

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CEBOTECA
ESPAL-ESPOL

PLAN DE NEGOCIOS:

Centro de formación e inserción laboral para personas con
Discapacidades CEINCA

Autores:

Ing. Laura Ávila

Ing. Rafael Cevallos

Ec. Ingrid Tutiven

Director:

Ing. MBA Alexandra Portalanza

Guayaquil – Ecuador

2009

DEDICATORIA

A mis Padres, a mi hermano y Andrés, por brindarme todo su apoyo constante, en todos los momentos para la culminación de esta etapa de mi vida.

Laura Àvila Portilla

A mi querido Tanque, mi querida mascota

Rafael Cevallos Pelaez

Con mucho amor a mi sobrino Freddy y mi primo Victor Hugo, quienes inspiraron este tema de proyecto de grado, a mi hija quien me dio las fuerzas para seguir adelante, mis padres y hermanos por ser mi guía y mi apoyo; y a todos aquellos que colaboraron para alcanzar este sueño.

Ingrid Tutivén Peralta

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a mis Padres, amigos y a Andrés, de quienes obtuve todo el apoyo que siempre necesité.

Laura Ávila Portilla

Agradezco a mis queridas amigas y compañeras Laura e Ingrid, por el buen trabajo en Equipo que realizamos y que pudimos concluir esta carrera.

Rafael Cevallos Pelaez

Gracias a Dios por darme la oportunidad de alcanzar esta meta en mi vida, a la Ing. MBA Alexandra Portalanza por ser nuestra guía en la realización de este proyecto de graduación, también al Ing. MBA Edgar Burgos por su inmensa ayuda y colaboración a lo largo de toda la carrera de magíster que emprendí y he concluido satisfactoriamente.

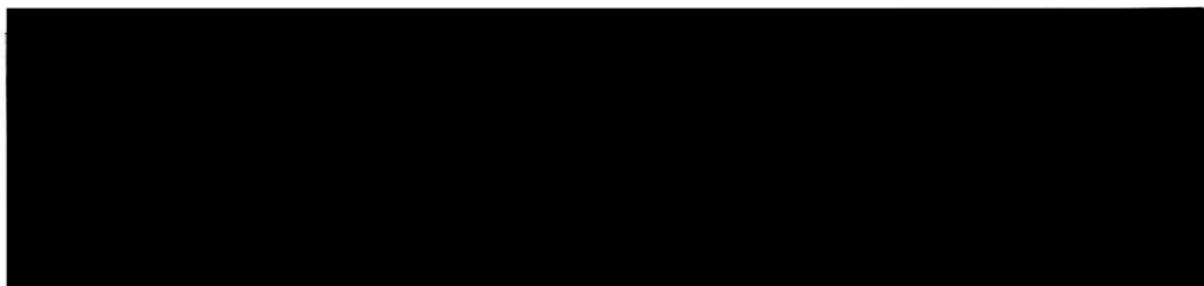
Ingrid Tutivén Peralta

MAESTRIA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

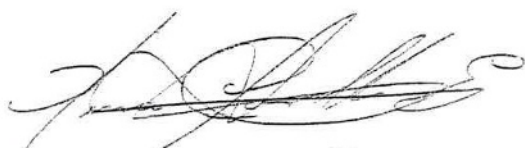
XI PROMOCIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los veintinueve días del mes de septiembre de 2009, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **Centro de formación e inserción laboral para personas con discapacidades CEINCA** la Srta. **LAURA PATRICIA AVILA PORTILLA**, obteniendo la siguiente calificación:



Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: Ximena Carrillo E., Jacqueline Mejía L. y Alexandra Portalanza Ch. quienes firman a continuación:


XIMENA CARRILLO E.


JACQUELINE MEJÍA L.


ALEXANDRA PORTALANZA CH.
TUTORA

MAESTRIA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

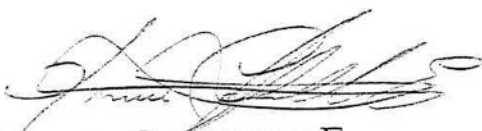
XI PROMOCIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los veintinueve días del mes de septiembre de 2009, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **Centro de formación e inserción laboral para personas con discapacidades CEINCA** el Sr. **RAFAEL ERNESTO CEVALLOS PELAEZ**, obteniendo la siguiente calificación:



Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: Ximena Carrillo E., Jacqueline Mejía L. y Alexandra Portalanza Ch. quienes firman a continuación:


XIMENA CARRILLO E.


JACQUELINE MEJÍA L.

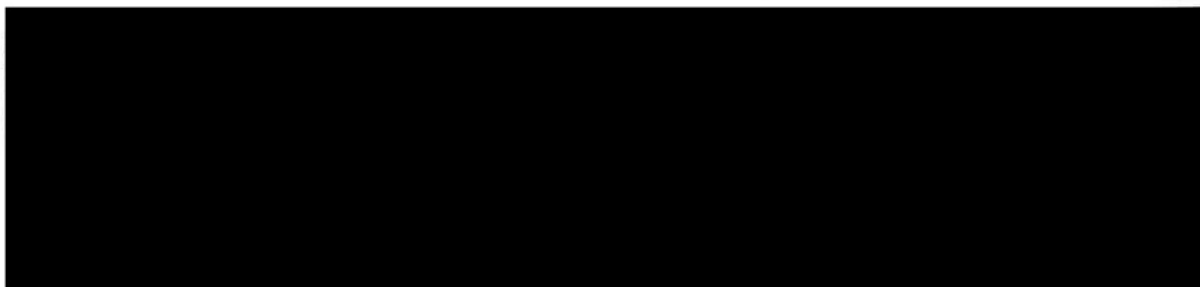

ALEXANDRA PORTALANZA CH.
TUTORA

MAESTRIA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

XI PROMOCIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los veintinueve días del mes de septiembre de 2009, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **Centro de formación e inserción laboral para personas con discapacidades CEINCA** la Srta. **INGRID FATIMA TUTIVEN PERALTA**, obteniendo la siguiente calificación:



Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: Ximena Carrillo E., Jacqueline Mejía L. y Alexandra Portalanza Ch. quienes firman a continuación:


XIMENA CARRILLO E.


JACQUELINE MEJÍA L.

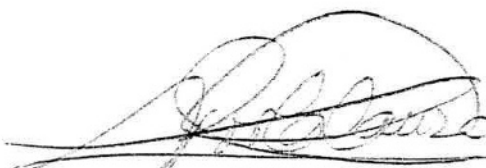

ALEXANDRA PORTALANZA CH.
TUTORA

TABLA DE CONTENIDO

INDICE.....	I
RESUMEN EJECUTIVO.....	III
1. ANÁLISIS DEL MERCADO.....	1
1.1 Análisis del sector y de la compañía.....	1
1.2 Análisis del mercado propiamente dicho.....	6
1.2.1 Servicios.....	6
1.2.2 Clientes.....	10
1.2.3 Competencia.....	12
1.3 Plan de marketing.....	13
1.3.1 Estrategia de precios.....	13
1.3.2 Estrategia de ventas.....	13
1.3.3 Estrategia promocional en los canales de distribución.....	14
1.3.4 Estrategia de distribución.....	15
1.3.5 Estrategias de posicionamiento.....	16
1.3.6 Estrategias de producto.....	16
1.3.7 Programas de marketing.....	17
2. ANÁLISIS TÉCNICO.....	18
2.1 Análisis de servicio: descripción del proceso de CEINCA.....	18
2.2 Facilidades.....	20
2.3 Distribución de instituto.....	23
3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.....	27
3.1 Grupo empresarial.....	27
3.2 Organización.....	28
4. ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL.....	31

5. ANÁLISIS AMBIENTAL.....	31
6. ANÁLISIS SOCIAL.....	32
7. ANÁLISIS ECONÓMICO.....	33
7.1 Inversión en activos fijos.....	33
7.2 Presupuesto de ingresos.....	35
7.3 Presupuesto de Gastos administrativos.....	35
7.4 Presupuesto de Gastos de Ventas.....	36
7.5 Presupuesto de Gastos Financieros.....	36
7.6 Análisis de costos y Punto de Equilibrio.....	37
8. ANÁLISIS FINANCIERO.....	38
8.1 Presupuesto de efectivo.....	38
8.2 Estados de Resultados.....	39
8.3 Balance General.....	40
9. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	41
9.1 Tasa Interna de Retorno y Valor Actual Neto.....	41
9.2 Índices de Rentabilidad.....	42
10. ANÁLISIS DE RIESGOS.....	43
ANEXOS.....	45
Anexo 1. Investigación de mercado.....	46
Anexo 2. Curriculum Funcional – Natural.....	48
Anexo 3. Estudio Económico.....	54
Bibliografía.....	60

RESUMEN EJECUTIVO

CEINCA S.A. se establecerá en Guayaquil, Ecuador con el propósito de crear un centro integral de capacitación e inserción laboral para discapacitados, con lo cual se busca brindar este servicio a un grupo o segmento, que no se ha atendido en la industria de centros de capacitación a nivel local. Estará ubicado en una zona que esta estratégicamente situada y que es un punto que capta la atención de los clientes potenciales, específicamente en Kennedy Norte, ya que es el nuevo centro de Guayaquil, es una zona muy concurrida y de fácil acceso para todas las personas.

El Centro con sus servicios educativos, desarrolla acciones de enseñanza-aprendizaje, a través de una programación sistemática y eficiente. Mediante la utilización de metodologías y técnicas como es el Curriculum funcional natural, se logrará atender los requerimientos de cada discapacidad.

El grupo empresarial gestor está conformado por 5 personas con experiencia en el campo administrativo, financiero y médico, respectivamente. Ing. Laura Ávila posee experiencia financiera, Ing. Rafael Cevallos quien aporta con la experiencia administrativa internacional,

Dra.

Betty Shagnay cardióloga y terapeuta profesional, Ec. Ingrid Tutiven experta en administración hospitalaria y Ab. Andrea Peña experta en el campo legal.

CEINCA S.A. requiere una inversión total de \$ 107.369,55, de los cuales el grupo empresarial gestor aporta \$20.000; para el aporte de los restantes \$ 87.369,55, se conseguirá un crédito bancario a 5 años, a una tasa del 12,50% anual.

Tenemos una gran oportunidad, ya que al momento no hay algún centro que proporcione el mismo servicio que nosotros ofreceremos a nuestros clientes, por lo tanto no tenemos competencia directa; además, el mercado está subatendido y en expansión.

El análisis financiero del proyecto, dio un Valor actual neto de \$27.500,90 y una Tasa interna de retorno del 45,22%, lo cual indica que el proyecto es rentable.

CAPITULO I:

A nálisis de Mercado

1. ANALISIS DE MERCADO

1.1 ANALISIS DEL SECTOR Y DE LA COMPAÑIA

El segmento de mercado, posee características básicas, que nos enmarcarán y darán las pautas para el buen desarrollo y consecución de los objetivos que tenemos para este centro.

Actualmente, en el Ecuador existe un conjunto de Instituciones del sector público que prestan atención y servicios a las personas con discapacidad, como son:

- ✓ Las Comisiones Provinciales
- ✓ Los departamentos provinciales de los distintos Ministerios del Ecuador, entre otros el de Bienestar Social, el de Educación y Cultura, el de Salud y el de Trabajo.
- ✓ En el área de la Salud, se cuenta con distintos Hospitales que han destinado las unidades de rehabilitación para el servicio a este sector de la población.

Estas entidades, nos podrán dar soporte en cualquiera de los servicios que estemos brindando a las personas discapacitadas. Desde el punto de vista de asesoría, es una excelente oportunidad, conocer que se cuentan con estas instituciones.

Por otro lado, la legislación de nuestro país y su marco jurídico, ha publicado en el registro Oficial N° 996 la "Ley sobre discapacidades N° 180", la cual acogió muchas de las recomendaciones de la Comisión Interinstitucional de Análisis de la Situación de los Discapacitados en el Ecuador "CIASDE" y otras de los organismos internacionales, con las cuales se estableció en el Artículo 6, que tiene relación con la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad en el país.

De igual forma el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), redactó una propuesta de consenso a ser incluida por primera vez en la Constitución Ecuatoriana, para que las personas con discapacidad del país gocen de la protección de sus derechos, que fue promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente de 1998.

Varios artículos de dicha constitución que guardan relación con las discapacidades (23, 47, 53,102) merece darse énfasis al Art. 53 de la Carta Magna, promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente de 1998, cuyo texto dice:

“Art. 53.- El Estado garantizará la prevención de las discapacidades y la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, en especial en casos de indigencia. Conjuntamente con la sociedad y la familia, asumirá la responsabilidad de su integración social y equiparación de oportunidades.

El Estado establecerá medidas que garanticen a las personas con discapacidad, la utilización de bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud, educación, capacitación, inserción laboral y recreación; y medidas que eliminen las barreras de comunicación, así como las urbanísticas. Arquitectónicas y de accesibilidad al transporte que dificulte su movilización. Los municipios tendrán la obligación de adoptar estas medidas en el ámbito de sus atribuciones y circunscripciones. Las personas con discapacidad tendrán tratamiento preferente en la obtención de créditos, extensiones y rebajas tributarias, de conformidad con la ley.

Se reconoce el derecho de las personas con discapacidad, a la comunicación por medios de formas alternativas, como la lengua de señas ecuatoriana para sordos, oralismo, el sistema Braille y otras".

Consideramos que esta información del entorno, en donde se desarrollará nuestra propuesta de este nuevo centro, es muy beneficiosa y positiva ya que le da mayor respaldo a la misma y se encuentra muy bien avalada.

Análisis Situacional

Al hacer el Análisis Competitivo de Porter, revisamos los seis factores que se verán afectados en el momento de explotar una ventaja competitiva en su mercado de referencia. Los seis factores son:

En cuanto a la competencia, CEINCA es un nuevo centro de capacitación para discapacitados que no lo ofrece ningún otro centro en el país. Por el momento no tenemos a un competidor, ya que somos los únicos en el mercado con este servicio. Sin embargo, existen fundaciones y otros centros que ofrecen ayuda a algunas personas discapacitados en ciertas áreas específicas.

Los competidores potenciales susceptibles de ingresar en el mercado de instituciones de capacitación, constituyen una amenaza que CEINCA debe considerar, y de los cuales debe protegerse creando ciertas barreras de entradas. Una de las barreras de entrada que podría considerar CEINCA para hacer frente a los nuevos competidores que pudieran ingresar al mercado de instituciones que ofrecen el servicio de capacitación, es la fuerza de la imagen de marca, que logrará crear durante su permanencia en el mercado apoyado por la imagen de una fundación o Rotary International, una empresa de prestigio a nivel mundial ya que se trabajará en conjunto con ellos para obtener los resultados esperados. Además, trabajaremos en conjunto en una relación ganar-ganar con otras instituciones como Club de Leones.

Para considerar un producto como sustituto, éste debe satisfacer las necesidades de un mismo grupo de consumidores utilizando una tecnología distinta. Otros productos sustitutos o empresas que se dediquen a brindar los mismos servicios que CEINCA brinda y que constituirían una amenaza son:

- Asesoría especializada en Fundaciones con el uso de diferentes técnicas
- Capacitación especializada en casa por profesionales

Los clientes pueden influir la rentabilidad potencial de la institución, obligando a realizar disminuciones de precios, exigiendo mayores servicios y adaptados a sus necesidades, exigiendo una infraestructura más sofisticada y más favorables lo que llevaría a enfrentar a un competidor contra otro, lo que ocurriría una vez desarrollado el mercado competitivo.

También se puede destacar entre los clientes de CEINCA, a los familiares de las personas discapacitadas quienes son los que van a tener que decidir a qué centro asistirán; los familiares tienen un poder de negociación relativamente medio, puesto que nuestro centro es el único en el mercado ofreciendo el servicio especializado y completo de capacitación laboral, mas no el único centro de capacitación a nivel nacional. Adicionalmente, encontramos a los usuarios propiamente dichos, es decir nuestros clientes directos quienes son los que percibirán el servicio de capacitación, de igual forma se puede decir que el poder de negociación es medio, ya que el número de usuarios es alto y no hay competidores en el mercado.

Dentro de los proveedores de CEINCA se encuentran las fundaciones con las que trabajaremos, como Rotary International, Rotaract, Club de Leones, Leo Club, y la empresa Holandesa proveedora de equipos especializados. Sin embargo, estas empresas no poseen un poder de negociación alto, pues son clubes sin fines de lucro que buscan el beneficio de la gente a quienes ofrecen ayuda a través de fundaciones.

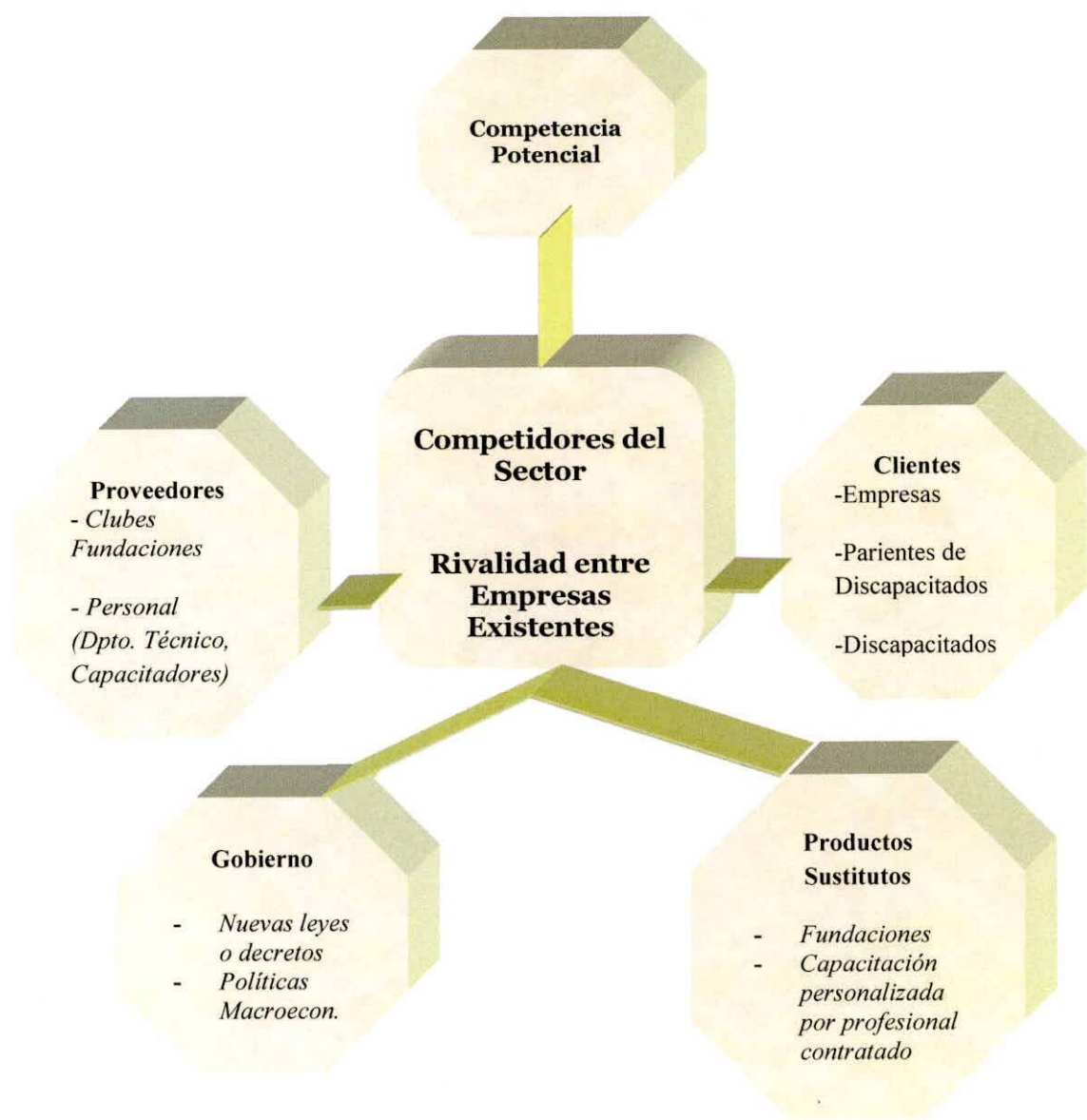
Las fundaciones directamente como Fasinarm, también pueden convertirse en nuestros proveedores directamente indicando los beneficios a los usuarios. Este último es un proyecto en el mediano plazo con las fundaciones.

La empresa Holandesa CICAT (Center for International Cooperation and Appropriate Technology), proveedora de equipos tiene un alto poder de negociación, puesto que además de proveer los equipos también ofrece capacitación gratuita sobre el uso de los equipos y temas sobre métodos de aprendizaje para los discapacitados.

El Gobierno Nacional apoya en cuanto a la ayuda que se pueda ofrecer a las personas discapacitadas, es por esto que es una exigencia, mediante la Ley la contratación del 5% del personal en una empresa. Al haber un cambio en alguna de las leyes favoreciendo a las personas discapacitadas podría favorecer a CEINCA y la competencia creada. Las políticas macroeconómicas del Gobierno también

afectan el nivel de consumo de la población. El manejo de las variables como inflación, desempleo, salarios, PIB, etc., afectan directamente a las personas y a su poder adquisitivo, afectando así en todos los ámbitos, tanto para CEINCA y sus usuarios al disminuir la demanda de personal en las empresas.

ANALISIS COMPETITIVO DE PORTER



1.2 ANALISIS DEL MERCADO PROPIAMENTE DICHO

1.2.1 SERVICIOS

CEINCA, sus siglas indica Centro Integral de Capacitación, es un centro que nace como una necesidad para la formación de personas con discapacidad, para la vida laboral.

Frente a una sociedad que ofrece únicamente centros de rehabilitación y no de formación de futuros profesionales y personas que puedan generar sus propios ingresos teniendo alguna discapacidad, y por otro lado vemos la oportunidad que actualmente la sociedad brinda o está dando espacios para que personas con habilidades diferentes no sean privadas de la vida laboral, es así como vemos que un Centro como este tendría mucho éxito en nuestro país.

Iniciando sus operaciones en la ciudad de Guayaquil, nuestra propuesta, busca un proceso de capacitación que implica evaluación, orientación específica, formación laboral y/o profesional y su finalidad es la preparación adecuada de una persona discapacitada para su inserción en el mundo del trabajo. Se contará con un programa específico de una duración determinada.

El personal estará encargado de proveer asistencia técnica, educativa, teórica y rehabilitación muscular, entre otras asistencias. El personal encargado de supervisar y dar asesoramiento a cada una de las personas, durante su estancia y fuera de ella, por un periodo de 6 meses. Una vez las personas hayan culminado su etapa de capacitación, CEINCA, les ofrecerá capacitación gratuita por seis meses adicionales en caso de ser necesario, puede ser vía telefónica, capacitación in situ, etc. La biblioteca podrá ser utilizada indefinidamente desde el momento en que cursan las capacitaciones en CEINCA.

Los servicios que ofrecemos son la capacitación para el desarrollo profesional de los discapacitados y la inserción laboral.

Se deberán tomar en cuenta que se realiza una clasificación según los siguientes aspectos:

- a) Tipo y grado de discapacidad: se deberán analizar las condiciones psico-físicas y funcionales de acceder a una capacitación en un sistema educativo común.

No puede determinarse a priori que tipo y grado de discapacidad permite esta modalidad de capacitación, se deberá evaluar específicamente cada caso en particular, partiendo de la base que si por su patología tiene adecuadas posibilidades de integrarse en un medio laboral competitivo, se puede analizar la posibilidad de que se capacite en un sistema integrado, en todas o alguna de sus etapas, como paso previo, de entrenamiento, a su inserción laboral.

- b) Capacitación acorde con las condiciones psico-físicas y habilidades funcionales del postulante y las posibilidades de inserción laboral del mismo.

Se deberá tener en cuenta, que aunque la persona discapacitada pueda recibir una determinada capacitación en un sistema integrado, ésta deberá servir para su futura inserción laboral; en cuyo caso se requiere conocer las reales posibilidades de inserción en un trabajo, de modo que permitan su incorporación y desempeño en el mismo, en forma adecuada. De lo contrario capacitaremos para una frustración.

- c) Apoyo técnico-profesional especializado, en el caso que así lo requiera.

Este apoyo implica que la capacitación, en un sistema integrado se lleve a cabo con los recursos humanos y materiales especializados y necesarios.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Ofrecemos 2 tipos de servicios para los discapacitados:

- 1) Formación para los discapacitados en el ámbito laboral.

2) Como un servicio adicional, ofrecemos la inserción laboral de los discapacitados en empresas nacionales y multinacionales.

En cada aula el especialista se encargará de utilizar métodos más eficientes de enseñanza, entre los cuales podemos mencionar y que sería la base de nuestro centro, como lo es la metodología de el Curriculum funcional natural para la vida. Este concepto, desarrollado y aplicado al Centro Ann Sullivan del Perú, por la Dra. Judith LeBlanc de la Universidad de Kansas, ha tenido mucho éxito en centros similares en otros países; también, se aplicarán actividades y ejercicios para el aprendizaje

Se clasificarán a los alumnos en tres grupos, cada uno de los grupos asistirá a un aula específica, en donde recibirán la capacitación

Para CEINCA es importante ofrecer sus dos tipos de servicio, tanto la preparación en el ámbito laboral para las personas discapacitadas, y una vez culminado el nivel de exigencia para el certificado de CEINCA, un segundo servicio que complementará al primero será la colocación o inserción laboral en las diferentes plazas de trabajo, en empresas nacionales y multinacionales.

Análisis FODA

Como fortalezas CEINCA S.A. tiene conocimientos de la realidad actual del mercado de Discapacitados, y también brindará una educación especial y personalizada, siendo este el primer centro integral de capacitación y de inserción laboral en Guayaquil. Contamos con métodos de selección efectiva para el reclutamiento de educadores en los diferentes campos, quienes serán elegidos por su nivel de formación académica y que puedan ser empáticos con nuestros clientes potenciales. Contamos con una ubicación estratégica, puesto que se ha considerado una infraestructura adecuada para el fácil acceso de los discapacitados. Se trabajará eficientemente en el plan de distribución. Además se trabajará con un agresivo plan

de mercado, publicidad y promoción suficientemente fuerte para contrarrestar la competencia.

Las debilidades que CEINCA S.A. tiene son el desconocimiento del centro de capacitación y un alto costo, los cuales solo permitirán capacitación en un principio para las personas de un nivel socio-económico medio/alto. Adicionalmente, presentará un alto riesgo de accidentes por deficiencias físicas en algunos casos y saturación por capacidad del Instituto.

Las oportunidades que se presentan son los convenios con empresas reconocidas y no reconocidas en el país. Ofreceremos una expansión del servicio a nivel nacional en el transcurso de los años, logrando también el apalancamiento para un nuevo giro de negocio. CEINCA se posicionará como número 1, puesto que es el primer centro de capacitación para discapacitados que promueve la inserción laboral y mantiene convenios con empresas. Habrá una expansión geográfica, incrementando la cobertura en la ciudad de Guayaquil y luego en todo el territorio nacional promoviendo también la creación de nuevas plazas de trabajo. Existe la posibilidad de introducirnos en otros países que tengan mercados atractivos.

Las amenazas que presenta CEINCA S.A. es el fácil ingreso de competidores (fundaciones o instituciones), puesto que la competencia no escatima esfuerzo en mantener la supremacía, este podría ser un motivo por el que se observarían cambios constantes en el mercado. Existe una falta de conocimiento por parte de la gente discapacitada, de la creación de una entidad que les puede ofrecer ayuda. En algunos casos los discapacitados podrían sentir temor, al rechazo por parte de la sociedad y estar rehaceos a una nueva aceptación en el mercado, lo que puede generar un índice elevado de inasistencia.

1.2.2 CLIENTES

Los clientes potenciales de este servicio son los discapacitados desde los 18 años que estén registrados en el CONADIS en la ciudad de Guayaquil y que poseen la discapacidad física, visual, auditiva y de lenguaje.

Según las cifras registradas en el INEC de Guayaquil, existen en esta ciudad 10425 personas con discapacidades físicas, 3904 personas con discapacidades auditivas y de lenguaje, y 2121 personas con discapacidades visuales.

Para determinar las características del mercado se realizaron entrevistas a profundidad con el propósito de tener un nivel de confiabilidad del 95% y un error de muestreo del 5% (Anexo A). Los principales resultados fueron:

1. Se tomó una muestra de 12 personas de las cuales el 58.3% fueron mujeres y el 41.67% fueron hombres. Para realizar los focus group se tomaron personas al azar y se les explicó brevemente porque deseábamos contar con ellos en la entrevista, por tal motivo podemos indicar que hay un mayor porcentaje de mujeres que estarían interesadas y dispuestas a conocer sobre el tema de los centros de capacitación.
2. En cuanto a las edades de las personas que se pidió la opinión, el mayor porcentaje de 41,67% fue el de personas cuyas edades estaban entre 26-35 años de edad, el 25% de las personas que fueron entrevistados tenían una edad de 18-25 años de edad, el 16.67% tenían entre 36-40 y otro 16.67% tenía 41 en adelante. Lo que podemos concluir que las personas que tienen mayor interés sobre la capacitación son los jóvenes cuyas edades van de 26 hasta los 35 años, convirtiéndose en un mercado potencial para CEINCA. Consideramos el hecho de que probablemente para esta edad la mayoría se sienta más preparada y con los conocimientos suficientes para comenzar su vida laboral.
3. De las personas que entrevistamos el 58.3% dijo que si asistía a un centro de capacitación, el 41,57% dijo que no asistía a ningún centro de capacitación. Nos indicaron que sus restricciones radicaban en sus recursos monetarios, ya que no

solo tenían que pagar por materiales instructivos, si no que tenían que cubrir el costo de movilización.

4. En cuanto a la preferencia de los centros de capacitación, se obtuvo un 50% para personas que prefieren al CENID, un 16.67% de personas prefieren el INNFA, otro 16.67% prefieren Fasinarm y finalmente en un 16.67% prefieren otros centros de capacitación.
5. El 57.14% de las personas que acuden a un centro de capacitación van 4 veces o menos de 4 veces al mes, el 42.86% de las personas que acuden a un centro de capacitación acuden 8 o más veces al mes.
6. El 66.67% de las personas que acuden a centros de capacitación dijeron que si les gusta el servicio ofrecido por el instituto al que acuden, el 25% dijo que les parece regular o que podía ser mejor, y el 8,33% dijo que no les gustaba pero igual acudían para recibir capacitación.
7. Dado que era una pregunta abierta, se obtuvieron diferentes opiniones como, un centro de capacitación que ofrezca una mejor tecnología y calidad de servicio refiriéndose al personal encargado de la capacitación, Adicional indicaron que les agradaría recibir instrucción extranjera ya que tienen otros métodos diferentes, eficientes que ayudan al desarrollo. Insistían en tener un capacitación de apoyo continuo y que le ayuden a practicar. Argumentaron sobre el tema de costos ya que consideran que debe haber un beneficio en costos, de acuerdo a la capacidad económica. Y también indicaron que les gustaría tener un lugar que este cerca de sus domicilios.

Se presento al Focus Grupo una muestra de nuestro servicio “CEINCA” indicando si los servicios ofertados les agradaba los cuales indicaban en su mayoría que les agradaba y que era innovador, y lo más importante es que reciban un agradable trato por parte de los expertos.

Con los resultados de la encuesta se definió que el 16,67% del mercado de personas discapacitadas acuden a “otros” centros de capacitación, convirtiéndose este en nuestro nicho de mercado, del cual vamos a captar el 9% que equivale a 240

personas que vamos a atender durante el primer año. Tenemos una proyección de incremento anual de nuestro mercado del 10%.

1.2.3 COMPETENCIA

Actualmente consideramos que no hay algún centro que proporcione el mismo servicio que nosotros vamos a ofrecer a nuestros clientes, tanto clientes directos e indirectos. Sin embargo lo consideramos una amenaza en un futuro.

Consideramos como competencia indirecta los siguientes:

1. Centro de Capacitación Informática de la Escuela Politécnica del Ejército (CECAI) que busca implementar y poner en marcha 200 Centros Multiservicios digitales a nivel nacional, crearan emprendedores microempresarios de preferencia con discapacidad física. oportunidad de ser propietarios de la franquicia de los Centros Multiservicios Digitales
2. La fundación AM-EN, cuenta con diferentes tipos de terapia entre ellos incluyendo la Equino terapia, la cual es reconocida a nivel mundial como un método muy efectivo de rehabilitación física, mental y/o emocional, utilizando caballos. También existe la Hipo terapia es la base para las demás terapias. La equino terapia se puede considerar una terapia integral, que no sólo cumple funciones fisioterapéuticas, sino también ofrece amplios beneficios en el área psicológica.
3. En FASINARM como parte de su programa, los alumnos elaboran diferentes productos que luego son vendidos al público en general
4. En Misión Alianza Utilizan que a través de talleres de costura y carpintería, desarrollan diferentes habilidades para su inserción laboral.

CEINCA será fuerte frente a la mayoría de los competidores, pues contará con un equipo de profesionales especializados que brindan sus mejores prácticas y enseñanza para el aprendizaje efectivo de los clientes, se utilizarán métodos

estructurados, probados y documentados, que en mediano plazo se convertirán en una ventaja competitiva, de esta forma garantizamos el buen servicio, la calidad del mismo y hacer mejoramiento continuo de los procesos para el desarrollo laboral.

Adicional, el centro de capacitación mantendrá una ubicación adecuada y en beneficio para el desarrollo de la institución se elaborara un plan de mercadeo de servicios y campaña comunicacional (promoción), lo cual incluirá un nuevo mercado de centros de capacitación no tradicionales y alianzas estratégicas con empresas nacionales y multinacionales.

1.3 PLAN DE MARKETING

1.3.1 ESTRATEGIA DE PRECIOS

Ya establecido el precio del servicio los objetivos de ventas para el 2009 están basados específicamente para el 9% del 16,67% correspondiente a la participación del mercado (ventas netas de \$201.600).

Las estrategias para intensificar estas ventas son:

- Intensificar las ventas, con los servicios actuales en los clientes identificados en la base de datos. Organización de la Distribución y Logística.
- Desarrollar mercado buscando donde crecer con nuevos clientes en la ciudad de Guayaquil (prospección de clientes).

1.3.2 ESTRATEGIA DE VENTAS

El programa de promoción de ventas tiene como objetivo estimular a los clientes para que utilicen.

Las estrategias a emplearse son las siguientes.

- 1) Para obtener apoyo se tratara de incentivar a los sub centros mediante ofertas de comercialización y márgenes atractivos

- 2) Se buscará acuerdos con los sub centros dependiendo de la captación que se tenga por desempeño y demanda, CEINCA ofrecería otro servicio adicional.
- 3) Se colocarán insertos en revistas puntuales para animar al consumidor a utilizar nuestros servicios.
- 4) Se proporcionarán folletos explicativos sobre aplicaciones, métodos y técnicas de enseñanza
- 5) Se enviarán vía Tele marketing programas de incentivo y manejo de citas mediante la base de datos.
- 6) Convenios con colegios públicos, privados, universidades la estrategia sería dar charlas gratis con la finalidad de captar nuevo personal para nuestra fuerza de ventas.

1.3.3 ESTRATEGIA PROMOCIONAL EN LOS CANALES DE DISTRIBUCION

Sub centros afiliados: precio establecido \$50 venta o cumplimiento al mes de 20 personas se colocan letreros o lonas publicitarias con el logo al siguiente mes si incrementa la venta les proveemos de material P.O.P., banners y posters, hasta llegar a 30 que sería lo optimo de rentabilidad, les obsequiamos premios e incentivos como viajes, etc. Si sobrepasa el cumplimiento ponemos promotoras de ventas de CEINCA.

Agentes: precio establecido \$55 ventas en mayor demanda estamos hablando de paquetes de usuarios potenciales y por unidades es decir ingresos de usuarios de 10 personas al mes, material publicitario (plumas, cuadernos).

PVP: precio establecido \$70 pero si tenemos un cliente referido y este accede a nuestro instituto le damos el 10% descuento.

1.3.4 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCION

Se va a manejar un canal de distribución de cuatro niveles para garantizar que nuestra servicio este en zonas estratégicas de forma oportuna y con la información apropiada, el cual es:



El objetivo de la distribución es alcanzar mínimo el 94,53% de cobertura de nuestro segmento objetivo en la ciudad de Guayaquil, el cual es en el primer año 240 personas discapacitadas.

Se va a repartir en 4 trimestres de la siguiente manera:

1er. trimestre: se realiza un programa de cultura y quienes somos para que “CEINCA” llegue a todas las grandes cadenas como los sub centros.

Se ofrecerán descuentos a los Sub centros por captar usuarios potenciales, suficiente como para responder a la demanda prevista.

2do. Trimestre: Se continuará trabajando a nivel de grandes Sub centros y se extenderá la distribución para servir a Agentes independientes.

También se buscará abrir una fuerza de venta en Guayaquil y se buscará ampliar la captación de “CEINCA”.

El 3ero. y 4to. Trimestre: Se intensificará la distribución para captar a personas discapacitadas.

1.3.5 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO

- El posicionamiento de nuestro formas y servicios, característica, resultados en corto plazo del mejoramiento continuo del discapacitado, componentes, duración, confiabilidad,
- Además de estas consideraciones específicas existe un posicionamiento de marca más general que es, la mejor calidad.
- El primer paso en cualquier plan de conquista de posiciones, es ver dentro de la mente del cliente

1.3.6 ESTRATEGIAS DE PRODUCTO

- La estrategia esta principalmente enfocada al desarrollo profesional para discapacitados e inserción laboral en empresas nacionales y multinacionales, esto con el fin de que despierte una mayor atención e interés en el segmento de mercado al cual nos estamos refiriendo en este proyecto.
- “CEINCA” contará con las aplicaciones de las normas de calidad tanto nacional como internacional, el usuario de nuestro servicio no solo usara el servicio por su ventaja competitiva también por la seguridad que tendrá y calidad de profesionalismo.
- La capacitación extranjera a nuestro personal es la diferenciación con la competencia, este fue definido y ajustado a los resultados de estrictas pruebas de sondeo que se definió en los estudios de mercados realizados y de nuestros especialistas en la elaboración de este servicio.

1.3.7 PROGRAMAS DE MARKETING

Las estrategias de marketing se implementaran de la siguiente manera:

Anuncios publicitarios en medios masivos: Estos anuncios se publicaran en fechas específicas que antecedan los términos de periodos lectivos en colegios y universidades. Se utilizaran los principales medios escritos tales como Diario El Universo, La Revista del Universo, El Comercio, donde se ofrecerá el servicio de capacitación y de inserción laboral para las personas discapacitados.

Publicaciones en revistas especializadas. Se pautaran en las Revistas relacionadas a fundaciones e institutos educativos como colegios, universidades, entre otros.

Cuñas comerciales en los principales emisores de radio. Se incluirá dentro del Plan de Medios las pautas comerciales en las principales radios de la Provincia del Guayas inicialmente para luego ser transmitida a nivel Nacional.

Convenio con una de las principales tarjetas de crédito. Se establecerán canjes publicitarios con los principales emisores de tarjetas de crédito con el fin de llevar a toda su base con nuestros de planes de financiamiento y ofertar nuestro servicio.

Auspicio de eventos, tales como seminarios, congresos, eventos deportivos, etc. Presencia de marca en este tipo de eventos con la finalidad de que CEINCA genere mayor recordación entre los clientes actuales y potenciales y poco a poco llegue a posicionarse como una empresa seria y de gran cobertura en el mercado.

Correo directo a la base de clientes (tarjetas de crédito) para informarles el servicio que se brinda, que podría ser de ayuda para ellos, para sus parientes y personas allegadas a ellos.

Charlas de información en fundaciones, clubes y centros educativos, como colegios, institutos, universidades, etc.

CAPITULO II:

A nálisis Técnico

2. ANALISIS TÉCNICO

CEINCA, Centro Integral de Capacitación, brinda da a las personas discapacitadas la oportunidad de desarrollarse en el ámbito profesional y su respectiva inclusión en la población económicamente activa.

Contamos con una metodología llamada: curriculum funcional-natural para la vida, el mismo que nos asegura que tanto el alumno como el profesional involucrado en la educación, busque continuamente mejorar la calidad de vida, en especial de aquellas con habilidades diferentes. Nuestro centro realizará la capacitación de tal forma, que se logre fomentar el desempeño de un trabajo eficiente y efectivo por parte de los estudiantes.

2.1 ANALISIS DEL SERVICIO: Descripción del Proceso de CEINCA

El proceso que se requiere para ofrecer el servicio de capacitación consta de los siguientes pasos:

1. Llegada de la persona con discapacidad que requiere servicio de capacitación
2. La persona es evaluada para revisar el grado y tipo de discapacidad que posee.
3. Según los resultados se le asignará un instructor y el nivel al que debe acudir. Hay 2 niveles, regular y avanzado, CEINCA da instrucción a personas que son bachilleres o profesional.
4. Luego de la capacitación por 1 año el estudiante estará apto para su desempeño laboral
5. Ofrecemos servicio de Inserción laboral en las empresas, realizamos el reclutamiento

CEINCA busca enfocarse en otorgar una alta tecnología en el aprendizaje para cada uno de los estudiantes. Se utilizarán métodos de enseñanza especiales, entre estos el

curriculum funcional¹ y en algunos casos equipos tecnológicos especializados para la práctica en sus futuras funciones laborales.

El Curriculum funcional-Natural, se basa históricamente en el análisis funcional de la conducta (Anexo B). La investigadora Judith Le Blanc de la universidad de Kansas, en conjunto con otros investigadores, publicaron el primer documento donde indicaron que un objetivo generalmente aceptado para la educación preescolar, era enseñar a los niños a funcionar de forma satisfactoria y creativa en sus ambientes respectivos. Le Blanc Realizó sus consultorías en el Centro Ann Sullivan de Perú, donde por 5 años inició un programa de capacitación intensiva y el curriculum funcional evolucionó y mejoró para su uso con niños y adultos con retardo severo, autismo y problemas de conducta. Luego de seguir con su evolución, vemos que ya el curriculum no se centró en la educación de un grupo de personas, sino que más bien se amplió para la educación de cualquier persona, sin importar sus habilidades o limitaciones.

Con esta metodología aseguraremos que los profesionales involucrados en la educación de nuestros estudiantes, tengan continuamente como reto, la calidad de vida y desarrollo profesional de los alumnos.

CEINCA también cuenta con capacitación internacional, por parte de la empresa Holandesa Appropriate Mobility International ubicada en Delft, Holanda, que provee de equipos para la enseñanza de las personas discapacitadas; así mismo, también contamos con el apoyo de la fundación Lilian Stichting Fonds, la cual patrocina programas para personas con discapacidad. El manejo de equipos tales como computadores, teléfonos, impresoras también forma parte del aprendizaje para los discapacitados.

¹LeBlanc, J.M. (1990, Sept) Functional /naturalistic teaching for generalization and maintenance of skills for autistic and retarded children. Special arranged presentation for parents, teachers and professionals in Yokohama, Japon

2.2 FACILIDADES

Las instalaciones de CEINCA se encontrarán estratégicamente ubicadas en el sector norte de la ciudad, en Kennedy Norte detrás de Mi Juguetería. Se considera que esta es una de las mejores opciones ya que es el nuevo centro de la ciudad. Las instalaciones se encuentran en un lugar que facilita a los discapacitados su entrada, ya que hay un espacio para los que llegan en carros, y taxis, pueden entrar sin ningún problema de que algún transeúnte equivocadamente los tropiece ocasionándoles alguna fractura.

Las instalaciones del centro, tiene todos los servicios básicos como: agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía.

Adicional a esto se cuenta con otros servicios, en la parte tecnológica contaremos con los siguientes programas:

- Internet con TV Cable como proveedor
- Cámara de Seguridad

Para brindar facilidades en cuanto a la transportación, se creará una alianza estratégica con una línea de transporte, en donde todos ganan, las personas discapacitadas tienen un servicio que les facilita su llegada a las instalaciones de CEINCA, con un precio especial. La línea de transporte tendrá una garantía en sus ingresos mensuales y, CEINCA habrá ofrecido a sus estudiantes un buen servicio.

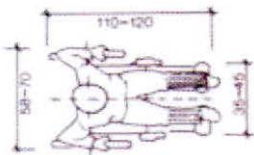
Sobre la situación laboral, podemos indicar que el personal del centro, está amparado por el código de trabajo y la legislación de seguridad social vigente.

Como área requerida para la construcción del mismo, se cuenta con un terreno amplio de aproximadamente 500 mts², ya que el instituto por seguridad de las personas discapacitadas deberá tener sus salas distribuidas en una sola planta horizontal. Contará con un espacio de relax en el patio, el cual estará protegido por muros.

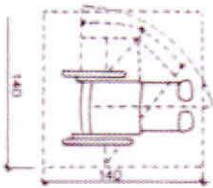
CEINCA buscará siempre brindar un ambiente e instalaciones adecuadas, para el uso de las personas con discapacidades. Por ejemplo, se tendrán:

- Consideraciones para el desplazamiento de discapacitados: en el caso de discapacitados físicos o que se movilen en sillas de ruedas, se tendrán consideraciones para que puedan realizarlo sin inconveniente alguno.

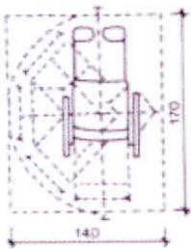
Dimensiones espaciales necesarias para tener maniobrabilidad en un sujeto que se desplaza en silla de ruedas



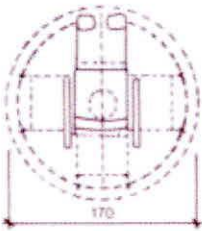
1.1 Dimensiones



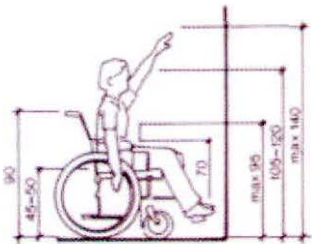
1.2 Giro de 90 grados



1.3 Giro de 180 grados



1.4 Giro de 360 grados



1.5 Espacio libre bajo los planos horizontales y acceso a planos superiores

Fig.1

- Terminaciones: como pisos antideslizantes, pisos comunes
- Muros: con terminación lisa, preferentemente de revoque fino a la cal o yeso, con pintura lavable.

- Cielorrasos: de superficie continua sin perforaciones, de material armados o aplicados in situ a la cal o yeso, o prefabricados que reúnan las características solicitadas.
- Circulación de aire: Se utilizaran ventiladores de techo o fijo a pared, evitando las extensiones de cables y/o accesibilidad al artefacto, dado que el residente puede no visualizar la conexión, o desconocer el manejo.
- Baños correctamente adaptados: Es importante contar con baños que permitan a personas con impedimento físico, hacer uso del mismo.

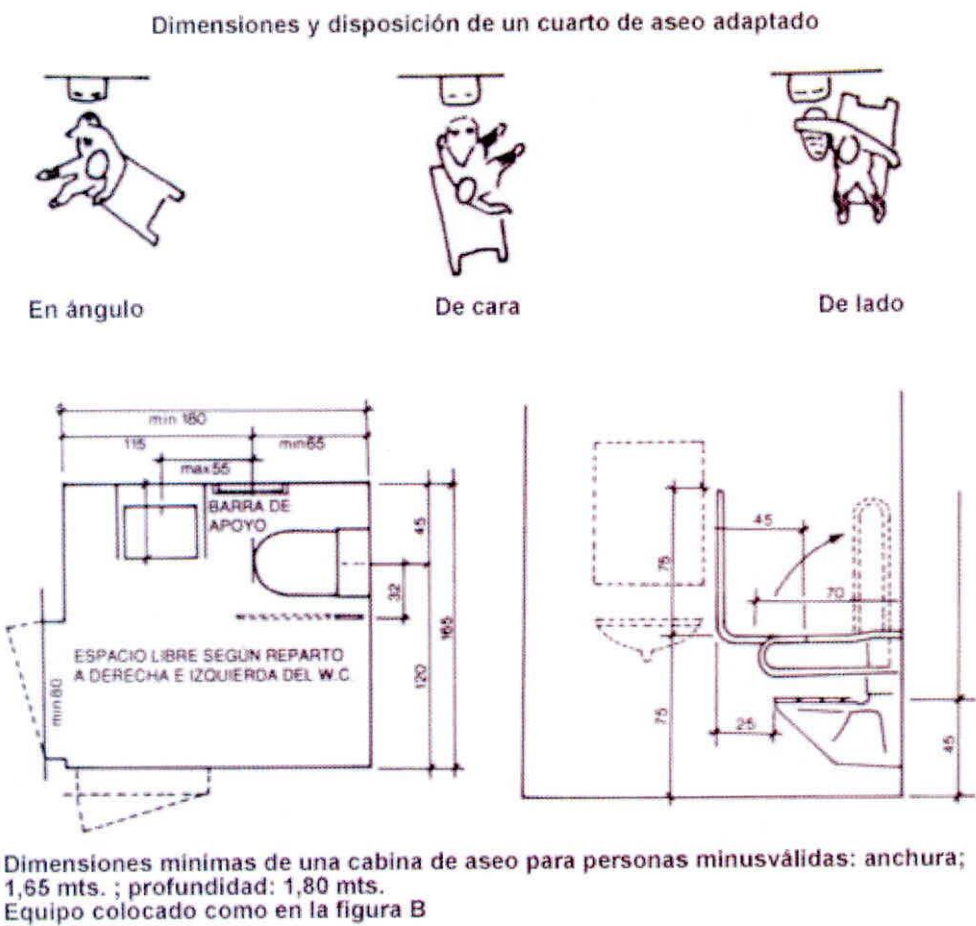


Fig. 2



Fig. 3

- Refrigeración: Se instalarán sistemas centrales (aire acondicionado por conductos, fan-coil, etc.) o individuales (ventiladores de techo o pared). Los mismos deberán instalarse con reserva en caso de concurrentes hipotérmicos o niños de corta edad.

2.3 DISTRIBUCION DE INSTITUTO

La distribución física dentro de la oficina constara de las siguientes divisiones:

1. Seis salas de clase y prácticas

CEINCA clasificará a los alumnos en tres grupos:

Grupo 1: personas con problemas auditivos y de vocalización

Grupo 2: personas no videntes

Grupo 3: personas con discapacidad física

Cada uno de los grupos asistirán a un aula específica en donde recibirán la cátedra y capacitación (Aula 1A, Aula 2A, Aula 3A, Aula 1B, Aula 2B, Aula 3B)

Aula 1A / 1 B (Problemas auditivos y vocalización)

La capacitación e instrucción que se dará en esta sala de clase trabajará con técnicas especializadas, para las personas con discapacidad auditiva y problemas de vocalización que incluye el uso de computadoras, libros, ejercicios.

Previo a un análisis del grado de discapacidad, se impartirán cursos de:

- Office Básico (Windows-word-Internet-excel y Power point)
- Diseño y creatividad en sitios web
- Reparación de computadores
- Talleres de lectura

Esto aplicaría tanto para alumnos con problemas auditivos como visuales. En el caso de problemas de vocalización, también se contará con talleres en donde se impartan clases de vocalización para reforzar la enseñanza.

Aula 2A / 2B (no videntes)

La capacitación para discapacitados visuales, tendrá por objeto brindar rehabilitación funcional mediante el desarrollo de un proceso continuo y coordinado de utilización de metodologías y técnicas específicas para la adquisición y restauración de aptitudes, intereses y posibilidades, con el objeto de lograr la más adecuada integración social.

Como requisito previo para estas capacitaciones, el alumno deberá poseer los siguientes requisitos:

- Agudeza Visual: Personas discapacitadas visuales (entre 0 y 3/10 de visión), en el ojo de mayor visión, después de efectuada la máxima corrección posible.

- Condiciones Psicofísicas: Sin patologías asociadas que impidan su rehabilitación como discapacitado visual (cuando hubiere otras patologías asociadas se evaluará si las mismas impiden su tratamiento rehabilitatorio).

Dentro del marco del Curriculum Funcional Natural, se llevarán a cabo para las personas no videntes consultas psicológicas, terapia ocupacional y técnicas de comunicación.

La capacitación e instrucción que se dará en esta clase serán las siguientes:

- Cursos de computación: Para los cuales se hará uso de computadoras especiales en lenguaje braille e impresoras (se contarán con libros en lenguaje braille).
- Dentro de los cursos de computación se enseñará el uso de Windows, Office (Word y Excel), Escaneo y Lectura, Internet y uso de Correo Electrónico
- Manejo de impresoras Braille
- Cursos de Braille, Marketing, Ventas y Formación de microempresas
- También con valor agregado se impartirán clases de movilidad y orientación.

Aula 3A/3B (discapacidad física)

Para las personas con discapacidad física y su respectiva formación laboral, se tendrán en consideración las condiciones psicofísicas del alumno y también las reales posibilidades que tendría, de ingresar al mercado laboral competitivo.

Es decir, deberá analizarse si la formación propuesta le sirve a la persona discapacitada como medio que posibilite su inserción laboral.

Asimismo el análisis de las condiciones psico-físicas del individuo y del perfil del puesto de trabajo para el que se lo formará profesionalmente, serán de importancia para su posterior inserción al mundo del trabajo.

Luego del respectivo análisis de cada alumno, se procederá a impartir la capacitación e instrucción, que se dará en esta clase y que son las siguientes:

- Talleres de Carpintería
- Costura y Manualidades
- Capacitación en atención de llamadas telefónicas en Call Center
- Capacitación en Atención a servicio al cliente y marketing

Cada sala tendrá capacidad para máximo 5 personas.

2. Biblioteca

Con libros en lenguaje braille, y demás libros de historia, gestión empresarial, instructivos y demás que será adquiridos a través de donaciones de clubes como el Rotary International.

3. Enfermería

Se adecuará una sala con equipos médicos en caso de que los discapacitados o personal presenten alguna dolencia. Contamos con la asistencia de una enfermera desde las 9am hasta la 1pm.

4. Oficinas 2 para el área administrativa

5. Counter de recepción

Se ubicará en la entrada de las instalaciones, una persona se encargará de recibir a las personas discapacitadas y llevarlas hasta su aula.

CAPITULO III:

A nálisis
dministrativo

3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

3.1 GRUPO EMPRESARIAL

Los Miembros del grupo empresarial serán cinco personas con experiencia en el campo administrativo, financiero y médico, respectivamente.

Ing. Laura Ávila, con experiencia financiera por haber trabajado en una Institución Bancaria de prestigio y conocimiento de movimientos de cuentas, inversiones y transacciones, incluso la parte legal financiera con respecto a estados financieros y SRI. La Ing. Ávila también es dueña del 50% de las acciones de la compañía.

Ing. Rafael Cevallos, con experiencia administrativa internacional y amplio conocimiento del área aduanera, lo cual permitirá y facilitará la importación de equipos en caso de ser necesarios. Es dueño también del 50% de las acciones de la compañía.

Doctora Betty Sagnay, cardióloga y terapeuta profesional con experiencia laboral en el IESS, y varias clínicas y hospitales privados de la ciudad. Con su participación podremos elegir el personal más capacitado para ser parte del personal profesional en nuestro centro.

Ec. Ingrid Tuteen, experta en administración hospitalaria, y campo financiero.

Abogada Andrea Peña, Abogada Profesional y experta en el campo laboral legal.

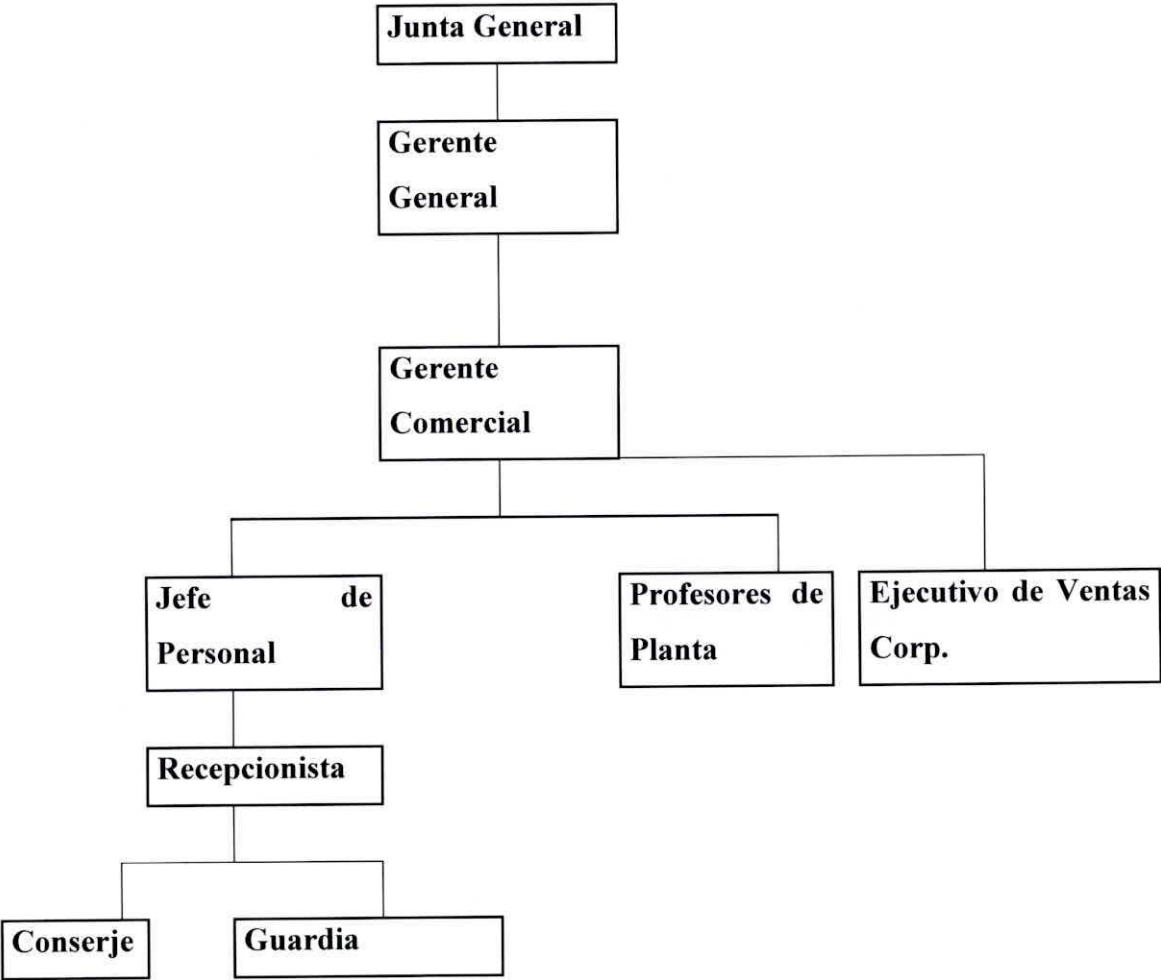
La Ing. Ávila y el Ing. Cevallos respectivamente son los dos principales accionistas de la compañía, cada uno con el respectivo 50% de las acciones. El resto de participantes de la junta directiva serán la Ec. Ingrid Tutiven, Abg. Peña, Doctora Sana respectivamente.

Con respecto al tema salarial, podemos indicar que el Personal Administrativo y personal de esta compañía, recibirá el salario básico establecido por la ley durante el 1er año de actividades. Esta política se establece por ser un año crítico y de mucha participación para que se desarrolle el centro de manera efectiva, y los

recursos deben de ser manejados de manera prolija. Los restantes miembros de la Junta Directiva no recibirán sueldo alguno pero si parte de las utilidades que dicta la ley. Todo el personal de nuestra compañía, será afiliado al Seguro Social como dicta la ley y se harán las aportaciones respectivas que dicte que caso. Los contratos laborales tendrán la duración de un año, una vez transcurrido el año se revisaran metas logradas para la consideración de la renovación.

Los contratos de todo el personal serán de un año con posibilidad de renovación, con un salario básico establecido por la ley, de igual forma serán afiliados al Seguro Social. Los miembros de la junta directiva no recibirán sueldo alguno, excepto lo que facturen por honorarios cuando estos sean presentados y establecido previo acuerdo a montos.

3.2 ORGANIZACIÓN



Pese a que el organigrama demuestra una estructura Vertical, vamos a procurar que las oficinas de nuestros gerentes siempre tengan las puertas abiertas, porque sabemos que hoy en día para que una organización funcione, se necesita que cada uno de los colaboradores nos aporte con una idea para poder mejorar.

Para brindar un excelente servicio, CEINCA contará comités que continuamente velarán por que la educación e instalaciones y metas planteadas sean alcanzadas, teniendo siempre por objetivo satisfacer las necesidades de los alumnos. A continuación se indican los comités:

Comité Comercial: en el cual participan el Gerente Comercial, quien dirige la reunión y los ejecutivos de venta. Se discutirán ventas, estrategias, metas a alcanzar, y se revisaran procedimientos y métodos a seguir para alcanzar las metas.

Comité de educación: del que participará la junta general, gerente general, profesores de planta. En el cual se discutirán temas relacionados a los métodos de aprendizaje, así como también el pensum académico, y posibles técnicas nuevas a implementarse. Con esto velamos que nuestra educación impartida, sea de calidad y acorde a las exigencias actuales.

Comité Técnico: Presidido por el jefe de personal, gerente general y conserje, en dicho comité se evaluará constantemente las instalaciones y el equipo utilizado para de esta forma asegurar a nuestros usuarios, que se encuentran dentro de un centro con las mejores instalaciones para sus necesidades.

El personal a necesitar se ha establecido en el organigrama, cada uno deberá cumplir los requisitos para el puesto, desde educación superior y se tomara en cuenta mucho la experiencia laboral y conocimiento del tema para su participación con nosotros

Sobre los mecanismos de selección, contratación y desarrollo, el personal será elegido por la Doctora Betty Sagnay quien tiene experiencia en el ámbito laboral y terapéutico, ella se encargará de seleccionar y entrevistar a quienes pertenezcan a nuestro equipo. El sueldo será el básico y la contratación será por un año laboral.

A través de la Vice Presidencia del Ecuador, se está tramitando para que el personal que colabore con nosotros, reciba constante capacitación en programas desarrollados con su política para inclusión de personas con discapacidad los cuales no tienen costo alguno. Así como para otras con diferentes fundaciones e instituciones gubernamentales de los cuales participaran a medida que se vayan ofreciendo.

CAPITULO IV:

A nálisis Legal

CAPITULO V:

A nálisis Ambiental

4. ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

CEINCA se constituirá como sociedad anónima, siguiendo todos los procedimientos estipulados para la conformación de la sociedad, para lo cual se elaborará:

- Escritura de constitución
- Nombramientos
- Cuenta de integración de capital y,
- Acta de junta general

Todo el tema tributario y con respecto a la parte laboral, se manejará conforme lo que dicta la ley. Para tener el funcionamiento del centro, será importante contar con los respectivos permisos municipales y de bomberos, que aseguren el normal desenvolvimiento de las actividades.

Para los equipos especiales requeridos y con respecto a la importación, de ser necesario, de los mismos se manejará conforme la partida arancelaria aplique, en este aspecto asesorará el Ing. Rafael Cevallos con experiencia en el campo aduanero.

5. ANÁLISIS AMBIENTAL

En este ámbito, para salvaguardar la higiene del lugar, de ser necesario se utilizarán mascarillas si es que se presentase la situación, y por prevención de la Gripe AH1N1. Todos los servicios higiénicos contarán con dispensadores de alcohol líquido y las respectivas formas y equipos sanitarios que faciliten su uso, acordes a las normas para personas con discapacidad.

CAPITULO VI:

A nálisis Social

6. ANÁLISIS SOCIAL

La creación y constitución de CEINCA S.A., trae consigo muchos aspectos positivos como el apoyo a la superación de la gente discapacitada, que hasta nuestros días han sido desplazados y no considerados en las diferentes actividades económicas de nuestro país y ciudad.

Con nuestro aporte, se podrán desarrollar y aprovechar las cualidades que los discapacitados pueden aplicar para el campo laboral y para la vida diaria. De parte de la comunidad, estamos seguros de contar con el respaldo y aprobación, así como también con el auspicio y apoyo de organizaciones internacionales y de la propia vicepresidencia del Ecuador, con su programa para la inserción de estas personas a la vida laboral.

Así mismo, como CEINCA es una institución, creada para el servicio de la comunidad y de las personas con discapacidad, también se preocupa por sus estudiantes y se analizarán los casos en donde la extrema pobreza no permita que la persona use nuestros servicios; para este punto se está tramitando fondos con Ong`s, las cuales facilitarán los fondos para el respectivo uso y que estas personas tenga acceso a la educación a la que tienen derecho.

CAPITULO VII:

A nálisis Económico

7. ANALISIS ECONÒMICO

7.1 INVERSION EN ACTIVOS FIJOS

Los activos fijos que CEINCA va a utilizar incluyen equipos de oficina, muebles, enseres, equipos especiales para discapacitados. Todos estos rubros suman un total de inversión de activos fijos de USD 63.615, estas cifras se pueden apreciar de manera detallada en la siguiente tabla de “Presupuesto de inversión en activos fijos”.

Tabla 1

PRESUPUESTO DE INVERSION INICIAL EN ACTIVOS FIJOS						
ACTIVO FIJO	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	% Depreciación	Depreciación anual	Depreciación mensual
Escritorios Profesores	6	250,00	1.500,00	10%	150,00	12,50
Escritorios	36	75,00	2.700,00	10%	270,00	22,50
Sillas	3	25,00	75,00	10%	7,50	0,63
computadores	37	700,00	25.900,00	33%	8.547,00	712,25
Impresoras	8	100,00	800,00	33%	264,00	22,00
Computadores sist BRAILE	4	2.000,00	8.000,00	33%	2.640,00	220,00
Copiadora	1	800,00	800,00	33%	264,00	22,00
Aires acondicionados/splits	2	800,00	1.600,00	20%	320,00	26,67
Telefonos	3	30,00	90,00	10%	9,00	0,75
Equipo de Sonido	6	150,00	900,00	10%	90,00	7,50
Cafetera	1	80,00	80,00	10%	8,00	0,67
Microondas	1	100,00	100,00	10%	10,00	0,83
surtidor de agua	2	130,00	260,00	10%	26,00	2,17
Nevera	1	400,00	400,00	10%	40,00	3,33
Alarma	1	450,00	450,00	10%	45,00	3,75
Camara de vigilancia con monitor	1	200,00	200,00	10%	20,00	1,67
Papeleria	1	150,00	150,00	10%	15,00	1,25
Utilitarios	1	90,00	90,00	10%	9,00	0,75
Anaqueles	1	200,00	200,00	10%	20,00	1,67
Alfombras	1	1.000,00	1.000,00	10%	100,00	8,33
Sillon ejecutivo	2	110,00	220,00	10%	22,00	1,83
Sillas(espera,recepcion, profesores)	10	30,00	300,00	10%	30,00	2,50
Espejos	3	150,00	450,00	10%	45,00	3,75
Archivadores de piso	1	200,00	200,00	10%	20,00	1,67
Libros para Biblioteca	100	55,00	5.500,00	10%	550,00	45,83
Mesa de reunion (biblioteca)	4	100,00	400,00	10%	40,00	3,33
Camilla	1	250,00	250,00	10%	25,00	2,08
Sofa	2	300,00	600,00	10%	60,00	5,00
Equipos medicos	1	1.000,00	1.000,00	10%	100,00	8,33
Equipo de rehabilitacion	1	9.400,00	9.400,00	10%	940,00	78,33
TOTAL			63.615,00		14.686,50	1.223,88

ACTIVO DIFERIDO	Valor Total	% Amortización	Amortización anual	Amortización mensual
Diseño de Página Web	1.200,00	20%	240,00	20,00
Permiso y otros	1.000,00	20%	200,00	16,67
Publicidad inicial	15.000,00	20%	3.000,00	250,00
Garantía de Alquiler	1.200,00	n/a		
Gastos de constitución de la institucion	1.200,00	20%	240,00	20,00
TOTAL	19.600,00		3.680,00	306,67

Elaborado por: Los autores

7.2 PRESUPUESTO DE INGRESOS

La tabla “presupuesto de ingresos”, recoge la información detallada de los ingresos, de manera mensual y anual, proyectada hasta el año 2014, ya que es un análisis que abarca a 5 años.

Tabla 2

PRESUPUESTO DE INGRESOS					
INGRESOS POR CLIENTES DISCAPACITADOS INSCRITOS EN GYE					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cantidad clientes	240	264	290	319	351
Mensualidad	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00
Ventas mensuales	16.800,00	18.480,00	20.328,00	22.360,80	24.596,88
Ventas anuales	201.600,00	221.760,00	243.936,00	268.329,60	295.162,56
% de crecimiento		10,00%	10,00%	10,00%	10,00%

Elaborado por: los autores

7.3 PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

El presupuesto de gastos administrativos, muestra los siguientes valores, tales como: Remuneraciones administrativas, Gastos de asesoría, gastos de alquiler, gastos de servicios básicos, suministros de oficina, entre otros que se están contemplando para el proyecto. Para ver un detalle pormenorizado de cada uno de los rubros que componen este presupuesto, ver Anexo C, sección 7.3.

Tabla 3

PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remuneración Anual	116.657,28	128.323,01	141.155,31	155.270,84	170.797,92
Asesoría Profesional	6.700,00	7.370,00	8.107,00	8.917,70	9.809,47
Gasto de alquiler anual	14.400,00	15.840,00	17.424,00	19.166,40	21.083,04
Gasto en suministros de oficina anual	1.800,00	1.980,00	2.178,00	2.395,80	2.635,38
Gasto anual en internet	720,00	792,00	871,20	958,32	1.054,15
Gasto anual en Servicios Basicos	3.600,00	3.960,00	4.356,00	4.791,60	5.270,76
Permisos de funcionamiento	50,00	55,00	60,50	66,55	73,21
Seguro	1.000,00	1.100,00	1.210,00	1.331,00	1.464,10
Gasto anual en depreciación	14.686,50	14.686,50	14.686,50	5.611,50	5.611,50
Amortización anual en AD	3.680,00	3.680,00	3.680,00	3.680,00	3.680,00
TOTAL	163.293,78	177.786,51	193.728,51	202.189,71	221.479,53

Elaborado por: los autores

7.4 PRESUPUESTO DE GASTOS DE VENTAS

El presupuesto de gastos de ventas, detalla de forma individual los valores de rubros como: gastos por publicidad y comisión por ventas que anualmente se realizaran para los próximos 5 años. Para ver un detalle pormenorizado de cada uno de los rubros que componen este presupuesto, ver Anexo C, sección 7.4.

Tabla 4

PRESUPUESTO DE GASTOS DE VENTA					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
Gasto anual en publicidad	12.000,00	13.200,00	14.520,00	15.972,00	17.569,20
Comisiones sobre ventas	10.080,00	11.088,00	12.196,80	13.416,48	14.758,13
TOTAL	22.080,00	24.288,00	26.716,80	29.388,48	32.327,33

Elaborado por: los autores

7.5 PRESUPUESTO DE GASTOS FINANCIEROS

En el “Presupuesto de Gastos Financieros”, se detalla de qué forma se manejaran los valores de gastos financieros, para poder llevar a cabo el proyecto. A continuación tal como lo indicaremos, se indican los montos por cada rubro:

Tabla 5

PRESUPUESTO DE GASTOS FINANCIEROS					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
Gasto anual del financiamiento	10.243,10	8.453,53	6.427,00	4.132,12	1.533,36

Elaborado por: Los autores

En el Anexo C, sección 7.5, se detalla cómo se amortizara el préstamo bancario, su respectiva tasa y la composición del financiamiento.

7.6 ANALISIS DE COSTOS Y PUNTO DE EQUILIBRIO

El Punto de Equilibrio es utilizado para determinar los montos en los cuales los ingresos cubren exactamente los costos. En nuestro caso podemos determinar dos tipos de punto de equilibrio, los cuales son: Punto de Equilibrio en US\$ (dólares) y Punto de Equilibrio en número de clientes. La clasificación de los costos en fijos y variables; y los ingresos totales se detallan en el Anexo C, sección 7.6.

CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES MONETARIAS					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
Ventas Totales	201.600,00	221.760,00	243.936,00	268.329,60	295.162,56
(-) Costo Variable	10.080,00	11.088,00	12.196,80	13.416,48	14.758,13
% Contribución marginal	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
1 - % C Mg	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95
Costos fijos	180.936,88	194.380,04	209.109,51	216.171,23	233.847,23
PUNTO DE EQUILIBRIO EN DÓLARES	190.459,87	204.610,57	220.115,27	227.548,66	246.154,98
PUNTO DE EQUILIBRIO EN ALUMNOS	227	221	217	204	200

Los resultados obtenidos en el año 1, son:

- Con un $Pe \$US=190.459,87$, que representa el 94,47% de los ingresos totales, indica que tenemos un ingreso por encima del punto de equilibrio. Lo mismo ocurre en los años siguientes.
- Con un $Pe \#clientes= 227$, esto representa el número de alumnos o clientes mínimos necesarios, para que nuestros ingresos totales sean iguales a nuestros costos totales. Con lo cual el proyecto, cumpliendo el 94,58% de sus metas de mercado (240 alumnos), logra el equilibrio económico.

CAPITULO VIII:

A nálisis Financiero

8.- ANALISIS FINANCIERO

8.1 PRESUPUESTO DE EFECTIVO

Detallamos todo el flujo de efectivo que se requerirá para los próximos años, donde nuestra inversión inicial asciende a USD 83.215, para nuestro primer año. Como se puede apreciar, las ventas se irán incrementando año a año y de igual forma el flujo acumulado de efectivo.

Cuadro 8.1

CEINCA						
PRESUPUESTO DE EFECTIVO						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Inversion Inicial	(83.215)					
VENTAS		201.600	221.760	243.936	268.330	295.163
(-) GASTOS OPERACIONALES						
Gastos Administrativos		(163.294)	(177.787)	(193.729)	(202.190)	(221.480)
Gastos de Venta		(22.080)	(24.288)	(26.717)	(29.388)	(32.327)
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		(185.374)	(202.075)	(220.445)	(231.578)	(253.807)
UTILIDAD OPERACIONAL		16.226	19.685	23.491	36.751	41.356
(-) Gastos Financieros		(10.243)	(8.454)	(6.427)	(4.132)	(1.533)
EBTI		5.983	11.232	17.064	32.619	39.822
Pago Participación Trabajadores		-	(1.587)	(2.444)	(3.394)	(5.811)
Pago Impuesto a la Renta		-	(2.249)	(3.462)	(4.809)	(8.233)
(=) EFECTIVO NETO		5.983	7.396	11.158	24.416	25.778
(-) Cuentas por Cobrar						
(+) Cuentas cobradas			-	-	-	-
(+) Depreciación y Amortización		18.367	18.367	18.367	9.292	9.292
Préstamo	88.000					
Aporte Accionistas	20.000					
Amortización de Capital Prestado	-	(13.515)	(15.304)	(17.331)	(19.626)	(22.224)
(=) FLUJO NETO	24.785	10.835	10.458	12.194	14.082	12.845
(+) Saldo inicial	-	24.785	35.620	46.078	58.271	72.353
FLUJO ACUMULADO	24.785	35.620	46.078	58.271	72.353	85.198

Elaborado por: Los autores

8.2 ESTADO DE RESULTADOS

Se detallan los valores por participación y utilidad que se obtendrá año a año de la operación que CEINCA tendrá.

Cuadro 8.2

CEINCA					
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO					
	2010	2011	2012	2013	2014
VENTAS	201.600	221.760	243.936	268.330	295.163
(-) GASTOS OPERACIONALES					
Gastos Administrativos:					
Sueldos y Salarios	(116.657)	(128.323)	(141.155)	(155.271)	(170.798)
Asesoría	(6.700)	(7.370)	(8.107)	(8.918)	(9.809)
Arriendo	(14.400)	(15.840)	(17.424)	(19.166)	(21.083)
Suministros de Oficina	(1.800)	(1.980)	(2.178)	(2.396)	(2.635)
Internet	(720)	(792)	(871)	(958)	(1.054)
Permisos Funcionamiento	(50)	(55)	(61)	(67)	(73)
Depreciación	(14.687)	(14.687)	(14.687)	(5.612)	(5.612)
Amortización	(3.680)	(3.680)	(3.680)	(3.680)	(3.680)
Total Gastos Administrativos	(158.694)	(172.727)	(188.163)	(196.067)	(214.745)
Gastos de Ventas:					
Publicidad	(12.000)	(13.200)	(14.520)	(15.972)	(17.569)
Comisiones en Ventas	(10.080)	(11.088)	(12.197)	(13.416)	(14.758)
Total Gastos de Ventas	(22.080)	(24.288)	(26.717)	(29.388)	(32.327)
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	(180.774)	(197.015)	(214.879)	(225.456)	(247.072)
UTILIDAD OPERACIONAL	20.826	24.745	29.057	42.874	48.091
Intereses Pagados	(10.243)	(8.454)	(6.427)	(4.132)	(1.533)
EBTI	10.583	16.292	22.630	38.742	46.557
Participación Trabajadores 15%	(1.587)	(2.444)	(3.394)	(5.811)	(6.984)
Impuesto a la Renta 25%	(2.249)	(3.462)	(4.809)	(8.233)	(9.893)
UTILIDAD NETA	6.747	10.386	14.426	24.698	29.680

Elaborado por: Los Autores

8.3 BALANCE GENERAL

Vemos como se componen las cuentas de activo, pasivo y patrimonio.

Cuadro 8.3

CEINCA						
BALANCE FINAL GENERAL PROYECTADO						
	BG Inicial	2010	2011	2012	2013	2014
ACTIVOS						
CORRIENTE						
Caja - Bancos	24.785	35.620	46.078	58.271	72.353	85.198
Cuentas por Cobrar	-	-	-	-	-	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	24.785	35.620	46.078	58.271	72.353	85.198
FIJO						
Muebles y Enseres						
Equipos de Cómputo						
Total AF	63.615	63.615	63.615	63.615	63.615	63.615
(-) Depreciación Acumulada	-	(14.687)	(29.373)	(44.060)	(49.671)	(55.283)
TOTAL ACTIVO FIJO	63.615	48.929	34.242	19.556	13.944	8.333
DIFERIDO						
Desarrollo Aplicativos	19.600	19.600	19.600	19.600	19.600	19.600
(-) Amortizacion Acumulada	-	(3.680)	(7.360)	(11.040)	(14.720)	(18.400)
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	19.600	15.920	12.240	8.560	4.880	1.200
TOTAL ACTIVOS	108.000	100.468	92.560	86.387	91.177	94.731
PASIVOS						
CORRIENTE						
Participación Trabajadores	-	1.587	2.444	3.394	5.811	6.984
Impuesto a la Renta	-	2.249	3.462	4.809	8.233	9.893
Prestamo (porción corriente)	13.515	15.304	17.331	19.626	22.224	-
TOTAL PASIVO CORRIENTE	13.515	19.141	23.237	27.829	36.268	16.877
OTROS PASIVOS						
Deuda a Largo Plazo	74.485	59.181	41.850	22.224	-	-
TOTAL OTROS PASIVOS	74.485	59.181	41.850	22.224	-	-
TOTAL PASIVOS	88.000	78.322	65.087	50.053	36.268	16.877
PATRIMONIO						
Capital Social	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000
Utilidad Neta del Ejercicio	-	6.747	10.386	14.426	24.698	29.680
Utilidades Acumuladas	-	-	6.747	17.133	31.559	56.257
TOTAL PATRIMONIO	20.000	26.747	37.133	51.559	76.257	105.937
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	108.000	105.068	102.220	101.613	112.526	122.814

Elaborado por: Los Autores

CAPITULO IX:

Evaluación
del Proyecto

9.2 INDICES DE RENTABILIDAD

Como índices de rentabilidad tenemos al ROA, que es la rentabilidad sobre activos, resulta ser el cociente entre el beneficio neto y el activo total. Este indicador nos muestra la rentabilidad económica, de la empresa, fuera de como se financie el activo y vemos que la rentabilidad se va incrementando con al pasar de los años, lo cual vuelve atractivo al Proyecto propuesto.

El segundo índice que también nos habla de rentabilidad, es el ROE que significa la rentabilidad sobre recursos propios y que sería la rentabilidad contable, que obtiene el capital propio. Este de igual forma se va incrementando, reforzando al ROA.

Cuadro 9.2

ÍNDICES DE RENTABILIDAD					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
% Margen Operacional	2,97%	5,06%	7,00%	12,16%	13,49%
% Margen Neto	1,89%	3,23%	4,46%	7,75%	8,60%
ROA	3,55%	6,67%	10,13%	19,37%	23,64%
ROE	19,07%	35,80%	54,39%	103,97%	126,93%

Elaborado por: Los Autores

CAPITULO X:

A nálisis de Riesgos

10. ANALISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos, permite ver los distintos escenarios que se contemplan para el proyecto. Hemos elegido dos escenarios, uno optimista y otro pesimista, cada uno con variables a considerarse, para el respectivo análisis.

Se han considerado dos escenarios, en los cuales se tienen riesgos a considerarse, para el análisis del proyecto.

1. En un escenario pesimista, tenemos los siguientes planteamientos:

Este consiste en que los clientes no estén dispuestos a pagar el valor establecido de \$70, por lo que en este caso hemos establecido una reducción del precio en un 10%, es decir que el precio pase de \$70 a \$63, y a su vez que se mantenga el mismo crecimiento del 10% en la cantidad de alumnos.

Con estas consideraciones en un escenario pesimista tenemos una disminución del Valor actual neto a US\$(18.998,14) y una TIR de 6,05%

2. En un escenario optimista, tenemos lo siguiente a ser considerado:

Este consiste en que podamos realizar un incremento del 20% del precio, y teniendo un crecimiento de alumnos a una tasa del 20%, podamos generar mayores ingresos al centro, con lo cual pasamos del precio de \$70 a un precio de \$84 , con lo cual obtenemos un VAN de US\$246.048,77 y una TIR de 127,36%.

Este análisis de riesgos, lo podemos resumir en el siguiente cuadro comparativo de todos los escenarios, analizados para este plan de negocios.

CEINCA
ANALISIS DE SENSIBILIDAD

		Escenario Pesimista (Disminucion de Precios en un 10% y crec. Alumnos en 10%)	Escenario Optimista (Crecimiento de Precios en un 20% y crec. Alumnos en 20%)
	Escenario Proyecto		
Precio	70,00	56,00	84,00
Crecimiento de Alumnos %	10%	10%	20%
Sumatoria de Flujos*	94.730,99	10.026,72	510.732
Van	27.500,90	(18.998,14)	226.048,77
Tir	45,22%	6,05%	126,35%

Elaborado por: Los Autores

ANEXOS

ANEXO 1. INVESTIGACION DE MERCADO

BRECHA DE OPORTUNIDAD

Existen, 700.000 discapacitados en la Provincia del Guayas, de los cuales 42 mil están inscritos en la CONADIS.

La oportunidad que tiene CEINCA, son los discapacitados desde los 18 años que se encuentran registrados en el CONADIS en la ciudad de Guayaquil, y que poseen la discapacidad física, visual, auditiva y de lenguaje.

Según las cifras registradas en el INEC de Guayaquil, existen en esta ciudad 10425 personas con discapacidades físicas, 3904 personas con discapacidades auditivas y de lenguaje, y 2121 personas con discapacidades visuales.

ESTUDIO DE MERCADO

Antes de lanzar CEINCA al mercado ecuatoriana se realizó un estudio de mercado para saber el grado de aceptación que podrá tener, este estudio se ejecuto a través de un focus group, ya que la entrevista en grupo proporciona una oportunidad especial de obtener un cuadro del comportamiento y actitudes del consumidor.

Los datos técnicos de la investigación son los siguientes:

- **Universo:** Hombres y Mujeres de 18 años en adelante, de clase alta, media alta y media típica. Estudiantes universitarios, profesionales.
- **Error Muestral:** +- 5%
- **Ámbito Geográfico:** Guayaquil
- **Tamaño Muestral:** Investigación exploratoria
- **Método de Contacto:** Focus Group, Encuestas
- **Fecha realización trabajo:** *Junio* 2009

En la entrevista se formularon ciertas preguntas que sirven para tener conocimientos de las preferencias e instituciones posicionadas en el mercado ecuatoriano, las cuales fueron:

- ¿Acude usted a algún tipo de instituto de discapacitados?
- ¿Qué tipo de instituto es el de su preferencia?
- ¿Con que frecuencia lo visita?
- ¿Les gusta el servicio ofrecido por el actual instituto que acude?
- ¿Qué tipo de instituto desearía visitar?

ANEXO 2. CURRICULUM FUNCIONAL-NATURAL

Curriculum Funcional-Natural para la Vida

Definición y Desarrollo Histórico

Judith M. LeBlanc, Ph.D.

1998

El Curriculum Funcional-Natural se basa históricamente en el análisis funcional de la conducta. En *La Conducta de los Organismos* (1938), Skinner fue el primero en discutir las relaciones funcionales entre respuestas conductuales y consecuencias ambientales (condicionamiento operante). El condicionamiento operante se “explica generalmente en términos de respuesta y su consecuencia de reforzamiento sin hacer referencia a estímulos anteriores. El control de estímulo se introduce luego con respecto a la generalización y discriminación” (Michael, 1992).

Bijou, sin embargo, históricamente consideró las corrientes de investigaciones experimentales, tanto respondientes como operantes, desde un punto de vista del desarrollo que conceptualizaba al “individuo en desarrollo como una fuente de variables” y al desarrollo como una “secuencia de ambientes unitarios” (1957). En 1957, en una conferencia que conmemoraba el cuadragésimo aniversario del Iowa Child Welfare Research Station, Bijou señaló que los ambientes físicos y sociales contribuían más a los cambios que se producían en la conducta, pero que el individuo también contribuía. Él afirmó que, “Los estímulos que tienen propiedades discriminativas y/o reforzantes pueden tener su origen en el funcionamiento interno, en los movimientos en el espacio, y en la conducta verbal” (Bijou, 1957). Bijou luego indicó que deberíamos obtener un análisis funcional de la conducta no a partir de los estímulos sino de los aspectos del estímulo del ambiente, en términos de la conducta con las cuales ellos se correlacionan. Enfatizó en el hecho de que los aspectos físicos de los estímulos pueden relacionarse con la conducta en términos de sus funciones discriminativas (estableciendo la ocasión para una clase de conducta), reforzando funciones (fortaleciendo la conducta que produce el reforzador), y obteniendo

funciones (evocando conducta reflejo). Así, un análisis funcional implica un análisis y evaluación de todas las interacciones conductuales y ambientales posibles (incluyendo la persona física). Basándose en esta orientación teórica, Bijou conjuntamente con su colega Baer, publicaron el *Desarrollo de Niño I: Una teoría empírica y sistemática* (1961) donde se presentan los eventos en el ambiente y su relación con el análisis funcional de la conducta.

La descripción de un curriculum funcional para niños preescolares, basado en el análisis funcional de la conducta de Bijou (1957), fue originalmente publicado por investigadores de la Universidad de Kansas en 1978 (LeBlanc, Etzel, & Domash, 1978). Ellos indicaron que un objetivo generalmente aceptado para la educación preescolar era enseñar a los niños a funcionar en forma satisfactoria, feliz y creativa en sus ambientes respectivos. Para que los niños hagan esto se requirió que ellos obtuvieran habilidades y conocimientos pertinentes y/o funcionales para que pudieran actuar efectivamente en sus respectivos ambientes. LeBlanc, et al propusieron que un curriculum diseñado para desarrollar tales habilidades y conocimiento podría "ser referido con justicia como un curriculum funcional."

Cuando LeBlanc, et al (1978) desarrollaron el curriculum funcional preescolar, ellos propusieron la inclusión de tres componentes necesarios: 1) establecimiento de metas conductuales relevantes al desarrollo de los niños dentro de su ambiente (por ejemplo, decidiendo qué conductas aumentar y cuáles disminuir para el desarrollo óptimo de los niños en todos sus ambientes); 2) arreglo de las condiciones y procedimientos de enseñanza para producir aprendizajes óptimos (decidir qué técnicas usar para lograr el cambio conductual y el aprendizaje de nuevas habilidades); y 3) evaluación constante de la efectividad de estos procedimientos (mediante la evaluación de la conducta durante el proceso de enseñanza como fue sugerido por Bijou en 1976).

En 1985, LeBlanc inició consultorías anuales de 5 meses al Centro Ann Sullivan del PerúCASP. Este programa de consultoría fue apoyado por el Shiefelbusch Institute for Research in Life Span Studies de la Universidad de Kansas. El programa de consultoría/educación se inició como parte de un convenio formal entre el CASP y la Universidad y fue diseñado con la finalidad de desarrollar un modelo internacional de

cooperación, y para establecer una sede para un futuro centro de recursos y demostración para toda Latino América y para otros países en todo el mundo. Entre los años 1985 y 1990, la Dra. LeBlanc inició un programa de capacitación intensiva en el Centro y luego trabajando en equipo con ellos empezaron a implementar los componentes básicos del curriculum funcional que se modificaron y mejoraron para su uso con niños y adultos con retardo severo, autismo y problemas de conducta. El desarrollo de este curriculum fue un esfuerzo de equipo del personal del Centro Ann Sullivan del Perú, Lima – Perú y su consultora la Dra. LeBlanc. El curriculum incluyó inicialmente sólo una lista de habilidades objetivo que se consideraban esenciales para que cualquier persona pudiera funcionar efectivamente en su ambiente de la vida diaria. De modo que, el curriculum ya no se centró en la educación de un grupo específico de personas sino que se expandió y generalizó de tal manera que pudiese ser usado como una base curricular en la educación de cualquier persona, sin importar sus habilidades o limitaciones.

Las habilidades objetivo del Curriculum Funcional-Natural se dividieron en tres categorías: 1) aquellas que tienen una utilidad generalizada básica a través de todos los ambientes de la persona y que pueden ser usadas para aprender otras habilidades, tales como seguir instrucciones, atender, imitar a otros, etc., 2) aquellas que son usadas en una variedad de actividades pero no en todas en las cuales la persona está involucrada, y que comprende conceptos tales como lavar (pisos, cara, platos, etc.), ordenar (cuartos, archivos, estantes, etc.) etc., y 3) aquellas que están relacionados con secuencias de tarea específicas tales como vestirse, comer, leer, etc. Estas habilidades específicas de la tarea se clasifican en áreas de funcionamiento general, tales como sociales, comunidad, autocuidado, seguridad, académico, etc. Las tres categorías de habilidades generales y los pasos prescritos involucrados en su ejecución indican lo que se va a enseñar en el curriculum, y sirve como una base para evaluar el progreso del estudiante hacia sus metas definidas individualmente, de independencia, productividad, y felicidad, que es la meta final del curriculum. La evaluación del avance de los estudiantes, así como también la instrucción individualizada de las habilidades a ser enseñadas a cada estudiante en un momento determinado en el tiempo, también considera la edad cronológica de los estudiantes.

A medida que el curriculum se iba desarrollando, una colección de procedimientos de enseñanza para ser usados de una manera natural en la enseñanza de habilidades objetivo se estaba desarrollando. Estas prácticas incluyen: 1) orientaciones filosóficas, tales como tratar a las personas con habilidades diferentes como a cualquier otra persona y mostrarle al estudiante que el profesor es un amigo; 2) enseñar en los ambientes naturales donde la conducta va a ocurrir (o por lo menos una simulación buena de los mismos), por ejemplo, enseñando habilidades de selección y matemática involucradas en la compra de artículos en los lugares reales donde éstos se comprarían; 3) haciendo del aprendizaje una experiencia divertida y no aburrida, motivando que el estudiante esté activamente involucrado en el proceso de aprendizaje; y 4) usando procedimientos que han demostrado dar buenos resultados, tales como dar al estudiante el tiempo suficiente para responder, reducir el número de instrucciones dadas, modelar la conducta deseada, redirigir la conducta inapropiada, etc. Estos procedimientos se usan también para capacitar a las familias de los estudiantes en el Centro Ann Sullivan del Perú de manera tal que ellos puedan asumir el rol vital de ser maestros efectivos del miembro de su familia con habilidades diferentes.

Los procedimientos efectivos de enseñanza incluidos en el curriculum se diseñan también para lograr el mantenimiento de las habilidades que están siendo enseñadas y la generalización de su uso en la variedad de ambientes en los cuales las habilidades se consideran apropiadas.

En 1990, LeBlanc introdujo el término "Enseñanza Funcional-Natural para producir la generalización y mantenimiento de las habilidades aprendidas por niños con autismo y retardo", en una conferencia para padres, profesores y otros profesionales en Yokohama, Japón. Esta presentación se basó en los procedimientos de enseñanza y currículos desarrollados en el Centro Ann Sullivan del Perú en los años inmediatamente precedentes y con posteridad el curriculum llegó a ser conocido como el Curriculum Funcional-Natural.

Entre los años 1990 y 1996, el concepto de un curriculum para la vida estaba siendo desarrollado y añadido al Curriculum Funcional-Natural del Centro Ann Sullivan del Perú. Este concepto fue presentado por LeBlanc, Schroeder, y Mayo en 1997 en un

capítulo titulado "Un enfoque para la vida en la educación y tratamiento de las personas con autismo". Este concepto incluye centrarse en la calidad de vida de los estudiantes y sus familias, en un enfoque continuo en vez de uno de transición en la educación, y un reconocimiento de la necesidad de cambios en el sistema educativo a medida que los estudiantes se desarrollan cronológicamente y/o a medida que las situaciones de las familias cambian. LeBlanc, et al, propusieron que en la red compleja individual de relaciones humanas y ambientales sólo es necesario un plan extenso de educación y tratamiento para la vida, y que este plan debe acompañar al estudiante y su familia a través de todos los cambios de su vida. El aspecto para la vida del Curriculum Funcional-Natural es como una especie de mapa que asegura que todos los profesionales involucrados en la educación del estudiante tengan continuamente como reto, la calidad de vida y los objetivos esenciales de vida que constantemente son definidos y redefinidos, por las habilidades y elecciones siempre cambiantes de un individuo, así como por los ambientes siempre cambiantes que constituyen su actual situación de vida. Este aspecto del Curriculum Funcional-Natural para la vida permite de este modo enfatizar cambios en el programa a medida que las situaciones en la vida del estudiante cambian.

El Curriculum Funcional-Natural para la vida está basado en el análisis funcional del desarrollo del enfoque conductual para el entendimiento y producción de la conducta humana. Fue desarrollado por primera vez en las aulas-laboratorio preescolares en el Departamento de Desarrollo Humano de la Universidad de Kansas. Fue adaptado y mejorado en el Centro Ann Sullivan del Perú-CASP y llegó a ser el Curriculum Funcional-Natural para la vida. Allí continua siendo elaborado y mejorado, a medida que el desarrollo de nuevos conceptos, procedimientos y orientaciones teóricas lo desafían. Estos desafíos para el curriculum se derivan no sólo de su aplicación interna en el Centro en Perú, sino también de incrementos en la demanda externa solicitando su implementación con nuevos grupos de personas con diferentes habilidades y necesidades. Un éxito notable es su uso con personas de la tercera edad internadas en el programa del Centro Valle de Roncal que gestiona AGEDNA en Pamplona, Navarra, España, donde se implementó el 14 de Febrero de 1995 e inmediatamente, cambios muy impresionantes se dieron en las conductas, estilo y calidad de vida de los clientes.

También está siendo usado en el Centro Ann Sullivan del Brasil, en Riberon Prieto, Brasil; en el Centro Ann Sullivan de Brasil en Río de Janeiro, Brasil; en la Clínica LeBlanc y Mayo de Granada, España. Algunas de estas ideas están siendo utilizadas en Programas en Bolivia, Tanzania, en otros programas de España y Argentina, y en numerosas escuelas de Lima y a lo largo del Perú. Profesionales asociados con diversos programas en el Perú, y en otros países están en el proceso de aprender cómo implementar el Curriculum Funcional-Natural para la vida, de tal manera que ellos puedan mejorar los niveles de habilidad y calidad de vida de todas las personas y en especial de aquéllas con habilidades diferentes.

ANEXO 3. ESTUDIO ECONOMICO

7.3 Presupuesto de Gastos Administrativos

A continuación se detalla cada uno, de los rubros que componen los gastos administrativos.

REMUNERACION MENSUAL						
CARGO	No. de personal	Sueldo mensual unitario	Remuneración mensual	% Beneficios sociales	Remuneración mensual total	Remuneración Anual
Gerente General	1	900,00	900,00	41%	1.271,70	15.260,40
Gerente Comercial	1	800,00	800,00	41%	1.130,40	13.564,80
Jefe de Personal	1	700,00	700,00	41%	989,10	11.869,20
Profesores de planta	5	600,00	3.000,00	41%	4.239,00	50.868,00
Conserjes	1	200,00	200,00	41%	282,60	3.391,20
repcionista	1	280,00	280,00	41%	395,64	4.747,68
Ejecutivo de Vtas Corporativo	3	250,00	750,00	41%	1.059,75	12.717,00
Guardia	1	250,00	250,00	41%	353,25	4.239,00
TOTAL	14		6.880,00		9.721,44	116.657,28

PRESUPUESTO DE REMUNERACIONES ADMINISTRATIVAS					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remuneración Anual	116657,28	128.323,01	141.155,31	155.270,84	170.797,92
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

PRESUPUESTO DE GASTOS DE ASESORIA					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asesoría contable	2.500,00	2.750,00	3.025,00	3.327,50	3.660,25
Asesoría medica - terapeutica	2.700,00	2.970,00	3.267,00	3.593,70	3.953,07
Asesoría de mantenimiento equipos	1.500,00	1.650,00	1.815,00	1.996,50	2.196,15
Gasto de asesoría anual	6.700,00	7.370,00	8.107,00	8.917,70	9.809,47
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

PRESUPUESTO DE GASTOS DE ALQUILER					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto de alquiler mensual	1.200,00	1.320,00	1.452,00	1.597,20	1.756,92
Gasto de alquiler anual	14.400,00	15.840,00	17.424,00	19.166,40	21.083,04
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

PRESUPUESTO DE GASTOS DE SERVICIOS BASICOS					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Energia Electrica	150	165	181,5	199,65	219,615
Agua Potable	50	55	60,5	66,55	73,205
Telefono	100	110	121	133,1	146,41
Gasto de Servicios Basicos	300,00	330,00	363,00	399,30	439,23
Gasto de Servicios Basicos Anual	3.600,00	3.960,00	4.356,00	4.791,60	5.270,76
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

PRESUPUESTO EN SUMINISTROS DE OFICINA					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto en suministros de oficina mensu:	150,00	165,00	181,50	199,65	219,62
Gasto en suministros de oficina anual	1.800,00	1.980,00	2.178,00	2.395,80	2.635,38
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

PRESUPUESTO EN INTERNET					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto mensual en internet	60,00	66,00	72,60	79,86	87,85
Gasto anual en internet	720,00	792,00	871,20	958,32	1.054,15
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Permisos de funcionamiento	50,00	55,00	60,50	66,55	73,21
Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos					

SEGURO					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Permisos de funcionamiento	1.000,00	1.100,00	1.210,00	1.331,00	1.464,10

Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos

GASTO DE DEPRECIACIÓN					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto mensual en depreciación	1.223,88	1.223,88	1.223,88	467,63	467,63
Gasto anual en depreciación	14.686,50	14.686,50	14.686,50	5.611,50	5.611,50

La depreciación no se ve afectada por los índices inflacionarios

AMORTIZACIÓN EN ACTIVOS DIFERIDOS					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Amortización mensual en AD	306,67	306,67	306,67	306,67	306,67
Amortización anual en AD	3.680,00	3.680,00	3.680,00	3.680,00	3.680,00

La amortización no se ve afectada por los índices inflacionarios

Elaborado por: Los Autores

7.4 Presupuesto de Gastos de Ventas

Se detallan cada uno de los rubros que componen el presupuesto de gasto de ventas

GASTO EN PUBLICIDAD					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto fijo mensual en publicidad	1.000,00	1.100,00	1.210,00	1.331,00	1.464,10
Gasto anual en publicidad	12.000,00	13.200,00	14.520,00	15.972,00	17.569,20

* 5% sobre el nivel de ventas del año anterior y diferido a 12 meses

COMISIONES SOBRE VENTAS					
	2010	2011	2012	2013	2014
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Comisiones sobre ventas mensuales	840,00	924,00	1.016,40	1.118,04	1.229,84
Comisiones sobre ventas anuales	10.080,00	11.088,00	12.196,80	13.416,48	14.758,13

* 10% sobre el nivel de ventas realizadas en el mes

Elaborado por: Los Autores

7.5 Presupuesto de Gastos de Ventas

FINANCIAMIENTO

<u>Inversión Total</u>		
Inversión fija	83.215,00	
Capital de Operaciones	24.154,55	1 mes de gastos administrativos
	107.369,55	
<u>Capital propio</u>		
Laura Avila	10.000,00	
Rafael Cevallos	10.000,00	
	20.000,00	
<u>Financiamiento Bancario</u>		
Inversión total	107.369,55	
(-) Capital propio	20.000,00	
TOTAL REQUERIDO	87.369,55	

El Banco por lo general realiza préstamos en múltiplos de 1.000, por lo tanto el total de requerimiento financiero será de: **88.000,00** dólares americanos

Capital prestado:	88.000,00
Años de financiamiento	5
Pagos:	12 mensuales
meses de gracia	2 meses
Tasa de interés activa	12,50%
Número de pagos	60

$$A = \frac{VP * i}{1 - (1 + i)^{-n}}$$
$$A = \frac{88.000,00 * 0,125/12}{1 - (1 + 0,125/12)^{-60}}$$

A	=	\$ 1.979,82
----------	----------	--------------------

Elaborado por: Los Autores

TABLA DE AMORTIZACIÓN

Ptmo88.000,00Periodo 60

Tasa1,04%

No.	Capital	Intereses	Total Dividendo	Amort.Capital
1	1.063	917	1.980	86.937
2	1.074	906	1.980	85.863
3	1.085	894	1.980	84.777
4	1.097	883	1.980	83.680
5	1.108	872	1.980	82.572
6	1.120	860	1.980	81.453
7	1.131	848	1.980	80.321
8	1.143	837	1.980	79.178
9	1.155	825	1.980	78.023
10	1.167	813	1.980	76.856
11	1.179	801	1.980	75.677
12	1.192	788	1.980	74.485
13	1.204	776	1.980	73.281
14	1.216	763	1.980	72.065
15	1.229	751	1.980	70.836
16	1.242	738	1.980	69.594
17	1.255	725	1.980	68.339
18	1.268	712	1.980	67.071
19	1.281	699	1.980	65.790
20	1.295	685	1.980	64.495
21	1.308	672	1.980	63.187
22	1.322	658	1.980	61.866
23	1.335	644	1.980	60.530
24	1.349	631	1.980	59.181
25	1.363	616	1.980	57.818
26	1.378	602	1.980	56.440
27	1.392	588	1.980	55.048
28	1.406	573	1.980	53.642
29	1.421	559	1.980	52.221
30	1.436	544	1.980	50.785
31	1.451	529	1.980	49.334
32	1.466	514	1.980	47.868
33	1.481	499	1.980	46.387
34	1.497	483	1.980	44.890
35	1.512	468	1.980	43.378
36	1.528	452	1.980	41.850
37	1.544	436	1.980	40.306
38	1.560	420	1.980	38.746
39	1.576	404	1.980	37.170
40	1.593	387	1.980	35.577
41	1.609	371	1.980	33.968
42	1.626	354	1.980	32.342
43	1.643	337	1.980	30.699
44	1.660	320	1.980	29.039
45	1.677	302	1.980	27.362
46	1.695	285	1.980	25.667
47	1.712	267	1.980	23.955
48	1.730	250	1.980	22.224
49	1.748	232	1.980	20.476
50	1.767	213	1.980	18.710
51	1.785	195	1.980	16.925
52	1.804	176	1.980	15.121
53	1.822	158	1.980	13.299
54	1.841	139	1.980	11.458
55	1.860	119	1.980	9.597
56	1.880	100	1.980	7.717
57	1.899	80	1.980	5.818
58	1.919	61	1.980	3.899
59	1.939	41	1.980	1.959
60	1.959	20	1.980	0
TOTALES	88.000,00	30.789,11	118.789,11	

7.6 Análisis de Costos y Punto de
Equilibrio

COSTOS FIJOS					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
Remuneración Anual	116.657,28	128.323,01	141.155,31	155.270,84	170.797,92
Gasto Asesoría	6.700,00	7.370,00	8.107,00	8.917,70	9.809,47
Gasto de alquiler anual	14.400,00	15.840,00	17.424,00	19.166,40	21.083,04
Gasto en suministros de oficina anual	1.800,00	1.980,00	2.178,00	2.395,80	2.635,38
Gasto anual en internet	720,00	792,00	871,20	958,32	1.054,15
Permisos de funcionamiento	50,00	55,00	60,50	66,55	73,21
Gasto anual en depreciación	14.686,50	14.686,50	14.686,50	5.611,50	5.611,50
Amortización anual en AD	3.680,00	3.680,00	3.680,00	3.680,00	3.680,00
Gasto anual fijo en publicidad	12.000,00	13.200,00	14.520,00	15.972,00	17.569,20
Gasto anual del financiamiento	10.243,10	8.453,53	6.427,00	4.132,12	1.533,36
TOTAL ANUAL	180.936,88	194.380,04	209.109,51	216.171,23	233.847,23
TOTAL MENSUAL	15.078,07	16.198,34	17.425,79	18.014,27	19.487,27

COSTOS VARIABLES					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
Comisiones sobre Ventas	10.080,00	11.088,00	12.196,80	13.416,48	14.758,13
TOTAL ANUAL	10.080,00	11.088,00	12.196,80	13.416,48	14.758,13
TOTAL MENSUAL	840,00	924,00	1.016,40	1.118,04	1.229,84

RESUMEN DE INGRESOS					
	2010 Año 1	2011 Año 2	2012 Año 3	2013 Año 4	2014 Año 5
Por clientes obtenidos	201.600,00	221.760,00	243.936,00	268.329,60	295.162,56
TOTAL INGRESOS ANUALES	201.600,00	221.760,00	243.936,00	268.329,60	295.162,56
TOTAL INGRESOS MENSUALES	16.800,00	18.480,00	20.328,00	22.360,80	24.596,88

Elaborado por: Los Autores

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Kotler, Amstrong. (2001). Marketing (8va edición), Prentice Hall.
- 2) Varela, Rodrigo. (2008). Innovación empresarial – Arte y Ciencia en la creación de empresas (3era. Edición), Prentice Hall
- 3) Kotler, Philip y Keller, Kevin. (2006). Dirección de Marketing (Duodécima edición), Prentice Hall.
- 4) Jean – Jacques Lambin. (1997). Marketing Estratégico. (3ra edición), Editorial McGraw-Hill.
- 5) Dillon-Madden-Firtle. (1997). La Investigación de Mercados – Entorno de Marketing. (3ra edición), Editorial McGraw-Hill.
- 6) R. Hernández, C. Fernández, P. Baptista, (1996). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill.
- 7) LeBlanc, J.M. (1990, Sept). Functional /naturalistic teaching for generalization and maintenance of skills for autistic and retarded children. Special arranged presentation for parents, teachers and professionals in Yokohama, Japon
- 8) INEC, (2004). Encuesta SIEH.

SITIOS WEB:

- 1) www.discapacitados.org
- 2) www.vicepresidencia.gov.ec
- 3) www.conadis.gov.ec
- 4) www.inec.gov.ec
- 5) www.annsullivanperu.org
- 6) www.fasinarm.org
- 7) www.misionalianza.org
- 8) www.fundacionnosotros.org.ar