

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO  
QUIRÚRGICO AMBULATORIO ESPECIALIZADO EN  
ATENCIÓN INTEGRAL DE LA MUJER**

**AUTORES:**

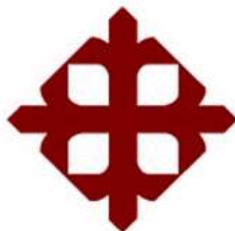
**BAJAÑA QUINTO, MARICELA CAROLINA, DRA.  
CARRASCO GUEVARA, ALFONSO JAVIER, DR.**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**LCDA. ALINE GUTIERREZ NORTHIA, MGS**

**Guayaquil, Ecuador  
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Dra. Maricela Carolina Bajaña Quinto** y el **Dr. Carrasco Guevara Alfonso Javier**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs**

**REVISORA**

---

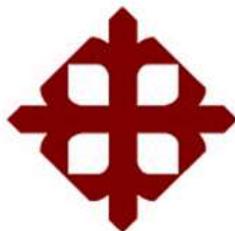
**Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.**

**Guayaquil, 07 de junio del 2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, **Maricela Carolina Bajaña Quinto**  
**Alfonso Javier Carrasco Guevara**

**DECLARAMOS QUE:**

El Proyecto de Investigación **Plan de negocio para la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 07 de junio del 2019**

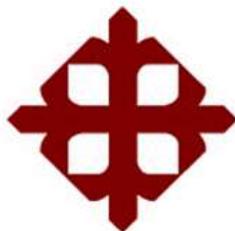
**LOS AUTORES**

---

**Maricela Carolina Bajaña Quinto**

---

**Alfonso Javier Carrasco Guevara**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **Maricela Carolina Bajaña Quinto,**  
**Alfonso Javier Carrasco Guevara**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación, previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Plan de negocio para la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 07 de junio del 2019**

**LOS AUTORES:**

---

**Maricela Carolina Bajaña Quinto**

---

**Alfonso Javier Carrasco Guevara**



## **Agradecimiento**

Primero agradecemos a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por abrirnos sus puertas y ser parte de esta institución de prestigio.

A nuestros docentes y tutores que brindaron sus conocimientos y su apoyo para el crecimiento profesional.

A nuestra tutora de tesis Lcda. Aline Gutiérrez Northia por el aporte brindado para la culminación de este estudio.

A la Econ. María del Carmen Lapo por sus conocimientos brindados en nuestra formación y a todo el equipo técnico y administrativo que conforman la maestría en Gerencia en Salud.

Y finalmente a nuestros compañeros de maestría, porque en ellos encontré una segunda familia, y agradezco a cada uno de ellos por su apoyo moral y amistad que conseguimos haciendo crecer nuestras ganas de salir adelante

**Maricela Carolina Bajaña Quinto**

**Alfonso Javier Carrasco Guevara**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme permitido llegar a culminar una etapa más de mi vida profesional y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi amado esposo, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo siempre fuiste motivador y esperanzador, muchas gracias amor.

A mis padres mi agradecimiento especial por inculcar en mí, las semillas de bondad, dedicación y perseverancia para perseguir siempre los deseos anhelados. A mis queridos hermanos por ser un pilar fundamental en mi vida, gracias por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

### **Maricela Carolina Bajaña Quinto**

Dedico este trabajo y sacrificio de 2 años de estudio, primero a Dios y a mis familiares cercanos, que siempre se mantuvieron en contacto durante el desarrollo de mis estudios y supieron enseñarme y brindarme aportes invaluable que servirán para toda mi vida, sobre todo a mi madre que con su abnegación, cariño y esmero, siempre me supo llevar por el camino del bien y del éxito.

A mí amado padre que desde el cielo está siempre conmigo guiándome y cuidando de mí.

A mi esposa, por el apoyo incondicional en nuestro progreso profesional, amor, paciencia, y que a pesar de las adversidades siempre estuvo con su bella sonrisa guiando mi camino.

Además dedico este esfuerzo a todos los colegas y amigos que me dejó esta maestría, la cual representó el regreso a mi querido Guayaquil después de 48 meses de ausencia que fue lo que duró mi actual especialidad médica, recuerdos que perduraran por siempre en lo más profundo de mi corazón.

### **Alfonso Javier Carrasco Guevara**

## Índice General

Resumen.....	XIV
Abstract .....	XV
Introducción .....	2
Antecedentes .....	5
Planteamiento del Problema.....	7
Formulación del Problema .....	9
Justificación.....	9
Preguntas de Investigación.....	12
Objetivos .....	13
Objetivo general .....	13
Objetivos específicos .....	13
Capítulo I: Marco Teórico - Conceptual .....	14
Marco Teórico.....	14
Estructuración de un plan de negocios.....	14
Cirugía ambulatoria.....	21
Importancia de la salud de la mujer para la sociedad y la familia .....	27
Marco Conceptual .....	31
Capítulo II: Marco Referencial .....	40
Investigaciones.....	40
Marco Contextual - Análisis Situacional .....	42
Marco Legal .....	49
Capítulo III: Marco Metodológico .....	54
Enfoque de la Investigación .....	54
Alcance de la Investigación .....	55
Tipo de Investigación.....	57
Herramienta de Investigación .....	58
Población y Muestra.....	59
Cálculo de muestreo.....	60
Análisis de Resultados .....	61
Análisis de Cruce de Variables .....	73
Interpretación General de Resultados .....	78

Capítulo IV: Propuesta de Plan de Marketing.....	81
Análisis Situacional.....	81
Matriz EFI.....	81
Matriz EFE.....	82
Matriz FODA.....	83
Propuesta Técnica del Centro.....	84
Cadena de valor.....	84
Análisis de la Competencia.....	86
Marketing Mix.....	87
Producto.....	87
Precio.....	89
Promoción.....	89
Plaza.....	91
Demanda potencial.....	92
Valores Institucionales.....	92
Visión.....	92
Misión.....	93
Valores.....	93
La Empresa.....	93
Estructura Organizacional.....	94
Manual de funciones.....	95
Propuesta de Valor.....	104
Calificación de proveedores.....	105
Charlas de servicio al paciente.....	106
Proceso de servicio.....	107
Análisis Financiero.....	109
Inversión Inicial.....	109
Activos no corrientes.....	109
Gastos pre-operativos.....	110
Inversión.....	110
Costos.....	111
Ventas.....	115
Gastos Administrativos.....	115
Gastos de Venta.....	118

Capital de Trabajo .....	118
Gastos Financieros .....	119
Estado de Resultados Integral .....	120
Estado de Situación Inicial.....	120
Factibilidad financiera.....	121
Conclusiones .....	123
Recomendaciones.....	125
Referencias.....	126
Apéndices.....	135
Apéndice A. Amortización.....	135
Apéndice B. Diseño de la Encuesta .....	137
Apéndice C. Prueba Piloto .....	139

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Número de trabajadores</i> .....	46
Tabla 2. <i>Viviendas entregadas</i> .....	60
Tabla 3. <i>Tamaño poblacional</i> .....	60
Tabla 4. <i>Composición de la muestra</i> .....	61
Tabla 5. <i>Matriz factores internos</i> .....	82
Tabla 6. <i>Matriz factores externos</i> .....	83
Tabla 7. <i>Matriz FODA</i> .....	84
Tabla 8. <i>Demanda potencial</i> .....	92
Tabla 9. <i>Manual de funciones director médico</i> .....	96
Tabla 10. <i>Manual de funciones secretaria</i> .....	97
Tabla 11. <i>Manual de funciones gerente administrativo</i> .....	98
Tabla 12. <i>Manual de funciones especialista gineco-obstetra</i> .....	99
Tabla 13. <i>Manual de funciones especialista urología</i> .....	100
Tabla 14. <i>Manual de funciones de especialista en anestesiología</i> .....	101
Tabla 15. <i>Manual de funciones especialista en cirugía general</i> .....	102
Tabla 16. <i>Manual de funciones lic en enfermería</i> .....	103
Tabla 17. <i>Manual de funciones de auxiliar de enfermería</i> .....	104
Tabla 18. <i>Activo no corriente</i> .....	109
Tabla 19. <i>Gastos pre-operativos</i> .....	110
Tabla 20. <i>Inversión</i> .....	111
Tabla 21. <i>Demanda específica</i> .....	112
Tabla 22. <i>Insumos servicio integral</i> .....	112
Tabla 23. <i>Insumos tratamiento quirúrgico</i> .....	112
Tabla 24. <i>Detalle insumos servicio integral mensual</i> .....	112
Tabla 25. <i>Detalle insumos tratamiento quirúrgico mensual</i> .....	113
Tabla 26. <i>Materiales directos</i> .....	113
Tabla 27. <i>Nómina operacional</i> .....	114
Tabla 28. <i>Costo nómina operacional mensual y anual</i> .....	114
Tabla 29. <i>Mantenimiento equipos</i> .....	114
Tabla 30. <i>Costos indirectos</i> .....	114
Tabla 31. <i>Costo operacional</i> .....	115
Tabla 32. <i>Ventas</i> .....	115

Tabla 33. <i>Sueldos no operacionales</i> .....	116
Tabla 34. <i>Sueldos no operacionales mensual y anual</i> .....	116
Tabla 35. <i>Servicios básicos para la administración</i> .....	116
Tabla 36. <i>Servicios básicos mensual y anual</i> .....	116
Tabla 37. <i>Suministros de oficina</i> .....	116
Tabla 38. <i>Suministros de oficina mensual y anual</i> .....	117
Tabla 39. <i>Asesoría contable</i> .....	117
Tabla 40. <i>Internet, teléfono y cable</i> .....	117
Tabla 41. <i>Presupuesto de permisos</i> .....	117
Tabla 42. <i>Alquiler mensual y anual</i> .....	117
Tabla 43. <i>Depreciación área administrativa mensual y anual</i> .....	117
Tabla 44. <i>Gastos administrativos</i> .....	117
Tabla 45. <i>Detalle de publicidad</i> .....	118
Tabla 46. <i>Publicidad mensual y anual</i> .....	118
Tabla 47. <i>Gastos de venta</i> .....	118
Tabla 48. <i>Capital de trabajo</i> .....	119
Tabla 49. <i>Gastos financieros</i> .....	119
Tabla 50. <i>Pago de capital e intereses anual</i> .....	120
Tabla 51. <i>Estado de resultados integral</i> .....	120
Tabla 52. <i>Estado de situación inicial</i> .....	121
Tabla 53. <i>Flujo de efectivo</i> .....	122

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> División política de la parroquia urbana satélite La Aurora .....	43
<i>Figura 2.</i> Empleo Nacional por tipo de afiliación/cobertura 2018 .....	49
<i>Figura 3.</i> Edad .....	62
<i>Figura 4.</i> Ingresos .....	63
<i>Figura 5.</i> Servicios experimentados .....	64
<i>Figura 6.</i> Última revisión sobre salud sexual y reproductiva .....	65
<i>Figura 7.</i> Atributos valorados .....	66
<i>Figura 8.</i> Atributos de entorno valorados .....	67
<i>Figura 9.</i> Conocimiento sobre centro especializado .....	68
<i>Figura 10.</i> Intención de acudir al centro .....	69
<i>Figura 11.</i> Precio por consulta y eco .....	70
<i>Figura 12.</i> Ofertas .....	71
<i>Figura 13.</i> Medio para promoción .....	72
<i>Figura 14.</i> Edad - Última revisión .....	73
<i>Figura 15.</i> Edad - conocimiento .....	74
<i>Figura 16.</i> Edad - intención de acudir .....	75
<i>Figura 17.</i> Ingresos - intención de acudir .....	76
<i>Figura 18.</i> Edad - medios .....	77
<i>Figura 19.</i> Logo .....	89
<i>Figura 20.</i> Promoción Facebook .....	90
<i>Figura 21.</i> Organigrama.....	95
<i>Figura 22.</i> Proceso de calificación de proveedores .....	106
<i>Figura 23.</i> Proceso de agendamiento de cita .....	108
<i>Figura 24.</i> Proceso de prestación del servicio .....	108

## **Resumen**

El plan de negocios permite a las organizaciones trazar una hoja de ruta detallada para cumplir las metas establecidas en cuanto a la prestación de un servicio o venta de productos. El objetivo general del presente proyecto fue diseñar una propuesta técnica y financiera para la implementación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer, en el sector urbanístico de la parroquia Aurora del Cantón Daule. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y se la aplicó a una muestra de 376 mujeres, cuyos resultados obtenidos indicaron que en el último año se realizaron chequeos acerca de su vida sexual y reproductiva, también indicaron que el 64.6% tiene conocimiento de centros especializados para la mujer y que si existiera uno cerca de su lugar de residencia el 52.4% acudiría. Con respecto a la evaluación financiera se necesitó de una inversión de \$128,036.53, de los cuales \$25,000 fue aporte de los accionistas y el saldo fue financiado con la banca a cinco años plazo con una tasa de interés del 10.21%. Al momento de analizar la factibilidad financiera se obtuvo una TIR del 61% y un VAN de \$194,958.37 con un periodo de recuperación de un año tres meses y veinticinco días, por tal razón se indica que el plan de negocios es viable financiera y técnicamente.

Palabras claves: Plan de negocios, cirugía ambulatoria, investigación de mercados, análisis situacional.

## **Abstract**

The business plan allows organizations to draw a detailed roadmap to meet the goals established in terms of providing a service or sale of products. The general objective of this project was to design a technical and financial proposal for the implementation of an ambulatory surgical center specializing in women's care, in the urban sector of Aurora Daule Canton. The methodology used had a quantitative approach with descriptive scope, the tool used for the data collection was the survey and it was applied to a sample of 376 women, whose results indicated that in the last year checkups were made about their sexual life and reproductive, also indicated that 64.6% have knowledge of specialized centers for women and that if there was one near their place of residence, 52.4% would attend. With respect to the financial evaluation, an investment of \$ 128,036.53 was needed, of which \$ 25,000 was contributed by the shareholders and the balance was financed with the five-year term bank with an interest rate of 10.21%. At the time of analyzing the financial feasibility, an IRR of 61% and a NPV of \$ 194,958.37 were obtained with a recovery period of one year, three months and twenty-five days, for this reason it is indicated that the business plan is financially and technically feasible.

**Keywords:** Business plan, ambulatory surgery, market research, situational analysis.

## **Introducción**

La parroquia La Aurora del cantón Daule, es un sector que tiene una importante población, la cual requiere de atención en lo que respecta a inversión en el área de la salud por parte del sector privado. Los habitantes de estos sectores deben acudir a la ciudad de Guayaquil o a la Puntilla para acceder a atención médica especializada. Al observar las necesidades de la población en cuanto a la atención especializada hacia la mujer, movilización y pérdida de tiempo en el momento de optar por estos servicios en la ciudad de Guayaquil, nace la necesidad de investigar si resultará exitosa la creación de un centro especializado en atención a la mujer en el sector urbanístico de la parroquia satélite la Aurora del cantón Daule.

Meneu (2014) identificó que, por servicios médicos se basa en acontecimientos irregulares e impredecibles, entre ellas se identifica a las enfermedades. Por otro lado, se identifica como oferta, a la compuesta por médicos cuyos productos son los cuidados médicos. Dentro de la oferta en el campo sanitario, se toma en consideración a la confianza brindada por el profesional de la salud.

Al contar la parroquia satélite de la Aurora con un centro de servicios médicos especializados en atención de la mujer, esta clase de inversión contribuye al desarrollo socioeconómico del sector ya que genera plazas de empleo, movimiento de circulante dentro de la localidad logrando de ésta manera dinamismo al mercado. Llevar a cabo éste proyecto básicamente centrando en un retorno de la inversión a un plazo no mayor de 3 años aproximadamente, porque la población está dispuesta a participar de los servicios lo cual garantiza un flujo frecuente de clientes, la población será la más beneficiada porque contará dentro del sector con atención médica especializada en atención a la mujer, sin tener que movilizarse a otras ciudades ahorrando tiempo y dinero.

La cadena de valor de los servicios de salud, contribuirán al análisis interno de una organización en la cual se identifican las actividades que generan un valor de forma primaria y secundaria, identificando el tema de los proveedores de productos o servicios necesarios para que la empresa funcione. Se identifica como adquisiciones que deben efectuar a los que comercializan materiales médicos, equipos, instrumental, compra de insumos para atención médica y cirugías, en conclusión, se deben realizar negociaciones con los proveedores de alimentos, manejo de residuos, limpieza, laboratorio, emergencia las 24 horas, servicio de ambulancia, entre otros.

El auge que ha tomado la Cirugía Ambulatoria en crecimiento constante y dinámico, hace necesario contemplar sus distintos aspectos. Por lo tanto, es intención, establecer los criterios básicos y prácticos según las necesidades evolutivas. Los factores que los usuarios de servicios médicos se inclinan a la hora de elegir atención son precio y calidad del servicio, teniendo en consideración que los usuarios que se consideran son del sector urbano, de lo cual se destaca la opinión de cada uno de ellos, por ende, es un factor indispensable al momento de considerar lineamientos necesarios para el desarrollo de la empresa.

La Cirugía Ambulatoria es una modalidad de prestación del servicio quirúrgico o una forma de oferta asistencial quirúrgica. Esta se denomina cuando el paciente es intervenido sin ingresar (internación) y por lo tanto sin pernoctar en el establecimiento, independientemente de que la intervención sea mayor o menor y que la anestesia sea local, regional o general. Por lo tanto, se detalla la elaboración del proyecto de la siguiente forma:

En la parte introductoria se colocaron los antecedentes, el planteamiento del problema, formulación del problema, la justificación, las preguntas de

investigación, así como los respectivos objetivos del trabajo. En el capítulo I se abordó el marco teórico y conceptual cuyo contenido contuvo información de fuentes académicas secundarias que fueron de ayuda para la elaboración de la solución al problema.

El capítulo II comprendió el marco referencial donde se pudo revisar el marco contextual y análisis situacional que permitió describir donde (lugar) se ubica el problema o fenómeno de estudio, también se encontró el marco referencial donde se analizó los diferentes trabajos investigativos similares que se han realizado con anterioridad y el marco legal donde se relacionó la parte jurídica con el trabajo investigativo.

En el capítulo III se desarrolló el marco metodológico de la investigación, es en este capítulo donde se hizo referencia sobre el enfoque, alcance, tipo y las herramientas de investigación, así como su población y cálculo de la muestra; también se revisó el análisis de resultados, análisis de cruce de variables e interpretación de resultados.

En el capítulo IV se ejecutó la propuesta de plan de marketing para la solución al problema, en donde se pueden revisar los valores institucionales, la descripción de los servicios a comercializar, la cadena de valor, análisis de la competencia, el marketing mix, la estructura organizacional, el análisis situacional y la propuesta de valor en donde se efectuaron las actividades como la calificación de proveedores, charlas de servicio al paciente y el proceso de servicio. También se realizó el análisis financiero, en el cual se encuentra la inversión inicial, los costos, ventas, gastos administrativos, gastos de venta, capital de trabajo, gastos financieros, estado de resultado integral, estado de situación inicial y la factibilidad financiera.

## **Antecedentes**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 70% de las muertes prematuras en la adultez se deben a conductas iniciadas en la adolescencia, durante la cual las acciones en salud tienen posibilidad de generar cambios sostenidos en el tiempo. Invertir en la adolescencia acelera la lucha contra la pobreza, las disparidades socioeconómicas, la discriminación por razones de género, y garantiza el cumplimiento de derechos (Meddaleno, Morello, & Infante, 2003).

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2010b), el 20,5% de la población de Guayaquil es adolescente (2'958,879); el 10,6% son adolescentes tempranos de 10 a 14 años (1'539,342) y, el 9.8 son adolescentes tardíos entre 15 a 19 años (1'419,537); el 49% mujeres y 51% hombres; 60,6% reside en áreas urbanas y 39,4% en áreas rurales.

La población estimada en el Ecuador al año 2016, es de 16'613,279 personas, de las cuales el 50.5% son mujeres y el 49.5% son hombres. Ello significa que en el Ecuador hay 8'087,914 mujeres. De ellas 1'069,988 son jefas de hogar. El 55.5% son mujeres en edad fértil entre 15 y 49 años según la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (2012), esta identidad menciona que el 39.2% de las mujeres de 15 a 19 años reportan haber tenido experiencia sexual.

Según la OMS, se calcula que del 20% al 30% de las gestaciones terminan en aborto espontáneo; sin embargo, hay estudios que indican una incidencia de aborto entre 40 al 50% y aun hasta 80% de todas las gestaciones, cuando se incluyen embarazos muy tempranos. La misma Organización estima que a nivel mundial una de cada ocho muertes maternas se debe a complicaciones relacionadas con el aborto inducido en condiciones de riesgo. Según el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC), en el caso de Ecuador, en el año 1990, la Razón de mortalidad

materna (RMM) fue de 154 por 100,000 nacidos vivos estimados; para el año 2014 fue de 49.16 por 100,000 nacidos vivos estimados, siendo la reducción en este periodo para el país de 68% (INEC, 2014).

Según reporta este estudio el cáncer de mama avanza de forma importante debido a factores hormonales sumados a mala alimentación, no dar de lactar, obesidad, entre otros, ya que solo en un 30% se produce por factor hereditario. Pese a esto, según la Encuesta Nacional de Salud Nutrición (2012) reporta que a nivel nacional un 87% ha oído hablar de cáncer de mama, mientras que un 36.4% le han examinado los senos, seguido del 57.2% le han enseñado a auto examinarse los senos finalizando con el 14.5% se hizo una mamografía.

La historia de las enfermedades es tan antigua como la propia historia del hombre la misma se tiene que admitir que las enfermedades quirúrgicas o la respuesta quirúrgica a las enfermedades tienen una antigüedad similar. Mucho se ha avanzado desde el comienzo de la historia, actualmente se dispone de grandes innovaciones que sin lugar a dudas han hecho que los procedimientos quirúrgicos sean más seguros, cortos y técnicamente más sencillos. Esto ha permitido también que la recuperación después de una cirugía sea más rápida y que el riesgo de los procedimientos quirúrgicos disminuya.

En los últimos años, la salud ha sido identificada como uno de los principales gastos anuales en el presupuesto familiar debido que las personas son susceptibles a enfermarse por lo cual mayormente se encuentran en la búsqueda de salud. Sólo en estos últimos cuatro años el gobierno ha comenzado a prestar atención a la importante demanda de servicios médicos de calidad en el país, razón por la cual ha realizado una importante inversión en ésta área, pero aún falta acciones por

emprender. Centros Médicos especializados tienen alta incidencia en la solución a la demanda de servicios médicos a precios accesibles.

Hasta hace algunos años, la mayoría de los procedimientos quirúrgicos eran realizados con el paciente internado en un centro hospitalario, con la finalidad de proveerle de los cuidados antes, durante y después de la cirugía. Este concepto tradicional está dando paso a lo que hoy conocemos como cirugía ambulatoria. La cirugía ambulatoria no es un concepto nuevo; se realiza desde tiempos inmemorables. En Ecuador la cirugía ambulatoria tiene una larga historia, practicada en hospitales, consultorios, centros de producción de salud ambulatorios, de acuerdo, por supuesto, a las características y recursos de cada instalación.

### **Planteamiento del Problema**

Se conoce, de acuerdo a INEC que las mujeres son en mayor proporción en la población Nacional representadas con un 51%, existiendo un gran aumento poblacional hacia el norte de la ciudad de Guayaquil, por tal razón sus habitantes han tenido que buscar planes habitacionales hacia los Cantones vecinos como son Daule y Samborondón. Se ha visualizado un incremento comercial en los sectores pertenecientes a las urbanizaciones de la parroquia satélite del cantón Daule.

En los últimos años mediante estudios realizados por el Ministerio de Salud Pública (MSP), se ha determinado a nivel nacional que las mujeres económicamente activas, de nivel socioeconómico A y B, optan por realizarse consultas en clínicas y centros médicos privados ya que su estilo de vida carece de tiempo para seguir un protocolo de espera como el que se efectúa en centros públicos (IESS). Se debe mencionar que su exclusividad y calidad tiene un costo alto lo cual solo los niveles antes mencionados pueden adquirir este tipo de servicio sin complicación alguna (MSP, 2016b).

Por otro lado, se evidencia una población económicamente activa perteneciente al nivel socioeconómico C+ los cuales se encuentran ubicados en ciudades privadas como La Joya, Villa Club, Villa del Rey, los mismos que tienen una sumatoria de alrededor de 80,000 habitantes. Teniendo como miembros de cada hogar entre 3 y 4 integrantes, adquiriendo un ingreso familiar en un 77 % entre \$1,000 a \$3,000, en lo que respecta a la asistencia médica, este segmento goza de los beneficios de un seguro público (IESS) en su mayoría, sin embargo, un 35% opta por elegir adicionalmente un seguro familiar de asistencia médica privada que en muchos de los casos no cubren ciertas áreas especialistas como atenciones integral de la mujer datos obtenidos del Ecuador en Cifras a través del INEC (2015).

Al ser un sector alejado a la ciudad los puntos médicos se encuentran muy distantes lo cual genera malestar al momento de dirigirse en horas pico ya que existe congestión vial en los accesos que unen a la ciudad, en conclusión, a la información identificada, como problemas fundamentales se encuentra la distancia que existe entre el usuario con el centro asistencial quirúrgico, y los precios que establecen por el servicio asistencial médica femenina.

La demanda de servicios médicos insatisfechos genera pérdida de tiempo tanto para la parte asistencial como para pacientes. La escasez de equipos médicos, instrumental y tecnología en los consultorios privados de atención de salud produce ineficiencia en la atención. Además, la escasez de tecnología en equipos médicos presente en consultorios privados genera inconformidad en los usuarios que cada vez demandan servicios de óptima calidad.

Se realizó un muestro piloto a las personas habitantes del sector en donde se comprobó la inexistencia de servicios médicos especializados a precios cómodos y accesibles provoca que la población de la parroquia satélite del cantón Daule

cancela valores altos por éstos servicios en clínicas particulares de sectores aledañas a la parroquia satélite. La ineficiencia en coordinación de horarios de los consultorios médicos públicos provoca que la población tenga que esperar mucho tiempo en ser atendidos. La impuntualidad de los médicos genera inconformidad en la población en lo que respecta a servicios de salud. Adicionalmente a esto se suma la poca visión de demanda de servicios médicos en el cantón Daule por parte de empresarios esto genera ausencia de inversión en el área de la salud.

En conclusión, se destaca el crecimiento de la población como una de las variables que identifican al problema, ya que a raíz de esto surge la demanda de los servicios de salud, que por lo general al ser construcciones recientes de viviendas carecen establecimientos cercanos, por otro lado se encuentra el nivel de calidad de la salud que se ofrece en cada unidad médica con la finalidad de brindar eficiencia a sus clientes, estos en resumen serán los ítems a estudiar para efectuar una solución pertinente, sin excluir cada reglamento de salud.

Por lo tanto, este proyecto se distribuye en cuatro capítulos, los mismos que se desarrollan a través de información primaria y secundaria para recaudar información importante, que sirva en el desarrollo de la propuesta a solucionar el problema identificado y sus variables correspondiente.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo incide la necesidad de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer en el sector urbanístico de la parroquia Aurora del Cantón Daule sobre la factibilidad técnica y financiera del proyecto?

### **Justificación**

El modelo de negocio es identificado como un servicio de centro ginecológico quirúrgico está direccionado al segmento de la población femenina del Cantón

Daule, parroquia satélite Aurora, con atención en el área de especialidades de gineco-quirúrgicas, a precios asequibles brindando beneficios en lo que respecta a ubicación y calidad de los servicios que se desea brindar acorde a las necesidades de la población (Cañestro, 2013).

El área de la salud es muy importante para la sociedad puesto que la demanda de este servicio es constante y va en aumento en relación al crecimiento de la población. Por otro lado, identificando como factores externos los cambios ambientales y aparición de nuevas patologías. Por ende, se ha dado a la necesidad de la creación de centros médicos de servicios especializados en esta parroquia ya que se ha identificado por medio de información emitida a través de reportes datos secundarios el crecimiento de la población y diversos problemas por lo que atraviesa con respecto a asistencia médica en áreas especialidad de óptima calidad.

Con los antecedentes expuestos en la problematización se visualiza que son varios los justificativos que tiene el presente trabajo. Ofrecer servicios médicos especializados a un gran conglomerado de la población de estrato social medio y bajo permite que éste servicio tenga mayor cobertura en los segmentos sociales del Cantón Daule y zonas aledañas. Las áreas de conocimiento aprendidas que se van a aplicar en este proyecto serán: Contabilidad, Finanzas, Administración, Marketing y Publicidad.

El mejoramiento de la calidad de vida con respecto a la salud en el área de ginecología es muy importante, este se encontrará en un lugar cercano a las ciudadelas antes mencionadas con la finalidad de brindar un servicio eficiente. Al analizar el incremento de la población y la tendencia de cuidado en la salud femenina, por medio de la observación se ha identificado que este sector se encuentra en calidad de recibir este tipo de alternativas de una forma mucho más

cercada a sus domicilios y a precios accesibles, en los cuales, profesionales en la materia brinden un servicio de calidad a los habitantes (Bueno, 2014).

La responsabilidad de un médico va mucho más allá de solo brindar asistencia en casos de emergencia, en calidad de profesional de la salud, la intención es cubrir áreas que se encuentren habilitadas con la finalidad de satisfacer una necesidad al público objetivo. La actividad del profesional está orientada a brindar un servicio de calidad para la mujer y con ello un trato preferencial, innovador y diferenciador en relación a centros de atención de medicina clínica general que existen actualmente.

La gran mayoría de información necesaria para la evaluación del proyecto será obtenida de fuentes de datos secundarias, estos datos son necesarios para la legalización del negocio, densidad de la población y crecimiento esperado del mercado. La forma planteada para la recolección de información es a través de encuestas, para lo cual se elaborará un formato en cual se pueda recabar la mayor cantidad de información útil en el campo investigativo.

La parroquia satélite del cantón Daule es un cantón con alta demanda de servicios médicos especializados, lo cual lo convierte en un mercado propicio para el desarrollo de empresa del área de salud. Adicionalmente la oferta de servicios médicos no es completa y eficiente al momento de vender servicios de salud, de ésta manera no se observa competencia en éste mercado. El presente proyecto tiene como propósito demostrar por medio de su contenido y exhaustivo análisis de datos la posibilidad de invertir en el mercado de Servicios médicos Especializados en el cantón Daule, donde se evidencia la necesidad de los mismos.

Con el presente trabajo se pretende beneficiar al Estado con su misión de cumplir los objetivos que se estipulan en el Plan Nacional de Desarrollo, además de

cumplir con lo que señala la Constitución de la República del Ecuador. Además, se beneficia la sociedad, al recibir servicios de salud de calidad, asimismo se podrán beneficiar los profesionales a través de la generación de empleos y por último se beneficia la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil al cubrir la línea de investigación de Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud.

Al ofrecer servicios médicos especializados a precios accesibles, se está atendiendo a una demanda insatisfecha, con proyecciones de rentabilidad favorables para cualquier inversionista que desee experimentar en un mercado en vías de crecimiento, además de aportar al desarrollo económico del sector. Esta situación justifica la realización del mismo, el cual contará con una serie de pasos para su desarrollo, información que facilitará la toma de decisiones para canalizar eficientemente los recursos. El tipo de metodología que se aplicará en el presente proyecto está comprendida en: Método histórico - Lógico y Analítico Sintético (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuál es el marco teórico y referencial para la creación de un plan de negocios y cirugía ambulatoria?

- ¿Cuál es el perfil de la población femenina del sector urbanístico de la Aurora perteneciente al cantón Daule?
- ¿Cuál es la propuesta técnica de la organización para que los servicios prestados sean técnicamente efectivos y se promocionen de manera eficaz?
- ¿Cuál es la evaluación financiera para la implementación de un centro de atención médica integral para la mujer en el Sector urbanístico de la Aurora perteneciente al cantón Daule?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la factibilidad técnica y financiera para la implementación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer, en el sector urbanístico de la parroquia Aurora del Cantón Daule.

### **Objetivos específicos**

a) Desarrollar un marco teórico y referencial sobre la elaboración de un plan de negocios y cirugía ambulatoria apoyándose de investigaciones referentes a la creación de un centro quirúrgico ambulatorio

b) Analizar el perfil de la población femenina del sector urbanístico de la Aurora perteneciente al cantón Daule, para establecer los comportamientos de asistencia médica.

c) Realizar una propuesta técnica de la organización con la finalidad de que los servicios prestados sean técnicamente efectivos y se promocionen de manera eficaz.

d) Elaborar un presupuesto que permita evaluar financieramente la implementación de un centro de atención médica integral para la mujer en el Sector urbanístico de la Aurora perteneciente al cantón Daule.

## **Capítulo I: Marco Teórico - Conceptual**

### **Marco Teórico**

#### **Estructuración de un plan de negocios**

Según lo expresado por el autor Zorita (2015):

El plan de negocio es un documento dinámico que se escribe y se rescribe, se modifica según se va consiguiendo información relevante para tomar decisiones sobre cada uno de los elementos y variables que lo conforman. Se trata de un documento en el que se presenta una serie de análisis interrelacionados con retroalimentación permanente. Por ello se definió con el máximo detalle la actividad que la empresa desarrolla: el mercado al que se dirige, la competencia que se encontró, las estrategias a utilizar para penetrar, los objetivos y medios a emplear para alcanzarlos, los recursos financieros y fuentes de financiación (p. 18).

Todo proyecto que se refiera a la creación de un negocio debe tener un punto de partida o idea principal, la cual debe ser planteada por los propietarios del negocio, comenzando ahí el proceso de análisis y planeación, el cual permita conocer la viabilidad del proyecto y la creación de la futura empresa. Este proceso debe ser objetivo y prestar atención a temas tales como el mercado al cual va dirigido la empresa, las ventas que se esperan tener, los recursos técnicos y económicos que se necesitaran para poder llevar a cabo el proyecto. Este estudio es lo que da lugar al plan de negocio o también conocido como plan de empresa.

El plan de negocios comprende la información de la empresa necesaria acerca del giro de negocio y los objetivos empresariales que se desean alcanzar, es básicamente un resumen de cómo se va a desarrollar las actividades necesarias para alcanzar el éxito en una empresa. Al momento de realizar un plan de negocios se

debe tener como objetivo principal la planificación, y para que esta se cumpla a cabalidad es necesaria que sea redactada para que todos los eslabones de la empresa puedan analizar el plan y seguirlo. También es importante recalcar que dicho plan debe renovarse cada cierto tiempo, debido a que los factores alrededor cualquier sector del mercado son cambiantes, por lo tanto, debe ser actualizado dependiendo de las exigencias del mercado (Zorita, 2016).

### ***Características del plan de negocios***

El objetivo principal de todo plan de negocio es la viabilidad y para conseguir esto es necesario que se realicen una serie de acciones fundamentales que puedan ser aplicables, entre ellas se encuentran:

- Responder al objetivo empresarial, es decir conseguir que se realice la idea inicial, por lo que el plan de negocio debe adaptarse a las características del negocio.
- Debe ser realista y poder ser implementado. Para esto se debe realizar varios análisis que permitan que se conozca las vertientes de la idea de negocio puesta en marcha.
- Se puede decir que el plan de negocio es una hoja de vida de la empresa por lo que debe ser atractivo visualmente para atraer inversionistas.
- Debe contar con la cantidad exacta de hojas, de la extensión dependerá que se cumpla el primer objetivo que es la lectura de todos los interesados.
- Debe ser revisado continuamente y renovado en caso de cambios en el mercado o de necesitarlo por cualquier motivo relacionado al cumplimiento de los objetivos para lo cual fue creado.
- El plan de negocios debe comprender estrategias de comunicación, marketing y ventas. Las cuales son imprescindibles para llegar a un objetivo (García, 2014).

### ***Extensión del plan de negocios***

Es importante conocer que el plan de negocios debe tener una extensión considerable y un formato entendible para el lector, es decir que debe ser escrito de forma homogénea. También debe ser entendido por los inversores para que estos se motiven a financiar el proyecto por lo que debe ser atractivo, concreto y claro. De aquí la premisa de que lo más recomendable es que el documento cuente con una extensión de 15 a 25 páginas, aunque dependiendo del proyecto pueden ser un poco más, debe incluir gráficos, tablas e imágenes que permitan visualizar al lector y comprender mejor los resultados (Moyano, 2015).

Además de esto se debe especificar que existe un orden determinado de los elementos que comprenden el plan de negocios, cada segmento es importante y debe contener la extensión necesaria. A continuación, se detallará un ejemplo de la cantidad de espacio y hojas que por lo general se realizan dependiendo el elemento, no obstante, se debe recalcar que la cantidad se puede extender según sea el proyecto y que si se quieren agregar todos los datos o resultados se pueden añadir anexos al final del documento. De esta manera si se tiene duda alguna sobre algún aspecto del plan de negocio el lector puede profundizar (Moyano, 2015).

- Índice e introducción: 2 páginas.
- Resumen ejecutivo: 2 páginas.
- Descripción detallada del negocio: 4 páginas
- Estudio de mercado 5 páginas.
- Análisis de la competencia: 3 páginas
- Estrategias de venta, marketing y publicidad: 4 páginas
- Estados financieros: 4 páginas

### *Estructura del plan de negocios*

Con respecto a la estructura de un plan de negocios puede ser la actividad más difícil que se puede encontrar sino ha realizado antes esta actividad, pero se puede ir efectuando de manera sencilla con la finalidad de poder entender de mejor manera su estructura, no importa el tipo de sector al cual se va a enfocar sea comercial o productivo, lo que se requiere es solo de una planificación del negocio y realizar paso a paso el esquema del proceso, debido a que en muchas ocasiones el emprendedor ingresa en el mundo de los negocios sin tener clara una visión y una idea de cómo va a manejar su futuro negocio, por lo que se necesita que tome en cuenta que al momento de realizar un plan de negocios, se necesita de sentido común y la mejor predisposición necesaria para emprender (Romero, Hidalgo, & Correa, 2018).

- **Resumen ejecutivo:** es la parte en donde se presenta un negocio, es donde se explica con brevedad el negocio permitiendo despertar el interés de los inversionistas, se debe establecer las necesidades de la empresa, a nivel de capital y financiamiento, en lo que respecta a recursos materiales y de talento humano. Los objetivos que se requieren conseguir como: mercado, clientes, ventas, etc., por lo que debe ir en la primera parte y ser complementado una vez que se finalice el documento (Moyano, 2015).

- **Descripción del negocio:** Debe incluir el detalle de lo que la empresa elabora o comercializa, lo que distingue a su negocio de otros, debe agregar la descripción de la idea empresarial, elección del nombre de la empresa, misión y visión y los promotores (Zorita, 2015).

- **Estudio de mercado:** Se debe incluir un estudio de mercado que permita conocer el mercado objetivo, en el cual se diseñan técnicas para recolectar la

información, en donde se analizan resultados y se comunican los hallazgos que se encuentran, siempre mediante una planificación metodológica y que se debe documentar siguiendo el método científico, asimismo la información que se brinde debe ser concisa y objetiva y que refleje la situación actual de la empresa. Además de las estrategias de mercadotecnia que se necesitaran para poder llegar al público objetivo (Loureiro, 2015).

- **Análisis de la competencia:** Se debe delimitar los puntos de fortaleza y debilidad de la competencia tanto directa como indirecta, así como también actuales y potenciales, para realizar este análisis se puede efectuar mediante el uso de una serie de herramientas como el análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter, la cadena de valor de las empresas del sector, perfil estratégico de competidores, entre otros, para así lograr el desarrollo de estrategias que generen ventajas sobre los principales competidores. También permite que se conozca las debilidades que podrían ser un obstáculo en el cumplimiento de los objetivos empresariales (Ramos et al., 2016).

- **Estrategias de ventas, marketing y publicidad:** Se debe definir las acciones de comercialización y ventas que permitan introducir un servicio o producto en el mercado meta, así como la promoción que será clave para poder generar impacto en el público objetivo y de esta forma llegar a clientes potenciales (Pérez, 2017). Es decir, si se quiere vender se debe mostrar el producto o servicio que se ofrece y darse a conocer a nivel de empresa. Para poder tomar decisiones es necesario que se realice un plan de marketing de forma que se consigan los objetivos establecidos.

- **Estados financieros:** Van ubicados en la última parte del plan de negocio, pero es de vital importancia ya que es la que determina si el negocio va a ser viable o no. Dentro de esta parte se incluyen los gastos iniciales, costos fijos, costos de

producción, estimación de ingresos a partir del precio del producto o servicio y el volumen de ventas en el mercado. También se trata de la inversión que se necesitara para poder poner en marcha el negocio por lo que se calculan prestamos, inversiones y desarrollo de estrategias para poder conseguir el financiamiento en caso de no contar con él (Stettinius, 2015).

### ***Tipos de plan de negocio***

Se debe conocer que no existe una estructura del plan de negocio definitiva, por lo que cada plan se elabora en función a lo que se espera conseguir. Existen diversos planes de negocio y es necesario conocer cual aplicar dependiendo del momento en el que lo realiza o a que va dirigido, todos los elementos son necesarios para crear una empresa exitosa (Partal, 2016).

- *Plan de negocio según el momento de realización:* Plan de negocio para nuevas empresas: Describe proyectos empresariales que están en mente, se realizan para desarrollar ideas.

Plan de negocio para empresas en funcionamiento: En estos planes de negocio se conoce la situación actual de la empresa y los objetivos empresariales. Se realizan para tratar de conseguir mejores resultados e implantar mejoras en la empresa (Tokan, 2016).

- *Plan de negocio según a quien se dirige:* Plan de negocio para administradores: Sirve como una guía de trabajo, donde está especificado lo que debe realizarse en relación a la toma de decisiones en la organización por parte de la Gerencia de la empresa. Se encuentra focalizado en procesos y estrategias para lograr objetivos (Flores, 2016).

- *Plan de negocio para inversores:* Parecido al plan de negocio destinado a una entidad bancaria, este tipo de planes de negocios destinados a inversores

incluyen toda la información acerca de la idea de negocio, aspectos económicos y financieros, así como el retorno de la inversión (Zorita, 2015).

- *Plan de negocio según su forma y objetivo:*

Plan de negocio ágil: Es un plan sencillo que comprende solo los principales elementos del plan de negocio a gestionar, tales como estrategias, estados financieros y presupuestos; plan de negocio estándar: es el plan más utilizado y se lo llama así, puesto que puede ser usado para ser enseñado a bancos, inversores, socios o empleados. Incluye el resumen ejecutivo que permite obtener de entrada información primordial sobre el plan (Romero et al., 2018).

Plan de negocio de una página: Es usado para resumir en una página todo lo concerniente al negocio, para que pueda ser entendido en tan solo un vistazo.

Plan de negocio para startup: Se usa para describir lo que propone el proyecto de una empresa startup, por lo que debe de tener referentes de cómo crear una empresa startup; plan de viabilidad: se trata de un plan donde se analiza las probabilidades de éxito o fracaso de una empresa por lo que se maneja mucho la ejecución de ejercicios económicos, cálculo de costes, precios de productos y proyección de ventas; plan anual: es el plan de negocio que se elabora para planificar los ejercicios económicos de la empresa, brinda información sobre los resultados y presupuestos que se tienen para ese año (Loureiro, 2015).

Plan de expansión: Es utilizado en empresas ya consolidadas que buscan crecer, es decir no son nuevas en el mercado, de esta forma se busca expandir mediante nuevos productos, inversiones o estrategias; plan interno: va dirigido exclusivamente a personas que laboren dentro de la empresa, es decir es de uso interno (García, 2014).

### ***Desarrollo del plan de negocios***

Al ya conocer que las estructuras de los planes de negocio pueden variar dependiendo el objetivo que requieran cumplir por lo que se conoce que no es lo mismo un plan de negocio para una empresa puesta en marcha que uno para un negocio que recién está siendo ideado. Pero a pesar de esto la mayoría tiene pasos comunes que deben ser seguidos para que el negocio tenga éxito, además de recomendaciones basadas en la experiencia del mercado (Velasco, 2017).

1. Definir el proyecto de forma concreta.
2. Realizar un estudio de mercado, para poder conocer al público objetivo y competencia.
3. Identificar las necesidades que se deben convertir en la idea de negocio y modelo de negocio posteriormente.
4. Tomar en consideración el ámbito legal, tecnológico, ambiental y económico.
5. Elaborar estrategias comerciales y de marketing.
6. Realización de análisis DAFO, para definir las fortalezas de la empresa y contrarrestar las debilidades.
7. Elegir el diseño que se ajuste a la elaboración del plan de negocio, un ejemplo de este es el Modelo de CANVAS (Caldas, 2017).

### **Cirugía ambulatoria**

Según lo que expresó el autor Danielsen (2016):

Las intervenciones quirúrgicas cada día han evolucionado para lograr una mayor satisfacción y recuperación de los pacientes y de esa manera poder dar una menor calidad de vida a los usuarios con menores costes, los beneficios económicos de la cirugía ambulatoria son bien conocidos y altamente

favorables para toda institución médica por esa razón la cirugía ambulatoria se ha perfeccionado constantemente logrando una reducción en los costes hospitalarios (p. 23).

La cirugía ambulatoria es un procedimiento quirúrgico que no requiere que el paciente sea internado, sea esta una cirugía mayor o menor, sea realizada con anestesia general o local. Tiene tres dimensiones la cirugía menor ambulatoria, cirugía mayor ambulatoria y la cirugía de corta estancia.

- La cirugía menor ambulatoria, trata de todos los procedimientos quirúrgicos que se realizan con anestesia local y no requiere que se interne al paciente, es decir que no hay cuidados de post operatorio, por lo que el paciente puede regresar a su hogar una vez finalizado el procedimiento.

- La cirugía mayor ambulatoria, es aquella que en la que se anestesia de forma loca o general al paciente no tiene post operatorio, así que el paciente puede regresar a su casa una vez que ya haya salido de la anestesia por lo general nunca es más de 24 horas.

- La cirugía de estancia corta es aquella que dura menos de 48 horas de hospitalización.

Por lo general todas las especialidades tienen patologías que pueden ser tratadas con cirugías ambulatorias o de estancia corta, como es el caso de la pediatría, oftalmología, cirugía estética, entre otras (Domínguez, 2016). A continuación, se enumerarán algunos de los procedimientos que se pueden realizar con cirugía ambulatoria:

- Hernia inguinal, con malla o sin malla.
- Hernia umbilical.
- Tumores pequeños o quistes de la piel.

- Cirugías de mama.
- Cirugías de nariz.
- Cirugías anales.
- Colectomías laparoscópicas.

Cada vez se amplía más las posibilidades de utilizar esta técnica de trabajo y de atención de salud, ya que tiene ventajas para los pacientes como la recuperación en un ambiente que es conocido por él, en este caso el hogar, la reducción de alteración del entorno laboral o familiar se ve trastocada en lo mínimo por lo que se considera como una mejora en la medicina. Es muy utilizada en la pediatría en la medida de lo posible, debido a que permite que el niño regrese pronto a su casa con los cuidados de sus padres para una pronta recuperación. Maneja estándares de calidad y parámetros que debe llevar a cabo y respetar y solo es permitida al analizar la complejidad de la operación que se realizará (Domínguez, 2016).

En lo que respecta al progreso de la cirugía y la anestesia han ido incrementando la seguridad en estas operaciones, lo que permite que se aumente el tipo de cirugías que realizan y la complejidad de las mismas, pudiendo operar así más pacientes en modalidad ambulatoria. Para poder ser ejecutada esta operación se debe contar con una evaluación preoperatoria, la cual será realizada entre el cirujano y el anestesiólogo, entre los puntos a considerar están los siguientes:

- Evaluar la cirugía a realizar.
- Valoración preoperatoria del paciente.
- Gestión administrativa.
- Confirmación de la cirugía un día previo.
- Ingreso del paciente al pabellón quirúrgico 60 minutos antes de la hora programa de la operación.

- Alta previa a las indicaciones postoperatorias.
- Proveer información de contacto en caso de emergencia.
- Control posterior a la cirugía puede ser vía telefónica o presencial.

### ***Tipos de unidades de cirugía ambulatoria***

1. Unidad integrada y controlada por el establecimiento de salud con internación: Se usan los mismos quirófanos y salas de recuperación que los pacientes que están siendo ingresados e internados.

2. Unidad autónoma controlada por el establecimiento de salud con internación: cuenta con una estructura, personal y circuitos externos propios. Funciona de manera independiente dentro del establecimiento.

3. Unidad de satélite del establecimiento de salud con internación: Pertenece al área de internación de salud, y se encuentra manejada por la misma, pero esta físicamente alejada. La única razón de ser de estas salas son los pacientes ambulatorios.

4. Unidad independiente: dependen de un organismo privado. Y son departamentos sin internación.

### ***Servicios de salud ambulatoria y atención a la mujer***

La autora Levine (2013) manifestó que:

La atención integral de la mujer consiste en continuar ampliando la cobertura y mejorando la calidad de los servicios de salud de forma general en las especialidades que estas necesiten. Se espera mejorar la asistencia integral de las mujeres de forma real, puesto que por lo general los cuidados que prestan las casas de salud son en base solo al período de embarazo, no siendo este el único proceso que ocurre en el cuerpo de la mujer y sobre todo teniendo en conocimiento que existen actualmente mayores cambios, pudiendo prevenir y

o tratar a tiempo varias enfermedades a las que se encuentran expuestas las mujeres de forma global (p.63).

Como indica la autora Levine, por lo general en los proyectos o programas de salud integral para la mujer solo se encuentran alternativas para la etapa de gestación o comúnmente conocida como embarazo, por esta razón actualmente no se puede considerar que existan muchos centros médicos que cuenten con un sistema de salud completo que ayude a la mujer. Se puede destacar que las especializaciones específicas para la mujer nacen de varias necesidades o situaciones por las que ha pasado o está pasando la mujer. Puesto a que como se dio a conocer en un apartado anterior la mujer tiene varias etapas y cada fase trae consigo situaciones y cambios nuevos.

La atención integral en la mujer es muy compleja debido a las distintas etapas que esta tiene a lo largo de su vida y sus distintas reacciones a los padecimientos que puede presentar. Muchas mujeres detestan la intervención prolongada en su entorno y las tediosas recuperaciones por cirugías convencionales, con procedimiento quirúrgico ambulatorio no se presenta tanto este malestar y logrará que la paciente se recupere al cien por ciento. La atención integral a la mujer consiste en continuar ampliando la cobertura y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud (Salvador, 2015).

Durante la investigación se ha podido evidenciar la importancia de la creación de un centro integral para el cuidado de la salud de la mujer, porque a través del mismo podrá identificarse los componentes y herramientas tecnológicas que permitan mantener a pacientes. En este caso las mujeres satisfechas de contar con servicios médicos integrados y sin ningún interés de conocer los servicios de otros centros médicos. Para dar un ejemplo de la estructura con las que debe contar

un centro médico integral para la mujer, se detallaran a continuación las áreas con las que debe contar para de esta forma brindar atención integral a la mujer en sus diversas etapas de la vida, utilizando tecnología de punta en cuanto a diagnósticos y solución de problemas tanto clínicos como quirúrgicos contando con el equipamiento necesario para este tipo de procedimientos (Sala, 2014).

*Área Ginecológica:*

- Diagnóstico y tratamiento de las varias causas de esterilidad, mediante la utilización de procedimientos laparoscópicos, histeroscópicos y de laboratorio hormonal.
- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades del cervix uterino, como el caso de verrugas y displasias cervicales por infección del virus de papiloma humano, causante del cáncer del cuello del útero.
- Video-colposcopia para mejor visualización de lesiones cervico vaginales imperceptibles.
- Tratamientos quirúrgicos modernos para el sangrado uterino anormal, sin extirpación del útero.
- Tratamiento quirúrgico de la incontinencia urinaria con la colocación de una malla.

*Área estética uro-genital:*

- Cirugía reconstructiva de la vagina y genitales dañados o con defectos producto de malas atenciones en los partos o por defectos de cicatrización.
- Cirugía reparadora de prolapsos o descensos del útero, la vejiga y recto.

*Área estética corporal:*

- Cirugía reductiva y aumentativa del busto.
- Abdomino-plastia.

- Liposucción.
- Cirugía de párpados y arrugas.

*Cirugía general:*

- Cirugía Menor: Procedimientos tales como exceresis de lipomas, nódulos mamarios (fibroadenomas).
- Cirugía de pared abdominal ambulatoria: Hernioplastia/Herniorrafias a nivel epigástrico, ventral, inguinal y umbilical.
- Cirugía Laparoscopica: Colecistectomia Laparoscopica”.

*Departamento psicológico:*

- No puede recetar ni enviar ningún tratamiento, la psicóloga solo puede escuchar y evaluar a la paciente con la finalidad de conocer si necesita ayuda psiquiátrica; la psicóloga puede ayudar a las pacientes que necesiten terapia sin verse inmersa en la problemática social ya que no puede abordar el tema involucrándose (Sala, 2014).

**Importancia de la salud de la mujer para la sociedad y la familia**

Una acotación muy importante es la que se presentó en el libro de la autora Sánchez (2013):

La definición de lo que se entiende por salud de la mujer ha ido evolucionando a partir de la década de los 70, desde una concepción basada en el modelo biomédico y centrada fundamentalmente en la salud reproductiva, hasta definiciones más actuales que tratan de abarcar la influencia de factores muy diversos a lo largo de todo el ciclo vital de la mujer. La salud de la mujer comprende tanto la preservación del bienestar como la prevención de la enfermedad en la mujer, lo que incluye el estudio, el diagnóstico y el manejo de las condiciones (p. 6).

Aproximadamente hace unos veinte años se pudieron empezar a hacer visibles ciertos hechos significativos en la sociedad, como que la forma de enfermar y morir es diferente entre hombres y mujeres. Lo cual ha permitido que se reflexione en relación al sesgo de género en lo que respecta al área de la salud, al momento de formar médicos y los cuidados asistenciales. Una de las consecuencias del sesgo estadístico es que no se realizan previsiones correctas en lo que respecta a programas comunitarios. Pero el sesgo se ve presente al momento de presentar datos estadísticos sobre temas de salud, ya que en la mayoría de países, incluso desarrollados no se presentan estadísticas diferenciales según el sexo en lo que respecta a morbilidad y mortalidad.

Con los años se ha ido creando conciencia del sesgo de género que existe en el área de la salud por lo que los profesionales, reconocen cada vez más que existen diferencias y similitudes en la forma en la que las enfermedades atacan a hombres y mujeres. Esto se ha logrado reconocer debido a dos factores: el primero es la diferencia de los datos estadísticos que indicaban errores de forma constante y gracias al aumento de profesionales mujeres en el sector de la salud, lo cual contribuyó a que este tema se sensibilizara y se encontrara la importancia entre la mujer y la salud, puesto que se reconoce que la mujer no tiene las mismas reacciones que el hombre frente a los fármacos. La concepción de un concepto que preserve el bienestar de la mujer, tiene un enfoque multidisciplinar, donde se muestra las diferencias a lo largo de un ciclo vital, de la misma forma que las diferencias interindividuales como etnia, cultura, nivel de educación, preferencias sexuales y el nivel de acceso a la salud con el que cuenta.

Los sesgos pueden aparecer de tres formas:

1. Los problemas, riesgos y factores protectores de la salud de ambos sexos.

2. Las diferencias biológicas y psicológicas que existen.

3. Problemas de salud diferentes en mujeres que se encuentran en un área.

Se dice que las mujeres tienen peor salud que los hombres, por lo que en esencia se puede destacar lo siguiente:

- Factores de riesgo congénitos.
- Factores de riesgo ambiental.
- La manera en la que el paciente toma la enfermedad y la prevención de esta.
- Conductas sobre la salud y muerte por parte de los médicos como de los

pacientes (Sánchez, 2013).

Desde el comienzo de la civilización, la mujer ha sido un pilar fundamental para poder construir lo que se conoce hoy en día como sociedad. Las mujeres con el pasar de los años han podido incursionar en casi cualquier sector o ámbito de la industria por lo que no solo han contribuido al cuidado de la familia y estructuración del hogar, sino que también han logrado ayudar en grandes avances de la era moderna. Por esta razón se considera importante el cuidado de la salud de la mujer y prevenir cualquier tipo de enfermedad con la revisión temprana de cualquier sintomatología o alteración que el cuerpo presente, sea física o mental.

La mujer por lo general cuida de la familia, descuidando su propia salud y si la mujer no está sana no podrá rendir de la misma forma en su trabajo y hogar, por lo que incluso se considera como prioridad el bienestar físico y mental de la mujer. Por lo que debe tener como primordial su salud al igual que la de su familia, la mujer debe aprender a conocer su fisiología, saber que el ciclo de vida de la mujer es diferente al del hombre y que presenta varias etapas de cambios, los mismos que se producirán y cambiarán según las fases avancen. El conocer su fisiología ayudara

a la mujer a que tome decisiones en relación a la prevención primaria, es decir para evitar o retrasar un padecimiento innecesario.

Regularmente la mujer comete el error de desatender su cuerpo por cuidar a su familia, cuando su primera obligación debería ser cuidarse a sí misma ya que no se puede reemplazar ni sustituirlo, por lo cual debe ser cuidado y prevenir malestares, es decir al primer indicio de sintomatología buscar un especialista, ya que como se pudo establecer dentro de la investigación la mujer es un pilar o engranaje en el funcionamiento de la familia. El papel que juega la mujer en la familia en lo que respecta a determinación de salud es de suma importancia. Se considera que el tema ha sido poco estudiado desde una perspectiva teórica dentro de la literatura, pero manejado de forma empírica por los profesionales que trabajan en el sector de la salud, varias entidades entre las que destaca la OMS (2014), se ha pronunciado respaldando lo que consideran debe fortalecerse y ayudar a la salud en general de la familia.

Desde tiempos antiguos se encuentra que se ha realizado un enfoque social de la salud realizado por Hipócrates en el año 460 A.C., donde manifestó que la salud se ve trastocada por las condiciones de vida y de trabajo de los individuos. De esta manera se hace referencia al desarrollo de la familia como según los roles que tenían y las relaciones familiares que presentaban, considerando que la mujer era un punto de unión y cuidado de la familia. Como lo menciona Casasa (2016) “La salud familiar puede considerarse como el equilibrio de los elementos internos y externos del grupo familiar, incluyendo la salud física y mental individual y el nivel de interacción de los miembros de la familia” (p. 56).

La salud familiar se considera como un proceso único que está distinguido por la suma de la salud de cada uno de sus miembros. Es tomado de esta forma por tener

varios factores de origen como es el planteamiento del ámbito socioeconómico, psicosocial y la salud individual de los miembros de la familia, destacando la falta de cuida de la mujer por parte de ella misma, al momento de poner a su familia como prioridad. Una familia está dentro del concepto de familia saludable según el autor cuando esta se encuentra bien física y mentalmente en un ambiente acogedor.

Con base a los referentes teóricos analizados se pudo evidenciar la importancia del plan de negocios, al ser un documento estructurado que delinea las distintas áreas que debe abarcar una empresa para llegar al éxito. La salud de la mujer es un pilar fundamental para la sociedad y la familia; razón por la cual, el desarrollo de un plan de negocios orientado a este sentido, será muy favorable en base a lo identificado en este marco.

## **Marco Conceptual**

### **Atención integral:**

Se define como el enfoque en el cual se atienden las necesidades de un paciente de forma completa y no solo las necesidades médicas. Este tipo de atención engloba la cooperación de varios profesionales para poder brindar servicios esenciales inclusive tratándose de las necesidades menos frecuentes de la población mediante la coordinación (Bermejo, 2013).

### **Bioseguridad:**

Es el término empleado para reunir y definir las normas relacionadas con el comportamiento preventivo del personal del hospital, frente a riesgos propios de su actividad diaria. Hace relación también al conjunto de normas, disponibilidades y facilidades que la institución tiene permanentemente actualizadas para evitar cualquier riesgo físico o psicológico del personal que labora dentro de la institución,

igual que de los usuarios, es decir que implica tanto obligaciones del trabajador para preservar su salud, como la responsabilidad de la institución para garantizarle los medios y facilidades (Malagón, 2014).

**Centro de salud:**

Los centros de salud son lugares donde se puede brindar solamente una atención primaria, es decir en caso de que el paciente necesite una atención más completa o compleja este deberá ser derivado hacia un hospital o centro hospitalario con la capacidad de brindar una ayuda completa o especializada (Buriyovich, 2015).

**Centro médico:**

Se conoce como centro médico al conjunto de consultorios, laboratorios de diagnóstico, servicios de rehabilitación y especialidades agrupados en una misma infraestructura donde se encuentran organizados y coordinados por una sola administración (Hernández, 2013).

**Cirugía ambulatoria:**

Se conoce como cirugía ambulatoria a todo procedimiento quirúrgico que se realice sin la necesidad de internar al paciente, independientemente de que esto se trate de una cirugía mayor o menor, o que se practique con anestesia general o local. Esta cirugía se basa en la corta estancia del paciente, disminuyendo la fase de internación o en algunos casos prácticamente eliminándola (Domínguez, Manual de cirugía menor, 2014).

**Ciente:**

Este concepto se centra en hacer referencia a las personas o entidades que adquieren productos o servicios que ofrece una empresa a cambio de un pago, en

ocasiones el cliente paga por dichos productos o servicios pero no hace uso de ellos (Heskett, 2013).

**Consulta médica:**

Se le puede llamar consulta médica a un servicio que realiza de forma independiente, puede ser de atención ambulatoria, rehabilitación, recuperación o especialidades médicas (Varo, 2013).

**Demanda:**

La demanda expresa las actitudes y preferencias de los consumidores por un artículo, mercancía o servicio. Es decir, la demanda es la cantidad de mercancía que un individuo estaría dispuesto a comprar en un determinado momento de un producto o servicio, en los diversos precios posibles (Sanromá, 2013).

**Desarrollo tecnológico:**

La tecnología es considerada como la ciencia aplicada a la resolución de problemas de forma concreta. Se constituye de un conjunto de conocimientos científicos organizados, que permiten que se diseñe y cree productos o servicios que permiten la innovación de todos los sectores que pueden existir en la industria y facilitan la satisfacción de los deseos y necesidades de los seres humanos. Por esta razón se considera importante el desarrollo tecnológico ya que es lo que le ha permitido al ser humano lograr avanzar y crecer a lo largo de la historia (Bueno, 2014).

**Equipos médicos:**

Se considera como equipo médico a cualquier dispositivo utilizado para diagnosticar, curar o tratar cualquier tipo de enfermedad, pueden ser dispositivos pequeños o simples como el aparato medidor de presión hasta dispositivos grandes y complejos usados en los hospitales (Cruz, 2013).

### **Evaluación de riesgos con la seguridad:**

Es un proceso que se encuentra dirigido a estimar la magnitud de riesgos que se pudieron evitar sobre una situación que se haya presentado y al obtener esta información necesaria debe respaldarlas y apoyarse en técnicas que permita que el empresario tome decisiones apropiadas sobre la necesidad de optar por medidas preventivas y de esa forma evitar accidentes (Rubio, 2013).

### **Hábitos de consumo:**

Se refiere al comportamiento, costumbres, gustos y preferencias que el consumidor posee, es decir, los lugares donde realiza sus compras, la frecuencia con las que realiza la compra, el tipo de productos que adquiere, los momentos en los que realiza sus compras, cuáles son sus preferencias al momento de adquirir sus productos (Bigné, 2013).

### **Hospital privado:**

Pertenecen a personas naturales o jurídicas de derecho privado, brindan servicios de atención médica, ambulatoria y de hospitalización, prestan también servicios de protección y rehabilitación, los precios que tienen por sus servicios varían y son por lo general de un precio más elevado a los hospitales públicos ya que los hospitales privados se manejan solo con recursos propios a diferencia de los hospitales del Estado (Patiño, 2015).

### **Infraestructura:**

Es el lugar físico que se considera necesario para la organización y desarrollo de una actividad, al referirse a la infraestructura se incluye el diseño de dicha construcción en relación a los fines con los que va a ser utilizada (Soledad, 2018).

**Insumos médicos:**

Son los artículos o sustancias que son utilizadas para poder dar un diagnóstico, tratamiento o prevenir enfermedades, para el uso de estos no se requiere fuentes de energía es decir no son equipos médicos. Se toman dentro de este rango los medicamentos, materias primas, las prótesis, material quirúrgico y de curación (Organización Panamericana de la Salud, 2013).

**Laboratorios de diagnóstico:**

En los laboratorios de diagnóstico se van a realizar los procedimientos médicos en los cuales se pueden analizar muestras de sangre, orina o cualquier tipo de sustancia del cuerpo. Estas pruebas ayudan al médico a poder dar un diagnóstico y elaborar un plan de tratamiento y posteriormente verificar y controlar si el tratamiento está siendo eficaz. Los técnicos laboratoristas o tecnólogos médicos no podrán dar diagnósticos ni impartir tratamientos (González, 2014).

**Mercado:**

El mercado se designa de forma general como el lugar donde concurren compradores y vendedores, para poder realizar transacciones comerciales, puede ser un específico físico o intangible. Dentro del mercado se encontraran los siguientes actores: compradores o demandantes, productores e intermediarios (Przeworski, 2014).

**Monopolio:**

Es la forma de mercado en donde existe una sola empresa como único vendedor, se puede decir que es aquella situación donde se tiene un solo vendedor de un producto que no tiene sustituto por lo cual ejerce un dominio total de precio (Ávila, 2013).

### **Normativa sanitaria con bioseguridad:**

Se trata de las estrategias de intervención de forma estandarizada sobre la problemática que se generan en los servicios de salud por los riesgos biológicos, por lo que se demanda el uso de medidas de protección para evitar que tanto, trabajadores o pacientes sufran algún daño, así como la contaminación de la bioseguridad mediante el desecho de los residuos médicos. Este manual se aplica dependiendo el tipo de establecimiento es decir según la complejidad de diagnósticos que generen (Brieva, 2016).

### **Oligopolio:**

Es aquella situación donde hay pocos vendedores de un producto que puede ser idéntico o diferente en alguna forma, pero donde cada cual tiene una gran influencia sobre el precio. Las empresas oligopólicas no buscan competir con base en el precio, sino que manejan su competencia con productos diferenciados, valiéndose de la publicidad y la promoción, con lo que logran incrementar sus ventas. Una característica que distingue al oligopolio en el mercado, consiste en que es muy reducido el número de empresas que compiten (Ávila, 2013).

### **Paciente ambulatorio:**

Un paciente ambulatorio es el que acude regularmente a un centro de salud por razones de diagnóstico o tratamientos en los cuales no se requiere que se interne, se conoce también como paciente diurno o de día (Fuller, 2013).

### **Plan de negocio:**

El plan de negocios es un documento donde se plasma una guía a seguir, la cual permite que se puedan aprovechar las oportunidades que presenta el mercado y superar los obstáculos o imprevistos que se presenten en el futuro para poder sobrellevar de manera exitosa el entorno competitivo que existe en el mercado. Se

la toma como una herramienta de trabajo y sirve como punto de partida para el desarrollo empresarial de un negocio (Zorita, 2016).

**Presupuesto:**

Se considera presupuesto al plan de operaciones y recursos de una empresa, el cual se realiza para ser logrado en un cierto periodo de tiempo que por lo general es un año, contribuye a la realización de los objetivos empresariales y se expresa en términos monetarios, es decir se planea lo que se requiere hacer y el dinero que se va a necesitar para poder realizar esas actividades (Welsch, 2014).

**Procesos:**

Un proceso es un conjunto de actividades que han sido planificadas, en las cuales intervienen un número de personas o de recursos materiales de manera coordinada para poder lograr un objetivo previamente establecido. Se puede estudiar la forma en la cual se diseñan, gestionan y mejoran los procesos para de esta forma apoyar a la planeación estratégica y satisfacer las necesidades de los clientes (Cuatrecasas, 2013).

**Promoción de la salud:**

La promoción de la salud consiste en proporcionar a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social un individuo o grupo debe ser capaz de identificar, prevenir y adaptarse al medio (Martínez, 2013).

**Salubridad:**

Son el conjunto de condiciones sanitarias que hacen que idóneas a un producto o servicio para ser utilizado, las autoridades deben garantizar la salubridad del lugar (Brieva, 2016).

**Salud preventiva:**

La salud preventiva se encuentra ligada a la medicina preventiva la cual está encargada de la prevención de las enfermedades, basados en conjunto de acciones y consejos médicos, se encuentra un poco complicado desligar a la medicina preventiva de la medicina curativa, porque debe prever una situación clínica con peor pronóstico (Fowler, 2014).

**Seguridad hospitalaria:**

La seguridad hospitalaria es la que permite que se garantice que los empleados, pacientes, visitantes, infraestructura, insumos médicos y equipos médicos dentro de un centro médico, estén libres de cualquier riesgo o peligro en caso de accidentes (Ortega, 2013).

**Servicio de citas:**

Se trata de la atención al cliente de forma telefónica o presencial organizando las citas médicas que van desde consultas privadas a sistemas hospitalarios mucho más grandes. Se realiza con la finalidad de brindar un mejor servicio a los pacientes y sobre todo en el caso de casas hospitalarias más grandes de mejorar los procesos de atención al cliente (Poyatos, 2014).

**Servicios de rehabilitación:**

Los servicios de rehabilitación en los centros médicos, hospitales públicos o privados e institutos médicos, deben de acreditar a un profesional médico como representante legal ante la máxima autoridad de la Dirección General de Salud de una comunidad. Estas áreas de rehabilitación deberán contar con áreas técnicas y administrativas (Miangolarra, 2013).

**Servicios hospitalarios:**

Se trata de un conjunto de servicios médicos especializados que se encuentran agrupados en un hospital, se puede decir que este conjunto de servicios constituye el polo hospitalario. De esta forma se puede brindar ayuda completa al paciente el cual ingresa de acuerdo a las características y complejidad de la atención (Cañestro, 2013).

**Viabilidad con el plan de negocios:**

Se considera como viabilidad a la opción que tiene un proyecto de llevarse a cabo, en determinado tiempo. Para esto se debe comprobar que se cuenta con los recursos monetarios y de talento humano o demostrar que se tiene la capacidad para obtenerlos. En el caso de que se cuente con los recursos para poder realizar la idea empresarial se puede llamar al proyecto viable (Rojas, 2014).

## **Capítulo II: Marco Referencial**

El marco referencial presenta investigaciones internacionales y nacionales concernientes al presente trabajo, luego realiza un análisis situacional dentro del marco contextual del proyecto, finalmente se desarrolla un marco legal para conocer aspectos jurídicos relacionados a esta investigación.

### **Investigaciones**

Gutiérrez (2017) realizó un trabajo cuyo nombre se titula “Plan de negocio para la implementación de un centro de cirugía de día”. Proyecto realizado fue diseñado para la ciudad de Lima, con el objetivo de contribuir a la seguridad y calidad en los servicios de salud ofrecidos en esa zona bajo un esquema de precio – salud justo, efectuando una inversión rentable. Luego de su desarrollo se demostró que el proyecto es factible bajo un escenario conservador de demanda y del entorno, adicional la estrategia que emplean es genérica o competitiva de enfoque, basándose en la habilidad del centro para la adaptación de recursos y capacidad a los requerimientos de su público objetivo.

A su vez se identifica otro trabajo de referencia efectuado por Berdejo y López (2014), el mismo que se tiene por título “Plan de negocios centro de salud especializado en enfermedades urológicas” ubicado también en la ciudad de Lima – Perú, cuyo objetivo es la creación de un centro especializado en enfermedades urológicas, identificando la existencia de una demanda insatisfecha, ubicando como ventaja competitiva la disposición de personal especializado y la calidad de servicio a ofrecer, representando la viabilidad del negocio al ofertar un servicio poco explotado.

En el trabajo de investigación realizado por Villacís (2018), cuyo trabajo se titula “Elaboración de un plan de negocio para potenciar una empresa de servicio

de diagnóstico médico”. Tiene como finalidad el fortalecimiento tecnológico y financiero del centro de diagnóstico médico Villa Salud, las misma que para la realización de este proyecto se ha hecho uso de factores macroeconómicos, políticos, financieros, tecnológicos y de mercado que permiten potenciar y evolucionar al negocio, presentando resultados positivos y confiables acerca de la viabilidad y factibilidad a ejecutar una potenciación diagnostica en el negocio.

Se identifica otro proyecto con la misma línea de investigación, elaborado por Aguilera (2018) teniendo por título “Plan de negocios para crear en servicio de oxigenación hiperbárica en el centro de medicina integral”. Teniendo por objetivo la búsqueda de una factibilidad para la creación de un servicio de asistencia médica, cuyos resultados fueron viables económicamente por la gran demanda que existe en el punto de investigación, dando apertura para su creación satisfaciendo las necesidades de la población.

En el trabajo elaborado por Mendoza (2018), se titula “Propuesta para la creación de un laboratorio clínico especializado en la clínica Santiago de la provincia de Santo Domingo de lo Tsáchilas”, este proyecto nace de la necesidad que existe en la población, siendo un laboratorio clínico una herramienta indispensable en la asistencia médica, al analizar la demanda se identifica la aceptación que esta tiene, generando de forma positiva su pauta a realización, teniendo por beneficiarios directos a la población, generando empleo de varias plazas, dando por resultado un valor positivo de inversión.

En el trabajo de investigación realizado por Aguilar y Cuestas (2016) que trata sobre “Estudio de factibilidad para la creación del centro de rehabilitación y terapia física mediante atención ambulatoria a usuarios con patologías crónicas y agudas en la ciudad el Ángel, cantón Espejo provincia del Carchi”, en este trabajo se inició

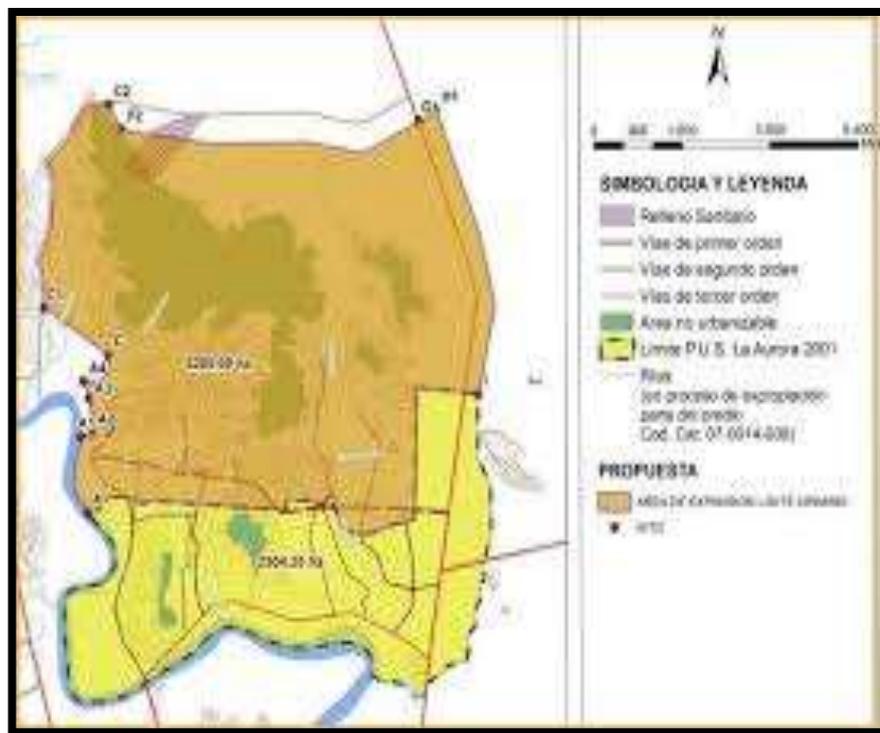
por un estudio de mercado que permitió poder conocer y cuantificar la demanda, oferta y la demanda insatisfecha de los servicios de terapia física, luego se revisaron las bases teóricas que permitieron sustentar las variables de la investigación, después se efectuó la evaluación financiera en donde se constataron los indicadores financieros como el Valor Actual Neto (VAN) por un valor de 7,729.67 (USD), la Tasa Interna de Retorno (TIR) en 16.07%, el cual es superior a la tasa mínima aceptable de retorno establecida para el proyecto, el retorno de la inversión fue a cuatro años siete meses, por lo cual se considera que posee parámetros positivos para la viabilidad del proyecto.

En el trabajo de investigación de Andrade (2018) que trata sobre “Plan de negocio para la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer“, como objetivo principal un plan de negocio que permita estudiar la viabilidad financiera para la implementación del servicio de atención médica ambulatoria en una Clínica de especialidades quirúrgicas, para poder efectuar este centro quirúrgico se pudo revisar que la factibilidad financiera mediante indicadores que permitieron evaluar el plan de negocios proyectado, en donde se pudo constatar indicadores financieros positivos que sustentan el trabajo realizado, ya que ofrece una TIR del 16%, periodo de retorno de 3.5 años, VAN de \$32,830.00 y un punto de equilibrio de 376 consultas en el mes.

### **Marco Contextual - Análisis Situacional**

Daule ha sido un cantón que se forjó desde los primeros años de la conquista española, durante la época colonial se desarrolló de forma importante y la influencia que tenía de forma política era igual de determinante como las ciudades de Guayaquil y Quito. Fue una de las primeras ciudades que se vio inmersa en la revolución del 9 de Octubre de 1820 de Guayaquil, y proclamó su independencia,

el 11 de octubre, debido a esta gran importancia, EL Honorable Colegio Electoral de Guayaquil, presidido por José Joaquín de Olmedo, lo decretó como cantón el 26 de noviembre de 1820 (Municipalidad del Cantón Daule , 2017).



*Figura 1.* División política de la parroquia urbana satélite La Aurora  
Nota. Tomado de Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule, por Municipalidad del Cantón Daule, 2017.

La superficie del cantón Daule es plana y tiene como principal recorrido el territorio del río que lleva el nombre del cantón. Su extensión actual es de 461,6 km<sup>2</sup> y la población y su población según cifras del INEC (2010a) es de 120.326 habitantes siendo 60.195 hombres y 60.131 mujeres respectivamente. El río Daule es su principal sistema hidrográfico y es escasamente navegable.

El cantón Daule se encuentra dividido de forma política en cuatro parroquias rurales: Las lojas, Juan Bautista Aguirre, El Laurel y Limonal; y dos parroquias urbanas que son: Daule (cabecera cantonal) y La parroquia Salitre – La Aurora.

Limita con los siguientes poblados:

- Al norte: cantón Santa Lucía.
- Al sur: Guayaquil.
- Al este: Salitre (Urbina Jado) y Samborondón.
- Al oeste: Nobol, Lomas de Sargentillo.

Distancia a:

- Quito 43 kms.
- Salinas 213 kms.
- Balzar 83 kms.
- Guayaquil 43 kms.
- Pedro Carbo 38 kms.

### **Economía**

Denominada como “La capital arrocera del Ecuador”, es la décimo novena ciudad más poblada del país, se encuentra ligada a Guayaquil por la actividad económica, comercial y social que realiza, por lo que muchos pobladores se trasladan diariamente para poder realizar sus actividades. En lo que respecta a la economía cuentan con haciendas que crían ganado de calidad siendo principalmente ofertado el ganado vacuno, porcino, caballar y tienen adicionalmente la crianza de aves de corral. Los ríos de agua dulce que poseen son ricos en gama de peces, cuentan con tierra fértil por lo que contribuyen a la producción agropecuaria del país.

Dedican las 30.000 hectáreas al cultivo de arroz u exportan frutas tropicales. El principal sector industrial lo forman las piladoras. En lo que se refiere a artesanías realizan sombreros de paja toquilla, hamacas, escobas entre otros. Con relaciones al turismo, extranjeras y nacionales disfrutan de los paquetes turísticos que ofrecen las haciendas, dependiendo de la fecha en la que visiten dicho cantón

podrán disfrutar de su variedad gastronómica en ferias por las festividades (Municipio del Cantón Daule, 2018).

### **Salud**

Daule es un cantón que cuenta con servicios y centros médicos de atención integral familiar, pero dichos centros son atención primaria, es decir que para poder atender determinados cuadros presentados por varios pacientes tienen que ser trasladados por lo general a Guayaquil. Poseen el Hospital Básico de Daule el cual atiende las 24 horas y es de atención gratuita, con esta iniciativa buscan fomentar la prevención de enfermedades, promoción de la salud, cuidados paliativos y rehabilitación de la salud.

Debido al reciente crecimiento que ha tenido la población de Daule desde hace algunos años, causado por la nueva tendencia de vivir en urbanizaciones localizadas en zonas alejadas al tráfico y congestionamiento de la ciudad, se ha podido evidenciar la necesidad y carencia de centros médicos especializados dentro del cantón ya que los pobladores, al momento de tener una emergencia recurren a centros hospitalarios de la ciudad de Guayaquil. Otro factor es la falta de centros médicos integrales especializados en el cuidado de la salud de la mujer, puesto que se ha podido conocer la necesidad de contar con estos centros que ayuden a mejorar las condiciones de salud de la mujer.

Con base a datos estadísticos del último censo nacional realizado por el INEC (2010a) y otras cifras actualizadas provenientes de las investigaciones públicas y privadas especializadas dentro de este campo investigativo, se señala que el grupo femenino y concretamente la mujer ecuatoriana representa el 50.50% de la población, manteniendo un avance en su integración al desarrollo y en su lucha por librarse de la discriminación. Varios factores muestran que la mujer aun en el siglo

XXI presenta una desventaja en la sociedad, por ejemplo, el analfabetismo de la mujer es mayor que el del varón, al igual que los índices de desempleo son más altos y la mujer percibe menores sueldos por igual trabajo que el sexo opuesto; y también cabe recalcar que los índices de salud materno - infantil, no son los más alentadores dentro de este contexto (MSP, 2016b).

### **Factor político**

En el ámbito político se debe resaltar que el Ministerio de Relaciones Laborales vela por la integridad de los ecuatorianos por lo cual ha desarrollado un Reglamento de Seguridad y Salud a través de un Acuerdo Ministerial N° 220 donde se establecen el plan mínimo de prevención de riesgos, el cual debe tener cada empresa que realice actividades comerciales dentro del territorio ecuatoriano. Por lo tanto cada empresa debe tener servicio médico dentro de la empresa lo cual va a depender del tamaño de la empresa.

Por otro lado el Ministerio de Relaciones Laborales emitió otro Acuerdo Ministerial N° 1404 el cual se trata de un Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos donde se establecen cuáles son los requisitos considerados mínimos que debe cumplir los servicios médicos, además de las funciones. Aquí se determina que las empresas de menor tamaño pueden contratar servicio médico por horas.

Tabla 1  
*Número de trabajadores*

Número de trabajadores en una empresa	Horas visita médica/día
De 100 a 200 trabajadores	3 horas
De 201 a 400 trabajadores	4 horas
De 401 a 600 trabajadores	5 horas
De 601 a 800 trabajadores	6 horas
De 801 a 1000 trabajadores	8 horas

Por otra parte en el mes de febrero del 2017 se llevó a cabo las elecciones presidenciales, tal período normalmente se estima como una transición en aspectos comerciales y políticos, sin embargo para la comercialización de este tipo de servicios el riesgo es menor ya que las regulaciones en torno a las relaciones laborales no experimentan incertidumbre como ocurre en otros sectores económicos y la normativa laboral no cambia su fondo.

### **Factor económico**

En cuanto a factores macroeconómicos, el precio del barril de petróleo es una determinante para la salud financiera del país. En los últimos meses el Ecuador ha luchado en contra del bajo precio del barril internacional que según cifras del Banco Central del Ecuador (BCE), tenía el valor de 45.69 USD. Por lo tanto el barril de calidad ecuatoriana también se encuentra a la baja con un precio de 36.87 USD según la misma fuente hasta el mes de agosto del 2016 (BCE, 2019).

Otra de las medidas que dificultan el desarrollo normal de la economía nacional es la restricción a las importaciones y las salvaguardias a las importaciones, que van desde el 5% al 45% en productos básicos y especializados. Aunque esta medida debió desaparecer en el mes de agosto del 2016 ha afectado al comercio y las ventas de las empresas por ejemplo el sector de vehículos cayó un 9.6% en ventas (Revista líderes, 2018).

A pesar de que la economía del país no se presenta alentadora, se puede destacar que la inversión extranjera por parte de China es un factor relevante ya que ayudado a dinamizar la economía de ciertos sectores y fue de gran ayuda tras el desastre del terremoto en Manabí. Además, la inversión de este país propicia la creación de plazas de empleo y promueve la transformación de la matriz productiva.

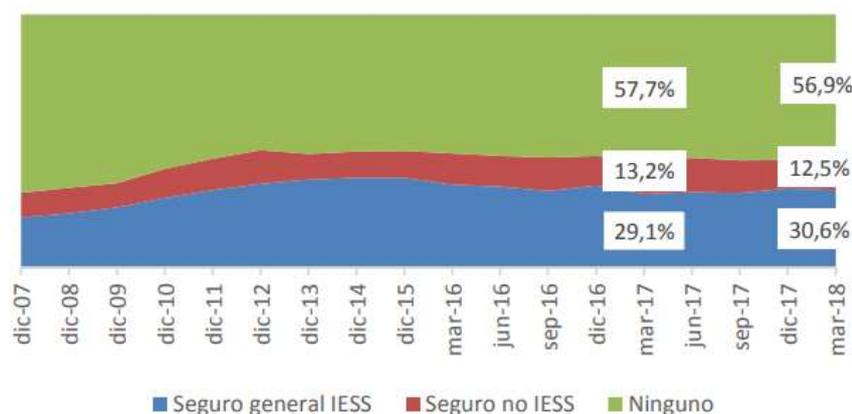
## **Factor Ambiental**

La contaminación ambiental es un factor perjudicial para los trabajadores ya que al vivir en un país con un clima tropical todo el año, los trabajadores se encuentran propensos a adquirir virus propios por el clima. Estas enfermedades suelen ser comunes la mayor parte del año causando en ocasiones que el trabajador no puede ir a laborar.

Otro factor que afecta al trabajador es la contaminación a causa de varios factores gases tóxicos a los que está expuesto diariamente el trabajador. Por esta razón es necesario que se someta a chequeos regulares para evitar que este llegue a padecer alguna enfermedad que lo imposibilite de ir a trabajar lo cual causa pérdidas económicas para la empresa.

A partir del 2008 en el Ecuador se reconoce en la Constitución de la República el derecho a la salud, mediante la carta Magna donde se establece al Estado como el garante de este derecho a través de formular planes, políticas y programas que están orientados a brindar el acceso a atención integral y servicios de promoción siempre bajo los principios de establecidos en la Constitución, es mediante la carta Magna que se estipula el proceso de reforma y se define el ámbito en el cual se realizaría el proyecto, por lo cual se requirió la construcción de nuevos modelos de atención centrados en las familias, necesidades de salud, las personas, sus comunidades, además con una perspectiva de prevención, rehabilitación, promoción y recuperación, asimismo el Ministerio de Salud Pública (MSP) instauró la gratuidad en los servicios de salud para todas las personas de la red de prestación, el incremento de la demanda obligó a mejorar la infraestructura sanitaria (Espinoza, Acuña, De la Torre, & Tambini, 2017).

Según el INEC (2018) indicó que a nivel nacional el 30.6% del empleo mantuvo una afiliación cubierto por el seguro general del IESS, en cambio el 12.5% fueron por seguros distintos al IESS como son el seguro voluntario, ISSFA, seguro campesino, ISSPOL y otros tipos, y por lo consiguiente el 56.9% no poseía una afiliación al seguro social (INEC, 2018).



*Figura 2.* Empleo Nacional por tipo de afiliación/cobertura 2018  
Fuente: INEC, 2018.

La información que se ha podido investigar permite conocer la magnitud del problema que existe en el país debido a que la mayor parte de la población no cuenta con un seguro social por lo cual no tiene acceso a una vida saludable y por ende se requiere seguir mejorando y creando centros integrales que faciliten la atención adecuada y a la prevención de diversas enfermedades a las que se encuentran propensas por su falta de conocimiento, por lo cual es indispensable que se analice la normativa para poder poner en práctica una propuesta.

### Marco Legal

La creación de un Centro Médico de Servicios Especializados en el cantón Daule, requiere del cumplimiento de requisitos legales los cuales con necesarios para el buen desenvolvimiento de dicho establecimiento. Para esto se cita a los establecidos por la Superintendencia de Compañías (2018):

## **Requisitos para la constitución de una empresa según su tipo. Base Legal**

### **Ley de Compañías**

Empresas Mercantiles.

- Escritura Pública de Constitución de la Compañía.
- Aprobación en la Superintendencia de Compañías.
- Depósito de un monto de dinero en la cuenta bancaria.
- Inscripción en el Registro Mercantil.

Empresas Civiles.

• Toda actividad económica puede desarrollarse como empresa civil, para lo cual necesitamos llenar el estatuto de constitución y reconocerlo ante el Juez de lo civil.

A continuación se presenta los requerimientos legales para la obtención de patentes municipales emitidas por el Municipio de Guayaquil (2018):

### **Requisitos para obtener la Patente Municipal**

#### **Personas Jurídicas**

- Certificado de Uso de Suelo.
- Certificado de no adeudar al municipio.
- Copia de la última planilla de agua potable.
- Copia de la cédula del Representante Legal de la Empresa. Tasa

Administrativa.

- Adquirir 1 tasa para patente de personas jurídicas.
- Original y copia simple de cédula de identidad del Representante Legal.
- Copia nítida del nombramiento del Gerente o Presidente de la compañía.

Los permisos emitidos por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil (2018) se establecen de la siguiente forma.

## **Permiso de Funcionamiento por parte del Benemérito Cuerpo de Bomberos.**

Requisitos:

- Si el trámite lo realiza personalmente, adjuntar copia de la cédula de ciudadanía o autorización por escrito para la persona que realizará el trámite adjuntado fotocopia de las cédulas de ciudadanía de quien autoriza y del autorizado más copia del nombramiento si es de compañía.

- Copia completa del RUC (Registro Único de Contribuyente) donde conste el establecimiento con su respectiva dirección y actividad.

- Original y copia de la Calificación Artesanal en caso de ser artesano.

- Copia completa del RUC (Registro Único de Contribuyente) donde conste el establecimiento con su respectiva dirección y actividad.

- Original y copia de la factura actualizada de compra o recarga del extintor, la capacidad del extintor va en relación con la actividad y área del establecimiento (mínimo 5 libras).

- Compra de Tasa Administrativa

De los permisos efectuados por el Ministerio de Salud Pública (2018) se establece lo siguiente:

### **Permiso de Funcionamiento de la Dirección Provincial de Salud del Guayas. Ley Orgánica de Salud**

El solicitante deberá dirigirse a la Dirección Provincial de Salud del Guayas y cumplir los siguientes requisitos:

Por primera vez

- Solicitud dirigida al Coordinador de Vigilancia Sanitaria, solicitando inspección al local.

- Copia del Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Copia de RUC.
- Copia de Cédula del Propietario o Representante Legal.
- Copia del último Certificado de Votación.
- El precio del Permiso de Funcionamiento depende del local o empresa solicitante.

### **Establecimientos de servicios de salud públicos y privados laboratorios de diagnóstico**

Solicitud para permiso de funcionamiento.

- Planilla de Inspección. - Permiso de funcionamiento original del año anterior
- Copia del Título del profesional responsable: Médicos (especialistas en: patología, Hematología y/o genética Q.F (opción bioquímico clínico en caso de tenerla.) o Bioquímico clínico. (En caso de existir cambio de personal) - Copias del Certificado emitido por el SENECYT (en caso de existir cambio del personal) - Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión) - Copia del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

**Evaluación de Servicios de Salud Privado:** La evaluación de los servicios de salud privados se efectuará por lo menos una vez al año por una Comisión Interna, y el informe se presentará a la Dirección General de Salud, como requisito previo para solicitar la renovación del permiso de funcionamiento y su acreditación.

La acreditación total o parcial de los servicios de salud privados se realizará anualmente, mediante la comprobación física de las instalaciones y servicios por parte de la Jefatura Provincial de Salud y la auditoría médica respectiva.

**Ubicación de Centros Médicos:** Para que la Dirección General de Salud apruebe la ubicación de un hospital privado, la distancia a otros establecimientos similares se establecerá de acuerdo a la concentración de la población y necesidades del sector. Se procurará que los similares no estén a menos de 500 metros., uno de otro a no ser que se trate de organizar centros médicos de distintas especialidades. Los Planos arquitectónicos serán presentados a la Jefatura Provincial de Salud, antes de la comprobación por parte del Municipio. La Dirección General de Salud, aprobará la construcción, remodelación, ampliación, reparación, previo informe de las oficinas técnicas correspondientes.

Dentro de este marco se pudo evidenciar que otros proyectos relacionados a planes de negocio para centros de salud de la mujer han sido exitosos desde el punto de vista de análisis. En el marco contextual se reflejó la gran atraktividad que tiene la zona donde se piensa implementar el presente proyecto. Además, en el marco legal, se mostraron todos los pasos legales para constituir la compañía de manera legal, siendo un aspecto importante para determinar la factibilidad de este plan de negocios.

### **Capítulo III: Marco Metodológico**

El capítulo del marco metodológico presenta las herramientas necesarias para la recopilación, procesamiento y análisis de los datos obtenidos, con la finalidad de disponer de información importante que ayude a determinar la factibilidad del proyecto. Como primer punto se aborda el enfoque de la investigación, luego se analiza el alcance, tipo y herramienta investigativa; posteriormente se identifica la población y se calcula la muestra, para finalmente realizar el análisis de los resultados.

#### **Enfoque de la Investigación**

La investigación científica metodológica se apoya de muchas herramientas para que su desarrollo sea el adecuado, de acuerdo a un problema de investigación o de acuerdo al objetivo que se quiera conseguir. Para esto se hace mención a dos tipos de enfoques los cuales son los que siempre acompañan al proceso de desarrollo mediante la intervención de factores distintivos; estos son el cuantitativo y el cualitativo, muchas veces pueden participar por separado o juntos. El enfoque cualitativo se dirige a obtener un análisis a través de descripciones y el cuantitativo tiene que ver con el análisis de números y estadísticas, pero a continuación se realiza una mejor descripción de cada uno de los dos en base a la literatura.

El enfoque cualitativo es un tipo de herramienta fundamental que se utiliza para rescatar información importante, a través de la descripción exclusiva y al detalle de los fenómenos que están siendo partícipes de una investigación y que son los responsables de causar que el problema de investigación muestre prevalencia en un entorno específico. Como tal, el enfoque cualitativo proporciona la información necesaria por medio de la propuesta de una investigación que permite conocer y

comprender los escenarios experienciales por medio de la propia definición o parecer de las personas que lo han vivido (Cauas, 2018).

El enfoque cuantitativo se concentra en la medición y cuantificación numérica, además hace uso de la herramienta de la estadística para determinar comportamientos de los fenómenos y recoger datos con exactitud. La obtención y evaluación de datos a través de lo cuantitativo es crucial para darle respuesta a las preguntas de investigación que han sido estipuladas, así como también para probar hipótesis que se han desarrollado con antelación. Dentro de la investigación existen varios métodos que son implementados para llevar a cabo el respectivo desarrollo, sin embargo, el enfoque cuantitativo interviene con uno en particular, este es el deductivo y lógico, el método con el que se encuentra creado el enfoque cuantitativo es reduccionista y tiene como finalidad imponer un cuadro general de los resultados de cada estudio por medio de muestras que son representativas (Vega et al., 2014).

Se escogió desarrollar el enfoque cuantitativo, porque se quiso obtener datos de mayor exactitud para de esa manera evaluar cada uno de ellos y tener conocimiento acerca del centro quirúrgico, el análisis numérico a través de la evaluación estadística ayudó a tener un mejor entendimiento acerca del comportamiento y pensamiento de las personas con respecto a la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en la atención de la mujer.

### **Alcance de la Investigación**

Existen cuatro tipos de alcances dentro de una investigación, estos son: alcance descriptivo, exploratorio, explicativo y correlacional, cada uno será explicado a continuación, pero se hará mayor énfasis en el alcance a utilizar en la investigación presente. Cada uno de estos estudios se caracteriza por haber sido estructurado de

una forma diferente, su metodología es la adecuada para que una investigación esté guiada hacia la obtención de resultados.

El estudio o el alcance exploratorio es desarrollado cuando no se ha realizado una investigación acerca de un problema de investigación abordado en el presente o este ha sido un factor de poco estudio, en donde no ha existido profundidad en la consecución de información y determinación de resultados, la palabra exploratorio es lo que indica que el estudio tiene la capacidad para familiarizar a los investigadores con variables desconocidas o poco conocidas. El alcance correlacional ha sido establecido dentro de la metodología de la investigación para que sea un factor determinante que dé a conocer el vínculo que existe entre dos variables o fenómenos, el mismo está dirigido a emitir una evaluación acerca del nivel de relación de dos sujetos participantes. Los estudios explicativos como su nombre mismo lo menciona tienen el objetivo de explicar una situación en particular a través del desarrollo de investigaciones que expliquen el porqué de los sucesos, los acontecimientos y el comportamiento de ciertos fenómenos o variables, la estructura de este alcance permite de manera concisa dar a conocer las razones y las circunstancias bajo las cuales suceden las cosas (Rusu, 2018).

El alcance descriptivo es ese estudio que su participación es tan fundamental que se lo utiliza en cualquier investigación, su creación ha sido incluida en los procesos investigativos por el hecho de que busca mostrar las características, rasgos y particularidades específicas de un sujeto objeto de análisis, la orientación que muestra este alcance es determinante y amplio a la vez, puesto que su funcionamiento brinda la oportunidad para que se proponga una evaluación clara y precisa, la capacidad de lo descriptivo hace que este sea un factor elemental en una investigación tanto así que puede analizar la manera en cómo se van desarrollando

o actuando los sujetos de investigación de acuerdo a diferentes eventos. El alcance descriptivo se encuentra vinculado con el enfoque cuantitativo, puesto que estos dos factores producen una medición, evaluación y recolección de datos sobre el comportamiento de los fenómenos (Rusu, 2018).

Por medio de la participación de este último alcance de la investigación se describió de forma específica el entorno sanitario, el cual fue considerado como prospecto para la creación y colocación del nuevo centro quirúrgico ambulatorio especializado en la atención integral de la mujer, a su vez se hizo una descripción elaborada del comportamiento de las mujeres que habitan en las urbanizaciones La Joya, Villa Club y Villa del Rey, que fueron las que formaron parte de la investigación, el desarrollo del alcance descriptivo fue realizado a través de la participación de gráficos estadísticos que ayudaron al análisis de cada uno de los resultados.

Se escogieron estos tres sectores en particular debido a que poseen alrededor de 52,368 habitantes como se observa en la sección de población y muestra; además de ser uno de los sectores de la ciudad de Guayaquil, que ha mostrado mayor crecimiento, debido a la presencia de nuevas urbanizaciones; por tanto, se considera un lugar atractivo para el negocio.

### **Tipo de Investigación**

La estructura de las investigaciones no experimentales generan que los expertos lleven a cabo el estudio de un fenómeno en particular o de variables específicas, pero sin tener participación en su desarrollo o evolución, se especifica en la definición de este tipo de investigación que los investigadores simplemente observan los cambios o comportamientos diferenciadores que pueden tener las variables o fenómenos en su ambiente natural (Maldonado, 2016).

El diseño de la investigación transeccional o transversal menciona que las investigaciones que se realicen bajo esa técnica tendrán que ser desarrolladas en un solo momento, queriendo decir que no se permitiría que se vea la evolución de una variable en diferentes rangos de tiempo, lo transeccional hace énfasis en que sólo se debe concluir una sola vez el estudio, más no deben de existir más de dos conclusiones porque esto significaría que se estaría analizando la evolución de fenómenos a largo plazo (Maldonado, 2016).

De acuerdo al conocimiento de los tipos de investigación a través de la definición de cada uno de sus factores se muestra que la investigación fue llevada a cabo en un solo momento sin alterar el sentido, el comportamiento o forma de pensar de cada uno de los sujetos participantes. Con esto se quiere dar a comprender que se recogió la información necesaria en un solo momento y de esa manera se tuvo conocimiento acerca de que si era adecuado llevar a cabo el plan de negocios establecido en primera instancia.

### **Herramienta de Investigación**

Para conseguir obtener los resultados de una investigación se debe de contar con el uso de una serie de herramientas de investigación, la utilización de cada uno de estos instrumentos está ligado a los enfoques cualitativos y cuantitativos, siendo estos la entrevista a profundidad, grupos focales, encuestas, *mystery shopper*, entre otros. La encuesta se define como la técnica que se lleva a cabo para rescatar datos importantes con respecto a un problema de investigación, los resultados son conseguidos por medio de una actividad de interrogación a las personas que son objeto de estudio. Para que se lleve a cabo este proceso de recolección de datos se debe de usar un cuestionario elaborado el cual contendrá las preguntas que serán respondidas una vez empiece la fase resultadista (López & Fachelli, 2015). Las

encuestas fueron dirigidas a las mujeres mayores de 18 años que se encontraban habitando las urbanizaciones de Villa Club, Villa del Rey y la Joya.

### **Población y Muestra**

La población es el conjunto que se encuentra conformado por las personas que cumplen con determinados rasgos característicos que son especificados con el objetivo de conseguir resultados en torno a ellos, es importante que se establezca la población ya que a partir de esta se podrá obtener la muestra; la muestra está definida como el grupo específico con el cual se cuenta para conseguir datos representativos a través de su participación en el desarrollo de las herramientas investigativas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para el cálculo de la población se tomó en cuenta el número de viviendas que fueron entregadas en las urbanizaciones de Villa Club, La Joya y Villa del Rey, en total se entregaron 16,365 viviendas, para obtener el número de habitantes se multiplicó la cantidad total de viviendas por el número de personas por cada núcleo familiar (3.2); el total de habitantes de las tres urbanizaciones fue de 52,368 (Villa Club, 2018; La Joya, 2018; Villa del Rey, 2018).

Posteriormente se procedió a obtener el tamaño poblacional, para eso se multiplicó el total de habitantes de las tres urbanizaciones (52,368) con el 49.9% que representó el total de habitantes mujeres a nivel cantonal (INEC, 2010a), el resultado fue 26,132, el mismo fue multiplicado con el 63% porcentaje que representó a las mujeres mayores de 18 años mostrando como tamaño poblacional la cantidad de 16,463.

Es evidente, que a pesar de existir algunas otras urbanizaciones cercanas como Ciudad Celeste, Matices, Villa Italia, entre otras; las tres urbanizaciones con mayor presencia de habitantes son las especificadas para el cálculo de la población, además

de que el consultorio estará ubicado en el centro comercial de La Joya que es un punto central de las urbanizaciones antes mencionadas. A continuación, se presenta el detalle del tamaño poblacional del objeto de estudio.

Tabla 2  
*Viviendas entregadas*

Viviendas entregadas	
Villa club	5,571 (Villa Club, 2018)
La joya	7,300 (La Joya, 2018)
Villa del Rey	3,494 (Villa del Rey, 2018)
Suma	16,365
Número de personas por cada núcleo familiar	3.2
Habitantes	52,368

Tabla 3  
*Tamaño poblacional*

Datos	
Habitantes	52,368
Hab. Mujeres a nivel cantonal	49.90% (INEC, 2010a)
Subtotal	26,132
Mujeres > 18 años	63% (INEC, 2010a)
Tamaño Poblacional	16,463

### **Cálculo de muestreo**

El muestreo probabilístico aleatorio simple da la seguridad a todos los integrantes de una población a tener la posibilidad de ser seleccionados, este tipo de muestreo fue diseñado para no pretender dirigirse a un solo grupo en específico, sino que fue creado para que los expertos obtengan diferentes opiniones de distintas personas con rasgos iguales, con este muestreo no existe la posibilidad de que se pueda sesgar resultados escogiendo a los sujetos que se crea conveniente o que se desea sin ser equitativo (Mantilla, 2015).

Para el cálculo de la muestra se utilizó el tamaño de la población (16,463), el nivel de confianza (1.962), la probabilidad de éxito (0.5), probabilidad de fracaso (0.5) y la precisión (0.05); el primer cálculo mostró como numerador la cantidad de

15,843.35 y como denominador la cantidad de 42.12, la división de estos dos resultados indicó una muestra de 376, número total de encuestas a realizarse.

Tabla 4  
*Composición de la muestra*

Composición de la muestra
N - tamaño de la población: 16,463
Z $\alpha$ - nivel de confianza al 95% es: 1.962
p - probabilidad de éxito, o proporción esperada: 0.5
q - probabilidad de fracaso: 0.5
d - precisión (error máximo admisible en términos de proporción): 0.05

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

$$n = \frac{16,463 * 1.962^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (631,899 - 1) + 1.962^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{15,843.35}{42.12}$$

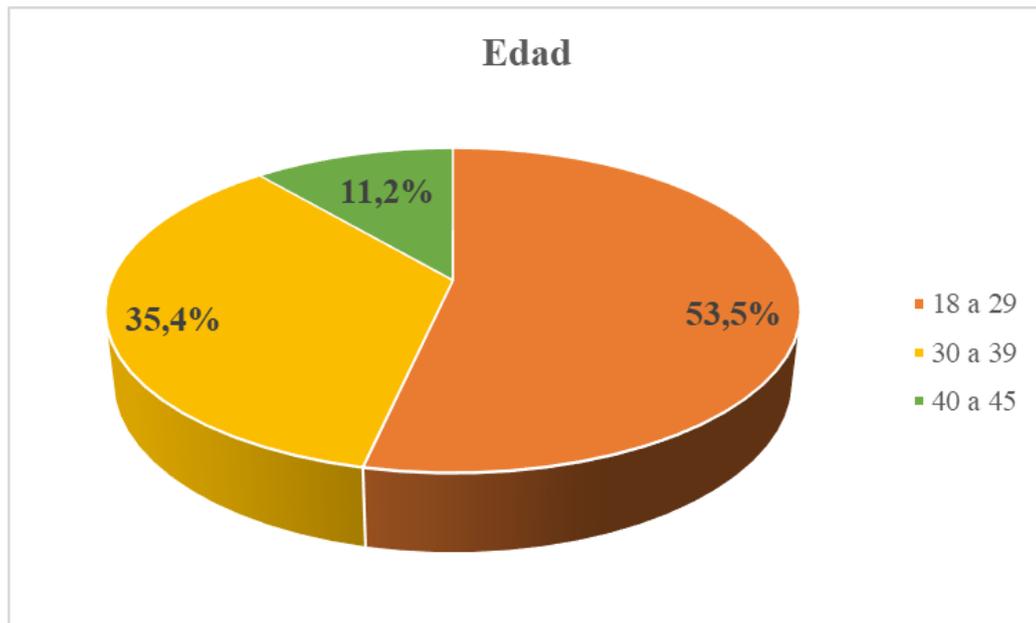
$$n = 376$$

La muestra fue de 376 mujeres mayores de edad, sin embargo, como criterio de exclusión se tomó en consideración a las mujeres mayores de 45 años, debido a que no están en una edad reproductiva y no son la población objetivo de este trabajo. A continuación, se presenta el análisis de los resultados.

### **Análisis de Resultados**

A través de la encuesta que se realizó a una muestra de 376 mujeres mayores de 18 años, en donde se les practicó un cuestionario con 11 preguntas, se pudo recoger la siguiente información de las mismas:

## 1. Edad

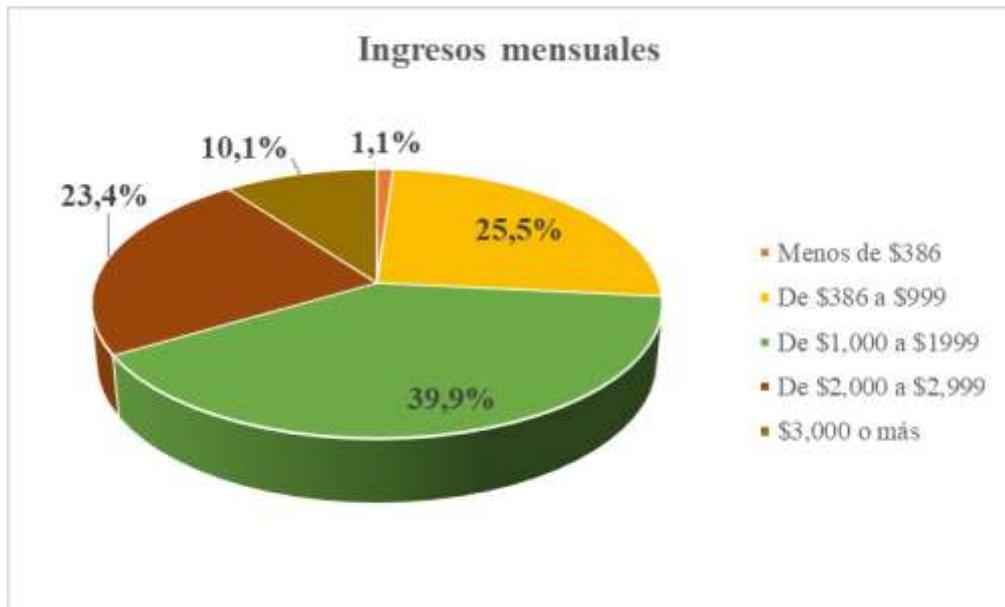


*Figura 3. Edad*

Tomado de: Encuesta realizadas por autores

La muestra encuestada tuvo una composición de mujeres con edades de 18 a 29 años con un porcentaje del 53.5%, el rango de 30 a 39 años presentó un 35.4%, mientras que el de 40 a 45 años se mostró con un 11.2%. Estos resultados van a ser importantes en el desarrollo del plan de negocios, ya que este estará destinado principalmente a mujeres en edad fértil.

2. ¿Cuáles son los ingresos mensuales de su hogar?

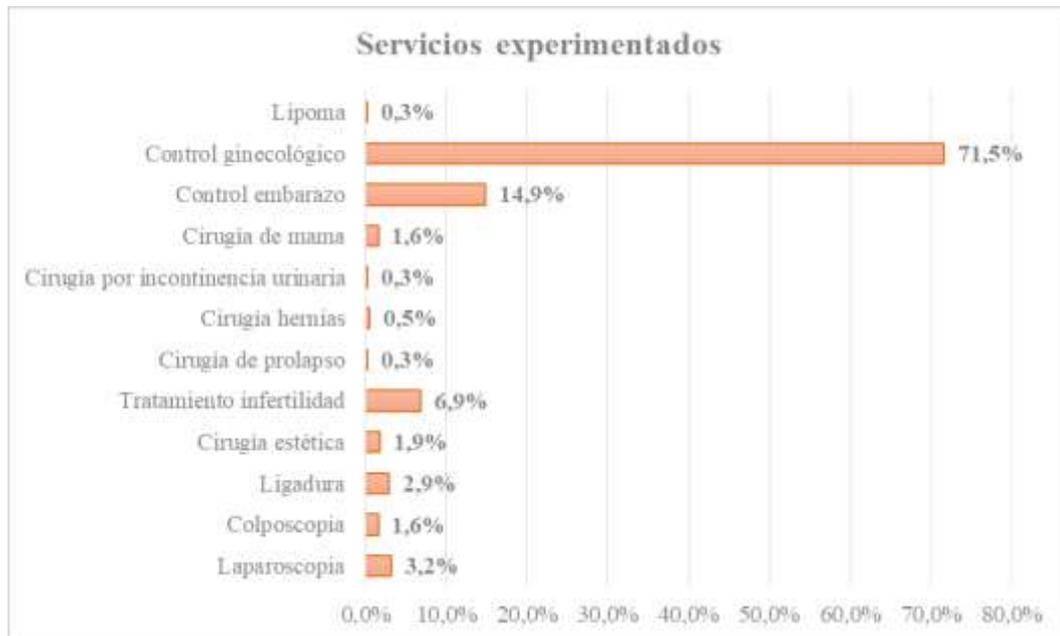


*Figura 4. Ingresos*

Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En la pregunta concerniente a los ingresos mensuales del hogar se evidencia con un 39.9% que disponen de un ingreso de \$1,000 a \$1,999, los ingresos de \$386 a \$999 se ubicaron con un 25.5%, los de \$2,000 a \$2,999 se mostraron en un 25.5%, los de \$3,000 o más en un 10.1%, mientras que los menores de \$386 con un 1.1%. Estos resultados demuestran que la mayoría de personas dispone de ingresos que van desde los \$386 a \$2,999, teniendo una mayor concentración desde los \$1,000 en adelante.

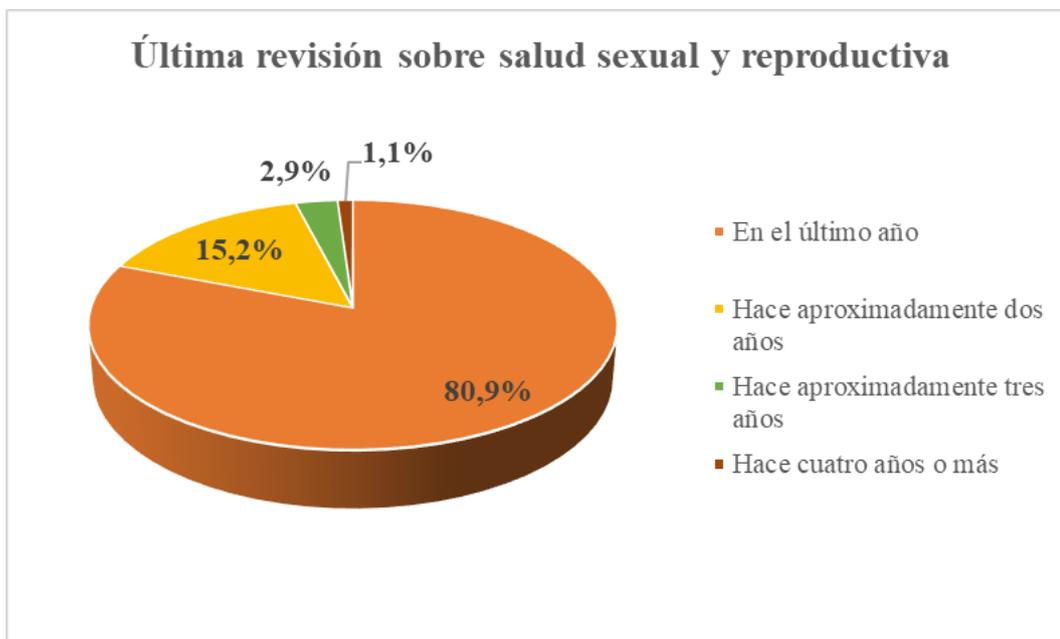
3. ¿Qué servicios de atención especializada usted ha experimentado? (Puede elegir varias respuestas).



*Figura 5.* Servicios experimentados  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

Esta pregunta busca identificar cuáles son los principales servicios a los que el centro especializado en salud de la mujer se debe enfocar. Los resultados reflejaron que un 71.5% ha acudido a controles ginecológicos, un 14.9% se ha realizado un control de embarazo, un 6.9% ha sido atendido por tratamiento de infertilidad, mientras que el porcentaje restante ha recibido otros servicios. Los resultados muestran que el negocio debe enfocarse en el control ginecológico, control de embarazo y tratamiento de infertilidad.

4. ¿Cuándo fue la última vez que usted se realizó un chequeo o procedimiento con respecto a su salud sexual y reproductiva?



*Figura 6.* Última revisión sobre salud sexual y reproductiva  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En la pregunta sobre la última vez que la persona se realizó un chequeo o procedimiento con respecto a su salud sexual y reproductiva, el 80.9% de ellas señaló que esta fue en el último año, el 15.2% determinó que fue hace aproximadamente dos años, el 2.9% señaló que fue hace aproximadamente tres años, mientras que el 1.1% indicó que fue hace cuatro años más. Estos resultados reflejan que la frecuencia de visita a estos lugares es atractiva

5. ¿Cuál considera usted que son los atributos más importantes con respecto al servicio de atención de salud especializado para la mujer? (Puede escoger máximo dos opciones).



*Figura 7. Atributos valorados*  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

Esta pregunta fue realizada con la intención de conocer sobre los atributos más valorados por la mujer con respecto al servicio de atención de salud brindado. Los resultados muestran que el atributo más valorado fue el precio con un 32.4%, seguido de la calidad con un 30.6%, la tecnología de equipos reflejó un 27.4%, la rapidez se mostró con un 25.5%, el respeto con un 17.6%, mientras que la comodidad con un 13.0%. Estos resultados evidencian que los dos atributos primordiales en el servicio son el precio y la calidad por ende se deberá enfocar estos aspectos en el desarrollo del proyecto.

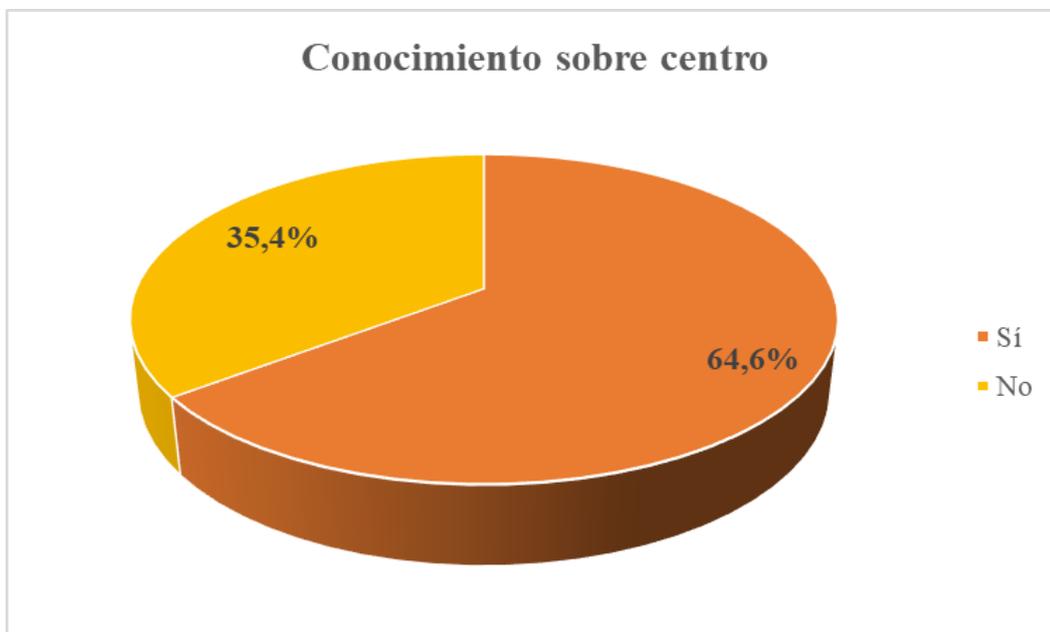
6. ¿Cuál considera usted que son los atributos más importantes con respecto al ambiente y entorno de un centro de atención de salud especializado para la mujer? (Puede escoger máximo dos opciones).



*Figura 8.* Atributos de entorno valorados  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

Entre los atributos más valorados con respecto al ambiente y entorno de un centro de atención de salud de la mujer, se mostró el agendamiento electrónico de citas médicas con un 44.7%, la limpieza y el orden se presentaron un 33.5% de aceptación, la seguridad se ubicó con un 24.5%, los atributos menos valorados fueron el parqueo con un 5.6% y el poseer internet-cafetería con un 3.5%. Por tanto, se considera como aspecto relevante el incluir el agendamiento electrónico y mantener un control estricto sobre la limpieza y orden del lugar.

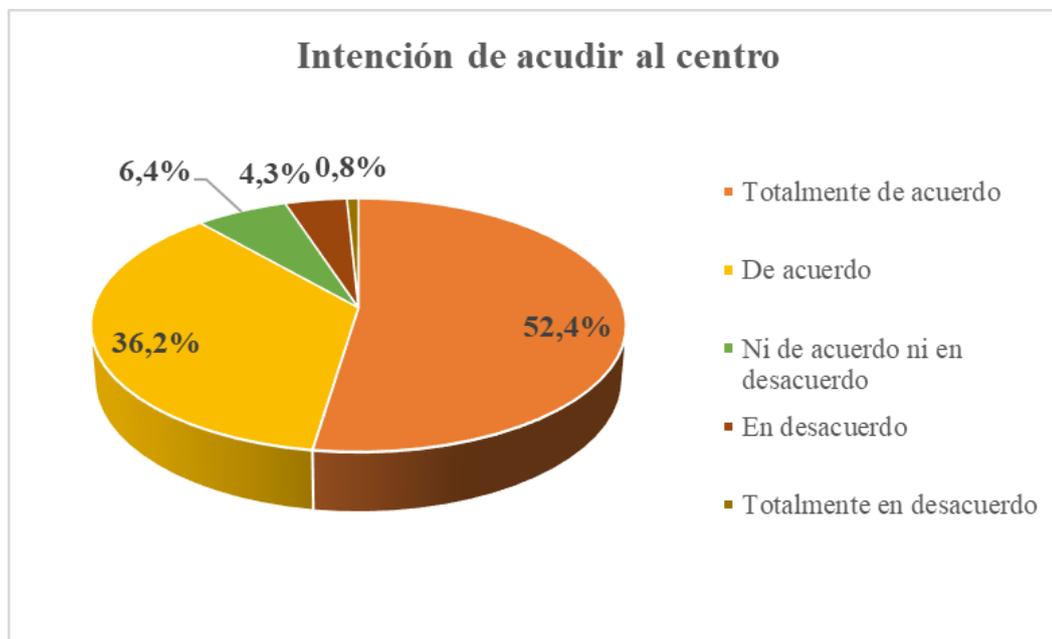
7. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la existencia de un centro de atención médico especializado en tratamientos quirúrgicos ambulatorios para la mujer?



*Figura 9.* Conocimiento sobre centro especializado  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

Con respecto al conocimiento acerca de la existencia de un centro de atención especializado en tratamientos quirúrgicos ambulatorios para la mujer, el 64.6% de las personas señaló que sí conoce algún lugar, mientras que un 35.4% no conoce o recuerda alguna. Por tanto, esta es una oportunidad para el posicionamiento del centro especializado ya que la mayoría de las mujeres encuestadas indicaron el conocimiento sobre la existencia de centros especializados.

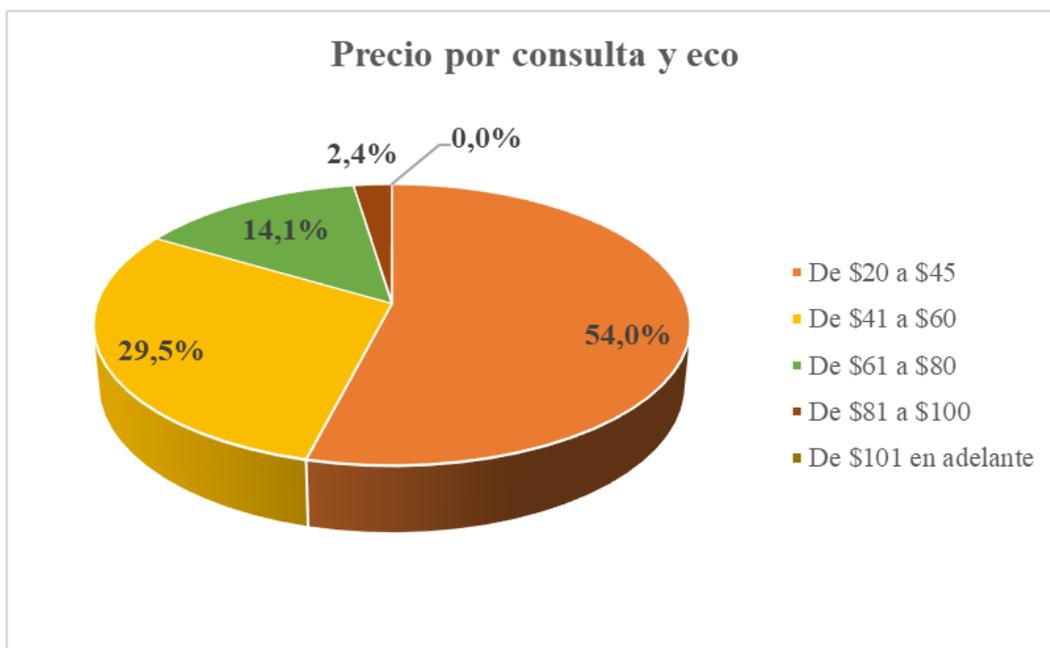
8. Si existiese un centro de atención quirúrgico ambulatorio especializado en la mujer en la urbanización en donde usted reside ¿Acudiría a este centro?



*Figura 10.* Intención de acudir al centro  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

La pregunta en mención busca determinar el grado de aceptación que podría tener el centro especializado en el lugar donde se desarrollaron las encuestas. Los resultados muestran que un 52.4% estuvo totalmente de acuerdo, un 36.2% estuvo de acuerdo, un 6.4% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4.3% se ubicó en desacuerdo, mientras que un 0.8% indicó estar totalmente en desacuerdo. Estos resultados permiten afirmar que un 88.6% de las mujeres acudiría al centro especializado en este lugar.

9. ¿Cuánto dinero estaría dispuesta a cancelar por una consulta médica que incluya ecografía en un servicio de atención quirúrgico ambulatorio especializado en la mujer?



*Figura 11.* Precio por consulta y eco  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

Con respecto a la pregunta sobre la disposición a pagar por una consulta médica y una ecografía, las mujeres determinaron en un 54.0% que pagaría de \$20 a \$45, un 29.5% pagaría de \$41 a \$60, un 14.1% cancelarían de \$61 a \$80, un 2.4% de \$81 a \$100, mientras que nadie pagaría más de \$100. Estos resultados tienen concordancia con la pregunta de los atributos más valorados en donde se presentó el precio como el principal. Por tanto, para el negocio que se piensa proponer, los precios de estos servicios no deben sobrepasar los \$60.

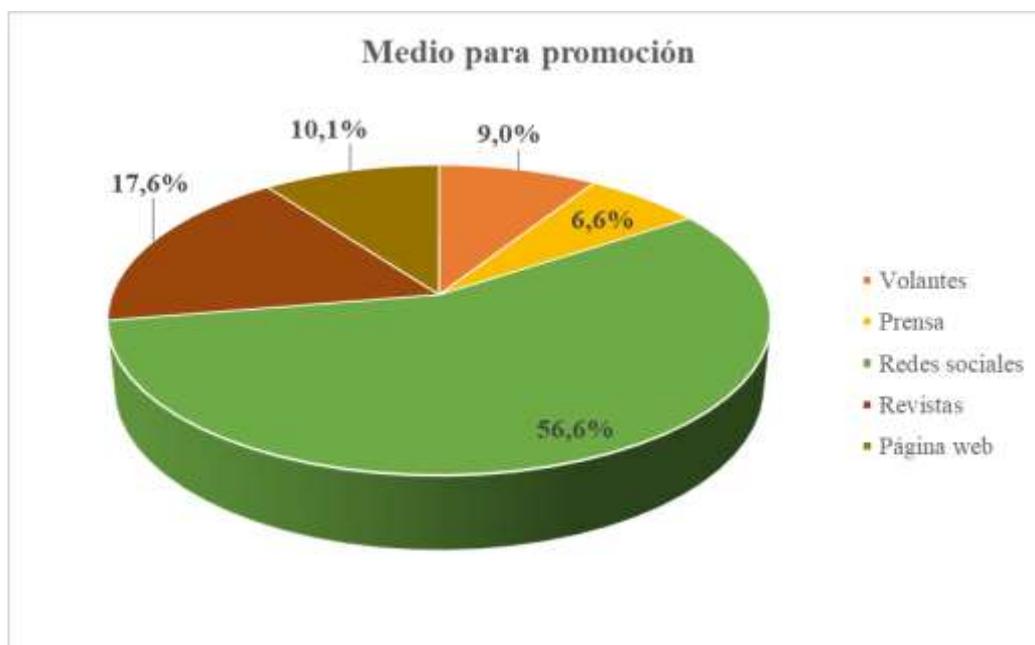
10. ¿Con cuál de las siguientes ofertas le gustaría contar? (Seleccionar sólo una respuesta)



*Figura 12. Ofertas*  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En relación a las ofertas que las consumidoras quisieran recibir, se encuentra con un 40.7% el control ginecológico gratuito en días programados, con un 25.0% se ubicaron los convenios en consultas y procedimientos ambulatorios con seguros privados, con un 12.0% se presentó el descuento en laboratorios reconocidos, con un 6.6% se mostraron los convenios con centros especializados de tercer nivel en la ciudad de Guayaquil para cirugías a menor costo. Por tanto, se considera como estrategias acertadas el control gratuito y la alianza con seguros privados.

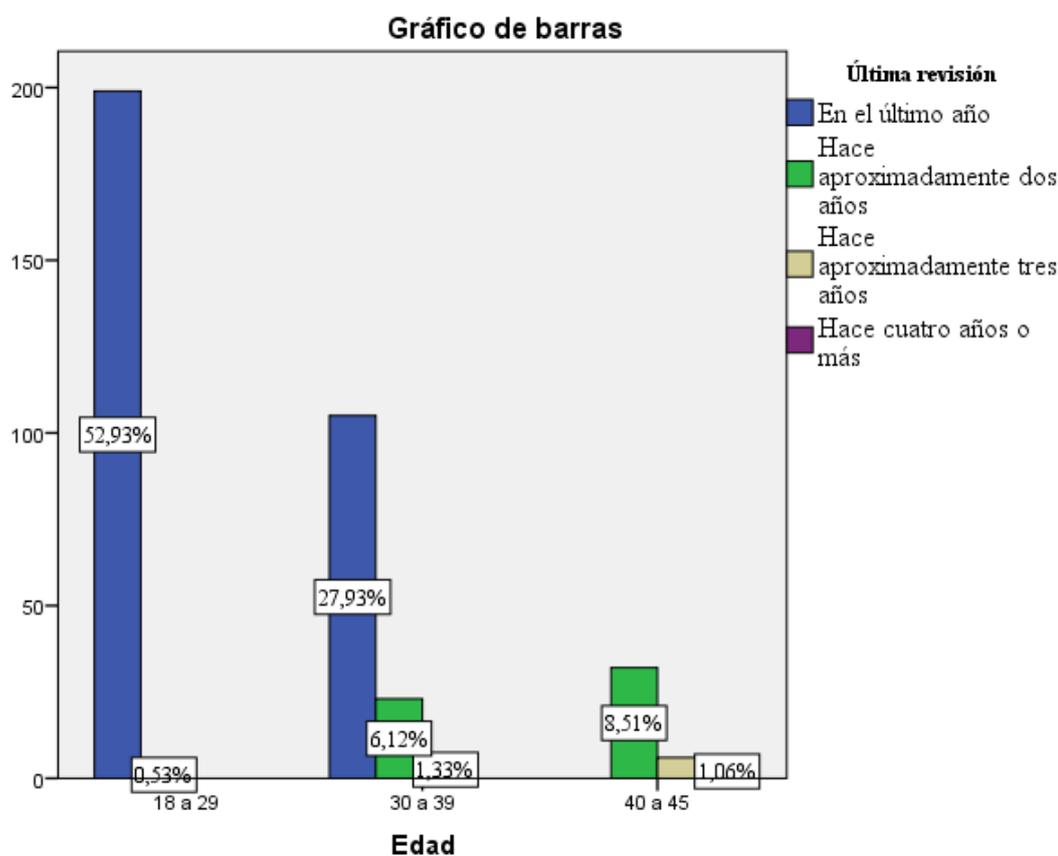
11. ¿Por qué medio le gustaría enterarse sobre promociones del centro de atención integral de la mujer?



*Figura 13.* Medio para promoción  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

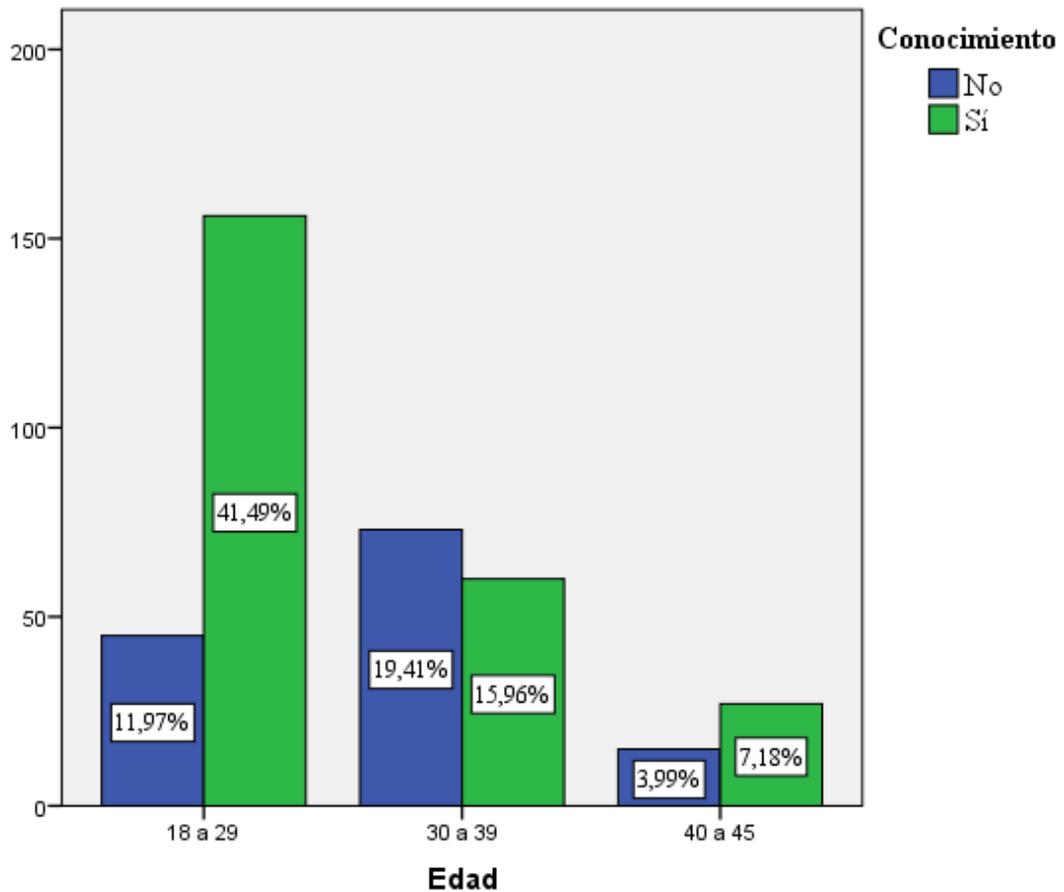
Esta pregunta se la realizó con la finalidad de conocer los medios de promoción preferidos por las posibles clientas. Se determinó con un 56.6% que las personas prefieren las redes sociales para la promoción, con un 17.6% se mostró preferencia por las revistas, con un 10.1% por la página web, con el 9.0% por medio de volantes, mientras que con un 6.6% por prensa. Por tanto, se considera como medios principales a las redes sociales y publicación en revistas que sean leídas por el público objetivo.

## Análisis de Cruce de Variables



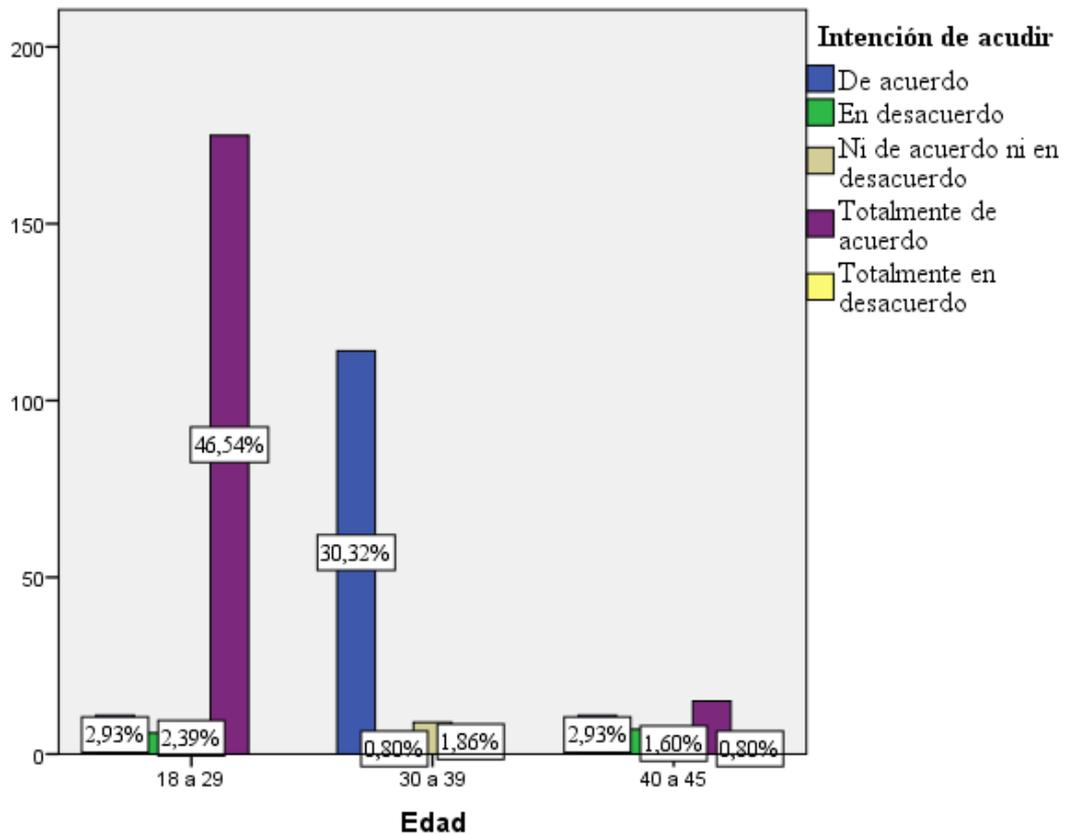
*Figura 14.* Edad - Última revisión  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En el cruce de variables entre edad y cuando se realizó la última revisión se puede observar que el 52.93% de las mujeres que se revisaron en el último año tuvo una edad de 18 a 29, al igual que el 27.93% de las mujeres de 30 a 39 años de edad. Se evidencia que a mayor edad la frecuencia de revisión es menor, lo que tiene concordancia con la edad fértil de la mujer, que es donde más revisiones se realizan según los datos encontrados.



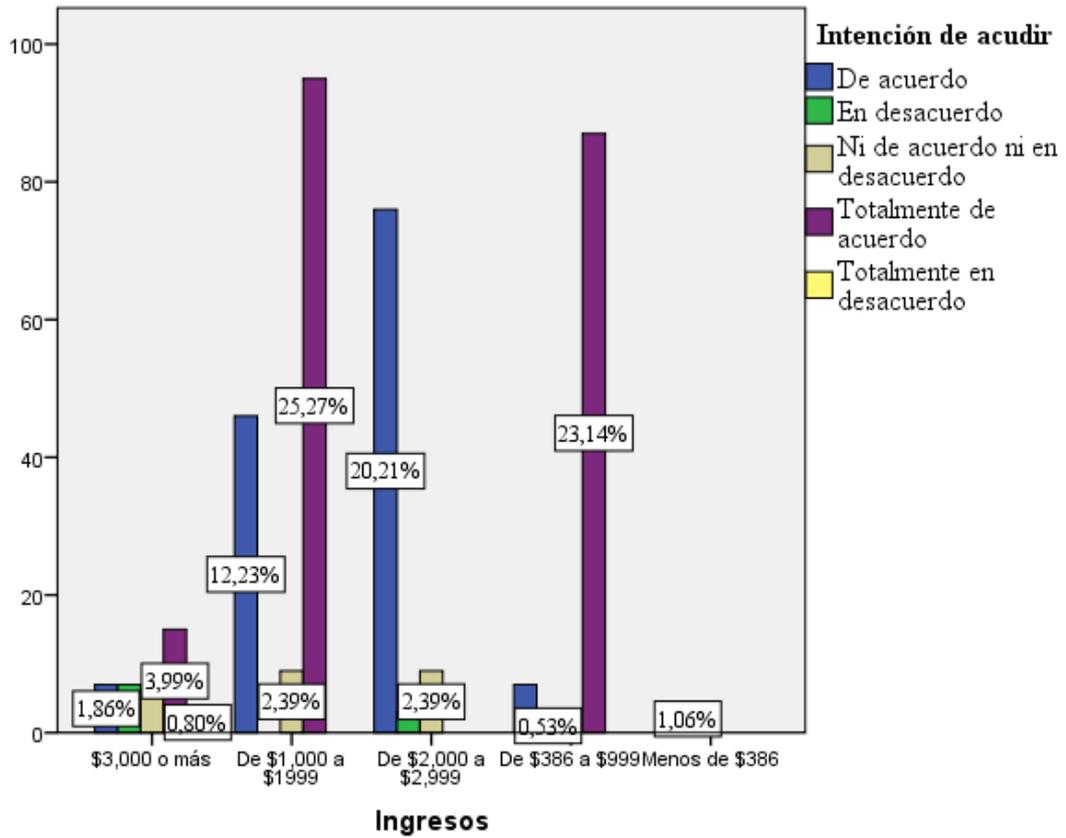
*Figura 15.* Edad - conocimiento  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En el cruce de variables entre edad y conocimiento, se puede verificar que el 41.49% de las mujeres con un rango de edad de 18 a 29 años sí conoce de centros especializados de atención a la mujer. Con relación al desconocimiento sobre estos centros, se evidencia que un 19.41% de las mujeres pertenece al rango de edad de 30 a 39 años, mientras que el 11.97% al de 18 a 29 años.



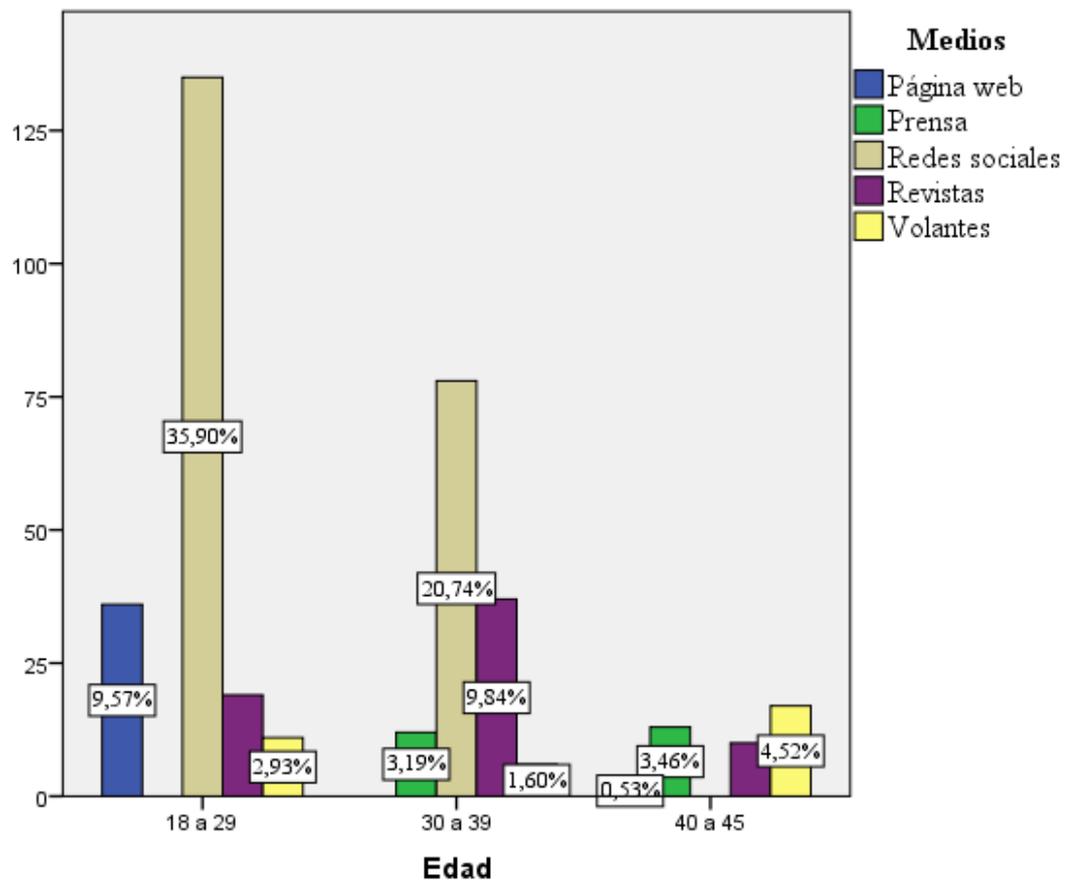
*Figura 16.* Edad - intención de acudir  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

Los resultados evidencian que el 46.54% de las mujeres está totalmente de acuerdo con la idea de acudir a un centro especializado encontrándose en el rango de edad de 18 a 29 años; en tanto, que el 30.32% de las mujeres está de acuerdo con acudir a este centro especializado y se encuentran en un rango de edad de 30 a 39 años. Por tanto, se refleja que las mujeres en edad fértil tienen buena predisposición para acudir al centro.



*Figura 17. Ingresos - intención de acudir*  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En el cruce de variables entre ingresos y la intención de acudir, se evidenció que las mujeres con ingresos de \$1,000 a \$1,999 son las que más predisposición tienen, siguiéndole de cerca las mujeres con hogares que perciben de \$386 a \$999 en ingresos. Las personas con ingresos entre \$2,000 a \$2,999 muestran estar de acuerdo con respecto a acudir a este tipo de centros especializados.



*Figura 18.* Edad - medios  
Tomado de: Encuesta realizadas por autores

En el gráfico se puede evidenciar que el 35.90% de las mujeres prefiere las redes sociales como medio para presentar las promociones de la empresa, este porcentaje se ubica en el rango de edad de 18 a 29 años. De igual forma, se refleja que la preferencia por las revistas viene dado en un 9.84% por las mujeres en edad de 30 a 39 años; la prensa tuvo menor porcentaje el cual se ubicó en mujeres mayores al igual que las volantes. La página web tuvo una mayor aceptación en las mujeres de 18 a 29 años.

## **Interpretación General de Resultados**

La muestra estuvo compuesta por un mayor porcentaje de mujeres de 18 a 29 años, seguido del rango de 30 a 49 años; por tanto, se puede considerar que esta franja de edad de 18 a 49 años es el público meta del presente plan de negocios. Cabe recalcar que no se va a excluir la presencia de menores de edad ni de mujeres mayores de 39 años, sólo que los esfuerzos de marketing estarán dirigidos al segmento mencionado anteriormente.

Los ingresos mensuales se ubicaron mayormente en un rango de \$1,000 a \$1,999 por lo que se considera que las personas que viven en el sector donde se piensa ubicar al centro especializado, disponen de los ingresos suficientes para poder cancelar por los servicios ofrecidos. Esta determinante es particularmente especial al momento de decidir el precio de los servicios a ofrecer.

Los servicios de atención especializada que han recibido las mujeres encuestadas giraron en torno al control ginecológico, control de embarazo y tratamiento de infertilidad. A pesar de que se va a ofrecer una gama de servicios que incluye otras intervenciones, el plan de negocios va a enfocarse en relación a estos tres servicios principales que serán los que mayor frecuencia de usuarias va a tener.

En lo que respecta a la última revisión sobre salud sexual y reproductiva que se realizaron las mujeres objeto de estudio, se determinó que un 80.9% se la realizó en el último año, por tanto, este porcentaje de mujeres son las que tienen un mayor control constante sobre su salud sexual y reproductiva, siendo importante para el cálculo de la demanda potencial.

Entre los atributos de servicio más valorados se ubicó al precio y la calidad. Estos datos son de suma importancia, ya que se conoce lo que las mujeres están

dispuestas a pagar, esto denota que el componente precio debe estar dentro de los rangos proporcionados por las mujeres, lo que también se sostiene de los ingresos reflejados. Por tanto, se debe asegurar disponer de una relación adecuada de precio-calidad en donde las mujeres perciban que el servicio fue de alta calidad para el dinero desembolsado. Cabe destacar, que el tercer atributo con un porcentaje importante fue la tecnología de los equipos, por tanto, es un factor que también debe ser tomado en cuenta y que va a aportar a la percepción de calidad por parte de las usuarias.

En lo que respecta a los atributos más importantes con respecto al ambiente y entorno, se identificó que el agendamiento electrónico de citas médicas fue el más valorado con un 44.7%, seguido de la limpieza y el orden con un 33.5%. Por tanto, estos dos atributos deben ser implementados y controlados dentro del plan de negocios.

Los resultados permitieron detectar que existe un 64.6% de potenciales clientes que conocen sobre la existencia de un centro de atención médico especializado en tratamientos quirúrgicos ambulatorios para la mujer; no obstante, esta es una oportunidad que se presenta para este negocio. Estos resultados se complementan con el 88.6% de mujeres que señalaron que acudirían al centro especializado si se ubicara cerca de sus hogares.

El precio que está dispuestas a pagar las mujeres por una consulta médica especializada y una ecografía es de máximo \$60, por tanto, este aspecto debe ser considerado dentro del portafolio de servicios a ofrecer. En lo que se refiere a las ofertas que desean de parte del centro médico se ubicó en primer lugar al control ginecológico gratuito en días programados, seguido de los convenios en consultas y procedimientos ambulatorios con seguros privados. Es evidente, que estas son

estrategias diferenciadoras que son valoradas por el consumidor, razón por la cual deben ser gestionadas para que el negocio cuente con ellas.

Entre los medios promocionales por los que las mujeres desean conocer sobre el centro especializado en la salud sexual y reproductiva, se identificaron a las redes sociales y las revistas, siendo estos medios en donde se hará un especial énfasis; a pesar de ello por su relativa facilidad de implementación se va a incluir la promoción por medio de la página web y las volantes en el lugar donde estará ubicado el negocio.

En el análisis de cruce de variables se pudo observar que las mujeres más jóvenes son las que han mantenido revisión con especialistas en la salud de la mujer, lo que se deduce viene dado por la edad fértil en que se encuentran. En lo que respecta sobre si conocen otros centros especializados, se presenta que las mujeres de mayor edad tienen un mayor conocimiento de estos centros, sin embargo, hubo un porcentaje importante de mujeres de 18 a 29 años que conocían de estos centros. Con respecto a la intención de acudir, se ve una gran oportunidad en el segmento de 18 a 29 años, al igual que las mujeres de 30 a 39 años, teniendo en las mujeres más jóvenes, mayor intención de ser potenciales clientes. En lo que respecta a los ingresos, las mujeres con ingresos de \$1,000 a \$1,999, son las que tienen mayor predisposición a acudir al centro, siguiéndole de cerca las mujeres con hogares que tienen como ingreso de \$386 a \$999. El medio preferido para las mujeres de 18 a 29 años fueron las redes sociales, mientras que las revistas tuvieron una mayor preferencia en el segmento de 30 a 39 años.

## **Capítulo IV: Propuesta de Plan de Marketing**

En el centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer, en el sector urbanístico de la parroquia Aurora se brindará atención multidisciplinar e integral a la mujer en sus diversas etapas de la vida, aplicando las más altas tecnologías por medio de solución de problemas tantos clínicos como quirúrgicos, para el desarrollo adecuado de este tipo de procedimientos se contará con el equipamiento necesario para desarrollarlo de manera óptima en las áreas de ginecología, obstetricia, urología y cirugía general.

### **Análisis Situacional**

#### **Matriz EFI**

La herramienta de planeación estratégica denominada matriz EFI es la que se encarga de evaluar los aspectos internos de una empresa por medio del estudio de las fortalezas y debilidades de la institución, esta matriz está conformada por peso, calificación y ponderación. El peso hace referencia a qué tan importante es el factor para la empresa, la suma de estos debe de ser igual a 1, la calificación en cuanto a las fortalezas asigna un 4 si la fortaleza es fuerte y 3 si es menor; mientras que en las debilidades 1 a la que muestra más debilidad y 2 menor debilidad, una vez conseguido estos resultados se procede a la obtención de la ponderación donde si da menor a 2.5 indica que la empresa es débil internamente; mientras que si es superior es fuerte (Gutiérrez, 2017).

Tabla 15  
*Matriz factores internos*

<b>Fortalezas</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>
Precios accesibles al público	0,2	4	0,80
Personal médico con experiencia	0,15	3	0,45
Servicios médicos de calidad	0,2	4	0,80
Innovación en servicios	0,1	3	0,30
<b>Debilidades</b>			
Empresa nueva	0,1	2	0,20
Carencia de infraestructura propia	0,15	1	0,15
Alta inversión de capital	0,1	1	0,10
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,80</b>

Al culminar la valoración de los factores internos por medio de la matriz EFI se pudo observar que las fortalezas más representativas fueron los precios accesibles y servicios médicos de calidad con un peso de 0.20 cada una, mientras que la debilidad que más afecta al centro especializado es la carencia de una infraestructura propia con un peso del 0.15; al finalizar el estudio da un balance en cuanto a la ponderación total de 2.8, por tal razón se concluye que la empresa es fuerte internamente.

### **Matriz EFE**

La herramienta de planeación estratégica de los factores externos la cual estudia las oportunidades y amenazas por medio de la matriz EFE se clasifica en peso, calificación y ponderación, donde el peso asignado es lo que representa el factor y este debe de sumar 1, en cuanto a la calificación representa un rango en donde 4 la estrategia es excelente, 3 es buena, 2 regular y 1 es mala. Al obtener estos resultados se procede a la obtención del total ponderado el cual si este resultado es menor a 2.5 se dice que las amenazas en la industria son representativas; mientras que si es mayor que las oportunidades son superiores y contrarresta a las amenazas (Gutiérrez, 2017).

Tabla 16  
*Matriz factores externos*

<b>Oportunidades</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>
Mercado en constante crecimiento	0,2	4	0,80
Facilidad para obtener financiamiento en instituciones del Estado	0,1	2	0,20
Pioneros en el mercado de servicios de la mujer en la Joya	0,2	4	0,80
<b>Amenazas</b>			
Mercado con competidores de prestigio	0,2	2	0,40
Planes de salud popular del gobierno	0,15	2	0,30
Creación de otros centros especializados	0,15	2	0,30
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,80</b>

Al culminar la evaluación de la matriz EFE se obtuvo que las oportunidades que mayor impacto tienen son un mercado en constante crecimiento y ser pioneros en el mercado de servicios para la mujer en la Joya con un peso 0.20 cada uno; mientras que la amenaza que más perjudica al centro especializado es tener en el mercado competidores de gran prestigio con un peso de 0.20; al finalizar la evaluación se obtiene una ponderación de 2.8 lo que indica que se están aprovechando las oportunidades y combatiendo las amenazas.

### **Matriz FODA**

El FODA es la matriz de evaluación estratégica que evalúa el análisis interno y externo de una industria por medio de la unión de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, esto permite poder desarrollar estrategias adecuadas para que por medio de las oportunidades transformarlas en fortalezas y así reducir las debilidades y disminuir en la mejor medida posible las amenazas (Gutiérrez, 2017).

Tabla 17  
Matriz FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Precios accesibles al público	Empresa nueva
Personal médico con experiencia	Carencia de infraestructura propia
Servicios médicos de calidad	Alta inversión de capital
Innovación en servicios	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Mercado en constante crecimiento	Mercado con competidores de prestigio
Facilidad para obtener financiamiento en instituciones del estado	Planes de salud popular del gobierno
Pioneros en el mercado de servicios de la mujer en la Joya	Creación de otros centros especializados

## **Propuesta Técnica del Centro**

### **Cadena de valor**

La cadena de valor tiene la finalidad de describir de manera desglosada las actividades que se desarrollan en el centro quirúrgico ambulatorio especializado garantizando la calidad y el buen servicio, buscando que este satisfaga las necesidades de las mujeres que acuden al centro especializado. Estas actividades se dividen en primarias y de apoyo.

#### *Actividades primarias*

##### *Marketing y ventas*

El proceso de la cadena de valor de marketing y ventas, es donde se realizan los esfuerzos publicitarios para que el consumidor de servicios de salud de la mujer conozca los beneficios y características que tienen los servicios ofertados por el centro especializado, las estrategias publicitarias a utilizar para que el cliente visite el centro quirúrgico ambulatorio especializado estarán dadas de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de mercado. Estas son pautas en redes sociales por Facebook, publicidad en revistas, y anuncios especiales en la página

web de la unidad de salud. Sin embargo, para fortalecer la demanda del centro especializado se decidió contar con volantes impresas, publicación en Diario El Universo y el alquiler de una valla publicitaria en el sector, debido al alto tránsito de carros que hay en el lugar.

Debido a la capacidad instalada no se puede aplicar de manera inicial convenios en consultas y procedimientos ambulatorios con seguros privados, sin embargo, esta estrategia se reconocerá en las recomendaciones de este trabajo, para que sea gestionado a lo largo de la implementación del negocio para poder incrementar la demanda proyectada.

#### *Atención médica integral*

Con respecto a la prestación del servicio se cuenta con especialistas de las ramas de gineco-obstetra, urología y cirugía general para la solución de problemas tanto clínicos como quirúrgicos, por medio de una atención integral a la mujer que accede a la atención multidisciplinar para su valoración; también se cuenta con enfermeras de gran experiencia para preparar a los pacientes o asistir a los especialistas dependiendo la situación específica llegando a una cirugía menor si el paciente lo necesitara.

#### *Servicio posventa*

El servicio de posventa servirá para evaluar el grado de satisfacción de las pacientes que visitan el centro quirúrgico ambulatorio especializado para poder determinar el grado de satisfacción que tuvieron al momento de recibir el servicio, este se lo realizará por medio de correos electrónicos y llamadas para que comuniquen su experiencia, con el fin de mejorar el servicio en el centro quirúrgico ambulatorio especializado.

### ***Actividades de apoyo***

#### *Adquisiciones*

Las adquisiciones hacen referencia a las compras de materiales médicos, lo que refiere a equipos, insumos para atención médica y cirugías; también el pago de servicios y diversos convenios con proveedores para garantizar los tiempos en cuanto a la entrega de las adquisiciones, el encargado de estas actividades será el gerente administrativo.

#### *Tecnología*

En cuanto a la tecnología hace referencia al nivel que los equipos y maquinarias tengan al momento de su adquisición y el tipo de mantenimiento que se aplique a los mismos para el presente plan de negocio se aplicará el método preventivo.

#### *Recursos humanos*

La adecuada selección del talento humano es un pilar fundamental dentro del centro quirúrgico ambulatorio especializado, implementando una capacitación continua a los colaboradores para garantizar una cultura de servicio y teniendo motivado al colaborador.

### **Análisis de la Competencia**

Con respecto al análisis de la competencia los competidores principales del centro quirúrgico ambulatorio especializado son tres: Cediago, Aprove y Ginecomed. Cediago es un centro de diagnóstico Gineco-obstétrico el cual se encuentra dirigido por medio del Dr. Humberto Marengo Gallardo, cuya experiencia y trayectoria radica en que es un especialista en Ginecología y Obstetricia y Sub especialista en Endocrinología Ginecológica, este especialista tiene dos centros, uno ubicado en el norte en la clínica Kennedy de Samborondón y otro en el sur de la ciudad en la clínica Alcívar; entre los principales servicios que

brinda están, control ginecológico y obstétrico, atención de embarazo de alto riesgo, cirugía ginecológica, laparoscópica, infertilidad, unidad de colposcopia, control en climaterio y menopausia.

APROFE con sus servicios médicos y educativos fomenta la planificación familiar como un derecho fundamental que tienen todas las parejas que acuden a este centro, en cuanto al número de cantidad de hijos que desean tener. APROFE fomenta comportamientos saludables por medio de sexualidad de forma segura previniendo contagios de enfermedades. Ginecomed ofrece servicios de atención materna en todas las etapas de la vida de la mujer dirigida por el Dr. Juan Carlos Quintero Vergara, cuya trayectoria profesional es que tiene las competencias de Especialista en Ginecología y Obstetricia, Subespecialista Colposcopista; esta unidad de salud ofrece servicios tales como endocrinología ginecológica, cirugía ginecológica, laparoscopia, infertilidad y atención de embarazo.

Esta unidad de salud se encuentra ubicada en el Hospital Clínica Alcívar sur de la ciudad. Por lo expuesto en el estudio de los tres principales competidores, los servicios que ofrecen pueden considerarse una amenaza para el centro quirúrgico ambulatorio especializado, pero al encontrarse en sitios diferentes al lugar donde estará ubicada el centro especializado no resultan una amenaza latente a excepción de Cediago por su ubicación en la clínica Kennedy de Samborodón.

## **Marketing Mix**

### **Producto**

El centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer brindará atención multidisciplinar e integral para problemas clínicos y quirúrgicos, el centro contará con dos tipos de servicio uno donde interviene la valoración del

especialista gineco-obstetra y de urología por medio de una evaluación multidisciplinar y el otro la realización de cirugías menores.

Cuando se hace referencia al primer servicio, se desarrollarán diagnósticos sobre el estado de la mujer para posteriormente realizar el tratamiento adecuado de acuerdo a lo encontrado en la valoración, en la etapa de obstetricia se realiza control de embarazo, riesgo y ecografía obstétrica, para culminar con el urólogo para evaluar el estado del aparato urinario y las patologías que afectan al mismo. El segundo servicio se da una vez se detecten problemas en el desarrollo del diagnóstico, en el cual se procede a cirugía donde intervienen los especialistas de anestesiología y cirugía general.

Una de las estrategias relacionadas al servicio brindado por la empresa es un control ginecológico gratuito en días programados, el cual consiste en que luego de la atención en consulta se asigna una fecha particular en donde se realiza una consulta express sin costo adicional, para revisar la evolución de la paciente. Esta consulta tendrá la característica de ser en un menor tiempo que la consulta tradicional.

### ***Logo***

El centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer tendrá como nombre Mujermed. Entre las características del logo están que tiene una imagen del cuello uterino el mismo que tiene dos colores, por un lado el rojo que muestra fuerza y vigor que tiene relación con la vida y el celeste a la sabiduría y concentración, por tal razón la marca Mujermed tiene como pilar fundamental mejorar la calidad de vida de la mujer por medio de la aplicación de la sabiduría que tiene cada uno de los especialistas que confirman la unidad especializada.



*Figura 19.* Logo

### **Precio**

El precio de los servicios fue establecido por medio de una combinación, por un lado, el servicio integral fue en base a la investigación de mercado realizada a una muestra de 376 personas donde indicaron que estarían dispuestos a pagar un rango de precios de \$20 a \$45 dólares quedando un valor del servicio de \$40. En cuanto al servicio de tratamiento quirúrgico se tomó como partida los precios de la competencia donde se cogió un conjunto de precios y se sacó un promedio dando un valor de \$700.

### **Promoción**

La promoción tiene la particularidad de que por medio de la comunicación se hace llegar información al consumidor acerca de los beneficios y características que va a tener un producto o servicio determinado, el centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermed realizará esfuerzos publicitarios en base a redes sociales, publicidad en diario El Universo, vallas publicitarias, volantes y página web.

### **Facebook**

La unidad especializada Mujermed tendrá su propia página de Facebook en la cual emitirá información de valor acerca de *tips* ginecológicos y promociones a

aplicar en fechas específicas y horarios, para que puedan aprovechar la baja de precios en relación a la atención integral especializada, estas promociones también serán direccionadas a la página web de la unidad de salud.



Figura 20. Promoción Facebook

### ***Publicidad en diario El Universo***

Se realizarán pautas en el diario de mayor circulación del país y el que cuenta con la aceptación de la gran mayoría de personas, se va aprovechar este estatus que tiene el diario en mención para realizar pautas comerciales que promocionen los servicios que presta la unidad especializada. Se tendrá visibilidad en el diario físico, en el formato digital y sesiones de la revista del mismo diario, la inversión de esta estrategia tendrá un costo de \$11,4000 dólares al año.

### ***Vallas publicitarias***

Esta estrategia a aplicar se espera tenga un gran impacto, ya que al exponer los servicios que brinda el centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermed, se tendrá visibilidad en las carreteras que conectan

Daule con Samborondón por medio de la puesta de vallas publicitarias el costo de esta estrategia tendrá un valor de \$18,000 dólares anuales.

#### *Volantes*

Se realizarán volantes acerca de los servicios que ofrece la unidad especializada, cuya característica de las mismas es que son a full color en tamaño 10x15 cm y el material a utilizar será de couche brillante de 115 gr; la elaboración a realizar de manera mensual será de 1,000 volantes, cuyo costo anual es de \$300.

#### **Plaza**

El centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermed estará localizado en el sector la Aurora vía a Daule Urbanización La Joya, el establecimiento constará de cuatro consultorios donde se encontrarán las especialidades de gineco-obstetra, urología, anestesiología y cirugía general, al costado se encontrarán las enfermeras quienes tendrán la finalidad de velar por una buena atención a los pacientes, en la parte principal de la unidad especializada se encontrarán las oficinas del gerente administrativo y el director médico; en la entrada se ubicará el puesto de la secretaria la cual será la encargada de recibir a las personas que ingresen a Mujermed; cabe recalcar que el centro especializado alquilará un espacio físico para realizar sus actividades el mismo que tendrá un costo de \$1,000 mensuales.

Es importante destacar que el agendamiento electrónico de citas médicas fue el atributo más valorado en la investigación de mercados. Esta se va a realizar mediante la página web desarrollada, en donde se incluirá un módulo de contacto y chat en vivo que será atendido por la secretaria, de este modo se logra este tipo de agendamiento. En las redes sociales y demás medios promocionales se va a comunicar esta opción para solicitar una cita especializada.

## **Demanda potencial**

La demanda potencial fue establecida en base a lo expuesto por los encuestados en la investigación de mercado donde se partió de la población de 16,463 al cual fue aplicado el 80.9% de la personas que indicaron que la última vez que se realizaron un chequeo fue hace menos de un año quedando 13,319; también se tomó como parámetro las personas que tenían conocimiento de un centro especializado con el 64.6% dando un valor 8,604, así como también las que establecieron que si existiera un centro especializado asistirían con el 52.4% quedando 4,508; con los esfuerzos de marketing que se realizarán se desea alcanzar de los 4,508 el 12%, tomando como referencia la capacidad instalada, quedando una demanda potencial de 541 mujeres.

Tabla 5  
*Demanda potencial*

<b>Demanda</b>		
Población	16.463	
Ultima vez que se realizó un chequeo	13.319	80,90%
Conocimiento de existencia de un centro especializado	8.604	64,60%
Si existiera un centro especializado en su urbanización asistiría	4.508	52,40%
Demanda que se desea alcanzar	541,01	12%

## **Valores Institucionales**

### **Visión**

Ser un centro médico que promueva de manera adecuada un cuidado integral a la mujer por medio de la prestación de un servicio de calidad, enfocado en el concepto de innovación del servicio por medio de especialistas de buenas competencias con la utilización de tecnología de punta.

## **Misión**

Ofrecer un servicio de calidad por medio de especialistas altamente calificados, contando con tecnología de punta que permita brindar un servicio adecuado contribuyendo a la protección integral de la mujer.

## **Valores**

Eficiencia

Calidez

Profesionalismo

Integridad

Ética

## **La Empresa**

El centro quirúrgico ambulatorio especializado tendrá una composición de empresa tipo pequeña, ya que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) es la conformada por ingresos que estarán en un rango entre \$100,000 a \$1'000,000 o cuyos colaboradores que conforman la empresa sea entre 10 a 49 colaboradores; por tanto, las condiciones para ser considerada como empresa pequeña cumple en los dos parámetros ya que tendrá ingresos superiores a \$100,000 y su nómina tendrá más de 10 colaboradores (INEC, 2014).

Para la constitución de la compañía se procede ingresando al portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS) [www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec) para la constitución de la compañía vía online por el ahorro de tiempo y dinero. Se comienza ingresando para registrar su cuenta para posteriormente llenar el formulario para la constitución de la compañía y adjuntar los documentos habilitantes, luego se procede a realizar el pago en la entidad bancaria del Banco del Pacífico, esta información es revisada por el notario, el cual

una vez pase la validación hecha asignará fecha para la firma de nombramiento y escritura (SUPERCIAS, 2018).

Una vez se hayan firmado los papeles estos se enviarán de forma automática al registro mercantil que también procederá a una validación de la misma, una vez pasada esta validación facilitará la inscripción de la escritura y nombramiento para que el sistema asigne un número de expediente para remitir este trámite al Servicio de Rentas Internas (SRI) para que el SRI de forma automática genere el número de RUC como sociedad, finalmente el sistema envía un mensaje de notificación que el proceso de creación de compañía ha culminado con éxito (SUPERCIAS, 2018).

Para la inscripción del RUC como sociedad se debe de llenar el formulario 01-A, este tiene que ser firmado por el representante legal, se deberá adjuntar los documentos habilitantes tales como documento de la creación de la compañía, nombramiento del representante legal y cédula del mismo acompañado de una imagen que certifique la dirección de la empresa (Servicio de Rentas Internas, 2018).

### **Estructura Organizacional**

La estructura organizacional del centro quirúrgico ambulatorio especializado está conformado por el director médico, secretaria, gerente administrativo, dos especialistas gineco-obstetra, un especialista en urología, un especialista en anestesiología, un especialista de cirugía general y tres enfermeras.

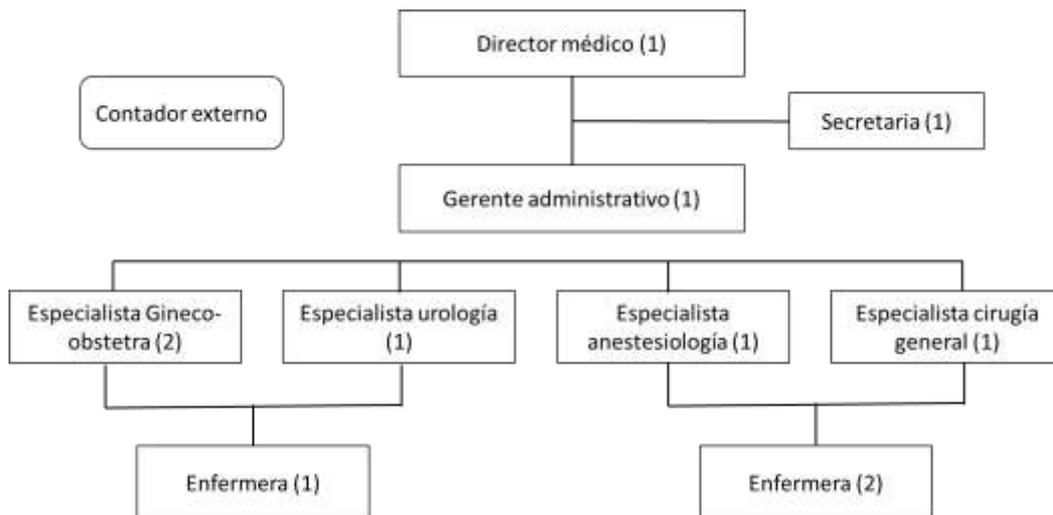


Figura 21. Organigrama

### Manual de funciones

El manual de funciones permitirá al colaborador realizar sus actividades de manera adecuada ya que este manual desglosa de manera detallada las funciones competentes en torno al puesto de trabajo; el manual está compuesto por:

- Cargo.
- Funciones.
- Línea de autoridad.
- Formación.
- Experiencia.

Tabla 6  
*Manual de funciones director médico*

---

**Cargo: director médico**

---

**Funciones:**

Administrar de manera adecuada el centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer desde el punto de vista médico, por medio de la atención de las necesidades de los médicos especialistas y de los equipos para el adecuado desarrollo del servicio.

Desarrollar la planificación estratégica para el crecimiento de la empresa junto al gerente administrativo.

**Línea de autoridad:**

reporta a la Junta General de Accionistas

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Título en medicina y especialización en ginecología

**Experiencia:**

5 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Auditar los procesos médicos para detectar errores

Programación de agenda de trabajo

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 35 años en adelante

**Sexo:**

indistinto

---

Tabla 7  
*Manual de funciones secretaria*

---

**Cargo: secretaria**

---

**Funciones:**

Apoyar al director médico y gerente administrativo en las asignaciones que ellos le indiquen, atender llamada de clientes, concretar citas, cuadrar reuniones y demás actividades que sirvan de apoyo a los directivos anteriormente mencionados

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico y al gerente administrativo

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Bachiller o Lic. en secretaría

**Experiencia:**

2 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Agilidad con los números

Programación de agenda de trabajo

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 18 años a 40 años

**Sexo:**

Mujer

---

Tabla 8  
*Manual de funciones gerente administrativo*

---

**Cargo: gerente administrativo**

---

**Funciones:**

Velar porque las tareas administrativas y financieras se desarrollen de manera adecuada, mantenimiento de equipos, presentación de información contable y tributaria a entidades de control, pago de nómina, pago de proveedores, inventario de medicamentos, obtención de líneas de crédito y demás funciones administrativas y financieras a realizar para el adecuado funcionamiento del centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer.

Desarrollar la planificación estratégica para el crecimiento de la empresa junto al director médico.

Planificar y aplicar las estrategias de marketing de la empresa junto al director médico.

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico y a la junta general de accionistas

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Ing. en finanzas o administración de empresas. Recomendable maestría.

**Experiencia:**

5 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Conocer procesos financieros y tributarios  
Evaluación de alternativas de financiamiento  
Trabajo en equipo  
Trabajo bajo presión  
Estratega.  
Ordenado.

**Edad:**

de 35 años en adelante

**Sexo:**

Hombre

---

Tabla 9  
*Manual de funciones especialista gineco-obstetra*

---

**Cargo: especialista gineco-obstetra**

---

**Funciones:**

Cumplir con la atención médica de la especialidad de obstetricia y ginecología, examinar, diagnosticar y prescribir tratamientos acerca de las enfermedades del aparato genital de la mujer, realizar intervenciones quirúrgicas ginecológicas, elaborar historia clínica, cumplir con las medidas de seguridad al momento de brindar el servicio y demás funciones asignadas por medio del director médico del centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Médico, especialidad gineco obstetra

**Experiencia:**

3 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Procesos de atención

Evaluación de alternativas de tratamientos

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 28 años en adelante

**Sexo:**

Indistinto

---

Tabla 10  
*Manual de funciones especialista urología*

---

**Cargo: especialista urología**

---

**Funciones:**

Atender las consultas médicas, realizar diagnósticos, coordinar con las enfermeras el procedimiento diario, asegurar que se cumplan los estándares de calidad en la prestación del servicio, cumplimiento de los procedimientos en la atención brindada y demás funciones asignadas en torno a su especialidad por el director médico del centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Médico con especialidad en urología

**Experiencia:**

3 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Procesos de atención

Evaluación de alternativas de tratamientos

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 28 años en adelante

**Sexo:**

Indistinto

---

Tabla 11

*Manual de funciones de especialista en anestesiología*

---

**Cargo: especialista anesestsiólogo**

---

**Funciones:**

Conocer la historia clínica de los pacientes general enfocada a lo quirúrgico de la enfermedad, conocimiento de la patología, interpretar resultados obtenidos para una adecuada aplicación de procedimiento a los pacientes, disposición a contribuir a los médicos especialistas y demás funciones a realizar en torno a la especialización

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Médico con especialidad en anestesiología

**Experiencia:**

3 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Actitud de servicio

Evaluación de alternativas de tratamientos

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 28 años en adelante

**Sexo:**

Indistinto

---

Tabla 12

*Manual de funciones especialista en cirugía general*

---

**Cargo: especialista cirugía general**

---

**Funciones:**

Prestación de la atención médica en el tratamiento y diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, ejecutar el rol de especialista de cirugía de acuerdo a las políticas de servicio y procedimientos para garantizar el bienestar del paciente, utilización efectiva de los recursos y demás funciones que tenga relación con la especialidad

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Médico con especialidad en cirugía general

**Experiencia:**

3 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Actitud de servicio

Evaluación de alternativas de tratamientos

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 28 años en adelante

**Sexo:**

Indistinto

---

Tabla 13  
*Manual de funciones lic en enfermería*

---

**Cargo: Lic. en Enfermería**

---

**Funciones:**

Gestionar todo lo referente en cuanto a talento humano y materiales, promover mejora continua en la prestación del servicio, realiza reportes diarios de enfermería, promueve aplicación de procesos de atención de enfermería, supervisa las actividades de las enfermeras, planifica los turnos de las auxiliares de enfermería, apoya a los especialistas en cualquier requerimiento, encargada de todo lo concerniente a enfermería y demás funciones en torno al departamento

**Línea de autoridad:**

Reporta al director médico

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Lic. en enfermería

**Experiencia:**

3 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Actitud de servicio

Fomenta aplicación de procesos de atención de enfermería

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

**Edad:**

de 28 años en adelante

**Sexo:**

Mujer

---

Tabla 14  
*Manual de funciones de auxiliar de enfermería*

---

**Cargo: auxiliar de enfermería**

---

**Funciones:**

Realizar esterilizaciones de herramientas e implementos para el centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer, soporte a sala de espera de los pacientes hasta que les toque su respectiva cita médica, responsable del lavado y secado de implementos médicos, inventario de suministros médicos y demás funciones asignadas por la licenciada de enfermería

**Línea de autoridad:**

Reporta a la lic. De enfermería

**Requisitos mínimos**

**Formación:**

Bachiller o estudiante de lic en enfermería

**Experiencia:**

3 años de experiencia en posiciones similares

**Competencias laborales:**

Puntualidad

Vocación de servicio

Trabajo en equipo

Profesionalismo

**Edad:**

de 25 años en adelante

**Sexo:**

Femenino

---

**Propuesta de Valor**

Con respecto a los factores que diferenciará al centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermed de la competencia, se

puede nombrar al enfoque en dos aspectos diferenciadores principales que fueron obtenidos en la investigación de mercado como son el precio y el servicio. Para poder brindar un precio adecuado se realizarán esfuerzos en cuanto a la adquisición de insumos por medio de una calificación de proveedores para seleccionar entre dos a tres proveedores locales que brinden todos los insumos necesarios para el buen desenvolvimiento de las actividades de la unidad especializada, en cuanto al buen servicio se realizarán charlas brindadas a los especialistas y demás miembros de la estructura organizacional para que tengan en cuenta lo valioso que es la buena atención al paciente para lograr la satisfacción del mismo.

### **Calificación de proveedores**

La finalidad de una calificación de proveedores es contar con un socio estratégico que tenga la capacidad de abastecer de manera adecuada en tiempos, calidad y cantidad los requerimientos del centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermed, lo que permitirá reducir los costos de adquisición al hacer los pedidos a uno, dos o hasta tres proveedores específicos, permitiendo brindar un mejor precio a los pacientes que acuden al centro especializado.

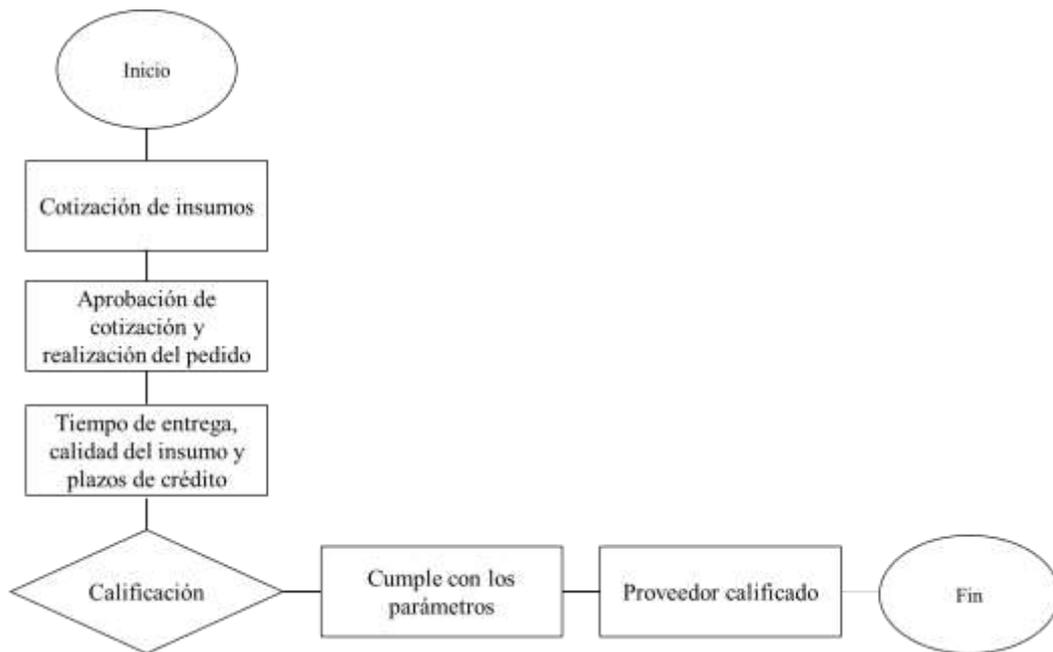


Figura 22. Proceso de calificación de proveedores

### **Charlas de servicio al paciente**

La propuesta de elaboración de charlas para mejorar las competencias de servicio de los colaboradores del centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermed, se basará en protocolos de servicio al cliente para que el colaborador de la unidad especializada pueda tener las herramientas de cómo satisfacer las necesidades del paciente de manera adecuada. Estas charlas se desarrollarán cada trimestre del año y entre los tópicos a desarrollar en la capacitación estará:

- Demostración al cliente que es importante.
- Establecimiento de procesos amigables rápidos de atención al cliente.
- Enfoque profesional en preocupación al cliente.
- El poder del buen servicio.
- La importancia de la tecnología en el servicio al cliente.
- Medición de la satisfacción del servicio al cliente.

- Las cinco dimensiones de la calidad: aspectos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta.

### **Proceso de servicio**

El centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer Mujermeed, tiene un proceso de servicio que comienza desde que el paciente se comunica vía online o telefónica para realizar una cita para una valoración integral, el día de la cita la secretaria recibe al paciente para derivarlo a las enfermeras, las mismas que son las encargadas de la valoración general en cuanto a peso, estatura, presión, entre otros para posteriormente ser derivado a los especialistas para la valoración multidisciplinar. Al finalizar la valoración se realizan las recomendaciones pertinentes al paciente y se le indica fecha de la siguiente consulta, en caso de tener alguna complicación se deriva al área de cirugía para la posterior intervención, con la finalidad de que una vez culminada la misma volver a realizar el procedimiento de agendamiento de consulta para la valoración y llevar un seguimiento del caso.

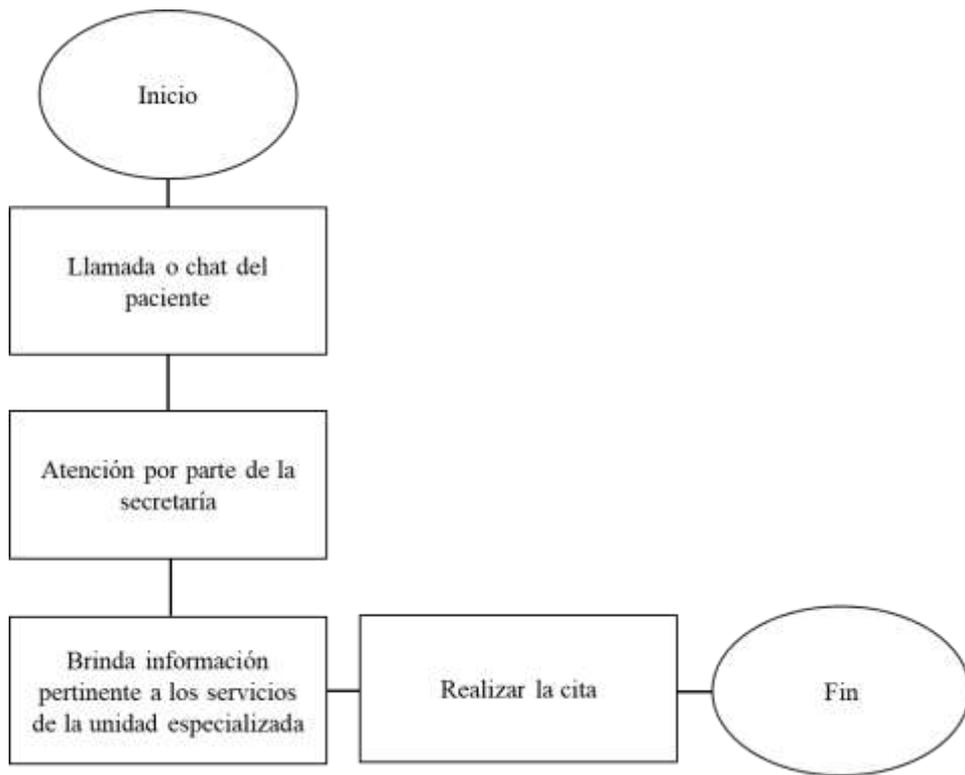


Figura 23. Proceso de agendamiento de cita

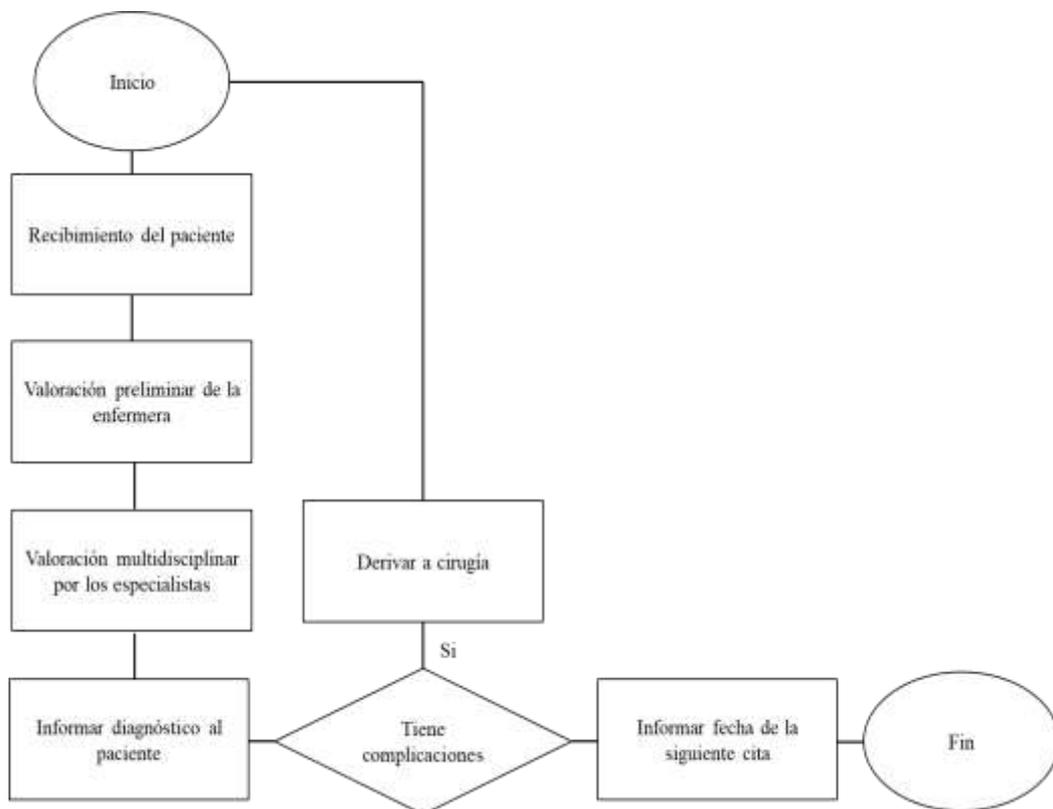


Figura 24. Proceso de prestación del servicio

## Análisis Financiero

### Inversión Inicial

#### Activos no corrientes

La inversión de activos no corrientes hace referencia a los equipos y maquinarias necesarias para poder realizar el giro del negocio, estas se dividen en equipos utilizados en la atención específica y administrativos, dando una inversión de \$98,355, cuyo valor se aplica la pérdida de valor que sufren los activos no corrientes denominado depreciación de manera anual por un valor de \$10,773.

Tabla 18

*Activo no corriente*

Activo no corriente	Cant	Valor unitario	Valor total	Depreciación anual	Depreciación mensual
<b>Equipos</b>					
Colposcopio	1	7.700,00	7.700,00	770,00	64,17
Equipo de cirugía menor	2	55,00	110,00	11,00	0,92
Máquina anestesia	1	17.000,00	17.000,00	1.700,00	141,67
Mesa de cirugía	1	4.000,00	4.000,00	400,00	33,33
Torre de laparoscopia e instrumento	1	7.550,00	7.550,00	755,00	62,92
Doppler Fetal	1	3.550,00	3.550,00	355,00	29,58
Ultrasonido	1	40.000,00	40.000,00	4.000,00	333,33
Vídeo grabadora Médico	1	3.500,00	3.500,00	350,00	29,17
<b>Total área de producción</b>			<b>83.410,00</b>	<b>8.341,00</b>	<b>695,08</b>
<b>Área administrativa</b>					
Escritorio de oficina	9	200,00	1.800,00	180,00	15,00
Silla de oficina	11	50,00	550,00	55,00	4,58
Archivador metálico	8	100,00	800,00	80,00	6,67
Archivador aéreo	3	100,00	300,00	30,00	2,50
Sillón de espera	2	260,00	520,00	52,00	4,33
Aire acondicionado 24000 btu	2	800,00	1.600,00	160,00	13,33
Laptops	2	700,00	1.400,00	280,00	23,33
Computadoras	7	500,00	3.500,00	700,00	58,33
Smart tv	1	500,00	500,00	100,00	8,33
Camilla de paciente	5	700,00	3.500,00	700,00	58,33
Pedestal de sueros	5	35,00	175,00	35,00	2,92
impresora copiadora	1	300,00	300,00	60,00	5,00
<b>Total administrativo</b>			<b>14.945,00</b>	<b>2.432,00</b>	<b>202,67</b>
<b>Total inversión fija</b>			<b>98.355,00</b>	<b>10.773,00</b>	<b>897,75</b>

### **Gastos pre-operativos**

Los gastos pre-operativos son las exigencias para poder operar como negocio y estos constan de permisos de las entidades competentes como bomberos, municipio, también la obtención de permiso sanitario y registro de marca. A esto se le suma los gastos incurridos donde intervienen letrero, página web, gastos de instalación, constitución, limpieza y suministros de oficina los cuales son necesarios al momento de la pre-operación del establecimiento tales como papel, bolígrafos, entre otros; por tanto, en el presente plan de negocios estos gastos dan un valor de \$3,613.64.

Tabla 19  
*Gastos pre-operativos*

<b>Descripción</b>	<b>Valor Total</b>
Letrero Smart	500,00
Página web	700,00
Registro de marca	416,00
Patente municipal	200,00
Permiso bombero	40,00
Permiso sanitario	92,64
Gastos de instalación	500,00
Gastos de constitución	1.165,00
Gastos de limpieza	195,00
Suministros de oficina	28,75
<b>Total gastos pre-operacionales</b>	<b>3.613,64</b>

### **Inversión**

La inversión total es conformada por la suma de los activos no corrientes, gastos pre-operativos y capital de trabajo los mismos que dan un valor de \$128,036.53.

Tabla 20  
*Inversión*

<b>Inversión inicial</b>	<b>Valor Total</b>
Total inversión fija	98.355,00
Total gastos pre-operacionales	3.613,64
Capital de trabajo	26.067,89
<b>Total inversión inicial</b>	<b>128.036,53</b>

### **Costos**

El costo de brindar el servicio se clasifica en insumos directos, mano de obra operativa y costos indirectos, donde los insumos totales se dividen para el número de servicio prestado dando un costo unitario en el servicio integral de \$0.79 y tratamiento quirúrgico de \$35.75, estos valores son multiplicados por la demanda potencial determinada en la investigación de mercado dando un costo total anual de \$14,328.

La nómina operacional hace referencia a los especialistas que brindan el servicio, los cuales tienen un ingreso mensual total de \$8,000, a este valor son aplicados los beneficios sociales tales como el aporte patronal, fondo de reserva, décimo tercer y cuarto sueldo y vacaciones dando un monto por concepto de nómina operativa de \$120,674.

Los costos indirectos son los adicionales para poder brindar el servicio donde intervienen servicios básicos, mantenimiento de equipos y depreciación, dando un valor en el primer periodo anual de \$12,181. Para obtener el costo total del servicio se procede a la suma de los insumos totales, nómina operacional y costos indirectos dando un valor total de \$147,183; se asume un incremento del 2% anual por conceptos inflacionarios.

Tabla 21  
*Demanda específica*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio integral	519	96,0%
Tratamiento quirúrgico	22	4,0%
<b>Total</b>	<b>541</b>	<b>100,00</b>

Tabla 22  
*Insumos servicio integral*

<b>Descripción</b>	<b>Pacientes</b>	<b>Insumos</b>	<b>Costo</b>
Servicio integral	519	407,50	0,79
<b>Total de insumo</b>			<b>0,79</b>

Tabla 23  
*Insumos tratamiento quirúrgico*

<b>Descripción</b>	<b>Pacientes</b>	<b>Insumos</b>	<b>Costo</b>
Tratamiento quirúrgico	22	786,50	35,75
<b>Total de insumo</b>			<b>35,75</b>

Tabla 24  
*Detalle insumos servicio integral mensual*

<b>Producto</b>	<b>Valor mensual</b>
Cepillo endocervical	36,00
Espátulas de aire	19,20
Espejo vaginal descartable "Medisul" y otras marcas (chico, mediano y grande)	30,00
Gel para ultrasonido espeso	42,00
Guantes quirúrgicos	20,00
Guantes para examen	25,00
Papel para videoprinter "Cardio Charts" (blanco y negro)	21,00
Papel para videoprinter "Sony" UPC - 1010 (color)	27,00
Termómetros orales	4,80
Profilácticos	15,00
Jabón líquido manos	16,00
Papel absorbente	78,00
Apósito Adhesivo	6,00
Seda negra 3/0 HR 26	1,00
Seda negra 0 HR 37S	22,00
Venda Elástica	1,50
Guantes de examinación estéril #varios	25,00
Frascos recolectores de orina	12,50
Esparadrapo duro	5,50
<b>Total</b>	<b>407,50</b>

Tabla 25  
*Detalle insumos tratamiento quirúrgico mensual*

<b>Producto</b>	<b>Valor mensual</b>
Guantes quirúrgicos	5,00
Pinza Erina	30,00
Pinzas Mayer	35,00
Povidona Yodada x fco.	40,00
Desinfectante Virkon	87,50
Catéter Intravenoso # 16	3,00
Sonda Foley #12 2 vías	2,00
Sonda Nelaton #8	1,00
Mascarilla oxígeno	7,00
Mandiles Descartables	24,00
Campana Drenaje	64,00
Equipo Venoclisis	72,00
Agua Concentric	22,00
Collar Cervical pediátrico	4,00
Collar blando	32,00
Kit se rasuración	5,00
Mascarilla oxígeno con manguera corrugada	21,00
Aposito Duoderm 5x10	120,00
Aposito Duoderm 5x20	14,00
Dafilon 4/0 DS 19	34,00
Dafilon 3/0 DS 24	50,00
Nylon Monofil Ethilon 5/0 SC 20	13,00
Nylon Monofil Ethilon 6/0 SC 20	20,00
Microgotero	56,00
Jeringuillas descartables	25,00
<b>Total</b>	<b>786,50</b>

Tabla 26  
*Materiales directos*

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Costo materiales servicio integral	0,79	0,80	0,82	0,83	0,85
Costo materiales tratamiento quirúrgico	35,75	36,47	37,19	37,94	38,70
Servicio integral	519	529	540	551	562
Servicio de tratamiento quirúrgico	22	22	23	23	24
Costo materiales directos mensuales	1.194	1.242	1.292	1.345	1.399
<b>Costo materiales directos anuales</b>	<b>14.328,00</b>	<b>14.906,85</b>	<b>15.509,09</b>	<b>16.135,66</b>	<b>16.787,54</b>

Tabla 27  
Nómina operacional

Cargo	Sueldo	11,15% Aporte patronal	Fondo de reserva	XIII sueldo	XIV sueldo	Vacaciones
Especialista gineco- obstetra 1	1.600,00	178,40	133,28	133,33	32,83	66,67
Especialista gineco- obstetra 2	1.600,00	178,40	133,28	133,33	32,83	66,67
Especialista de urología	1.600,00	178,40	133,28	133,33	32,83	66,67
Especialista anestesiología	1.600,00	178,40	133,28	133,33	32,83	66,67
Especialista cirugía general	1.600,00	178,40	133,28	133,33	32,83	66,67
<b>Total</b>	<b>8,000</b>	<b>892,00</b>	<b>666,40</b>	<b>666,67</b>	<b>164,17</b>	<b>333,33</b>

Tabla 28  
Costo nómina operacional mensual y anual

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo Nóm Op / mes	10.056,17	10.937,02	11.155,76	11.378,87	11.606,45
<b>Costo Nóm Op / Año</b>	<b>120.674,00</b>	<b>131.244,22</b>	<b>133.869,10</b>	<b>136.546,48</b>	<b>139.277,41</b>

Tabla 29  
Mantenimiento equipos

Equipos	Mensual
Colposcopio	10,00
Máquina anestesia	10,00
Doppler Fetal	10,00
Ultrasonido	20,00
Video grabadora Médico	10,00
Costo trimestral	60,00
Porción mensual	20

Tabla 30  
Costos indirectos

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mantenimiento Equipos	20,00	20,40	20,81	21,22	21,65
Servicios básicos	300,00	306,00	312,12	318,36	324,73
Depreciación P.P.E	695,08	695,08	695,08	695,08	695,08
CI	1.015,08	1.021,48	1.028,01	1.034,67	1.041,46
<b>CI anual</b>	<b>12.181,00</b>	<b>12.257,80</b>	<b>12.336,14</b>	<b>12.416,04</b>	<b>12.497,54</b>

Tabla 31  
*Costo operacional*

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Costo servicio/ año	14.328,00	14.906,85	15.509,09	16.135,66	16.787,54
Costo Nom Op / Año	120.674,00	131.244,22	133.869,10	136.546,48	139.277,41
Costos indirectos operacionales	12.181,00	12.257,80	12.257,80	12.336,14	12.497,54
<b>Costo operacional total</b>	<b>147.183,00</b>	<b>158.408,87</b>	<b>161.635,99</b>	<b>165.018,27</b>	<b>168.562,49</b>

## **Ventas**

Las ventas fueron proyectadas de acuerdo a la demanda potencial determinada en la investigación de mercado, a la cual se multiplicó el precio, el mismo que se dio en base a la encuesta de lo que estarían dispuesto a pagar los consumidores y el promedio de la competencia, dando un ingreso anual de \$433,920.

Tabla 32  
*Ventas*

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Precio de servicio integral	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
Precio tratamiento quirúrgico	700,00	700,00	700,00	700,00	700,00
Servicio integral	519	529	540	551	562
Servicio tratamiento quirúrgico	22	22	23	23	24
Total ingreso mensual	36.160	36.883	37.621	38.373	39.141
<b>Ingresos anuales</b>	<b>433.920,00</b>	<b>442.598,40</b>	<b>451.450,37</b>	<b>460.479,38</b>	<b>469.688,96</b>

## **Gastos Administrativos**

Los gastos administrativos son los necesarios para poder brindar el servicio, entre estos están: la nómina administrativa, servicios básicos, suministros de oficina, asesoría contable, internet, teléfono y cable, alquiler, renovación de permisos anuales, depreciación de equipos administrativos, gastos de limpieza y servicios prestados dando estos rubros de manera anual un valor de \$134,623.04 llegando al año cinco con un incremento de \$149,318.91; cabe recalcar que estos gastos tienen un aumento del 2% anual por conceptos inflacionarios.

Tabla 33  
Sueldos no operacionales

Cargo	Sueldo	11,15% Aporte patronal	Fondo de reserva	XIII sueldo	XIV sueldo	Vacaciones
Director médico	2.500,00	278,75	208,25	208,33	32,83	104,17
Gerente administrativo	2.000,00	223,00	166,60	166,67	32,83	83,33
Secretaria	400,00	44,60	33,32	33,33	32,83	16,67
Enfermera 1	800,00	89,20	66,64	66,67	32,83	33,33
Enfermera 2	550,00	61,33	45,82	45,83	32,83	22,92
Enfermera 3	550,00	61,33	45,82	45,83	32,83	22,92
<b>Total</b>	<b>6.800,00</b>	<b>758,20</b>	<b>566,44</b>	<b>566,67</b>	<b>197,00</b>	<b>283,33</b>

Tabla 34  
Sueldos no operacionales mensual y anual

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos no op mensuales	8.605,20	9.355,07	9.542,17	9.733,02	9.927,68
<b>Sueldos y Salarios / año</b>	<b>103.262,40</b>	<b>112.260,87</b>	<b>114.506,09</b>	<b>116.796,21</b>	<b>119.132,14</b>

Tabla 35  
Servicios básicos para la administración

Descripción	Valor
Energía Eléctrica para Adm.	500,00
Agua para limpieza de área de trabajo	100,00
<b>Total</b>	<b>600,00</b>

Tabla 36  
Servicios básicos mensual y anual

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicios básicos mensuales	600,00	612,00	624,24	636,72	649,46
<b>Servicios básicos anuales</b>	<b>7.200,00</b>	<b>7.344,00</b>	<b>7.490,88</b>	<b>7.640,70</b>	<b>7.793,51</b>

Tabla 37  
Suministros de oficina

Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Resmas de hojas	resma	2	4,00	8,00
Plumas	caja	1	2,00	2,00
Tinta de impresora	caja	1	12,00	12,00
Caja de clic	caja	5	0,25	1,25
Grapa	caja	5	0,60	3,00
Sacagrapa	Unidad	5	0,50	2,50
<b>Total</b>				<b>28,75</b>

Tabla 38  
*Suministros de oficina mensual y anual*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suministros de oficina	28,75	29,33	29,91	30,51	31,12
<b>Suministros de oficina al año</b>	<b>115,00</b>	<b>117,30</b>	<b>119,65</b>	<b>122,04</b>	<b>124,48</b>

Tabla 39  
*Asesoría contable*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asesoría contable mensual	100,00	102,00	104,04	106,12	108,24
<b>Asesoría contable anual</b>	<b>1.200,00</b>	<b>1.224,00</b>	<b>1.248,48</b>	<b>1.273,45</b>	<b>1.298,92</b>

Tabla 40  
*Internet, teléfono y cable*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Internet, teléfono y cable mensual	100,00	102,00	104,04	106,12	108,24
<b>Internet, teléfono y cable anual</b>	<b>1.200,00</b>	<b>1.224,00</b>	<b>1.248,48</b>	<b>1.273,45</b>	<b>1.298,92</b>

Tabla 41  
*Presupuesto de permisos*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Renovación de permisos anual</b>	<b>-</b>	<b>332,64</b>	<b>339,29</b>	<b>346,08</b>	<b>353,00</b>

Tabla 42  
*Alquiler mensual y anual*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Alquiler comercial mensual	1.000,00	1.020,00	1.040,40	1.061,21	1.082,43
<b>Alquiler anual</b>	<b>12.000,00</b>	<b>12.240,00</b>	<b>12.484,80</b>	<b>12.734,50</b>	<b>12.989,19</b>

Tabla 43  
*Depreciación área administrativa mensual y anual*

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Deprec. área Adm. / mensual	202,67	202,67	202,67	202,67	202,67
<b>Deprec. área Adm. / anual</b>	<b>2.432,00</b>	<b>2.432,00</b>	<b>2.432,00</b>	<b>2.432,00</b>	<b>2.432,00</b>

Tabla 44  
*Gastos administrativos*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos y Salarios / año	103.262,40	112.260,87	114.506,09	116.796,21	119.132,14
Servicios básicos anuales	7.200,00	7.344,00	7.490,88	7.640,70	7.793,51
Suministros de oficina al año	115,00	117,30	119,65	122,04	124,48
Asesoría contable anual	1.200,00	1.224,00	1.248,48	1.273,45	1.298,92
Internet, teléfono y cable anual	1.200,00	1.224,00	1.248,48	1.273,45	1.298,92
Alquiler	12.000,00	12.240,00	12.484,80	12.734,50	12.989,19
Renovación de permisos anual	0,00	332,64	339,29	346,08	353,00
Deprec. área Adm. / anual	2.432,00	2.432,00	2.432,00	2.432,00	2.432,00
Gastos preoperacionales	3.613,64	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos de limpieza	1.200,00	1.224,00	1.248,48	1.273,45	1.298,92
Servicios prestados limpieza	2.400,00	2.448,00	2.496,96	2.546,90	2.597,84
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>134.623,04</b>	<b>140.846,81</b>	<b>143.615,11</b>	<b>146.438,77</b>	<b>149.318,91</b>

## Gastos de Venta

Los gastos de venta son los necesarios para poder transmitir al consumidor información relevante acerca de los beneficios y características de los productos y servicios a ofertar; en el presente plan de negocios se desarrollarán esfuerzos publicitarios compuestos por pautas en el diario El Universo, vallas publicitarias, pautas de Facebook, volantes y página web dando un valor de anual por concepto de gastos de venta y publicidad de \$31,008.64 llegando al periodo quinto con un valor de \$33,564.75; cabe recalcar que al igual que los gastos administrativos estos tendrán un incremento del 2% anual.

Tabla 45  
*Detalle de publicidad*

<b>Publicidad</b>	<b>Costo</b>
Publicidad El universo anual	11.400,00
Vallas publicitarias	18.000,00
Facebook anual	1.200,00
Volantes	300,00
Página web hosting anual	108,64
<b>Total anual</b>	<b>31.008,64</b>
<b>Promedio mensual</b>	<b>2.584,05</b>

Tabla 46  
*Publicidad mensual y anual*

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Publicidad / mes	2.584,05	2.635,73	2.688,45	2.742,22	2.797,06
<b>Publicidad anual</b>	<b>31.008,64</b>	<b>31.628,81</b>	<b>32.261,39</b>	<b>32.906,62</b>	<b>33.564,75</b>

Tabla 47  
*Gastos de venta*

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Publicidad anual</b>	<b>31.008,64</b>	<b>31.628,81</b>	<b>32.261,39</b>	<b>32.906,62</b>	<b>33.564,75</b>
<b>Total Gastos de venta</b>	<b>31.008,64</b>	<b>31.628,81</b>	<b>32.261,39</b>	<b>32.906,62</b>	<b>33.564,75</b>

## Capital de Trabajo

El capital de trabajo es el resultado de la suma del costo de producción, gastos administrativos y gastos de venta los cuales dan como resultado el costo anual de operaciones, al mismo que se lo divide para doce para determinar el capital de trabajo del proyecto el cual da un valor de \$26,067.89.

Tabla 48  
*Capital de trabajo*

Descripción	Año 1
Costo de producción	147.183,00
Gastos administrativos	134.623,04
Gastos de venta	31.008,64
<b>CAO</b>	<b>312.814,68</b>
<b>Capital de trabajo</b>	<b>26.067,89</b>

### Gastos Financieros

Los gastos financieros son los necesarios para financiar la inversión, esta radica por medio de préstamos bancarios, en el presente plan de negocios las necesidades de fondo son de \$128,036.53, de los cuales \$25,000 son capital propio y la diferencia es financiada con la banca a cinco años plazo con una tasa de interés del 10.21%.

Las condiciones de crédito están en lo expuesto en lo anterior sumado a que el método de amortización de la deuda aplicado es el francés, el cual da un valor de pago mensual de \$2,199.88; cabe recalcar que este valor ya es considerado el capital y el interés. Con respecto a la tabla de amortización puede ser vista en el apéndice A.

Tabla 49  
*Gastos financieros*

<b>Inversión Total</b>	
Total inversión fija	98.355,00
Total gastos pre-operacionales	3.613,64
Capital de trabajo	26.067,89
	<b>128.036,53</b>
<b>Capital propio</b>	<b>25.000,00</b>
<b>Financiamiento requerido</b>	<b>103.036,53</b>
<b>Condiciones del préstamo</b>	
Valor del Préstamo	100.000,00
Periodos de pago	60
Tasa de interés	10,21%
<b>Pago mensual</b>	<b>2.199,88</b>

Tabla 50  
*Pago de capital e intereses anual*

Años	Porción de capital	Porción de intereses
1er.	16.643,11	9.755,50
2do.	18.424,19	7.974,42
3er.	20.395,87	6.002,73
4to.	22.578,55	3.820,05
5to.	24.994,82	1.403,78
<b>TOTAL</b>	<b>103.036,53</b>	<b>28.956,48</b>

### Estado de Resultados Integral

El estado de resultado es donde se registra los ingresos, costos, gastos y utilidad, para la obtención de la utilidad bruta se resta los ingresos del costo del servicio, de este resultado se sustraen los costos fijos los cuales están compuestos por gastos administrativos, de venta y financieros dando como resultado la utilidad antes de intereses e impuestos UAIT, para posteriormente deducir la participación de los trabajadores y el impuesto a la renta para obtener la utilidad antes de intereses e impuestos dando un valor en el primer periodo de \$73,824.93 llegando al periodo quinto con un valor de \$77,464.28.

Tabla 51  
*Estado de resultados integral*  
Tabla 51. *Estado de resultados integral*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	433.920,00	442.598,40	451.450,37	460.479,38	469.688,96
(-) Costo de venta	-147.183,00	-158.408,87	-161.635,99	-165.018,27	-168.562,49
<b>(=) Utilidad bruta</b>	<b>286.737,00</b>	<b>284.189,53</b>	<b>289.814,38</b>	<b>295.461,10</b>	<b>301.126,48</b>
(-) Gastos administrativos	-134.623,04	-140.846,81	-143.615,11	-146.438,77	-149.318,91
(-) Gastos de ventas	-31.008,64	-31.628,81	-32.261,39	-32.906,62	-33.564,75
<b>(=) Utilidad operacional</b>	<b>121.105,32</b>	<b>111.713,91</b>	<b>113.937,88</b>	<b>116.115,71</b>	<b>118.242,82</b>
(-) Gastos financieros	-9.755,50	-7.974,42	-6.002,73	-3.820,05	-1.403,78
<b>(=) UAIT</b>	<b>111.349,82</b>	<b>103.739,49</b>	<b>107.935,15</b>	<b>112.295,66</b>	<b>116.839,03</b>
(-) Participación trabajadores	-16.702,47	-15.560,92	-16.190,27	-16.844,35	-17.525,86
(-) Impuesto a la renta	-20.822,42	-19.399,28	-20.183,87	-20.999,29	-21.848,90
<b>Utilidad neta</b>	<b>73.824,93</b>	<b>68.779,28</b>	<b>71.561,00</b>	<b>74.452,02</b>	<b>77.464,28</b>

### Estado de Situación Inicial

El estado de situación financiera es el que registra los activos, pasivos y patrimonio del centro especializado, donde los activos registra por un lado los corrientes y no corrientes dando un valor de total de activo de \$222,743.25, en los

pasivos de igual forma los corrientes, los cuales registran la deuda a corto plazo y los no corrientes a largo plazo, dando un total pasivo de \$123,918.31 y total patrimonio de \$98,824.93. Para la comprobación de que el estado de situación financiera está realizado de manera adecuada los activos deben de ser igual al total activo de la suma del total pasivo más el total patrimonio, como se puede observar se cumple este principio contable.

Tabla 52  
*Estado de situación inicial*

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Activos</b>						
<b>Activo corriente</b>						
Efectivo	29.681,53	135.161,25	193.724,66	257.076,73	321.192,70	385.966,27
<b>Total activo corriente</b>	<b>29.681,53</b>	<b>135.161,25</b>	<b>193.724,66</b>	<b>257.076,73</b>	<b>321.192,70</b>	<b>385.966,27</b>
<b>Activo no corriente</b>						
Colposcopio	7.700,00	7.700,00	7.700,00	7.700,00	7.700,00	7.700,00
Equipo de cirugía menor	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00	110,00
Máquina anestesia	17.000,00	17.000,00	17.000,00	17.000,00	17.000,00	17.000,00
Mesa de cirugía	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
Torre de laparoscopia e instrumento	7.550,00	7.550,00	7.550,00	7.550,00	7.550,00	7.550,00
Doppler Fetal	3.550,00	3.550,00	3.550,00	3.550,00	3.550,00	3.550,00
Ultrasonido	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00
Video grabadora Médico	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00
(-) Deprec. Acum. Área Prod.	0,00	-8.341,00	-16.682,00	-25.023,00	-33.364,00	-41.705,00
Escritorio de oficina	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
Silla de oficina	550,00	550,00	550,00	550,00	550,00	550,00
Archivador metálico	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00
Archivador aéreo	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Sillón de espera	520,00	520,00	520,00	520,00	520,00	520,00
Aire acondicionado 24000 btu	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00
Laptops	1.400,00	1.400,00	1.400,00	1.400,00	1.400,00	1.400,00
Computadoras	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00
Smart tv	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
Camilla de paciente	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00
Pedestal de sueros	175,00	175,00	175,00	175,00	175,00	175,00
impresora copiadora	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
(-) Deprec. Acum. Área Adm.	0,00	-2.432,00	-4.864,00	-7.296,00	-9.728,00	-12.160,00
<b>Total Activo no corriente</b>	<b>98.355,00</b>	<b>87.582,00</b>	<b>76.809,00</b>	<b>66.036,00</b>	<b>55.263,00</b>	<b>44.490,00</b>
<b>Total activos</b>	<b>128.036,53</b>	<b>222.743,25</b>	<b>270.533,66</b>	<b>323.112,73</b>	<b>376.455,70</b>	<b>430.456,27</b>
<b>Pasivos</b>						
<b>Pasivo corriente</b>						
Porción Corriente de la Deuda	16.643,11	18.424,19	20.395,87	22.578,55	24.994,82	0,00
Particip. De Trab. Por Pagar	0,00	16.702,47	15.560,92	16.190,27	16.844,35	17.525,86
Imp. A la Renta por Pagar	0,00	20.822,42	19.399,28	20.183,87	20.999,29	21.848,90
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>16.643,11</b>	<b>55.949,08</b>	<b>55.356,08</b>	<b>58.952,70</b>	<b>62.838,46</b>	<b>39.374,75</b>
<b>Pasivo no corriente</b>						
Deuda a Largo Plazo	86.393,42	67.969,24	47.573,37	24.994,82	0,00	0,00
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>86.393,42</b>	<b>67.969,24</b>	<b>47.573,37</b>	<b>24.994,82</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>103.036,53</b>	<b>123.918,31</b>	<b>102.929,45</b>	<b>83.947,51</b>	<b>62.838,46</b>	<b>39.374,75</b>
<b>Patrimonio</b>						
Capital	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00
Utilidad retenidas	0,00	73.824,93	142.604,21	214.165,22	288.617,24	366.081,52
<b>Total patrimonio</b>	<b>25.000,00</b>	<b>98.824,93</b>	<b>167.604,21</b>	<b>239.165,22</b>	<b>313.617,24</b>	<b>391.081,52</b>
<b>Total pasivo + patrimonio</b>	<b>128.036,53</b>	<b>222.743,25</b>	<b>270.533,66</b>	<b>323.112,73</b>	<b>376.455,70</b>	<b>430.456,27</b>

## Factibilidad financiera

El flujo de efectivo parte de la inversión total requerida donde intervienen activos no corrientes, gastos pre-operacionales y capital de trabajo dando un valor

de \$128,036.53. Para la evaluación financiera se parte de la UAIT la cual se obtiene del estado de resultado integral y a continuación se procede a la suma y resta de lo que es considerado entradas y salidas de dinero, partiendo del descuento de la participación de empleados e impuesto a la renta dando el flujo neto; a continuación, se procede a la suma de la depreciación y amortización y la resta del capital del préstamo adquirido dando como resultado el flujo neto del periodo; cabe recalcar que al final de evaluación del proyecto se suma el valor rescate del proyecto el cual está dado por el valor residual de los activos no corrientes y la recuperación del capital de trabajo. Teniendo esta información se puede evaluar financieramente el proyecto dando una TIR del 61% y un VAN de \$194,958.37 el cual es calculado a una tasa de exigibilidad de los inversionistas denominada TMAR del 10%, el periodo de recuperación es de un año tres meses y veinticinco días, por lo expuesto se indica que el proyecto es factible financieramente.

Tabla 53  
*Flujo de efectivo*

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Inversión total</b>	<b>-128,036.5</b>					
UAIT		111,349.8	103,739.5	107,935.1	112,295.7	116,839.0
Pago Part. Trab.		0.0	-16,702.5	-15,560.9	-16,190.3	-16,844.3
Pago de IR		0.0	-20,822.4	-19,399.3	-20,183.9	-20,999.3
<b>Efectivo neto</b>		<b>111,349.8</b>	<b>66,214.6</b>	<b>72,974.9</b>	<b>75,921.5</b>	<b>78,995.4</b>
(+) Deprec. Área Prod.		8,341.0	8,341.0	8,341.0	8,341.0	8,341.0
(+) Deprec. Área Adm.		2,432.0	2,432.0	2,432.0	2,432.0	2,432.0
(+) Amortizac. G. Pre-Operac.		3,613.6	0.0	0.0	0.0	0.0
(+) Aporte Accionistas						
(+) Valor Residual de Act. Tang.						44,490.0
(+) Recuperación Cap. Trabajo						26,067.9
(+) Préstamo concedido		-16,643.1	-18,424.2	-20,395.9	-22,578.6	-24,994.8
<b>FLUJO NETO DEL PERIODO</b>	<b>-128,036.5</b>	<b>109,093.4</b>	<b>58,563.4</b>	<b>63,352.1</b>	<b>64,116.0</b>	<b>135,331.5</b>
<b>Saldo Periodo de Recuperación</b>	<b>-128,036.5</b>	<b>-18,943.2</b>	<b>39,620.2</b>	<b>102,972.3</b>	<b>167,088.3</b>	<b>302,419.7</b>

<b>TIR</b>	<b>61%</b>
<b>VAN</b>	<b>194,958.37</b>

## Conclusiones

De acuerdo a lo establecido en el objetivo específico uno en relación al desarrollo de un marco teórico y referencial para la elaboración de un plan de negocios de cirugía ambulatoria se concluyó que, el plan de negocios tiene la estructura de ser un documento dinámico que sirve para tomar decisiones adecuadas ya que contiene de manera detallada las actividades desarrolladas por la empresa para tener conocimiento preciso acerca del mercado y la competencia que radica en el mismo; también este documento aporta las estrategias a utilizar para lograr una penetración con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la organización por medio de un manejo óptimo de los recursos financieros. La cirugía ambulatoria tiene la característica de ser un procedimiento quirúrgico que el paciente que lo recibe no necesita ser internado, indistintamente sea cirugía mayor, menor con utilización de anestesia general o total.

De acuerdo a lo establecido en el objetivo específico dos, en cuanto al perfil de la población femenina del sector urbanístico de la Aurora se concluyó que de una población de 52,368 habitantes, a la cual fue realizada una encuesta a una muestra de 386 mujeres, las características de las mismas se dieron en que el 53.55% estaban en rango de edades entre 18 a 29 años de edad seguido del 35.4% de 30 a 39 años, por tanto se pudo evidenciar que esta población es atractiva ya que su rango edad está en la etapa fértil.

Las encuestadas indicaron que los servicios experimentados estuvieron dados en control ginecológico y control de embarazo, se evidenció que el 80.9% en el último año tuvo un control de salud sexual y reproductiva; también se pudo observar que tienen conocimiento de centros especializados y que si existiera uno cerca de su lugar de residencia acudirían a él.

Los atributos más valorados fueron el disponer de un control ginecológico gratuito en días programados, convenios en consultas y procedimientos ambulatorios con seguros privados, agendamiento electrónico de citas médicas, la limpieza y el orden.

Con respecto al objetivo específico tres sobre la realización de una propuesta técnica, se concluyó que para la prestación del servicio a la mujer se necesitó de una estructura organizacional que contenga especialistas tales como gineco-obstetra, urólogo, anestesiólogo y cirujano general.

Para una adecuada promoción de los servicios ofrecidos se realizó publicidad en un diario reconocido del país, en vallas publicitarias, pautas en redes sociales, página web y volante. Entre las estrategias diferenciadoras estuvieron el agendamiento electrónico de citas médicas y el control ginecológico gratuito en días programados.

El cuarto objetivo específico, el cual hace referencia a la elaboración de una evaluación financiera, se concluyó que para la puesta en marcha del plan de negocios se necesitó de una inversión de \$128,036.53 cuyo aporte de los accionistas será de \$25,000, la diferencia fue financiada con la banca a una tasa de 10.21% a cinco años plazo, con estos parámetros se procedió a la elaboración de la factibilidad financiera donde se obtuvo una TIR del 61% y VAN de \$194,958.37 con un periodo de recuperación de un año tres meses y veinticinco días.

## **Recomendaciones**

Se recomienda tomar como punto de partida el presente plan de negocios para ser aplicado a otras poblaciones del país para su puesta en marcha.

Aplicar otros mecanismos de promoción, tales como acercamiento a empresas del sector o restaurantes aledaños para dar a conocer los servicios que presta la unidad especializada. Además, se sugiere contratar a una empresa especializada para que desarrolle una aplicación web que permita agendar las citas de una manera más sistematizada, en donde el paciente pueda observar sus atenciones dentro del centro médico y así lleve un control.

Evaluar alternativas de financiamiento para reducir el impacto de los intereses al momento de la realización de la evaluación financiera.

Se recomienda realizar capacitaciones al cliente externo sobre la prevención de problemas de salud que puedan ocasionar una intervención quirúrgica de emergencia y efectuar constantemente campañas de prevención de diversas tipologías de salud en la mujer.

Se recomienda buscar convenios que ayuden a mejorar la propuesta del plan de negocios con el fin de poder cubrir la demanda de usuarios que requieren de atención integral, cumpliendo de esta manera con responsabilidad social y permitiendo que las usuarias del sector puedan mantener una vida saludable y de calidad.

Se sugiere evaluar el impacto social que puede llegar a tener el presente proyecto de estudio.

## Referencias

- Aguilera, L. (12 de Marzo de 2018). *Plan de negocios para crear en servicio de oxigenación hiperbárica en el centro de medicina integral*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8403/1/UDLA-EC-TMAEM-2018-03.pdf>
- Andrade, C. (2018). Propuesta de un plan de negocios para la implementación del servicio de atención médica ambulatoria en una Clínica de Especialidades Quirúrgicas. Repositorio de la Universidad de las Américas. Recuperado de <http://200.24.220.94/handle/33000/8402>.
- Ávila, J. (2013). *Economía*. Jalisco: Ediciones Umbral.
- BCE. (2019). *Hidrocarburos*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/hidrocarburos>
- Berdejo, R., & López, P. (15 de Octubre de 2014). *Plan de negocios centro de salud especializados en enfermedades urológicas*. Obtenido de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/983/Romy\\_Tesis\\_mae\\_stria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/983/Romy_Tesis_mae_stria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bermejo, C. (2013). *Manual básico para la atención integral en cuidados paliativos*. Madrid: Cáritas Española,.
- Bigné, E. (2013). *Promoción comercial: un enfoque integrado*. ESIC Editorial.
- Brieva, A. (2016). *Normativa General de instalaciones sanitarias*. Editorial Jurídica de Chile.
- Bueno, C. (2014). *Nuevas tecnologías y cultura*. Universidad Iberoamericana.
- Burijovich, J. (2015). *Calidad del empleo y calidad de la atención en la salud*. United Nations Publications.
- Caldas, E. (2017). *El modelo Canvas*. Madrid: Editex.

Cañestro, F. (2013). *Restauración en servicios hospitalarios*. Editorial Vértice.

Casasa, P. (2016). *Salud familiar y enfermería*. Editorial El Manual Moderno.

Cauas, D. (2018). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*.

Obtenido de

<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1->

[Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1544544409&Signature=ksAsgHnpBpEdFjylZJs9kGNz4dI%3D&resp](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1-Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1544544409&Signature=ksAsgHnpBpEdFjylZJs9kGNz4dI%3D&response-content-)

[onse-content-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1-Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1544544409&Signature=ksAsgHnpBpEdFjylZJs9kGNz4dI%3D&response-content-)

[disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables\\_de\\_Daniel\\_Cauas.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1-Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1544544409&Signature=ksAsgHnpBpEdFjylZJs9kGNz4dI%3D&response-content-)

[disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables\\_de\\_Daniel\\_Cauas.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/1-Variables.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1544544409&Signature=ksAsgHnpBpEdFjylZJs9kGNz4dI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf)

Cruz, A. (2013). *Gestión tecnológica hospitalaria: un enfoque sistémico*. Rosario:

Editorial Universidad del Rosario.

Cuatrecasas, L. (2013). *La producción. Procesos*. Madrid: Ediciones Díaz de

Santos.

Danielsen, A. (2016). Mayor Complication in surgery. *Clin Quirug*, 19.

Domínguez, M. (2014). *Manual de cirugía menor*. Arán Ediciones.

Domínguez, M. (2016). *Manual de cirugía menor*. Madrid: Aran Ediciones.

Encuesta Nacional de Salud y Nutrición. (2012). *Proyección del Ecuador para el*

*2016*. Quito: Encuesta Nacional de Salud y Nutrición.

Espinoza, V., Acuña, C., De la Torre, D., & Tambini, G. (2017). La reforma en

Salud del Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41, 1-3.

Obtenido de

[http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34061/v41a962017.](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34061/v41a962017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34061/v41a962017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, J. (2016). *Proyectos de inversión para la PYME*. Bogotá: Ediciones

ECOE.

- Fowler, G. (2014). *Fundamentos de medicina preventiva*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Fuller, R. (2013). *Instrumentación quirúrgica: teoría, técnicas y procedimientos*. Ed. Médica Panamericana,.
- García, E. (2014). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- González, J. (2014). *Técnicas y métodos de laboratorio clínico*. Elsevier España.
- Gutiérrez, J. (2017). Plan de negocios para la implementación de un centro de cirugía de día. Repositorio Universidad del Pacífico. Recuperado de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1923/Jose\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1923/Jose_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Hernández, A. (2013). *Traslado del paciente al centro sanitario*. Málaga: IC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Heskett, J. (2013). *Cambios creativos en servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- INEC. (2010a). *Fascículo provincial Guayas*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>
- INEC. (2010b). *Población de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Instituto Nacional de Estadística y Censo.
- INEC. (2014). *Anuario de estadísticas vitales nacimiento y defunciones*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

inec/Poblacion\_y\_Demografia/Nacimientos\_Defunciones/Publicaciones/A  
nuario\_Nacimientos\_y\_Defunciones\_2014.pdf

INEC. (2014). *Directorio de empresas y establecimientos 2014*. Obtenido de  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas\\_2014/Principales\\_Resultados\\_DIEE\\_2014.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2014/Principales_Resultados_DIEE_2014.pdf)

INEC. (2015). *Población Económicamente Activa*. Guayaquil: Instituto Nacional de Estadística y Censo.

INEC. (2018). *Reporte de Economía Laboral*. Obtenido de  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Marzo-2018/Informe\\_Economia\\_laboral-mar18.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Marzo-2018/Informe_Economia_laboral-mar18.pdf)

La Joya. (2018). *Lo tienes todo*. Obtenido de <https://www.lajoya.ec/urbanizacion/>

Levine, R. (2013). *La salud de la mujer en América Latina y el Caribe*.

Washintong D.C : Banco Internacional de Desarrollo .

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación*. Barcelona:  
Universitat Autònoma de Barcelona.

Loureiro, M. (2015). *Investigación y recogida de información de mercados*.  
España: Ideas propias.

Malagón, G. (2014). *Administracin hospitalaria*. Bogotá: Ed. Médica  
Panamericana.

Maldonado, T. (2016). *Investigaciones descriptivas o no experimentales*.  
Repositorio de la Universidad Yacambu. Obtenido de  
<https://es.calameo.com/read/0048329507d8ee25d9a6c>.

Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas  
Armadas.

- Martínez, F. (2013). *Promoción de la salud*. Barcelona: Editorial Paraninfo.
- Meddaleno, M., Morello, P., & Infante, E. (2003). Salud y desarrollo de adolescentes y jóvenes en Latinoamérica y El Caribe: desafíos para la próxima década. *Salud Pública de México*, 45(1), 132-139. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v45s1/15454.pdf>
- Mendoza, R. (2018). *Propuesta para la creación de un laboratorio clínico especializado en la clínica Santiago de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10781/1/T-UCSG-POS-MGSS-123.pdf>
- Meneu, R. (2014). *Variabilidad de las decisiones médicas y su repercusión sobre las poblaciones*. Barcelona: Elsevier España.
- Miangolarra, C. (2013). *Rehabilitación clínica integral: funcionamiento y discapacidad*. Elsevier España.
- Moyano, E. (2015). *Plan de Negocios*. Lima: Editorial Macro.
- MSP. (2016a). *Asistencia médica*. Quito: Ministerio de Salud Pública.
- MSP. (2016b). *Situación de la Mujer en Ecuador*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/GUAYAS-D.D-09D19-DAULE-C.S-SANTA-LUCIA-OBSTETRIZ-JUEVES-23-DE-JUNIO.pdf>
- Municipalidad del Cantón Daule. (2017). *Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule*. Recuperado el 2018, de <http://www.daule.gob.ec/es-ec/nuestrocant%C3%B3n/generalidades.aspx>
- Municipio de Guayaquil. (17 de Octubre de 2018). *Requisitos únicos para la obtención de Registro de Patente Municipal*. Obtenido de

<https://www.guayaquil.gob.ec/c%C3%B3mo-obtengo-una-solicitud-para-registro-de-patente>

Municipio del Cantón Daule. (2018). *Economía de Daule*. Obtenido de

<http://www.daule.gob.ec/es-ec/nuestrocant%C3%B3n/econom%C3%ADa.aspx>

Organización Mundial de la Salud . (2014). *Rol de la mujer en la salud de la familia* . Obtenido de <http://www.who.int/es>

Organización Panamericana de la Salud. (2013). *Logística y gestión de suministros humanitarios en el sector salud*. Pan American Health Org.

Ortega, M. (2013). *Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería*. Ed. Médica Panamericana.

Partal, S. (2016). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. España: Elearning.

Patiño, F. (2015). *La calidad de la atención de la salud*. Academia Nal. De Medicina.

Pérez, F. (2017). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Madrid: Cep.

Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Criterios para orientar la asignación de Recursos Públicos y la Inversión Pública*. Quito: Plan Nacional de Desarrollo.

Poyatos, F. (2014). *Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio médico* . Barcelona: Editorial Elearning.

Przeworski, A. (2014). *Democracia y mercado*. Ediciones AKAL.

Ramos, P., Cáliz, C., Pacreu, J., Marmo, M., Coduras, O., & Tapias, X. (2016). *Como hacer un plan de empresa FUNCET*. Barcelona: Euncet.

- Revista líderes. (2018). *Las restricciones al importador ya impactan al comercio*.  
Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/restricciones-importador-impactan-comercio.html>
- Rojas, J. (2014). *El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración y negociación*. Profit Editorial.
- Romero, O., Hidalgo, A., & Correa, H. (2018). Plan de negocios: un enfoque práctico en el sector comercio. Repositorio de la UTM. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12497/4/PlanDeNegociosUnEnfoquePracticoEnElSectorcomercio.pdf>.
- Rubio, C. (2013). *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Rusu, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4\\_DII711.pdf](http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf)
- Sala, M. (2014). *Calidad de la atención con perspectiva de género*. Plaza y Valdes.
- Salvador, P. (2015). Atención Integral a la mujer. *Honduras Salud*, 3-5.
- Sánchez, P. (2013). *Mujer y salud: familia, trabajo y sociedad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Sanromá, E. (2013). *Oferta y demanda de cualificaciones profesionales en el mercado de trabajo*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- Servicio de Rentas Internas. (2018). *Registro Único de Contribuyentes*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>
- Servicio de Rentas Internas. (Octubre de 2018). *Requisitos para obtener el RUC*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales>

- Soledad, M. (2018). *Infraestructura Básica, Capital Social y Participación Ciudadana. La experiencia del PROMEBA en el Barrio Humito de Paraná, Entre Ríos. (2013 - 2015)*. Repositorio de la Universidad FLACSO. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/14025/2/TFLACSO-2018MSC.pdf>.
- Stettinius. (2015). *Plan de negocio. Cómo diseñarlo e implementarlo*. Barcelona: Profit Editorial.
- SUPERCIAS. (2018). *Constitución de compañía*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/> Superintendencia de Compañías. (17 de Octubre de 2018). *Requisitos para la constitución de una empresa*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/>
- Tokan, B. (2016). *El plan de negocios perfecto: que se gana el corazón de los inversionistas*. EEUU: BadPress.
- Varo, J. (2013). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15), 523-528.
- Velasco, F. (2017). *Aprender a elaborar un plan de negocio*. Buenos Aires: Grupo planeta.
- Villa Club. (2018). *Villa Club*. Obtenido de <https://www.villaclub.ec/nosotros>
- Villa del Rey. (2018). *Quiénes somos*. Obtenido de <https://www.villadelrey.ec/quienes-somos/>

Villacís, B. (24 de Julio de 2018). *Elaboración de un plan de negocio para potenciar una empresa de servicio de diagnóstico médico*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8420/1/UDLA-EC-TMAEM-2018-10.pdf>

Welsch, G. (2014). *Presupuestos: planificación y control*. Pearson Educación.

Zorita, E. (2015). *Plan de negocio: herramienta para analizar la viabilidad de una iniciativa emprendedora*. España: Esic.

Zorita, E. (2016). *El plan de negocio, emprendimiento*. Madrid : ESIC Editorial.

## Apéndices

### Apéndice A. Amortización

Pago	Principal	Intereses	Pago	Amort. Prést.
0			2.199,88	103.036,53
1	1.323,21	876,67	2.199,88	101.713,32
2	1.334,47	865,41	2.199,88	100.378,84
3	1.345,83	854,06	2.199,88	99.033,02
4	1.357,28	842,61	2.199,88	97.675,74
5	1.368,83	831,06	2.199,88	96.306,91
6	1.380,47	819,41	2.199,88	94.926,44
7	1.392,22	807,67	2.199,88	93.534,22
8	1.404,06	795,82	2.199,88	92.130,16
9	1.416,01	783,87	2.199,88	90.714,15
10	1.428,06	771,83	2.199,88	89.286,09
11	1.440,21	759,68	2.199,88	87.845,88
12	1.452,46	747,42	2.199,88	86.393,42
13	1.464,82	735,06	2.199,88	84.928,60
14	1.477,28	722,60	2.199,88	83.451,32
15	1.489,85	710,03	2.199,88	81.961,47
16	1.502,53	697,36	2.199,88	80.458,94
17	1.515,31	684,57	2.199,88	78.943,63
18	1.528,20	671,68	2.199,88	77.415,42
19	1.541,21	658,68	2.199,88	75.874,22
20	1.554,32	645,56	2.199,88	74.319,90
21	1.567,55	632,34	2.199,88	72.752,35
22	1.580,88	619,00	2.199,88	71.171,47
23	1.594,33	605,55	2.199,88	69.577,14
24	1.607,90	591,99	2.199,88	67.969,24
25	1.621,58	578,30	2.199,88	66.347,66
26	1.635,38	564,51	2.199,88	64.712,28
27	1.649,29	550,59	2.199,88	63.062,99
28	1.663,32	536,56	2.199,88	61.399,67
29	1.677,47	522,41	2.199,88	59.722,20
30	1.691,75	508,14	2.199,88	58.030,45
31	1.706,14	493,74	2.199,88	56.324,31
32	1.720,66	479,23	2.199,88	54.603,65
33	1.735,30	464,59	2.199,88	52.868,35
34	1.750,06	449,82	2.199,88	51.118,29
35	1.764,95	434,93	2.199,88	49.353,34
36	1.779,97	419,91	2.199,88	47.573,37
37	1.795,11	404,77	2.199,88	45.778,26
38	1.810,39	389,50	2.199,88	43.967,87
39	1.825,79	374,09	2.199,88	42.142,08
40	1.841,32	358,56	2.199,88	40.300,75
41	1.856,99	342,89	2.199,88	38.443,76
42	1.872,79	327,09	2.199,88	36.570,97
43	1.888,73	311,16	2.199,88	34.682,25
44	1.904,80	295,09	2.199,88	32.777,45
45	1.921,00	278,88	2.199,88	30.856,45
46	1.937,35	262,54	2.199,88	28.919,10
47	1.953,83	246,05	2.199,88	26.965,27
48	1.970,45	229,43	2.199,88	24.994,82

49	1.987,22	212,66	2.199,88	23.007,60
50	2.004,13	195,76	2.199,88	21.003,47
51	2.021,18	178,70	2.199,88	18.982,29
52	2.038,38	161,51	2.199,88	16.943,92
53	2.055,72	144,16	2.199,88	14.888,20
54	2.073,21	126,67	2.199,88	12.814,99
55	2.090,85	109,03	2.199,88	10.724,14
56	2.108,64	91,24	2.199,88	8.615,50
57	2.126,58	73,30	2.199,88	6.488,92
58	2.144,67	55,21	2.199,88	4.344,25
59	2.162,92	36,96	2.199,88	2.181,32
60	2.181,32	18,56	2.199,88	-

---

## Apéndice B. Diseño de la Encuesta

### 1. Edad:

- 18 a 29
- 30 a 39
- 40 a 45

### 2. ¿Cuáles son los ingresos mensuales de su hogar?

- Menos de \$386
- De \$386 a \$999
- De \$1,000 a \$1999
- De \$2,000 a \$2,999
- \$3,000 o más

### 3. ¿Qué servicios de atención especializada usted ha experimentado? (Puede elegir varias respuestas)

- Laparoscopia
- Colposcopia
- Ligadura
- Cirugía estética
- Tratamiento infertilidad
- Cirugía de prolapso
- Cirugía hernias
- Cirugía por incontinencia urinaria
- Cirugía de mama
- Control embarazo
- Control ginecológico
- Lipoma

### 4. ¿Cuándo fue la última vez que usted se realizó un chequeo o procedimiento con respecto a su salud sexual y reproductiva?

- En el último año
- Hace aproximadamente dos años
- Hace aproximadamente tres años
- Hace cuatro años o más

### 5. ¿Cuál considera usted que son los atributos más importantes con respecto al servicio de atención

### de salud especializado para la mujer? (Puede escoger máximo dos opciones)

- Comodidad
- Respeto
- Calidad
- Rapidez
- Precio
- Tecnología de equipos

### 6. ¿Cuál considera usted que son los atributos más importantes con respecto al ambiente y entorno de un centro de atención de salud especializado para la mujer? (Puede escoger máximo dos opciones)

- Limpieza y orden
- Parqueo
- Seguridad
- Internet – Cafetería
- Agendamiento electrónico de citas médicas

### 7. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la existencia de un centro de atención médico especializado en tratamientos quirúrgicos ambulatorios para la mujer?

- Sí
- No

### 8. Si existiese un centro de atención quirúrgico ambulatorio especializado en la mujer en la urbanización en donde usted reside ¿Acudiría a este centro?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Cuánto dinero estaría dispuesta a cancelar por una consulta médica que incluya ecografía en un servicio de atención quirúrgico ambulatorio especializado en la mujer?**

De \$20 a \$45

De \$41 a \$ 60

De \$61 a \$80

De \$81 a \$100

De \$101 en adelante

**10. ¿Con cuál de las siguientes ofertas le gustaría contar?  
(Seleccionar sólo una respuesta)**

Descuento en laboratorios reconocidos

Convenios con centros especializados de 3er nivel en la ciudad de Guayaquil para cirugías a menor costo

Convenios en consultas y procedimientos ambulatorios con seguros privados

Control ginecológico gratuito en días programados

Contar con prestación externa IESS en procedimientos

**11. ¿Por qué medio le gustaría enterarse sobre promociones del centro de atención integral de la mujer?**

Volantes

Prensa

Redes sociales

Revistas

Página web

## **Apéndice C. Prueba Piloto**

### **Acta de Reunión con Habitantes del sector urbanístico de la parroquia**

#### **Aurora del Cantón Daule**

Lugar: Centro Comercial La Joya.

Fecha: 22 de octubre de 2018.

Inicio sesión: 10:00 AM

Se realizó un conversatorio con miembros de la comunidad del sector urbanístico de la parroquia Aurora del Cantón Daule, para comunicar el plan que se desea realizar, el mismo que a consideración de los presentes se considera adecuado para su implementación.

Asistentes: 15 personas del sector.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Bajaña Quinto Maricela Carolina, con C.C: # 0924667926 y Carrasco Guevara Alfonso Javier, con C.C: # 0603511510 autores del trabajo de titulación: Plan de negocio para la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de junio del 2019

f. \_\_\_\_\_  
Maricela Carolina Bajaña Quinto  
C.C: 0924667926

f. \_\_\_\_\_  
Alfonso Javier Carrasco Guevara  
C.C: 0603511510

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Plan de negocio para la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer.		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Bajaña Quinto, Maricela Carolina Carrasco Guevara, Alfonso Javier		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo, Laura Gutierrez Northia, Aline		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	07 de junio del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	139
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Planeamiento Estratégico en organizaciones de salud Evaluación financiera en plan de negocio de salud		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Plan de negocios, cirugía ambulatoria, investigación de mercados, análisis situacional.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El plan de negocios permite a las organizaciones trazar una hoja de ruta detallada para cumplir las metas establecidas en cuanto a la prestación de un servicio o venta de productos. El objetivo general del presente proyecto fue diseñar una propuesta técnica y financiera para la implementación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención de la mujer, en el sector urbanístico de la parroquia Aurora del Cantón Daule. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y se la aplicó a una muestra de 376 mujeres, cuyos resultados obtenidos indicaron que en el último año se realizaron chequeos acerca de su vida sexual y reproductiva, también indicaron que el 64.6% tiene conocimiento de centros especializados para la mujer y que si existiera uno cerca de su lugar de residencia el 52.4% acudiría. Con respecto a la evaluación financiera se necesitó de una inversión de \$128,036.53, de los cuales \$25,000 fue aporte de los accionistas y el saldo fue financiado con la banca a cinco años plazo con una tasa de interés del 10.21%. Al momento de analizar la factibilidad financiera se obtuvo una TIR del 61% y un VAN de \$194,958.37 con un periodo de recuperación de un año tres meses y veinticinco días, por tal razón se indica que el plan de negocios es viable financiera y técnicamente.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0990671191 / 0986339912	<b>E-mail:</b> maricela_bq@hotmail.com / ajcgjavier@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Lapo Maza, María del Carmen		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-42206950 / 0999617854		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº DE CLASIFICACIÓN:</b>			