

**PLAN DE MERCADEO DE FONOAUDIOLOGIA DE FONOARKA PARA LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANCISCO CRISTOBAL TORO**

**ARLET INDIRA RENGIFO MENA
DILCEY KARINA MENA MOSQUERA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGIA
MEDELLÍN
2005**

**PLAN DE MERCADEO DE FONOAUDIOLOGIA DE FONOARKA PARA LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANCISCO CRISTOBAL TORO**

**ARLET INDIRA RENGIFO MENA
DILCEY KARINA MENA MOSQUERA**

**Trabajo de aplicación en el Diplomado de Mercadeo como requisito parcial
para optar al título de Fonoaudiología**

**ASESOR
LUIS ROBERTO MORALES**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGIA
MEDELLÍN
2005**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado.

Jurado.

Jurado.

Medellín, noviembre de 2005.

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios por brindarnos la oportunidad, de estar aquí realizando cada uno de nuestros sueños. A nuestros padres por permitirnos, formarnos no solo como personas sino también como profesionales, a los docentes los cuales fueron nuestra guía durante el transcurso de la universidad, a los docentes y al asesor, por compartir sus conocimientos con nosotras, estamos satisfechas y tranquilas con nosotras mismas al saber que realizamos un trabajo arduo y el quizás nos abrirá muchísimas puertas. También agradecemos a la universidad por brindarnos la posibilidad de realizar este trabajo por el cual adquirimos muchos conocimientos, quiera Dios nuestras vidas como profesionales y persona cada día sea mejor para ir formándonos íntegramente como un ser humano correcto y capaz de realizar cada una de nuestras metas.

Muchas Gracias

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO (RAE)

1. TITULO: plan de mercadeo de fonoaudiologia de FONOARKA para la Institución Educativa Francisco Cristóbal toro
2. AUTTORES: Arlet Indira Rengifo Mena y Dilcey Karina Mena Mosquera.
3. TIPO DE IMPRENTA: procesador de palabras Word 2000 Microsoft Office, imprenta Arial 12.
4. NIVEL DE CIRCULACION: Restringido.
5. ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria Maria Cano, Institución Educativa Cristóbal Toro, Arlet Indira Rengifo Mena y Dilcey Karina Mena Mosquera.
6. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: plan de mercadeo
7. SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN: portafolio de servicios de salud
8. MODALIDAD TRABAJO DE GRADO: esta investigación es de tipo descriptivo con un método aplicativo, puesto que se ha trabajado con base a las necesidades que presenta la población de la institución Educativa Cristóbal Toro, y realizando un estudio minucioso para la aplicación de este, tomando como herramienta de trabajo cada uno d nuestros conocimientos.

9. PALABRAS CLAVES: lenguaje, retraso, habla, retardo, comunicación, educación, rehabilitación.

10. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: para este estudio se realizo una encuesta que fue tabulada, llegando a la conclusión de que un grupo determinada de niños de la Institución Educativa Cristóbal Toro, presentan problemas del lenguaje, habla y audición

11. CONTENIDO DEL DOCUMENTO: portada, contraportada, agradecimientos, tabla de contenido, numero de página, de las cuales se desarrollo todo el trabajo.

12. METODOLÓGIA: la investigación se realizo por medio de encuestas para determinar si en realidad existe la necesidad de ofrecer el servicio a la Institución. Para que posteriormente nos sirva como herramienta de trabajo.

13. CONCLUSIÓN: se llevo a la conclusión de que en la Institución Educativa Cristóbal Toro, se atenderán a cada uno de los niños ofreciendo nuestros servicios, asesorando y rehabilitando a cada uno de ellos.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. PLAN DE MERCADEO DE FONOAUDIOLOGIA DE FONOARKA PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANCISCO CRISTOBAL TORO	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. MARCO REFERENCIAL	15
4.1 RESEÑA HISTÓRICA	15
4.2 MARCO LEGAL	16
4.3 MARCO CONTEXTUAL	20
4.4 MARCO TEÓRICO	21
4.5 MARCO CONCEPTUAL	34
5. PROCESO METODOLÓGICO	37
5.1 METODOLOGIA	37

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
6.1 INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA	39
6.2 PLAN DE MERCADEO	43
6.2.1 Análisis de las oportunidades del mercado	43
6.2.1.1 Definir usuarios potenciales.	43
6.2.1.2 Definir las influencias de compra	44
6.2.1.3 Identificar competencias	45
6.2.1.4 Servicios sustitutos	46
6.2.1.5 Definir el patrón de uso de servicio	46
6.2.1.6 Identificar factores ambientales y tendencias de uso	47
6.2.1.7 Identificar la disponibilidad de recursos	47
6.2.1.8 Canales de venta y estrategias de promoción	48
6.2.1.9 Estrategias de promoción:	48
6.2 SELECCIÓN DEL MERCADO META	49
6.2.1 Dimensiones específicas del segmento que se va a seguir.	49
6.2.2 Cuantificación de las necesidades del consumo del segmento	49
6.2.3 Fortalezas y debilidades en el centro de segmento específico	51
6.2.4 Identificar nuevas expectativas para la prestación del servicio en términos de diseño, calidad, empaque y honorarios.	52

6.2.5 Opciones alternativas para la prestación del servicio	53
6.2.6 Análisis de la prestación de servicios bajo el estudio del segmento elegido.	54
6.2.7 Análisis de la exigencia de recursos para la adecuada prestación de servicios.	54
6.3 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO COMPETITIVO	56
6.3.1 Cálculo de volúmenes en nicho opcionado	56
6.3.2 Evaluación de fortalezas y debilidades de nicho opcionado	56
6.3.3 Proyección de las posibles relaciones de la competencia y la probabilidad de éxito o fracaso de las mismas	57
6.3.4 Proyección del nicho opcionado en términos de participación del mercado y del impacto de imagen.	57
6.4 DESARROLLO DEL SISTEMA DE MERCADO	58
6.4.1 Requerimientos para implementar las estrategias de posicionamiento para 4 p (producto, precio, punto de venta y promoción).	58
6.4.2 Revisar actuales sistemas logísticos y explorar otras opciones.	60
6.4.3 Definir las modificaciones necesarias en el actual sistema administrativo.	61
6.4.4 Revisión y concialización de los objetivos que se buscan en el segmento opcionado con los objetivos administrativos globales.	61
6.5 DESARROLLO DEL PLAN DE MERCADEO	61
6.5.1 Misión	62
6.5.2 Visión	62

6.6	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y METAS	63
6.6.1	Objetivo general	63
6.6.2	Objetivos específicos	63
6.7	DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA A SEGUIR	64
6.8	DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS GLOBAL	65
6.9	IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DEL PLAN	69
6.9.1	Definición de las tácticas a seguir	69
6.10	DEFINICIÓN DE MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ESTADÍSTICO	69
6.11	EVALUACIÓN PERMANENTE DE EL POSICIONAMIENTO DE ESTRATEGIAS.	70
6.12	CUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS	70
6.13	NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN.	71
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
	BIBLIOGRAFÍA	75

INTRODUCCIÓN

El plan de mercadeo FONOARKA, se desarrollará bajo enmarcados servicios, que prestara a la institución educativa Cristóbal Toro del Barrio Aranjuez de estratos 2 y 3 de la ciudad de Medellín. Partiendo de allí se tendrán muy en cuenta aspectos importantes, como el desarrollo normal del habla del individuo, ya que nos enfocaremos a una población de 100 niños entre 3 y 12 años de edad.

Se toma como referencia el nicho opcionado, el cual es la herramienta de estudio para desarrollar un trabajo completo.

Inicialmente, se realiza el estudio detallado de la población realizando campañas y promocionando directamente los servicios, observando realmente si existe o no la necesidad de desenvolvemos en ese medio. Cabe resaltar la importancia que tiene el trabajo del fonoaudiologo para el desarrollo intelectual y social en el individuo, como principal ente de la sociedad.

Teniendo en cuenta cada uno de los aspectos a trabajar, se toma como referencia a que población voy a llegar, surgiendo así, diversas formas de desenvolvimiento en cuanto a influencias de compra, competencias, el por que Utilizar nuestros servicios, evaluando las fortalezas y debilidades en nuestra labor. Que estrategia se van a utilizar para poder cumplir las metas trazados a través de la ejecución de los objetivos, logrando así buenos resultados de posicionamiento en el medio.

En este trabajo se enmarcan claramente las oportunidades que el profesional en Fonoaudiologia tiene, para desenvolverse en el área de la salud.

1. PLAN DE MERCADEO DE FONOAUDIOLOGIA DE FONOAARCA PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANCISCO CRISTOBAL TORO

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Existe una alta incidencia de problemas auditivos, lenguaje y habla en los niños de la institución educativa Cristóbal Toro, los cuales están representados en patologías de causa genética o ambiental, perjudicando así su desarrollo integral.

Existe además una prevaecía escolar de trastorno en el desarrollo del lenguaje, trastornos funcionales en la producción del habla que se presentan como consecuencia de factores etiológica como la sobreprotección materna, el rechazo, el abandono y la falta de estimulación.

También existen dificultades de los servicios de salud y a los tratamientos farmacológicos y quirúrgicos, debido a los bajos ingresos económicos, situaciones de inseguridad en las diferentes áreas geográficas, hacen que se mantengan una alta prevalencia de la enfermedad auditiva, principalmente en la población.

¿MEDIANTE QUE ESTRATEGIAS SE REALIZARIAN LAS INTERVENCIONES DE CADA UNO DE LOS NIÑOS QUE SUFREN ALGUN TIPO DE ALTERACIONES?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Ofrecer nuestros servicios mediante el portafolio de servicios, facilitando así el acceso directo a este.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar una propuesta de prestación de servicios de fonoaudiología en la institución educativa Cristóbal Toro de la ciudad de Medellín.
- Realizar campañas de promoción y prevención, facilitándole a la institución acceso a los servicios de lenguaje, habla y audición.
- Atender a una población específica, posibilitándole su desarrollo integral.

3. JUSTIFICACIÓN

FONOARKA, como centro especializado ofrece sus servicios en las áreas de lenguaje, habla y audiológica, encaminada a desarrollar programas de evaluación e intervención oportuna, ejerciendo el rol como profesional capacitado en una variedad de servicios en donde se acomoden las necesidades del usuario.

En la institución Educativa Cristóbal Toro, se encuentran un salto porcentaje de niños los cuales requieren de nuestros servicios, partiendo de allí, es justificable el quehacer de fonoaudiológico, ya que se entraría a trabajar directamente las patologías existentes en los niños o en la población a estudiar.

Las alteraciones que dificultan un buen desenvolvimiento a nivel de lenguaje, habla y audición, están los retrasos y retardos en el lenguaje, dificultades articulatorias de base funcional u orgánica, infecciones auditivas que de una forma u otra perjudican el desarrollo y desempeño del niño en muchos aspectos, mejorando así cada uno de los trastornos antes mencionados, es allí donde el centro se desenvolverá de forma activa y pertinente al trabajo a realizar en determinada población.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

La fonoaudiología como profesión comprometida con el bienestar humano posee un importante lugar en el mundo moderno. Los orígenes del trabajo profesional con personas que presentan desordenes de comunicación se realizan en el siglo XX. Los precursores de los servicios de fonoaudiología se encuentran en antecedentes tan diversos como la educación de los niños, la institución y en el arte de la expresión verbal, y los esfuerzos aislados de diversos profesionales por ayudar a las personas con alteraciones de la comunicación. Se puede decir que hasta los años de 1980 el desarrollo de la Fonoaudiología fue en esencia una empresa local de cada país (de ahí la diversidad de nombres que identifican esta profesión a nivel mundial). A partir de los 90 se inicio el despegue de la globalización de esta actividad profesional.

Hoy se reconoce 2 vertientes de la fonoaudiología: la orientación Europea y la perceptiva de los Estados Unidos de Norte América. El producto Colombiano refleja estas dos influencias.

En Colombia a partir de 1996 se crearon los primeros programas de formación de fonoaudiología en la universidad nacional de Colombia y en la escuela Colombiana de rehabilitación adscrita en se momento en el colegio mayor de nuestra señora del rosario, se logro consolidar la reglamentación del ejercicios profesional en el territorio nacional a través de la ley 376 de

1997 “por la cual se reglamenta la profesión de fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio”. Actualmente tiene a su cargo la inscripción y el registro diario único nacional de quien ejerce la profesión de fonoaudiología en Colombia.

4.2 MARCO LEGAL

LEY 376 DE 1997 (JULIO 4)

ARTÍCULO 1o. DEFINICIÓN Para todos los efectos legales, se entiende por Fonoaudiología, la profesión autónoma e independiente de nivel superior universitario con carácter científico. Sus miembros se interesan por, cultivar el intelecto, ejercer la academia y prestar los servicios relacionados con su objeto de estudio. Los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, el habla y la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas, y el bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y de las poblaciones.

La fonoaudiología, como lo establece la ley esta respaldada por la ley 376 de 1997, la cual la define como la profesión encargada de trabajar cada uno de los desordenes comunicativos del hombre a nivel de habla, lenguaje y audición.

ARTÍCULO 2o. ÁREAS DE DESEMPEÑO PROFESIONAL Y EL ARTICULO 3o. CAMPOS GENERALES DE TRABAJO. El ejercicio de la profesión en Fonoaudiología, va encaminado a la realización de toda actividad profesional dentro de los siguientes campos generales de trabajo y/o de servicio.

El profesional en Fonoaudiología desarrolla los programas fonoaudiológicos en investigación, docencia, administración, asistencia y asesoría en las siguientes áreas de desempeño profesional, lenguaje, habla y audición.

Como nos indica el artículo el profesional en fonoaudiología esta capacitado en trabajar en cualquiera de las áreas de estudio.

ARTÍCULO 4o. DE LA INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL PROFESIONAL DE LA FONOAUDIOLOGIA EN COLOMBIA. La Asociación Colombiana de Fonoaudiología y Terapia del Lenguaje, ACFTL, será el organismo autorizado para realizar la inscripción y el Registro Único Nacional de quien ejerce la profesión de Fonoaudiología en Colombia. En tal virtud, sin perjuicio de su propia estructura organizativa la ACFTL, establecerá la organización y mecanismos para el cumplimiento del propósito de estas funciones, en concordancia con las disposiciones legales vigentes y bajo la supervisión del Gobierno Nacional.

Una vez que se tenga el registro como profesional, se debe inscribir para obtener el registro, para identificarnos en cualquier entidad donde prestemos nuestros servicios.

ARTÍCULO 5o. DE LOS REQUISITOS. La ACFTL registrará como profesional en Fonoaudiología a quien cumpla los siguientes requisitos:

1. Acredite título profesional universitario de Fonoaudiología expedido por una institución de educación superior universitaria colombiana, reconocida por el Gobierno Nacional.

2. Acredite la convalidación del título de Fonoaudiología de nivel superior universitario expedido por universidad extranjera que corresponde a estudios de dicho nivel.

3. Quien con anterioridad a la vigencia de la presente ley haya obtenido tarjeta como profesional universitario de Fonoaudiología o Terapia del Lenguaje, expedida por el Ministerio de Salud o las Secretarías de Salud respectivas.

ARTÍCULO 6o. DE LA PRACTICA INADECUADA. Entiéndase por práctica inadecuada

de la profesión de Fonoaudiología, toda acción que indique incumplimiento de las disposiciones del código de ética establecido por la Asociación Colombiana de Fonoaudiología y Terapia del Lenguaje.

ARTÍCULO 7o. DEL EJERCICIO ILEGAL. Entiéndase por ejercicio ilegal de la profesión de Fonoaudiología, toda actividad realizada dentro del campo de competencia señalado en la presente ley, por quienes no ostenten la calidad de Fonoaudiólogos del nivel profesional universitario o su equivalente de terapeuta del lenguaje y no esté autorizado debidamente para desempeñarse como tal.

Como profesional debemos regirnos bajo unas leyes, las cuales no se pueden incumplir, ya que se nos sancionara.

ARTÍCULO 8o. DE LOS ÓRGANOS ASESORES Y CONSULTIVOS. Las Federaciones, las Facultades de Fonoaudiología, Asociaciones científico-profesionales y gremiales de Fonoaudiólogos o terapeutas del lenguaje de nivel superior universitario que oficialmente funcionen en el país, serán órganos

asesores y consultivos del Gobierno Nacional, Departamental, Distrital y Municipal.

ARTÍCULO 9o. DEL SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO. El Gobierno Nacional teniendo en cuenta el carácter de contenido social y humanístico de la Fonoaudiología, podrá reglamentar el servicio social obligatorio para los profesionales de Fonoaudiología, cuando las necesidades de la comunidad lo requieran.

Como profesional debemos ser tan bien personas, ejerciendo nuestra profesión para colaborarles a las personas y a una comunidad la cual requiere de nuestros servicios.

ARTÍCULO 10. DEL RECONOCIMIENTO DEL NIVEL PROFESIONAL. El Gobierno Nacional teniendo en cuenta el carácter profesional de la carrera de Fonoaudiología, a través de los diferentes estamentos públicos, establecerá los mecanismos necesarios para que al profesional fonoaudiólogo se le dé el trato acorde a su formación.

ARTÍCULO 11. VIGENCIA DE LA LEY. La presente ley estará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

4.3 MARCO CONTEXTUAL

La Institución Educativa Cristóbal Toro fue creada en 1994 por un grupo de directivos a cargo de otras instituciones que hacen parte de esta ofreciendo a la comunidad de Aranjuez y sectores cercanos el fácilmente a la etapa preescolar y escolar de la institución.

En el año de 1998, las directivas de la institución, deciden abrirle bachillerato, ya que anteriormente se contaba solo con preescolar y primaria.

MISIÓN: Abierta a la diversidad. Formadora holística del ser humano inmerso en los valores y la comunicación fundamentada en la pedagogía del respeto y el amor.

VISIÓN: ser la mejor institución Educativa del sector, formadora de líderes con proyección social, capaces de transformar, el entorno, resolver pacíficamente los conflictos respetando las diferencias.

En la actualidad la institución cuenta con un total de 650 estudiantes matriculados en su mayoría, pertenecientes a estratos socioeconómicos 2 y 3 distribuidos así: 2 preescolar. 1 aula regular, tres primeros, tres segundos, tres terceros, tres cuartas y tres quintos, para un total de 18 grupos.

Se cuenta con 18 docentes, el rector, coordinadora, 8 por orden de prestación de servicios.

La institución posee 18 salones disponibles para el alumnado, 2 unidades sanitarias, 1 cafetería, biblioteca, sala de computadores, rectoría, coordinación, sala de juntas, sala de espera, 2 patios.

4.4 MARCO TEÓRICO

Un "trastorno del habla y lenguaje" se refiere a los problemas de la comunicación u otras áreas relacionadas, tales como las funciones motoras orales. Estos atrasos y trastornos varían desde simples substituciones de sonido hasta la inhabilidad de comprender o utilizar el lenguaje o mecanismo motor-oral para el habla y alimentación. Algunas causas de los trastornos del habla y lenguaje incluyen la pérdida auditiva, trastornos neurológicos, lesión cerebral, retraso mental, abuso de drogas, impedimentos tales como labio leporino, y abuso o mal uso vocal. Sin embargo, con mucha frecuencia se desconoce la causa¹.

Las áreas a trabajar en fonoaudiología son:

Lenguaje

Habla

Voz

Audición

Alteraciones del habla y la comunicación.

Las alteraciones del habla y la comunicación aparecen con mucha frecuencia en los niños, por lo que es necesario realizar un temprano diagnóstico para que el logopeda pueda trabajar con ellos lo antes posible, evitando así riesgos

¹ www.cnice.med.es

innecesarios. Dada la diversidad de trastornos que aparecen asociados a distintos orígenes, se ha procedido a clasificarlos de la siguiente manera:

- Trastornos del habla: dislalias; diglosias; disartrias, anartrias; rinolalias; disprosodias.
- Trastornos de la comunicación: disfemia o tartamudez; mutismo; farfalleo; afonías histéricas.

Trastornos del habla.

Dislalias: Son los trastornos que en mayor número padecen los escolares. Las dislalias parten de una dificultad para alcanzar una correcta articulación. Muy frecuentemente no está asociada a patología alguna por lo que logrando un funcionamiento adecuado en el proceso de aprendizaje y desarrollo del lenguaje queda totalmente recuperada.

La dislalia es un defecto en la articulación de origen extraneúrico que consiste en la alteración, sustitución u omisión de los fonemas en general. Puede ser debida a causas orgánicas, funcionales o psicossomáticas. Cada día está siendo más habitual la demanda de la sociedad para atender a niños cada vez más pequeños, cuando no tienen edad de ser reeducados sino estimulados.

Se produce una ansiedad familiar precoz creada en torno a un niño que sigue la evolución del lenguaje de manera diferente a otro de su edad. El factor determinante es el ingreso en el colegio, lo que conlleva un nivel de exigencia cada vez mayor y unos periodos de recuperación de los que dispone el niño cada

vez más cortos. Bernaldo de Quirós la define como un "trastorno de la pronunciación que no obedece a patología del sistema nervioso central"².

Es recomendable el inicio de la estimulación (no rehabilitación) lo más temprano posible porque desde el punto de vista fisiológico el niño es más hábil para el aprendizaje del habla en la etapa de 0 a 6 años, y de éstos los tres primeros (de 0 a 3). Según Valet, la fecha límite para una articulación correcta se sitúa entre los seis y los siete años³.

Según las causas que la originan pueden ser dislalias orgánicas o dislalias funcionales y dislalias evolutivas.

Dislalias orgánicas. Aquellas alteraciones del lenguaje originadas por una alteración o malformación de los órganos fonoarticulatorios que impiden una correcta articulación, como: fisura palatina, labio leporino, frenillo lingual, etc.

Dislalias funcionales. Trastornos de la articulación en niños o adultos que no presentan malformación anatómica, pérdida de audición o lesión neurológica.

Diglosias. Alteraciones de la articulación por malformación de los órganos del habla. Ejemplos son los niños con fisura palatina y/o labio leporino. Es imprescindible la intervención clínica para recomponer el órgano dañado antes que una intervención logopédica.

² www.secretariasenado.gov.co

³ www.cleftline.org

Según el órgano periférico del habla en el que se encuentren las malformaciones se van a dar los siguientes tipos: diglosias labiales, diglosias mandibulares, diglosias linguales, diglosias palatales y diglosias nasales.

La diglosia labial, es un trastorno de la articulación de los fonemas originado por una alteración de la forma, movilidad, fuerza o consistencia de los labios. Las más frecuentes se deben a los labios leporinos, frenillo, labial superior y neuralgia del trigémino.

La diglosia mandibular, se debe a un trastorno de la articulación producido por alteración de la forma de uno o ambos maxilares. Los más frecuentes son el prognatismo, el retroprognatismo, las resecciones de una, otra o ambas mandíbulas y las anomalías dentarias.

La disglosia lingual es una alteración de la articulación de fonemas por un trastorno orgánico de la lengua. Las más frecuentes son: anquiloglosia, parálisis del hipogloso, macroglosias, etc. Este tipo de disglosia, así como sus variantes, está muy bien tratado en Espacio Logopédico que, además, nos ofrece una nutrida información bibliográfica.

La disglosia palatales, es una alteración de la articulación causada por alteraciones orgánicas del paladar óseo y del velo del paladar. Las más frecuentes son la fisura del paladar, el velo largo o corto del paladar y la rinolalia abierta o cerrada, con repercusión, a veces, en hipoacusias no detectadas. Las diglosias nasales

Disartrias. Alteraciones motrices del habla, es decir, provocadas por lesiones del sistema nervioso que generan trastornos en el movimiento de los músculos que intervienen en la fonoarticulación. Se clasifican de la siguiente manera: flácida,

espástica, atáxica, hipocinética, hipercinética o mixtas. Las hay que son periféricas, paréticas, de tipo cerebeloso o relacionada a alteraciones del tono de los músculos fonoarticulatorios.

Disartria Fláccida: se produce por alteraciones de la neurona motriz inferior.

Disartria Espástica: se deben a alteraciones de la neurona motriz superior.

Disartria Atáxica: relacionadas con alteraciones del sistema cerebeloso.

Disartria Hipocinética.

Disartria Hipercinética.

Disartrias Mixtas: Características del habla en la Esclerosis lateral Amiotrófica.
Características del habla en la Esclerosis Múltiple.

Disartrias periféricas: Recuerdo anatómico-fisiológico de los pares craneales implicados en el mecanismo del habla . Polineuritis. Parálisis aisladas de los nervios craneales. Poliomielitis aguda o enfermedad de Heine Medin. Síndrome de Möbius.

Disartria parética: se relaciona con una paresia en los músculos fonoarticulatorios. Ejemplo: poca fuerza en la emisión de la voz.

Disartria de tipo cerebeloso: se trata de una incoordinación de los movimientos de los músculos que intervienen en la articulación del lenguaje. Ejemplo: palabra arrastrada, lenta.

Disartria relacionada a alteraciones del tono de los músculos fonoarticulatorios. Ejemplos: Parálisis cerebral que en el momento de la emisión de la voz puede haber una contractura de los músculos laríngeos o de la cavidad bucal.

Anartrias: se trata de un problema de articulación. Su característica principal es la incapacidad total o casi total para producir lenguaje. Es la pérdida del arte de combinar movimientos de los órganos articulatorios.

Rinolalias: es un trastorno de la voz y del habla relacionado con una alteración en la articulación de algunos fonemas o ausencia total de ellos; se produce una nasalización cuando va unida al timbre nasal de la voz; hipernasalización e hiponasalización cuando hay una mala disposición de las cámaras de resonancia. También aparece en los casos en los que aparecen deficiencias en la inervación del velo del paladar, por falta de funcionalidad del mismo o por procesos que provocan oclusión nasofaríngea. Podemos clasificarlas en dos grandes grupos:

Rinolalias abiertas o hiperrinolalia: en ella existe mayor flujo de aire hacia la cavidad nasal lo que provoca la nasalización de los fonemas. Entre sus causas tenemos de tipo orgánico y funcional. Son causas orgánicas las fisuras palatinas, el velo corto, las parálisis velares, traumatismos del velo del paladar y déficit auditivo. Una de las causas funcionales es la imitación del niño a una persona que tiene el problema.

Rinolalia cerrada o hiporrinolalia: se describirá en otra ficha.

Ambas rinolalias se corrigen sin dificultades suprimiendo la causa que originó el hábito anormal. No hay edad específica en la que puedan aparecer.

Disprosodias. Es la alteración en el ritmo de la palabra como consecuencia de una disminución o incremento grande en la velocidad del habla, que puede tener un origen neurótico. Esto origina que los fonemas se pronuncien con gran rapidez, con lo que las palabras salen a "tropiezos", con repeticiones, etc. Algunos autores la incluyen dentro de las disfemias.

Trastornos de la comunicación.

TARTAMUDEZ O DISFEMIA: Es un trastorno relacionado con la fluidez del habla y da lugar a una repetición rápida de sonidos o sílabas, provocando bloqueos al intentar pronunciar una palabra. No está considerada como una enfermedad y en la mayoría de los casos desaparece espontáneamente. Se conocen varios tipos: clónica, tónica o mixta.

FARFULLEO: Se trata de una alteración en la fluidez del lenguaje, en la que el individuo habla a gran velocidad, articulando desordenadamente.

MUTISMO: Relacionado con la negativa por parte de los niños a hablar en determinadas situaciones sociales, incluida la escuela. Estos niños tienen capacidad tanto para hablar como para entender el lenguaje hablado. Suelen utilizar el lenguaje en casa o en ambientes familiares.

Alteraciones del lenguaje.

Son varios los trastornos del lenguaje y que afectan de una manera clara al trabajo escolar de los niños. La aparición de cualquiera estos trastornos limita en gran manera la adquisición de conocimientos del escolar al mismo tiempo que limita el desarrollo de su personalidad. De ahí la importancia que tiene su detección temprana, para poner los medios necesarios encaminados a su corrección. Atendiendo a la gran diversidad de trastornos que hay los vamos a dividir atendiendo a la siguiente clasificación:

Trastornos del desarrollo del lenguaje: disfasias/afasias; retraso específico del lenguaje; retraso simple del lenguaje; retraso del habla

Trastornos del lenguaje escrito: dislexia; disgrafía; disortografía; discalculia

Trastornos del desarrollo del lenguaje

DISFASIAS: se relacionan con una inadecuada y retrasada adquisición de lenguaje en ausencia de deficiencia mental, pérdida auditiva, problemas emocionales-sociales y deprivación medio-ambiental grave. Se aplica a aquellos niños que presentan un trastorno severo del lenguaje, tanto en la comprensión como en la producción. Se caracterizan por déficit a nivel de comprensión, procesamiento y uso del lenguaje. Sueles asociarse a otro tipo de trastornos como atención dispersa, aislamiento, etc.

AFASIAS: es una alteración del lenguaje producida por una lesión cerebral, una vez que el niño haya adquirido el lenguaje, pudiendo ser sensorial o motriz. Las afasias pueden ser de emisión o de comprensión, llamadas también sensoriales-receptivas o motoras-expresivas. Asimismo, pueden ser completas o incompletas,

determinando así una afectación mayor o menor, incluyendo la escritura y cualquier otro modo de expresión

RETRASO SIMPLE DEL LENGUAJE: Se trata de una disfunción del lenguaje de tipo evolutivo con desfase cronológico. Aparece en niños en los que no se encuentran alteraciones de tipo intelectual, relacional, motriz o sensorial, aunque afecta a más de un módulo del lenguaje, en especial a la fonología y la sintaxis. Lo más normal es que se presente como una insuficiencia del aspecto lingüístico a nivel expresivo, comprensivo y articulatorio

El retraso simple se da en niños que no presentan, por lo tanto, ningún tipo de patología, pero que por cualquier circunstancia tardan más tiempo en alcanzar la comprensión del lenguaje. Parece ser que se da más en niños con bilingüismo. Con una buena intervención del logopeda este retraso se corrige con cierta facilidad, logrando que el niño hable correctamente a los cinco o seis años.

Algunas de las características que presentan los niños están relacionadas con dificultades en la comprensión de órdenes sencillas, poseen un escaso vocabulario, presentan dificultades en la lateralización y una escasa función lúdica del lenguaje.

RETRASO ESPECÍFICO DEL LENGUAJE: Es un trastorno específico del desarrollo en el que la comprensión del lenguaje por parte del niño es inferior al nivel adecuado a su edad mental. Suele ser relativamente frecuente que en este tipo de retrasos exista un deterioro notable de la expresión del lenguaje, así como alteraciones en la pronunciación de los fonemas. Por regla general son niños que inician el lenguaje a una edad tardía, en torno a los tres años. Algunos autores lo incluyen dentro del grupo de las disfasias.

RETRASO DEL HABLA: Se trata de una afectación transitoria del habla que no está ligada a ningún tipo de deficiencia mental, ni a déficit auditivo, ni a trastorno de la personalidad. Es uno de los trastornos más frecuentes relacionados con el lenguaje y aunque apenas si tiene repercusión en la evolución del niño. Los niños que tienen este tipo de trastorno suelen comenzar a hablar en una edad cercana a los dos años, y con la ayuda de un logopeda puede alcanzar un nivel lingüístico normal.

Este retraso y sus desviaciones aparece entre el 3 y el 10% de los niños menores de 6 años y según los distintos autores que lo han estudiado suele aparecer en niños con antecedentes familiares en el retraso del habla o en aquellos que tienen una base patológica clara. Sólo en este segundo caso el trastorno se asocia con: un retraso mental o parálisis cerebral, el autismo, déficit auditivos como la sordera congénita y las afasias o disfasias.

Trastornos del lenguaje escrito

DISLEXIA: Es un trastorno específico del proceso de lectura y que se caracteriza porque no se asimilan correctamente algunos símbolos gráficos del lenguaje. Sin embargo, algunos autores se preguntan si realmente la dislexia es un trastorno del lenguaje. A esta disparidad de criterios se refiere Josep Artigas, basándose en los estudios de Fritz (1996) quien propone una hipótesis según la cual el defecto en la percepción visual del movimiento, detectado en muchos disléxicos, no sea otra cosa que un marcador biológico de un déficit cognitivo que afectaría distintos aspectos del procesamiento cerebral.

Tipos: dislexias adquiridas y dislexias del desarrollo. Las primeras tienen como substrato una lesión cerebral adquirida localizada en una zona de la corteza a la

que se le atribuye la función que ha quedado alterada. Las dislexias del desarrollo son las más comunes.

DISGRAFIA: La disgrafía es un trastorno de tipo funcional que afecta a la calidad de la escritura del sujeto, en el trazado o la grafía. El niño presenta un nivel de escritura significativamente inferior al esperado por su edad y curso escolar, y ello influye negativamente en sus aprendizajes escolares. Los problemas más frecuentes observados son: la inversión de sílabas; la omisión de letras, etc.

Tipos: Disgrafías adquiridas y evolutivas; disgrafías centrales y periféricas; disgrafías centrales: disgrafía fonológica; disgrafía superficial; disgrafía profunda.

DISORTOGRAFÍA: Dificultad para escribir sin errores ortográficos.

DISCALCULIA.: Se trata de un trastorno específico del desarrollo en el cálculo aritmético del niño. Suele aparecer asociado a otros trastornos como la dislexia o la disgrafía, así como con trastornos de atención y problemas perceptivos. Los problemas observados en estos casos son: la confusión de números y su inversión, etc.

Alteraciones de la audición

Son todos aquellos problemas relacionados con la agudeza auditiva, por lo que se debe diferenciar entre:

Sordera o anacusia. Pérdida grave, severa o total de la audición.

Hipoacusia. Disminución de la audición (agudeza auditiva). A su vez á hipoacusia puede ser:

Hipoacusias de transmisión, cuando está afectado el aparato de transmisión del oído externo o medio.

Hipoacusias de percepción, que se originan en el órgano sensorial o sea en el oído interno (cóclea) o en las vías que conducen el sonido hasta el cerebro.

La correspondiente delimitación de contenido de los términos vendrá dada por la aplicación de pruebas audiométricas y contrastadas con la logaudiometría (agudeza auditiva a través de la voz hablada). Estas alteraciones en la integración de las señales auditivas en el cerebro junto con otras aferencias sensoriales, como por ejemplo visuales, pueden provocar trastornos de aprendizaje y memoria.

El tratamiento debe estar orientado a investigar y trabajar diferentes aspectos tales como la desmutización, entrenamiento auditivo, lectura labial, articulación, modulación de la voz, entrenamiento rítmico, interpretación del vocabulario cotidiano y la elaboración y organización el lenguaje.

Repercusiones educacionales

Ya que todos los trastornos de la comunicación tienen el potencial de aislar a los individuos de sus alrededores sociales y educacionales, es esencial encontrar una intervención justa y apropiada. Aunque muchos padrones del habla y lenguaje se pueden caracterizar de lenguaje infantil y forman parte del desarrollo normal del niño, éstos pueden causar problemas si no se pasan a tiempo. De esta manera un atraso en el padrón de lenguaje inicial puede convertirse en un trastorno que causa dificultades en el aprendizaje. A

causa de la manera en la cual el cerebro se desarrolla, es más fácil aprender las destrezas del lenguaje y comunicación antes de los 5 años de edad. Cuando los niños tienen trastornos musculares, problemas en la audición, o atrasos del desarrollo, su adquisición del habla, lenguaje, y destrezas relacionadas puede ser afectada.

Los patólogos del habla y lenguaje asisten a los niños que tienen trastornos de la comunicación de varias maneras. Proporcionan terapia individual para el niño; consultan con el maestro del niño sobre las maneras más efectivas de facilitar la comunicación del niño dentro de la sala de clases; y trabajan de muy cerca con la familia para desarrollar metas y métodos para una terapia efectiva en la sala de clases y el hogar. También puede asistir a los maestros vocacionales y asesores en establecer metas de la comunicación relacionadas a las experiencias de trabajo de los alumnos y sugerir estrategias que sea efectivas para la importante transición de la escuela al empleo y la vida adulta.

La tecnología puede ayudar a aquellos niños cuyas condiciones físicas hacen la comunicación difícil.

El uso de sistemas de comunicación electrónicos permite que la gente que no habla y las personas con severas discapacidades físicas aumenten su participación en la discusión del pensamiento.

El vocabulario y desarrollo de conceptos continúa durante los años que los niños están en la escuela. Se les enseña a leer y escribir, y mientras maduran los alumnos, la comprensión y uso del lenguaje se hace más complejo. Las destrezas para la comunicación están al centro de la experiencia educacional.

La terapia del habla o lenguaje puede continuar a través de los años escolares en la forma de terapia directa o a través de un especialista.

4.5 MARCO CONCEPTUAL

LENGUAJE: El lenguaje es un conjunto de símbolos que en conjunto nos dejan transmitir un mensaje, y es una capacidad exclusiva del ser humano (los animales tienen sistemas de comunicación) que lo capacita para abstraer, conceptualizar y comunicarse.

HABLA: facultad innata del ser humano.

AUDIOLOGIA: rama de la medicina, que estudia la audición y sus alteraciones.

HIPOACUSIA: disminución de la audición.

AGRAFIA: ausencia de la escritura.

DISLALIA: dificultad articularia (dificultad para producir una palabra)

RETARDO: atraso cognitivo

Disgrafía: La disgrafía es un trastorno de tipo funcional que afecta a la calidad de la escritura del sujeto.

DISLEXIA: Es un trastorno específico del proceso de lectura y que se caracteriza porque no se asimilan correctamente algunos símbolos gráficos del lenguaje.

TARTAMUDEZ O DISFEMIA: Es un trastorno relacionado con la fluidez del habla y da lugar a una repetición rápida de sonidos o sílabas, provocando bloqueos al intentar pronunciar una palabra.

MUTISMO: Relacionado con la negativa por parte de los niños a hablar en determinadas situaciones sociales, incluida la escuela.

DIGLOSIAS: Alteraciones de la articulación por malformación de los órganos del habla.

DISLEXIA: Es un trastorno específico del proceso de lectura y que se caracteriza porque no se asimilan correctamente algunos símbolos gráficos del lenguaje.

SORDERA O ANACUSIA: Pérdida grave, severa o total de la audición.

DISORTOGRAFÍA: Dificultad para escribir sin errores ortográficos.

DISCALCULIA.: Se trata de un trastorno específico del desarrollo en el cálculo aritmético del niño. Suele aparecer asociado a otros trastornos como la dislexia.

ALEXIA: Pérdida de la capacidad previamente adquirida de la lectura.

AGRAFIA: capacidad total o parcial para expresar las ideas a nivel escrito por causa de una lesión cerebral.

FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTAS A DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CRISTOBAL TORO

1. ¿sabe como detectar a un niño con problemas de habla, lenguaje y audición?
2. ¿ha tenido la oportunidad de recibir información sobre como estimular y reconocer la presencia de alteraciones que impidan un normal desarrollo en los niños?
3. ¿considera usted que en aula escolar hay niños que presentan problemas a nivel de lenguaje, habla y audición?
4. ¿ha recibido capacitación sobre como prevenir, detectar y manejar alteraciones del lenguaje?
5. ¿considera importante recibir capacitación sobre el reconocimiento, detección y manejo de conductas patológicas habla, lenguaje y audición?
6. ¿Qué opinión le trae vincular un fonoaudiologo que asesore y apoye los procesos de los estudiantes de la institución Cristóbal Toro en la detección, prevención y tratamiento de los niños con presencia de alteraciones del lenguaje, habla y audición?

NOTA: las entrevistas, fueron realizadas a 18 docentes de la institución Cristóbal Toro.

5. PROCESO METODOLÓGICO

5.1 METODOLOGIA

La investigación es de tipo descriptivo y aplicativo, ya que va dirigido a satisfacer las necesidades de una población. Se tomo como punto de referencia la Institución Educativa Cristóbal Toro, donde se llevo un estudio detallado y minucioso, el cual nos arrojara resultados precisos, para que posteriormente nos sirva como herramienta de trabajo, favoreciendo de una forma u otra la comunicación de estas personas. Con esta investigación se busco determinar que cantidad de niños presentaban dificultades a nivel de habla, lenguaje y audición.

Para ello se realizaron encuestas, la cual nos verifico que cantidad exacta de niños presentaban algún tipo de alteración.

Diseño

Este proyecto es no experimental, puesto que este servicio “rehabilitación para las dificultades del lenguaje, habla y audición” ha sido ofrecido por entidades de salud y empresas a todas las persona s que lo necesiten.

Delimitación

- ✓ Niños que sufren alteraciones a nivel de lenguaje, habla y audición.

Población

- ✓ Institución Educativa Francisco Cristóbal Toro del Barrio de Aranjuez.

Muestra

- ✓ 100 niños de primaria entre 3 y 12 años.

Hipótesis

Las alteraciones del habla, lenguaje y audición, interfieren de forma negativa en el proceso escolar del niño, por eso es de vital importancia no dejar de pasar por alto, alguna dificultad que ellos presenten.

En algunos casos desde que los niños nacen, carecen de cariño, es decir no los estimulan para que su desarrollo sea satisfactorio y se desenvuelva en un medio que le exigirá opciones de vidas que en este caso pueden estar alteradas

Fuentes primarias

Mediante la realización del diplomado “mercadeo de servicios de salud”, se adquirieron los conocimientos, puestos a prueba en la realización de un estudio a fondo de la forma como se puede vender un servicio.

Fuentes secundarias

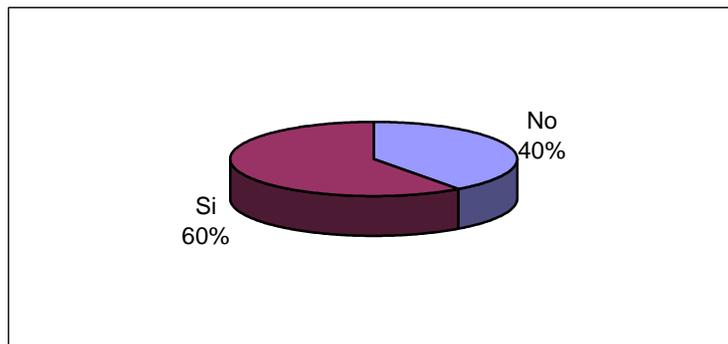
- Libros
- pagina Web

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1 INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA

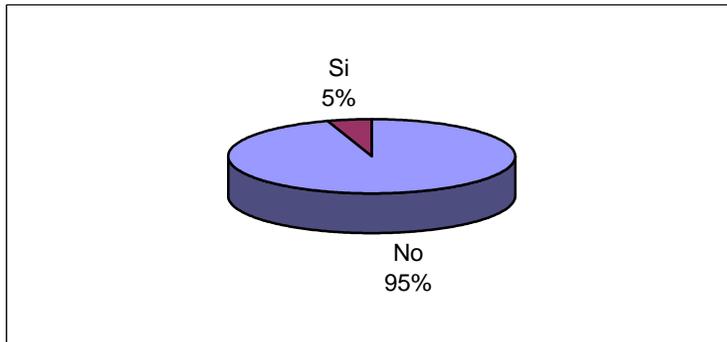
- POBLACIÓN: docentes
- UNIVERSO: 18
- MUESTRA: 18
- DÍA: 4 de Octubre del 2005

1. Sabe cómo detectar un niño con problemas del lenguaje, habla y audición?



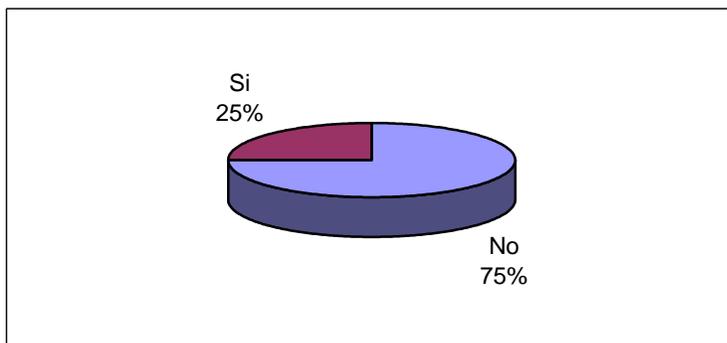
El 60% de los docentes de la Institución Cristóbal Toro, sabe como detectar a un niño con dificultades de habla, lenguaje y audición.

2. Ha tenido la oportunidad de recibir información sobre cómo estimular y conocer la presencia de alteraciones que impidan un normal desarrollo en los niños?



El 95% de los docentes de la Institución Cristóbal Toro no ha tenido la oportunidad de recibir información sobre la estimulación y el 5% que si la ha tenido.

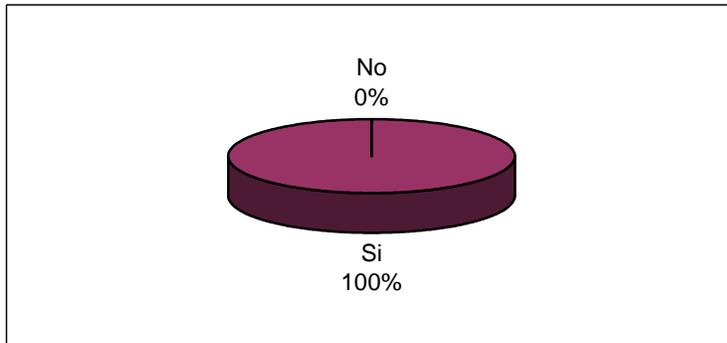
3. ¿Considera usted que en el aula escolar hay niñas que presentan problemas de audición, lenguaje y habla.



El 75% de los docentes considera que en su aula tiene niños que presentan dificultades en el lenguaje, habla y audición.

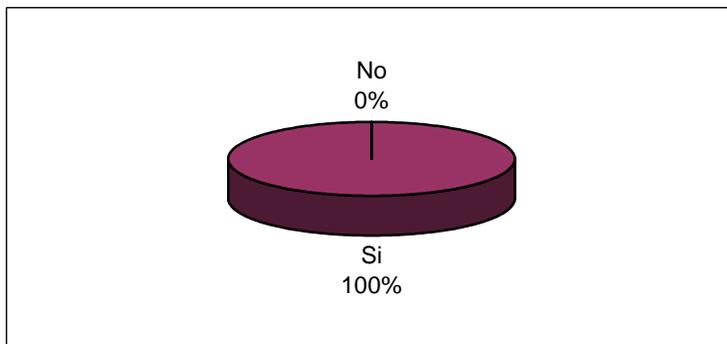
4. ¿Ha tenido capacitación sobre como prevenir, detectar y manejar alteraciones

del lenguaje, habla y audición?



El 100% de los docentes dicen que nunca han recibido capacitación sobre como prevenir, detectar y manejar alteraciones del lenguaje, habla y audición.

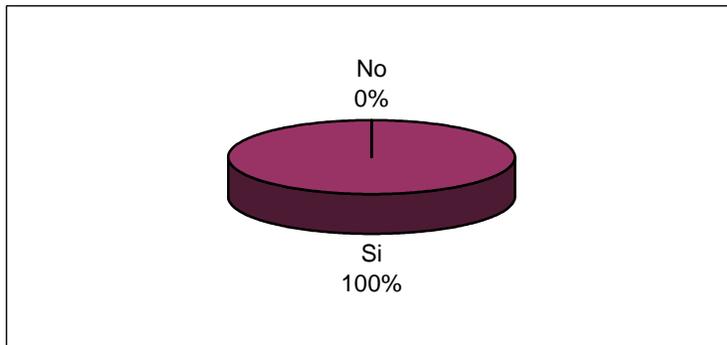
5. ¿Considera importante recibir capacitación sobre el reconocimiento, detección y manejo de conductas patológicas en audición, lenguaje y habla?



El 100% de los docentes, respondieron que si les interesa recibir capacitación sobre reconocimiento, detección y manejo de conductas patológicas en audición, lenguaje y habla.

6. ¿Cree usted que es importante vincular el fonoaudiologo que asesore y apoye

los procesos de los estudiantes de la Institución Educativa Cristóbal Toro en la detección, prevención y tratamiento de los niños con presencia de alteraciones del lenguaje, habla y audición.



El 100% de los docentes, cree que es importante vincular al fonoaudiologo que asesore y apoye los procesos de los estudiantes de la Institución Educativa Cristóbal Toro, en la prevención, detección y tratamiento de los niños con presencia de alteraciones del lenguaje, habla y audición.

6.2 PLAN DE MERCADEO

6.2.1 Análisis de las oportunidades del mercado

6.2.1.1 Definir usuarios potenciales.

Cuando se habla de usuarios potenciales se hace referencia, a que población va dirigido los servicios, es decir, sus características, que necesidades existen, partiendo de allí se desarrollaran programas para el mejoramiento o rehabilitación de cada una de ellas.

Medellín es una ciudad privilegiada ya que cuenta con uno de los servicios más completos del país y no solo eso, sino de Latinoamérica, por contar con los avances más sofisticado y avanzados de salud.

Gracias a hacer una ciudad fuerte en esta área, es importante que cuente con profesionales capacitados que ofrezcan sus servicios de mejor forma, favoreciendo así la calidad de vida de los usuarios, por esto nuestro centro FONOARKA ofrecen sus servicios a todos los niños escolares entre 3 y 12 años de edad de la institución educativa Cristóbal Toro del barrio arranques estratos 2 y 3 de la ciudad de Medellín.

Como aspectos importantes ha tener en cuenta en la institución que serán ofrecidos los servicios están:

- Reseña histórica de la institución
- Población de niños ha quienes van ha ir dirigidos los servicios

- Estratificación social de la institución

6.1.1.2 Definir las influencias de compra

Los trastornos del lenguaje, habla y audición, son las alteraciones que presentan los niños de la institución educativa Cristóbal Toro, ya sea por la edad, o por los factores a los cuales están expuestos. Si hablamos de los problemas de lenguaje hacemos énfasis en la estimulación que algunos niños les hacen falta y que afectan este, de forma significativa. En cuanto a habla, Se trata de una afectación transitoria, que no está ligada a ningún tipo de deficiencia mental, ni a déficit auditivo, ni a trastorno de la personalidad. Es uno de los trastornos más frecuentes relacionados con el lenguaje y aunque apenas si tiene repercusión en la evolución del niño. Los niños que tienen este tipo de trastorno suelen comenzar a hablar en una edad cercana a los dos años, y con la ayuda de un logopeda puede alcanzar un nivel lingüístico normal. Las dificultades que estos niños presentan, afectan de forma significativa su desarrollo o proceso escolar. En cuanto a los problemas de la audición es importante resaltar el predominio de deterioros auditivos permanentes en población pediátrica hasta los 9 años de edad es de 1,65/1000 nacidos vivos, cifra superior a lo que antes se sospechaba (1,33/1000 nacidos vivos). Los autores de este estudio declaran que a la edad de 9 años se pueden diagnosticar a 50-90% más niños con deterioro auditivo permanente. Los investigadores afirman que los servicios pediátricos de audiología deben tener la capacidad de alcanzar dichas cifras.

Otro factor que puede conllevar a que un niño sufra alteraciones del lenguaje puede ser, La desvinculación de la familia dentro del periodo de formación inicial del niño.

La desarticulación entre la educación preescolar y los diferentes programas de atención a la infancia.

La prevalencia de la falsa idea de que es fácil educar a los niños pequeños y que por ello cualquiera puede hacerlo, sin tomar conciencia de la importancia decisiva que tiene la educación temprana en el desarrollo humano, ni de los perjuicios que una formación inicial defectuosa puede causar. Inexistencia de sistemas de detección temprana de talentos y vocaciones especiales, y de competencias o deficiencias mentales y sensoriales.

Baja calidad de la educación primaria, sobre todo la oficial y la de gran parte de los colegios privados de estrato medio y medio-bajo, en particular por la crítica deficiencia en las competencias básicas de la lectura y la escritura y en el desarrollo del pensamiento lógico matemático, y débil formación en valores, actitudes, comportamiento ético y cívico, y poca atención a la autoimagen y autoestima de niños y niñas.

6.1.1.3 Identificar competencias

Está dadas por las instituciones cercanas a la escuela Cristóbal toro del sector de Aranjuez destacándose instituciones educativas que prestan los servicios fonoaudiología. Tales como:

- Institución Educativa Seguros Bolívar,
- Institución Educativa Tomas Carrasquilla,

- Normal Antioqueña
- Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario

6.1.1.4 Servicios sustitutos

Quienes podrán entrar a ese gremio serian:

- Educadores especiales: ya que cuentan con algunos de los conocimientos para trabajar en el área de lenguaje
- Médicos especializados en otorrinolaringología: cuentan con los conocimientos básicos de audiología, en la realización de extracción de cera y otros más.
- Enfermeras: en la realización de exámenes audio lógicos y extracciones de cerumen.
- Psicólogos: trabajan en el desarrollo intelectual del niño, es decir su proceso de motivación, concentración, memoria (DISPOSITIVOS BASICOS DEL APRENDIZAJE).
- Docentes de preescolar o jardines.

6.1.1.5 Definir el patrón de uso de servicio

El Fonoaudiólogo es un profesional de la salud, cuya misión es la de integrar equipos multidisciplinarios donde efectúa la prevención, evaluación, diagnóstico Fonoaudiológico y terapia de las alteraciones del lenguaje, habla, voz y audición. En su formación recibe los conocimientos del área de las ciencias básicas de la salud y humanísticas necesarias para comprender el fenómeno del lenguaje oral y tratar sus patologías. Su preparación lo capacita además para participar en actividades de docencia e investigación y optar a grados superiores pertinentes a la disciplina. Este profesional está capacitado para incorporar recursos tecnológicos de avanzada en la ejecución de sus actividades clínicas y académicas. En este caso pretendemos trabajar de forma completa cada uno de las necesidades que originen en determinado lugar, entrando a jugar un papel importante en el desarrollo integral del individuo, en este caso los niños.

6.1.1.6 Identificar factores ambientales y tendencias de uso

Los niños en su desarrollo del habla presentan un sin número de atrasos en los cuales se ven enmarcadas otras dificultades auditivas, y escolares, las cuales se evidencian en la escuela Cristóbal toro. En este sector prima muchos problemas en el ámbito social, los cuales van a afectar de forma significativa el desarrollo de los niños, es allí donde radican los problemas del lenguaje, habla y audición. FONOARKA toma este punto como referencia, puesto que nuestro desempeño laboral, radica en que la utilización de nuestros servicios en la institución es necesaria y es de fácil acceso ya que el consultorio queda ubicado en la misma institución.

6.1.1.7 Identificar la disponibilidad de recursos

TALENTO HUMANO: 2 fonoaudiologas

RECURSO FÍSICO: el consultorio que queda ubicado en la institución educativa Cristóbal Toro.

RECURSO TÉCNICO: Otoscopios, curetas, diapasones, espejo de Glatzer, guías linguales, espejo, material didáctico y gráfico, cronometro, grabadora.

MATERIALES

PAPELERÍA: formato de control para capacitaciones, plegables, perforadora, carpetas para archivar, grapadoras, cocedera, legajadores, marcadores. Muebles, encerres, escritorios, sillas archivador, teléfono, fax, Computador.

6.1.1.8 Canales de venta y estrategias de promoción

- EPS
- IPS
- ARS
- Docentes de la institución.

6.1.1.9 Estrategias de promoción:

- Las evaluaciones se suministrarán por cuenta de la institución.
- Para usuarios que requieran más de 9, terapia la décima será gratuita.

6.2 SELECCIÓN DEL MERCADO META

6.2.1 Dimensiones específicas del segmento que se va a seguir.

FONOARKA, ofrecerá sus servicios en fonoaudiología a la institución educativa Cristóbal Toro del Barrio Aranjuez estratos 2 y 3, del área metropolitana de Medellín.

Directamente a 100 niños de la institución, que presentaron dificultades después de haberse realizado la valoración fonoaudiológica. Entre edades comprendidas de 3 a 12 años de edad encontrándose patologías, a nivel de lenguaje, habla y audición.

6.2.2 Cuantificación de las necesidades del consumo del segmento

De acuerdo con las necesidades existentes en el nicho ocionado, la participación de las fonoaudiologas, juega un papel, en este caso se realizaran pruebas tamiz las cuales nos arrojarían resultados verídicos, siendo esta la mejor herramienta para iniciar un trabajo en la institución.

Estas necesidades serian:

- Evaluar, diagnosticar o detectar cualquier alteración que surjan a nivel de lenguaje habla y audición.

- Capacitaciones al personal directivo y laboral, logrando así un trabajo completo e integral para el proceso tanto escolar como social en el niño. Los servicios a ofrecer son:
- LENGUAJE: evaluación y diagnóstico comunicativo e intervención a niños entre 3 y 12 años de edad.
- Las patologías más comunes en estas áreas son retardo en el lenguaje, retraso en el desarrollo del lenguaje, déficit de atención, hiperactividad.
- HABLA: Evaluación, diagnóstico comunicativo e intervención si lo es necesario a niños de 3 a 12 años.
- Las patologías en esta relacionadas en esta área son: dislalias. Disfemia.
- Trastornos miofuncionales, alteración órganos fonarticuladores.
- AUDICIÓN: Evaluación, incluye otoscopia a los niños de 3 a 12 años y las campañas de prevención auditiva sirviendo como mediadores en detectar enfermedades como otitis, perforación de membrana timpánica, infecciones, y si es pertinente hacer remisiones al otorrinolaringólogo.
- CAPACITACIONES: Servirá de estrategia para promocionar y realizar charlas en donde se expongan cada uno de los temas de interés en la institución, es decir los proyectos que se tengan en determinado trabajo o se realizara en ese lugar.

Este servicio y apoyo se les brindara a los docentes y padres de familia.

Temas a trabajar:

- Desarrollo del habla del niño
- Alteraciones que se presentan en el habla
- Antecedentes prenatal, perinatal, postnatales, que puedan ser causantes de algún tipo de patologías o síndromes.
- Charlas de prevención de la audición
- Otras que surgen durante el desempeño laboral.

6.2.3 Fortalezas y debilidades en el centro de segmento específico

FORTALEZAS

- El servicio será de fácil acceso para los niños, ya que quedara ubicado en la institución.
- La institución contará con personal idóneo capacitado para el adecuado manejo fonoaudiológico.
- El material para trabajar será suministrado por el colegio para la adecuada prestación del servicio.

DEBILIDADES

- La institución no cuenta con espacio adecuado para la prestación de los servicios.
- Atenderemos únicamente a niños de la institución Cristóbal Toro

6.2.4 Identificar nuevas expectativas para la prestación del servicio en términos de diseño, calidad, empaque y honorarios.

DISEÑO: el programa se diseñara con base a las necesidades que se presenten, el número de usuarios a atender y sus respectivas características. A cada usuario se le asignara su correspondiente cita, permitiéndonos evaluar, diagnosticar e intervenir o remitir si loes necesario, es importante tener en cuenta que serán atendidos en la misma institución facilitando que se involucren de forma directa tanto el docente como padres de familia.

CALIDAD: para su posicionamiento FONOARKA, debe contar con una excelente calidad en sus servicios, la cual ira enmarcada en su puntualidad para cada sesión o terapia y cada una de las actividades programadas, como charlas, capacitaciones entre otras. La eficiencia, haciendo cumplir con cada una de las planeaciones orientadas al mejoramiento del usuario, el manejo de historias clínicas, remisiones o formatos de otros centros. La calidad humana de servir con responsabilidad, respetó y pertinencia con el personal que debe siempre resaltar en un ambiente donde se labora.

EMPAQUE: trabajamos con consulta interna, es decir, los niños de la población seccionada, en este caso los de la Institución Cristóbal Toro mediante, programas de prevención, capacitaciones entre otras.

HONORARIOS: estos serán asequibles para el personal de la institución,

contando que no se desplazan sino que queda ubicada en el mismo lugar en donde estudian.

- Según estrato socioeconómico
- Formas de pago (Alternativos)
- Contratación con previo acuerdo.

PARA ESTRATO 2

EVALUACIÓN:\$10.000

INTERVENCIÓN:\$5.000

PARA ESTRATO 3

EVALUACIÓN: \$15.000

INTERVENCIÓN: \$ 8000

CHARLAS Y CAPACITACIONES

\$50.000 la hora

6.2.5 Opciones alternativas para la prestación del servicio

FONOARKA, ofrece sus servicios, teniendo en cuenta básicamente el acuerdo de ambas partes y lo establecido con la ley.

Otras alternativas pueden ser

- Trabajo con sordos (comunicación y no verbal)
- La comunicación en la casa y aula
- Necesidades especiales

6.2.6 Análisis de la prestación de servicios bajo el estudio del segmento elegido.

Es importante resaltar que FONOARKA, cuenta con dos fonoaudiologas capacitadas para suplir las necesidades que el servicio demande. Este portafolio, prestará sus servicios a la institución educativa Cristóbal Toro del barrio Aranjuez de los estratos 2 y 3 de la ciudad de Medellín. Somos profesionales capaces de ejercer la labor y con principios éticos. Además contamos con la experiencia en nuestros centros de prácticas y con estudios como el Diplomado en Mercadeo De Servicios en Salud. Cada una de las instituciones escolares, cuenta con un alumnado, que en algunos casos en su mayoría presentan alteraciones que pueden afectar su proceso y no cuentan con una fonoaudiologa que les proporcione todos los medios para la rehabilitación de cada uno de ellos.

6.2.7 Análisis de la exigencia de recursos para la adecuada prestación de servicios.

FONOARKA, Cuenta con los recursos necesarios y que se exige para una adecuada prestación:

RECURSOS TÉCNICOS: Para evaluar e intervención de lenguaje y habla.

- Material didáctico, grafico, concreto y semiconcreto
- Grabadora, tijeras, papel, colores, plastilina, pinturas y papelería.
- Guías linguales y espejo de glatzer.

Para evaluar audición: Otoscopios, curetas, algodón, guantes desechables, diapasones.

TALENTO HUMANOFONOARKA, Cuenta con 2 fonoaudiologas capacitadas.

RECURSOS FÍSICOS

Oficina acondicionada con baño, computador, escritorios. Sillas y sala de espera.

6.3 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO COMPETITIVO

6.3.1 Cálculo de volúmenes en nicho opcionado

Los 100 que resultaron con dificultades comunicativas, pertenecientes a la institución Cristóbal toro del barrio Aranjuez.

6.3.2 Evaluación de fortalezas y debilidades de nicho opcionado

FORTALEZAS

- Los servicios son de fácil acceso, ya que queda ubicado en la misma institución.
- Trabajo interdisciplinario, puesto que se tendrá contacto directo con el docente y padres de familia en el proceso de su hijo

DEBILIDADES

- Los niños se atenderá cada 15 días
- La demanda del servicio es muy grande, por ende no se cubre a cantidad todos los niños que requieran terapia.

6.3.3 Proyección de las posibles relaciones de la competencia y la probabilidad de éxito o fracaso de las mismas

En el momento son varios las instituciones que prestan los servicios fonoaudiológicos en el sector de Aranjuez en las áreas de lenguaje, habla y audición tales como:

La institución Educativa Seguros Bolívar, Tomas Carrasquilla, la Normal antioqueña y la Institución Educativa Nuestra señora del rosario. Es importante tener en cuenta los cambios propuestos por la secretaria de educación contempladas en la ley 115 de 1994, en la cual todas las personas necesitan de un servicio especializado, lo que exige promocionar un servicios en la sin instituciones educativas, con base a esto, todos los niños tienen ese derecho.

FONOARKA ofrece sus servicios mediante la presentación del portafolio de servicios el cual será prestado a la institución Educativa Cristóbal Toro, por medio de este garantizamos hacerlos con calidad, permitiendo así ser una excelente propuesta y así posesionarnos en el mercado competitivo.

6.3.4 Proyección del nicho ocionado en términos de participación del mercado y del impacto de imagen.

La misión y visión, de la creación del plan de mercadeo pretende prestar sus servicios a la institución Educativa Cristóbal Toro con la mejor calidad, mediante la facilitación de un agente base que pueda suplirles todas las necesidades; es así como buscamos participar en el nicho, logrando buena

acogida y cumplir con cada una de las propuestas o servicios que la institución nos demande.

6.4 DESARROLLO DEL SISTEMA DE MERCADO

6.4.1 Requerimientos para implementar las estrategias de posicionamiento para 4 p (producto, precio, punto de venta y promoción).

PRODUCTO: el paquete contiene los servicios que ofreceré FONOARKA, en el se especifican cada uno de los servicios ofrecidos, las áreas a trabajar. Para la ejecución de las propuestas atención integral en salud auditiva y alteraciones del lenguaje y habla al escolar en el nicho opcionado, es necesario encaminar el trabajo en dos sectores:

- Sector salud
- Sector educativo

SECTOR SALUD:

Para el desarrollo de las actividades planeadas, es necesario involucrar tanto el docente, al padre como el alumno:

- Capacitar a educadores y padres de familia mediante charlas y talleres.

- Dar pautas al niño mediante cartillas ilustrativas sobre cuidados en el proceso auditivo y detección de problemas en caso de presentarse.
- Realización de tamizares auditivos mediante la realización de campañas preventivas y otoscopias a niños y docentes.
- Selección de la población tamizada para determinar la conducta a seguir las conductas a seguir según el tipo de alteración presentada.

SECTOR EDUCATIVO:

Desarrollo del lenguaje y habla.

El trabajo a desarrollar en esta área tiene finalidad de:

- Capacitar al docente, sobre el proceso normal y patológico del lenguaje para la prevención y detección de alteraciones a ese nivel.
- Tamizar a la población escolar con el fin de detectar alteraciones en el proceso lingüístico comunicativo.
- Brindar atención directa a los niños seleccionados, teniendo en cuenta las alteraciones encontradas durante el proceso evaluativo.
PRECIO: los productos que ofrecerá FONOARKA, dependerán del estrato socioeconómico o del convenio que se haga directamente con la institución.

Punto de venta:

FONOARKA, prestara sus servicios en cada una de las instituciones, que requieran de nuestros servicios, como ventaja esta la ubicación, ya que se atenderán en la institución.

PROMOCIÓN: Fonoarka, ofrece su portafolio a las distintas instituciones de la ciudad de Medellín. Los volantes los irán dirigidos a otras instituciones abriendo posibilidades de una nueva contratación con otra institución. De igual forma cambien seria las tarjetas de presentación y en forma directa (vos a vos).

6.4.2 Revisar actuales sistemas logísticos y explorar otras opciones.

Para una organización interna de la institución, se tendrán muy en cuenta aspectos como: el horario de los escolares, para llegar a un acuerdo y ubicarlos en una hora específica, la cual será siempre la misma. La atención prestada para cada usuario será de 30 minutos, cada una tanto para evaluación e intervención.

En cuanto a las capacitaciones a los docentes, se realizara un cronograma el cual llevara cada una de las fechas en que se dictaran las charlas a los docentes y padres de familia, teniendo en cuenta no obstaculizar ni los programas realizados en la institución.

Las actividades diarias comprenderán:

- Evaluación, diagnóstico e intervención(Lenguaje, Habla y audición)
- Capacitaciones y charlas.

6.4.3 Definir las modificaciones necesarias en el actual sistema administrativo.

El plan de mercadeo, es el punto de partida de toda organización, en este caso FONOARKA desea de una forma u otra ofrecer sus servicios mediante estrategias que se Irán planteando. Se debe tener en cuenta las estadísticas exactas del nicho ocionado que son las de 100 niños de la escuela Cristóbal Toro, y de esa forma implementar programas que satisfagan al cliente.

6.4.4 Revisión y concialización de los objetivos que se buscan en el segmento ocionado con los objetivos administrativos globales.

FONOARKA, pretende ser una propuesta atractiva desde todo el punto de vista, es decir, para la institución Educativa Cristóbal Toro, poder garantizarles, el cumplimiento de todas las metas propuestas estas son:

- Eficiencia en la realización de las intervenciones
- El buen manejo de las historias clínicas o formatos.
- Igualdad de condiciones para todo el personal atendido.
Respeto por el otro

6.5 DESARROLLO DEL PLAN DE MERCADEO

6.5.1 Misión

La misión de FONOARKA es desarrollar acciones pendientes a fortalecer la condición comunicativa de los niños escolares de la institución Educativa Cristóbal Toro del sector Aranjuez de los estratos 2 y 3 del área metropolitana de Medellín, como eje articulador en el proceso de socialización del individuo, siendo este el principal proveedor del ambiente físico, psicológico y social que puedan garantizar futuras generaciones orientadas a mantener mejores niveles de vida que mejoren el bienestar de toda la comunidad.

6.5.2 Visión

El centro FONOARKA, pretende ser una propuesta más completa y atractiva, en la prestación de servicios en salud para la calidad de estos, enfocándonos en las rehabilitaciones de los problemas del lenguaje, habla y valoración auditiva, poniendo en práctica nuestros conocimientos, apoyándonos en la aplicación de nuevas tecnologías en el ámbito regional.

6.6 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y METAS

6.6.1 Objetivo general

Mejorar la salud auditiva y disminuir los trastornos del lenguaje y la población escolar en las instituciones del área metropolitana de Medellín, Como grupo prioritario a través de la promoción, prevención y atención oportuna, implementando un programa integral que sirva de modelo con criterios de eficiencia, equidad y calidad, buscando mejorar la oportunidad y accesibilidad de estos grupos a estos servicios.

6.6.2 Objetivos específicos

- Capacitar a los docentes de las instituciones de la ciudad de Medellín (nicho opcionado) y padres de familia sobre los problemas auditivos y alteraciones del lenguaje y habla que presenten los niños.
- Educar y fomentar y fomentar la salud auditiva, mediante la formación de hábitos y conductas protectoras de las mismas, a los escolares objeto del programa.
- Detectar los escolares expuestos a los factores de riesgos productores d enfermedad auditiva y los problemas de desarrollo del lenguaje y habla, en las instituciones educativas de la ciudad, mediante la realización de tamizajes.

- Prestar la atención fonoaudiológicas necesaria a los escolares que se detecten a través de la prueba tamiz como de alto riesgo para presentar las enfermedades auditivas o alteraciones del lenguaje y habla.
- Remitir a niveles superiores de atención a los escolares que la ameriten, ya sea para aclarar el diagnóstico o para tratamiento especializado.

METAS

- Capacitación como agentes primarios en salud auditiva al nicho opcionado de las instituciones dentro del proyecto
- Capacitación como agentes primarios a padres de familia y docentes.
- Educación en salud auditiva, lenguaje y habla a los escolares.
- Tamizar a los escolares para detectar trastornos auditivos y del lenguaje.

6.7 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA A SEGUIR

La fonoaudiología se rige por una serie, de normas, requisitos y procedimientos, los cuales se debe cumplir:

- Ley 100 DE 1993: seguridad social y sistema general de seguridad.
- Ley 376 de 1997:

El ARTÍCULO 1o Para todos los efectos legales, se entiende por Fonoaudiología, la profesión autónoma e independiente de nivel superior universitario con carácter científico. Sus miembros se interesan por, cultivar el intelecto, ejercer la academia y prestar los servicios relacionados con su objeto de estudio. Los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, el habla y la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas, y el bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y de las poblaciones.

- LEY 115 DE 1994: (Febrero 8): Diario Oficial No. 41.214, de 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación.

FONOARKA se fundamenta en:

- Igualdad, solidaridad y respeto
- Sentido de comunidad, apoyo de trabajo.

6.8 DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS GLOBAL

a) ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

- hay la gran cantidad de niños que presentan dificultades
- un sector tranquilo

- fácil acceso al servicio
- contamos con los recursos necesarios

DEBILIDADES

- Los niños se atenderá cada 15 días La demanda del servicio es muy grande, por ende no se cubre a cantidad todos los niños que requieran terapia.

b) ANÁLISIS EXTERNO

FORTALEZAS

- Trabajo interdisciplinario con docentes, del aula de apoyo y psicóloga

DEBILIDADES

- Brindan los mismos servicios
- La experiencia de las fonoaudiologas de las otras instituciones, el tiempo que llevan trabajando.

C) INFORMACIÓN SOBRE CLIENTELAS DE SU PERFIL SOCIODEMOGRAFICO Y PSICOGRAFICO

Nuestros servicios van dirigidos, a la institución Educativo Cristóbal Toro el cual se caracteriza precisamente por tener 100 niños que presentan dificultades a nivel de lenguaje, habla y audición. Esta institución queda ubicada en el sector de Aranjuez parte oriente de la ciudad de Medellín, se caracteriza por ser un sector grande en las cuales sus estratos son 1 2 y 3, partes buenas y otras marginadas a las cuales su estilo de vida no es el adecuado para el desarrollo social del individuo. Los niños que estudian en la escuela Cristóbal Toro son niños de estratos 2 y 3, siendo esta una de las partes buenas del barrio. Estos niños ven su gran mayoría viven en el mismo sector, son niños alegres, divertidos, acostumbrados a tener siquiera una hora en la tarde para jugar con sus amigos todas las tardes. Si hablamos de sus estudios son niños dedicados y les gusta estudiar, sentirse parte de la institución y recrearse mucho en ella.

Los padres siempre van a recogerlos y están. Casi todos se conocen constantemente preocupados por los que les pase. Se caracteriza por la recreación entre los vecinos, realizar ejercicios, festivales en donde se relacionen entre todos.

d) SEGMENTACIÓN

- Niños entre los 3 a 12 años de edad de los estratos 2 y 3 de la ciudad de Medellín.
- Que presenten alteraciones a nivel de lenguaje, habla y audición.

e) SUBESTRATEGIAS OPERATIVAS DE:

PRODUCTO: como segunda alternativas a ofrecer este (servicios), por medio de terapias grupales ofrecidas a estudiantes que no estén dentro del nicho opcionado, logrando que ellos obtengan mayor habilidades en el proceso escolar.

PRECIO: depende el estrato socioeconómico

PARA ESTRATO 2

EVALUACIÓN: \$10.000

INTERVENCIÓN: \$5.000

PARA ESTRATO 3

EVALUACIÓN: \$15.000

INTERVENCIÓN: \$8000

CHARLAS Y CAPACITACIONES:

\$50.000 la hora

PUNTO DE VENTA: la institución Educativa Cristóbal Toro

PROMOCIÓN: Dar a conocer nuestros servicios a otras instituciones para que posteriormente, después de haber terminado el contrato con la actual institución, podamos laborar continuamente.

6.9 IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DEL PLAN

6.9.1 Definición de las tácticas a seguir

Nuestro centro cuenta, con dos fonoaudiologas, encargadas de realizar las actividades en el nicho opcionado

- Evaluar e intervención con planteamientos claros y específicos.
- Tener reuniones directas con el los docentes académicos y padres de familia para que sirvan de mediadores en el proceso del niño.
- Usuarios que queden descubiertos, abrirles un horario especial, logrando así que también haga parte del proceso.

6.10 DEFINICIÓN DE MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ESTADÍSTICO

- Dependiendo del porcentaje de niños que tengamos en este caso 100 niños, detectar si ellos asisten continuamente al servicio.
- Si en realidad le esta favoreciendo en su proceso
- Llevar un orden, es necesario, es decir, registro diarios, números de intervención y evaluación.
- Cubrir toda la población, mediante la realización de listas de esperas, que registren otros niños que necesiten del servicio

6.11 EVALUACIÓN PERMANENTE DE EL POSICIONAMIENTO DE ESTRATEGIAS.

- En cada periodo determinado se realizaran, encuestas de satisfacción, el cual indique que acogida han tenido nuestros servicios en la institución.
- Charla permanentes con los docentes que nos proporcionen información acerca de los avances del niño para así obtener mejores resultados de un trabajo interdisciplinario.
- Además se contara con el buzón de sugerencias el cual nos permitirá mirar nuestra acogida.

6.12 CUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

- Las fonoaudiologas asignadas en los servicios que ellas ofrecen.
- Atender puntualmente a los usuarios.
- Cumplir con los horarios asignados.
- Mantener en buen estado los materiales que nos proporcionan en la institución.

6.13 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN.

Indicadores de eventos mensuales por empresas.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Total
Empresas												
Susalud	7	12	0	1	0	3	0	3	0	0	2	28
Saludcoop	3	9	5	0	0	9	3	1	6	0	0	36
Medico preventiva	1	3	0	0	3	0	0	5	0	0	0	12
Comfenalco	0	2	0	0	1	0	0	3	0	1	0	7
TOTAL	11	26	5	1	4	12	3	12	6	1	2	83

Número de exámenes mensuales

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Total
Servicio												
Evaluaciones	11	26	5	1	4	12	3	12	6	1	2	68
Intervenciones	22	70	80	82	90	114	120	144	150	152	154	1.178
TOTAL DE SESIONES	33	96	85	83	94	126	123	156	156	153	156	1261

Indicadores del valor de exámenes mensuales

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Total
Servicio												
Evaluaciones	\$110.000	\$260.000	\$75.000	\$15.000	\$55.000	\$120.000	\$30.000	\$120.000	\$75.000	\$15.000	\$25.000	\$900.000
Intervenciones	\$36.000	\$120.000	\$135.000	\$138.000	\$143.000	\$172.000	\$180.000	\$205.000	\$223.000	\$133.000	\$142.000	\$1.627.000
TOTAL	\$146.000	\$380.000	\$210.000	\$153.000	\$198.000	\$292.000	\$210.000	\$325.000	\$289.000	\$148.000	\$167.000	\$2.527.000

Indicadores de ingreso mensual por empresas

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov..	Total
Empresa												
Susalud	\$80.000	\$120.000	0	\$10.000	0	\$30.000	0	\$ 30.000	0	0	\$25.000	\$295.000
Saludcoop	\$35.000	\$105.000	\$65.000	0	0	\$105.000	\$30.000	\$15.000	\$60.000	0	0	\$415.000
Medico preventiva	\$10.000	\$30.000	0	0	\$45.000	0	0	\$50.000	0	0	0	\$135.000
Comfenalc	0	\$20.000	0	0	\$10.000	0	0	\$45.000	0	\$15.000	0	\$90.000
TOTAL	\$125.000	\$275.000	\$65.000	\$10.000	\$55.000	\$135.000	\$30.000	\$170.000	\$60.000	\$15.000	\$25.000	\$925.000

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al realizar este trabajo nos pudimos dar cuenta, que es de vital importancia resaltar los conocimientos adquiridos en este diplomado “Mercadeos en Servicios en Salud”, por medio del cual nos capacita no solo como personas sino como profesionales en el área de la salud.

Todos los conocimientos se verán enmarcados en el rol como fonoaudiologa capaces de evaluar y diagnosticar de forma oportuna y de desarrollar cualquier otro trabajo de aplicación.

Nuestro portafolio de servicios estará expuesto en página Web, en donde están desarrollados cada uno de los ítems desarrollados en el estudio.

BIBLIOGRAFÍA

Trastornos del lenguaje. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

www.cleftline.org/spanish/publications

www.fonoaudiologia.com.co

www.nichcy.org/resources/sp-spdisabcond.asp

www.secretariasenado.gov.co