

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**MODELO DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN**  
**CENTRO LOGOPEDIA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES**  
**SORDOMUDOS EN JAÉN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

**VALERIA LISSETH FIESTAS NIETO**  
**LUZBELLA MIGUELINA GUEVARA INGA**

**ASESOR**

**CÉSAR LUIS OLIVOS VILLASIS**  
<https://orcid.org/0000-0003-0790-2114>

**Chiclayo, 2022**

**MODELO DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN  
CENTRO LOGOPEDIA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES  
SORDOMUDOS EN JAÉN**

PRESENTADA POR:

**VALERIA LISSETH FIESTAS NIETO  
LUZBELLA MIGUELINA GUEVARA INGA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Jorge Augusto Mundaca Guerra  
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche  
SECRETARIO

César Luis Olivos Villasis  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi Dios por brindarme la vida y salud, y a mis hijitos Thiago y Micaela por ser los motores en mi vida que me impulsan a ser mejor persona y a salir adelante.

**Fiestas Nieto, Valeria Lisseth**

Dedicado a mi hijo Kenneth por brindarme palabras de aliento y ser mi inspiración para superar cada faceta de mi vida.

**Guevara Inga, Luzbella Miguelina**

## **Agradecimientos**

Le agradezco a mi Señor Dios por haberme guiado en el transcurso de mi vida y permitirme culminar satisfactoriamente mi carrera, por brindarme la fortaleza y las ganas de salir adelante; agradecerle a los amores de mi vida mis hijos Thiago y Micaela Fernández, por ser mi motor e impulso a luchar día a día y por ayudarme a mejorar como persona, a mi madre, mi abuela Victoria, esposo, suegra y familia por estar siempre a mi lado, a mis profesores de la USAT por su confianza y apoyo en todo este tiempo y por brindarme sus conocimientos y amistad.

Valeria L. Fiestas Nieto.

Quiero agradecer en primer lugar a Jehová Dios por la oportunidad que nos brinda día a día de disfrutar de la vida, a mi amado hijo Kenneth Requejo por ser mi mejor compañía, a mi madre Gloria Inga por su apoyo incondicional de siempre, a mi hermana Luzlinda Guevara quien fue motivo a realizar este proyecto en beneficio a las personas audioimpedidas, a mis profesores de la USAT y compañeros que nos ayudaron en el proceso de la carrera. Gracias de corazón.

Luzbella M. Guevara Inga.

# ÍNDICE

<b>Resumen</b> .....	<b>8</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>9</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>10</b>
<b>II. Marco Teórico</b> .....	<b>12</b>
2.1. Antecedentes .....	12
2.2. Bases Teóricas Científicas .....	15
2.2.1. Logopedia .....	15
2.2.2. Inclusión educativa .....	16
2.2.3. Metodología Running Lean Canvas.....	16
2.2.4. Fases.....	17
<b>III. Metodología</b> .....	<b>20</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	20
3.2. Diseño de investigación .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Criterios de selección .....	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.7. Procedimientos.....	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.10. Consideraciones éticas .....	24
<b>IV. Resultados y discusión</b> .....	<b>25</b>
4.1. Resultados .....	25
4.1.1. Objetivo 1: Documentar el plan inicial .....	25
4.1.2. Objetivo 2: Identificar las partes más riesgosas del plan .....	27
4.1.3. Objetivo 3: validar el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas .....	28
4.2. Discusión.....	38
<b>V. Conclusiones</b> .....	<b>41</b>
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	<b>42</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>43</b>
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	<b>46</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1 Lean Canvas para usuarios- Plan inicial .....	19
Tabla 2 Operacionalización de variables .....	21
Tabla 3 Matriz de consistencia.....	23
Tabla 4: Modelo running Lean Canvas .....	30

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1: Mapa de empatía .....	27
Ilustración 2: Prototipo Storyboard .....	29
Ilustración 3: Modelo de adopción a propuestas de negocios .....	36
Ilustración 4: Modelo CANVAS final.....	37
Ilustración 5: Constancia de validación por juicio de expertos – Lic. Luzlinda Guevara Inga.....	47
Ilustración 6: Constancia de validación por juicio de expertos – Mgtr. César Luis Olivos Villasis .	48
Ilustración 7: Constancia de validación por juicio de expetos – Mgtr. Rafael Martel Acosta .....	49
Ilustración 8: Entrevista Madre de familia I.....	50
Ilustración 9: Madre de familia II.....	50
Ilustración 10: Madre de familia III .....	51
Ilustración 11: Madre de familia IV .....	51
Ilustración 12: Padre de familia V.....	51

## Resumen

La sociedad contemporánea reclama un papel activo de la familia en la educación de las nuevas generaciones, para ellos el actuar familias es trascendental en la búsqueda de nuevas oportunidades para sus hijos. La siguiente investigación presenta un análisis a traves de la puesta en marcha de un modelo de negocio para la implementación de un centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén, para ello el trabajo se ha basado en la metodología Running Lean Canvas de Ash Maurya. La investigación se enmarco dentro del enfoque cualitativo a manera exploratoria donde se concluyo que existen personas niñas y adolescentes sordomudos de la ciudad de Jaén de todos los segmentos, que en total sumaron 200 para luego optar por una muestra de 20 familias. A éstas se le aplicaron entrevistas a profundidad para su posterior interpretación. Los resultados permitieron identificar las partes mas riesgosas del modelo de negocio mostrando que la propuesta de valor goza de aceptación, debido a que influye mucho el aspecto emocional en las familias integradas por niños y adolescentes sordomudos, por otro lado, el aspecto cultural y la falta de concientización de la población son el lado más deficiente que muestra el modelo. Por tanto, este estudio abre las puertas para una segunda fase que busque profundizar en un plan de negocio con el análisis a profundidad de las viabilidades respectivas.

**Palabras clave:** modelo de negocio, familia, logopedia.

Clasificación JEL: M00, M13, M19.

## **Abstract**

Contemporary society demands an active role of the family in the education of the new generations, for this the family act is transcendental in the search for new opportunities for their children. The following research presents an analysis through the implementation of a business model for the implementation of a speech therapy center for deaf and deaf children in the city of Jaén, for this the work has been based on the Running Lean Canvas methodology of Ash Maurya. The research was framed within the exploratory qualitative approach where it was concluded that there are deaf and deaf children of the city of Jaén from all segments, which in total added 200 to then opt for a sample of 20 families. In-depth interviews were applied to them for later interpretation. The results allowed to identify the most risky parts of the business model showing that the value proposition is accepted, because the emotional aspect in families made up of deaf and deaf children is also very important, on the other hand, the cultural aspect and the lack of population awareness is the weakest side shown by the model. Therefore, this study opens the doors for a second phase that seeks to deepen a business plan with an in-depth analysis of the respective viabilities.

**Keywords:** business model, family, speech therapy.

**JEL Clasifications:** M00, M13, M19.

## **I. Introducción**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo, viven 430 millones de personas que padecen de una pérdida de audición discapacitante y requieren de rehabilitación, de ellas, 34 millones son niños. Está afirmado que, en los países con ingresos medianos y bajos, vive el 80% de las personas con problemas de audición. La utilización de dispositivos de ayuda, audífonos, implantes cocleares, medidas de apoyo tanto educativo y social, ayudan a las personas a mejorar el problema mencionado. Las principales consecuencias de las personas sordomudas son limitaciones al comunicarse con el resto de personas, retraso del habla, existencia de mayor índice de fracaso escolar (OMS, 2021).

Según el Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI), el Perú cuenta con un equivalente del 33,8 % de personas con problemas para oír es decir 532,000 y un 16.6% de 262,000 personas para hablar, además, indica que es una de las 5 discapacidades que más existe en el mencionado país (INEI, 2013).

Los principales problemas que tienen los sordomudos en el Perú, es que no llegan a estudiar alguna carrera profesional, porque que no tienen la adecuada educación, ya que el estado no toma en cuenta que necesitan una educación diferenciada y especializada. Los profesores deben utilizar una metodología diferente al desarrollar sus actividades, a fin de mejorar el aprendizaje de los niños. La única limitación en los niños y niñas, es el lenguaje y audición. Además, es de mucha importancia contar con un guía o intérprete, que es el encargado de brindar la información porque de caso contrario se sentirán excluidos y terminarán por retirarse del colegio.

En la ciudad de Jaén, Departamento de Cajamarca, existe hace algunos años un Centro Educativo Especial que brinda este tipo de servicios, pero carece de la metodología adecuada que permita la estimulación del aprendizaje de lenguaje oral para los niños y adolescentes sordomudos. En la mencionada ciudad, según Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), se tienen registrados un total de 94 personas con discapacidad auditiva, de los cuales, el 52 son hombres y 42 son mujeres, sin embargo, la organización de Testigos de Jehová en la zona registró la cantidad de 200 habitantes con discapacidad auditiva en dicha ciudad, ello indica que el estado no se preocupa por realizar un adecuado seguimiento y registro.

La información que se puede considerar más acorde a la realidad es la alta demanda de “clientes” (en este caso llamado alumnos con discapacidad auditiva) en la zona. Como existe un vacío sobre modelo de negocio aplicada a la educación de niños y adolescentes sordomudos, se necesita un estudio que sirva de referente para aportar al conocimiento de este sector.

Por lo expuesto anteriormente se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de valor basado en la metodología Running Lean Canvas para un centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén?

El objetivo general de la investigación fue definir la propuesta de valor según el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas para un centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén; así mismo los objetivos específicos fueron documentar el plan inicial, identificar las partes más riesgosas del plan y revisar el plan para validar el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas para un centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén.

La investigación aporta a la comunidad académica un modelo de negocio detallado y explicado para que pueda ser tomado como pauta inicial para la puesta en marcha de la idea, además es una excelente oportunidad de negocio pues el sector está aún en inicios respecto a este tipo de centros y sobre todo la justificación social permitirá brindar solución a muchas personas que sufren este tipo de problemas en la ciudad de Jaén y que pueda replicarse en otras ciudades.

Además, el beneficio del uso de la metodología Running Lean enfatiza de manera directa el modelo de negocio a presentar, pues el aporte permite aprender del mercado de forma rápida y cíclica al no tener etapas muy complejas ni extensas a diferencia del desarrollo completo de un plan de negocio pues al simplificar las cosas enfocan de manera las estrategias a ejecutar.

La investigación está distribuida en ocho capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción de la investigación, en el capítulo II los antecedentes y marco teórico, el capítulo III los materiales y métodos empleados, en el capítulo IV los resultados y discusión, en el

capítulo V la propuesta del modelo, en el capítulo VI las conclusiones y recomendaciones, en el capítulo VII las referencias bibliográficas y en el capítulo VIII los anexos.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

Para Arroyo, Gómez y García (2015), en su estudio: Las necesidades educativas especiales de los alumnos y de las alumnas con deficiencia auditiva, concluyen que se debe hacer hincapié en las necesidades que presentan los alumnos con deficiencia auditiva en los contextos escolares y familiares, ya que la modificación de dichos contextos se obtiene una mejora en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los alumnos.

Ortega, Pérez, Angustias & Blanco (2016) a través de su investigación sobre la eficacia de un programa de desarrollo del habla en niños con trastorno fonológico, plantean que la atención temprana de carácter lingüístico se percibe como una acción de la máxima importancia para evitar que se obstaculicen los procesos comunicativos de los niños y sus posibilidades de participación escolar y social. Dentro de ello, se han elaborado numerosos programas de lenguaje para facilitar el desarrollo temprano de las habilidades lingüísticas infantiles; sin embargo, son muy escasos los programas que han sido evaluados experimentalmente. En este sentido, el estudio se basa en presentar resultados de la investigación realizada con escolares de 5 y 6 años de edad con Trastorno Fonológico. Su objetivo fue evaluar los efectos del Programa PRO.DE.AR.IN en niños de escuelas de nivel socioeconómico similar. Participaron en el estudio 100 escolares, 50 controles (33 niños y 17 niñas) y 50 en el grupo de intervención (30 niños y 20 niñas). Se realizó una evaluación pre-test, implementándose luego seis meses de intervención, y una evaluación post-test. En el pre-test, no se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos (control y experimental). A partir de la aplicación del programa, se observaron en todas las variables diferencias estadísticamente significativas en el grupo experimental respecto del control, comprobándose la importancia de la enseñanza explícita de estrategias para la conquista del sistema fonológico a edades tempranas.

Hernández & Sara (2016) dentro de su análisis sobre la inclusión de personas con discapacidad sensorial (ciegos y sordos) en los programas de formación musical universitaria

en la ciudad de Bogotá, buscaron conocer las experiencias pedagógicas de los docentes que han trabajado con estudiantes en condición de discapacidad sensorial, en los programas de música de las Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Bogotá. Se buscó conocer la influencia que han ejercido algunas entidades internacionales como la ONU, a través de disposiciones legales dispuestas para proteger y garantizar los derechos y deberes de la población discapacitada. Se realizó un piloto a manera de casos con 5 docentes de los programas de pregrado de música, con experiencia de más de 15 años en el área, en 4 IES de Bogotá. Este ejercicio investigativo se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con el cual se implementó un análisis documental como técnica central y se combinó con el diseño y aplicación de una entrevista semiestructurada a manera de caso, generando una triangulación de la información recolectada para conseguir una aproximación de la descripción de la realidad. Los resultados reflejaron posturas, didácticas, metodologías y el empoderamiento o no del docente en su trabajo pedagógico con las poblaciones en condición de discapacidad sensorial y la posición de las IES con relación a la inclusión educativa. El estudio hizo una aproximación a la realidad de la inclusión educativa en las instituciones participantes; evidenció que aún no es un hecho, a pesar que desde los años 70's se cuenta con una serie de disposiciones legales que aparentemente avalan estos procesos.

Sánchez & Rodríguez (2016) hacen un análisis sobre las competencias generales y transversales del grado en logopedia desde la perspectiva del alumno, y la percepción de su propia adquisición; este trabajo persiguió el objetivo de analizar la valoración de la importancia asumidos por los alumnos de 4º curso del Grado de Logopedia de la Universidad Complutense de Madrid. Los resultados indican que la valoración que los alumnos otorgan a las competencias, así como la identificación del grado de su desarrollo, resultaron estadísticamente significativas entre ambas percepciones.

Moreno (2017) por su lado explica en su investigación a través de la creación de un programa de atención a personas con trastornos logopédicos, que es posible hacer una empresa dedicada a la atención de este tipo de síndromes, y que luego de su análisis en España, determina que existe una alta probabilidad de poder implementar un negocio rentable con posibilidades no sólo económicas sino también sociales. Para ello, tomó dos grupos focales a familiares directos de personas con este tipo de problemas a quienes, a través de una serie de preguntas, pudo determinar la demanda de esta especialidad. El autor concluye que la atención en este tipo de especialidad tiene oportunidades amplias de crecimiento y que

es posible desarrollar centros de logopedia en toda Granada (España).

Rodríguez, Acosta, Santana & Caballero (2017) en su investigación sobre la detección e intervención en habilidades narrativas en niños con trastorno específico del lenguaje en contextos educativos (TEL), tuvieron como objetivo detectar e intervenir sobre la narrativa de un grupo de niños con TEL. Participaron un total de 35 alumnos diagnosticados con TEL escolarizados en 19 colegios en la Isla de Tenerife (Islas Canarias, España). Para la selección de la muestra se utilizaron los tests CELF-3, Peabody, las subpruebas Asociación Auditiva y Asociación Visual del ITPA y el Test de Inteligencia K-BIT. Los niños con TEL recibieron 72 sesiones de intervención, de 30 minutos de duración cada una, empleando el programa Functional Language Intervention Program-Narrative (FLIP-N). Las estrategias utilizadas estaban basadas en el ofrecimiento intensivo y repetido de apoyo visual, andamiaje y modelado interactivo. Los resultados produjeron, en primer lugar, una mejora significativa en la producción narrativa, y más concretamente, en la superestructura, en la producción de palabras, cláusulas, oraciones coordinadas y oraciones subordinadas adjetivas y, en segundo lugar, en la comprensión narrativa. Estos datos confirman la bondad del programa al actuar sobre aspectos cognitivos y lingüísticos de la narrativa de alumnado con TEL. Las implicaciones educativas son evidentes al incidir de manera positiva sobre una habilidad compleja, muy entroncada con el aprendizaje escolar, en general, y con la comprensión lectora, en particular.

Flores y González-Otoya (2018) desarrollan una investigación orientada a estructurar un modelo de negocio en el área léxico-semántica para atender niños(as) diagnosticados con Trastorno Generalizado del Desarrollo (TGD), caracterizados por patrones repetitivos de conducta a través de un centro especializado para su tratamiento; el estudio fue descriptivo, la población estuvo conformada por 30 niños, el instrumento de evaluación fue la Prueba de Lenguaje Oral de Navarra – PLON R. y una ficha de recolección de datos generales. Los resultados mostraron que el 93.3% de los niños fueron masculino y 6.7% femenino, la edad de detección de problemas en la comunicación mostró una media de 2.1 años y una desviación estándar de 0.8. Los antecedentes familiares patológicos mostraron que 40% presentaban trastornos de lenguaje, 10% TGD y trastornos de lenguaje y 6.7% solo TGD. Además, que el 90% de ellos acude a un centro especializado donde son atendidos por especialistas.

## **2.2. Bases Teóricas Científicas**

### **2.2.1. Logopedia**

Se encarga del estudio de la audición y lenguaje, tanto de personas menores como mayores, a fin de mejorar su lenguaje y los problemas que tengan al comunicarse con el resto de la sociedad. También es considerada como una ciencia, que se especializa en el diagnóstico, tratamiento y prevención del lenguaje y habla (Peña, 2013).

Tanto la práctica logopedia como la investigación coinciden en señalar que los trastornos fonológicos son, sin duda, los más frecuentes en la etapa infantil, afectando severamente las capacidades locomotrices, este escenario ha propiciado un interés creciente por elaborar programas y/o propuestas para intentar paliar estos problemas (Gierut, 1998).

Paralelamente, y a medida que se ha incrementado el conocimiento acerca de este trastorno, se ha ido generando también un volumen importante de discusión. Sin lugar a dudas, uno de los debates más interesantes y, al mismo tiempo, controvertidos ha sido el de las posibles diferenciaciones o no, entre el binomio Retraso de Lenguaje (RL) y TEL. En esta última línea de reflexión, ocupa un lugar destacado la identificación temprana de niños con problemas de lenguaje y se define entonces la logopedia como el análisis de la problemática de las personas con deficiencias en el lenguaje. En general, se está hablando de sujetos que exhiben un lenguaje expresivo muy simplificado y una cierta afectación en su habla. Estas peculiaridades situarían a los dos tipos anteriores bajo la etiqueta de grupos de riesgo y, lo que es más importante, para un nutrido conjunto de autores (Ellis, 2007).

Según Gonzales Martínez y López (2015), mencionan la nueva tecnología Speechwiewer III (SPV 3) y su relación con la logopedia

**Sonoridad:** Es el tono e intensidad, ya que la respectiva presencia del sonido, el rango, el control de tono, la presencia de una determinada voz, el ataque vocal, logaran mejorar la conciencia; concepto de sonoridad, la duración del sonido y el rango del tono.

**Fonología:** Es donde el logopeda, crea fonemas mediante la realización de actividades acompañados de la tecnología.

**Gestión clínica:** Es la ayuda de especialista, donde logran crear y guardar la información de los pacientes, adjuntan y anotan los datos como, por ejemplo: su muestra de

habla.

Trastornos auditivos: El Speechviewer III mejora la producción del habla, el conocimiento de los sonidos, pero la única desventaja es que la audición disminuiría.

### **2.2.2. Inclusión educativa**

Se entiende por educación inclusiva a aquella que involucra a todos los (as) niños (as), jóvenes y adultos de una comunidad para que aprendan juntos; independientemente, de su origen, sus condiciones personales, sociales, culturales, incluidos también quienes tienen problemas de aprendizaje o discapacidad. Se fundamenta en generar el apoyo necesario al interior de aula, atendiendo a cada persona como requiera, se entiende que pueden ser parecidos, pero no idénticos los unos a los otros, desde esto, sus necesidades se deben considerar desde una perspectiva plural y diversa.

Para fomentar una educación inclusiva es pertinente realizar cambios en cuanto a las actitudes y las prácticas educativas, como la implementación de un currículo amplio y flexible que responda a la diversidad y se ajuste a las necesidades de la población escolar y a la realidad social de la comunidad educativa. América Latina ha avanzado significativamente en el diseño del currículo que es benéfico para dar respuesta a la diversidad; sin embargo, no ha logrado que en la práctica educativa los docentes se apropien de estos cambios. Además, los enfoques metodológicos y la pedagogía se deben centrar en el estudiante para facilitar la diversidad y la flexibilidad de la enseñanza, con el fin de poder personalizar las experiencias comunes de aprendizaje. (Ministerio de Educación y Ciencia de España, 2019).

### **2.2.3. Metodología Running Lean Canvas**

La metodología Running Lean, permite plasmar un modelo de negocio exitoso, donde se detallan cada una de las fases, desde un inicio hasta el final, permitiendo un adecuado funcionamiento de las actividades y evitando la escasez de los recursos. El propósito de Ash Maurya era desarrollar un itinerario que ayudara a los emprendedores, desde el nacimiento de la idea hasta la creación de la startup o empresa. Su intención era poder expresar aquello que era más incierto (más de una probabilidad) o más arriesgado (elevada incertidumbre). Para Ash Maurya, en el lienzo de Alex Osterwalder, faltaban factores que mostraran las hipótesis más arriesgadas y otros, como las actividades clave o las alianzas, le parecían

prescindibles para el modelo de negocio de un startup. Por eso remodeló el lienzo de Alex Osterwalder (Maurya, 2014).

#### **2.2.4. Fases**

##### **Fase 01: Documentar el plan A (Plan inicial)**

En esta etapa se hace referencia las 9 etapas especificadas por Lean Canvas, y las ideas deben estar apoyadas de hechos, las cuales ayudan a perfeccionar la idea de negocio de manera sucesiva.

**Problema:** En esta etapa se evalúan todos los problemas, necesidades insatisfechas que tienen los clientes en el mercado, además, se debe centrar en ellas, para solucionarlas elaborando un determinado producto o brindando un servicio.

**Segmento de clientes:** Son las personas, a quienes se dirige el producto o servicio a ofrecer, tomando en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias, a fin de dar solución a sus problemas.

**Propuesta de valor única:** Es lo que le diferencia de otras empresas o productos existentes en el mercado, y hace que la empresa logre una ventaja competitiva.

**Solución:** Son las soluciones que se le da a los problemas encontrados en el mercado, deben ser mostradas de manera sencilla y clara.

**Canales:** Los canales deben estar basados de acuerdo a los lugares donde más salen recurrir el público objetivo, ya sea para buscar información y demandar un determinado producto o servicio.

**Estructura de ingresos:** Es la manera de como una empresa se mantiene en el mercado, y la forma de como un plan de negocio genera ingresos.

**Estructura de costos:** Se plasman todos los costos que incurren al desarrollar las actividades y brindar el servicio.

**Métricas claves:** Permite analizar y mejorar los procesos, después que un servicio se encuentra en el mercado.

##### **Fase 02: Identificar las partes más riesgosas del Plan**

Es la identificación de las amenazas, a las que se va a enfrentar el ejecutar el plan de negocio. Para ello se plasma 3 fases.

**Ajustes problema/solución:** En este caso, resulta de mucha importancia considerar dar la respuesta a las siguientes preguntas. ¿el servicio es algo que los clientes quieren?,

¿Quiénes brindarán el servicio?, ¿pagarán el costo establecido? Además, se deben tomar la decisión correcta, a fin de optimizar el tiempo y utilización de los recursos.

Ajustes producto/mercado: Es la fase donde se evalúa el mercado, para conocer si el servicio brindado, logró solucionar los problemas o necesidades insatisfechas del mercado objetivo.

Escala: Es la respuesta a la pregunta ¿Cómo acelerar el crecimiento en el mercado?, donde tiene como principal objetivo, la captación de mayor cantidad de clientes y la solución a sus necesidades.

### **Fase 03: Sistemáticamente probar el plan**

Es la fase final de un plan de negocio, donde se ve los mayores riesgos e incertidumbre. Para medir si el negocio está ejecutándose de la mejor manera y los procesos se están realizando adecuadamente, se deben utilizar las siguientes 5 métricas. (Maurya, 2014).

**Tabla 1 Lean Canvas para usuarios- Plan inicial**

PROBLEMAS	SOLUCIÓN	PROPUESTA ÚNICA DE VALOR	VENTAJA COMPETITIVA DIFERENCIAL	SEGMENTOS DE CLIENTES
Necesidades insatisfechas de los clientes.	A los problemas encontrados se le da las respectivas soluciones.	Algo que lo diferencia de los demás.	Lo que lo hace competitiva en el mercado.	Clientes potenciales
Soluciones a sus problemas.	<hr/> <b>MÉTRICAS CLAVES</b> Son los procesos que se realizan al brindar el servicio.	Impacto positivo en los clientes.	<hr/> <b>CANALES</b> Es la manera como llegar al cliente.	
REQUERIMIENTOS Costos fijos Costos variables			FLUJO DE INGRESOS Modelo de ingresos Ingresos	

*Fuente: Adaptado de Running Lean- Ash Maurya (2014)*

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

Esta investigación se enmarca dentro del enfoque cualitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p. 7), es por ello que esta investigación indaga, determina, describe, identifica, cataloga y analiza, a través de palabras y no de números.

#### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño fue exploratorio pues se pretendió dar una visión general, de tipo aproximativo, respecto a la realidad encontrada. Así mismo al ser un tema poco explorado, los datos obtenidos resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

El total de hogares que cuentan con personas (niños y adolescentes) sordomudos de la ciudad de Jaén de todos los segmentos son 207, identificadas según base de INEI (2013). Se hizo una selección de 20 familias a quienes se les aplicó una entrevista seleccionados en función de la accesibilidad y criterio personal de las investigadoras, por lo tanto, no se aplicó ningún tipo de muestra y de muestreo.

#### **3.4. Criterios de selección**

Se tomó como principal criterio de selección a familias que tengan un hijo (a) matriculado en un centro especial de atención y que reciban ayuda profesional, así mismo, que residan en la ciudad de Jaén.

### 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CENCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
MODELO DE NEGOCIO BASADO EN RUNNING LEAN CANVAS	Es una metodología sistemática que permite iterar desde el Plan A hasta un modelo que verdaderamente funcione. (Maurya, 2014)	Documentación del plan inicial	Problemas	Clientes	Entrevista Guía de Entrevista
				Centros de logopedia	
				Proveedores de recursos	
			Recursos humanos		
			Solución	Identificación de la capacidad instalada	
				Tecnología	
				Alianzas estratégicas	
				Reclutamiento, selección, inducción y desarrollo personal	
			Métricas claves	Verificación de la normativa	
				Recursos financieros	
				Recursos tecnológicos	
			Proposición de valor único	Recursos humanos	
		Énfasis en la empatía			
		Ventaja competitiva diferencial	Variedad de dinámicas en todos los procesos con supervisión		
			Relaciones personalizadas		
		Canales	Canales directo		
			Personas con problemas del habla y lenguaje de la provincia de Jaén		
		Segmentos de los clientes	Costos de personal cualificado		
			Costo de recursos tecnológicos		
			Gastos financieros de la inversión		
Estructura de costos	Cuota mensual				
	Prototipo de la solución				
Estructura de ingresos	Ajuste problema / Solución				
	Ajuste producto / mercado				
	Prueba de segmentación del mercado				
Partes más riesgosas del plan	Escala				
	Aceleración del crecimiento				
Revisión del plan	Construcción				
	Producto				
	Medición				
Aprendizaje	Data				
	Ideas				

Fuente: Ash Maurya - Running Lean: “Cómo integrar de un plan A a un plan que funciona” (2014)

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación, los datos se recolectaron por medio de las siguientes técnicas:

- a) Entrevista: la cual fue de tipo mixta o semiestructurada dado a que las preguntas fueron personalizadas e improvisadas para profundizar, precisar ideas y obtener mayor información sobre los temas deseados; además estuvieron consentidas por los propios entrevistados. La entrevista fue personal y se enfocó a los padres de familia de niños con problemas auditivos, se formularon preguntas sobre si les gustaría contar con un centro de terapia personalizado para niños con problemas auditivos, que esperan del centro de terapia, que sugerencias y opiniones pueden aportar para el mejoramiento de estos. El instrumento fue la Guía de Entrevista.
  
- b) Investigación bibliográfica: se recopilaron datos bibliográficos para la fundamentación teórica, así como la búsqueda de conceptos que ayuden a definir mejor la propuesta de valor del negocio. Al ser un tema relacionado a la salud, la búsqueda se amplió en revistas científicas sobre el tema.

### **3.7. Procedimientos**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que debido al amplio volumen de datos tanto cualitativos que se generen, estos deben encontrarse muy bien organizados. En base a eso se ha realizado la recopilación de manera escrita mediante anotaciones en libretas a mano, así como documentos obtenidos de estudios anteriores. Se obtuvieron grabaciones de audio y video producto de las entrevistas, que a su vez fueron transcritas y analizadas para el desarrollo de la investigación, estas entrevistas duraron aproximadamente de 60 a 90 minutos por cada representante de la familia.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Posteriormente con toda la información recabada en el análisis bibliográfico se diseñó el modelo de negocio compuesto por el desarrollo de cada cuadrante. Además, que la entrevista fue diseñado a medida que se ahondaba en el tema y valió mucho la experiencia de personas cercanas a las investigadoras.

### 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 3 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la propuesta de valor basado en la metodología Running Lean Canvas para un centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén?	<p><b>General</b> Definir la propuesta de valor según el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas para un centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentar el plan inicial.</li> <li>2. Identificar las partes más riesgosas del plan.</li> <li>3. Revisar el plan para validar el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas.</li> </ol>	No consigna hipótesis al ser un estudio exploratorio	Metodología Running Lean	Enfoque cualitativo Tipo propositivo Nivel exploratorio.	Familias en la ciudad de Jaén con hijos con problemas de logopedia.	Entrevista	Las medidas estadísticas a utilizar:  Análisis bibliográfico
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				Transversal, porque la medición se realizó en un solo momento describiendo al detalle el fenómeno	La muestra estuvo conformada por 20 familias.	Guía de entrevista	

Fuente: propia

### **3.10. Consideraciones éticas**

Los datos obtenidos han sido tomados como confidenciales y se usaron sólo para efectos de la investigación.

## **IV. Resultados y discusión**

### **4.1. Resultados**

#### **4.1.1. Objetivo 1: Documentar el plan inicial**

Dentro de los resultados más importantes hallados en las entrevistas, se puede notar los problemas que, en su mayoría, los padres de familia refieren no recibir un servicio de educación que vaya acorde a lo que el niño necesita: muchos de ellos expresan su descontento con lo mucho o poco que las escuelas actuales pueden ofertar a este tipo de personas con estos problemas. Los colegios en su conjunto no reúnen las características necesarias para atender este tipo de problemáticas, por ese motivo, los padres perciben que sus hijos no tendrán ninguna oportunidad a futuro, “nuestros hijos al no tener un desempeño normal como cualquier otra persona, se hace mucho más complicado su inclusión en la sociedad”. Todos los padres en conjunto sienten que además el estado no se preocupa para darles algún tipo de oportunidad en la sociedad.

Una de las falencias más grandes en la sociedad de Jaén, es que los centros educativos no están preparados para albergar a este tipo de estudiantes con problemas de escucha y habla, el personal no es preparado ni capacitado para poder atender las necesidades diferentes de estas personas y los ambientes y equipos no reúnen lo mínimo para la atención diaria en los colegios y/o centros especializados, como afirmaba uno de los entrevistados “...como somos una ciudad pequeña, no hay apoyo por parte del gobierno”...”todo se centra en las ciudades principales, aquí ni en el hospital te atienden bien”. Ante esta problemática, se buscó la solución, conociendo la opinión sobre la posibilidad de la apertura de un centro especializado para el niño y adolescente sordomudo, obteniendo opiniones favorables por parte de los padres, es decir, que se mostraron muy interesados en la propuesta y lo expresaron a través de sus expectativas buenas que incluso ellos mismos sugirieron ideas sobre la misma. Ellos creen en su mayoría que el beneficio es amplio y que todos “ganan” en ese sentido, pues como indican en propia voz, “se sentirían con un problema menos” y sobre todo sabiendo que sus hijos están en buenas manos. Los beneficios que consideran obtener son: mayor tiempo para

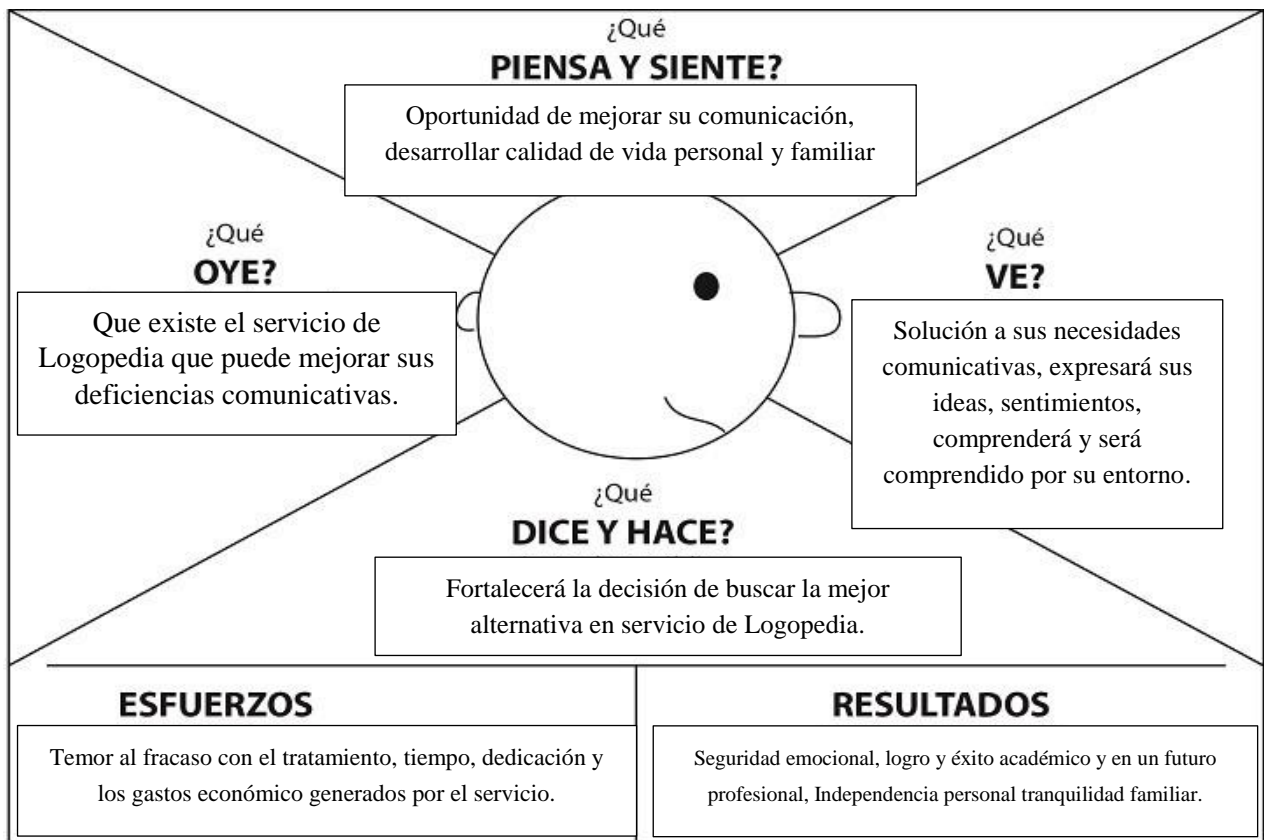
sus actividades diarias, poder interactuar con otros padres para compartir experiencias y sobre todo el desarrollo de su hijo. Una de las madres indicaba que “el trabajo de la familia sería mucho más motivado si cuentan con apoyo profesional”.

Para eso, se buscó conocer si existen posibilidades por parte de la familia de asumir los costos en los cuales se incurriría en una nueva propuesta, pues el matricularlos en un centro especializado sería un presupuesto aparte a la canasta familiar y si hay la predisposición de hacerlo. Casi todos respondieron que por el beneficio de recibir todo lo ofrecido, si estarían dispuestos a invertir en la mejora de su hijo, además que entienden que ellos también se beneficiarían pues aprenderían cosas nuevas para poder comunicarse mejor con ellos, al entender que un centro de estas características propone cosas novedosas y trae muchas técnicas y herramientas diferentes que podrían ser aprovechados al máximo. “Por la mejoría de mi niño, haría todos los esfuerzos necesarios, con tal de verlo bien y feliz, pero sobre todo sanito” afirmó un padre de familia.

Se pudo apreciar que el medio más usado por el segmento de padres entrevistados son la radio y la televisión como canal de comunicación para llegar a ellos.

Finalmente, nuestro plan inicial es dar solución a los problemas que tienen los niños y adolescentes sordomudos, esto con la creación del centro de logopedia, teniendo como métricas claves nuestros recursos tecnológicos, recursos humanos preparados y capacitados para brindar una adecuada educación personalizada, con nuestra proposición de valor único y nuestra ventaja competitiva, nos permitirá ser pioneros en educación logopedia en la ciudad de Jaén.

Los resultados que obtendremos será la superación personal y académica de los niños y adolescentes sordomudos y la satisfacción de los padres de familia.



Fuente: propia

**Ilustración 1: Mapa de empatía**

#### 4.1.2. Objetivo 2: Identificar las partes más riesgosas del plan

El llevar a la realidad un negocio conlleva distintos riesgos (aquello que provoca una pérdida o resultado no deseado), la metodología para la generación de modelos de negocio Running Lean propuesto por Ash Maurya, incluye identificar los diferentes tipos de riesgo existentes en producto (acercar o generar el producto correcto), mercado y clientes (elaborar un canal adecuado para llegar a los clientes) a través del análisis de las partes del Lean Canvas a fin de evitarlos o reducirlos.

Es así que se identifican los siguientes riesgos:

- Riesgos relacionados con el servicio
- Falta de sensibilización del público
- Canal de entrega ineficiente

- Equipamiento de costo alto

Si el precio a ofrecer está muy por debajo del mercado las personas tienden a relacionar precio - calidad, por lo cual el bajo precio vendrá a ser una referencia de mala calidad, mala atención o mala preparación.

Si el precio a ofrecer está encima del mercado, no se captaría clientes, debido a que el segmento es público en general, se debe de contar con el precio justo y equilibrado que le dé al paciente seguridad.

Riesgos relacionados con los clientes:

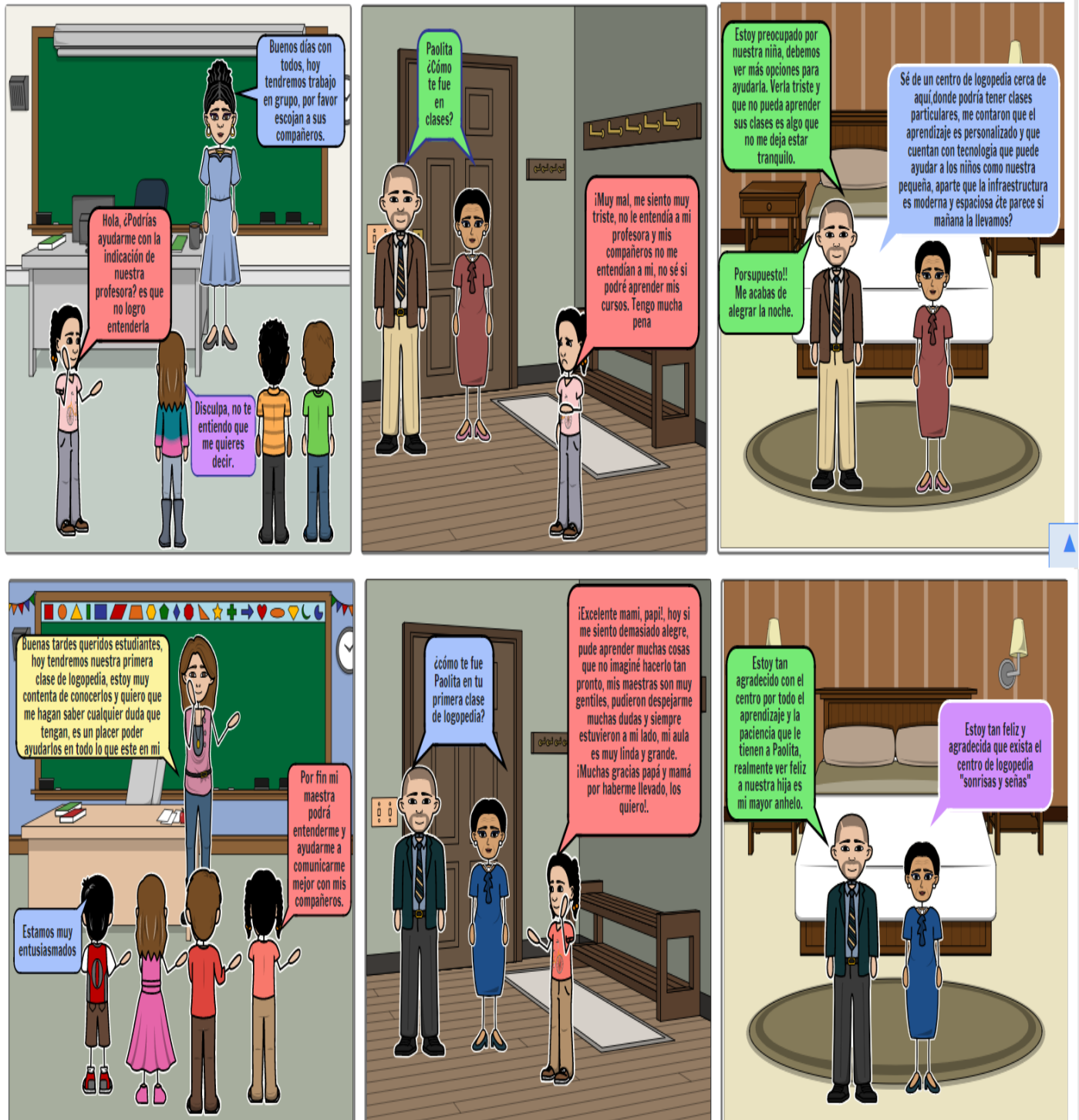
- Que los pacientes no respondan a la expectativa de la empresa.
- Que los familiares de los pacientes no adopten la idea de negocio.

#### **4.1.3. *Objetivo 3: validar el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas***

Para validar nuestro modelo de negocio se realizó el prototipo Storyboard, el cual nos permitió evidenciar los problemas y malestares que tienen los padres de familia por no contar con la educación necesaria para sus hijos, asimismo las frustraciones y emociones que padecen los niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén. Con las evidencias encontradas gracias a las entrevistas realizadas a los padres de familia, hemos podido comprobar que nuestro modelo de negocio tiene aceptación, lo que lo convierte en éxito por ser el único centro de logopedia.

Prototipo Storyboard:

# CENTRO DE LOGOPEDIA “SONRISAS Y SEÑAS”



Fuente: propia

Ilustración 2: Prototipo Storyboard

<p><b>Problema</b></p> <p>Falta de un centro especializado de Logopedia para niños y adolescentes</p>	<p><b>Solución</b></p> <p>Implementación de un centro especializado de Logopedia para niños y adolescentes</p>	<p><b>Proposición de valor única</b></p> <p>Brindar beneficios para el desarrollo personal y familiar de los niños y adolescentes sordomudos, que contarán con asistencia profesional y especializada</p>	<p><b>Ventaja especial</b></p> <p>Ser el único centro en brindar servicios de logopedia</p>	<p><b>Segmentos de clientes</b></p> <p>Edad: 2 a 14 años Ciudad: Jaén NSE: A, B, C</p>
<p><b>(Alternativas)</b></p> <p>Propuesta de un centro terapéutico para niños con problemas de Logopedia</p>	<p><b>Métricas clave</b></p> <p>Nº de estudiantes con resultados óptimos en su aprendizaje Nº de familias satisfechas por el servicio recibido</p>		<p><b>Canales</b></p> <p>Centro de logopedia UGEL - Jaén Centros educativos Hospitales y postas Radio y televisión</p>	<p><b>(Early adopters)</b></p> <p>Familias con niños y adolescentes sordomudos</p>
<p><b>Estructura de costes</b></p> <p>Costos en servicios Costos en personal Costos en equipos</p>		<p><b>Flujos de ingresos</b></p> <p>Matrículas Pensiones por enseñanza Venta de equipos y/o artículos</p>		

Tabla 4: Modelo running Lean Canvas

a) Problema

Estos problemas del lenguaje tienen una incidencia directa como causantes de fracaso escolar, retraimiento, conductas agresivas, aislamiento e incluso depresión. Los padres de familia en la entrevista realizada corroboraron estos problemas pues dentro de sus testimonios realizados han percibido en algún momento que la población en general no se concientiza por el tema y por otro lado las empresas del sector restringen mucho las oportunidades de trabajo para personas con este tipo de padecimiento; por tanto se puede sustentar la falta de un centro

especializado de logopedia que pueda fortalecer los lazos en primer lugar con la familia, sociedad y posterior en el mercado.

Se presentan también una serie de problemas emocionales por la falta de comunicación, disminuyendo así la calidad de vida y el bienestar del niño y adolescente y su entorno. A esto se suman los propios problemas de la familia por el poco o casi nada entendimiento sobre el tema, repercutiendo en la formación directa de la persona que aqueja el problema.

Por otro lado, al no existir un centro similar en el mercado, las personas no conocen que hay una opción para cubrir sus necesidades inmediatas de atención a las personas que padezcan de problemas de logopedia. Esto nos va a poder dar una radiografía de cómo se comporta el mercado, situación que podría poner en peligro la inversión inicial. Por esa razón, la curva del aprendizaje debe ser parte del proceso de inversión que se tiene para esta oportunidad de negocio; no se conoce cómo reaccionará el mercado ante la propuesta y mucho menos si el elemento de valor que se va entregar sea interesante para el público objetivo. Hasta aquí los resultados sólo han arrojado que los padres de familia o parientes de personas que sufren este mal, están dispuestos a pagar por aliviar en parte la situación y brindar una mejor calidad de vida al niño y adolescente sordomudo.

#### b) Solución

Con la implementación de un centro especializado en logopedia se podrá realizar una adecuada evaluación previa, según el diagnóstico presentado y las áreas afectadas, además del uso de equipos especializados y mediante la utilización de las tecnologías más innovadoras y eficaces que van de la mano con una supervisión al tratamiento adecuado.

Es importante establecer que los profesionales de la Logopedia se encargan de evaluar, diagnosticar, pronosticar, rehabilitar y prevenir los trastornos de la comunicación humana, es decir, que afecten al lenguaje oral y escrito, habla, voz, audición, así como funciones orales no vocales. La propuesta dentro del modelo de negocio no sólo busca una orientación a conseguir ingresos económicos como cualquier empresa, sino dar una solución a muchas personas que padecen de este mal. La población destinataria del trabajo de la logopedia abarca desde niños

menores de un año hasta personas mayores. Existen centros donde los profesionales logopedas realizan su trabajo como clínicas y hospitales, colegios y centros de educación especial, escuelas de integración, entre otros. La población actual va concientizándose de la necesidad de este aporte a la sociedad y sobre todo de este profesional, esta labor de por si admirable, busca dirigirse a personas discapacitadas, o bien a otros colectivos específicos como la infancia y la tercera edad (aunque en menor cantidad según los registros de la zona de la provincia de Jaén).

Es importante tener una relación fuerte con la Dirección de Salud para poder abrir un centro de Logopedia, solicitar la respectiva licencia de instalación y posteriormente, una vez tramitada y autorizada, se solicita la licencia de funcionamiento.

El centro deberá carecer en su diseño de barreras arquitectónicas que permitan el acceso de usuarios con limitaciones en la movilidad, tanto en su acceso desde el exterior de la Unidad (rampas en la entrada de la consulta a pie de calle...), así como en las circulaciones interiores de la misma destinadas a usuarios. El centro dispondrá, además de adecuada iluminación (es preferible que haya grandes ventanales para utilizar la luz natural y evitar en lo posible los espacios que no lo posean, sobre todo en las salas de rehabilitación donde se trabaja directamente con el estudiante/usuario) y buena ventilación. Se debe de disponer en el centro de señalización de emergencia, sistemas antiincendios, accesibilidad y otros sistemas que afecten a la seguridad de las personas. Para la acreditación de los requisitos anteriores el centro deberá tener a disposición los permisos, licencias, proyectos, certificaciones, etc. que se exijan en el municipio. El centro deberá contar con áreas o espacios diferenciados y se distingan entre sí.

Tener un área de recepción - administración – archivo (despacho dotado al menos con mesa de entrevistas y sillas y sistemas de custodia que garanticen la confidencialidad de datos). Una sala de espera donde se reciba al público adaptado a minusválidos, al menos alguno de ellos. El centro dispondrá de carteles anunciadores de la normativa antitabaco.

Por otro lado, en el lugar destacado del área de recepción figurará la relación completa del personal sanitario del centro, con expresión de cualificación o, en su caso, titulación profesional que ostenta (diplomado/graduado en logopedia). Requisitos de organización y

funcionamiento El centro deberá disponer un espacio donde se oferten los servicios y técnicas de tratamiento estando la misma actualizada (tratamiento de voz, disfemia, tratamiento de afasias...etc.). Deberá disponer de un modelo definido y establecido de Historia Clínica verificable además de la documentación habitual.

El centro dispondrá de los equipos y el material de archivo, con sistemas de custodia que garanticen la confidencialidad de los datos así también equipos informáticos en los que se guardan datos de salud. El centro dispondrá de libro de sugerencias y reclamaciones. Adicional a ello, se debe tener material mínimo indispensable en un centro de atención de logopedia como espejos, camillas, frecuencímetro, sonómetro, baterías de evaluación del lenguaje, habla, voz, audición, neurolingüística y deglución. También instrumentos sonoros calibrados frecuencialmente, depresores linguales, guantes de látex, cronómetro, globos y diferentes materiales para desarrollar el soplo (en niños y adultos en los que el soplo esté alterado o debilitado), diferentes sistemas informáticos (de rehabilitación) que favorezcan el avance y desarrollo en el proceso terapéutico.

También materiales que estimulen la discriminación auditiva, materiales informáticos relativos a la rehabilitación de la voz, materiales relativos a la rehabilitación neurolingüística, vídeos explicativos relativos al proceso del paciente y guías de ejercitación de los diferentes procesos terapéuticos.

Es importante también contar con documentación de apoyo para el logopeda, manual de alteraciones del desarrollo del lenguaje neurolingüística, diccionario logopédico, diccionario de términos médicos, diccionario terminológico de Motricidad Orofacial, manual de Afasia y de Terapia, manual del proceso Lectoescritura, manual de voz (normal y patología) hablada y cantada, manual de estimulación auditiva, verbo-tonal, diccionario de Lengua de Signo, sistemas alternativos aumentativos de comunicación, entre otros que se necesiten.

c) Proposición de valor

El presente modelo de negocio tiene como propuesta la implementación de un Centro de Logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén, los clientes, en este caso

los padres podrán disponer de un lugar adecuado, seguro, confortable y sobre todo preparado para que sus hijos puedan aprovechar de un sistema de educación especializado, con una excelente infraestructura y un servicio de primera, esto también permitirá a las familias seguridad, tranquilidad y fortalecer la idea de un mejor futuro para sus niños y/o adolescentes. La presente propuesta surge a raíz de que la ciudad de Jaén carece de un centro con las características ya mencionadas. En algún momento se ha pensado también en trabajar de la mano con alguna ONG que permita en primer lugar dar a conocer a la sociedad la propuesta de solución para las familias que tengan este problema, asegurando la sostenibilidad.

d) Ventaja especial

Ser el único centro en brindar un servicio especializado en logopedia, que permita generar inicialmente atracción hacia los padres interesados que buscan una alternativa diferente en Jaén.

e) Segmento de clientes

Este proyecto está dirigido a padres de familia que cuenten con hijos entre las edades de 2 a 14 años, con un nivel de ingresos superior a los 1,000 nuevos soles que puedan costear la educación especial de sus hijos. Según INEI, las familias de niños sordomudos con nivel socioeconómico se ubican entre los niveles A, B y C.

f) Alternativas

La creación de un centro de terapias como alternativa a la propuesta en caso los resultados finales no avalen el proyecto.

g) Métricas claves

Se medirán de acuerdo a los resultados óptimos en su aprendizaje de los estudiantes, notándose la inclusión en la sociedad por su desenvolvimiento y mejoras en su comunicación, generando satisfacción en las familias que apuestan por esta propuesta.

Así mismo, se va considerar para esto:

Número de atenciones al mes.

Número de capacitaciones al personal brindadas al mes.

Porcentaje de éxito en la resolución de problemas y/o atenciones dadas.

Medición del tiempo promedio de atención al paciente.

Visitas y comentarios a la página web y redes sociales.

Variedad de servicios ofertados al mes.

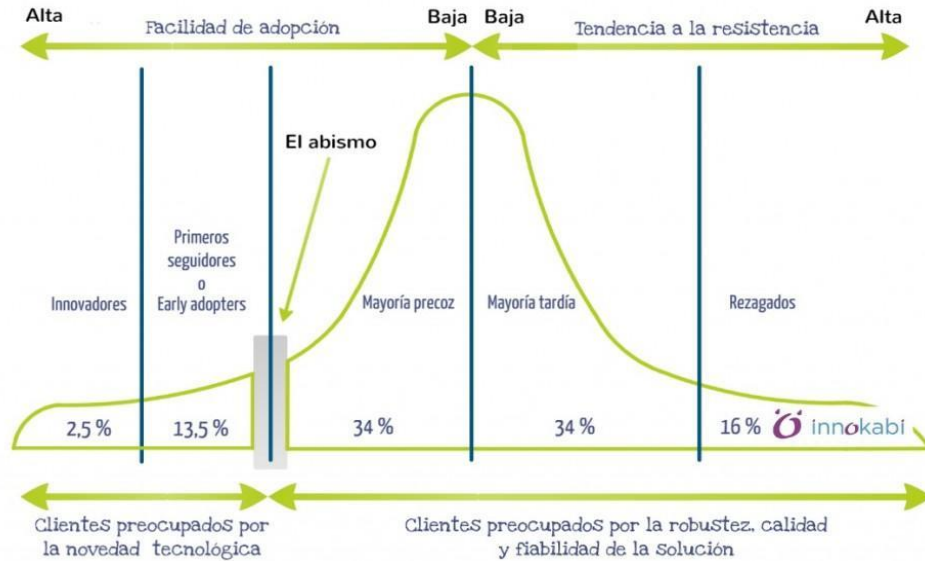
El negocio tendrá una ventaja injusta muy difícil de copiar por ser la primera a nivel local y es que se abandona la estructura clásica de atención al paciente y se adopta un modelo nuevo especialmente acondicionado para brindar un servicio de primera. Así mismo, es posible la realización de convenios con instituciones para poder dar atención a personas que laboren y tengan pacientes con este problema a quienes se les podría ofrecer una tarifa diferenciada otorgando algún sistema de crédito.

#### h) Canales

El canal de entrega será a través de un punto físico en la Urbanización Monterrico – Jaén, lugar que cuenta con las condiciones necesarias con un fácil acceso para que los padres puedan asistir con sus hijos. Se visitará a la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local), colegios, hospitales, postas, para dejar información del centro de logopedia, a la vez usaremos radio y televisión local para dar publicidad de nuestros servicios.

#### i) Early adopters

El servicio al ser novedoso en la zona inicialmente podría tener problemas de adaptación, pero luego del trabajo que se realizará con los padres en sus hogares, en los colegios y en la ciudad, se podrá conseguir un mejor nivel de adopción a la propuesta. La idea al ser un servicio de apoyo y ayuda, supone que los primeros en adoptar el modelo sean las personas que más los necesitan. Existen estudios donde indican que sólo el 13.5% del mercado inicialmente toman el modelo como suyo, razón más que suficiente para que la propuesta pueda mejorar cada día y sea una alternativa distinta



**Ilustración 3: Modelo de adopción a propuestas de negocios**

Se contará con una moderna infraestructura, equipos y mueblería de calidad. En lo que respecta al personal, se contratará a personas altamente calificadas, a quienes se les brindará un buen clima laboral para su mejor desempeño. Se tendrán equipos de última generación que ayuden al mejor desempeño del estudiante. Además del pago de servicios como agua, energía eléctrica, servicio de internet y telefonía. Se ha tomado como base, los datos proporcionados por el Centro Iberoamericano de logopedia en la ciudad de Lima, que a través de su página web proporciona un estimado de las planillas que emplean, Los otros costos se tomaron de antecedentes revisados en la investigación. Los costos más importantes que generará la empresa se detallan de la siguiente manera:

**Costos Fijos:**

Gastos administrativos: Salario del personal fue de 2.500 soles por terapeuta (conformado por 5, 2 de ellos en atención a niños de 2 – 8 años y 3 en niños – adolescentes de 9 – 14 años).

Gastos de servicios: alquiler (propio), luz (160 soles), agua (50 soles), telefonía fija, cable, internet (150 soles) y gastos de material de limpieza (100 soles).

**Costos Variables:**







Costos de mantenimiento (200 soles), publicidad (350 soles), equipos (800 a 1000 soles).

Flujo de ingresos

Los ingresos generados serán a través de:

- Matrículas anuales (100 soles por estudiante)
- Pago de pensión mensual (20 soles por media hora para niños de 2 – 8 años y 35 soles por hora para niños y adolescentes de 9 – 14 años).
- Venta de equipos y/o artículos inherentes a la problemática y eventos diversos.

**Modelo CANVAS Final**

<p><b>Asociaciones claves</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de salud asistencial</li> <li>• Proveedores de equipos de logopedia</li> <li>• Dirección Regional de Salud de Jaén</li> </ul>	<p><b>Actividades Claves</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención especializada a personas con trastornos de logopedia.</li> </ul> <p><b>Recursos Claves</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Capacitado</li> <li>• Equipos</li> </ul>	<p><b>Propuestas de Valor</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la calidad de vida de la persona y de su familia.</li> </ul>	<p><b>Relaciones con Clientes</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas especializadas</li> <li>• Campañas para el tratamiento de logopedia</li> <li>• Visitas domiciliarias</li> </ul> <p><b>Canales</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>	<p><b>Segmento de Mercado</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad: 2-16 años</li> <li>• Sexo: M/ F</li> <li>• NSE: ABC</li> <li>• Residan en la ciudad de Jaén y alrededores</li> </ul>
<p><b>Costo de Estructuras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Equipos</li> <li>• Personal</li> </ul>		<p><b>Flujo de Ingresos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrículas</li> <li>• Pensiones</li> <li>• Venta de equipos especializados</li> </ul>		

**Ilustración 4: Modelo CANVAS final**

## 4.2. Discusión

El propósito de este estudio es plasmar el modelo de negocio para la implementación de un centro de logopedia, se ha podido determinar el conocimiento que tiene la población en la ciudad de Jaén sobre los problemas que aquejan los niños y la pronta necesidad de un espacio para terapias y atención de casos que así lo requieran; a partir de estas premisas, se plantearon las alternativas para el desarrollo de un modelo basado en la metodología Lean Canvas con el análisis de sus nueve bloques.

Tras haber investigado los marcos legales y haber aplicado una entrevista a los padres de familia que tienen hijos con el problema de logopedia, se han obtenido una serie de valores cualitativos. Entre los aspectos cualitativos extraídos del análisis de los marcos legales, se han encontrado ciertas dificultades para la implementación por la propia normativa de salud que se rige por la Dirección Regional de Salud de Jaén; no hay centros especializados parecidos y los profesionales que pueden llevarla a cabo son muy pocos o casi nada.

Aún no se ha podido establecer algún tratamiento que elimine la enfermedad, no solo tiene un curso irreversible, sino que es progresivo. Es por ello que el tratamiento que se realice debe hacerse desde los primeros estudios y para eso se necesita de no sólo especialistas sino de un lugar que tenga las condiciones y equipos necesarios para su manejo. Se ha detectado la necesidad de los padres que, solo atinan a darles un tratamiento casero y poco efectivo. En muchos casos los precios que se expusieron fueron aceptados, entendiendo que hay que hacer una inversión en pro del tratamiento. A lo largo de la investigación se ha demostrado que el tratamiento logopédico en grupo tiene muchos beneficios, sobre todo a nivel motivacional para la persona. Como refieren Torres Carro et al. (2003), el sujeto logra alcanzar un estado emocional mayor cuando recibe una mezcla de tratamiento farmacológico con uno logopédico.

Un aspecto encontrado que vale la pena resaltar, es que hay una importancia enorme sobre cómo se atienden este tipo de casos. En el estudio se ha podido encontrar que el lugar de entrega del servicio debe ser de fácil acceso (por la poca o casa ninguna movilidad de los pacientes) y sobre todo alejado del bullicio de la ciudad pues, los equipos con los que se tratan a las personas que padecen este mal son muy sensibles a los ruidos externos que podrían

provocar una mala praxis trayendo como consecuencia resultados equivocados en el paciente y por lo tanto una mala terapia o rehabilitación indebida. “El espacio de trabajo representa si lugar a dudas un apoyo enorme para los profesionales de la logopedia, pues al tener la misión de detectar posibles problemas mayores al encontrado, este podría desencadenar en gasto mal invertido de tiempo y dinero” (Aguiar, López & Pedroso, 2005).

Por otro lado, los resultados mostraron un aspecto optimista respecto a la aceptación del modelo de negocio en la ciudad de Jaén. El servicio de logopedia al buscar ser un servicio de prevención, evaluación, reeducación, rehabilitación y tratamiento de los trastornos relacionados con el lenguaje, el habla, la voz, la audición y la alimentación; se ha encontrado a un mercado sensibilizado y conocedor de la problemática y su implicancia. La propuesta va dirigida a cubrir las necesidades de la población que presente alteraciones en el desarrollo o tenga riesgo de padecerlos ya sean de carácter físico, psíquico o sensorial. Así como afirma Moreno (2017), hay un incremento de este tipo de trastornos en las personas que, si bien no hay una cifra oficial alarmante, se debe de trabajar para evitar pueda incrementarse y pueda ser parte de cualquier plan de control de salud.

La principal propuesta radica en ofrecer un abanico de servicios al mercado para poder en primer lugar atender los casos presentados, exponer que los sistemas de prevención a través de tratamientos terapéuticos y/o educativos serán diseñados para prevenir o mejorar posibles alteraciones o una deficiencia ya existente. Además, es importante mencionar que, al tener profesionales de alto nivel, se trabajará mucho en el tratamiento para luego desarrollar los programas de evaluación al detectar, valorar y describir los trastornos y las conductas lingüísticas alteradas. “Un principal atributo diferencial es la intervención directa a través del capital humano dirigido a desarrollar habilidades para instaurar, desarrollar, recuperar o rehabilitar las conductas deficitarias, deterioradas o inexistentes, tanto en patologías del lenguaje como de habla y voz de todos los pacientes” (Zurita, 2015).

Los resultados de la investigación también mostraron que los padres de familia valoran mucho al personal que atiende a los niños, pues resulta imprescindible tener un equipo multidisciplinario, que puedan aportar diferentes puntos de vista, y sobre todo la búsqueda de

soluciones a los problemas que puedan presentarse. Aquí es donde debe radicar la diferencia con otros centros similares, el modelo de negocio plasma que la metodología de trabajo consiste en la implicación de los pacientes y familiares que conlleva a la participación en las actividades propuestas de forma activa y dinámica. “La forma de trabajo es individual o grupal en función de las necesidades y características personales de cada una. En los casos en los que es necesario se produce una conducción guiada por parte del logopeda facilitando la ejecución de la actividad” (Serra & Bruguera, 2010).

En particular las personas sordas en su desarrollo enfrentan prejuicios y barreras discriminatorias que despliegan sobre ellas la sociedad, y en muchas ocasiones, la propia familia. Está comprobado que los niños que han nacido con estas características, al relacionarse con sus familiares significativos expresan sus sentimientos con gestos similares a los oyentes de las mismas edades. Sin embargo, en la medida en que crecen y los adultos encargados de estimular y conducir su desarrollo no logran mantener una comunicación, como suele hacerse con otros de la misma edad (pero que no presentan sordera); el pequeño puede ver limitado su lenguaje, cultura, el desarrollo de su personalidad y su adaptación al medio. Dicho proceso se inicia en la familia y demanda de la preparación para enfrentarlo acertadamente (Rodríguez, 2004).

## V. Conclusiones

Luego de haber realizado la investigación se ha podido establecer que el principal problema radica en que hay un alto índice de niños y adolescentes con problemas de comunicación auditiva y que está afectando la calidad de vida, a esto se suma los propios problemas de la familia por el poco o casi nada entendimiento sobre el tema, es por ello que nace la oportunidad para el posible establecimiento de un centro de logopedia en la ciudad de Jaén. Esta propuesta busca mejorar la calidad de educación y sobre todo que los padres podrán disponer de un lugar moderno, seguro, confortable y sobre todo preparado para que sus hijos puedan aprovechar de un sistema de educación especializado, con una excelente infraestructura y un servicio de primera.

Luego de la elaboración del modelo de negocio a través de la metodología Running Lean Canvas se ha podido establecer la propuesta de cada una de sus etapas para el establecimiento de un centro de logopedia en la ciudad de Jaén; para ello se han identificado las partes más riesgosas del plan mostrando que tanto la propuesta de valor como el aspecto comercial gozan de aceptación según los resultados de las entrevistas hechas, por otro lado, el aspecto cultural de cuidado y prevención por parte de los padres es el lado más deficiente que muestra el modelo.

Una vez establecido el modelo de negocio, se ha desarrollado la idea buscando definir la propuesta en base a los resultados encontrados, así como a las variables asociadas con la problemática, pues al no existir un centro especializado en educación para niños y adolescentes audioimpedidos en la ciudad de Jaén, dificulta el poder establecer la idea con la realidad pues las experiencias anteriores sólo se han visto replicados en las ciudades más importantes del país. De esta forma se generan además no solo oportunidades laborales, sino que la idea de negocio pretende contribuir con la sociedad y a la vez se desarrollar un rol importante y significativo en la vida de estos estudiantes.

Finalmente, la investigación define la propuesta de valor según el modelo de negocio basado en la metodología Running Lean Canvas para el centro de logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén, concluyendo que esta primera etapa da lugar a la segunda que sería definir el plan de negocios donde se profundiza el análisis mucho más a

fondo.

## **VI. Recomendaciones**

Es posible que se pueda ejecutar una investigación mucho más profunda en la parte financiera y técnico – operativo, para complementar la propuesta del modelo de negocio, pues luego del análisis realizado se ha podido determinar que existe una oportunidad de mercado en la ciudad de Jaén para la ejecución de la idea.

Se sugiere tomar modelos implementados en ciudades que tengan las mismas características socio culturales, dado que uno de los aspectos más relevantes es el hecho de que se debería de iniciar priorizando la concientización del problema, así la población conozca la existencia de alternativas que permitan mejorar la calidad de vida de las personas audioimpedidas.

Así mismo, la primera parte del estudio al tener un resultado favorable, motiva a que se deba profundizar en él estudio de esta enfermedad, para poder conocer alternativas mucho más modernas que quizá puedan apoyar la idea de la implementación.

## VII. Referencias Bibliográficas

- Aguiar, R. A., López, H. M. N., & Pedroso, I. P. Una alternativa para la prevención de los trastornos del lenguaje en la enfermedad de Parkinson. *Rev Mex Neuroci*, 2005; 6(1), 22-5.
- Arroyo, M., Gómez, P., y García, A. (2015). Las necesidades educativas especiales de los alumnos y de las alumnas con deficiencia auditiva. Recuperado de: <http://www.cede.es/406.pdf>
- Cabero, J. (1998) Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continuas: Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/85.pdf>. Consultado el 10-01-2000.
- Carballo, G., Mendoza, E., Fresneda, M. y Muñoz, J. (2008). La práctica basada en la evidencia en la logopedia española: estudio descriptivo. Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/13153331\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/13153331_S300_es.pdf)
- Cueto, A., Rojas, M. y Reyes M. (2013). Conocimientos sobre pérdida auditiva y metodología auditiva oral en padres de familia del colegio Fernando Wiese Eslava- CPAL, en función al género, grado de instrucción y tiempo de permanencia en la institución. (Posgrado). Lima, Perú.
- Centro Iberoamericano de Logopedia Foniatria y Aprendizaje Speak To Be S.A.C. (2017). Memoria anual 2016-2017. [www.cilfas.com.pe](http://www.cilfas.com.pe)
- Ellis, S. (2007). Language development spectrum? En R. Paul (Ed.), *Language disorders from a developmental perspective* (pp. 83-101). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Fabiola Czubaj, L. N. (2012, Jan 06). El 35 por ciento de los chicos tiene algún problema auditivo. *La Nación* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/335437925?accountid=37610>
- Flores, C. y González, M. (2018). Evaluación del área del lenguaje léxico semántico en niños con trastorno generalizado del desarrollo que acuden a un instituto de rehabilitación en Lima – 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima.
- Gierut, J.A. (1998). Treatment Efficacy Functional Phonological Disorders in Children. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 41, 85-100. DOI: 10.1044/jslhr.4101.s85
- Gonzales, J. Martínez, G. y López, M. (2015) La rehabilitación logopédica: el visualizador fonético speechviewer iii a la vista del visualizador del habla de la universidad politécnica. Recuperado de <https://download.docslide.net/documents/las-nntt-en-la-rehabilitacion-logopedica-el-visualizador-fonetico-speechviewer-iii-a-la-vista-del-visualizador-del-habla-de-la-universidad-politecnica.html>
- Hayashi, C. R. M., Hayashi, M. C. P. I., Marcelo, J., & Bello, S. F. (2012). Análise de redes de colaboración científica entre educación especial e fonoaudiologia/Análisis de las redes de colaboración científica en educación especial y logopedia. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 35(3), 285-297. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1431281923?accountid=37610>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill

- INEI (2013). En el Perú 1 millón 575 mil personas presentan algún tipo de discapacidad: Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-1-millon-575-mil-personas-presentan-alg/>
- INEI (2007). Población de 3 y más años, por grupo de edad, según idioma o lengua con el que aprendió a hablar: Recuperado de [http://ineidw.inei.gob.pe/VisorCenso/servlet/mstrWeb?evt=4001&src=mstrWeb.4001&reportViewMode=1&ConnMode=1&usrSmgr=0.0000001fd9b784ecf02b511d0c2736cf790e7bab8aa7d3ca19f0c107e423e94009c2158d14b34167fd9dba7b159359944619eb18ce842715804e4a1a09d4456c729815a248a019dbabbca77b202bd4ba0f10c4b293a0ebe55866b94e823e8ae3687e055bbd48098c0f863900ec544c0032d9ffeed61a46817a0f27c.3082.1.1.America/Lima.wps\\*\\_1.0.1.1.Censos.74D380DA11DEBD87867900800002AF1.0-3082.1.1\\_-0.1.0\\_-3082.1.1\\_3.1.0&reportID=AC368E694C774F105EAC388042F26A70](http://ineidw.inei.gob.pe/VisorCenso/servlet/mstrWeb?evt=4001&src=mstrWeb.4001&reportViewMode=1&ConnMode=1&usrSmgr=0.0000001fd9b784ecf02b511d0c2736cf790e7bab8aa7d3ca19f0c107e423e94009c2158d14b34167fd9dba7b159359944619eb18ce842715804e4a1a09d4456c729815a248a019dbabbca77b202bd4ba0f10c4b293a0ebe55866b94e823e8ae3687e055bbd48098c0f863900ec544c0032d9ffeed61a46817a0f27c.3082.1.1.America/Lima.wps*_1.0.1.1.Censos.74D380DA11DEBD87867900800002AF1.0-3082.1.1_-0.1.0_-3082.1.1_3.1.0&reportID=AC368E694C774F105EAC388042F26A70)
- La República. (2013). Solo tres colegios en todo el país atienden a niños que sufren discapacidad auditiva. Recuperado de <http://larepublica.pe/04-05-2013/solo-tres-colegios-en-todo-el-pais-atienen-ninos-que-sufren-discapacidad-auditiva>
- Maurya, A. (2014). *Running Lean: Como iterar de un plan A a un plan que funcione*. La Rioja: Unir.
- Ministerio de Educación y Ciencia de España. (s.f.). *Educación inclusiva - Unidad 1: La Educación Inclusiva*. Obtenido de <http://www.ite.educacion.es/formación/materiales/72/cd/>.
- Moreno, M. (2017). *Análisis y valoración de un programa de intervención logopédica como elemento de mejora de la práctica docente en la especialidad de audición y lenguaje. Un modelo de investigación – acción en un IES de Ceuta*. Universidad de Granada. Granada.
- OMS (2021). *Sordera y pérdida de la audición*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Peña, J. (2013). *Manual de logopedia*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=s9pkAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+logopedia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQtMaR9r3VAhXC1CYKHcqJBqEQ6AEIJTAA#v=onepage&q=que%20es%20logopedia&f=false>
- Ortega, J. L. G., Pérez, I., Angustias G., & Blanco, M. F. A. (2016). Eficacia de un programa de desarrollo del habla en niños con trastorno fonológico/Efficacy of a speech development program applied in children with phonological disorders. *Revista Complutense De Educación*, 27(2), 805-826. doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2016.v27.n2.48369](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2016.v27.n2.48369)
- Pico, C. M. P., & Pernas, M. (2011). La atención a los padres con hijos con necesidades educativas especiales (NEE). *Zona Próxima*, (14) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1435667355?accountid=37610>
- Romero Hernández, M. F., & Sara, U. G. (2016). Inclusión de personas con discapacidad sensorial (ciegos y sordos) en los programas de formación musical universitaria en la ciudad de Bogotá, D.C. *Uni-pluri/versidad*, 16(2) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1924298104?accountid=37610>
- Rodríguez, X. (2004). *Una mirada reflexiva hacia el niño sordo*. La Habana, Editorial Pueblo y Educación

- Rodríguez, V., Manuel Acosta, Santana, A. M. M., & Caballero, M. Á. A. (2017). La detección e intervención en habilidades narrativas en niños con trastorno específico del lenguaje en contextos educativos. *Educación XX1*, 20(2), 387-404. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/educXX1.11919>
- Sánchez, M., Ortuño, A., y Belda, A. (2014). De la atención de los problemas de la audición y lenguaje a la logopedia como disciplina. Recuperado de: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/43594/102528.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. R., & Rodríguez, P. R. (2016). Las competencias generales y transversales del grado en logopedia desde la perspectiva del alumno/Generic and transversal competences in the speech-language pathology degree from the students viewpoint. *Educatio Siglo XXI*, 34(1), 113-136. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/j/253241>
- Serra, F. V., & Bruguera, E. V. Tendencias actuales en el tratamiento de la Logopedia.
- Torres Carro, O., Álvarez, L., Maragoto, C., & Álvarez, E. (2003). Nueva estrategia de rehabilitación del lenguaje en la enfermedad de Parkinson. *Rev Mex Neuroci*; 4(5), 313-317.
- Víctor, A. R., Ana, M. S., & María, A. C. (2012). Implicaciones clínicas del diagnóstico diferencial temprano entre retraso de lenguaje (RL) y trastorno específico del lenguaje (TEL). *Universitas Psychologica*, 11(1), 279-291. Retrieved from <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/754/1536>
- Zurita, A. Guía técnica de intervención logopédica. 2005.

## VIII. ANEXOS

### *Anexo 01: Guía de entrevista a los padres de familia de niños con problemas auditivos en la ciudad de Jaén.*



#### **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración de Empresas**


Estimado padre de familia, somos Luzbella Guevara y Valeria Fiestas, estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo, en esta oportunidad solicitamos su valioso apoyo para poder realizarle una entrevista donde sus respuestas ayudarán significativamente para completar el proceso de nuestra tesis que trata sobre la creación de un centro logopedia para niños y adolescentes sordomudos en la ciudad de Jaén.

El siguiente trabajo tiene fines académicos y se guardara total anonimato.

**INSTRUCCIONES:** Requerimos que usted responda las siguientes interrogantes de la forma más objetiva y clara posible, con la finalidad de obtener datos verídicos para la investigación.

1. Respecto a la educación de su niño ¿Cuáles serían las dificultades que presenta?
2. ¿Dónde estudia su niño? ¿Considera que está recibiendo lo que él requiere?
3. ¿Qué opinión tiene acerca de la inclusión social en la educación?
4. ¿Cree Ud. que la institución educativa donde estudia su niño, cuenta con el personal especializado y los recursos necesarios?
5. Si aquí en la ciudad de Jaén se contara con un centro especializado para su niño ¿Qué expectativas tendría de sus servicios?
6. De existir un centro especializado para la educación de su niño, detalle: ¿cuáles son los beneficios educativos que usted como padre obtendría?
7. ¿Qué clase de ayuda le gustaría recibir de los especialistas que laborarían en el centro logopedia?
8. ¿De qué forma Ud. estaría dispuesto(a) a comprometerse con el funcionamiento del centro?
9. ¿Habría la posibilidad de asumir el compromiso económico por la labor que prestará el centro?
10. Con respecto a otros lugares, ¿Qué nos recomendaría para diferenciarnos?
11. ¿A través, de qué medios le gustaría tener información del centro logopedia?  
En el lugar donde recibe educación su niño, ¿Cuántos casos similares conoce?

**Anexo 02: Constancias de validación por juicios de expertos.**


 USAT  
Universidad Católica  
Santa Teresita de Magway

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Prof. LUZLINDA NOHEMY GUEVARA INGA**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "MODELO DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO LOGOPEDIA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES SORDOMUDOS EN JAÉN", elaborado por **FIESTAS NIETO VALERIA LISSETH Y GUEVARA INGA LUZBELLA MIGUELINA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente.

Chiclayo, 17 de Noviembre del 2017.

  
 -----  
 Luzlinda Guevara Inga  
 DOCENTE SAANEE  
 CEBE "CORAZÓN DE JESUS"  
 -JAÉN-  
 -----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

Lic. Nombre: Luzlinda Nohemy Guevara Inga

Cargo Actual: Docente del Equipo SAANEE del CEBE "Corazón de Jesús" - Jaén.

**Ilustración 5: Constancia de validación por juicio de expertos – Lic. Luzlinda Guevara Inga**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mgtr. César Luis Olivos Villasis**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "MODELO DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO LOGOPEDIA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES SORDOMUDOS EN JAÉN", elaborado por FIESTAS NIETO VALERIA LISSETH Y GUEVARA INGA LUZBELLA MIGUELINA; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente.


Chiclayo, 17 de noviembre de 2017.

-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. César Luis Olivos Villasis

Cargo Actual: COORDINADOR GENERAL INCUBADORA DE NEGOCIOS USAT

Ilustración 6: Constancia de validación por juicio de expertos – Mgtr. César Luis Olivos Villasis


  
USAT  
Universidad Católica  
Santa Teresita Magnoagu

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Mgtr. Rafael Martel Acosta**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **“MODELO DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO LOGOPEDIA PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES SORDOMUDOS EN JAÉN”**, elaborado por **FIESTAS NIETO VALERIA LISSETH Y GUEVARA INGA LUZBELLA MIGUELINA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente.

Chiclayo, 17 de noviembre de 2017.

  
-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. Rafael Martel Acosta  
Cargo Actual: COORDINADOR INVESTIGACIÓN ADM. HOSPITAL

**Ilustración 7: Constancia de validación por juicio de expertos – Mgtr. Rafael Martel Acosta**

*Anexo 03: Imágenes de las entrevistas realizadas a los padres de familia de niños con problemas auditivos en la ciudad de Jaén.*



**Ilustración 8: Entrevista Madre de familia I**



**Ilustración 9: Madre de familia II**



**Ilustración 10: Madre de familia III**



**Ilustración 11: Madre de familia IV**



**Ilustración 12: Padre de familia V**