



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

TEMA:

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN
CENTRO INTEGRAL DE SALUD DE LA MUJER EN LA
ZONA SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORA:

MARY STEPHANIE ROMERO GUZMÁN

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

TUTORA:

ING. GABRIELA HURTADO CEVALLOS, MGS.

**Guayaquil, Ecuador
2021**



**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 **Química Farmacéutica Mary Stephanie Romero Guzmán**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Hurtado Cevallos Gabriela, Mgs.

REVISORA

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2021



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Mary Stephanie Romero Guzmán

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil** 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 mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2021

LA AUTORA

Mary Stephanie Romero Guzmán



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Mary Stephanie Romero Guzmán

Autorizo 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** titulado: **Estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2021

LA AUTORA

Mary Stephanie Romero Guzmán



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

Informe de Urkund

URKUND

Documento: [Tesis Mary Romero Guzmán.docx](#) (D93598415)
 Presentado: 2021-01-25 23:56 (-05:00)
 Presentado por: qf.maryromero@hotmail.com
 Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
 Mensaje: Tesis Mary Romero Guzmán [Mostrar el mensaje completo](#)
 1% de estas 48 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

| + | Categoría | Enlace/nombre de archivo | - |
|---|----------------------|--|-------------------------------------|
| + | | Tesis Diego Lopez Urkund Nov 2020.docx | <input checked="" type="checkbox"/> |
| + | Fuentes alternativas | | |
| + | Fuentes no usadas | | |

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

100% #1 Activo

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Mary Romero Urku... 100%

Introducción Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 1948, se define a la salud como un estado del ser humano donde se manifiesta un bienestar tanto mental, social y físico, ya que no solo se enfoca en eliminar una enfermedad o dolencia. Una atención de calidad y de calidez, se refiere al conjunto de acciones requeridas para satisfacer necesidades inherentes al paciente.

Para lograr tener una adecuada calidad de vida en las personas es necesaria la salud, ya que esta tiene uno de los roles más importantes para lograr alcanzarla, de acuerdo a esto, el Ecuador al igual que otros países en vías de desarrollo, a causa de la globalización se han visto afectados con respecto a este tema, por lo cual, han tenido la oportunidad de que se de paso al desarrollo y evolución de la investigación científica, sin embargo, aún existen problemas de accesibilidad de la salud en las zonas marginadas (Olivares, 2018). La calidad de servicio en lo que respecta al ámbito sanitario en los últimos tiempos ha mostrado una mayor preocupación, debido a la atención y el grado de satisfacción que los distintos pacientes desde los neonatos hasta los adultos mayores perciben en los establecimientos de cuidado médico, ni que se diga de la atención especializada a un grupo específico como es el caso de la mujer.

Además, la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos no dispone de todos los criterios anexos que tiene la calidad en el cuidado de la salud, por esa razón, es relevante el estudiar la calidad enfocada en este aspecto donde reúne habilidades con respecto a la manera de responder a las inquietudes de los pacientes, la misma que debe de efectuarse de

Activar Windows

Agradecimiento

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer principalmente

a Dios por todas sus bendiciones, por haberme dado la vida y por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y perseverancia, y a mi

esposo Eduardo por su motivación y paciencia en este proyecto de estudio.

También me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda de muchas personas y

colegas que a lo largo de la maestría me compartieron sus conocimientos para la

preparación de nuestra profesión, aportando a mi formación tanto profesional y

como ser humano.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por ser la sede de todo el

conocimiento adquirido en estos años.

Mary Stephanie Romero Guzmán

Dedicatoria

Este proyecto de investigación está dedicado con todo mi amor a la memoria de mi hermano Josimar Romero, quién me dio el ejemplo de dedicación y trabajo arduo para obtener mis objetivos, para mi familia porque siempre han sido mi soporte a lo largo de mi vida; y de manera especial a mi esposo; quien ha puesto todo su apoyo y confianza para poder lograr un objetivo más en mi vida.

Mary Stephanie Romero Guzmán

Índice General

| | |
|--|----|
| Introducción | 1 |
| Antecedentes | 4 |
| Planteamiento del Problema..... | 7 |
| Formulación del Problema | 10 |
| Justificación | 10 |
| Preguntas de Investigación | 12 |
| Objetivos | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| Objetivos específicos | 12 |
| Capítulo I..... | 14 |
| Marco Teórico – Conceptual..... | 14 |
| Marco Teórico..... | 14 |
| Modelos de atención en salud | 14 |
| Calidad de vida | 17 |
| Salud pública..... | 20 |
| Plan de negocio | 22 |
| Emprendimiento..... | 24 |
| Marco Conceptual | 26 |
| Capítulo II | 41 |
| Marco Referencial..... | 41 |
| Investigaciones..... | 41 |
| Marco Contextual - Análisis Situacional | 45 |
| Marco Legal | 50 |
| Requisitos para la constitución de una empresa..... | 50 |
| Permiso de funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos | 50 |
| Patente municipal..... | 51 |
| Permiso de funcionamiento de la Dirección Provincial de Salud del Guayas..... | 51 |
| Establecimientos de servicios de salud públicos y privados, laboratorios de diagnóstico | 52 |
| Capítulo III..... | 54 |

| | |
|--|----|
| Marco Metodológico | 54 |
| Enfoque de la Investigación | 54 |
| Alcance de la Investigación | 55 |
| Método de la Investigación | 55 |
| Tipo de la Investigación | 55 |
| Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos | 56 |
| Población y Muestra | 57 |
| Análisis de Resultados | 59 |
| Análisis General | 72 |
| Capítulo IV | 74 |
| Propuesta | 74 |
| Tema de la Propuesta | 74 |
| Objetivos | 74 |
| Objetivo general | 74 |
| Objetivos específicos | 74 |
| Justificación | 74 |
| Desarrollo de la Propuesta | 75 |
| Gestión Estratégica y Operativa | 75 |
| Misión | 76 |
| Visión | 76 |
| Valores | 76 |
| Estructura Organizacional | 77 |
| Descripción de las Funciones | 78 |
| Cadena de Valor | 89 |
| Estructura de Marketing | 92 |
| Análisis FODA | 92 |
| Fortalezas | 93 |
| Debilidades | 93 |
| Análisis del mercado | 94 |
| Análisis de las cinco fuerzas de Porter | 95 |
| Marketing Mix | 97 |
| Servicio | 97 |
| Logotipo del centro médico | 98 |
| Precio | 99 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Plaza o distribución..... | 100 |
| Promoción | 101 |
| Personas | 106 |
| Procesos | 108 |
| Infraestructura del Centro | 111 |
| Número de Áreas de trabajo..... | 112 |
| Capacidad Instalada | 113 |
| Presencia Física..... | 114 |
| Capítulo V | 116 |
| Estudio Financiero | 116 |
| Inversión Inicial | 116 |
| Costos Fijos..... | 120 |
| Estados Financieros Proyectados | 125 |
| Factibilidad Financiera..... | 127 |
| Punto de Equilibrio | 129 |
| Conclusiones | 130 |
| Recomendaciones..... | 133 |
| Referencias | 134 |
| Apéndices | 144 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 <i>Servicios, costo y dirección de centros de salud y hospital en sur de Guayaquil</i> | 48 |
| Tabla 2 <i>Cálculo de la población</i> | 58 |
| Tabla 3 <i>FODA</i> | 93 |
| Tabla 4 <i>Segmentación de mercado</i> | 94 |
| Tabla 5 <i>Promedio de Precios para los servicios ofrecidos por CISAM</i> | 100 |
| Tabla 6 <i>Horario de personal del centro</i> | 114 |
| Tabla 7 <i>Activos fijos</i> | 117 |
| Tabla 8 <i>Gastos pre-operativos</i> | 118 |
| Tabla 9 <i>Capital de trabajo</i> | 118 |
| Tabla 10 <i>Inversión inicial</i> | 119 |
| Tabla 11 <i>Demanda potencial</i> | 119 |
| Tabla 12 <i>Ingresos proyectados</i> | 119 |
| Tabla 13 <i>Sueldos directos</i> | 120 |
| Tabla 14 <i>Gastos indirectos</i> | 121 |
| Tabla 15 <i>Gastos directos anuales</i> | 121 |
| Tabla 16 <i>Gastos de administración</i> | 122 |
| Tabla 17 <i>Gastos administrativos anuales</i> | 123 |
| Tabla 18 <i>Gastos de publicidad</i> | 124 |
| Tabla 19 <i>Gastos de publicidad anual</i> | 124 |
| Tabla 20 <i>Condiciones de crédito</i> | 124 |
| Tabla 21 <i>Gastos financieros</i> | 125 |
| Tabla 22 <i>Estado de resultado proyectado</i> | 125 |
| Tabla 23 <i>Estado de situación financiera proyectado</i> | 126 |
| Tabla 24 <i>Factibilidad financiera</i> | 128 |
| Tabla 25 <i>Mantenimiento de equipos</i> | 149 |
| Tabla 26 <i>Insumos</i> | 149 |
| Tabla 27 <i>Rol de pagos nómina</i> | 150 |
| Tabla 28 <i>Suministros de oficina</i> | 150 |
| Tabla 29 <i>Amortización del préstamo</i> | 151 |
| Tabla 30 <i>CAPM</i> | 152 |
| Tabla 31 <i>Costo promedio ponderado del capital</i> | 152 |

Índice de Figuras

| | |
|---|-----|
| <i>Figura 1.</i> Centros médicos y de salud en el sur de Guayaquil..... | 47 |
| <i>Figura 2.</i> Edad | 59 |
| <i>Figura 3.</i> Estado civil..... | 60 |
| <i>Figura 4.</i> Grupo familiar..... | 60 |
| <i>Figura 5.</i> Trabaja actualmente | 61 |
| <i>Figura 6.</i> Sector público | 61 |
| <i>Figura 7.</i> Ingreso mensual | 62 |
| <i>Figura 8.</i> Acudió al médico | 63 |
| <i>Figura 9.</i> Visita al médico | 63 |
| <i>Figura 10.</i> Sector salud..... | 64 |
| <i>Figura 11.</i> Centro de salud..... | 65 |
| <i>Figura 12.</i> Servicios médicos | 65 |
| <i>Figura 13.</i> Atención oportuna..... | 66 |
| <i>Figura 14.</i> Gama de servicios | 67 |
| <i>Figura 15.</i> Centro integral..... | 67 |
| <i>Figura 16.</i> Dispuesta a cambio de centro..... | 68 |
| <i>Figura 17.</i> Características | 69 |
| <i>Figura 18.</i> Valor de consulta | 69 |
| <i>Figura 19.</i> Valor de exámenes | 70 |
| <i>Figura 20.</i> Frase de apertura | 71 |
| <i>Figura 21.</i> Medios publicitarios..... | 72 |
| <i>Figura 22.</i> Organigrama del centro médico CISAM | 78 |
| <i>Figura 23.</i> Cadena de valor del centro médico CISAM. | 89 |
| <i>Figura 24.</i> Logotipo del centro médico. | 98 |
| <i>Figura 25.</i> Ubicación del centro médico CISAM..... | 100 |
| <i>Figura 26.</i> Red Social-Facebook | 102 |
| <i>Figura 27.</i> Red Social-Instagram..... | 103 |
| <i>Figura 28.</i> Ejemplo de página web | 104 |
| <i>Figura 29.</i> Volante publicitario..... | 106 |
| <i>Figura 30.</i> Proceso de atención general..... | 109 |
| <i>Figura 31.</i> Proceso de facturación | 110 |
| <i>Figura 32.</i> Proceso ejecutado por la enfermera | 111 |

| | |
|---|-----|
| <i>Figura 33.</i> Diseño de consultorios para Centro Integral planta baja | 112 |
| <i>Figura 34.</i> Diseño de consultorios para Centro Integral planta alta | 112 |
| <i>Figura 35.</i> Tarjeta de presentación | 115 |
| <i>Figura 36.</i> Formato de recetas médicas. | 115 |
| <i>Figura 37.</i> Punto de equilibrio | 129 |

Índice de Apéndices

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Apéndice A. Encuesta | 144 |
| Apéndice B. Tablas Financieras..... | 149 |

Resumen

El plan de negocios es la ruta a seguir para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de estrategias enfocadas a satisfacer al mercado meta. El objetivo general fue analizar la factibilidad financiera y técnica para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil. La metodología tuvo un alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, bajo el método deductivo y tipo no experimental. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta aplicada a 383 mujeres. Entre los resultados obtenidos se pudo conocer que las familias tienen entre uno y dos mujeres en el hogar que se encuentran trabajando y asisten al médico con una recurrencia de dos veces al año, estas prefieren visitar al mismo médico si se encuentra cerca de su domicilio. Con respecto a los servicios que brinda el centro médico al que acuden actualmente, no los conocen, los servicios más utilizados son el laboratorio clínico y la ecografía. En relación al centro de salud que acuden se encuentran insatisfechas con el servicio y les gustaría que en la parroquia exista un centro de salud enfocado a la mujer. La estructura organizacional estuvo compuesta por 21 colaboradores, para determinar la viabilidad económica se partió de una inversión inicial de \$603 017.3 financiada 25% dueños y saldo deuda a cinco años plazos con una tasa de interés del 10.2%. La factibilidad financiera fue adecuada al brindar una TIR del 15.3% y un VAN de \$95 354.5.

Palabras claves: Factibilidad financiera, centro integral de salud, estudio de mercado, plan de negocios, salud de la mujer.

Abstract

The business plan is the route to follow to meet organizational objectives, through strategies focused on satisfying the target market. The general objective was to analyze the financial and technical feasibility of creating a comprehensive women's health center in the southern area of the city of Guayaquil. The methodology had a quantitative approach, of descriptive scope, under the deductive method and non-experimental type. The tool used for data collection was the survey applied to 383 women. Among the results obtained, it was known that families have between one and two women at home who are working and attend the doctor with a recurrence of twice a year, they prefer to visit the same doctor if they are close to their home. With regard to the services provided by the medical center they currently attend, they are not aware of them; the most used services are the clinical laboratory and ultrasound. In relation to the health center they attend, they are dissatisfied with the service and would like to see a health center focused on women in the parish. The organizational structure was made up of 21 collaborators, to determine the economic viability, an initial investment of \$603 017.3 was financed, financed by 25% owners and a five- year debt balance with an interest rate of 10.2%. Financial feasibility was adequate by providing an IRR of 15.3% and a NPV of \$95 354.5.

Key words: Financial feasibility, comprehensive health center, market study, business plan, women's health.

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 1948, se define a la salud como un estado del ser humano donde se manifiesta un bienestar tanto mental, social y físico, ya que no solo se enfoca en eliminar una enfermedad o dolencia. Una atención de calidad y de calidez, se refiere al conjunto de acciones requeridas para satisfacer necesidades inherentes al paciente. Para lograr tener una adecuada calidad de vida en las personas es necesaria la salud, ya que esta tiene uno de los roles más importantes para lograr alcanzarla, de acuerdo a esto, el Ecuador al igual que otros países en vías de desarrollo, a causa de la globalización se han visto afectados con respecto a este tema, por lo cual, han tenido la oportunidad de que se de paso al desarrollo y evolución de la investigación científica, sin embargo, aún existen problemas de accesibilidad de la salud en las zonas marginadas (Olivares, 2018).

La calidad de servicio en lo que respecta al ámbito sanitario en los últimos tiempos ha mostrado una mayor preocupación, debido a la atención y el grado de satisfacción que los distintos pacientes desde los neonatos hasta los adultos mayores perciben en los establecimientos de cuidado médico, ni que se diga de la atención especializada a un grupo específico como es el caso de la mujer. Además, la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos no dispone de todos los criterios anexos que tiene la calidad en el cuidado de la salud, por esa razón, es relevante el estudiar la calidad enfocada en este aspecto donde reúne habilidades con respecto a la manera de responder a las inquietudes de los pacientes, la misma que debe de efectuarse de forma clara y rápida (Maggi, 2018).

La zona sur de la ciudad de Guayaquil, especificando la parroquia Ximena

de esta ciudad, es un sector que cuenta con una importante población, las personas que habitan este sector para poder contar con una atención en salud, deben de acudir al hospital del seguro social, o la maternidad del Ministerio de Salud Pública, siendo estos hospitales con una gran afluencia y demanda de pacientes que imposibilita que en el momento que el paciente se acerque para una atención, lo atiendan en un tiempo óptimo e inmediato, y en muchas ocasiones se requiera una agenda previa cita. Al tener estas falencias en la salud pública del país, es necesario que el sector privado haga una inversión en el área de la salud.

En el Ecuador, en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil existen diversos centros de salud no solo instituciones públicas, sino también privadas, las cuales, tienen como objetivo tratar de cubrir la demanda de salud de la población; no obstante, con el paso de los años la ciudad ha crecido considerablemente haciendo habitables ciertas zonas que antes no existían, por lo cual, al momento no ha sido posible la creación de estas instituciones.

Los proyectos tanto médicos, técnicos, sociales o comerciales son evaluados como viables por medio de los estudios de factibilidad. Por lo antes expuesto, se ha visto una oportunidad de negocio enfocada en el ámbito social, donde se ofrezca a la ciudadanía una atención especializada e integral enfocada en la mujer, ya que actualmente existen varios problemas en el sector de la salud especialmente al referirse a la pérdida de tiempo que deben pasar los usuarios cuando optan por un servicio inmediato, es aquí que nace la necesidad de hacer un estudio y análisis para verificar si es posible que en la ciudad de Guayaquil en el sector sur de la urbe se pueda implementar un centro integral de la mujer. Por esa razón, el presente estudio tiene como objetivo principal analizar la factibilidad técnica y financiera para la creación de un centro integral de salud de

la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil.

Para determinar la factibilidad que tiene el proyecto de la creación del centro integral de la mujer, es necesario tomar en cuenta varios aspectos de suma importancia como son el efectuar como primer paso un estudio de mercado donde se recolecte datos acerca de las necesidades y deseos de los usuarios con respecto al servicio de atención para así, dar paso a la formulación de un plan de marketing, finalizando con los estudios financieros y evaluación económica donde se va a evidenciar la viabilidad del mismo. El presente trabajo hará un abordaje de las características más relevantes de la población de la ciudad de Guayaquil que se detallan a continuación.

En la parte introductoria se encuentran los apartados respecto a los antecedentes de la investigación, siguiendo con el planteamiento del problema y su respectiva formulación del problema, para luego dar paso a la justificación, después se plantean las preguntas de investigación, así como, los objetivos tanto general y específicos del estudio. En el capítulo I se aborda el marco teórico-conceptual, el cual, dispone de diferente información sobre la atención médica, la calidad de vida, entre otros temas de gran importancia que se las obtiene mediante la revisión de fuentes académicas secundarias que facilitaron la elaboración del planteamiento del problema.

El capítulo II comprende el marco referencial, este apartado contiene los diversos trabajos previos similares desarrollados por diferentes autores tanto nacionales como internacionales durante los últimos años. A continuación, se revisa el marco contextual donde se analiza información más amplia sobre la ciudad a estudiar, luego se efectúa el análisis situacional que permite describir el lugar donde se ubica el problema de estudio. Además, se plantea el marco legal

donde muestran las leyes y artículos que tienen que ver con el trabajo investigativo.

El capítulo III se encuentra conformado por el marco metodológico, el mismo se constituye del tipo, alcance, método y enfoque de la investigación. Por otro lado, se establecieron los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron aplicados a la población objeto de estudio. Además, se encuentran los principales resultados que permitieron identificar las características que requiere la creación del nuevo centro de salud.

En el cuarto capítulo se hace referencia a la propuesta; donde se desarrolla el plan de negocios el cual describe de forma detallada la estructura de la organización; en este punto se analiza y evalúa las características de la unidad de forma interna y externa; adicional se presenta la estructura financiera y los indicadores que reflejan la factibilidad y rentabilidad de crear un nuevo centro médico de salud integral orientado a la mujer.

Antecedentes

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), los sistemas de salud se han caracterizado por ser un conjunto de instituciones que tienen como propósito brindar servicios de salud a la comunidad, para esto es necesario que los centros de salud cuenten con los recursos suficientes que permitan suplir sus necesidades, con lo cual, se les logre brindar un servicio de calidad, para esto, es necesario realizar la planificación financiera, disponer de información actualizada y una buena organización, para de esta forma, poder responder a las necesidades la población.

La salud de las mujeres y las niñas está influenciada por la biología relacionada con el sexo, el género y otros determinantes sociales. A nivel

mundial en el año 2016, la esperanza de vida al nacer era en los hombres de 69.8 años y de 74.2 años las féminas, por esta razón, se considera que las mujeres son más longevas que los hombres; sin embargo, la morbilidad es más elevada en las mujeres, que son quienes utilizan los servicios de salud con mayor frecuencia en comparación de los hombres, sobre todo los de salud reproductiva (OMS, 2018).

Con su índice de 70% de mortalidad en mujeres, se estima es causado por muertes prematuras en la adultez, esto se debe a conductas que son iniciadas en la adolescencia, mediante la cual las acciones de prevención en salud tienen la posibilidad de generar cambios a lo largo del tiempo, por ese motivo las condiciones de salud de la población van a depender de un conjunto de problemas de salud y enfermedades en la comunidad (OMS, 2018).

El segundo lugar de las causas que producen la mortalidad de las mujeres mientras están en una edad de fecundidad son las defunciones maternas. Un aproximado de 287 000 mujeres mueren cada año debido a complicaciones relacionadas con el parto y el embarazo, demostrando con esto un panorama bastante preocupante, ya que el 99% de éstas se da con frecuencia en países en desarrollo. A pesar de que en la actualidad existen diversos tipos de métodos anticonceptivos, lamentablemente este no se encuentra disponible para las mujeres que viven en ciertas regiones como es el caso africano; por lo cual, muchas de estas siguen sin acceso a métodos modernos de anticoncepción (OMS, 2018).

Además, las mujeres que están en una edad reproductiva que comprende entre los 15 a 44 años, se han visto expuestas a la principal causa de mortalidad a nivel mundial que es el VIH/SIDA; por ese motivo, el mayor factor de riesgo que hay en los países en desarrollo son las relaciones sexuales no seguras. Las

mujeres son las más expuestas a dicha enfermedad, debido a la ausencia de acceso a los servicios de salud e información, la vulnerabilidad económica, los factores biológicos y la desigualdad de poder en las relaciones sexuales (OMS, 2018).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020), en el Ecuador la proyección de población para el año 2019 se estima que es de 17'267.986 personas, de las cuales, el 50.51% pertenecen al género femenino, mientras que, el 49.49 % son hombres, lo que significa que en el Ecuador existen 8'720.919 mujeres. Según la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición [ESANUT-ECU] (2012) el 55.5% de las mujeres se encuentran en una edad fértil que comprende los 15 y 49 años, mientras que el 39.2% de ellas con edades entre los 15 a 19 años ya han tenido experiencia sexual. De los resultados estadísticos se tiene, de las acciones tomadas para resolver el primero problema de salud (últimos 30 días), el 50.8% visitó a un agente de salud, 33.8% se automedicó, y el 14.4% no hizo nada. Del lugar donde acudió para resolver el primero problema de salud (últimos 30 días), el 64.4% acudieron a establecimientos públicos, el 28.3% a establecimientos privados.

La salud en estos últimos años ha formado parte del presupuesto de gastos de las familias ecuatorianas, esto se ha debido, a que el ser humano es muy susceptible a enfermarse, lo cual, lo obliga a buscar una forma de mejorar su salud. La toma de decisiones de los altos directivos en el área de salud se ha visto perjudicada por la carencia de estudios de factibilidad, un ejemplo de esto es que en lugares donde no existe mayor necesidad de la población se suelen construir unidades de salud, aspecto que ocasiona que luego este se cierre con pérdida de capital.

Planteamiento del Problema

El acceso y cobertura universal a la salud son el fundamento de un sistema de salud equitativo; por lo cual, requieren la implementación y definición de acciones y políticas con enfoque multisectorial para abordar los determinantes sociales de la salud; al igual que, fomentar el compromiso de toda la sociedad para fomentar el bienestar y promover la salud (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2020).

La Constitución de la República del Ecuador, estableció en su marco jurídico- legal a la salud en el artículo 32 que estipula:

La salud es un derecho que el Estado garantiza a la población, cuya realización está vinculada al ejercicio de otros derechos como el derecho al trabajo, la educación, los ambientes sanos, la cultura física, el agua, la seguridad social, otros que sustentan el buen vivir y la alimentación. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. Los servicios de salud se sustentarán bajo los principios de calidad, universalidad, equidad, solidaridad, eficiencia, interculturalidad, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Constituyente, 2008, p. 17).

Es así que en el año 2012 el Ministerio de Salud Pública, creó el Modelo de Atención Integral de Salud, orientado hacia el cuidado de la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, esto implica modificar el enfoque curativo y de programas verticales hacia una atención integral del

individuo, la familia, la comunidad y el entorno, operacionalizando el enfoque de derechos intergeneracionales, de género e interculturalidad.

La calidad del servicio de atención de salud debe estar enfocada a las expectativas de la institución, en términos de morbilidad, oportunidad, mortalidad, costos, quejas y ausencia. En lo que respecta a las del trabajador, estas deben ir orientadas hacia la satisfacción laboral, así como, el hecho de brindarles equipo e instrumental apropiados para que puedan desarrollar su trabajo, el reconocimiento por parte de sus superiores y el otorgarles una remuneración adecuada de acuerdo a su nivel. Por último, los pacientes tienen la expectativa de recibir por parte de la institución sanitaria aspectos importantes como son la información médica completa, privacidad, tratamientos eficientes, diagnóstico personal calificado y cortesía. Aunque cada uno de los enfoques es diferente, existe una concordancia entre los tres elementos (institución, trabajadores y pacientes), lo cual permite que puedan ser analizados en forma integral.

Es importante mencionar que, existen aspectos en los servicios de salud que pueden ocasionar pérdida de tiempo para el personal de la institución y de los pacientes, ineficiencia en la atención sanitaria e inconformidad en los usuarios, el primer punto se debe a la demanda de servicios médicos insatisfechos, la segunda provocada por la escasez de instrumental, equipos médicos y tecnología en las instituciones públicas de atención sanitaria. Este último, es generado por la escasez de tecnología en equipos médicos que se evidencia en los consultorios privados.

De acuerdo con el Ministerio de Salud Pública, la implementación de programas y políticas orientadas a la mujer ha permitido que las féminas

perciban su derecho a la salud en ámbitos de infraestructura, atención y otros aspectos, donde se ha asegurado que el servicio que se otorga a las mujeres se ofrezca de forma oportuna y sin ningún tipo de restricción (Ministerio de Salud Pública, 2020).

La falta de cobertura sanitaria a nivel nacional ha generado la presencia de múltiples inconvenientes, donde el factor principal se radica en el colapso de las instituciones. Durante el año 2018 a nivel nacional hubo 4 165 establecimientos, de los cuales, 3 321 pertenecen al sector público y 614 al sector privado con fines de lucro; mientras que, el número de establecimientos de salud con internación hospitalaria para el sector público en la especialidad de gineco-obstétrico fue de siete y en el sector privado fue de tres. En cuanto a la profesión, se registraron 2 296 obstetras con una tasa de obstetras por 10 000 habitantes de 1.35, en lo que se refiere a los ambientes físicos que disponen los establecimientos de salud se apreció que había 801 salas de parto. En cambio, al revisar los datos por provincia la proyección poblacional fue de 4 267 893 habitantes, el número de obstetras en el Guayas fue de 595 profesionales con una tasa de 1.39 obstetras por cada 10 000 habitantes. En cambio, en el cantón Guayaquil se registraron 387 obstetras (INEC, 2018).

Es evidente que, la salud de las mujeres demanda esfuerzo, tiempo, costos y dedicación; a pesar de que en el sur de Guayaquil se encuentra el hospital público más grande del Ecuador, muchas veces la demanda del servicio no cubre las necesidades y expectativas de las mujeres que habitan en dicha zona. Por tanto, se prevé la necesidad de crear un centro integral de la salud a la mujer, donde se otorgue un servicio propicio y adecuado para las féminas, donde no solo se otorgue atención general, sino que también se mantenga un enfoque

relacionado con aspectos de embarazo, prácticas de salud sexual y reproductiva, métodos anticonceptivos, planificación familiar y demás aspectos que mejoren la calidad de vida y salud de las mujeres.

Formulación del Problema

¿Cuál es la factibilidad financiera y técnica para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

Considerando los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, la presente investigación cumple con el primer objetivo donde se garantiza una vida digna para todas las personas mediante la igualdad de oportunidades; considerando el objeto de estudio, en el ámbito de la salud, este derecho debe otorgarse de forma prioritaria, oportuna y adecuada a toda la población en general sin ningún tipo de discriminación. Adicional, se encuentra la política 1.8, donde se expresa que el derecho de la salud debe otorgarse bajo aspectos de calidad, pertinencia cultural y accesibilidad. En relación con la justificación académica, el estudio se acopla a la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud denominada "Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud", factor que permitirá aplicar todos los conocimientos teóricos obtenidos a lo largo del programa.

Por otro lado, la ineficiencia práctica de protocolos establecidos, en coordinación de horarios de los consultorios médicos de atención externa públicos provoca que la población tenga que esperar un considerable tiempo para ser atendidos. La impuntualidad de los profesionales de la salud y la falta de consultorios por el alto índice de paciente para una atención primaria, produce una gran inconformidad en la población, al igual que, la poca visión de

demanda que perciben los empresarios sobre los servicios médicos en el sector sur de la ciudad de Guayaquil, generando ausencia de inversión en el área sanitaria. El problema se debe al crecimiento de la población sumado al nivel de calidad de la salud que se oferta en las diferentes unidades médicas a nivel nacional.

En ese mismo sentido, se debe garantizar una atención de calidad y respeto a los derechos de las y los usuarios, para lograr la satisfacción de la atención recibida, de manera que exista el compromiso de una asistencia integral de salud, accesible y de calidad. Al igual que es importante ofertar servicios médicos especializados a una zona muy extensa de la población que es el sur de la ciudad de Guayaquil, adicional que estén dentro del estrato social bajo y medio; por lo cual, esto facilita tener una más amplia cobertura de la atención de servicios sanitarios dentro de los segmentos sociales que forman parte de dicho sector, así como, de las zonas a sus alrededores. Por otra parte, se van a usar los conocimientos aprendidos durante la maestría que van acorde a las asignaturas de marketing y publicidad, finanzas, contabilidad y administración.

El presente proyecto pretende favorecer al Estado en relación a su misión planteada en la Constitución de la República del Ecuador, otro beneficiario es la sociedad, ya que podrán recibir servicios especializados en salud a precios accesibles, así mismo, subvencionar a los profesionales sanitarios y de apoyo por medio de la generación de empleos. Esta investigación quiere aportar con una propuesta para la creación de un centro integral de salud para la mujer con proyecciones favorables de rentabilidad muy atractivas para aquellos inversionistas que busquen una oportunidad de negocio en un mercado que se encuentra en vías de crecimiento, lo cual, ayuda en gran parte al desarrollo

económico de dicho sector, brindando un acceso en salud a todas las mujeres que lo requieran, enfocado a disminuir el índice de usuarios que no acceden al tipo de atención pública por la falta de especialistas médicos.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las teorías involucradas para la creación de un centro de integral de salud de la mujer?
2. ¿Cuál es la competencia a nivel público y privado en centros de salud para la atención de mujeres en el sector sur de la ciudad de Guayaquil?
3. ¿Cuáles son las necesidades de atención médica de las mujeres en el sector sur de la ciudad de Guayaquil?
4. ¿De qué manera la creación de un centro de salud en atención integral en el sur de la ciudad de Guayaquil beneficiará la calidad de vida de las mujeres de este sector?
5. ¿Es financieramente factible la creación de un centro de salud en atención integral para las mujeres del sector sur de la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la factibilidad técnica y financiera para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Desarrollar un marco teórico y conceptual sobre las teorías involucradas para la creación de un centro de integral de salud de la mujer.
2. Analizar la competencia a nivel público y privado en centros de salud para la atención de mujeres en el sector sur de la ciudad de Guayaquil.
3. Diagnosticar las necesidades de atención médica de las mujeres en el

sector sur de la ciudad de Guayaquil.

4. Elaborar un plan de negocios para la creación de un centro de integral de salud de la mujer.

5. Determinar la factibilidad financiera para la creación de un centro integral de salud para la mujer en el sector sur de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I

Marco Teórico – Conceptual

Marco Teórico

Modelos de atención en salud

Un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta por el médico Avedis Donabedian, quien establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Según González, De Pablos, Aguilera, Escribano y Gil (1994) el doctor Donabedian mediante sus estudios estableció que para poder evaluar la calidad de la atención en salud era necesario especificar desde un principio los objetivos por seguir y los medios legítimos o más deseables para alcanzar dichos objetivos. En la atención a la salud, el objetivo es mantener, restaurar y promover esta, por tanto, la calidad de la atención a la salud debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

Donabedian propone tres enfoques para evaluar la calidad de la atención sanitaria, los cuales son estructura que se refiere a los medios que emplean, el proceso que corresponde a la metodología aplicada y resultado. Esta formulación la realizó por primera vez en 1966 como una manera de adquirir información enfocada en la ausencia o presencia de los atributos que forman parte de la calidad (Instituto Catalán de la Salud, 2002).

En 1977, Castellanos Robayo definió la atención médica, como un enfoque de atención integral de la salud que combina una forma particular de identificar los problemas básicos de la población (al reconocer que estos no son estrictamente médicos) con una estrategia para abordar los problemas de salud que involucra la activa participación de la comunidad y la coordinación con otros

sectores de política pública (Robayo, 1977).

El modelo de atención médica de Irwon M. Rosenstock, se basa en el concepto de "health behavior", o sea la actividad que realiza una persona que cree estar sana con el propósito de prevenir la enfermedad. Considera que la decisión de "buscar salud" es un proceso en el cual el individuo se mueve a través de una serie de estadios o bases; el modelo no intenta proporcionar una explicación exhaustiva de todas las acciones de salud, sino que intenta determinar la especificación de algunas variables que parecen contribuir significativamente a entender el comportamiento de los actores en el área de la salud (Rosenstock, 2005).

Los ejes principales del proceso de atención médica, el comportamiento del cliente y el comportamiento del otorgante (profesional de la salud), convergen en la utilización de los servicios, que a su vez debería aliviar un poco la necesidad que desencadena originalmente el proceso, cumpliendo el objetivo del modelo de Donabedian siendo este mantener, restaurar y promover la salud, comienza con la necesidad y termina con una modificación de ésta, ya sea aliviándola parcialmente o neutralizándola en una forma más completa; para ello debe ser complementada con la teoría de Rosenstock siendo este el principal propósito la prevención de la enfermedad. De esta forma, la atención médica se mide por procesos y culmina con la promoción en salud.

Por otro lado, Willy De Geyndt, propuso un modelo para evaluar la atención médica basado en la definición de lo que es salud, los análisis a nivel personal y comunitario, la atención aguda y la de crónicos y las secuencias que se siguen. En ese modelo, el autor introduce los conceptos de contenido o planificación, el de resultado a corto y largo plazo, y el de impacto social,

estableciendo medir la atención al paciente, mediante el planteamiento de cinco objetivos que fueron el autogobierno, la capacitación, la eficiencia, la determinación y la educación. Evaluando el grado de cambios organizativos y conductuales, así como, la calidad, además, asegurando de que cada una de las personas que practica y estudia la medicina tiene la obligación profesional de buscar la manera y forma de mejorar la calidad de la atención que ofrecen a los usuarios o pacientes, una de las maneras para llevarlo a cabo es por medio del progreso personal, los cambios de conducta, la practica requerida y la autoevaluación (Geyndt, 1986).

Barbara Starfield, propuso un modelo para evaluar el estado de salud de la población en el año 1973. Modelo conceptual que reconozca los cuatro determinantes del estado de salud: la composición genética de los pacientes, su comportamiento, la práctica médica y el medio ambiente. Los componentes de la práctica médica, a su vez, son estructurales (p. Ej., Personal, instalaciones, organización y financiación) y funcionales (p. Ej., Reconocimiento de problemas, diagnóstico y terapia). La interacción de los aspectos funcionales de la práctica médica y del comportamiento de los pacientes constituye el proceso de atención. Una formulación de investigación de servicios de salud en este sentido permite una visión integrada de la estructura, el proceso y el resultado, además de tener en cuenta la interacción médico-paciente (Starfield, 1973).

Vargas Tentori expuso la atención primaria de salud, como un instrumento para conseguir la extensión de la cobertura de los servicios de salud, entendiéndola como la intervención adecuada para proveer servicios de salud a la población no atendida en las áreas rurales y subatendida de las áreas urbanas de bajo nivel de ingresos (Tentori, 1977).

Dentro de estos modelos nació la Atención Primaria de Salud, siendo esta el primer contacto y puerta de entrada al sistema sanitario ante un nuevo problema de salud, accesible a todos los individuos y familias, enmarcando así un proceso y protocolo de atención, empezando con el diagnóstico, la prevención, curación y rehabilitación, que deben realizarse desde un nivel primario, con mayor equidad en salud en los subgrupos poblacionales, en beneficio de la comunidad y con menores costes, ofreciendo servicios según necesidad, y dando respuesta en su nivel a la mayoría de los problemas.

Campbell (1981) estipuló que las personas juzgan su situación objetiva en cada uno de los dominios evaluados de acuerdo a estándares de comparación basados en aspiraciones, expectativas, sentimientos o lo que podría ser justo tomando como referencia a un grupo de comparación, necesidades personales y valores.

Calidad de vida

Levy y Anderson señalaron que, un alto nivel de vida objetiva (ya sea por los recursos económicos, el hábitat, el nivel asistencial o el tiempo libre), puede ir acompañado de un alto índice de satisfacción individual, bienestar o calidad de vida. Pero esta concordancia no es biunívoca. Para ello, por encima de un nivel de vida mínimo, el determinante de la calidad de vida individual es el ajuste o la coincidencia entre las características de la situación (de existencia y oportunidades) y las expectativas, capacidades y necesidades del individuo, tal como él mismo las percibe. Concluyendo que es una medida que está constituida por el bienestar tanto social, mental como físico, de la manera que cada persona y grupo lo percibe; al igual que la recompensa, satisfacción y felicidad (Levi, Anderson, 1980).

La calidad de vida de un paciente, enfocado bajo la perspectiva de Cella y Tulskey (1990) es la diferencia, en un periodo de tiempo determinado, entre las esperanzas y expectativas de un individuo y su experiencia actual, indicando como una satisfacción con el desempeño, basada en una brecha percibida entre el nivel actual de funcionamiento y el nivel posible o ideal, concluyendo que la calidad de vida es la percepción que tiene el paciente acerca de su vida; es decir, la satisfacción que le brinda su nivel actual de funcionamiento, comparándolo con su expectativa ideal (Cella y Tulskey, 1990).

Refiriéndose a salud, las personas sienten bienestar cuando gozan de un conjunto de elementos que les permiten vivir en forma positiva, y no aíslan cada elemento en particular, sino que los sienten en combinación, por ese motivo como indica Cella y Tulskey, el aumento de la esperanza de vida de un paciente trae consigo la satisfacción y apreciación a la vida. Considerando a su vez las creencias personales, las relaciones sociales, el estado psicológico, la salud física, el nivel de independencia y su relación con el medio ambiente para el diseño de instrumentos que evalúen la calidad de vida, dado que tienen que tener en cuenta la percepción del bienestar físico, psíquico, social y espiritual de la persona.

Según Castañeda, el concepto de calidad de vida se asocia globalmente con las condiciones materiales en que se desenvuelve la existencia de los individuos y, más en concreto, con la experiencia personal que resulta de dichas condiciones y esto nos conduce a desglosar los dos términos que componen el concepto: calidad y vida (Castañeda, 1986).

En líneas generales, para Doyal y Gough (1994), la calidad de vida denota la percepción individual que cada sujeto tiene respecto al sistema de valores en el que vive y de su posición en el contexto cultural, en relación con los intereses, las

relaciones sociales, las relaciones del medio ambiente, la situación psicológica, el nivel de independencia y la salud física

Por su parte Rueda (2004) acotó que la calidad de vida se refleja en cuatro dimensiones, la primera se refiere al bienestar general del ciudadano en cuanto su trabajo, educación, vivienda equipamientos y sanidad, la segunda está relacionada con, la calidad ambiental en la calidad de vida y que viene representada por la calidad del ambiente atmosférico, el ruido, la calidad del agua, etc. La tercera dimensión es la psicosocial, y está vinculado al ámbito interactivo del sujeto: relaciones familiares, relaciones interpersonales, ocio, tiempo libre, etc. Y, por último, la cuarta dimensión hace referencia a cuestiones de cierto orden socio-político, tales como la participación social, la seguridad personal y jurídica, etc.

La calidad de vida si bien no puede desligarse del crecimiento y disponibilidad de recursos, tampoco puede desvincularse de las relaciones con los seres humanos y la relación con ellos, las relaciones del orden de cultura conducen a dar valor a la vida, la naturaleza, y el entorno social. A la hora de buscar el camino hacia la calidad de vida, se debe asumir que existen diferentes formas de ver el mundo y apreciarlo, va a depender del grupo cultural a cuál pertenece el individuo, las acciones van a estar orientadas a la concepción de realidad, construyendo su vida, y su felicidad en base al sistema de sus creencias.

Existe una definición extensa que fue propuesta por Winslow donde se incluye la mayoría de elementos que en la actualidad conforman la salud pública, pese a que esto se conoce desde hace más de 90 años; sin embargo, esta tomó un enfoque dirigido hacia el patrón higiénico/sanitario y a la enfermedad, pero, igual incorpora la naturaleza colectiva y la dimensión social de la salud. Es por ese motivo, que el autor conceptualizó a la salud pública como el arte y la ciencia

encaminada a la prevención de enfermedades; así como, a fomentar la eficiencia y la salud tanto física como mental y prolongar la vida de las personas, esto es posible por medio del gran esfuerzo que se ha propuesto la comunidad para la organización de los servicios de enfermería y médicos; el control de las enfermedades transmisibles; la educación sobre la higiene personal; el saneamiento del medio ambiente y la creación de mecanismos sociales que aseguren un nivel de vida adecuado para las personas y la comunidad (Winslow, 1920).

Salud pública

Hanlon (1974) expresó que la salud pública se caracterizaba por la búsqueda del logro común del más alto nivel de longevidad y bienestar tanto social, mental como físico, el cual, debe ser compatible con los recursos y conocimientos con respecto a un lugar y tiempo determinado, siendo este aspecto un propósito encaminado al desarrollo total y vida de toda la sociedad.

En cambio, Gil (1991) hizo una definición de la salud pública donde amplió y simplificó el campo de actuación de este concepto incorporando el área de la restauración de la salud de forma específica. Al momento de centrar el concepto de salud pública focalizándolo a la población ha brindado grandes contribuciones por el hecho de venir adquiriendo este tema mayor fuerza, por eso manifiesta que la salud pública es el arte y la ciencia de dirigir y organizar los esfuerzos colectivos hacia aspectos claves con son la promoción, la restauración y la protección de la salud de una colectividad.

Acotando con la teoría de Winslow, la salud pública es un estado de bienestar o de equilibrio completo, enfocado al bienestar físico, mental social, con la capacidad de funcionamiento del cuerpo humano, siendo esta una práctica social

integrada que está orientada a la salud de las poblaciones y el entorno en el que habita; además, es considerada como una ciencia que está encargada de fomentar la salud física y mental, de prolongar la vida de la población, así como, la prevención de enfermedades y la discapacidad, esto sólo es posible por medio de los esfuerzos organizados de la comunidad para lograr el desarrollo de la maquinaria social y el saneamiento del ambiente, con lo cual, se logre mantener en las personas un nivel de vida adecuado y permita afrontar sus problemas de salud.

Para Ashton (1990) la salud pública se define como:

Un enfoque que busca una síntesis entre la actuación ambiental y las acciones tanto preventivas como curativas de tipo personal; su interés está puesto en las políticas públicas, en las conductas individuales y en los estilos de vida, dentro de un contexto ecológico y con planteamientos holísticos de la salud (p. 8).

Para el año de 1992 el autor Frenk propuso un nuevo campo científico para la salud pública, el cual, consistía en el desarrollar una tipología de investigación, diferenciando los niveles de actuación tanto subindividual como individual con relación al nivel poblacional, en donde se toma como objetos de análisis las respuestas sociales frente a los problemas de salud (investigación en servicios y recursos de salud, organización de sistemas de salud, investigación en sistemas de salud y políticas de salud) y las condiciones (investigación epidemiológica). La esencia de la salud pública consiste en estar focalizada en poblaciones o grupos de personas, aspecto que es muy distinto al de la investigación biomédica que se trata del análisis a nivel subindividual y de la medicina clínica que se basa en el nivel individual (Frenk, 1992).

Terris estableció para la teoría y práctica de la Nueva Salud Pública cuatro tareas básicas que se basaron en la promoción de la salud, mejora de la

rehabilitación y de la atención médica, la prevención de las enfermedades no infecciosas y de las enfermedades infecciosas. Un punto importante al respecto, es que actualizó la clásica definición de Salud Pública creada antes por Winslow donde expuso que la Salud Pública no es más que la ciencia y el arte de promover la salud mental y física, prevenir la incapacidad y enfermedad, así como, de prolongar la vida de las personas a través de los esfuerzos organizados de la comunidad (Terris, 1992).

Para mejorar la salud pública en el Ecuador, según Terris, se debe realizar una intervención de prevención o detección precoz de enfermedades que permita un mejor desempeño de la práctica de la salud pública, así como la promoción de actividades de salud pública dirigidas al control sanitario, definiendo así la salud pública como la acción colectiva donde participan la sociedad civil y el Estado, la misma que está encaminada a mejorar y proteger la salud de las personas, basándose en los principios de accesibilidad y calidad de la atención de salud.

Plan de negocio

Longenecker, Moore y Petty (2001) definieron un plan de negocios como un documento escrito que establece la idea básica que subyace en un negocio y diversas consideraciones relacionadas en su inicio. Un plan de negocio puede visualizarse como un plan de juego de un empresario; cristaliza los sueños y esperanzas que motivaron al empresario a tratar de comenzar el negocio. En lo fundamental la preparación de un plan de negocios es un proceso continuo y en segundo término el medio para llegar a un producto o resultado final.

De acuerdo con García y Alcérreca (2000), es muy importante para todo emprendedor contar con una herramienta que le permita desarrollar, implementar y evaluar la factibilidad de una idea para así disminuir riesgos. Esta herramienta

se denomina Plan de Negocios, el cual ayudará a presentar de una manera tangible la idea. El plan de negocios es un documento que ayuda al empresario a analizar el mercado y planificar la estrategia de un negocio. Es utilizado tanto por los ejecutivos de una gran empresa como por un pequeño emprendedor.

Pérez-Sandi (2002) manifestaron que un plan de negocios trata de poder realizar sus actividades y cuantificarlas, a través de aspectos de administración, mercadotecnia, operación y finanzas, con metas identificadas que se convierten en objetivos.

Es así, que el plan de negocio posibilita a través de un documento reunir toda la información necesaria para valorar un negocio y establecer a su vez, los parámetros generales para ponerlo en marcha. En dicho documento se establece la naturaleza del negocio, los objetivos del empresario y las acciones que se requieren para alcanzar dichos objetivos.

Para Kushell (2001), el plan de negocios es la validación de su idea, es una herramienta que ayuda a reducir la incertidumbre y saber si las cifras y análisis realizados tienen sentido. Un proyecto se limita a describir un conjunto de actividades que se tienen que realizar para lograr un objetivo particular, con un costo y tiempo determinado. Un plan de negocios es un documento de análisis que facilita la toma de decisiones al momento de querer poner en práctica una iniciativa, proyecto o idea de negocio, este documento tiene como característica ser un informe ejecutivo que muestra una oportunidad de negocio en un determinado sector, en el cual, se establece la estrategia a seguir para conseguir su objetivo y se demuestre evidencia suficiente de su rentabilidad y viabilidad.

Según Alcaraz (2001), un plan de negocios debe ser concreto, describir partes esenciales del producto o servicio a prestar, debe contener la organización

de la empresa, el estado financiero, planeación estratégica, requisitos legales que debe de ser una herramienta de comunicación.

Sutton (2005), un plan de negocios ayuda a clarificar y enfocar el desarrollo del negocio. El planear no predice el futuro, pero ayuda a tomar en cuenta del rango de acciones futuras y estar listo para cuando sucedan. El plan de negocio enmarca lo necesario para crear la misión, metas y estrategias necesarias por la compañía.

El plan de negocios, es el instrumento o herramienta que permite, comprobar la viabilidad de un proyecto, analizar la posibilidad de éxito, obtener financiamiento, elaborar plan de mercadotecnia, presupuestos, implementar nuevos productos o servicios, así como mejorar los ya existentes, siendo un valioso instrumento que sirve para reflexionar sobre los asuntos críticos de un emprendimiento, ayuda al empresario a comunicarse con inversionistas, socios, empleados, etc. y se utiliza como un documento de consulta permanente para medir los avances de un negocio.

Emprendimiento

McClelland y Clarence (2003) establecieron la importancia del emprendimiento como una motivación que también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En este efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

Al respecto Schumpeter (1911), en el emprendimiento destaca la innovación, manifestando que:

La innovación es el hecho sobresaliente en la historia económica de la sociedad capitalista, o en lo que hay de puramente económico de esa historia, y también que es en buena medida responsable de gran parte de lo que a primera vista atribuiríamos a otros factores (p. 65).

Durcker (1985) destacó al emprendimiento sobre la necesidad de la innovación en la creación de un negocio, aseverando que es responsabilidad del emprendedor seguir mejorando continuamente sus mecanismos internos de producción, para este autor al igual que Schumpeter el que no innova no es emprendedor.

Nos damos cuenta que para que una persona pueda emprender, no va a requerir de contar con una posición social o económica privilegiada, descubrimos que para ser emprendedor solo se requiere del impulso y motivación necesaria para serlo, el desarrollo de esta atribución está influenciado en la persona por la crianza y por aspectos culturales del entorno, por ello, las personas con alta necesidad de logro quieren hacer bien las cosas y obtener resultados mejores que otros; incluyendo a los que tienen más autoridad; estos individuos disfrutan tomando responsabilidades personales y recibiendo realimentación por sus acciones, a esto le sumamos que los elementos que abarcan al emprendimiento como es el capital para lograr la ejecución del mismo, son bastante accesibles y de fácil consecución, siendo así factible su ejecución.

Burgos, Pombosa y Villar (2017) citando en su artículo a Frank Knight (1921) erudito economista estadounidense, que en su tesis doctoral Riesgo, incertidumbre y beneficio, definió al emprendedor como:

Un empresario que comienza a tomar decisiones que afectan el futuro de sus negocios, asumiendo la responsabilidad de pronosticar las necesidades del consumidor o del mercado, dando la dirección que su empresa necesita para lograr el éxito que se desea en un mercado capitalista (p. 4).

Para los autores Covin y Slevin (1991), una postura emprendedora está reflejada en tres niveles de comportamiento organizacional: la toma de riesgos de la dirección general en lo que hace relación a decisiones de inversión y acciones estratégicas en situaciones de incertidumbre; la magnitud y frecuencia de la innovación en productos y tendencia hacia el liderazgo tecnológico, y la proactividad competitiva frente a los rivales dentro de la industria.

Amit (1997) manifestó que el espíritu emprendedor o emprendimiento tiene que ver con características particulares de una persona como son la orientado al crecimiento, creativo, capaz de asumir riesgos, dinámico, flexible e innovador. Para que un emprendedor mantenga el resultado esperado a su emprendimiento, se debe de analizar las necesidades básicas, identificar las oportunidades que se puede obtener, potencializar la innovación del producto, maximizar la competitividad frente a la industria que cuentan con el mismo giro de negocio, estudiar el entorno y al tener claro como estas personas se desenvuelven, actúan y piensan, habrá una posibilidad de establecer metas donde se imite sus estrategias, hábitos, actitudes, acciones e inversiones para poder considerar el posicionamiento en el mercado.

Marco Conceptual

Atención en Salud. La Organización Mundial de la Salud señala que la atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial que está al alcance de

cualquier individuo o familia de la comunidad a través de medios factibles para ellos, la cual es muy participativa y con costos asequibles para dicha comunidad y país (En Colombia, 2017).

Centro Integral de Salud. Según la Fundación Santos y de la Garza Evia – Hospital San José de México, un Centro de Salud Integral tiene como objetivo fomentar la atención médica primaria siendo un motor de bienestar social de zonas y áreas urbanas, gracias a sus clínicas de atención médica, enfocadas al cuidado y promoción de salud para las comunidades con bajos recursos.

Centro Médico. Los centros médicos son lugares que brindan cuidados para la salud, incluyendo hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, tales como las maternidades y los centros psiquiátricos (Biblioteca Nacional de Medicina de los EEUU, 2019).

Consulta médica. Es la atención brindada por un médico general, médico familiar o especialista, la cual dependiendo de la complejidad reúne un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud, además de riesgos psicológicos, biológicos, sociales y culturales de la población, con el objetivo de conocer algún tipo de patología que pueda alterar su desarrollo y salud.

Equipos médicos. Según la OMS, el equipo médico se utiliza para fines específicos de diagnóstico y tratamiento de enfermedades o rehabilitación después de una enfermedad o lesión; Se puede utilizar solo o en combinación con cualquier accesorio, consumible u otra pieza de equipo médico. El equipo médico excluye los dispositivos médicos implantables, desechables o de un solo uso (OMS-Definiciones).

Evaluación de tecnologías sanitarias. La Evaluación de Tecnologías Sanitarias (ETS) se trata de un proceso sistemático que permite hacer

valorizaciones acerca del impacto, efectos y propiedades de la tecnología sanitaria; debe contemplar las dimensiones médicas, sociales, éticas y económicas y tiene como principal objetivo aportar información para que sea aplicada a la toma de decisiones en el ámbito de la salud. Estas evaluaciones se enfocan en aspectos como nivel de beneficios y eficacia, seguridad clínica y técnica, y relación costo- efectividad. En sí, el proceso de toma de decisiones informadas conlleva analizar las características de cobertura, reembolso, costos, protocolos clínicos y lineamientos, así como también, regulación de dispositivos médicos (OPS,2013).

Insumos médicos. Sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía (DIGEMID, 2020).

Instrumental médico. Instrumento destinado al uso quirúrgico, para cortar, horadar, aserrar, raspar, legar, sujetar, retirar, inmovilizar sin ninguna conexión con otro dispositivo médico activo (DIGEMID, 2020).

Paciente. Es una persona que busca recibir servicios profesionales de salud debido a que presenta algún malestar o dolor, por lo cual, una vez examinado deberá seguir una serie de recomendaciones sugeridas por el especialista como intervenciones, tratamientos o exámenes (EcuRed: Enciclopedia Cubana, 2019).

Plan de negocios. Es un documento que se presenta de forma escrita, el mismo que se realiza de manera precisa y sencilla, el cual es el resultado de una planificación. Este documento muestra los objetivos que se quieren obtener y las actividades que se desarrollarán para lograr dichos objetivos (Andía y Paucara, 2013, p. 1).

De igual manera, se puede explicar cómo:

Un plan de negocio como un instrumento de gestión de la empresa que sirve de guía para el emprendedor o empresario implemente un negocio. Es decir, el plan de negocio es un instrumento de planificación que permite comunicar una idea de negocio para gestionar su financiamiento. Todo plan tiene etapas predecibles que involucran una serie de tareas delimitadas en un tiempo, es decir, comienzan con el estudio de una idea y terminan con la entrega de un plan de negocio concluido. Un plan de negocios es útil para ayudar a conocer el negocio en detalle, es decir, sus antecedentes, las estrategias, factores de éxito o fracaso y las metas (Andía y Paucara, 2013, p. 1).

Considerando lo anterior y el punto de vista de una empresa o negocio, esta planeación se ve plasmada en lo que se conoce como un plan de negocios, el cual no es otra cosa que la planeación de una empresa o negocio en su conjunto, considerando cada una de sus partes o áreas esenciales (administración, finanzas. Mercadotecnia, operaciones, entre otros) y la interacción de cada una de estas áreas con las demás.

El plan de negocios ayuda a visualizar hoy cómo deben de operar las distintas áreas del negocio o empresa para que de manera conjunta y sinérgica permitan alcanzar los objetivos deseados de la manera más eficiente posible, esto es, producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos (Viniestra, 2007).

Estructura de un plan de negocios

Según la guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, un plan de negocio contiene la siguiente estructura:

1. Resumen ejecutivo: resumen y conclusiones.

2. Descripción y visión del negocio: información que permita entender el negocio y la descripción de los productos y los servicios que ofrece.
3. Análisis del mercado: descripción del sector en el que el negocio compite o competirá.
4. Planeamiento estratégico: una estrategia de planeamiento que nos permita saber dónde estamos y hacia dónde vamos, así como cuáles son nuestras fortalezas y debilidades.
5. Estrategia de comercialización y ventas: estrategia que se va a seguir para distribuir y vender los productos.
6. Análisis del proceso productivo: cómo se tiene que organizar para producir, qué insumos, maquinaria, etc., son necesarios.
7. Análisis económico financiero: cuántos ingresos y egresos se va a tener (Andía y Paucara, 2013, p. 1).

Características del plan de negocios

Todo plan de negocio tiene como prioridad el evaluar su viabilidad, por ese motivo, es necesario llevar a cabo una serie de acciones fundamentales para conseguirlo, por ese motivo, se establecieron seis aspectos que fueron:

- Debe disponer de estrategias de ventas, marketing y comunicación.
- Debe contar con la cantidad exacta de hojas
- Al ser una hoja de vida de la empresa, este debe mostrar visualmente atractivo.

- Debe ser realista
- Debe responder a objetivo empresarial
- Debe ser revisado de manera continua y en caso de necesitarlo se lo debe renovar (Montoya, De Arias y Lozada, 2009).

El plan de negocio deberá tener reflejado el contenido de cada una de las partes en el siguiente número de páginas, aproximadamente:

- Introducción previa, índice y resumen ejecutivo: 2 o 3 páginas.
- Desarrollo del producto o servicio: 3 o 4 páginas.
- Análisis del mercado: 4 páginas.
- Estrategia comercial de la empresa: 3 o 4 páginas.
- Equipo directivo y organización: 1 página.
- Estudio económico-financiero: 4 páginas.
- Plan de implantación: 3 o 4 páginas.

Podríamos decir que la extensión del plan de negocio más apropiada sería entre 20 o 30 páginas en su conjunto para que pueda recibir una buena atención por parte de los inversores (Montoya, De Arias y Lozada, 2009).

Elementos y pasos a seguir en la elaboración

Se presenta los elementos comunes que debe contener un plan de negocios, que a su vez son los pasos recomendados para su correcta elaboración:

Resumen ejecutivo. Está diseñado para capturar el interés de los tomadores de decisiones y debe contener un breve resumen de los aspectos principales del negocio. En particular deben resaltarse los productos y servicios, la propuesta de valor para el cliente, los mercados relevantes, la experiencia de los administradores, los requerimientos financieros y el posible retorno de la inversión.

Alineación estratégica del negocio. El plan de negocios debe estar coordinado con el plan estratégico de la empresa, de tal manera que se pueda establecer una relación entre sus objetivos y los objetivos generales de la misma. Para lograrlo, el plan de negocios debe indicar claramente cuáles son las metas y

objetivos de largo plazo que ayuda a alcanzar, de tal manera que se soporte el desarrollo de las estrategias específicas de la Unidad Estratégica de Negocio y por lo tanto el de las estrategias corporativas.

Producto o servicio. El plan de negocios se deriva de un producto o servicio innovador y del valor que represente para el consumidor final. Es importante indicar la forma como el producto se diferencia de aquellos que se encuentran o estarán en el mercado. Cuando se trate de compra de negocios existentes se debe analizar cuáles son los productos y servicios que se prestan en el mercado y que potencial de mejora o innovación presentan, tratando de incluir únicamente los detalles técnicos principales haciendo énfasis en la naturaleza de sus innovaciones y la forma en que estas se convierten en ventajas sobre sus competidores.

Equipo gerencial. En esta parte se describen las fortalezas del equipo gerencial. Al describir las destrezas se debe estar seguro de enfatizar aquellas que tengan una particular importancia para implementar sus planes específicos. La experiencia profesional y logros laborales tienen mayor peso que los títulos académicos. Algunas de las características que deben considerarse para la conformación de un equipo gerencial sólido son: Todos los integrantes del equipo tienen los mismos valores y persiguen los mismos objetivos, en otras palabras, desean tener éxito. Poseen atributos y fortalezas complementarias. Mínimo tres y no más de seis personas.

Mantenerse unidos a pesar de las adversidades. Mantener el entusiasmo aun cuando se presenten altibajos. Aunque el equipo gerencial no es requerido hasta tanto no se llega a la fase de puesta en marcha del plan de negocios, es aconsejable comenzar a buscar posibles participantes, tan pronto como sea posible.

Mercado y competencia. El entendimiento de los clientes y sus necesidades constituye la base de un plan de negocio exitoso. Solamente serán sus compradores los clientes a quienes se convenga de que están obteniendo un valor mayor al adquirir los productos del proyecto en lugar de los de sus competidores. De manera preliminar a la elaboración del plan de negocio es necesario emprender una definición del producto/servicio con el cual se va satisfacer una necesidad del cliente a través de una propuesta de valor competitiva. Tanto el tamaño del mercado potencial del negocio como sus expectativas de crecimiento constituyen dos de los motores de la viabilidad de un proyecto empresarial y deben estar incluidos explícitamente en el plan de negocio.

A continuación, se presentan algunos elementos que podrían servir de guía para su tratamiento:

- Segmentación de mercado.
- Competencia.
- Producto.
- Precio.
- Plaza.
- Promoción.

Sistema de negocio. Cada iniciativa empresarial está compuesta de una interrelación de actividades individuales. Cuando éstas están presentes y en relación unas con otras, resulta un sistema de negocio. El sistema del negocio establece el mapa de las actividades necesarias para preparar y llevar el producto final al cliente. El trazado del sistema del negocio es una forma de entender las actividades del negocio, permite pensar en ellas sistemáticamente y facilita su

descripción con transparencia. No hay reglas generales o estándares para un sistema de negocio. El sistema o modelo de negocio debe ser lógico, completo y útil para la planeación.

Cronograma de implementación. Normalmente los inversionistas desean conocer su visión del desarrollo del negocio. Un plan realista a cinco (5) años inspirará credibilidad entre inversionistas y asociados en el negocio. Además, le ayuda a pensar en las diferentes actividades y sus interdependencias, que pueden ser:

1. Diseño del cronograma de implementación.
2. Planeación de recursos humanos.
3. Planeación de las inversiones y la depreciación.
4. Control y seguimiento de la inversión.

Es así como el seguimiento de los resultados reales de una inversión, se compara con los objetivos trazados inicialmente y del resultado de esta actividad se detectan los aciertos o desviaciones y se establecen las necesidades de replanteamiento.

Oportunidades y riesgos. El objeto de este ejercicio es identificar el margen de error por desviaciones de sus supuestos. Si es posible con un esfuerzo razonable, sería deseable contar con los escenarios optimistas y pesimista a partir de cambios en los parámetros claves. Es aquí donde se identifican los riesgos y las oportunidades. Estos cálculos ayudarán a juzgar que tan realistas son los planes y a una mejor evaluación de los riesgos de la inversión. Cambiando varios parámetros en los escenarios, tales como precios y volúmenes de ventas, para simular como un cambio en estas condiciones puede afectar sus aspectos claves.

Planeación financiera. La planeación financiera lo asiste siempre y

cuando el concepto de negocio sea rentable y pueda ser financiado. Para esto los resultados de los puntos anteriores deben ser resumidos y consolidados. El crecimiento en valor resulta de los flujos de caja de la operación del negocio. Estos son relevantes para la planeación de la liquidez del negocio que además produce información de las necesidades de financiación de su negocio. Por otro lado, la situación de utilidades de puede verse en el estado de resultados. Este estado es además necesario desde el punto de vista legal e impositivo. La buena información financiera no es capaz de ofrecer todas las respuestas acerca del desempeño futuro del negocio, sin embargo, ayuda a formular casi todas las preguntas pertinentes. Los aspectos financieros deben identificar los factores de dinamismo de la empresa, estimular los impulsos capaces de generar actividad y rendimientos de tal forma que los riesgos asumidos se vean compensados. Los requerimientos mínimos que debe incluir la planeación financiera de un negocio son las proyecciones por cinco años, o al menos un año después del punto de quiebre, esto es la generación de flujo de caja positivo (Montoya, De Arias, y Lozada, 2009).

1. Proyecciones de:

Flujo de caja y flujo de caja libre. La compañía deberá tener cierta cantidad de efectivo en sus manos para no caer en la insolvencia que conduce a la bancarrota y a la ruina financiera del negocio. Una planeación detallada de la liquidez asegura flujos de caja positivos. El principio es simple, los ingresos se comparan directamente con los egresos. Hay que tener en cuenta que generar una factura no significa que el dinero está disponible o que se tiene que pagar la cuenta. La planeación de la liquidez se basa en las fechas en que el efectivo ingresa o sale de la caja. O sea que la planeación de la liquidez involucra aquellas

transacciones que cambian el saldo de la caja. La depreciación y las cuentas por pagar, por ejemplo, no están incluidas. Una compañía es solvente cuando la suma de sus ingresos de efectivo es mayor que la suma de los desembolsos en todo momento. De no ser así, la compañía tendrá que recurrir a nuevos aportes de capital o solicitud de nuevos créditos.

Proyección del estado de resultados. Como el hecho de que los activos de una compañía crezcan o disminuyan, depende de las utilidades netas al final del año, el estado de resultados resulta de gran ayuda para proyectar su crecimiento. Analice completamente el plan de negocios y decida cuando los supuestos ocasionan ingresos o costos y de que magnitud serán. Si hay dudas de cuáles serán los costos del plan, se debe crear un espacio para estimarlos.

Balance general proyectado. Los inversionistas esperan ver cuál es el crecimiento de los activos de la compañía a través del tiempo y esto se logra con la proyección del balance general. El balance general ilustra sobre el crecimiento de los activos y las fuentes de financiamiento utilizadas para este fin.

Necesidades de financiamiento. La planeación de la liquidez permite determinar los montos y las fechas en las que se presentan las necesidades de financiación, pero no define las fuentes que se van a utilizar. Básicamente se define la proporción deuda capital que se empleará en la financiación y las fuentes de endeudamiento disponibles. Debe haber claridad en las necesidades y conocer muy bien las expectativas de los inversionistas.

Cálculo del retorno de la inversión. El éxito de una inversión se mide por el retorno sobre el capital empleado en la medida que este supere el costo de los recursos invertidos. En el plan de negocios se debe incluir el resumen de la evaluación financiera de la inversión. Desde el punto de vista del inversionista

todos los fondos invertidos en una compañía, con algunas excepciones, producen al principio flujos de caja negativos y después de un período se presentan flujos de caja positivos los que a menudo se emplean para fortalecer el balance general de la compañía por lo que el reparto de dividendos debe tomar algún tiempo. En el plan de negocios debe incluirse una proyección de las expectativas futuras de reparto de dividendos. Para la evaluación financiera del proyecto de inversión se deben suministrar los indicadores financieros exigidos por la Corporación:

- Valor Económico Agregado (EVA)
- Utilidad Antes de Intereses e Impuestos y Después de Amortizaciones (EBITDA).

- Flujo de caja libre proyectado.
- Plan de inversiones.
- Valor Presente Neto (VPN)
- Tasa Interna de Retorno (TIR) Para el caso de las adquisiciones se

requieren dos evaluaciones complementarias. La primera tiene por objeto determinar el valor de la operación del negocio bajo la estrategia actual como indicativo para la negociación. Una segunda evaluación en la que se cuantifiquen los efectos de las mejoras resultantes de la estrategia propuesta en la que se exploten todas las competencias claves que serán trasladadas a la nueva compañía. El diferencial de valor entre los dos escenarios será la creación de valor implícita en la adquisición (Montoya, De Arias, y Lozada, 2009).

Tipos de negocios

Cualquier emprender necesita un plan de negocio o empresa para poder iniciar su camino empresarial y crear su empresa. Sin embargo, en el ámbito empresarial podemos encontrar diferentes tipos de planes de negocio, según la

forma que posean, el objetivo que tengan y a quién se dirijan. Los tipos de planes de negocio son según el momento en que se realiza, según a quién va dirigido y según su forma y objetivo.

Planes de negocio según el momento en que se realicen

Será muy diferente el plan de negocio realizado para crear una empresa que los planes de empresas que ya están consolidadas.

Planes de negocio para nuevas empresas. Estos planes de negocio se realizan con el objetivo de describir un proyecto empresarial que se tiene en mente desarrollar próximamente (Caurin, 2017).

Promoción de la salud

La promoción de la salud permite que las personas tengan un mayor control de su propia salud. Abarca una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud, y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación (OMS, 2016).

Sistema de salud

Un sistema de salud es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud. Un sistema de salud necesita personal, financiación, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como una orientación y una dirección generales. Además, tiene que proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población y sean justos desde el punto de vista financiero. Un buen sistema de salud mejora la vida cotidiana de las personas de forma tangible. Una mujer que recibe una carta recordándole que su hijo debe

vacunarse contra una enfermedad potencialmente mortal está obteniendo un beneficio del sistema de salud. Lo mismo ocurre con una familia que finalmente puede acceder al agua potable gracias a la instalación en su aldea de una bomba de agua financiada por un proyecto de saneamiento del gobierno, o con una persona con VIH/SIDA que obtiene medicamentos antirretrovíricos, asesoramiento nutricional y exámenes periódicos en un ambulatorio asequible (OMS, 2005).

Tecnologías sanitarias

El Instituto de Medicina de los Estados Unidos define como tecnología sanitaria a medicamentos, dispositivos y procedimientos médicos y quirúrgicos usados en la atención médica, así como a los sistemas de organización, administración y soporte dentro de los cuales se proporciona dicha atención, el cual incluye:

- Prácticas y procedimientos clínicos
- Instrumental médico
- Productos farmacéuticos
- Sistemas de organización (IECS, 2019).

Servicios hospitalarios

El servicio de atención hospitalaria es aquel que se brinda al usuario que ingresa a una institución para recibir tratamiento médico y/o quirúrgico con una duración superior a veinticuatro (24) hora (Hospital Universitario Erasmo Meoz, 2020).

Valoración del paciente

La valoración inicial permite a la enfermera recoger datos globales acerca de las respuestas humanas a los procesos de salud. Ayuda también a

identificar los factores específicos que contribuyen a la existencia de estas respuestas en cada persona, familia o colectivo. Esto anima a la enfermera y a la persona a ejecutar las intervenciones que contribuyen a alcanzar los resultados esperados (PAE, 2016).

Capítulo II

Marco Referencial

Después de haber realizado la revisión bibliográfica se elabora el marco referencial, seleccionando las investigaciones nacionales e internacionales relativos al presente trabajo, para el correcto encuadre del estudio, identificando el análisis situacional contemplado en el marco contextual del proyecto, culminando así con el desarrollo del marco legal donde se llega a conocer los aspectos jurídicos relacionados al proyecto de investigación.

Investigaciones

La investigación de Torre, León, Medina y Zamora (2017) trató sobre la creación de un centros pre y post natal en Lima; para esto se realizó la investigación de mercado mediante la encuesta, en donde se pudo apreciar que la mayoría de mujeres dispone de un centro de salud para realizar sus controles médicos cuando se encuentran en estado de gestación, los atributos que disponen sus centros son el precio seguido del horario. Además, les pareció atractiva la idea de negocio y estarían dispuestas a elegir en el centro pre y post natal talleres sobre psicoprofilaxis, por el que pagarían de \$211 hasta \$250 soles, la frecuencia que elegirían sería una vez por semana. Con respecto al análisis de factibilidad, el proyecto tuvo un VAN de \$47 264 soles y la TIR del 18.03%.

Se identifica otro trabajo con la misma línea de investigación efectuado por Pérez (2015), el mismo que tiene por título “Plan de negocio para una clínica privada en Moncada”, ubicado en la ciudad de Valencia – España, cuyo objetivo es desarrollar un plan de empresa con la finalidad de estudiar su viabilidad económica y financiera, conociendo globalmente los diversos factores que influirán en ello. Adicional se realiza un estudio de la viabilidad económica del

proyecto en el plano económico- financiero analizando tres escenarios: realista, optimista y pesimista. Con la finalidad de conocer la rentabilidad que se va obtener con la inversión efectuada, calculado a partir la Tasa Interna de Retorno (TIR) y del Valor Actual Neto (VAN).

El estudio de De Santiago (2017) analizó la creación de un centro de especialidades médicas en Guayaquil, que tuvo como objetivo determinar la demanda de este tipo de centro; para lo cual, se usó como metodología el enfoque cuantitativo por medio de la técnica de la encuesta. Se logró verificar que existe la necesidad de implementar el centro de especialidades, debido a que gran parte de las encuestadas acude por atención médica de forma particular; el tiempo de frecuencia es de seis meses, lo que esperan de un centro médico es recibir una atención de calidad. En cuanto a la factibilidad, esta mostró que el VAN era de \$490 798.79 y la TIR del 39% demostrando con esto la viabilidad del proyecto.

Dentro de la investigación el estudio técnico es el pilar del proyecto, creándose las bases para definir los recursos de la producción y todo lo necesario que requiera el proyecto que darán tribuna a la evaluación económica del mismo. En el trabajo de investigación realizado por Zambrano (2016), que trata sobre un estudio de factibilidad para implementar un Centro de Enfermedades Digestivas dentro de la ciudad de Portoviejo, se hizo un estudio minucioso de los antecedentes poblacionales, económicos, patológicos y de conformidad a la atención medica brindada. Se identificó que la planeación de la creación de unidades de salud no siempre ha sido precedida por un adecuado estudio de factibilidad. El análisis financiero del proyecto permitió establecer que este era factible; el VAN fue de \$ 15.882,47; la TIR del 21% y el beneficio sobre costo fue de \$ 1,02. La implementación del proyecto es factible desde la perspectiva social, financiera y

económica; aspecto que contribuirá a establecer un centro médico de enfermedades gastroenterológicas y a mejorar la atención de las patologías digestivas.

La investigación efectuada por Behr (2017) analizó la creación de un centro de servicios de infertilidad y reproducción asistida; esta tuvo como objetivo el analizar la demanda actual sobre tratamientos de infertilidad para establecer la factibilidad de crear un centro de servicios especializados de reproducción asistida. Para esto se llevó a cabo un estudio de mercado, el cual, permitió saber que la mayoría de parejas han intentado por dos años o más tener un hijo, de ellas solo una parte conoce cuál es el problema para fecundar, la mayoría desconoce la causa y desearía ser diagnosticada; se identificó que gran parte de ellas están dispuestas a someterse a un tratamiento integral de fertilidad. Por otra parte, en lo que respecta a la factibilidad del proyecto se analizaron los datos financieros encontrando que el VAN es de \$728 824.35 y la TIR del 27.7%, demostrando con esto que tiene viabilidad el proyecto.

El trabajo de investigación realizado por Bajaña y Carrasco (2019) consistió en la elaboración de un plan de negocio para crear un centro quirúrgico ambulatorio para atención integral de la mujer; este tuvo como objetivo diseñar una propuesta técnica y financiera para la implementación del centro quirúrgico en el cantón Daule. Se utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, la técnica fue la encuesta, el alcance descriptivo. Los resultados del estudio demostraron que la mayoría de encuestadas en el último año se han realizado chequeos sobre su vida sexual y reproductiva, así como, manifestaron que estarían dispuestas a asistir a un centro especializado si este estuviera cerca de su residencia. En lo que se refiere a la factibilidad del negocio, se logró apreciar que el VAN fue de \$194 958.37 y la TIR del 61%, mientras que el

periodo de recuperación fue de un año, tres meses y veinticinco días, datos que comprueban la viabilidad del proyecto.

Por otro lado, Romero (2018) efectuó un estudio con la finalidad de ejecutar un análisis de factibilidad orientado al desarrollo de un centro de diálisis en la ciudad de Quevedo. La metodología estuvo conformada por un alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, manteniendo un diseño no probabilístico. El instrumento de recolección de datos empleado fue la encuesta, la misma que se aplicó a un total de 137 personas. Los resultados indicaron la necesidad absoluta de un centro de diálisis, donde las personas que sufren enfermedades renales reciban un tratamiento oportuno y adecuado. Se analizó como propuesta evaluar la creación de un centro de diálisis, donde se integraron factores como la misión, visión, modelo de negocios, cadena de valor y el plan de marketing. La inversión para el desarrollo de este proyecto abordó un total de \$ 33 176.51; se comprobó la factibilidad y viabilidad del centro de diálisis mediante los indicadores VAN y TIR, los cuales dieron positivos.

Del mismo modo, Palacios (2017) ejecutó una investigación con la finalidad de analizar la factibilidad de crear un centro médico integral de nutrición en la ciudad de Azogues; la investigación fue de índole analítico, de campo, bibliográfico; como instrumento de recolección de datos, se empleó la encuesta compuesta por 12 preguntas, las cuales fueron aplicadas a 354 personas con el objetivo de conocer las peculiaridades de los posibles clientes potenciales. Dentro de los resultados se evidenció que más del 50% de los encuestados indicaron mantener obesidad y sobrepeso, por lo que requieren de un centro de ayuda, conforme una proyección de cinco años se determinó una demanda potencial de 1612 usuarios, evidenciando un nicho de mercado que puede abarcarse; se

verificó la rentabilidad de este proyecto mediante el TIR y VAN, cuyos valores sustentaron valor positivo y el costo beneficio mantuvo un valor de \$ 2.09.

Para concluir, Mendoza y Serpa (2019) desarrollaron un estudio con la finalidad de evaluar la factibilidad de crear una unidad de obesidad a fin de otorgar una atención integral a los pacientes que mantienen sobrepeso u obesidad. La investigación mantuvo un alcance descriptivo, diseño no experimental y un enfoque mixto. Las herramientas que se emplearon para la recolección de datos fueron la encuesta, aplicadas a una muestra de 385 personas con obesidad de la ciudad de Guayaquil y las entrevistas orientadas a dos personas expertas en el tema junto con la participación de un usuario. Mediante los resultados, se identificó que más del 90% de los encuestados consideran de forma urgente la implementación de una unidad de obesidad a fin de obtener ayuda que permita mejorar su calidad de vida. La inversión estimada para la creación del centro abarca \$ 118 808.41, donde el 19% del monto procederá de un capital propio y el 81% restante se deriva de un financiamiento con una tasa del 10.21% a 5 años. Los indicadores TIR y VAN reflejaron valores positivos, por lo que se evidenció la factibilidad y rentabilidad de crear dicha unidad; para concluir la inversión se recuperó en el lapso de 1 año con 9 meses.

Marco Contextual - Análisis Situacional

Guayaquil, oficialmente Santiago de Guayaquil, es la segunda ciudad más grande de Ecuador. Cuenta con casi 2.7 millones de habitantes de acuerdo con la última estadística publicada por el INEC en el año 2018. El área metropolitana de Guayaquil, también conocida como Gran Guayaquil formada por la ciudad junto a las ciudades vecinas de Samborondón, Daule y Durán; conforman el área metropolitana más poblada del país, además, un importante centro de comercio

con influencia a nivel regional, de finanzas, político, cultural y de entretenimiento.

La ciudad es la cabecera cantonal del cantón homónimo y la capital de la provincia del Guayas. Ubicada en la costa del océano Pacífico en la región litoral de Ecuador, el este de la ciudad está a orillas del río Guayas, a unos 20 kilómetros de su desembocadura en el océano Pacífico, mientras está rodeada por el estero

Salado en su parte suroccidental y el inicio de la cordillera Chongón Colonche, una cadena de montañas de altitud media, en el noroeste. El golfo de Guayaquil es la entrante de agua más grande del océano Pacífico en Sudamérica.

La ciudad se divide en 16 parroquias urbanas, aunque dentro de una nueva administración municipal, su organización consiste de 74 sectores. Es la segunda ciudad con mayor densidad demográfica en Ecuador, con un total de 2 644 891 habitantes. Actualmente la ciudad de Guayaquil tiene una población flotante con la que alcanza los 2 684 016 habitantes dentro de su área urbana, teniendo en cuenta una tasa anual promedio de crecimiento poblacional de 2,70 %. La conurbación de Guayaquil, que es el área metropolitana de Guayaquil, más allá de los límites de la aglomeración urbana, incluye las ciudades de Milagro, Daule, Playas, entre otras, dándole una población consolidada de 3 113 725 habitantes.

Por otra parte, el cantón Guayaquil cuenta con un total de 7 961 médicos, de los cuales, en el sector público laboran 192 en instituciones especializadas en gineco-obstetricia, en el sector privado con fines de lucro trabajan siete en estas entidades especializadas y en el sector privado sin fines de lucro son 27 los especialistas de esta profesión que trabajan en estos sitios (INEC, 2018). Los diferentes Centros Médicos y de Salud que hay en el sector sur de la ciudad de Guayaquil son el Dispensario Sagrada Familia, la Fundación Damas del

Honorable Cuerpo Consular, APROFE, Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Hospital del Día IESS Sur Valdivia y el Centro de Salud “A” Limonar. Los costos que estas instituciones cobran oscilan entre los \$6.00 hasta los \$13.00 por la consulta general. A continuación, se muestra la ubicación de las distintas instituciones que se revisaron en la tabla anterior.



Figura 1. Centros médicos y de salud en el sur de Guayaquil. Tomado de Google Maps.

Tabla 1
Servicios, costo y dirección de centros de salud y hospital en sur de Guayaquil

| Servicios | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| Centro Medico APROFE Sur | Dispensario Sagrada Familia | Fundación Damas H. Cuerpo Consular | Hospital Teodoro Maldonado Carbo | Hospital del día IESS Sur Valdivia | Centro de Salud Limonar |
| Ginecología-Obstetricia, medicina general, urología, cardiología, odontología, pediatría, endocrinología, nutrición, mastología, dermatología, traumatología, otorrinolaringología, colposcopia y penescopia, terapia respiratoria, medicina interna, gastroenterología, cirugía general. | Psicología, laboratorio, alergología, pediatría, oncología, cardiología, pediatría, odontología, medicina general, ginecología, reumatología, urología, geriatría, traumatología, gastroenterología, nefrología, neonatología, neumología, neurología, nutricionista, obstetricia, oftalmología, audiometría, cardiología, endocrinología, rehabilitación física, terapia respiratoria y del lenguaje, electrocardiograma, Papanicolaou, endoscopia, rayos x. | Alergología, cardiología, cardiovascular, dermatología, endocrinología, gastroenterología, ginecología, hematología, laboratorio clínico, medicina general, vascular y flebología, nefrología, neumología, neurología, nutrición, odontología, oftalmología, oncología, otorrinolaringología, pediatría, proctología, coloproctología, psicología, reumatología, traumatología y urología. | Alergología, Cardiología, dermatología, endocrinología, gastroenterología, hematología, Infectología, medicina interna, nefrología, neumología, neurología, oncología, reumatología, salud mental, nutrición, geriatría, salud de personal, neonatología, cirugía, imagenología, diálisis, medicina física y rehabilitación, emergencia, farmacia. | Traumatología, pediatría, ginecología, neumología y espirometría, medicina preventiva y salud ocupacional, medicina familiar y comunitaria, urología, otorrinolaringología, medicina general, psiquiatría, dermatología, neurología y electroencefalograma, oftalmología, gastroenterología, coloproctología, cardiología, nefrología, odontología, diálisis peritoneal, medicina física y rehabilitación, imagenología, laboratorio clínico. | Odontología, pediatría, medicina general, laboratorio clínico, psicología, nutriología, medicina interna, endocrinología, ginecología. |
| Costo | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| \$13.00 consulta general | \$6.50 medicina general-\$7.00 especialidades-\$9.00 psicología | \$5.00 consulta general-\$6.00 especialidades | Acceso afiliados del IESS sin costo | Acceso afiliados del IESS sin costo | \$12.00 consulta general |
| Avenida 25 de julio, Calle 46E SE | Machala 701 y Francisco Segura | Av. Domingo Comín y Calle | Av. 25 de julio y Av. Ernesto Albán | Av. 25 de Julio y Napo | Av. Domingo Comín y Callejón 44 SE. |

Tomado de Hospital Teodoro Maldonado Carbo (2020), APROFE (2020), Dispensario Sagrada Familia (2020), IESS (2014), Fundación Damas del Honorable Cuerpo Consular (2020).

Marco Legal

La creación de un Centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil requiere del cumplimiento de requisitos legales los cuales son necesarios para la correcta ejecución del establecimiento. Por ese motivo, es necesario citar a la Superintendencia de Compañías (2020):

Requisitos para la constitución de una empresa

De acuerdo a la Ley de Compañías para constituir una empresa mercantil se necesita:

- La aprobación en la Superintendencia de Compañías.
- Hacer el depósito de dinero en la cuenta bancaria.
- La Escritura Pública de Constitución de la Compañía.
- La Inscripción en el Registro Mercantil.

En lo que se refiere a empresa civil los requisitos son:

- Llenar el estatuto de constitución de la empresa
- Reconocerlo ante el Juez de lo civil.

Permiso de funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos

El permiso emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil (2018) comprende la siguiente forma:

Tasa de Servicios Contra Incendios con Registro Único de Contribuyente (RUC) (Por primera vez):

- Copia de la cédula de ciudadanía cuando el trámite es personal, o autorización por escrito adjuntando fotocopia de las cédulas de ciudadanía del autorizado y de quién lo autoriza.
- Copia actualizada y completa del RUC.
- En caso de ser compañía se debe adjuntar copia del nombramiento del

Representante Legal.

- Adjuntar la copia de la planilla de servicio básico de agua o del pago de Predio Urbano.

- Plan de Evacuación y Emergencia debe presentarse por medio del formato de entrega firmado por el representante legal.

- Copia de Uso de Suelo.

Patente municipal

Los requisitos que se deben seguir para la obtención de la patente municipal que es emitida por el Municipio de Guayaquil (2020) son:

- Certificado provisional o definitivo de cada uno de los establecimientos que posea dentro del Cantón Guayaquil proporcionado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

- La última actualización del RUC.

- Copia del certificado de votación y de la cédula de ciudadanía en casos de personas naturales.

- Declaraciones del último ejercicio económico exigible del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto a la Renta.

- Formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal".

- Presentar fotocopia de cédula de ciudadanía y certificado de votación, al igual que, una carta de autorización del titular del negocio en caso de no ser el titular del negocio.

Permiso de funcionamiento de la Dirección Provincial de Salud del Guayas

El permiso proporcionado por el Ministerio de Salud Pública (2017) de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica de Salud menciona para la emisión del

Permiso de Funcionamiento de todos los establecimientos y servicios de salud se requiere previamente de la inspección técnica, para lo cual, deberá acercarse a la Dirección Provincial de Salud del Guayas el solicitante y seguir los siguientes pasos:

- Copia del Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Solicitud de inspección de local dirigida al Coordinador de Vigilancia

Sanitaria.

- Copia del Certificado de Votación.
- Copia de RUC.
- Copia de cédula del Representante Legal o propietario.
- El Permiso de Funcionamiento tiene un costo acorde a la empresa o

local solicitante.

Establecimientos de servicios de salud públicos y privados,

laboratorios de diagnóstico

- Permiso de funcionamiento del año anterior original.
- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Copia del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Planilla de Inspección.
- Incorporar una copia del certificado emitido por los centros de salud

del Ministerio de Salud sobre salud ocupacional.

- Copias del Certificado emitido por el SENECYT.
- Copia del Título del profesional responsable.

En este apartado se ha podido apreciar la gran demanda que tiene la zona sur de la ciudad de Guayaquil que es donde se piensa implementar el proyecto reflejado directamente en la parte del marco contextual. Adicional, se

presentaron todas las especificaciones legales que facilitan la constitución de la compañía que se planteó en el marco legal. Estos aspectos son de suma importancia para lograr establecer si el plan de negocios cuenta con factibilidad.

Capítulo III

Marco Metodológico

El capítulo del marco metodológico presenta las herramientas y mecanismos necesarios para la recopilación, procesamiento y análisis de factibilidad de la creación e inversión de la presente propuesta. Este acápite se encuentra conformado por el enfoque, alcance, método y tipo de la investigación; adicional, se encuentra la población objeto de estudio, junto el cálculo de la muestra; para concluir, se evidencian las técnicas de recolección de datos, las mismas que permitieron identificar las características y peculiaridades de la demanda potencial.

Enfoque de la Investigación

La investigación cuantitativa se caracteriza por su objetividad, la misma se basa en la inducción probabilística, cuya medición es controlada y medible. Por otra parte, el enfoque cuantitativo utiliza la recolección, análisis e interpretación de datos repetibles y sólidos, con la finalidad de otorgar una solución a las preguntas de investigación. En este enfoque, todos los elementos cuentan con la posibilidad de ser partícipes de la población objeto de estudio; dentro de sus ventajas se evidencia la obtención de información clara y concisa, donde su planeación se ajusta a la precisión derivada de las interrogantes predefinidas (Cadena et al. 2017).

La presente investigación sustenta un enfoque cuantitativo; mediante la recopilación de información se obtendrá una serie de datos numéricos, donde su análisis permitirá conocer las características y particularidades de las mujeres que requieren y demandan la creación de un centro integral de salud.

Alcance de la Investigación

Según Arenal (2019) la investigación descriptiva es aquella donde se describe la realidad procedente de las situaciones, personas, comunidades, eventos o grupos que forman parte de un objeto de estudio; de esta forma se identifican sus características principales influyendo directamente y de forma positiva en la resolución de la problemática planteada.

Mediante el alcance descriptivo se busca conocer y delimitar los perfiles, fenómenos y características de las personas que se relacionan con la investigación a desarrollar; esto se ejecutará a través del uso de herramientas estadísticas, factor que posibilita la identificación de aquellos datos de mayor relevancia permitiendo la creación del centro médico integral.

Método de la Investigación

De acuerdo con Valenti (2018) el método deductivo considera que las conclusiones generales provienen y surgen de manera relacional con las premisas previamente establecidas, donde su validez indica la veracidad analítica permitiendo resolver los problemas establecidos. En la investigación a desarrollar, se empleó el método deductivo con la finalidad de partir de las teorías generales hacia un conjunto de conclusiones lógicas que permitan identificar la factibilidad de crear un centro de atención integral orientado a la mujer en la ciudad de Guayaquil.

Tipo de la Investigación

De acuerdo con Dorantes (2018) la investigación de tipo no experimental tiene como característica la acción de explorar las variables de estudio, las mismas que no se manipulan ni se controlan; en este caso, la problemática se analiza de forma conjunta mediante la observación de hechos ya existentes.

En el presente estudio se emplea la investigación no experimental con la finalidad de evitar la manipulación de la variable objeto de estudio, de esta forma se identifica de forma precisa y veraz la situación actual que se deriva del sur de la ciudad de Guayaquil, donde se piensa instalar el centro objeto de estudio. Asimismo, es de tipo transversal, porque la investigación se lleva a cabo en un tiempo específico y por única ocasión a la muestra.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnica de investigación, se empleó la encuesta, cuyo instrumento se basa en el cuestionario; según Vilalta (2016) las encuestas son una herramienta que permiten obtener información de forma rápida, precisa y veraz sin ejecutar un control sobre las condiciones de los encuestados. Las encuestas emplean cuestionarios que permiten a los elementos de estudio responder de forma individual sobre la situación que se requiere analizar sin la intervención del encuestador. Por otro lado, el cuestionario se define como un conjunto de interrogantes estandarizadas, las cuales pueden ser aplicadas de forma personal, por teléfono o a través del uso de un medio electrónico.

La encuesta se encuentra conformada por un total de 20 preguntas, las cuales tienen como finalidad conocer los datos sociodemográficos de las mujeres que habitan en la parroquia Ximena; el número de mujeres mayores de edad que conforman el grupo familiar; el estado actual económico de las mujeres; la frecuencia que mantienen al asistir al médico; preferencias; la ubicación y los servicios del centro de salud al cual acude actualmente, el nivel de calidad y satisfacción del servicio. En términos de la creación de la unidad médica, se abordan interrogantes basadas en la necesidad de un nuevo centro orientado únicamente a la mujer en la parroquia Ximena; el cambio que genera

su implementación y las características por las cuales acudiría al mismo.

Adicional, se encuentra el valor que la usuaria estaría dispuesta a pagar por cada servicio implementado; la percepción y calificación en relación con el slogan previo a la apertura y los medios por el cual le gustaría saber sobre el nuevo centro de salud.

Mediante la aplicación de este instrumento se espera conocer las características que influirán en la creación e implementación de un nuevo centro médico de salud orientado a la mujer.

Población y Muestra

La población se encuentra constituida por un conjunto de elementos tales como personas, organismos, comunidades u objetos, factores que forman parte de un análisis problemático. La población debe ser medida, estudiada y cuantificada, incluyendo su delimitación bajo criterios de lugar y tiempo. En cuanto a la muestra, esta se define como un subconjunto que se deriva de la población, cuyas características son semejantes; se considera una parte representativa de la cual se obtiene información clave para el desarrollo de una investigación (Fernández, 2017).

La población objeto de estudio se conforma por aquellas mujeres mayores de edad de la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil; generando un total de 181 303 féminas; este cálculo se lo ejecutó mediante las proyecciones poblacionales suministradas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2020), donde se evidenció que el 65.74% de la población tiene 18 años o más, mientras que en el Guayas el 50.49% son mujeres. Estas proporciones se multiplicaron con la población objeto de estudio que son las personas de la parroquia Ximena con un total de 546 254 individuos.

Tabla 2
Cálculo de la población

| Descripción | Cantidad |
|-----------------------|-----------------|
| A. Población nacional | 17 510 643 |
| B. 18 años o mas | 11 511 613 |
| Proporción 1: (B/A) | 65.74% |
| C. Población Ximena | 546 254 |
| D. Población Guayas | 4 387 434 |
| E. Mujeres Guayas | 2 215 071 |
| Proporción 2: (E/D) | 50.49% |
| Población (C*P1*P2) | 181 313 |

Posteriormente, se procedió a calcular la muestra a través de la fórmula para población finita:

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

Donde N hace referencia al total de la población, que en este caso es de 181 313 mujeres mayores de edad de la parroquia Ximena de Guayaquil. En relación con el nivel de confianza (Z), se empleó el 95%, las probabilidades de éxito y fracaso "p q" establecidas fueron de 50% y el error muestral permitido fue del 5%. En consecuencia, la muestra aborda un total de 383 mujeres. Cabe destacar que, se realizará un muestreo aleatorio simple

La parroquia Ximena es la más poblada de la ciudad de Guayaquil; en esta zona se encuentran el Parque de la Armada y el parque Forestal; adicional se encuentran ubicados el Colegio Sagrados Corazones, La Dolorosa, La Inmaculada, la Universidad Agraria del Ecuador, la Universidad Politécnica Salesiana, la Maternidad del Guasmo, el Instituto Oceanográfico de la Armada (INOCAR), la Fundación Nahím Isaías Centro Médico, entre otros establecimientos. Esta parroquia limita al este con el río Guayas, al sur y oeste con el cantón Playas y al norte con las parroquias, Letamendi, Febres Cordero,

Ayacucho y García Moreno. Dentro de sus avenidas principales se encuentran las calles Quito, El Oro, Guaranda y Venezuela (Goraymi, 2020).

Análisis de Resultados

1. Edad

De acuerdo al análisis realizado se pudo conocer que el 32.6% de las mujeres encuestadas estaban en edades de 36 a 40 años, el 22.2% de 26 a 35 años de edad y el 19.3% la edad se encontraba entre los 41 y 50 años, por lo que se puede establecer que las mujeres a quien se encuestó en su mayoría eran de 26 a 50 años.

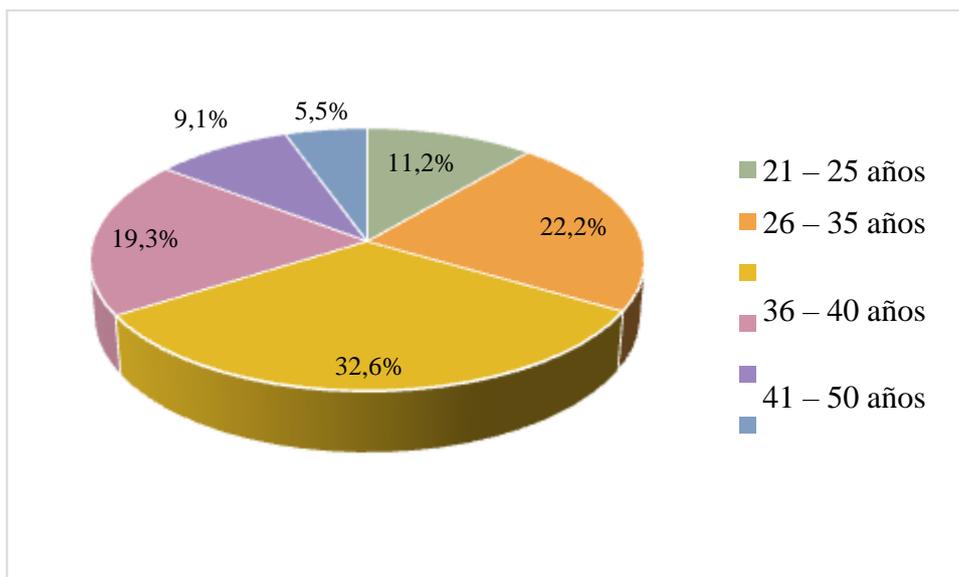


Figura 2. Edad

2. Estado civil

Con respecto al estado civil, se conoció que en su mayoría se encontraban casadas o unidas con un 52.5%, el 31.3% era soltera, mientras que el 15.1% de las mujeres pertenecían al grupo de divorciadas o separadas.

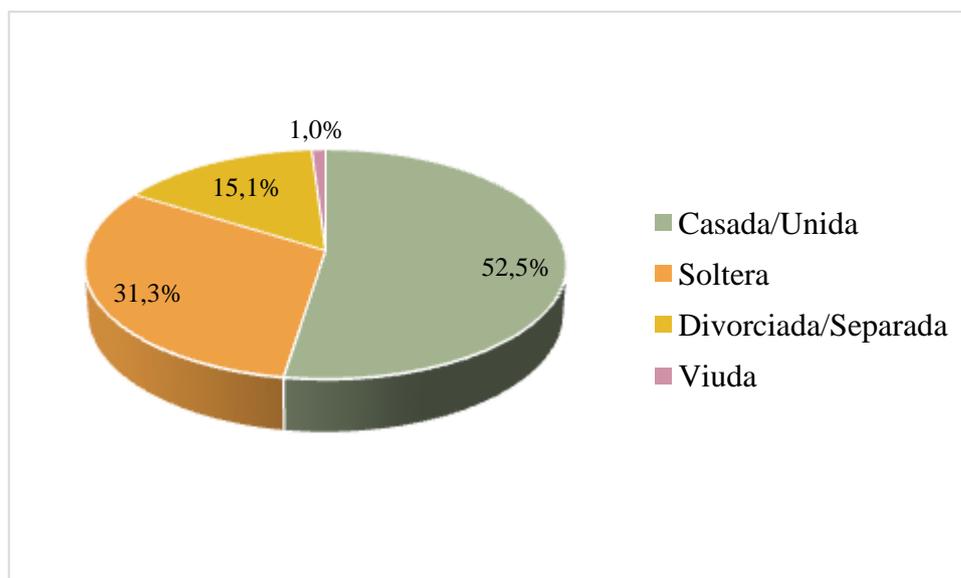


Figura 3. Estado civil

3. ¿Cuántas mujeres mayores de edad integran su grupo familiar?

En cuanto a la pregunta realizada sobre con cuantas mujeres mayores de edad se encuentra conformado su grupo familiar se conoció que el 74,9% estuvo conformada con 1 a 2 mujeres, el 23,8% se compuso de 3 a 4 mayores de edad, mientras que el 1,3% tenían en su grupo 5 o más mujeres mayores de 18 años.

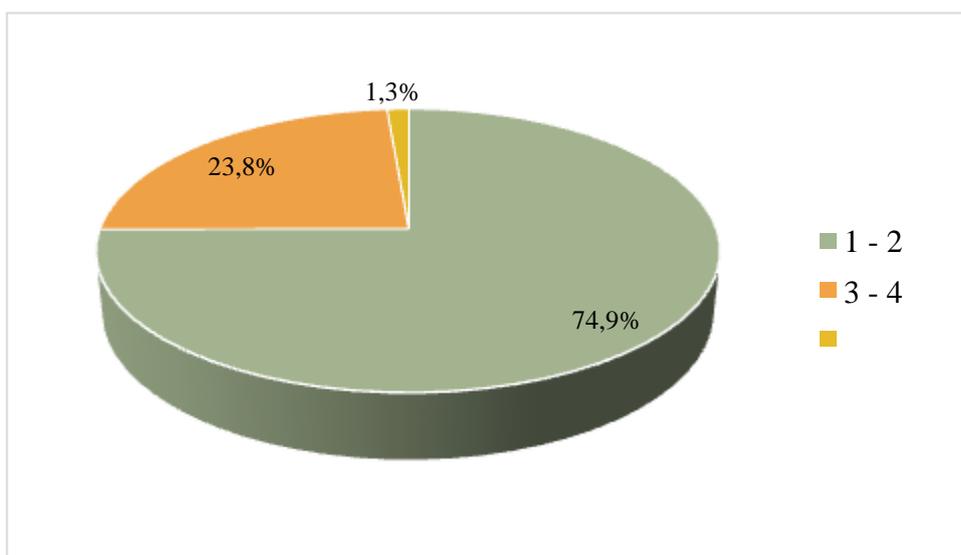


Figura 4. Grupo familiar

4. Trabaja actualmente o se encuentra jubilada/pensionada (Si su respuesta es NO pase a la pregunta 6)

En la pregunta sobre si trabaja actualmente, se encuentra jubilada o recibe pensión se evidenció que el 66.1% indicó pertenecer a este grupo, mientras que el 33.9% no trabaja ni recibe jubilación.

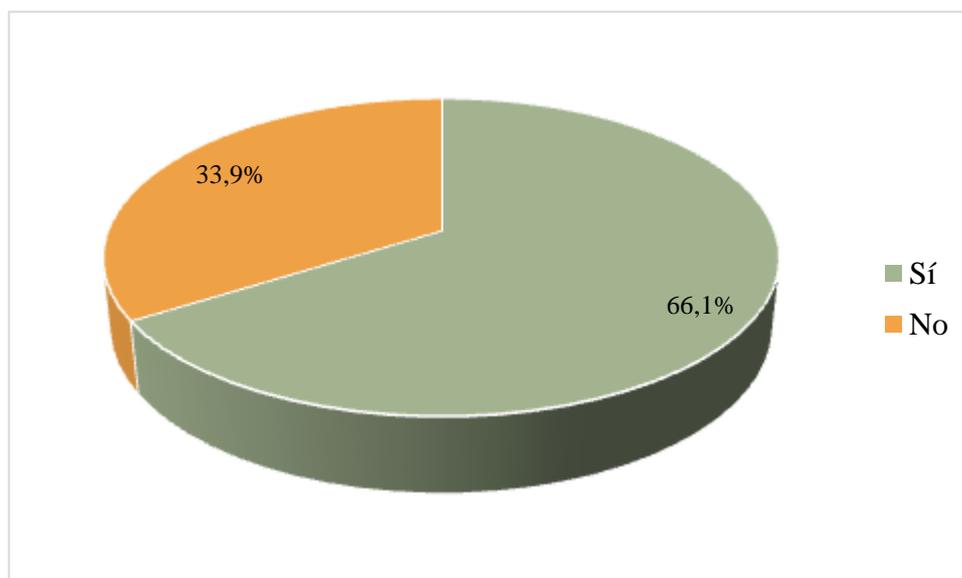


Figura 5. Trabaja actualmente

5. Indique en qué sector económico trabaja

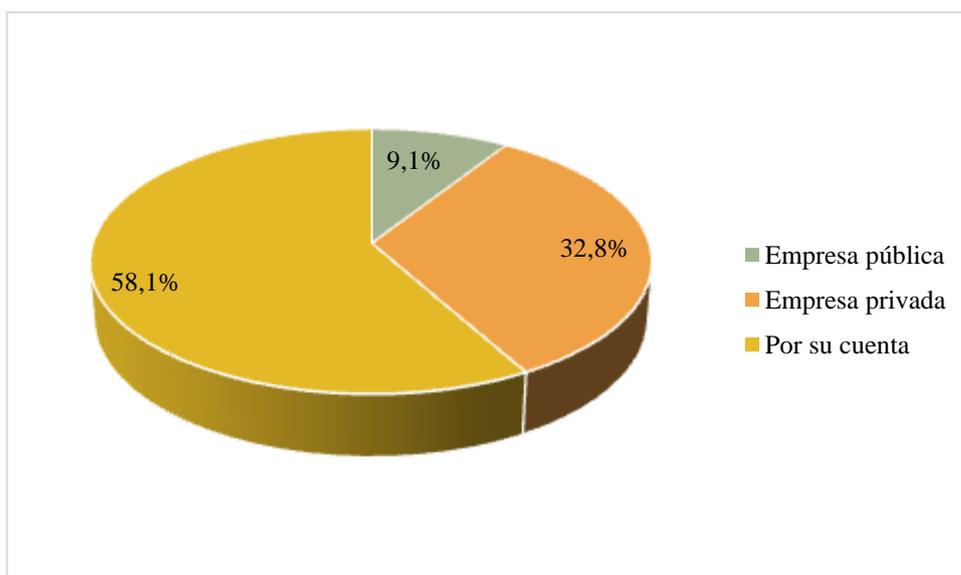


Figura 6. Sector público

Los resultados mostraron que el 58.1% de las encuestadas que indicaron que trabaja en la pregunta anterior lo hace por su cuenta, el 32.8% labora en empresa privada, mientras que el 9.1% trabaja en el sector público, por lo que se puede evidenciar que poco más de la mitad de encuestadas puede ser subempleada o emprendedora.

6. Indique cuál es el nivel de ingreso de su hogar por mes

Con respecto al ingreso mensual que posee el hogar se conoció que el 48.0% cuenta con un ingreso de \$400 a \$1000, el 28.7% cuenta con un ingreso de \$1 001 a \$2 500, mientras que, el 15.1% mantiene su hogar con un salario básico unificado de \$400.

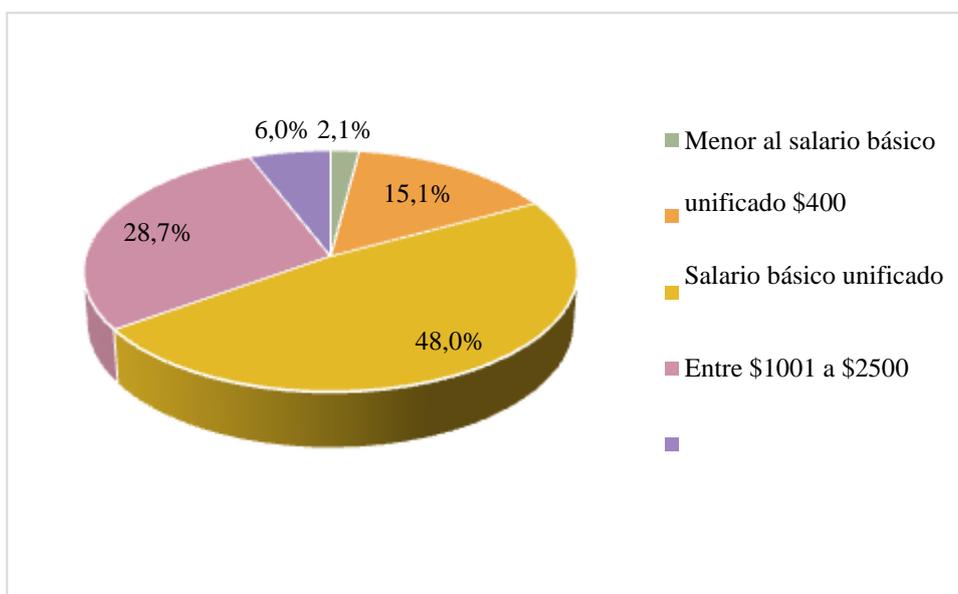


Figura 7. Ingreso mensual

7. En promedio con respecto al 2019 ¿Cada cuánto usted acudió al médico en el año?

Los resultados mostraron que el 38.6% de las mujeres encuestadas acudieron al médico dos veces en el año, el 26.1% una sola vez, mientras que el 15.4% visitó al médico de tres a cuatro veces el último año. Estos valores dejan

en evidencia que las mujeres acuden en su mayoría solo por chequeos necesarios.

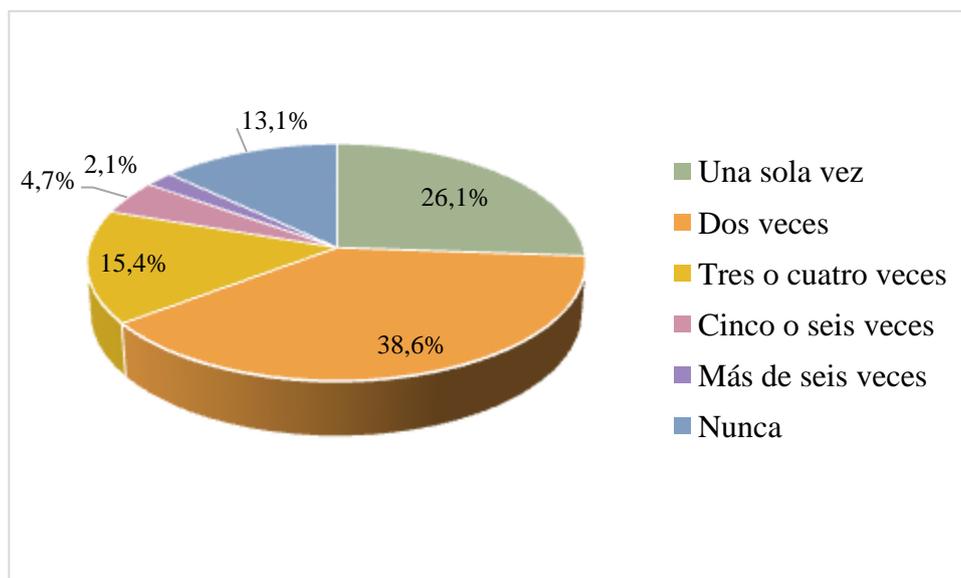


Figura 8. Acudió al médico

8. Indique su preferencia cuando visita al médico

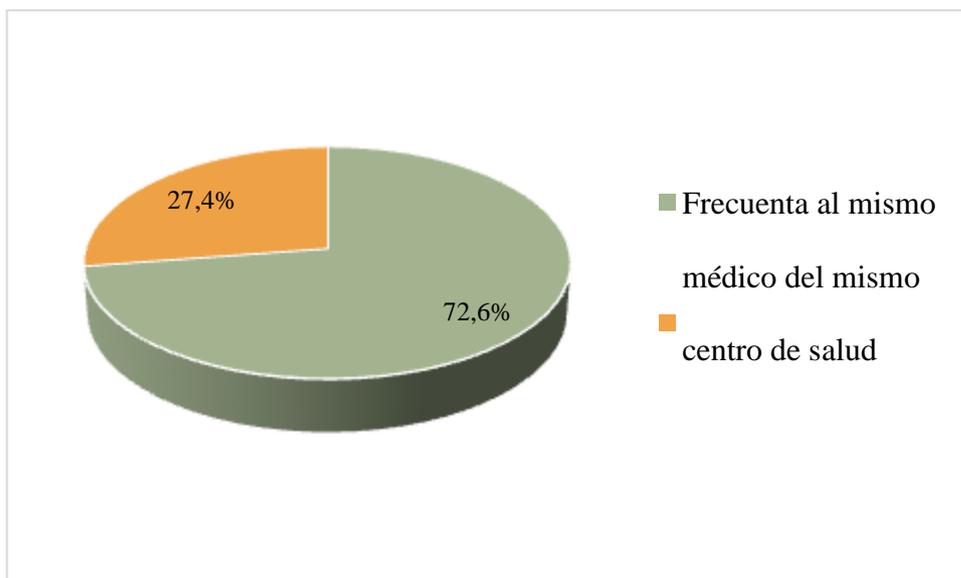


Figura 9. Visita al médico

Con respecto a la preferencia al momento de visitar al médico se conoció que el 72.6% frecuenta al mismo médico del mismo centro de salud, mientras que el 27.4% frecuenta a distintos médicos en diferentes centros de salud. Estos valores se pueden deber a la falta de especialidades en el centro o que las personas

una vez que toman la consulta no quedan satisfechas por lo que buscan nuevas y mejores respuestas.

9. El centro de salud al cual acude se encuentra ubicado:

Con respecto a la ubicación del centro de salud, se evidenció que el 65.5% de las encuestadas acude al centro de salud cercano a su domicilio, mientras que el 34.5% indicó que el centro queda lejos de su domicilio. Los datos revelan que las mujeres no siempre buscan cercanía, sino que muchas se enfocan en el servicio recibido así les quede lejos de sus hogares.

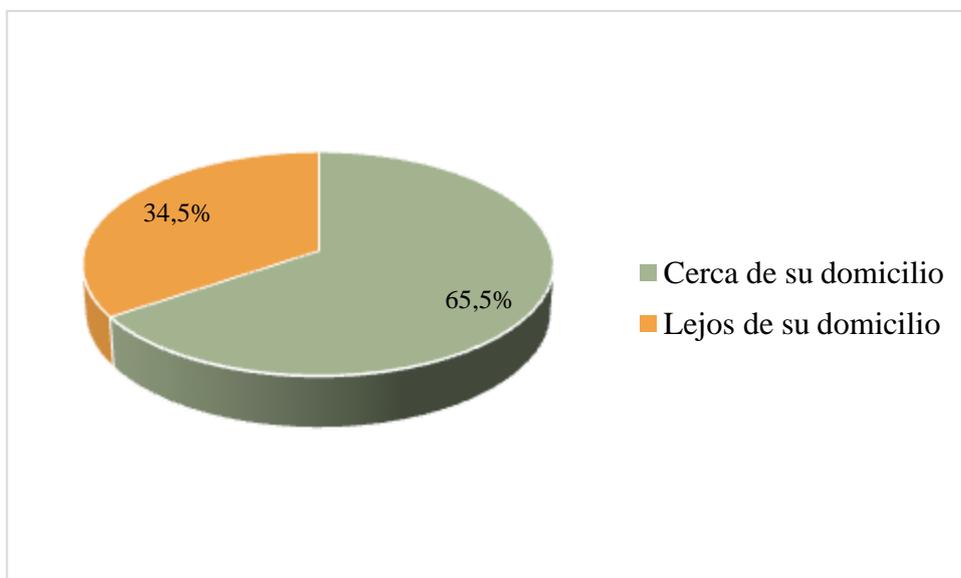


Figura 10. Sector salud

10. Conoce usted todos los servicios que brinda el centro de salud al que normalmente asiste: (Si su respuesta es nunca he asistido, de por terminada la encuesta).

En cuanto a si conocen todos los servicios que brinda el centro de salud, se conoció que el 60.3% no los conoce, el 26.6% mencionó sí conocerlos, mientras que el 13.1% indicó nunca ver asistido al centro de salud.

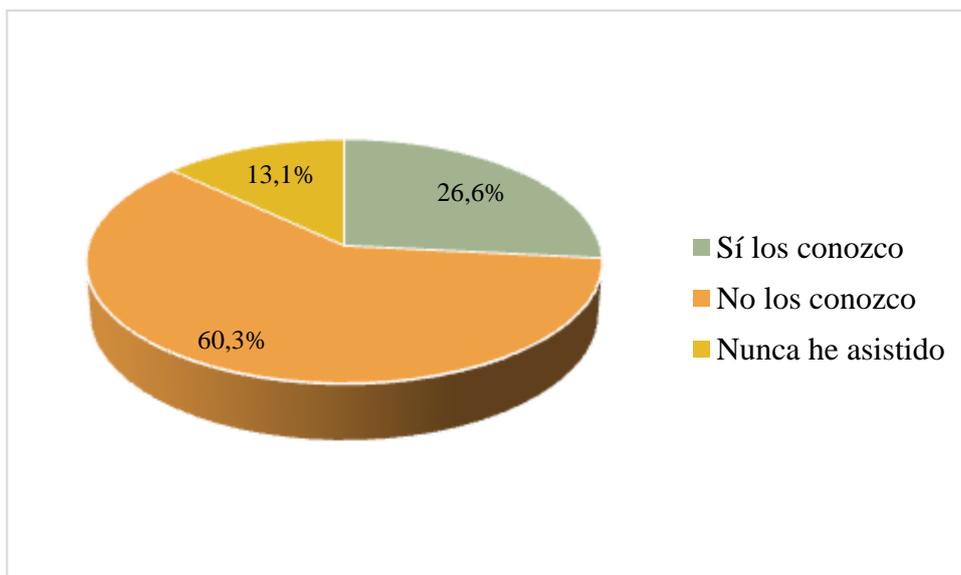


Figura 11. Centro de salud

11. Cuáles son los servicios médicos más utilizados por usted en el centro de salud. Seleccione solo hasta dos opciones.

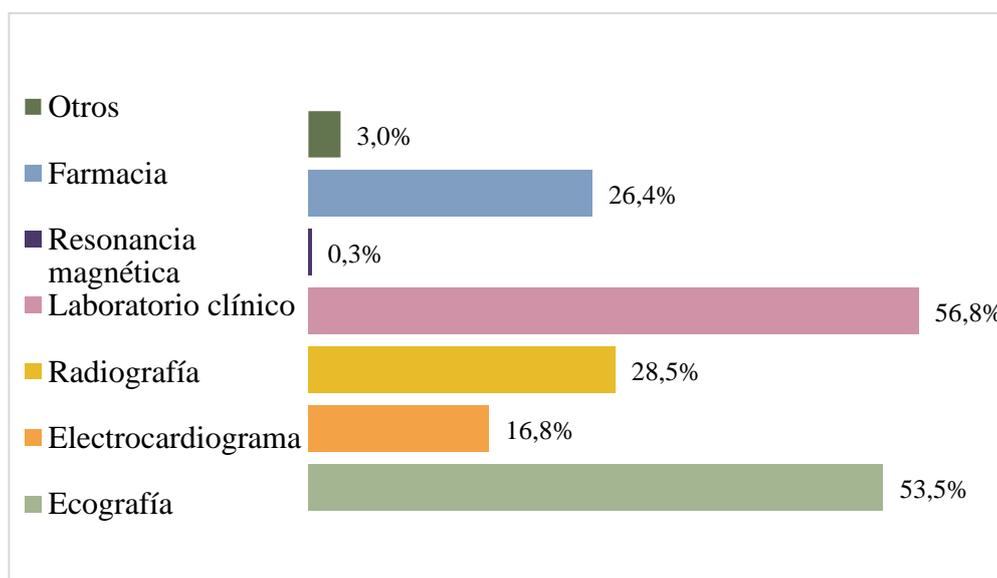


Figura 12. Servicios médicos

De acuerdo a los servicios médicos que han utilizado con mayor frecuencia en el centro de salud, se conoció que estos fueron laboratorio clínico con un 56.8%, seguido de ecografía con el 53.5%, radiografía con el 28.5% y farmacia con el 26.4%, los resultados muestran que las usuarias hacen uso de

varios de los servicios que presta el centro de salud.

12. Considera que el centro de salud al cual asiste, le brinda atención oportuna y especializada. Si nunca ha asistido no conteste.

Con respecto a si la atención brindada por parte del centro de salud y sus colaboradores es oportuna y especializada, se pudo apreciar que el 33.0% de los encuestados estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto, el 22.2% de ellos estuvo en desacuerdo; mientras que, el 21.3% de las usuarias se mostraron de acuerdo con la pregunta realizada. Los resultados observados muestran mucha insatisfacción por parte de las usuarias, lo cual puede relacionarse con las pocas visitas realizadas al médico.

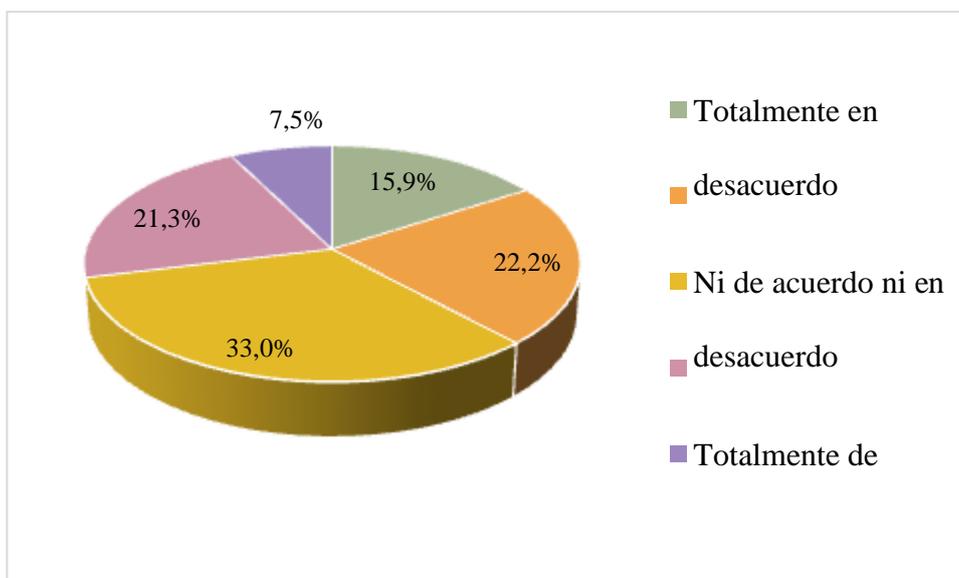


Figura 13. Atención oportuna

13. En la actualidad, está usted satisfecha con la gama de servicios que le brinda el centro de salud al que asiste

Se pudo observar que el 33.9% de las usuarias, se siente satisfecha con la gama de servicios ofertadas por el centro de salud, el 26.9% está poco satisfecha, mientras que el 22.2% se encontró nada satisfecha.

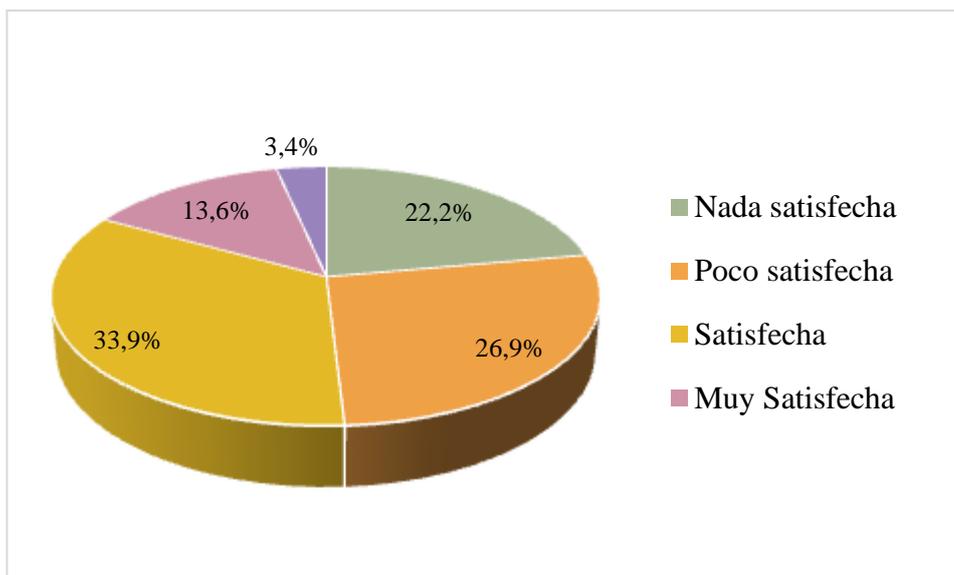


Figura 14. Gama de servicios

14. ¿Le gustaría que esta parroquia cuente con un centro integral de salud de la mujer?

Con respecto a la pregunta realizada sobre si les gustaría que exista un centro integral de salud de la mujer en la parroquia en la que viven, se conoció que el 73,9% mencionó que sí les gustaría, mientras que el 26,1% respondió que no. Por lo que se puede evidenciar que el mayor porcentaje de mujeres necesita que su parroquia cuente con un centro integral para ellas poder acudir.

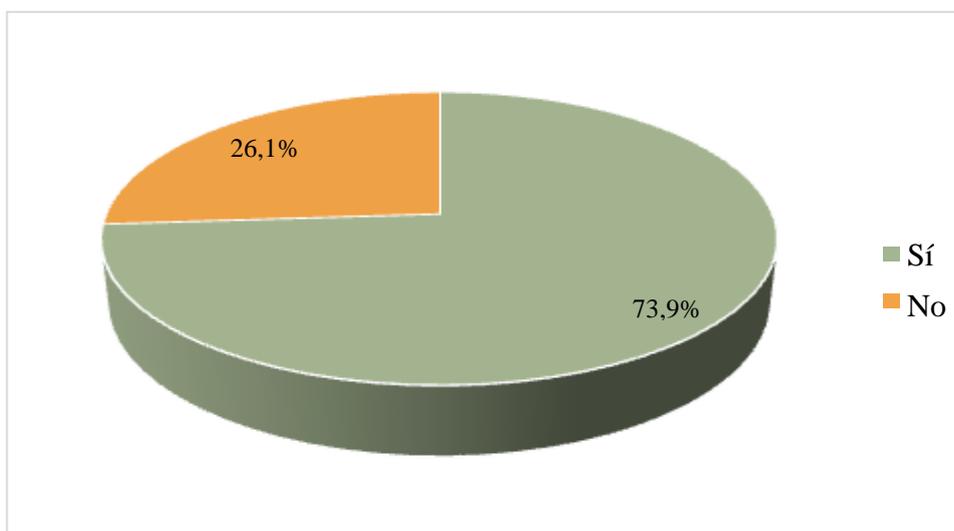


Figura 15. Centro integral

15. ¿Estaría usted dispuesta a cambiar de centro de salud?

Se observó que el 60.8% de las encuestadas mencionó estar dispuesta a cambiar de centro de salud, mientras que el 39.2% indicó que no están dispuestas al cambio. Sin embargo, se considera que a pesar de la negatividad existe una necesidad de cambio, por lo que una vez establecido el centro integral este podría generar un cambio positivo en las personas que aún no toman el riesgo a cambiarse de centro de salud.

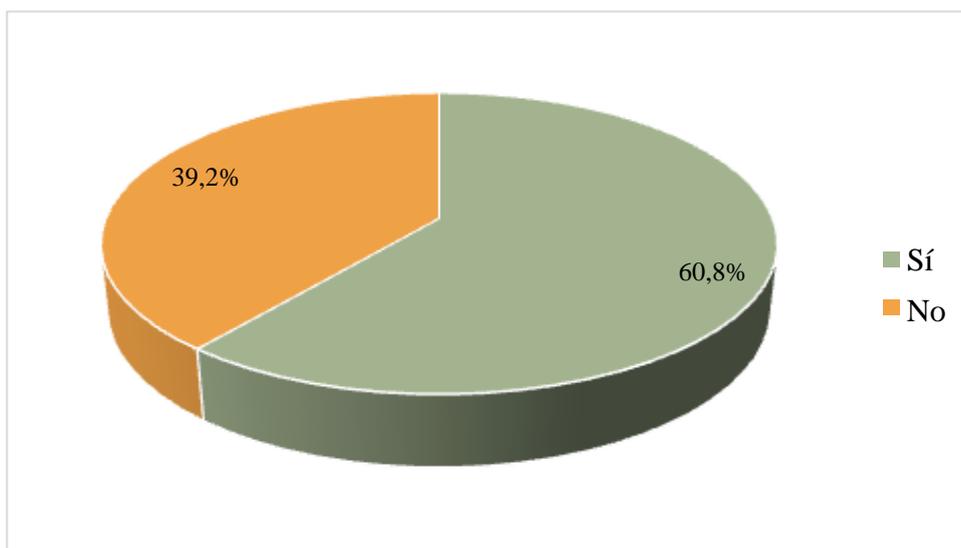


Figura 16. Dispuesta a cambio de centro

16. En cuanto a los servicios médicos presentados (consultas médicas, exámenes especializados, exámenes de laboratorios, etc.) ¿Cuáles son las características más importantes por el cual acudiría al centro de salud? Seleccione tres opciones.

Se conoció que las principales características que consideran las usuarias a la hora de adquirir el servicio en un centro de salud son el precio con el 99.1%, la calidad del servicio con el 92.8%, mientras que el 45.6% consideró el tiempo de atención y diagnósticos como principal característica y con el 31.5% estuvieron aquellas que prefieren la cercanía al trabajo y/o

habitación.

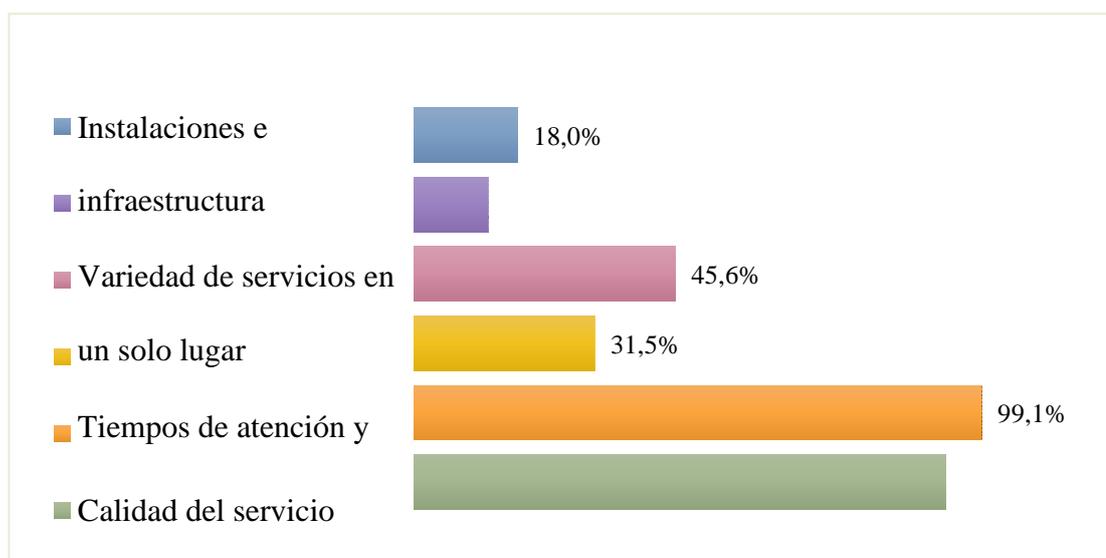


Figura 17. Características

17. ¿Qué valor estaría usted dispuesta a cancelar por una consulta general del nuevo centro de salud?

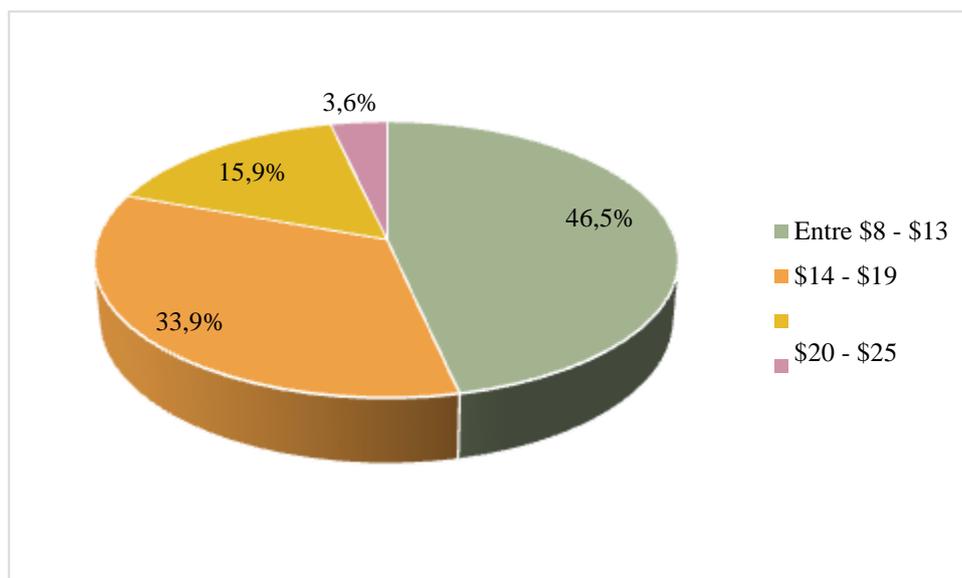


Figura 18. Valor de consulta

Con respecto a la pregunta realizada sobre qué valor estaría dispuesta a cancelar por una consulta en un centro de salud para la mujer, las encuestadas indicaron con el 46.5% que su rango de precio a pagar estaría entre los \$8 y los

\$13, con el 33.9% están aquellas que consideraron como precio de consulta de \$14 a \$19, mientras que el 15.9% mencionó que pagarían de \$20 a \$25 por consulta. Por lo que se puede evidenciar que el rango de precios adecuado está entre los \$8 y los \$19.

18. ¿Qué valor estaría usted dispuesta a cancelar por algún examen enviado por el especialista del nuevo centro de salud?

En cuanto al valor para los exámenes, se conoció que el 40.8% mencionó estar dispuesta a pagar de \$10 a \$20, el 30.6% de \$20 a \$40, mientras que el 28.5% indicó estar dispuesta a pagar de \$40 a \$60 en los exámenes enviados por parte de un especialista del nuevo centro médico. Se pudo evidenciar que el mayor porcentaje se concentró en los rangos de \$10 a \$40, lo cual brinda un valor considerado para los exámenes, los cuales pueden variar de acuerdo a la tipología del mismo.

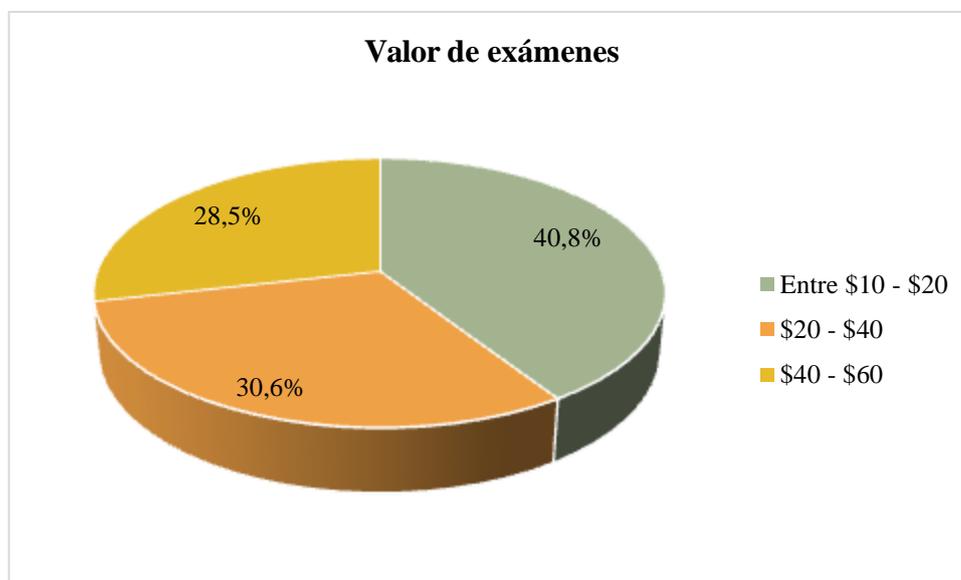


Figura 19. Valor de exámenes

19. Con base en su opinión, califique la siguiente frase:

“Próximamente se construirá el nuevo y moderno centro integral de salud de la mujer”

Los resultados con respecto a la frase de apertura mostraron que el 41.8% indicó que es buena idea, el 30.0% se expresó con excelente idea, mientras que el 19.8% mencionó que es era indiferente la frase. Los resultados mostraron que la frase seleccionada causará efectos positivos y una expectativa buena a las mujeres pertenecientes a la parroquia Ximena.

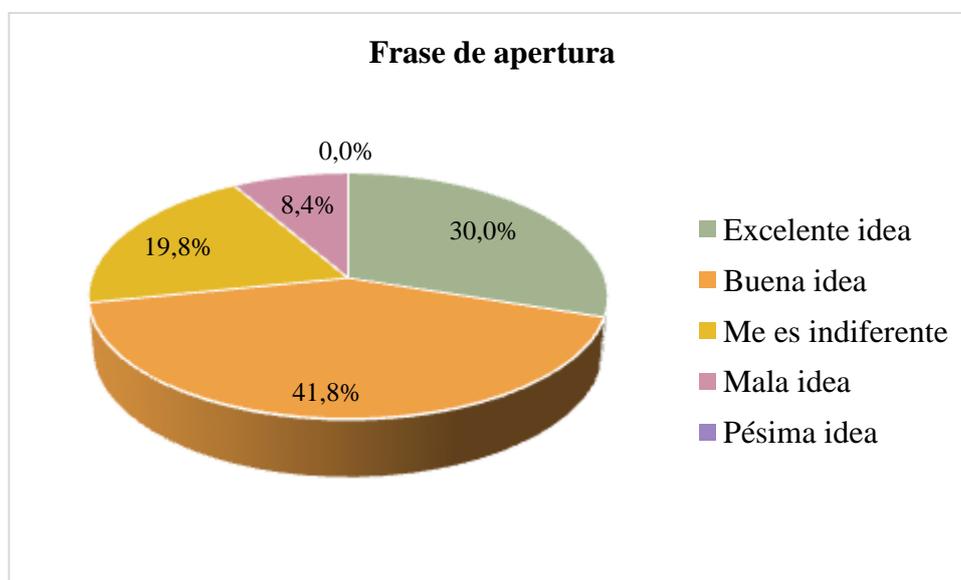


Figura 20. Frase de apertura

20. ¿A través de qué medios le gustaría conocer sobre el nuevo centro de salud orientado a la mujer? Escoja dos opciones.

Los principales medios escogidos por las mujeres a quienes se les realizó la encuesta para dar a conocer los servicios del nuevo centro de salud orientado a la mujer, fueron con un 64.9% las redes sociales, el 43.5% la prensa escrita, con el 30.9% los volantes impresos, mientras que la radio como medio de comunicación obtuvo un 27.0%.

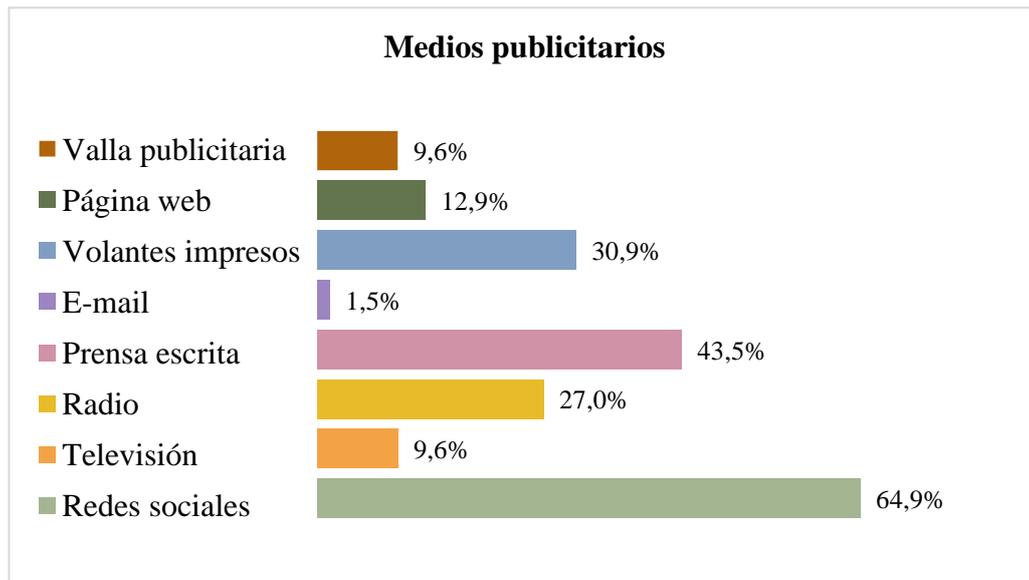


Figura 21. Medios publicitarios

De acuerdo a los resultados observados se pudo conocer que el rango de edades de la parroquia Ximena es en su mayoría de 26 a 50 años, las cuales trabajan por cuenta propia en más del 58%. En cuanto a los servicios que brinda el centro al que acuden se evidenció que solo el 26.6% conoce los servicios, siendo los más usados el de laboratorio clínico, ecografía, radiografía y farmacia. Por otra parte, los resultados mostraron que el 38.1% consideró que la atención recibida en el centro no es oportuna, seguido de que el 49.1% expresó no sentirse satisfechas con la gama de servicios que oferta el centro al que asiste.

Análisis General

Los resultados permitieron evidenciar que la mayor parte de las mujeres están dispuestas a cambiar el centro de salud al que frecuentan actualmente por un centro que les brinde mejores servicios. Esto brinda una oportunidad de mercado, ya que no se refleja una fidelización de las féminas con respecto al centro de salud que acuden actualmente. Para esta incursión en el mercado se necesita conocer las características más valoradas por el mercado meta.

Se conoció que dentro de las principales características se encuentran el

precio, la calidad del servicio y los tiempos de espera para atención y diagnósticos. Por tanto, la estructura de costos debe estar moldeada a la capacidad y deseo de pago por parte del mercado; esto debe ser propuesto tomando muy en cuenta la calidad del servicio otorgado, en donde se debe garantizar un proceso de atención integral rápido y efectivo, que sea controlado desde que la paciente entra al centro, pregunta por los servicios, paga por estos, recibe la atención, se toma los exámenes requeridos y recibe sus resultados.

Con respecto a los valores que el mercado estaría dispuesto a pagar, estos estuvieron entre los \$8 y los \$19 para las consultas, mientras que los exámenes bordearon los \$40 como precio máximo. En consecuencia, la estructura de ingresos debe estar ajustada a estos valores, por lo que tanto los precios de venta como los costos deben estar dentro de los rangos especificados.

Para la difusión de información respecto al nuevo centro de salud para la mujer los medios publicitarios de preferencia fueron las redes sociales, la prensa escrita, los volantes impresos y la radio. De esta manera, la estrategia de promoción dentro de la estructura del marketing debe contemplar estos medios de difusión con un mensaje claro que refleje la calidad de servicio que entrega el centro como valor agregado a sus pacientes.

Una vez realizado el análisis completo se puede determinar que, sí es factible la creación de un nuevo centro de salud para la mujer en la parroquia Ximena, puesto que existe la necesidad de que exista un centro que brinde atención integral a las mujeres del sector.

Capítulo IV

Propuesta

A continuación, se presenta la propuesta del tema a desarrollar, en esta sección se integran todas las acciones que se llevarán a cabo con la finalidad de establecer un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil. Dentro de los factores incluidos en este acápite se encuentran la estructura organizacional, de marketing y financiero, de esta forma se determinará la factibilidad técnica y financiera del proyecto en cuestión.

Tema de la Propuesta

Estudio de factibilidad financiera para la creación de un centro integral de salud para la mujer en el sector sur de la ciudad de Guayaquil

Objetivos

Objetivo general

Determinar la factibilidad financiera para la creación de un centro integral de salud para la mujer en el sector sur de la ciudad de Guayaquil

Objetivos específicos

1. Determinar la gestión estratégica y operativa para el centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil.
2. Establecer la estructura de marketing para el centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil.
3. Desarrollar un análisis financiero con el objetivo de analizar la viabilidad económica y financiera del proyecto en cuestión.

Justificación

Conforme el desarrollo de la investigación se determinó que uno de los problemas que ha afectado en gran magnitud el sistema de salud nacional es la

escasez de equipos médicos, tecnología de alto nivel, instrumentos médicos y estableciendo como elemento principal la falta de cobertura sanitaria; factores que a lo largo de los años se han convertido en una variable que ha influido directamente y de forma negativa en la satisfacción de los usuarios que demandan una atención de calidad.

Considerando la salud de las mujeres, es fundamental destacar que el proceso de atención para dicho género demanda de esfuerzos, costos y dedicación, situación que no se ha visualizado de manera satisfactoria a nivel nacional, sobre todo en el sur de Guayaquil. Bajo este paradigma, se prevé crear un centro integral de salud hacia la mujer, con el fin de entregar un servicio adecuado, oportuno, efectivo y de calidad para todas las féminas que no solamente residen en el sector objeto de estudio, sino también en las zonas aledañas, mejorando su calidad de salud y vida.

Desarrollo de la Propuesta

Es importante resaltar que, los siguientes puntos a desarrollar se relacionan con la información obtenida del estudio de mercado ejecutado en la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil. Dado los resultados evidenciados, se determinó que gran parte de las mujeres encuestadas se encuentran dispuestas a cambiar el centro de salud en el cual se atienden en la actualidad, bajo la premisa de percibir mejores servicios, factor que se estableció como una oportunidad de ingresar al mercado. En consecuencia, como primer punto se establece la gestión estratégica y operativa del nuevo centro integral de salud de la mujer.

Gestión Estratégica y Operativa

La gestión estratégica y operativa integra factores como la misión, visión,

valores y la cadena de valor del nuevo centro integral de salud, además de su estructura organizacional, donde se establecerá el organigrama funcional de la organización, incluyendo el número total de personas que formarán parte del centro de atención. De igual forma, se especificará el perfil académico, profesional y sueldo que percibirá el equipo de trabajo. Antes de dar paso al desarrollo de los puntos antes planteados, es importante destacar el nombre que identificará la institución, el cual será “CISAM”, calificativo que proviene de las palabras Centro Integral de Salud de la Mujer.

Misión

Satisfacer las necesidades sanitarias de la población femenina de forma eficaz y eficiente, otorgando a la comunidad un servicio de atención que contribuya en el cuidado y recuperación de su salud, influyendo y mejorando su calidad de vida.

Visión

Ser un referente destacado de la salud privada para la comunidad, aportando seguridad, confianza y calidad en nuestros servicios de salud, logrando el alcance de la excelencia médica y contribuyendo en el progreso y desarrollo sostenible del sistema sanitario nacional.

Valores

Los valores que predominarán en el centro integral de salud de la mujer “CISAM” son los siguientes:

Trabajo en equipo: Trabajar de forma conjunta con todas las áreas que forman parte del centro integral de la salud de la mujer, a fin de satisfacer de forma oportuna y adecuada las necesidades sanitarias de la comunidad femenina.

Profesionalismo: El equipo de trabajo actuará bajo los valores procedentes de sus profesiones, velando por la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos a las usuarias.

Compromiso: Desarrollar de forma eficiente y eficaz todas las actividades procedentes del centro de salud, generando un enfoque insondable en la entrega de un proceso de atención integral y de calidad.

Eficiencia: Emplear métodos y procesos de trabajo que permitan optimizar y lograr los objetivos institucionales.

Ética: Sustentar una conducta profesional, honesta y transparente, influyendo de forma positiva en el confort de las usuarias.

Estructura Organizacional

Con el fin de llevar a cabo de forma eficiente y efectiva las actividades sanitarias procedentes del centro integral de salud, se ha establecido el desarrollo de un organigrama, el cual tiene como propósito favorecer la comunicación e interacción entre las diversas áreas que conforman la organización, definiendo con mayor exactitud las funciones de cada miembro que forma parte del equipo de trabajo de CISAM.

A continuación, se evidencia y da paso a la estructura organizacional que tendrá el nuevo centro de salud, el mismo que se caracteriza por ser de tipo vertical.

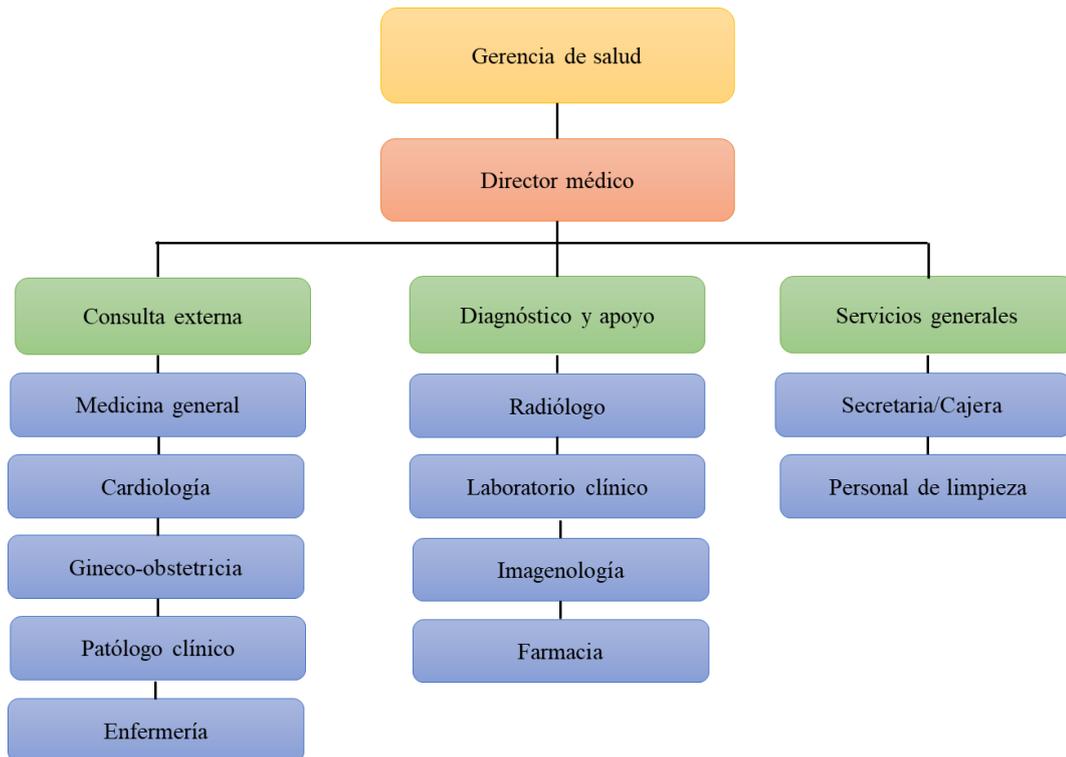


Figura 22. Organigrama del centro médico CISAM

Descripción de las Funciones

Como se evidencia en la figura 22, el organigrama del centro de salud CISAM se encuentra integrado por el gerente de salud, el director médico que mantiene a su cargo los servicios derivados de consulta externa, el departamento de diagnóstico y apoyo, así como también el de servicios generales. La consulta externa está clasificada en medicina general, cardiología, gineco-obstetricia, patología clínica y enfermería, seguido del área de diagnóstico y apoyo con radiología, laboratorio clínico, imagenología y farmacia para culminar la estructura organizacional con secretaría-caja y el personal de limpieza.

Con lo descrito se establece que la estructura organizacional consta de 21 colaboradores. A continuación, se describe el perfil profesional, académico y las funciones que cumplirán cada miembro del equipo de trabajo.

1. Gerente de salud

El gerente de salud será el responsable de garantizar que los servicios

sanitarios se entreguen a la comunidad de forma efectiva y eficaz; se encargará de llevar a cabo la gestión de recursos y proyectos del centro de salud, incluyendo el talento humano, financiero, la infraestructura y equipos médicos.

Responsabilidades

- Tomar decisiones que beneficien el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad del centro de salud.
- Establecer objetivos organizacionales e identificar los medios necesarios para su cumplimiento.
- Monitorear el desempeño de la organización.
- Designar las responsabilidades específicas del equipo de trabajo y priorizar las tareas.
- Resolver problemas y entregar resultados que beneficien a la organización.

Competencias laborales: Aptitudes para la gestión de proyectos, planificación financiera, liderazgo, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, representación legal del centro de salud, capacidades organizativas y capacidad para trabajar de forma conjunta con los profesionales de la salud.

Perfil Académico: Sustentar un grado de medicina y un título de cuarto nivel. Adicional, debe poseer conocimientos relacionados con la gestión, salud pública, gerencia en servicios de la salud y afines.

Experiencia y Sueldo: El candidato debe poseer una experiencia mínima de cinco años en posiciones similares. En relación con el sueldo que percibirá, este será de \$3 000.00.

2. Director médico

Cuenta con la responsabilidad de garantizar la calidad del servicio que

el centro de salud CISAM ofrecerá a las féminas residentes del sur de Guayaquil y sectores aledaños.

Responsabilidades

- Verificar y supervisar el desempeño de todo el personal médico.
- Revisar los expedientes médicos procedentes de los especialistas de forma mensual, otorgando retroalimentación a cada profesional.
- Desarrollar reuniones, cuyo enfoque se oriente a la salud integral de la mujer.
- Realizar otras tareas y funciones según las necesidades requeridas.

Competencias laborales: Dentro de las competencias laborales se encuentra el liderazgo, la responsabilidad social, gestión de relaciones interpersonales, capacidades de comunicación y conocimientos relacionados con el ámbito empresarial y de salud.

Perfil Académico: El candidato debe poseer un grado en medicina, maestría en gerencia en servicios de la salud o afines.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de cuatro años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$2 500.00.

3. Médico general

Será la persona encargada de diagnosticar y ayudar a prevenir las dolencias de las usuarias, velando por su seguridad y salud.

Responsabilidades

- Revisar los expedientes médicos incluyendo los medicamentos suministrados a los pacientes.
- Identificar y detallar los síntomas que aquejan la salud del paciente.
- Desarrollar chequeos de rutina además las evaluaciones físicas.

- Ordenar el desarrollo de exámenes médicos, ultrasonidos, de laboratorio, rayos x, electrocardiogramas, entre otros.

Competencias laborales: Las competencias laborales que el médico debe poseer son el dominio de trabajo en equipo, atención comunitaria, profesionalismo, ética, calidad de atención médica y participación en el sistema de salud.

Perfil Académico: Sustentar un grado en medicina, ser doctor en especialidades.

Experiencia y sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$1 200.00.

4. Cardiología

Especialidad encargada del diagnóstico y tratamiento de aquellas enfermedades de procedentes del corazón.

Responsabilidades

- Llevar a cabo la evaluación de las usuarias y recomendar programas de tratamiento.
- Dar atención a las usuarias en emergencias.
- Asesorar a las usuarias en relación con aspectos sobre el estilo de vida saludable.
- Educar a las usuarias sobre el empleo adecuado de medicamentos incluyendo información acerca de los efectos secundarios.

Competencias laborales: Relaciones interprofesionales y trabajo en equipo, evidencia en el manejo de los recursos, orientación a resultados favorables en el desempeño profesional, compromiso con la organización y la paciente.

Perfil Académico: Sustentar un grado en medicina, ser doctor especialista

en cardiología.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$2 500.00.

5. Ginecóloga y obstetricia

Especialidad relacionada con la atención de las féminas durante el proceso de embarazo, tratamiento y diagnóstico de las enfermedades procedentes del sistema reproductivo de la mujer.

Responsabilidades

- Brindar atención médica de calidad en la especialidad de ginecología y obstetricia.
- Llevar a cabo el diagnóstico y tratamiento oportuno y adecuado hacia la mujer en relación con los problemas patológicos y fisiológicos que afectan su salud reproductiva y sexual.
- Asesorar a las féminas en cuanto al campo de su especialidad.
- Velar por la seguridad de las féminas y cumplir las funciones que se les designe.

Competencias laborales: Dentro de las competencias laborales se encuentra la diplomacia del profesional, le ética, concentración, ser pedagogo, paciente, escuchar de forma activa a las pacientes.

Perfil Académico: Sustentar un grado en medicina, ser doctor especialista en ginecología y obstetricia.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$1 800.00.

6. Enfermeras

Se encargará de otorgar respuestas a las necesidades primarias de la salud

de la comunidad.

Responsabilidades

- Desarrollar una previa examinación del paciente con el fin de identificar las dolencias y necesidades del usuario.
- Registrar y monitorear la presión arterial, temperatura, pulso, ritmo respiratorio y salud general del usuario.
- Otorgar asistencia médica en el desarrollo de evaluaciones o procedimientos que requieran de cooperación.
- Llevar los registros clínicos de los pacientes.

Competencias laborales: Poseer habilidades de comunicación, capacidad para trabajar bajo presión durante las situaciones demandantes, habilidad y capacidad para resolver conflictos, poseer un alto grado de altruismo, empatía, ética y profesionalismo.

Perfil Académico: La candidata debe ser licenciada en enfermería.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$700.00.

7. Médico Patólogo clínico

Se encargará de ejecutar todas las actividades que se relacionan con el laboratorio clínico.

Responsabilidades

- Diagnosticar e investigar las enfermedades de los pacientes.
- Resolver los problemas que afectan y perjudican la salud de los usuarios.
- Otorgar un dictamen al usuario en cuanto a los problemas de salud.

Competencias laborales

Trabajo en equipo, relaciones interpersonales, desarrollo profesional, actitud de progreso, compromiso y profesionalismo.

Perfil Académico: Sustentar un grado en medicina y poseer una especialidad de anatomía patológica.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$1 800.00.

8. Radiólogo

Especialista encargado de tratar las lesiones y enfermedades empleando técnicas de imágenes como rayos X. resonancia magnética, entre otros.

Responsabilidades

- Receptar a los pacientes que se realizarán los estudios.
- Atención y cuidado personalizado al usuario durante el proceso.
- Relacionar los hallazgos precedentes de las imágenes con otras pruebas.
- Recomendar nuevos exámenes o tratamientos a los pacientes cuando se presente la necesidad.

Competencias laborales. Comunicación, ética y profesionalismo, pedagogía, administración e investigación.

Perfil Académico: Sustentar un grado en medicina y poseer una especialidad en radiología.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$ 1 800.00.

9. Farmacéuticos

Se encargará de llevar a cabo el proceso de venta medicamentos al

público.

Responsabilidades

- Otorgar los medicamentos necesarios a los pacientes bajo prescripción médica.
- Informar a los usuarios las indicaciones, efectos secundarios, dosis y efectos que podría generar el medicamento suministrado.
- Evaluar los paquetes, sellos, envases, etiquetas y otorgar al usuario asesoría sobre los medicamentos.
- Garantizar la preparación, almacenamiento y distribución correcta de sueros, vacunas y otros productos.

Competencias laborales: Aptitudes para la supervisión y dirección, capacidad para trabajar en equipo, habilidades para la venta y comunicación, capacidad para resolver problemas de forma analítica y toma de decisiones.

Perfil Académico: Sustentar un grado en farmacia.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$500.

10. Secretaria/Cajera

Sera la encargada de llevar a cabo las funciones administrativas, financieras y humanas del centro médico CISAM.

Responsabilidades

- Otorgará la bienvenida a todas las pacientes que arriben al centro médico CISAM.
- Gestionará los turnos y citas médicas.
- Gestionará el trabajo de los profesionales de salud del centro médico CISAM.

- Receptar y atender las llamadas telefónicas.
- Se encargará de las funciones administrativas del centro médico.

Competencias laborales

El candidato debe poseer una actitud responsable, organizado, capacidad para gestionar el trabajo de forma eficiente y eficaz, capacidad para trabajar en equipo, prestar atención al usuario y habilidades interpersonales y comunicativas.

Perfil Académico: Poseer estudios relacionados con el secretariado médico o gestión administrativa en centros de salud

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$410.00.

11. Personal de limpieza

Equipo de trabajo que se encargará de llevar a cabo las funciones de limpieza del centro médico CISAM, otorgando al usuario un ambiente limpio y ordenado.

Responsabilidades

- Proveer un entorno del centro médico limpio y ordenado.
- Limpiar las áreas internas del centro médico CISAM.
- Registrar todas las actividades gestionadas en el centro médico.
- Solicitar el suministro de materiales de limpieza.

Competencias laborales: Habilidad para trabajar en equipo, prestar suma atención al momento de emplear herramientas o productos, ética, responsabilidad y actitud discreta.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$ 404.40.

12. Imagenología

Realización de exámenes imagenológicos como resonancia, rayos x, tomografía, entre otros con la finalidad de tratar lesiones o enfermedades a través del médico tratante.

Responsabilidades

- Manejo adecuado de equipos de radiación, así como también técnicas de exposición y calibración para garantizar la seguridad del paciente durante el proceso.
- Receptar a los pacientes para realizar los exámenes imagenológicos.
- Atención y cuidado de manera personalizada al usuario durante el proceso de toma de imágenes.
- Derivar los resultados de las imágenes al médico tratante con la finalidad de que le realicen un diagnóstico al paciente para poder tratarlo.

Competencias laborales. Comunicación, ética y profesionalismo, pedagogía, administración e investigación.

Perfil Académico: Sustentar un grado tecnólogo médico en Imagenología y física médica.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$700.00.

12. Laboratorio

Realización de exámenes clínicos enviados por el médico tratante con la finalidad de apoyar el diagnóstico de enfermedades.

Responsabilidades

- Desarrollar, evaluar y analizar exámenes clínicos enviados por el médico tratante.

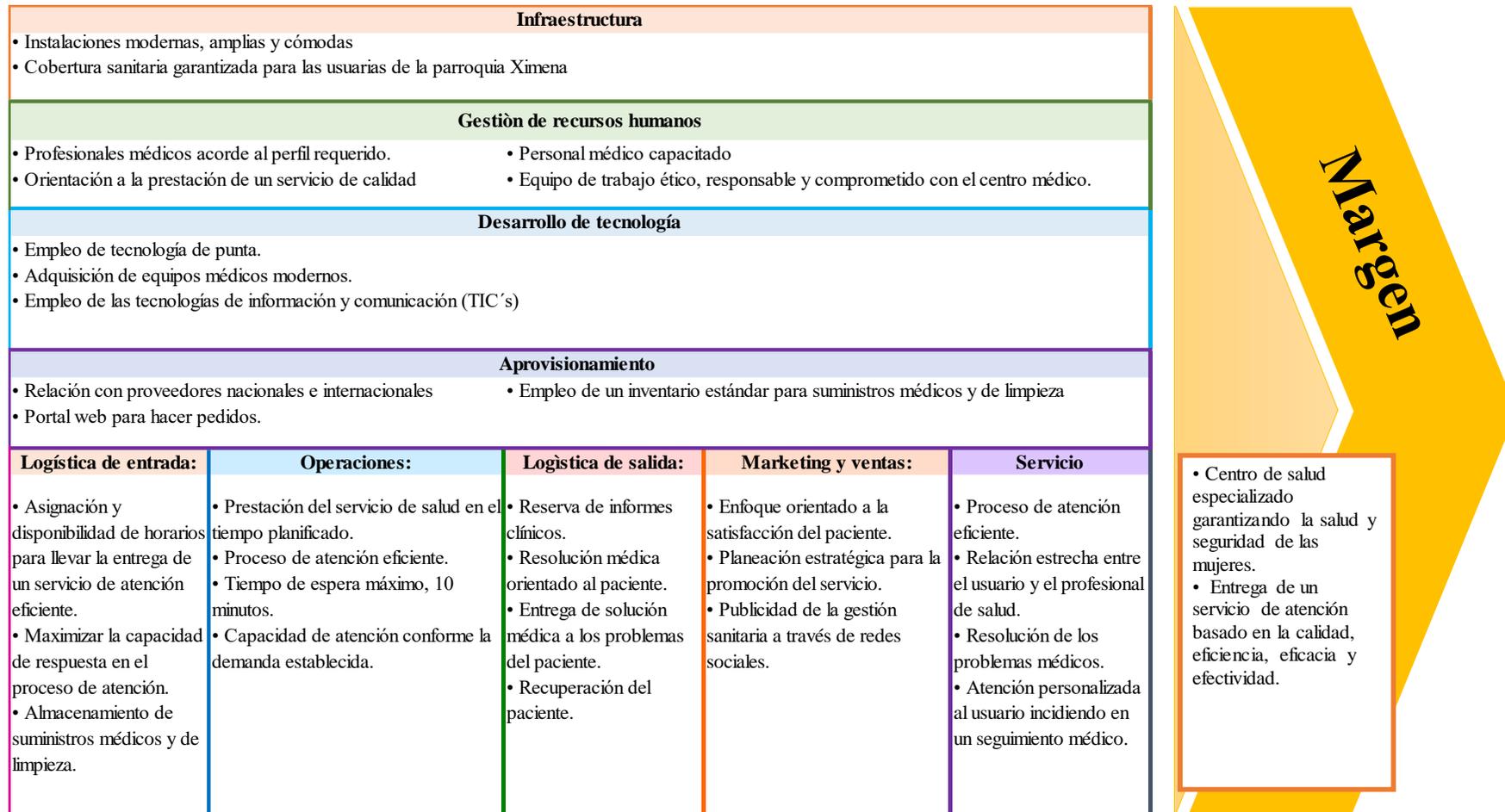
- Enviar el informe del resultado de los exámenes tomados a los pacientes al médico tratante.
- Ejercer funciones administrativas y de calidad al momento de tomar las pruebas a los pacientes con la finalidad de garantizar la seguridad del mismo.
- Aplicación de criterio científico a las pruebas tomadas a los pacientes para garantizar el resultado adecuado de las mismas que sirvan de apoyo al médico tratante para el diagnóstico de enfermedades.

Competencias laborales. Comunicación, ética y profesionalismo, pedagogía, administración e investigación.

Perfil Académico: Sustentar un grado de laboratorio clínico.

Experiencia y Sueldo: Poseer una experiencia mínima de dos años en posiciones similares, el sueldo a percibir será de \$700.00.

Cadena de Valor



Margen

Figura 23. Cadena de valor del centro médico CISAM. Adaptado de Ventaja Competitiva; por M. Porter, 1986, México: Editorial C.E.C.S.A.

Una de las herramientas estratégicas que mayor relevancia sostiene en el ámbito empresarial es la cadena de valor, instrumento que se emplea con la finalidad de analizar todas las actividades que una empresa, en este caso el centro médico CISAM realizará, identificando de forma general su ventaja competitiva. En la figura 23 se evidencia la cadena de valor del centro de salud, la misma que se encuentra dividida en las actividades de apoyo y las actividades primarias.

En relación con la primera actividad, se integran los factores de infraestructura, gestión de recursos humanos, desarrollo de tecnología y aprovisionamiento.

Considerando la primera variable, CISAM se caracterizará por poseer instalaciones modernas, amplias y cómodas; por otro lado, contará con un equipo de profesionales médicos, los cuales estarán acordes al perfil requerido que se ha establecido en el desarrollo de la presente investigación; además, todo el personal de trabajo estará capacitado y orientado a la prestación de un servicio de salud de calidad.

En cuanto al desarrollo de la tecnología, se determina que el centro de salud empleará tecnología de punta mediante la adquisición de equipos médicos modernos que permitan llevar a cabo un procedimiento de atención, cuya finalidad se derive en un diagnóstico exacto y certero. De igual forma se emplearán las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS), lo cual permitirá mejorar y facilitar la comunicación entre las áreas que conforman la organización. Finalmente, se encuentra el aprovisionamiento, lo que hace referencia a las funciones de compra de aquellos elementos que se integran en el proceso de atención; en este punto se incluye la relación con los proveedores nacionales e internacionales, el empleo de un inventario estándar para los

suministros médicos y de limpieza incluyendo un portal web para la ejecución de pedidos.

Referente a las actividades primarias, estas se encuentran compuestas por cinco variables que son: logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing y ventas y el servicio. Con respecto al primer elemento, las actividades establecidas fueron la asignación de horarios disponibles para brindar un proceso de atención eficiente, lo cual permitiría maximizar la capacidad de respuesta del centro médico hacia los usuarios que acudan a la organización; adicional, se integró el almacenamiento de suministros médicos y de limpieza. En cuanto a las operaciones, este factor se integra por actividades como la entrega de un proceso de atención en el tiempo planificado; sin embargo, se dispuso un tiempo de espera máximo de 10 minutos, de esta manera la capacidad de respuesta se relacionará con la demanda establecida. Por otra parte, las actividades que conforman la logística de salida fueron la reserva de informes clínicos, resolución médica orientada al paciente y la entrega de solución médica a los problemas del paciente, incluyendo su recuperación.

El cuarto factor dependiente de la cadena de valor es el marketing y ventas, en este punto se establecieron actividades que permitirán persuadir al usuario en la adquisición del servicio ofrecido, para esto se establecieron actividades como el mantener un enfoque orientado a la satisfacción del paciente, planeación estratégica para la promoción del servicio y la publicidad de la gestión sanitaria mediante el uso de redes sociales. Para concluir, se encuentra la variable servicio, que indica las actividades que realiza el centro médico y que serán necesarias para el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de la organización; dado este paradigma, se determinaron como actividades de servicio la entrega de

un proceso de atención eficiente, establecer una relación estrecha entre los profesionales de salud y el usuario, resolver sus problemas médicos y sobre todo otorgar al paciente una atención personalizada incidiendo en la presencia de un seguimiento médico.

Dado el análisis de todas las tareas establecidas en la cadena valor, se determinó como ventaja competitiva la presencia de un centro de salud especializado, el cual tendrá como objetivo garantizar la salud y seguridad de las mujeres que residen en la parroquia Ximena y en zonas aledañas. En este enfoque, se integra de igual forma, la prestación y entrega de un servicio de atención basado en una serie de fundamentos como la calidad, eficiencia, eficacia y efectividad.

Estructura de Marketing

Análisis FODA

El análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) se considera uno de los puntos más importantes dentro de un plan de negocios, debido que en este enfoque se analiza la situación real bajo la cual se encuentra sujeta la empresa. Al ser una institución nueva en el mercado, es importante analizar los factores internos y externos del centro médico CISAM, con la finalidad de tomar decisiones estratégicas que impulsen el desarrollo del centro de salud en un futuro. A continuación, se reflejan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se han determinado para el centro médico CISAM.

Tabla 3
FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|--|---|
| 1. Profesionales médicos especializados. | 1. Presencia en un mercado insatisfecho. |
| 2. Equipo de trabajo capacitado para otorgar un servicio de calidad. | 2. Incremento de la demanda. |
| 3. Proceso de atención basado en la excelencia médica. | 3. Ser un referente de la salud privada. |
| 4. Accesibilidad de precios. | 4. Mantener convenios interinstitucionales. |
| 5. Equipos médicos modernos y con tecnología de punta. | 5. Cobertura a nivel local. |
| 6. Atención oportuna | 6. Participación activa en la promoción de servicios sanitarios. |
| Debilidades | Amenazas |
| 1. Centro médico nuevo en el mercado. | 1. Inestabilidad de la situación económica nacional. |
| 2. Requiere de un alto grado de inversión. | 2. Creación de nuevos centros médicos orientados a la salud de la mujer. |
| 3. No se cuenta con una imagen corporativa sólida. | 3. Desarrollo de nuevos servicios médicos sustitutos. |
| 4. Falta de infraestructura. | 4. Presencia de normativas exigentes que limiten el desarrollo del centro médico. |
| 5. Falta de experiencia en el mercado de la salud. | |

Análisis del mercado

Segmentación y composición del mercado

La segmentación del mercado se ejecutó considerando una serie de variables, dentro de las cuales se integran los factores geográficos, económicos y sociales, de esta forma se prevé incrementar las posibilidades de satisfacer las necesidades sanitarias del mercado objetivo.

Factores geográficos: En este enfoque se determinó que el proyecto se llevará a cabo en el país Ecuador, región costa, provincia del Guayas, ciudad Guayaquil, en el sur de la ciudad, específicamente en la parroquia Ximena.

Factores demográficos: En relación con la demografía de la población seleccionada, el proyecto se dirige a las mujeres de la parroquia Ximena y alrededores mayores de 18 años, cuyo estrato social se ubica en el nivel medio bajo, otorgando servicios de calidad a los segmentos sociales más vulnerables.

La segmentación de mercado aplicada se puede apreciar a continuación.

Tabla 4
Segmentación de mercado

| Geográfico | Segmentación | |
|---|-----------------------------|----------------------------|
| | Demográfico | Psicográfica |
| País | Edad | Ciclo de vida |
| Ecuador | De 18 años adelante | Jóvenes y adultas |
| Provincia | Sexo | Cultura |
| Guayas | Mujeres | Ecuadorianas o extranjeras |
| Cantón | Nivel socioeconómico | |
| Guayaquil | Estrato C+, C- | |
| Parroquia | Estado civil | |
| Ximena y alrededores | Indistinto | |
| Etnia | Religión | |
| Indistinto | Indistinto | |
| Perfil del cliente | | |
| Mujeres de 18 años en adelante de estrato socioeconómico nivel C+ y C-, que viven en la parroquia Ximena y sus alrededores. | | |

Análisis de las cinco fuerzas de Porter

Considerando otro modelo que permite determinar la posición de una determinada empresa dentro de un mercado en específico, se encuentra el modelo de las cinco fuerzas de Porter. A continuación, se visualizan los factores que describen la situación bajo la cual se encuentra el centro médico CISAM.

Amenaza de nuevos competidores.

Con relación a esta primera variable, es importante destacar que este factor hace alusión a todas aquellas empresas que desean ingresar y formar parte del mercado objetivo. Conforme el objeto de estudio, en la provincia del Guayas existen aproximadamente 3666 establecimientos, cuyas actividades giran en torno a la atención de la salud humana (IESS, 2020). Sin embargo, a nivel local, la salud de los guayaquileños es atendida por un total de 1923 centros médicos, dentro de los cuales interfiere el sector público y privado; dado este enfoque, se resalta que, a pesar de la existencia de tal número de centros de salud, no se ha evidenciado la coexistencia de una organización, cuyo enfoque global se centre exclusivamente en las mujeres; por ende, se estima que CISAM no cuenta con una competencia directa. Cabe destacar que, existen centros médicos enfocados en la familia y el embarazo, pero su oferta de valor no se delimita exclusivamente a mujeres.

No obstante, no se descarta dicha situación, por lo que se considera como barreras de entrada para los futuros competidores, a fin de preservar la participación en el mercado la diferenciación del servicio y el menor costo, influyendo directamente en la generación de ventajas competitivas orientadas a satisfacer las necesidades sanitarias de las féminas.

Amenaza de servicios sustitutos

En relación con esta variable, este tipo de amenaza se considera un factor de alto grado perjudicial para el nuevo centro médico, debido que, a pesar de que los servicios del centro CISAM se orienta únicamente a la salud de las mujeres, es importante destacar la participación de otras organizaciones médicas. Las mismas que, aunque no sustentan un enfoque orientado únicamente a la mujer, ofrecen sus servicios a toda la población, influyendo directamente en la decisión de las féminas optando por recibir los servicios de otro tipo de organizaciones. Ante esta situación se determina como elemento estratégico el desarrollo de ventajas competitivas que permitan ofrecer a la sociedad femenina un servicio de calidad y eficiencia.

Poder de negociación de los clientes

Considerando el mercado de la salud, es importante resaltar que los clientes cuentan con un gran poder de negociación, debido a la existencia de 1923 centros médicos en la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, es importante destacar que, en la actualidad el ámbito de la salud se ha transformado en un factor de gran relevancia para la población en general influyendo en que cada vez más las personas exijan servicios de calidad, cuyo nivel superior sea otorgado a un bajo precio. Bajo este paradigma, CISAM se crea con la finalidad de entregar un servicio de salud basado en los factores de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, premisa que se cumplirá mediante estrategias promocionales dentro de lo cual se incluye el marketing y la publicidad, herramientas que permitirán comunicar las características que diferencian los servicios de otros tipos de organizaciones sanitarias.

Poder de negociación con los proveedores

Uno de los factores que mayor influencia posee dentro de todo tipo de empresas es la participación de los proveedores, los cuales pueden poseer un alto poder de negociación dependiendo de la diferenciación de productos que requiere una organización en particular. En relación con el objeto de estudio, se estima que esta variable no genera un gran impacto como tal, debido a que el producto a ofertar se caracteriza por ser un servicio médico; no obstante, se requiere la intervención de los proveedores debido que el servicio implica el uso de materiales, insumos y equipos médicos. Por lo que es importante contar con una amplia cartera de proveedores y establecer estrategias con los mismos a largo plazo con el fin de evitar riesgos y mantener el control de esta variable, dada la existencia de condiciones favorables para la empresa.

Rivalidad entre los competidores

Dado el enfoque actual que sostiene el nuevo centro médico CISAM, se determina la no existencia de competidores directos, factor que influye positivamente en la rentabilidad de la organización, incidiendo en el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de la empresa a largo plazo. Sin embargo, es importante el desarrollo de estrategias que permitan competir con el mercado actual, dentro de las cuales se establece el incremento de inversión en publicidad y marketing, generando la captación de nuevos clientes, cuya fidelización se generará mediante la entrega de un servicio diferenciador.

Marketing Mix

Servicio

El centro integral de salud para la mujer CISAM, tiene como finalidad otorgar a las usuarias procedentes de la parroquia Ximena un servicio de atención

basado en los principios de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, de esta forma se prevé cubrir la demanda insatisfecha de servicios médicos en dicha zona, influyendo en la satisfacción y lealtad de las féminas. El centro de salud atenderá de lunes a sábado, manteniendo un horario de ocho horas por turno de trabajo; es decir, la atención al público será de 05:00 a 22:00. Los servicios que ofrecerá el centro médico CISAM se presentan a continuación:

- Consulta externa
- Medicina general
- Cardiología
- Ginecología y obstetricia
- Patología clínica
- Radiología
- Laboratorio clínico
- Imagenología
- Enfermería
- Farmacia

Logotipo del centro médico



Figura 24. Logotipo del centro médico.

En la figura 24 se encuentra el logotipo del centro médico CISAM, el

cual se caracteriza por mantener el Caduceo de Hermes, símbolo que se emplea con frecuencia en centros de salud, hospitales, consultorios, entre otras organizaciones cuyo giro del negocio se relaciona con la salud y medicina. Por otro lado, los colores que se representan en el logo son tres, los cuales fueron el azul, negro y turquesa. En este caso, la tonalidad representativa del logo es el azul, color que es utilizado por gran parte de los servicios sanitarios, representando la seguridad, tranquilidad y confianza que se le otorga a los usuarios durante el proceso de atención.

En la parte superior del distintivo se refleja la razón social de la organización; tal como se expresó al inicio de la propuesta “CISAM” proviene de las abreviaturas procedentes del apelativo “Centro Integral de Salud para la Mujer”. El logotipo de CISAM tiene como finalidad proyectar el deber de la organización para garantizar la seguridad y salud de las personas mediante un proceso de atención basado en la calidad y excelencia médica.

Precio

Como se ha expresado en el desarrollo de la investigación, el centro médico se orienta a la población cuyo estrato social se encuentra en el nivel medio y bajo; por ende, los precios establecidos por los servicios médicos se ajustarán a los segmentos sociales a los cuales se pretende dirigir. Por otro lado, considerando los datos obtenidos de la investigación de mercado, se identificó que la mayor parte de las usuarias estarían dispuestas a pagar por el servicio de consulta general un valor estimado entre los \$ 8.00 a \$ 13.00; no obstante, en relación con el valor monetario relacionado con los exámenes, el rango de precios varía entre los \$ 10.00 a \$ 20.00.

Bajo dicho paradigma, se prevé establecer un valor promedio tanto para

las consultas generales como para los exámenes clínicos y demás servicios que se ofrecerán en el centro de salud CISAM, precios que se reflejan a continuación.

Tabla 5

Promedio de Precios para los servicios ofrecidos por CISAM

| Servicios | Precios |
|---------------------------|----------------|
| Medicina general | \$ 10.50 |
| Cardiología | \$ 10.50 |
| Ginecología y obstetricia | \$ 10.50 |
| Patología clínica | \$ 10.50 |
| Radiología | \$ 10.50 |
| Laboratorio clínico | \$ 15.00 |
| Imagenología | \$ 15.00 |

Plaza o distribución

En relación con la plaza o también denominada distribución, el centro de salud CISAM se ubicará en la parroquia Ximena, una de las zonas más pobladas de la ciudad de Guayaquil; específicamente en una de sus avenidas principales como lo es la calle Quito. Al ser un centro médico, se comprende que no existirá ningún tipo de intermediarios, debido que el servicio de atención se otorgará al paciente de forma directa y personalizada, dentro de una infraestructura sanitaria moderna, amplia y cómoda.



Figura 25. Ubicación del centro médico CISAM

Promoción

Conforme la investigación de mercado se evidenció que el medio principal por el cual las usuarias les gustaría conocer todo lo relacionado acerca del nuevo centro de salud orientado a la mujer fueron las redes sociales con el 64.9% de participación, seguido de la prensa escrita con el 43.5% y volantes impresos con el 30.9%.

Considerando el estudio de mercado, se estipuló como medio publicitario el empleo de las redes sociales, los volantes impresos y el uso de la prensa escrita únicamente en el diario El Universo, dado su mayor circulación en la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, se dispuso como factor adicional el desarrollo de una página web, con el fin de promocionar los servicios médicos no solo a nivel parroquial, sino también a nivel local y nacional. Para darle mayor alcance a los servicios prestados por el centro de salud integral de la mujer se contratará el servicio de Google Adwords, con la finalidad de brindarle un mejor posicionamiento a los criterios de búsqueda realizados por las personas en lo referente a la salud de la mujer, de esta manera la página web tendrá un mejor posicionamiento en el internet.

Redes Sociales.

En la actualidad, las redes sociales se han consolidado como una de las herramientas que mayor alcance sustenta en la actualidad, debido su alto grado de dependencia por parte de la población en general. Hoy en día, el empleo de redes sociales para promocionar productos o servicios se ha constituido como un factor que ha permitido el incremento del alcance de una determinada empresa, incrementar el tráfico de información y sobre todo fidelizar clientes.

En consecuencia, se prevé emplear el uso de redes sociales como

Facebook e Instagram, medios que por lo general tienen un alto alcance. A través de las redes sociales se pretende dar a conocer el nuevo centro de salud CISAM, sus servicios, promociones, precios, actividades sanitarias entre otros aspectos. Adicional, se busca utilizar esta herramienta como un medio de fidelización de usuarias, donde exista un proceso de interacción que permita establecer una relación estrecha entre el centro médico y las usuarias, a fin de identificar las expectativas de las mismas, sus sugerencias u opiniones que ayuden a que CISAM entregue un servicio de calidad, influyendo directamente en la satisfacción de las féminas.

En relación a lo descrito sobre el alcance que tienen las redes sociales se creará una *fanpage* con el nombre del centro integral de salud de la mujer en el cual se mostrará toda la información relevante hacerla de los servicios brindados por parte del centro integral con la finalidad de mantener informada a la audiencia. Para tener un mayor alcance se hará pautas pagas cinco días a la semana con un presupuesto diario de \$30 cada día alcanzando de esta manera una inversión mensual de \$600 y anual de \$7 200.



Figura 26. Red Social-Facebook



Figura 27. Red Social-Instagram

Página web.

Por otra parte, se ejecutará el desarrollo de una página web, instrumento que hoy en día se ha consolidado como una herramienta imprescindible en todo tipo de empresas sin importar el giro del negocio. La implementación de este recurso constituye una estrategia de promoción online donde las usuarias tendrán la oportunidad de agendar sus citas. La página web se consolidará como un instrumento de tráfico en *leads*, teniendo como objetivo poner a disposición de la paciente toda la información que resulte de interés para la misma. Dentro de los criterios que caracterizarán la página web se encuentra, el fácil acceso a los diversos servicios que otorga CISAM, previa actualización de información,

agendamiento de citas médicas, cuyo proceso se diferenciará por ser eficiente y eficaz erradicando todo tipo de burocratización. A continuación, se refleja un ejemplo de la interfaz de un sitio web de un centro de salud.



Figura 28. Ejemplo de página web.

Tomado de Metrored Centros Médicos, 2020. Recuperado de <http://www.metrored.med.ec/index.php/es/>

Para dar mayor alcance al tráfico de la página web se contratará los servicios de Google Adwords para que este busque por la empresa los intereses de las personas y muestre la página institucional del centro integral de salud de la mujer. Este servicio tendrá una contratación de cinco días de la semana con un presupuesto de \$9 diarios, lo que representa una inversión mensual de \$180.

Volantes impresos.

Se emplea el uso de las volantes impresos dada su alta acogida por parte de las usuarias en la investigación de mercado realizada; sin embargo, su uso se establece dado su reducido costo y simplicidad al momento de crearse. Es importante destacar que, dentro de las ventajas procedentes de los *flyers* publicitarios se encuentra que el contenido del folleto llega de forma directa hacia

las usuarias de la parroquia Ximena, es un sistema de fácil comprensión lectora y su producción es sencilla y rápida.

Para garantizar la eficacia de esta actividad se procede a la contratación de una persona bajo el esquema de servicios prestados con un pago semanal de \$25 para repartir las volantes en el sector anteriormente mencionado y para abarcar todo el sector no se mantendrá fijo, sino que recorrerá todo el sector objeto de estudio repartiendo un total de 500 volantes semanales a personas y establecimientos aledaños, lo que representa una entrega de volantes de 2000 mensuales.

De esta manera la inversión realizada de manera mensual por concepto de volantes es de \$78 y del repartidor de \$100, lo que equivale a un monto total de la actividad de \$178. En la figura 29, se evidencia un ejemplo del flyer que se pueden emplear una vez que se quiera promocionar el centro médico CISAM, el cual será repartido por la persona contratada como se mencionó con anterioridad.

Prensa escrita.

Dado los resultados de la investigación de mercado, se determinó el empleo de publicidad off line, mediante la prensa escrita; considerando el ámbito económico del nuevo centro médico se dispuso únicamente emplear el Diario El Universo, uno de los medios más reconocidos y prestigiosos en la ciudad de Guayaquil. Realizar este tipo de publicidad genera una serie de ventajas como lo es la credibilidad del centro de salud, la permanencia de la marca en la mente el consumidor, generando el factor de posicionamiento y sobre todo se obtiene flexibilidad geográfica, incursionando no solo a nivel local, sino también nacional. Conforme el valor monetario visualizado en el tarifario del Diario El Universo, se

determinó el uso de un banner cuadrado, cuyas medidas abarcan entre 300x250mm, dicho formato comprende un total de 600 000 impresiones al mes, monto que asciende a \$900.0 trimestrales lo que representa mensualmente \$300 alcanzando una inversión anual de \$3 600.

CISAM

CENTRO INTEGRAL DE SALUD PARA LA MUJER

Tu salud es nuestra mayor posesión.

Lunes a Viernes
Horario de Atención: 8:00 - 17:00

Servicios

- Consulta externa
- Medicina interna
- Cardiología
- Ginecología y obstetricia
- Laboratorio clínico
- Resonancia magnética
- Radiografía
- Ecografía
- Electrocardiograma
- Atención de planificación familiar
- Farmacia

Para más información visita nuestra página web
www.cisam.com

Figura 29. Volante publicitario

Personas

En este segmento se establecerá como referencia todas aquellas actividades que el centro médico CISAM empleará con el fin de otorgar un servicio de calidad, no solo al momento del proceso de atención, sino desde que

agenda la cita e ingresa al centro de salud. Como se ha estipulado, el centro se caracterizará por poseer un equipo de trabajo especializado y capacitado para atender las necesidades sanitarias de todas las mujeres que arriben a la institución; no obstante, para mejorar la experiencia de las usuarias se dispuso el empleo de una página web donde las féminas podrán ejecutar el agendamiento de citas sin ningún tipo de inconvenientes.

En consecuencia, para mejorar dicha herramienta se dispuso el factor servicio al cliente de forma online, lo cual indica que una vez que el usuario ingrese al portal web de CISAM, se ofrecerá un proceso de asesoramiento mediante la ejecución de un video; el cual ayudará al cliente a familiarizarse con la interfaz web, accediendo a todos los servicios que el centro médico ofrece sin ningún tipo de contrariedades.

Este video explicativo orientará a las usuarias los pasos que deben seguir al momento de agendar una cita, su registro, los horarios de atención, el tipo de especialidad, los precios, nombre del médico, disponibilidad de horarios, entre otros factores de interés para las féminas.

No obstante, el servicio al cliente también se estableció de forma telefónica y personal, lo cual abarcará aquellos segmentos que aún no se han integrado a los beneficios generados por el sitio web, en este caso se involucra la participación de la secretaria, debido que la misma se encargará de realizar dicho proceso. Otro punto por considerar en el servicio al cliente es la integración de un *chatbot*, en el momento preciso que una usuaria inicie una conversación con este medio, inmediatamente la secretaria recibirá una notificación con la finalidad de intervenir en la conversación y llevarla a cabo de forma manual y personalizada, de esta forma se incide en la satisfacción significativa de la fémina.

Procesos

En relación con los procesos que se ejecutarán dentro del centro de salud CISAM, se encuentran aquellos procedimientos relacionados con el servicio prestado hacia la usuaria de forma general, el proceso de facturación y la toma de signos vitales; dichos pasos se evidencian en los siguientes gráficos, considerando que cada proceso se estableció de forma separada.

En la figura 30, se reflejan los procesos que la paciente deberá llevar a cabo para recibir el proceso de atención, el mismo se encuentra conformado por ocho pasos, donde la fémina deberá acudir al centro de salud CISAM con treinta minutos de anticipación, cancelará el valor monetario de la cita médica, se registran los datos generales con el fin de llevar a cabo la elaboración de la historia clínica.

Posteriormente, se tomarán los signos vitales de la persona, luego procederá a esperar su turno a fin de recibir su proceso de atención. En este caso, si la usuaria requiere de una consulta especializada deberá agendar una nueva cita; caso contrario se retirará del consultorio médico.

En la figura 31 se visualiza el proceso de facturación, el mismo que será ejecutado por la secretaria del centro de salud CISAM. En este caso, el procedimiento inicia con la entrega de datos personales, para posteriormente revisar el sistema de facturación donde se comprueba si el paciente se encuentra en la base de datos, de no ser el caso, la secretaria se encuentra en la obligación de ingresar los datos para elaborar e imprimir la factura; una vez realizado este proceso, la secretaria entrega el recibo al paciente y finalmente se almacena dicha información en la documentación de la usuaria, de esta forma se obtiene un registro detallado de todas las consultas médicas de las persona en cuestión.

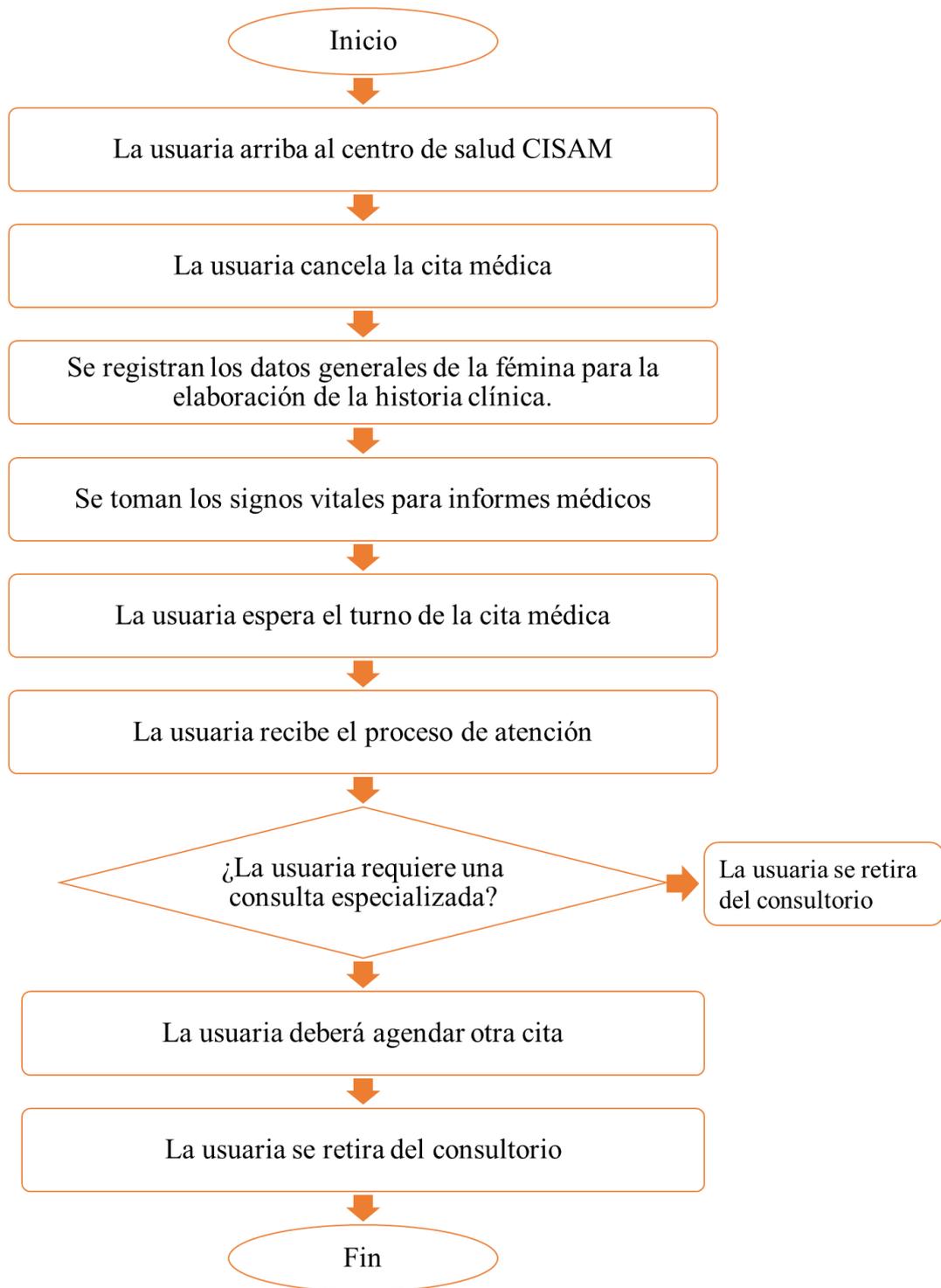


Figura 30. Proceso de atención general

Para finalizar, se encuentra el proceso ejecutado por las enfermeras, en este caso, la enfermera solicitará la factura a la usuaria antes de llevar a cabo el proceso de atención; una vez realizado este paso, la enfermera deberá tomar los signos vitales de la paciente, tomando en cuenta factores como la temperatura,

pulso, frecuencia respiratoria y presión sanguínea. Una vez finalizado este procedimiento, la enfermera procede a registrar la información, no sin antes verificar si la fémina cuenta con una historia clínica; si no cuenta se ejecuta su apertura para llevar a cabo el registro de la información obtenida para finalmente ser otorgada al médico especialista (ver figura 32).

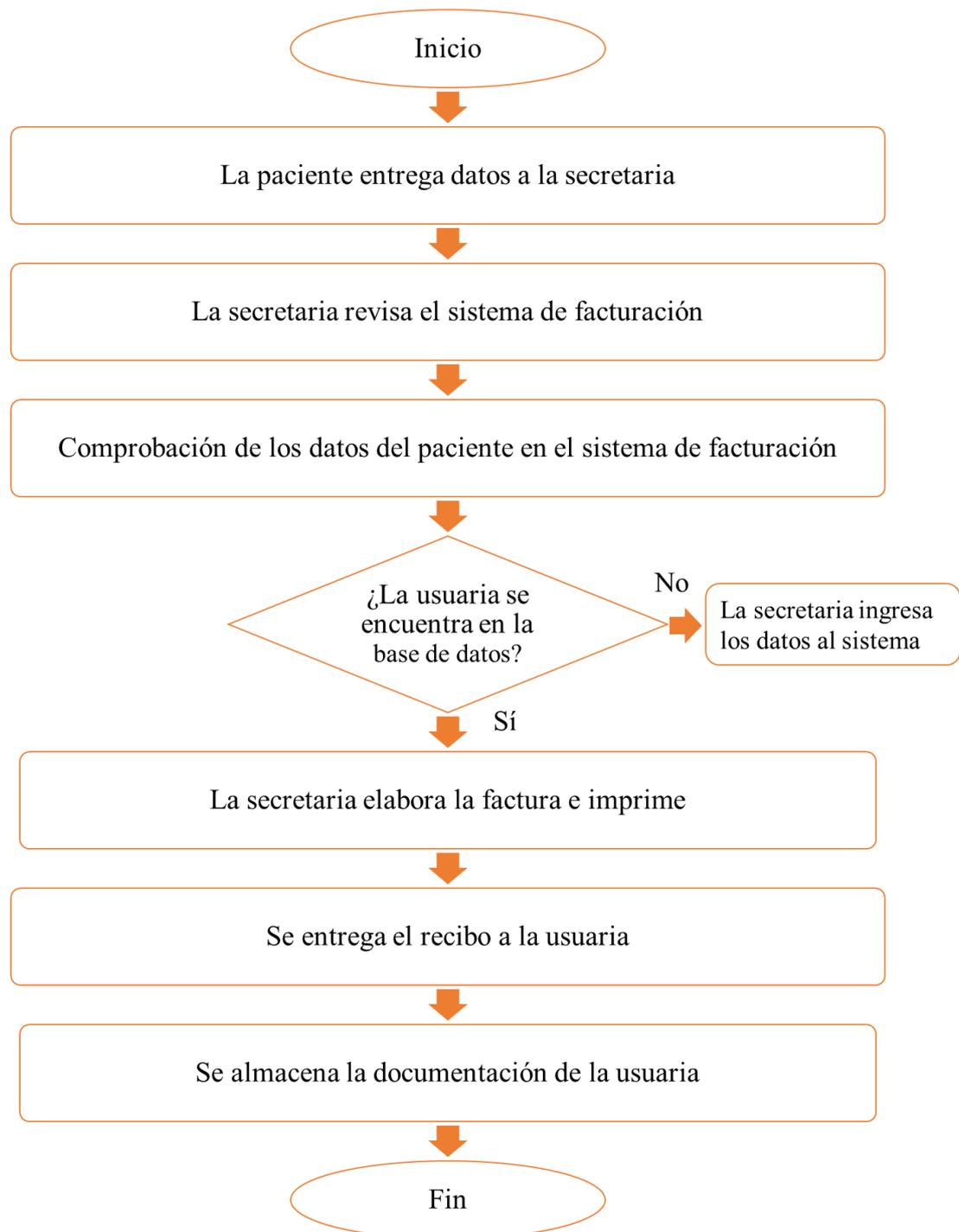


Figura 31. Proceso de facturación

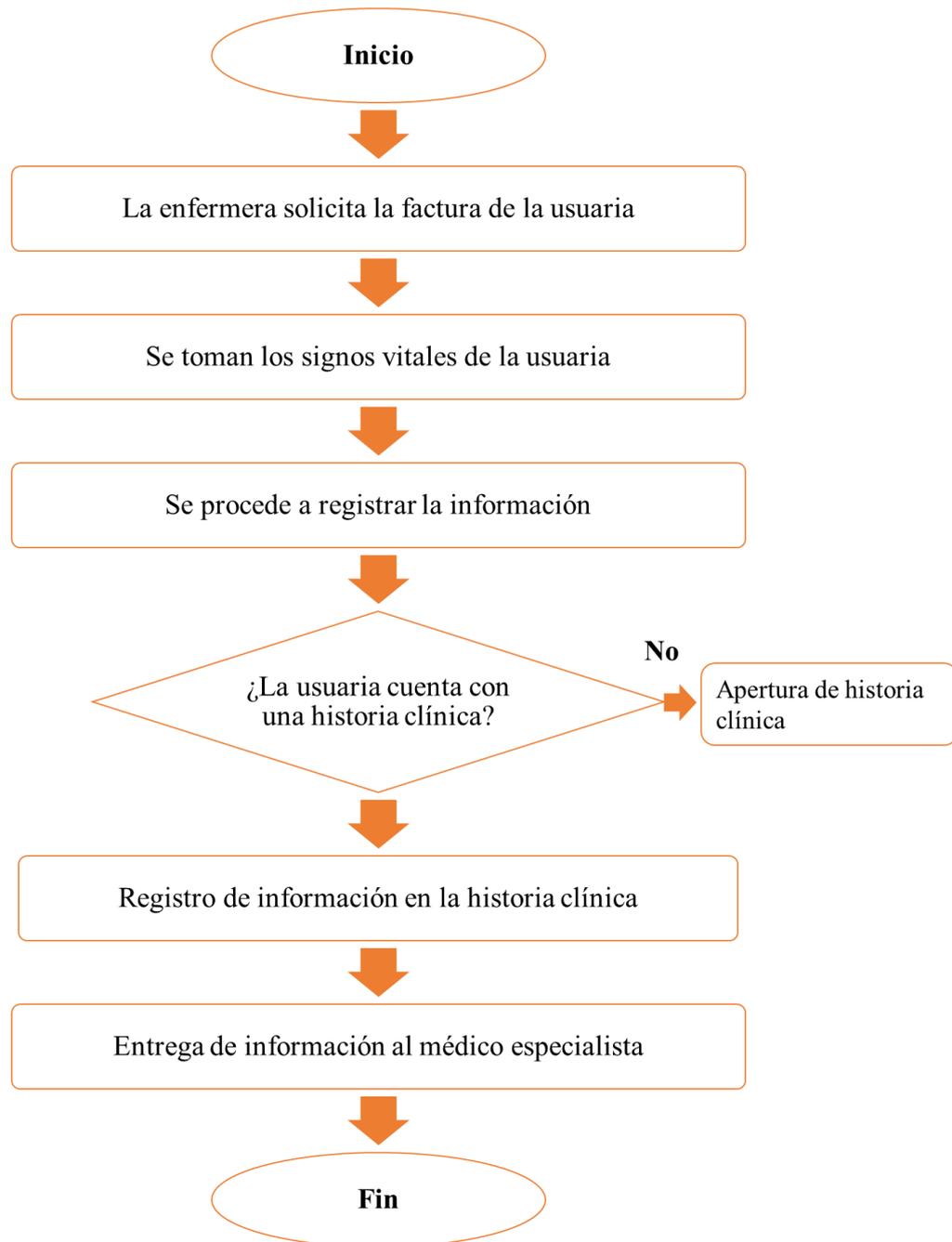


Figura 32. Proceso ejecutado por la enfermera

Infraestructura del Centro

A continuación, se muestra la infraestructura del Centro Especializado de reproducción, el mismo que cuenta con dos plantas.

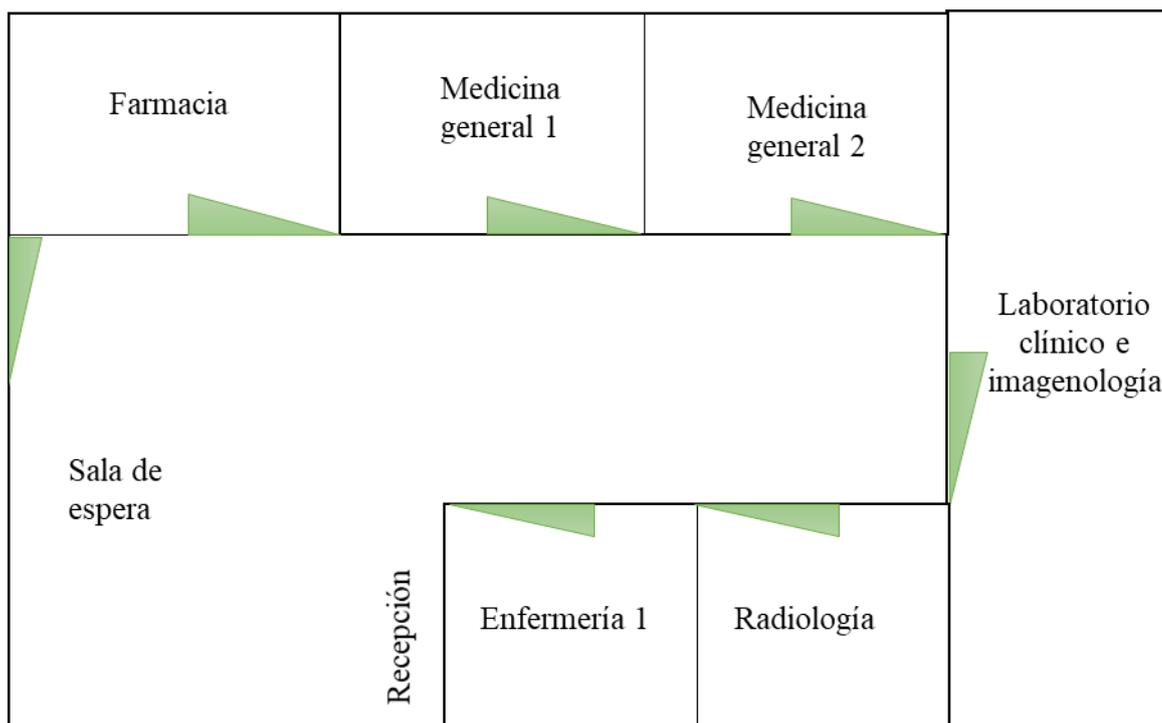


Figura 33. Diseño de consultorios para Centro Integral planta baja

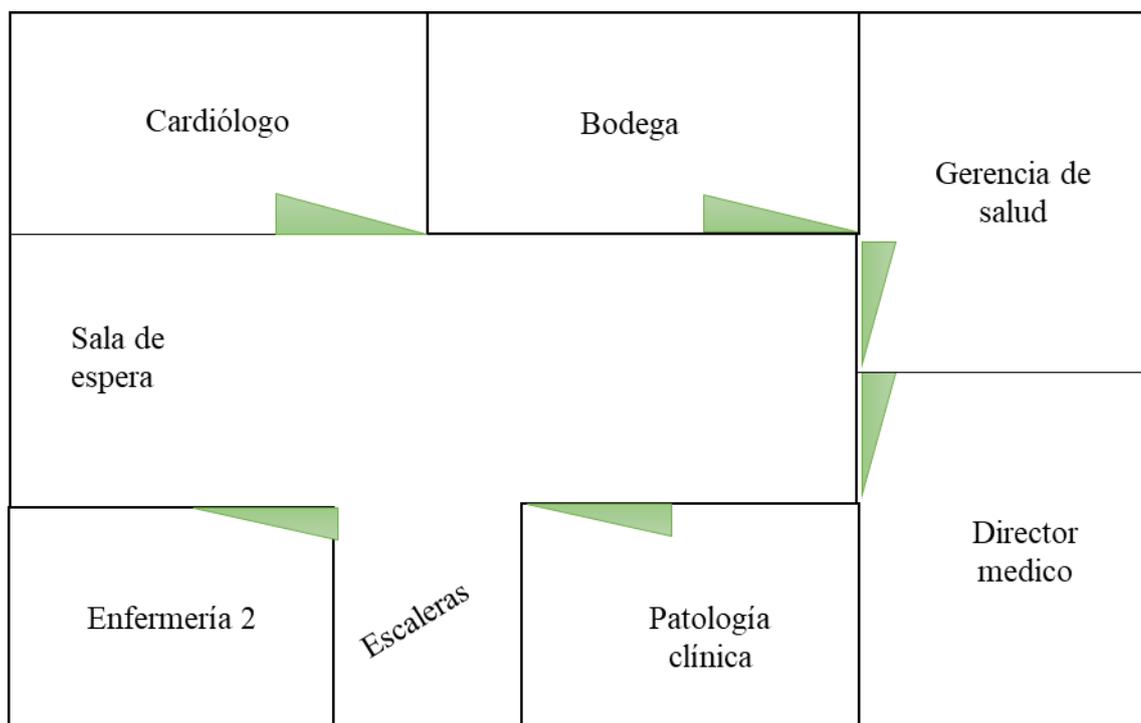


Figura 34. Diseño de consultorios para Centro Integral planta alta

Número de Áreas de trabajo

El número de áreas de trabajo para atención del usuario que tendría el Centro Integral son 12 en total, repartidos en la planta baja seis consultorios donde

se encuentra el área de farmacia, medicina general uno y dos, seguido del laboratorio clínico e imagenología que es la que mayor espacio ocupa por los diferentes tipos de análisis que se deben desarrollar dentro de esta sección; así como, otros exámenes necesarios como son la radiografía, ecografía, resonancia magnética, sala de enfermería, sala para tomar los signos de vida y radiología. En la planta alta se hallan seis estaciones que son cardiología, bodega, enfermería dos y patología clínica. Cabe recalcar que, en esta planta se encuentra la administración que se encuentra repartida en dos secciones, una donde trabaja gerencia de salud y otra para el director médico.

Capacidad Instalada

La capacidad instalada para brindar la atención se basa en un tiempo estimado de 20 minutos por consulta y de 10 minutos por examen de sangre o imagen tomada al paciente. Por las especializaciones que posee el centro, se necesita de dos médicos generales, un cardiólogo, dos gineco-obstetras, un médico patólogo clínico y un radiólogo. Con 24 consultas por turno de trabajo se llega a una capacidad de 168 consultas diarias, estimando que solo se ocupará un 71% de la capacidad máxima de consultas teniendo 119 al día. Esto se complementa con los exámenes e imágenes realizadas, donde la primera tiene la capacidad de realizar 80 exámenes diarios, lo que equivale a 10 pruebas por hora al haber un solo turno de trabajo en laboratorio. En cuanto a imagenología, 48 imágenes por turno lo que equivale 96 diarias que al sumarlas a los exámenes se llega a una capacidad de 176 proyectando la utilización del 68% que equivale a 119. Es decir, sumadas las consultas más los exámenes se llega a una capacidad diaria de 238 lo que equivale a una demanda mensual de entre 5 702 a 5 712. A continuación, se presentan los horarios de labores con atención de lunes a sábado de 05:00 a 22:00.

Tabla 6
Horario de personal del centro

| Personal de salud | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| Médico General | 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 |
| Cardiólogo | 08:00 a 16:00 |
| Gineco-obstetra | 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 |
| Enfermeras | 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 |
| Médico Patólogo clínico | 08:00 a 16:00 |
| Radiólogo | 08:00 a 16:00 |
| Imagenología | 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 |
| Laboratorio | 05:00 a 13:00 |
| Farmacéutico | 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 |
| Personal administrativo | |
| Secretaria/Cajera | 09:00 a 17:00 |
| Gerente de salud | 09:00 a 17:00 |
| Director médico | 09:00 a 17:00 |
| Personal de limpieza | 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 |

Presencia Física

En los últimos años, la presencia física se ha consolidado como uno de los factores que ha adquirido gran relevancia, dado que esta variable da forma a las percepciones que los usuarios sostienen en relación con los productos o servicios de una determinada empresa. Dado el objeto de estudio, la propuesta que se ofrece a la parroquia Ximena se fundamenta en un servicio médico, por ende la evidencia física se considera aquellos elementos tangibles que conforman CISAM, tomando como ejemplo las instalaciones exteriores, la distribución de áreas dentro del centro de salud, la iluminación, entre otros atributos como los letreros, el equipo médico, adicional de las tarjetas de presentación, el aspecto del personal de trabajo, los folletos, facturas e inclusive recetarios. Bajo este enfoque, se diseñaron una serie de factores que se relacionan con los atributos que mayor

alcance genera en la percepción de las usuarias, tales como las recetas médicas y las tarjetas de presentación de los profesionales de salud.



Figura 35. Tarjeta de presentación

CISAM
Tu salud es nuestra mayor posesión

Centro Integral de Salud para la Mujer

DR: ALEJANDRO CARAPIA RODRÍGUEZ
MÉDICO GENERAL
CED. PROF. 58496
TELÉFONO: 5596356

FECHA:
12/12/16

NOMBRE DEL PACIENTE:
JULIO DEL PADRO PADILLA

EDAD:
28

SEXO:
MASCULINO

Gastroenteritis aguda

1. Medicamento 1
Tomar 1 cápsula cada 24 horas por 7 días.
2. Medicamento 2
Tomar 1 cápsula cada 8 horas por 5 días.
3. Guardar reposo total por 4 días.

Acarapia

Centro Integral de Salud para la Mujer
Dirección: Guasmo Norte/25 de enero

ejemplo

Figura 36. Formato de recetas médicas.

Capítulo V

Estudio Financiero

En el presente capítulo se evidencian todos los factores que se relacionan con el estudio financiero que se requiere para llevar a cabo el proyecto, partiendo de la inversión inicial, costos, ingresos, sueldos, proyección de ventas, gastos administrativos, estados de situación financiera, estado de resultados y flujo de caja del cual se parte para determinar la factibilidad financiera de la creación del centro integral de la mujer a través del VAN y la TIR.

Inversión Inicial

Para la proyección del plan de negocios se necesitará de una inversión inicial, la cual está clasificada en capital de trabajo, gastos pre-operativos y activos fijos. Los activos fijos son el conjunto de maquinarias e implementos necesarios para realizar el giro del negocio, estos se clasifican de acuerdo a la proximidad que tienen con el servicio brindado al paciente; estos costos alcanzan un valor total de \$539 601.8, del cual se calcula el valor perteneciente a la pérdida de valor que sufren los activos por motivo de su uso que es de \$54 411.8 anuales y de manera mensual el monto de \$4 534.3. Todos estos valores son precio referencial del mercado.

Los gastos pre-operacionales son un conjunto de permisos y gastos que se incurren antes de que la organización comience sus operaciones; estos fueron la patente municipal, permiso sanitario, la página web, gastos de remodelación, registro de marca, permiso de bomberos y depósito por alquiler y gasto de constitución de la empresa, los mismos que sumados dieron un valor total de \$14 034.7.

Tabla 7
Activos fijos

| Activo fijos | Unid | Precio | Total | Depr. anual | Depr. Mens. |
|----------------------------------|------|----------|------------------|-----------------|----------------|
| Estetoscopio | 10 | 16,0 | 160,0 | 16,0 | 1,3 |
| Esfigmomanómetro | 3 | 19,0 | 57,0 | 5,7 | 0,5 |
| Electrocardiograma | 1 | 1344,0 | 1344,0 | 134,4 | 11,2 |
| Lámpara cuello de ganso | 5 | 45,0 | 225,0 | 22,5 | 1,9 |
| Camillas para pacientes | 5 | 140,0 | 700,0 | 70,0 | 5,8 |
| Monitor de signos vitales | 1 | 798,0 | 798,0 | 159,6 | 13,3 |
| Ecógrafos Ultrasonidos | 1 | 1990,0 | 1990,0 | 199,0 | 16,6 |
| Escáner de resonancia magnética | 1 | 500000,0 | 500000,0 | 50000,0 | 4166,7 |
| Sistema de rayos X | 1 | 10000,0 | 10000,0 | 1000,0 | 83,3 |
| Colposcopios | 1 | 1327,0 | 1327,0 | 132,7 | 11,1 |
| Monitor fetal y materno | 1 | 500,0 | 500,0 | 100,0 | 8,3 |
| Camilla ginecológica | 1 | 200,0 | 200,0 | 20,0 | 1,7 |
| Balanza con tallímetro | 1 | 385,0 | 385,0 | 38,5 | 3,2 |
| Microscopio | 2 | 100,9 | 201,8 | 20,2 | 1,7 |
| Centrífuga de laboratorio | 1 | 600,0 | 600,0 | 60,0 | 5,0 |
| Balanza Analítica Precisión | 1 | 200,0 | 200,0 | 20,0 | 1,7 |
| Espectrofotómetro Semiautomático | 1 | 1799,0 | 1799,0 | 179,9 | 15,0 |
| Esterilizador autoclave | 1 | 920,0 | 920,0 | 92,0 | 7,7 |
| Termómetro digital | 2 | 50,0 | 100,0 | 20,0 | 1,7 |
| Espéculos Ginecológicos | 2 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Vitrinas para consultorio médico | 5 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Perchero de pie metálico | 2 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Cilindro de oxígeno | 2 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Total | | | 521506,8 | 52290,5 | 4357,54 |
| Área administrativa | | | | | |
| Escritorios | 14 | 100,0 | 1,400,0 | 280,0 | 23,3 |
| Silla de espera tripersonal | 8 | 150,0 | 1,200,0 | 240,0 | 20,0 |
| Sillas | 14 | 75,0 | 1,050,0 | 210,0 | 17,5 |
| Silla de espera pacientes | 28 | 30,0 | 840,0 | 168,0 | 14,0 |
| Computadoras | 14 | 602,0 | 8,428,0 | 252,9 | 21,1 |
| Impresoras | 2 | 269,0 | 538,0 | 107,6 | 9,0 |
| Archivadores | 14 | 89,0 | 1,246,0 | 249,2 | 20,8 |
| Aire Acondicionado | 6 | 249,0 | 1,494,0 | 298,8 | 24,9 |
| Total administrativo | | | 16,196,0 | 1,806,5 | 150,5 |
| Total activos fijos | | | 539,601,8 | 54,411,8 | 4,534,3 |

Tabla 8
Gastos pre-operativos

| Gastos pre-operativos | Valor Total |
|---------------------------------------|--------------------|
| Página web | 400.0 |
| Registro de marca | 208.0 |
| Patente municipal | 1,742.8 |
| Permiso bombero | 40.0 |
| Permiso sanitario | 277.9 |
| Gastos de remodelación | 6,000.0 |
| Depósito por alquiler | 5,000.0 |
| Gastos de constitución | 365.9 |
| Total gastos pre-operacionales | 14,034.7 |

Uno de los componentes más relevantes de la inversión inicial a realizarse en el proyecto de la creación del centro integral de salud de la mujer es el capital de trabajo, ya que hace referencia a los costos y gastos incurridos en un periodo fiscal para determinar el costo anual de operaciones, para posteriormente dividirlo para 12 meses que tiene el año con la finalidad de conocer cuál es el capital de trabajo, el cual alcanzó un valor de \$49 380.8.

Una vez determinado todos los componentes de la inversión inicial, tales como capital de trabajo, gastos pre-operativos y activos fijos, se los suma; para de esta forma, establecer el monto total de la inversión que requiere el proyecto para su ejecución, el cual fue de \$603 017.3.

Tabla 9
Capital de trabajo

| Descripción | Año 1 |
|---------------------------|------------------|
| Costo de venta | 403 595,8 |
| Gastos administrativos | 174 957,7 |
| Gastos de venta | 14 015,9 |
| CAO | 592 569,4 |
| Capital de trabajo | 49 380,8 |

Tabla 10
Inversión inicial

| Inversión inicial | Valor Total |
|--------------------------------|--------------------|
| Total activos fijos | 539 601,8 |
| Total gastos pre-operacionales | 14 034,7 |
| Capital de trabajo | 49 380,8 |
| Total inversión inicial | 603 017,3 |

Para la proyección de las ventas se partió de la determinación de la demanda objetivo comenzando con la población de mujeres de mayor edad de la parroquia Ximena para posteriormente ir delimitando la misma por medio de las preguntas de la investigación de mercado para establecer la demanda mensual, la cual fue de 5 702 personas.

Tabla 11
Demanda potencial

| Demanda potencial | Cantidad | % |
|---|-----------------|----------|
| Población | 181 303 | |
| Existencia de un centro integral de salud de la mujer | 133 983 | 73.90% |
| Disposición de cambiar de centro de salud | 81 462 | 60.80% |
| Alcance de esfuerzos de marketing | 5 702 | 7.00% |
| Demanda mensual | 5 702 | |

Una vez conocida la demanda potencial se aplicaron los precios de las consultas y exámenes, cuyos valores fueron obtenidos en la investigación de mercado en el apartado de valores dispuestos a pagar. A partir de lo descrito se pudo conocer que los ingresos mensuales fueron de \$72 704.5 y anuales de \$872 453.9, cifra que al evolucionar en el tiempo denota para el quinto periodo un incremento importante por el valor de \$1 022 218.8.

Tabla 12
Ingresos proyectados

| Descripción | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Precio de consultas | 10.50 | 10.71 | 10.92 | 11.14 | 11.37 |
| Precio de exámenes | 15.00 | 15.30 | 15.61 | 15.92 | 16.24 |
| Cantidad de consultas | 2 851 | 2 908 | 2 966 | 3 026 | 3 086 |
| Cantidad de exámenes | 2 851 | 2 908 | 2 966 | 3 026 | 3 086 |

| | | | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Total mensual | 72 704.5 | 75 641.8 | 78 697.7 | 81 877.1 | 85 184.9 |
| Ingresos anuales | 872 453.9 | 907 701.0 | 944 372.1 | 982 524.8 | 1 022 218.8 |

Costos Fijos

Los costos fijos estuvieron compuestos por los gastos directos, administrativos, de publicidad y financieros. Con respecto a los sueldos y salarios directos se pudo establecer que representaron de manera anual un valor de \$270 684.0 alcanzando un incremento por conceptos inflacionarios de \$312 473.1 en el quinto periodo.

Los gastos indirectos estuvieron compuestos por los servicios básicos, depreciación de equipos, mantenimiento e insumos alcanzando un valor total anual de \$132 911.8, valor que al quinto año muestra un incremento por un valor de \$136 140.9.

Una vez establecido que los componentes de los gastos directos eran la mano de obra directa y los gastos indirectos se procedió a la suma de los valores determinados para alcanzar el valor total anual, el cual fue de \$403 595.8, notándose un incremento al llegar al quinto año de la proyección por un monto de \$448 613.9. Estos valores tienen un crecimiento al pasar de cada año por concepto de la inflación que pudiera ocurrir en los precios de los servicios, sueldos y demás insumos y materiales que necesite el centro integral de la salud de la mujer de la ciudad de Guayaquil para poder realizar sus operaciones.

Tabla 13

Sueldos directos

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Costo MOD / mes | 22 557,0 | 24 537,5 | 25 028,3 | 25 528,8 | 26 039,4 |
| Costo MOD / Año | 270 684,0 | 294 450,3 | 300 339,3 | 306 346,1 | 312 473,1 |

Tabla 14
Gastos indirectos

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Energía Eléctrica para Prod. | 4 500,0 | 4 545,0 | 4 590,5 | 4 636,4 | 4 682,7 |
| Agua potable | 1 250,0 | 1 262,5 | 1 275,1 | 1 287,9 | 1 300,8 |
| Depreciación P.P.E | 4 383,8 | 4 383,8 | 4 383,8 | 4 383,8 | 4 383,8 |
| Mantenimiento | 65,0 | 65,0 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Insumos | 877,2 | 886,0 | 894,8 | 903,8 | 912,8 |
| CIF mensuales | 11 076,0 | 11 142,3 | 11 209,2 | 11 276,8 | 11 345,1 |
| CIF anual | 132 911,8 | 133 707,0 | 134 510,3 | 135 321,5 | 136 140,9 |

Tabla 15
Gastos directos anuales

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Costo MOD / Año | 270 684,0 | 294 450,3 | 300 339,3 | 306 346,1 | 312 473,1 |
| Costos indirectos operacionales | 132 911,8 | 133 707,0 | 133 707,0 | 134 510,3 | 136 140,9 |
| Costo operacional total | 403 595,8 | 428 157,4 | 434 046,4 | 440 856,4 | 448 613,9 |

Otro componente de los gastos fijos son los administrativos en los cuales intervienen todos aquellos necesarios para poder brindar el servicio; estos son depreciación, servicios básicos, alquiler, sueldos y salarios, internet y teléfono, suministros de oficina, renovación de permisos, servicios prestados, materiales de limpieza, entre otros gastos administrativos los cuales en su conjunto en el primer año de operaciones alcanzarían un valor de \$174 957.7 y al llegar al quinto año de proyección estos gastos presentan un incremento por \$182 742.4. Este incremento que se denota en los gastos administrativos están ligados a la inflación. En referencias se encuentra el detalle de números de colaboradores, sueldos y beneficios sociales, cabe recalcar que la diferencia en ingresos es por los fondos de reserva, a los cuales tienen derecho los trabajadores a partir del segundo año de labores.

Tabla 16
Gastos de administración

| Sueldos y salarios | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Sueldos mensuales | 8.441,1 | 9.180,8 | 9.364,4 | 9.551,7 | 9.742,8 |
| Sueldos y Salarios / año | 101.293,6 | 110.169,9 | 112.373,3 | 114.620,7 | 116.913,1 |
| Servicios básicos | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Servicios básicos mensuales | 750,0 | 757,5 | 765,1 | 772,7 | 780,5 |
| Servicios básicos anuales | 9.000,0 | 9.090,0 | 9.180,9 | 9.272,7 | 9.365,4 |
| Suministros de oficina | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Suministros de oficina | 59,0 | 60,1 | 61,3 | 62,6 | 63,8 |
| Suministros de oficina al año | 235,8 | 240,5 | 245,3 | 250,2 | 255,2 |
| Servicios prestados | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Servicios de contador | 350,0 | 353,5 | 357,0 | 360,6 | 364,2 |
| Entrega de volantes | 100,0 | 101,0 | 102,0 | 103,0 | 104,1 |
| Servicios varios | 5.400,0 | 5.454,0 | 5.508,5 | 5.563,6 | 5.619,3 |
| Internet y Celular | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Internet y cable mensual | 50,0 | 50,5 | 51,0 | 51,5 | 52,0 |
| Internet y teléfono anual | 600,0 | 606,0 | 612,1 | 618,2 | 624,4 |
| Permisos | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Renovación de permisos anual | - | 2.060,7 | 2.060,7 | 2.060,7 | 2.060,7 |
| Alquiler | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Alquiler comercial mensual | 2.500,0 | 2.550,0 | 2.601,0 | 2.653,0 | 2.706,1 |
| Alquiler anual | 30.000,0 | 30.600,0 | 31.212,0 | 31.836,2 | 32.473,0 |
| Depreciación administrativa | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Deprec. área Adm. / mensual | 150,5 | 150,5 | 150,5 | 150,5 | 150,5 |
| Deprec. área Adm. / anual | 1.806,5 | 1.806,5 | 1.806,5 | 1.806,5 | 1.806,5 |
| Gastos de Pre-operacionales | | | | | |
| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Gastos pre-operacionales | 14.034,7 | - | - | - | - |
| Gastos de limpieza | | | | | |

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Materiales de limpieza | 3.146,8 | 3.209,7 | 3.273,9 | 3.339,4 | 3.406,2 |
| Gastos de limpieza anual | 12.587,2 | 12.838,9 | 13.095,7 | 13.357,6 | 13.624,8 |

Tabla 17

Gastos administrativos anuales

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|-------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Sueldos y Salarios / año | 101.293,6 | 110.169,9 | 112.373,3 | 114.620,7 | 116.913,1 |
| Servicios básicos anuales | 9.000,0 | 9.090,0 | 9.180,9 | 9.272,7 | 9.365,4 |
| Servicios varios | 5.400,0 | 5.454,0 | 5.508,5 | 5.563,6 | 5.619,3 |
| Suministros de oficina al año | 235,8 | 240,5 | 245,3 | 250,2 | 255,2 |
| Internet y teléfono anual | 600,0 | 606,0 | 612,1 | 618,2 | 624,4 |
| Alquiler | 30.000,0 | 30.600,0 | 31.212,0 | 31.836,2 | 32.473,0 |
| Renovación de permisos anual | 0,0 | 2.060,7 | 2.060,7 | 2.060,7 | 2.060,7 |
| Deprec. área Adm. / anual | 1.806,5 | 1.806,5 | 1.806,5 | 1.806,5 | 1.806,5 |
| Gastos pre-operacionales | 14.034,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Gastos de limpieza anual | 12.587,2 | 12.838,9 | 13.095,7 | 13.357,6 | 13.624,8 |
| Total gastos administrativos | 174.957,7 | 172.866,5 | 176.095,0 | 179.386,5 | 182.742,4 |

En cuanto a los gastos de publicidad que se incurrirán en la estrategia de comunicación de los beneficios del centro integral de salud de la mujer están las pautas en redes sociales, seguido de la publicidad en el diario El Universo, volantes, mantenimiento de la página web y Google Adwords para posicionar la página en la web. Estos componentes de la publicidad digital y tradicional del centro en el primer año alcanzarán un valor total de \$14 015.9 llegando al periodo cinco con el monto de \$15 171.2. Cabe recalcar que, la pauta escrita tiene un peso considerable debido a lo descrito en la encuesta, lo que proporciona mayor confianza a los usuarios al tener exposición la marca en el diario de mayor trayectoria y reputación del país, complementándose con las pautas en redes sociales y Google Adwords que tienen mayor proporción por los resultados de la investigación de mercado. Esto generará un mejor posicionamiento de la organización por la mezcla de la promoción tradicional y digital. A continuación, se da paso a los esfuerzos de marketing que se realizarán.

Tabla 18
Gastos de publicidad

| Publicidad | Costo anual |
|--------------------------|--------------------|
| Facebook | 7.200,0 |
| Publicidad El Universo | 3.600,0 |
| Página web hosting anual | 119,9 |
| Volantes | 936,0 |
| Google Adwords | 2.160,0 |
| Total anual | 14.015,9 |
| Promedio mensual | 1.168,0 |

Tabla 19
Gastos de publicidad anual

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Publicidad anual | 14.015,9 | 14.296,2 | 14.582,1 | 14.873,8 | 15.171,2 |
| Total Gastos de venta | 14.015,9 | 14.296,2 | 14.582,1 | 14.873,8 | 15.171,2 |

En relación a los gastos financieros, el plan de negocios tuvo una estructura de capital donde los socios aportaron con el 25%, la diferencia fue financiada a cinco años plazo con una institución bancaria, la cual, se debe cancelar bajo una tasa de interés del 10.2%, lo cual, ocasiona que la empresa deba pagar un valor mensual de préstamo por el monto de \$9 656.0.

Tabla 20
Condiciones de crédito

| <u>Inversión Total</u> | |
|--|------------------|
| Total activos fijos | 539.601,8 |
| Total gastos pre-operacionales | 14.034,7 |
| Capital de trabajo | 49.380,8 |
| | 603.017,3 |
| Capital propio | 150.754,3 |
| Financiamiento requerido | 452.262,9 |
| <u>Condiciones del préstamo</u> | |
| Valor del Préstamo | 452.262,9 |
| Periodos de pago | 60 |
| Tasa de interés | 10,2% |
| Pago mensual | 9.656,0 |

Al conocer la estructura de capital y las condiciones de crédito que dará la institución financiera se conoce el efecto que tendrá el mismo, lo cual se refleja como gastos financieros o interés generado por la adquisición de capital,

el cual en el primer periodo alcanza un valor de \$42 820.2 y en el quinto periodo un monto de \$6 161.7. Bajo esta premisa se puede observar que al inicio del préstamo se paga más interés y al final menos, debido a que se va reduciendo el capital de la deuda adquirida.

Tabla 21
Gastos financieros

| Años | Capital | Intereses |
|--------------|------------------|------------------|
| 1er. | 73.052,3 | 42.820,2 |
| 2do. | 80.870,1 | 35.002,5 |
| 3er. | 89.524,5 | 26.348,1 |
| 4to. | 99.105,1 | 16.767,5 |
| 5to. | 109.710,9 | 6.161,7 |
| TOTAL | 452.262,9 | 127.100,0 |

Estados Financieros Proyectados

Los estados financieros proyectados para determinar el estado de salud financiera del proyecto son el estado de resultado integral y estado de situación financiera. El primero tiene la particularidad de presentar los beneficios obtenidos en el giro del negocio, y para llegar al mismo se deduce de los ingresos los costos, gastos e impuestos y contribuciones que hubiera ocasionado la actividad comercial.

Desde este punto de vista se pudo establecer que el centro integral de salud de la mujer obtendrá unos beneficios netos en el primer año de labores por \$151 128.5 presentando un aumento importante al llegar al quinto año de la proyección por un valor de \$235 575.1, que a su vez representa que el negocio comenzó con una generación de rentabilidad del 17.3% para llegar al 23.0%.

Tabla 22
Estado de resultado proyectado

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Ventas | 872.453,9 | 907.701,0 | 944.372,1 | 982.524,8 | 1.022.218,8 |
| (-) Costo de venta | 403.595,8 | 428.157,4 | 434.046,4 | 440.856,4 | -448.613,9 |
| (=) Utilidad bruta | 468.858,1 | 479.543,6 | 510.325,8 | 541.668,4 | 573.604,8 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | - | - | - | - | - |
| (-) Gastos administrativos | 174.957,7 | 172.866,5 | 176.095,0 | 179.386,5 | -182.742,4 |
| (-) Gastos de ventas | -14.015,9 | -14.296,2 | -14.582,1 | -14.873,8 | -15.171,2 |
| (=) Utilidad operacional | 279.884,5 | 292.380,9 | 319.648,6 | 347.408,1 | 375.691,2 |
| (-) Gastos financieros | -42.820,2 | -35.002,5 | -26.348,1 | -16.767,5 | -6.161,7 |
| (=) UAIT | 237.064,3 | 257.378,4 | 293.300,5 | 330.640,5 | 369.529,5 |
| (-) Participación trabajadores | -35.559,6 | -38.606,8 | -43.995,1 | -49.596,1 | -55.429,4 |
| (-) Impuesto a la renta | -50.376,2 | -54.692,9 | -62.326,4 | -70.261,1 | -78.525,0 |
| Utilidad neta | 151.128,5 | 164.078,8 | 186.979,1 | 210.783,3 | 235.575,1 |

En cuanto a la situación financiera del plan de negocios, estará compuesta por los componentes del balance general que son los activos, pasivos y patrimonio; en donde, el pasivo como el activo cuentan con una clasificación similar que agrupa a ciertas cuentas en corrientes y no corrientes con la diferencia que los activos corrientes son los más líquidos y los no corrientes menos líquidos, mientras que los pasivos corrientes la deuda que es menor a un año y los pasivos no corrientes la deuda a largo plazo.

Bajo este panorama se pudo establecer que los activos corrientes y no corrientes alcanzaron un valor de \$767 029.2 y los pasivos un monto total de \$465 146.4. Al restar el total activos y el total pasivo se obtiene el total patrimonio donde se registran las utilidades o pérdidas del ejercicio, así como también las pérdidas o ganancias acumuladas y demás partidas pertenecientes al patrimonio registrando un valor de \$301 882.8.

Una vez determinadas las partidas se comprueba que el estado de situación financiera esté desarrollado de manera adecuada por medio de la aplicación de la ecuación contable que no es más que el activo es igual al pasivo más patrimonio, lo cual se cumple de manera satisfactoria.

Tabla 23
Estado de situación financiera proyectado

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Activos | | | | | | |
| Activo corriente | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| Efectivo | 63.415,4 | 281.839,2 | 426.823,6 | 591.711,8 | 771.337,7 | 965.710,9 |
| Total activo corriente | 63.415,4 | 281.839,2 | 426.823,6 | 591.711,8 | 771.337,7 | 965.710,9 |
| Activo no corriente | | | | | | |
| Total Activo no corriente | 539.601,8 | 485.190,0 | 430.778,1 | 376.366,3 | 321.954,4 | 267.542,6 |
| Total activos | 603.017,3 | 767.029,2 | 857.601,7 | 968.078,1 | 1.093.292,1 | 1.233.253,5 |
| Pasivos | | | | | | |
| Pasivo corriente | | | | | | |
| Porción Corriente de la Deuda | 73.052,3 | 80.870,1 | 89.524,5 | 99.105,1 | 109.710,9 | 0,0 |
| Particip. De Trab. Por Pagar | 0,0 | 35.559,6 | 38.606,8 | 43.995,1 | 49.596,1 | 55.429,4 |
| Imp. A la Renta por Pagar | 0,0 | 50.376,2 | 54.692,9 | 62.326,4 | 70.261,1 | 78.525,0 |
| Total pasivo corriente | 73.052,3 | 166.805,9 | 182.824,2 | 205.426,5 | 229.568,1 | 133.954,5 |
| Pasivo no corriente | | | | | | |
| Deuda a Largo Plazo | 379.210,6 | 298.340,5 | 208.816,0 | 109.710,9 | 0,0 | 0,0 |
| Total pasivo no corriente | 379.210,6 | 298.340,5 | 208.816,0 | 109.710,9 | 0,0 | 0,0 |
| Total Pasivo | 452.262,9 | 465.146,4 | 391.640,2 | 315.137,4 | 229.568,1 | 133.954,5 |
| Patrimonio | | | | | | |
| Capital | 150.754,3 | 150.754,3 | 150.754,3 | 150.754,3 | 150.754,3 | 150.754,3 |
| Utilidad retenidas | 0,0 | 151.128,5 | 315.207,2 | 502.186,3 | 712.969,7 | 948.544,8 |
| Total patrimonio | 150.754,3 | 301.882,8 | 465.961,6 | 652.940,6 | 863.724,0 | 1.099.299,1 |
| Total pasivo + patrimonio | 603.017,3 | 767.029,2 | 857.601,7 | 968.078,1 | 1.093.292,1 | 1.233.253,5 |

Factibilidad Financiera

Para determinar la factibilidad financiera se realiza el flujo de efectivo de la actividad registrando las salidas y entradas de dinero con el propósito de establecer el monto resultante en las actividades de inversión, de operación y de financiamiento. Una vez alcanzadas estas partidas se puede establecer el flujo de efectivo neto el cual se compara con la inversión realizada para determinar la viabilidad económica del plan de negocios.

Bajo estos conceptos se establece que el plan de negocios cuenta con

factibilidad financiera, debido a que, se consiguió una TIR del 15.3% y un VAN de \$95 354.5 bajo una tasa exigible por los accionistas del 9.28% por medio del modelo costo promedio ponderado del capital. La recuperación de la inversión realizada se dará en tres años cinco meses y un día.

Tabla 24
Factibilidad financiera

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Actividad de operación | | | | | | |
| Ventas | | 872.453,9 | 907.701,0 | 944.372,1 | 982.524,8 | 1.022.218,8 |
| (-) Costo de ventas | | 403.595,8 | 428.157,4 | 434.046,4 | 440.856,4 | 448.613,9 |
| Utilidad bruta (-) Gastos operacionales | | 468.858,1 | 479.543,6 | 510.325,8 | 541.668,4 | 573.604,8 |
| Gastos administrativos | | (174.957,7) | (172.866,5) | (176.095,0) | (179.386,5) | (182.742,4) |
| Gastos de venta | | (14.015,9) | (14.296,2) | (14.582,1) | (14.873,8) | (15.171,2) |
| Total gastos operacionales | | (188.973,6) | (187.162,7) | (190.677,1) | (194.260,3) | (197.913,6) |
| Utilidad operacional (-) Gastos financieros | | 279.884,5 | 292.380,9 | 319.648,6 | 347.408,1 | 375.691,2 |
| Utilidad antes de PT y de IR | | (42.820,2) | (35.002,5) | (26.348,1) | (16.767,5) | (6.161,7) |
| Pago participación trabajadores | | 237.064,3 | 257.378,4 | 293.300,5 | 330.640,5 | 369.529,5 |
| Pago impuesto a la renta | | | (35.559,6) | (38.606,8) | (43.995,1) | (49.596,1) |
| (=) Utilidad de ejercicio (+) Depreciación y amortización | | | (50.376,2) | (54.692,9) | (62.326,4) | (70.261,1) |
| (=) Efectivo actividades de operación | | 237.064,3 | 171.442,6 | 200.000,9 | 224.319,1 | 249.672,3 |
| | | 54.411,8 | 54.411,8 | 54.411,8 | 54.411,8 | 54.411,8 |
| | | 291.476,1 | 225.854,5 | 254.412,7 | 278.730,9 | 304.084,2 |
| Actividades de inversión | | | | | | |
| Activos no corrientes | 539.601,8 | | | | | |
| Gastos pre-operacionales | 14.034,7 | | | | | |
| Capital de trabajo | 49.380,8 | | | | | |
| (=) Efectivo actividades de inversión | 603.017,3 | | | | | |
| Actividades de financiamiento | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|
| Préstamo | 452.262,9 | | | | | |
| Amortización de capital prestado | | (73.052,3) | (80.870,1) | (89.524,5) | (99.105,1) | (109.710,9) |
| (=) Flujo de actividades de financiamiento | | (73.052,3) | (80.870,1) | (89.524,5) | (99.105,1) | (109.710,9) |
| (=) Flujo neto | (150.754,3) | 218.423,8 | 144.984,4 | 164.888,2 | 179.625,9 | 194.373,3 |
| Recuperación de la inversión | (603.017,3) | (384.593,5) | (239.609,1) | (74.720,9) | 104.905,0 | 299.278,2 |
| Flujo del préstamo | (452.262,9) | 334.296,4 | 260.857,0 | 280.760,8 | 295.498,5 | 310.245,9 |
| Flujo del proyecto | (603.017,3) | 218.423,8 | 144.984,4 | 164.888,2 | 179.625,9 | 194.373,3 |
| Flujo del inversionista | (150.754,3) | 218.423,8 | 144.984,4 | 164.888,2 | 179.625,9 | 194.373,3 |
| <hr/> | | | | | | |
| Rentabilidad del proyecto | | | | | | |
| VAN | 95.354,5 | | | | | |
| TIR | 15,3% | | | | | |

Punto de Equilibrio

A pesar de establecer la viabilidad económica del plan de negocios se calculó el punto neutro del proyecto representado por el punto de equilibrio donde el centro integral de salud de la mujer no gana ni pierde, el cual de manera anual es de 33 829 y mensual de 2 819 atenciones.

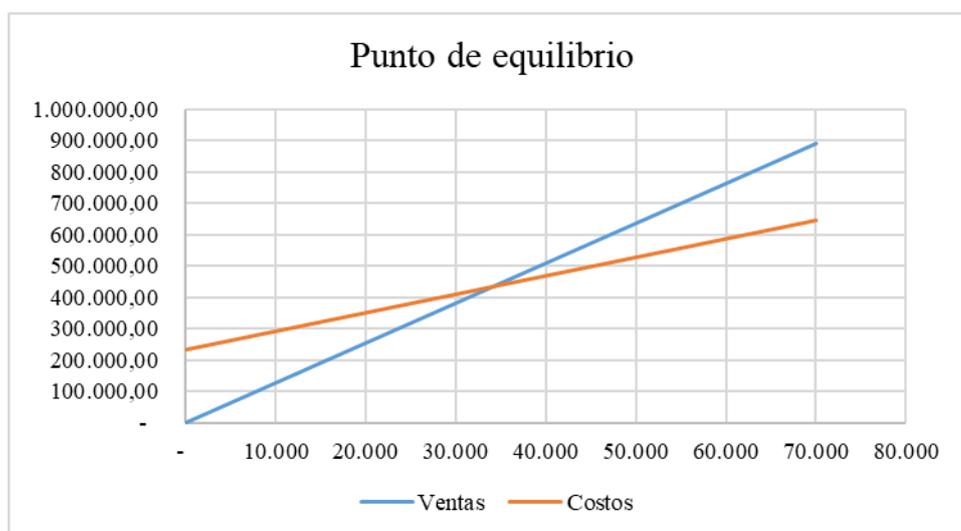


Figura 37. Punto de equilibrio

Conclusiones

La atención médica tiene como enfoque brindar un servicio integral de salud por medio de la combinación de procedimientos con la finalidad de identificar problemas que pudiera acarrear la población, bajo este enfoque las dimensiones para evaluar la calidad de la atención en salud están en función de la estructura y procesos necesarios que se deben especificar desde un principio para alcanzar los objetivos deseables en la prestación del servicio. Para llegar aquello es indispensable la elaboración de un plan de negocios el cual sirva de guía de los pasos a seguir para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de estrategias enfocadas al mercado meta que se desea satisfacer para concluir lo atractivo de la ejecución del plan.

Se identificó que existen aproximadamente 3 666 establecimientos dedicados a la atención de salud en el Guayas; en tanto que, en el cantón Guayaquil hay 1 923 centros médicos del sector público como privado. A pesar de ello, en la zona de estudio no existen centros médicos orientados exclusivamente a la mujer; en cambio, se han podido identificar centros especializados en la familia. Por esta razón, se considera que no existe una competencia directa, sino más bien sustitutos que sumado a los centros médicos generales pueden influir en la demanda.

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo bajo el método deductivo y tipo no experimental, la técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 383 mujeres. Entre los resultados obtenidos en la investigación se estableció que las familias tienen entre una y dos mujeres en el hogar, quienes poseen trabajo independiente y dependiente en el sector privado

con ingresos de \$400 a \$1000. Estas asisten al médico con una recurrencia de dos veces al año y prefieren visitar al mismo médico mientras que el centro se encuentre cerca de su domicilio. Las personas que acuden al centro de salud no conocen los servicios que brindan; entre los servicios médicos más utilizados está el laboratorio clínico y la ecografía.

En relación al centro de salud que acude se encuentran insatisfechas con el servicio y les gustaría que en la parroquia exista un centro de salud enfocado a la mujer. En cuanto a los servicios médicos los atributos de calidad de servicio y precios que están dispuestos a pagar por una consulta son \$8 a \$13 y por exámenes \$10 a \$20, además, les gustaría recibir información del centro integral a través de redes sociales y prensa.

El plan de negocios estuvo compuesto por la misión, visión y valores organizacionales que debe cumplir el centro integral de salud de la mujer, para lo cual necesitó una estructura organizacional compuesta por 21 colaboradores para pasar a la descripción de la cadena de valor y análisis del mercado por medio de los factores internos y externos para armar el FODA. Seguido de aquello se segmentó el mercado y se evaluó la competencia por medio de las cinco fuerzas de Porter, para en base al conocimiento adquirido implementar las estrategias del marketing mix con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados en el plan.

Para evaluar la factibilidad financiera se determinó de la inversión inicial necesaria, la cual tuvo una composición de financiamiento del 25% con capital propio y el restante mediante deuda con una institución bancaria a cinco años plazo, con una tasa de interés del 10.2%. Los resultados obtenidos en la proyección de los estados financieros determinaron que existe una viabilidad del

proyecto, esto se debió a que, consiguió una TIR del 15.3%, un VAN de \$95 354.5 La recuperación de la inversión se cumple a los tres años, cinco meses y un día.

Recomendaciones

Establecer una mayor cobertura de conocimiento que esté enfocado a las nuevas técnicas de tratamiento de la salud de la mujer y la mejora de los negocios en la salud, con la finalidad de tener un mejor desempeño del centro integral de la salud de la mujer de la ciudad de Guayaquil.

Analizar de manera específica las bondades y limitantes de los centros de salud más importantes, tanto públicos y privados en el área de la mujer, con la finalidad de implementar mejoras o atraer esa demanda insatisfecha en otros sectores de la ciudad de Guayaquil.

Se recomienda la implementación de la investigación de mercado realizada, en otras ciudades del Ecuador con la finalidad de conocer y alcanzar la satisfacción de los servicios de salud por parte de la mujer ecuatoriana.

Una vez ejecutado el plan de negocios, se debe evaluar después de un año calendario el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan por medio de la misión y visión, así como también revisar si se está aplicando en el proceso los valores institucionales.

Después del año de labores, aplicar evaluaciones trimestrales de los indicadores financieros con la finalidad de establecer la salud financiera del centro integral de salud de la mujer. Para que por medio de ello se puedan implementar planes de expansión o mejoras del plan principal.

Evaluar de manera trimestral la satisfacción del cliente a fin de poder conocer los aspectos que se deben mejorar en la atención del servicio; así como, revisar a mediano o largo plazo el acceder a la certificación de calidad de los procesos ISO 9001:2015.

Referencias

- Alcaraz. (2001). *Esquema del plan de negocio*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22654/Capitulo1.pdf>
- Amit, R. (1997). *Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762009000100005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Andía, W., & Paucara, E. (2013). Los planes de negocios y los proyectos de inversión: similitudes y diferencias. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, 16*(1), 80-84.
- APROFE. (2020). *Servicios*. Obtenido de <http://www.aprofe.org.ec/paginas/showAllServiciosDetalle/11/1>
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. La Rioja: Tutor Formación.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ashton. (1990). *Tendencia y teorías en salud pública*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v24n2/v24n2a12.pdf>
- Bajaña, M., & Carrasco, A. (2019). Plan de negocio para la creación de un centro quirúrgico ambulatorio especializado en atención integral de la mujer. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Behr, L. (2017). Propuesta para la creación de un centro de servicios de infertilidad y reproducción asistida en el Hospital Clínica San Francisco. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Benemérito Cuerpo De Bomberos De Guayaquil. (2018). *Benemérito Cuerpo De Bomberos De Guayaquil*. Obtenido de <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/preguntas-frecuentes/>
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EEUU. (24 de Mayo de 2019). *Medline Plus*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html>
- Burgos, R., Pombosa, E., & Villar, L. (2017). Los emprendimientos como elemento de estudio teórico, académico e investigativo. *Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Campbell. (1981). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Obtenido de *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Castañeda. (1986). *Noción de la calidad de vida desde diversas perspectivas*. Obtenido de *Noción de la calidad de vida desde diversas perspectivas*: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Caurín, J. (19 de Julio de 2017). *Emprendepyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-plan-de-negocio.html>
- Cella y Tulsy. (1990). *Calidad de vida, una definición integradora*. Obtenido de http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/love/Gestion_12P/80535203_calidad_de_vida_conceptos_redalyc.pdf
- Covin, & Slevin. (1991). *Modelo de emprendimiento*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/716/71612100003.pdf>

- De Santiago, D. (2017). Estudio para la creación de un centro de especialidades médicas en el distrito nueve de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría). Repositorio de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- DIGEMID. (2020). *Ley N° 29459*. Obtenido de LEY DE LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y PRODUCTOS SANITARIOS: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=760>
- Dispensario Sagrada Familia. (2020). *Especialistas*. Obtenido de <https://www.dispensariosagradafamilia.com.ec/especialistas>
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología: De su génesis a la publicación*. México: Univesidad Iberoamericana.
- Doyal; Gough. (1994). *Aproximación teórica al concepto de calidad de vida*. Obtenido de <http://revista.ujaen.es/huesped/rae/articulos2014/23espinosa14.pdf>
- Ducker. (1985). *Los emprendimientos como elemento de estudio teórico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/02/aporte-emprendimiento.html>
- EcuRed: Enciclopedia Cubana. (Octubre de 2019). *EcuRed: Enciclopedia Cubana*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Paciente#Otra_definici.C3.B3n_de_Paciente
- Encolombia. (Abril de 2017). *Guía para Médicos*. Obtenido de <https://encolombia.com/medicina/guiasmed/jovenes/caracteristicasdelaatencion2-3/>
- Fernández, M. (2017). *Estudio sobre las competencias específicas en el título de Grado en Trabajo Social*. Almería: Universidad Almería.

- Frenk. (1992). *Introducción a la Salud Pública*. Obtenido de <https://saludpublicayepi.files.wordpress.com/2012/06/documento-3er-parcial-compilacion-4-documentos.pdf>
- Fundación Damas del Honorable Cuerpo Consular. (2020). *Especialidades*. Obtenido de <http://www.fundaciondamashcc.org.ec/especialidades/>
- García, & Alcérreca. (2000). *Esquema de un Plan de negocios*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22654/Capitulo1.pdf>
- Geyndt, W. D. (Junio de 1986). *Sinopsis de los planteamientos para evaluar la calidad de la atención al paciente*. Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/c2ac/49bd791abd403eb5cafd48a386eee6a90651.pdf?_ga=2.261103620.808204632.1574246380-39456731.1574246380
- Gil, P. (1991). *Introducción a la salud pública*. Obtenido de <https://saludpublicayepi.files.wordpress.com/2012/06/documento-3er-parcial-compilacion-4-documentos.pdf>
- González, A., De Pablos, A., Aguilera, M., Escribano, S., & Gil, J. (1994). *Calidad Total en atención primaria de salud*. Madrid: Díaz Santos S.A.
- Goraymi. (2020). *Parroquias de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.goraymi.com/es-ec/guayas/guayaquil/mapas/parroquias-guayaquil-acjgvpmf4>
- Hanlon. (1974). *Introducción a la salud pública*. Obtenido de <https://saludpublicayepi.files.wordpress.com/2012/06/documento-3er-parcial-compilacion-4-documentos.pdf>
- Hospital Teodoro Maldonado Carbo. (2020). *Cartera de servicios*. Obtenido de <https://www.htmc.gob.ec/index.php/hospital/cartera-de-servicios>

- Hospital Universitario Erasmo Meoz. (2020). *Servicios Hospitalarios*. Obtenido de <http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/nuestra-empresa/servicios/693-servicios-hospitalarios>
- IECS. (2019). *Instituto de efectividad clínica y sanitaria*. Obtenido de Qué es una tecnología sanitaria: <https://www.iecs.org.ar/evaluacion-de-tecnologias-sanitarias-y-economia-de-la-salud/que-es-una-tecnologia-sanitaria/>
- IESS. (2014). *Plan Médico Funcional Centro de Atención Ambulatoria 213 Sur Valdivia*. Obtenido de <https://docplayer.es/37333555-Plan-medico-funcional.html>
- IESS. (2020). *Resultados Censo Económico*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>
- INEC. (2018). *Actividades y recursos de salud*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/actividades-y-recursos-de-salud/>
- INEC. (2020). *Proyecciones Poblacionales*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Instituto Catalán de la Salud. (2002). *ATS/DI atención especializada*. España: Editorial Mad.
- Knight, F. (1921). *Risk, uncertainty and profit*. Obtenido de <https://fraser.stlouisfed.org/files/docs/publications/books/risk/riskuncertaintyprofit.pdf>
- Kushell, J. (2001). *Plan de negocio*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22654/Capitulo1.pdf>
- Levi, L., & Anderson, L. (<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123c.pdf> de 1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*.

- Logenecker, Moore, & Petty. (2001). *El mundo ha cambiado y con ello la forma de hacer negocios*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/angulo_v_d/capitulo_2.pdf
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- McClelland, & Clarence. (2003). *Monografía de emprendimiento*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/pk7mme/En-este-orden-de-ideas-McClelland-estudia-la-motivaci%C3%B3n-y-la-necesidad-del/>
- Mendoza, R., & Serpa, S. (2019). Estudio de factibilidad para la creación de la Unidad de Obesidad en el Hospital Alcívar de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Metrored. (2020). *Metrored Centros Médicos*. Obtenido de <http://www.metrored.med.ec/index.php/es/>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Acuerdo No. 00000079*. Obtenido de <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Acuerdo-Ministerial-00079-Permiso-De-Funcionamiento-Establecimietnos-De-Salud.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *MSP garantiza salud integral para la mujer*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/msp-garantiza-salud-integral-para-la-poblacion-femenina/>

- Montoya, L. A., De Arias, L. M., & Lozada, C. A. (2009). Propuesta metodológica para la elaboración de planes de negocios. *Scientia et Technica*, 40.
- Municipio de Guayaquil. (2020). *Cómo obtengo una solicitud para registro de patente*. Obtenido de <https://guayaquil.gob.ec/c%C3%B3mo-obtengo-una-solicitud-para-registro-de-patente>
- Olivares, C. (2018). Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III Goyeneche -2018. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- OMS. (09 de Noviembre de 2005). *Qué es un sistema de salud*. Obtenido de <https://www.who.int/features/qa/28/es/>
- OMS. (Agosto de 2016). *Qué es la promoción en salud*. Obtenido de <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>
- OMS. (2018). *Salud de la mujer*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/women-s-health>
- OMS, O. M. (25 de Septiembre de 2018). *Organización Mundial de la Salud - OMS*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud - OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/women-s-health>
- OMS-Definiciones. (s.f.). *OMS - Definiciones*. Obtenido de https://www.who.int/medical_devices/definitions/es/
- OPS. (2013). *Evaluación de tecnologías sanitarias*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9229:2013-tecnologias-sanitarias&Itemid=41687&lang=es

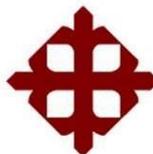
- OPS. (2020). *Cobertura universal de salud*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9392:universal-health-coverage&Itemid=40690&lang=es#:~:text=situaci%C3%B3n%20de%20vulnerabilidad.-
- PAE. (30 de Abril de 2016). *Pasos de la valoración*. Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/mod/page/view.php?id=61923>
- Palacios, R. (2017). Estudio de factibilidad para la creación de un centro médico integral de nutrición y adelgazamiento “+Lite Nutrition” en la ciudad de Azogues. Repositorio Universidad de las Américas.
- Pérez, L. (2015). Plan de negocio para una clínica privada en Moncada. Repositorio Universitat Politècnica de València.
- Pérez-Sandi. (2002). *Plan de negocio*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22654/Capitulo1.pdf>
- Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. México: Editorial C.E.C.S.A.
- Prado, G. (2014). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. España: Paraninfo SA.
- Robayo, C. (1977). *Delimitación conceptual de la atención primaria*. Obtenido de Delimitación conceptual de la atención primaria: https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v43n3/1561-3127-rcsp-43-03-00432.pdf
- Romero, C. (2018). Estudio de factibilidad para la creación de un Centro de Diálisis en la ciudad de Quevedo. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Romero, C. (2018). Estudio de Factibilidad para la Creación de un Centro de Diálisis en la ciudad de Quevedo. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Rosenstock, I. M. (Diciembre de 2005). *Por qué las personas usan los servicios de salud*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690262/>
- Rueda. (2004). *Revista de Antropología Experimental*. Obtenido de <http://revista.ujaen.es/huesped/rae/articulos2014/23espinosa14.pdf>
- Schumpeter. (1911). *Teoría del emprendimiento*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3157/T11.10%20P836m.pdf?sequence=1>
- Starfield, B. (Julio de 1973). *Investigación de servicios de salud: un modelo de trabajo*. Obtenido de <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJM197307192890305>
- Superintendencia de Compañías. (2020). <https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/>. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/>
- Sutton, G. (2005). *Plan de negocios*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/varela_b_r/capitulo2.pdf
- Tentori, V. (1977). *Delimitación conceptual de la atención primaria*. Obtenido de Delimitación conceptual de la atención primaria: https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v43n3/1561-3127-rcsp-43-03-00432.pdf

- Terris, M. (1992). *Introducción a la salud pública*. Obtenido de <https://saludpublicayepi.files.wordpress.com/2012/06/documento-3er-parcial-compilacion-4-documentos.pdf>
- Torre, E., León, T., Medina, G., & Zamora, B. (2017). Propuesta de un plan de negocios: desarrollo de un centro de pre y post natal en el distrito de los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Valenti, F. (2018). *Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños*. México: Editorial Digital UNID.
- Vilalta, C. (2016). *Análisis de datos*. México: Colección Docencia CIDE.
- Viniegra, S. (2007). *Entendiendo el plan de negocios*. lulu.com.
- Winslow. (1920). *Introducción a la salud pública*. Obtenido de <https://saludpublicayepi.files.wordpress.com/2012/06/documento-3er-parcial-compilacion-4-documentos.pdf>
- www.encolombia.com. (Abril de 2017). Obtenido de www.encolombia.com: <https://encolombia.com/medicina/guiasmed/jovenes/caracteristicasdelaatencion2-3/>
- Zambrano, D. (2016). Estudio de la factibilidad para la creación de Centro de Enfermedades Digestivas en la ciudad de Portoviejo-Manabí. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta



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

Estimada, agradecemos su valiosa colaboración al tomarse unos minutos para contestar esta encuesta. Es importante destacar que la información recolectada, será utilizada únicamente bajo fines académicos, con el propósito de otorgar una solución al tema de investigación denominado: Estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil.

Cada pregunta tiene una serie de opciones de las cuales debes de seleccionar y marca solo una (1) con “X”

Datos generales

1. Edad

- a) 21 – 25 años
- b) 26 – 35 años
- c) 36 – 40 años
- d) 41 – 50 años
- e) 51 – 60 años
- f) 61 o más años

2. Estado civil

- a) Casada/Unida
- b) Soltera
- c) Divorciada/Separada
- d) Viuda
- e) Otra

3. ¿Cuántas mujeres mayores de edad integran su grupo familiar?

- a) 1 – 2
- b) 3 – 4
- c) 5 o más

4. Trabaja actualmente o se encuentra jubilada/pensionada (Si su respuesta es NO pase a la pregunta 6)

- a) Sí
b) No

5. Indique en qué sector económico trabaja

- a) Empresa pública
b) Empresa privada
c) Por su cuenta
d) Ama de casa
e) Jubilada/pensionada

6. Indique cuál es el nivel de ingreso de su hogar por mes

- a) Menor al salario básico unificado \$400
b) Salario básico unificado \$400
c) Entre \$400 a \$1000
d) Entre \$1001 a \$2500
e) Mayor a \$2500

7. En promedio con respecto al 2019 ¿Cada cuánto usted acudió al médico en el año?

- a) Una sola vez
b) Dos veces
c) Tres o cuatro veces
d) Cinco o seis veces
e) Más de seis veces
f) Nunca

8. Indique su preferencia cuando visita al médico

- a) Frecuenta al mismo médico del mismo centro de salud
b) Frecuenta distintos médicos en distintos centros de salud

9. El centro de salud al cual acude se encuentra ubicado:

- a) Cerca de su domicilio
b) Lejos de su domicilio

10. Conoce usted todos los servicios que brinda el centro de salud al que normalmente asiste: (Si su respuesta es nunca he asistido, de por terminada la encuesta.

- a) Sí los conozco
- b) No los conozco
- c) Nunca he asistido

11. Cuáles son los servicios médicos más utilizados por usted en el centro de salud. Seleccione solo hasta dos opciones.

- a) Ecografía
- b) Electrocardiograma
- c) Radiografía
- d) Laboratorio clínico
- e) Resonancia magnética
- f) Farmacia
- g) Otros

12. Considera que el centro de salud al cual asiste, le brinda atención oportuna y especializada. Si nunca ha asistido no conteste.

- a) Totalmente en desacuerdo
- h) En desacuerdo
- i) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- j) De acuerdo
- k) Totalmente de acuerdo

13. En la actualidad, está usted satisfecha con la gama de servicios que le brinda el centro de salud al que asiste

- a) Nada satisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Satisfecho
- d) Muy Satisfecho
- e) Totalmente satisfecho

14. ¿Le gustaría que esta parroquia cuente con un centro integral de salud de la mujer?

- Sí
- No

15. ¿Estaría usted dispuesta a cambiar de centro de salud?

- Sí
No

16. En cuanto a los servicios médicos presentados (consultas médicas, exámenes especializados, exámenes de laboratorios, etc.) ¿Cuáles son las características más importantes por el cual acudiría al centro de salud?

Seleccione tres opciones.

- a) Calidad del servicio
b) Precios
c) Cercanía al trabajo y/o habitación
d) Tiempos de atención y diagnósticos
e) Variedad de servicios en un solo lugar
f) Instalaciones e infraestructura

17. ¿Qué valor estaría usted dispuesta a cancelar por una consulta general del nuevo centro de salud?

- a) Entre \$8 - \$13
b) \$14 - \$19
c) \$20 - \$25
d) Más de \$25

18. ¿Qué valor estaría usted dispuesta a cancelar por algún examen enviado por el especialista del nuevo centro de salud?

- a) Entre \$10 - \$20
b) \$20 - \$40
c) \$40 - \$60

19. Con base en su opinión, califique la siguiente frase: “Próximamente se construirá el nuevo y moderno centro integral de salud de la mujer”.

- a) Excelente idea
b) Buena idea
c) Me es indiferente
d) Mala idea
e) Pésima idea

20. ¿A través de qué medios le gustaría conocer sobre el nuevo centro de salud orientado a la mujer? Escoja dos opciones.

- a) Redes sociales
- b) Televisión
- c) Radio
- d) Prensa escrita
- e) E-mail
- f) Volantes impresos
- g) Página web
- h) Valla publicitaria

Apéndice B. Tablas Financieras

Tabla 25
Mantenimiento de equipos

| Equipos | Mensual |
|----------------------------------|--------------|
| Electrocardiograma | 10.00 |
| Monitor de signos vitales | 10.00 |
| Ecógrafos Ultrasonidos | 5.00 |
| Escáner de resonancia magnética | 15.00 |
| Sistema de rayos X | 15.00 |
| Monitor fetal y materno | 5.00 |
| Espectrofotómetro Semiautomático | 5.00 |
| Total | 65.00 |

Tabla 26
Insumos

| Descripción | Cant | Costo | Total |
|---------------------------------|------|-------|---------------|
| Rollos de Algodón | 8 | 7,00 | 56,00 |
| Rollo de Gasa Hospitalaria | 3 | 32,00 | 96,00 |
| Caja de curitas | 12 | 3,10 | 37,20 |
| Esparadrapo | 5 | 5,00 | 25,00 |
| Caja de catéter | 3 | 60,00 | 180,00 |
| Caja de jeringuillas | 3 | 10,00 | 30,00 |
| Guantes | 5 | 8,80 | 44,00 |
| Caja de Mascarillas quirúrgicas | 5 | 14,00 | 70,00 |
| Caja de Lancetas | 3 | 4,50 | 13,50 |
| Alcohol Antiséptico | 5 | 11,00 | 55,00 |
| Equipo de veneclosis | 30 | 1,00 | 30,00 |
| Batas para pacientes | 12 | 3,00 | 36,00 |
| Rollos de vendas de yeso | 3 | 2,50 | 7,50 |
| Gel antibacterial | 5 | 10,00 | 50,00 |
| Gel hidrosoluble | 4 | 13,00 | 52,00 |
| Gel ECG Electroconductor | 4 | 8,00 | 32,00 |
| Papel para electrocardiograma | 3 | 10,00 | 30,00 |
| Hojas de Bisturí | 1 | 12,00 | 12,00 |
| Gafas de seguridad médica | 5 | 3,00 | 15,00 |
| Total | | | 877,20 |

Tabla 27
Rol de pagos nómina

| Nómina | Ca nt. | Sueldo | Total | Aporte patronal | Déci mo terce ro | Déc imo cua rto | Vacaci ones | Fondos de reserva | Total |
|-------------------------------|-----------|-----------------|-----------------|--------------------|---------------------------|--------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|
| Salud | | | | | | | | | |
| Médico General | 2 | 1.200,0 | 2.400,0 | 267,6 | 200,0 | 33,3 | 100,0 | 199,9 | 3.200,9 |
| Cardiólogo | 1 | 2.500,0 | 2.500,0 | 278,8 | 208,3 | 33,3 | 104,2 | 208,3 | 3.332,8 |
| Gineco- obstetra | 2 | 1.800,0 | 3.600,0 | 401,4 | 300,0 | 33,3 | 150,0 | 299,9 | 4.784,6 |
| Enfermeras | 4 | 700,0 | 2.800,0 | 312,2 | 233,3 | 33,3 | 116,7 | 233,2 | 3.728,8 |
| Médico Patólogo clínico | 1 | 1.800,0 | 1.800,0 | 200,7 | 150,0 | 33,3 | 75,0 | 149,9 | 2.409,0 |
| Radiólogo | 1 | 1.800,0 | 1.800,0 | 200,7 | 150,0 | 33,3 | 75,0 | 149,9 | 2.409,0 |
| Imagenología | 2 | 700,0 | 1.400,0 | 156,1 | 116,7 | 33,3 | 58,3 | 116,6 | 1.881,1 |
| Laboratorio | 1 | 700,0 | 700,0 | 78,1 | 58,3 | 33,3 | 29,2 | 58,3 | 957,2 |
| Farmacéutico | 2 | 500,0 | 1.000,0 | 111,5 | 83,3 | 33,3 | 41,7 | 83,3 | 1.353,1 |
| Total salud | 16 | 11.700,0 | 18.000,0 | 2.007,0 | 1.500,0 | 300,0 | 750,0 | 1.499,4 | 24.056,4 |
| Administración | | | | | | | | | |
| Secretaria/Caje ra | 1 | 410,0 | 410,0 | 45,7 | 34,2 | 33,3 | 17,1 | 34,2 | 574,5 |
| Gerente de salud | 1 | 3.000,0 | 3.000,0 | 334,5 | 250,0 | 33,3 | 125,0 | 249,9 | 3.992,7 |
| Director médico | 1 | 2.500,0 | 2.500,0 | 278,8 | 208,3 | 33,3 | 104,2 | 208,3 | 3.332,8 |
| Personal de limpieza | 2 | 404,4 | 808,8 | 90,2 | 67,4 | 33,3 | 33,7 | 67,4 | 1.100,8 |
| Total admin. | 5 | 6.314,4 | 6.718,8 | 749,1 | 559,9 | 133,3 | 280,0 | 559,7 | 9.000,8 |
| Consolidado | 21 | 18.014,4 | 24.718,8 | 2.756,1 | 2.059,9 | 433,3 | 1.030,0 | 2.059,1 | 33.057,2 |

Tabla 28
Suministros de oficina

| Suministros de oficina | | | | |
|------------------------|--------|----------|--------------------|-----------------|
| Descripción | Unidad | Cantidad | Precio Unitario | Precio Total |
| Bolígrafos | Caja | 1 | 2.75 | 2.75 |
| Lápices | Caja | 1 | 2.69 | 2.69 |
| Resmas de papel bond | Resma | 2 | 2.99 | 5.98 |
| Tinta de impresora | Unidad | 1 | 25.99 | 25.99 |
| Grapas | Caja | 4 | 1.00 | 4.00 |

| | | | | |
|--------------|--------|----|-------|---------------|
| Perforadora | Unidad | 10 | 6.00 | 60.00 |
| Grapadora | Unidad | 10 | 12.00 | 120.00 |
| Saca grapas | Unidad | 10 | 0.90 | 9.00 |
| Folder | Unidad | 3 | 1.80 | 5.40 |
| Total | | | | 235.81 |

Tabla 29
Amortización del préstamo

| | Pago | Principal | Intereses | Pago | Amort. Prést. |
|----|-------------|------------------|------------------|-------------|----------------------|
| 0 | | | | 9.656,05 | 452.262,95 |
| 1 | | 5.808,05 | 3.848,00 | 9.656,05 | 446.454,90 |
| 2 | | 5.857,46 | 3.798,59 | 9.656,05 | 440.597,44 |
| 3 | | 5.907,30 | 3.748,75 | 9.656,05 | 434.690,14 |
| 4 | | 5.957,56 | 3.698,49 | 9.656,05 | 428.732,58 |
| 5 | | 6.008,25 | 3.647,80 | 9.656,05 | 422.724,33 |
| 6 | | 6.059,37 | 3.596,68 | 9.656,05 | 416.664,96 |
| 7 | | 6.110,93 | 3.545,12 | 9.656,05 | 410.554,04 |
| 8 | | 6.162,92 | 3.493,13 | 9.656,05 | 404.391,12 |
| 9 | | 6.215,36 | 3.440,69 | 9.656,05 | 398.175,76 |
| 10 | | 6.268,24 | 3.387,81 | 9.656,05 | 391.907,52 |
| 11 | | 6.321,57 | 3.334,48 | 9.656,05 | 385.585,95 |
| 12 | | 6.375,36 | 3.280,69 | 9.656,05 | 379.210,60 |
| 13 | | 6.429,60 | 3.226,45 | 9.656,05 | 372.781,00 |
| 14 | | 6.484,30 | 3.171,75 | 9.656,05 | 366.296,70 |
| 15 | | 6.539,48 | 3.116,57 | 9.656,05 | 359.757,22 |
| 16 | | 6.595,12 | 3.060,93 | 9.656,05 | 353.162,10 |
| 17 | | 6.651,23 | 3.004,82 | 9.656,05 | 346.510,88 |
| 18 | | 6.707,82 | 2.948,23 | 9.656,05 | 339.803,06 |
| 19 | | 6.764,89 | 2.891,16 | 9.656,05 | 333.038,17 |
| 20 | | 6.822,45 | 2.833,60 | 9.656,05 | 326.215,72 |
| 21 | | 6.880,50 | 2.775,55 | 9.656,05 | 319.335,22 |
| 22 | | 6.939,04 | 2.717,01 | 9.656,05 | 312.396,18 |
| 23 | | 6.998,08 | 2.657,97 | 9.656,05 | 305.398,10 |
| 24 | | 7.057,62 | 2.598,43 | 9.656,05 | 298.340,48 |
| 25 | | 7.117,67 | 2.538,38 | 9.656,05 | 291.222,81 |
| 26 | | 7.178,23 | 2.477,82 | 9.656,05 | 284.044,58 |
| 27 | | 7.239,30 | 2.416,75 | 9.656,05 | 276.805,28 |
| 28 | | 7.300,90 | 2.355,15 | 9.656,05 | 269.504,38 |
| 29 | | 7.363,02 | 2.293,03 | 9.656,05 | 262.141,36 |
| 30 | | 7.425,66 | 2.230,39 | 9.656,05 | 254.715,70 |
| 31 | | 7.488,84 | 2.167,21 | 9.656,05 | 247.226,86 |
| 32 | | 7.552,56 | 2.103,49 | 9.656,05 | 239.674,30 |
| 33 | | 7.616,82 | 2.039,23 | 9.656,05 | 232.057,48 |
| 34 | | 7.681,63 | 1.974,42 | 9.656,05 | 224.375,85 |
| 35 | | 7.746,98 | 1.909,06 | 9.656,05 | 216.628,86 |
| 36 | | 7.812,90 | 1.843,15 | 9.656,05 | 208.815,97 |
| 37 | | 7.879,37 | 1.776,68 | 9.656,05 | 200.936,59 |
| 38 | | 7.946,41 | 1.709,64 | 9.656,05 | 192.990,18 |
| 39 | | 8.014,02 | 1.642,02 | 9.656,05 | 184.976,15 |
| 40 | | 8.082,21 | 1.573,84 | 9.656,05 | 176.893,94 |
| 41 | | 8.150,98 | 1.505,07 | 9.656,05 | 168.742,97 |
| 42 | | 8.220,33 | 1.435,72 | 9.656,05 | 160.522,64 |

| | | | | |
|----|----------|----------|----------|------------|
| 43 | 8.290,27 | 1.365,78 | 9.656,05 | 152.232,37 |
| 44 | 8.360,81 | 1.295,24 | 9.656,05 | 143.871,56 |
| 45 | 8.431,94 | 1.224,11 | 9.656,05 | 135.439,62 |
| 46 | 8.503,68 | 1.152,37 | 9.656,05 | 126.935,94 |
| 47 | 8.576,04 | 1.080,01 | 9.656,05 | 118.359,90 |
| 48 | 8.649,00 | 1.007,05 | 9.656,05 | 109.710,90 |
| 49 | 8.722,59 | 933,46 | 9.656,05 | 100.988,30 |
| 50 | 8.796,81 | 859,24 | 9.656,05 | 92.191,50 |
| 51 | 8.871,65 | 784,40 | 9.656,05 | 83.319,84 |
| 52 | 8.947,14 | 708,91 | 9.656,05 | 74.372,71 |
| 53 | 9.023,26 | 632,79 | 9.656,05 | 65.349,44 |
| 54 | 9.100,03 | 556,01 | 9.656,05 | 56.249,41 |
| 55 | 9.177,46 | 478,59 | 9.656,05 | 47.071,95 |
| 56 | 9.255,55 | 400,50 | 9.656,05 | 37.816,40 |
| 57 | 9.334,29 | 321,75 | 9.656,05 | 28.482,11 |
| 58 | 9.413,71 | 242,34 | 9.656,05 | 19.068,39 |
| 59 | 9.493,81 | 162,24 | 9.656,05 | 9.574,59 |
| 60 | 9.574,59 | 81,46 | 9.656,05 | 0,00 |

Tabla 30

CAPM

| Cálculo de CAPM | |
|---------------------------|-------|
| Rf + b (Rm-Rf) | 6.47% |
| tasa de libre riesgo (Rf) | 8.37% |
| tasa de mercado (Rm) | 6.00% |
| beta (b) | 0.8 |

Tabla 31

Costo promedio ponderado del capital

| Cálculo de CAPM | | |
|---------------------------|--|-------|
| Rf + b (Rm-Rf) | | 6.47% |
| tasa de libre riesgo (Rf) | | 8.37% |
| tasa de mercado (Rm) | | 6.00% |
| beta (b) | | 0.8 |

| Evaluación Monto | Indicador | Tasa |
|--|--------------------------|--------|
| Evaluar la inversión - capital propio 150,742.60 | CAPM | 6.47% |
| Evaluar préstamo 452,227.79 | Tasa de interés préstamo | 10.21% |
| Evaluar rentabilidad del proyecto 602,970.38 | CPPC | 9.28% |

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mary Stephanie Romero Guzmán, con C.C: #0927867275 autora del trabajo de titulación: *Estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro 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.- Autorizo 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, 19 de febrero de 2021

f.  _____

Mary Stephanie Romero Guzmán
C.C: 0927867275

| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA | | | |
|---|---|-----------------------------------|-----|
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN | | | |
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Estudio de factibilidad para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil. | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Romero Guzmán, Mary Stephanie | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Gutiérrez Candela, Glenda Hurtado Cevallos, Gabriela | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 19 febrero 2021 | No. DE PÁGINAS: | 133 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Salud, negocios. | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Factibilidad financiera, centro integral de salud, estudio de mercado, plan de negocios, salud de la mujer. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | | | |
| <p>El plan de negocios es la ruta a seguir para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de estrategias enfocadas a satisfacer al mercado meta. El objetivo general fue analizar la factibilidad financiera y técnica para la creación de un centro integral de salud de la mujer en la zona sur de la ciudad de Guayaquil. La metodología tuvo un alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, bajo el método deductivo y tipo no experimental. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta aplicada a 383 mujeres. Entre los resultados obtenidos se pudo conocer que las familias tienen entre uno y dos mujeres en el hogar que se encuentran trabajando y asisten al médico con una recurrencia de dos veces al año, estas prefieren visitar al mismo médico si se encuentra cerca de su domicilio. Con respecto a los servicios que brinda el centro médico al que acuden actualmente, no los conocen, los servicios más utilizados son el laboratorio clínico y la ecografía. En relación al centro de salud que acuden se encuentran insatisfechas con el servicio y les gustaría que en la parroquia exista un centro de salud enfocado a la mujer. La estructura organizacional estuvo compuesta por 21 colaboradores, para determinar la viabilidad económica se partió de una inversión inicial de \$603 017.3 financiada 25% dueños y saldo deuda a cinco años plazos con una tasa de interés del 10.2%. La factibilidad financiera fue adecuada al brindar una TIR del 15.3% y un VAN de \$95 354.5.</p> | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-996726874 | E-mail: qf.maryromero@hotmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles | | |
| | Teléfono: +593-9-3804600 / 0997196258 | | |
| | E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |