

# Proyecto para la Creación de una Microempresa destinada al Servicio de Enfermería a Domicilio en la Ciudad de Guayaquil

Paola Lisseth Carrión Figueroa<sup>(1)</sup>

César David Ledesma Núñez<sup>(2)</sup>

Susan Johanna Togra Díaz<sup>(3)</sup>

Facultad de Economía y Negocios (FEN)

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral

Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador

plcarrio@espol.edu.ec<sup>(1)</sup>

cdledesm@espol.edu.ec<sup>(2)</sup>

stogra@espol.edu.ec<sup>(3)</sup>

Ing. Homero Villacís<sup>(4)</sup> Escuela Superior Politécnica del Litoral <sup>(4)</sup>, Ingeniero en Marketing  
hvillacis@espol.edu.ec<sup>(4)</sup>

## Resumen

*El presente proyecto realiza un análisis para conocer la posibilidad de inversión en la creación de una microempresa destinada al Servicio de Enfermería a Domicilio en la ciudad de Guayaquil. Partiendo de una breve investigación de mercado acerca de éste tema, se evidenció la ausencia de un servicio médico personalizado dirigido al público en general, que sufre enfermedades que requieren tratamientos constantes, y temas como el cuidado especializado de niños menores de cinco años y adultos mayores. El objetivo fundamental que persigue el proyecto es ofrecer una nueva alternativa para el usuario en cuanto al cuidado y tratamiento posterior a una evaluación médica. A nivel local, no existe ningún competidor directo lo que representa una ventaja competitiva y lo que hace de este proyecto una opción rentable de inversión. El presente tema está presentado en cuatro partes, en la primera se detalla la introducción, el inicio de los servicios de enfermería a nivel local, nacional, y global, así como la evolución del sector de la salud a través de la historia, en la segunda parte el estudio de mercado que revela el impacto de la implementación del proyecto, en la tercera el estudio técnico y en la última sección se evalúa el proyecto mediante un estudio financiero. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en base a los resultados de los estudios mencionados anteriormente.*

**Palabras Claves:** Servicio médico especializado, alternativas para el tratamiento posterior a una evaluación médica.

## Abstract

*This project performs an analysis to determine the possibility of investing in the creation of a microenterprise intended for home nursing services in the city of Guayaquil. Starting with a brief market research on this topic, showed the absence of a personal medical service aimed at the general public, who suffer from illnesses that require constant treatment, and issues such as the specialized care of children under five years and older. The basic goal of the project is to provide a new alternative for the user in the care and treatment following a medical evaluation. Locally, there is no direct competitor which represents a competitive advantage and what makes this project a profitable investment option. This topic is presented in four parts, the first detailed introduction, the onset of nursing services at the local, national, and global, as well as the evolution of the health sector through the history in second part of the market study that reveals the impact of project implementation, the third technical study and the final section evaluates the project with a financial study. Finally, we present the conclusions and recommendations obtained based on the results of the studies mentioned above.*

**Keywords:** Personal medical service, alternatives about healthcare and a post service medical evaluation.

## 1. Introducción

El presente proyecto surge al identificar el malestar e insatisfacción de las personas en general, sobre la carencia de un servicio de 24 horas que se especialice en el cuidado de niños, adultos mayores y en el tratamiento continuo de personas que estén imposibilitados de valerse por sí mismos, realizado en la comodidad de sus hogares, a cargo de un grupo de profesionales, como lo es el personal de enfermería.

El proyecto está dirigido hacia las personas que no cuentan con tiempo suficiente para hacerse cargo de sus familiares enfermos, o de personas que requieren tratamientos especiales y cuidado profesional.

Mediante un proceso metódico de investigaciones de mercado y los conocimientos claves en mercadeo y planeación estratégica se puede implementar una empresa destinada al Servicio de Enfermería a Domicilio en la ciudad de Guayaquil que se adapte a las preferencias, estilos de vida y sobre todo a los horarios de los potenciales clientes, dado que existe una oportunidad de negocio en un mercado que no ha sido explotado.

La elevada oferta del personal de la salud y la ventaja de ser un servicio nuevo, auténtico y diferenciado con un alto atractivo para el público, se traducen en un negocio con alta rentabilidad.

El tiempo promedio que se le dará a la realización del proyecto será un horizonte de 5 años, con el objetivo de que el inversionista que desea desarrollar el proyecto, pueda contar con el tiempo de conseguir los recursos o decida llevarlo a cabo.

Además el inversionista podrá contar con una idea clara de lo que podría pasar en ese periodo de tiempo, ya sea: la evolución de la demanda, evolución y comportamiento de los competidores, así como la variabilidad de los insumos y cambios que se podrían presentar en las decisiones de la política económica del país.

### 1.1 Objetivo General

Implementar el Servicio de Enfermería a Domicilio en la ciudad de Guayaquil, como una novedosa alternativa para el usuario en cuanto a la realización de tratamientos posteriores a una evaluación médica, así como para el cuidado de niños menores de cinco años y adultos mayores en la comodidad de sus hogares.

## 1.2 Objetivos Específicos

Determinar hacia qué segmento de la población se dirigirá el proyecto y el nivel de aceptación del servicio.

Formular un plan de marketing para introducir el servicio hacia el mercado objetivo.

Determinar la inversión necesaria y costos para el desarrollo del negocio y la implementación de los equipos necesarios para el servicio de Enfermería a Domicilio.

Analizar la viabilidad financiera y rentabilidad del proyecto.

Analizar la sensibilidad del proyecto.

## 1.3 Características del Servicio

La idea del presente proyecto, se enfoca en brindar un servicio de asistencia de enfermería a domicilio con eficiencia y eficacia en la ciudad de Guayaquil, éste servicio garantiza la calidad del mismo como consecuencia del prestigio de sus profesionales; asimismo con su implementación, se logrará dar solución a una necesidad existente en el mercado.

El servicio está dirigido a niños recién nacidos, adultos mayores, y a personas enfermas que necesiten algún tipo de tratamiento o terapia física. Como tal, la empresa se dedica a la atención personalizada del paciente y pone a la disposición de sus clientes los siguientes tratamientos:

### 1.3.1 Personas mayores o de la tercera edad:

- Compañía.
- Higiene, medicación, etc.
- Atención de sus necesidades personales.

### 1.3.2 Niños:

- Atención a menores de cinco años, alimentación, higiene, etc.

### 1.3.3 Personas enfermas:

- Asistencia en procesos postoperatorios.
- Asistencia en periodos de convalecencia o en caso de accidente.
- Asistencia a pacientes con Alzheimer, Parkinson, demencia senil. Arteriosclerosis, esclerosis múltiple, embolias, pacientes oncológicos, etc.

### 1.3.4 Otros servicios:

- Manejo de sonda vesical, sonda nasogástrica enemas, curación de heridas, etc.
- Inyectables: intramuscular, intravenoso, subcutáneo, venoclisis.
- Realización de terapias físicas.

## 2. Estudio de Mercado

Con la investigación de mercado se desea conocer si el Servicio de Enfermería tendrá aceptación por parte de la población guayaquileña, debido a que el mismo no es conocido a nivel local.

Además se pretende determinar la población objetivo a la cual se va a dirigir el servicio, así como la frecuencia de uso del mismo. Esta información contribuye para la estimación de la demanda y de éste modo analizar la participación de mercado.

### 2.1 Presentación de los resultados

Se realizó un total de 323 encuestas, en puntos estratégicos como:

- ✓ Hospital Guayaquil
- ✓ Hospital Luis Vernaza
- ✓ Clínica Kennedy ( Alborada)

Cabe recalcar que los lugares escogidos son centros de atención hospitalaria donde acude la masa de personas enfermas.

Los resultados de las encuestas acerca del Servicio de Enfermería a Domicilio revelaron:

El servicio será orientado indistintamente al sexo y edad, puesto que una enfermedad, su tratamiento y cuidado no consideran estos aspectos, se ubicará en el sector Norte de la ciudad de Guayaquil y se dirigirá para las personas que cuenten con un nivel promedio de ingresos entre \$500 y \$1000.

Los rangos de precios que se dieron como alternativas para los encuestados, merecen a los precios consultados con empresas que realizan este tipo de servicio en otros países. El precio hora se establecerá en \$10 dólares americanos, mientras que el precio día será de \$30 dólares americanos, de acuerdo con la disponibilidad de los encuestados.

La publicidad se deberá realizar mediante televisión, radio y material P.O.P, dado que por ser un servicio diferente, requiere llegar a la mente del consumidor mediante publicidad creativa, vistosa, atractiva, y que fundamentalmente proyecte la seguridad y confianza que necesitan los potenciales clientes.

Queda corroborado que no existe un competidor directo en la ciudad de Guayaquil, y que además existe una alta aceptación del servicio.

## 3. Estudio Técnico

En ésta sección, se hace un estudio de las necesidades físicas para la realización del proyecto. Un local para el establecimiento de las oficinas de atención al público es necesario, así como equipos de oficina y computación (con acceso a internet para el control de las operaciones y las ventas). Sin embargo el mayor porcentaje de la inversión se encuentra en los equipos médicos necesarios para diferentes casos que se pueden presentar dentro del cuidado de los pacientes.

Tabla 1. Equipos médicos

EQUIPAMIENTO MEDICO			
CANTIDAD	ITEM	COSTO POR UNIDAD	COSTO TOTAL
20	Uniforme	\$ 19.00	\$ 380.00
50	Guantes (Cajitas)	\$ 5.90	\$ 295.00
25	Mascarillas (Cajitas)	\$ 3.50	\$ 87.50
20	Maletín para transporte Instrumental y equipos	\$ 20.00	\$ 400.00
10	Tensiómetro	\$ 15.00	\$ 150.00
10	Estetoscopio	\$ 15.00	\$ 150.00
2	Electrocardiografo Portátil	\$ 420.00	\$ 840.00
20	Termómetro Electrónico	\$ 7.50	\$ 150.00
20	Set Disección x 9 medios	\$ 15.90	\$ 318.00
2	Autoclaves o esterilizador pequeño	\$ 810.00	\$ 1,620.00
5	Balanza	\$ 359.00	\$ 1,795.00
2	Nebulizadores y Aspiradores (Adulto)	\$ 179.00	\$ 358.00
2	Nebulizadores y Aspiradores (Niños)	\$ 410.00	\$ 820.00
10	Set de diagnostico	\$ 174.90	\$ 1,749.00
15	Tijera saca puntos	\$ 2.30	\$ 34.50
15	Linterna pequeña	\$ 12.40	\$ 186.00
4	Jeringuillas (Caja de 100 unidades)	\$ 7.60	\$ 30.40
10	Bidet Acero	\$ 36.90	\$ 369.00
10	Patos Acero	\$ 24.50	\$ 245.00
10	Sillas de ruedas	\$ 99.00	\$ 990.00
10	Andadores	\$ 32.00	\$ 320.00
10	Bastones	\$ 8.90	\$ 89.00
2	Sillas inodoro	\$ 46.00	\$ 92.00
12	Muletas	\$ 8.90	\$ 106.80
5	Bajalenguas (Caja de 100 unidades)	\$ 1.57	\$ 7.85
15	Algodón x 500 gramos	\$ 3.90	\$ 58.50
10	Gasa en Pieza	\$ 18.60	\$ 186.00
10	Porta Aposito	\$ 17.10	\$ 171.00
1	Bomba de infusión	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00
10	Alcohol Antiséptico Aseptix x 360 cc.	\$ 1.20	\$ 12.00
15	Suero fisiológico (litro)	\$ 1.90	\$ 28.50
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 6,277.47</b>	<b>\$ 15,539.05</b>

## 4. Estudio Organizacional

Dentro del recurso humano necesario se estableció el siguiente organigrama:

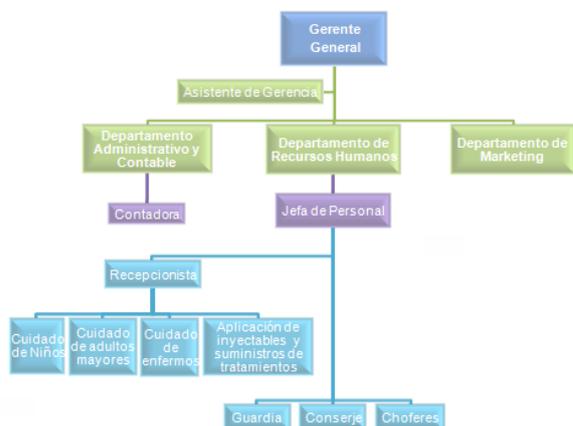


Figura 1. Organigrama de la Empresa

## 5. Análisis Financiero

Para la iniciación del proyecto se requiere el 40% de capital propio y el 60% mediante crédito en la Corporación Financiera Nacional, a una tasa referencial del 10,5%, ésta deuda será adquirida a un plazo de 5 años.

El capital financiado corresponde a un monto necesario para poder evitar incurrir en problemas de iliquidez posteriores; se utilizó el método de CAPM para calcular la tasa mínima atractiva de retorno (TMAR) exigida por los inversionistas.

Para que el proyecto se ponga en marcha se necesita cubrir lo correspondiente al capital de trabajo y también es imprescindible comprar los activos mencionados en el apartado de las Inversiones de la Organización.

**Tabla 2.** Cuadro de Inversión Inicial

<b>Inversión Inicial</b>		<b>\$ 68,977.28</b>
<b>Capital de Trabajo</b>		<b>\$ 12,110.00</b>
<b>Total Inversión Inicial</b>	100%	<b>\$ 81,087.28</b>
<b>Capital Propio</b>	40%	<b>\$ 32,434.91</b>
<b>Capital Prestado</b>	60%	<b>\$ 48,652.37</b>
<b>Tasa de interés CFN</b>	10.50%	

La rentabilidad mínima que se exigirá al proyecto para realizar un Servicio de Enfermería a Domicilio es del 18.87%, ésta es la tasa considerada para descontar los flujos de caja y obtener el VAN.

A partir del reporte de Pérdida y Ganancias obtenemos el flujo de caja, al cual se le adhieren las amortizaciones y depreciaciones, se puede observar que desde el primer año el proyecto rinde utilidad, sin embargo no representa un valor significativo ante la fuerte inversión inicial, pero en los años posteriores, la alta rentabilidad del proyecto genera un incremento de los flujos de caja, lo que se deriva del incremento del porcentaje de las ventas, en comparación a los costos.

En base a la información obtenida del flujo de caja se puede obtener el VAN (Valor Actual Neto), valor que será útil al momento evaluar el proyecto y saber si es conveniente llevar a cabo o no el proyecto. La tasa interna de retorno, TIR, medirá la rentabilidad de la empresa en términos porcentuales, y que posterior será comparada con la TMAR, para medir la rentabilidad mínima. En éste caso el VAN corresponde a USD 177,887.66 y la TIR es del 33%. En conclusión, dado que el  $VAN > 0$  y muy significativo y, la  $TIR > TMAR$ , se puede concluir que el proyecto es satisfactoriamente rentable.

Mediante el Payback, que es una herramienta financiera que permite estimar en qué tiempo se

recupera la inversión inicial y el capital de trabajo, considerando que se realizó un préstamo, se puede predecir que el valor de la inversión será recuperado en el cuarto año.

## 6. Conclusiones

El proyecto de inversión de Servicio de Enfermería, es un proyecto rentable en un horizonte de cinco años, esto se debe principalmente a los resultados obtenidos; un VAN de 177,887.66, una TMAR de 18.87 y una TIR del 33% dando como resultado la confirmación de la aceptación del mercado y sus proyecciones de ventas, lo que da lugar a una rentabilidad considerable y atractiva para la realización del proyecto.

Mediante el flujo de caja la se refleja la recuperación de la inversión en tres años, de ahí en adelante se aproximan ingresos netos que son corroborados por la rentabilidad del mismo.

El servicio que promueve éste proyecto es innovador por lo cual cabe recalcar que se encuentra en la fase introductoria, lo cual demanda mucho esfuerzo, dedicación y gastos principalmente en publicidad para de esta forma lograr la captación de los potenciales clientes y fidelizarlos, para así conseguir posesionarnos en el mercado de cuidados y servicio de enfermería.

## 7. Recomendaciones

Se recomienda para la realización del proyecto de Servicio de Enfermería a Domicilio que la eficiencia y la eficacia sean puntos clave para la realización del proyecto, ya que la necesidad existente de las personas se debe por la falta de tiempo y el desconocimiento para atender i brindar a sus familiares un cuidado de calidad.

Es vital promover un clima organizacional estable y profesional, para ello se pretende contar únicamente con profesionales de calidad que valoren sobretodo el servicio personalizado con el paciente.

El proyecto no tiene competidores directos, localmente hablando, pero si se planea una expansión a nivel nacional habría que considerar otros factores, e inclusive realizar un nuevo estudio ya que habría que tomar en cuenta a competidores netamente directos como los ubicados en Portoviejo y Quito

Por último, se considera de suma importancia la renovación de equipos ya que con la ayuda de la tecnología, se podría mejorar el servicio ofrecido.

## 8. Agradecimientos

Agradecemos a todas las personas que se involucraron y contribuyeron positivamente para la

realización de éste proyecto, en especial al Ing. Homero Villacís, por su valiosa ayuda como guía en el desarrollo del presente proyecto de tesis. Nuestro mayor sentimiento de gratitud hacia ellos.

## 9. Referencias

- [1] *El Diario*. El diario.ec, 04 Aug. 2009. Web. 02 Oct. 2009.
- [2] “*Enfermería a domicilio santa Rosa de Lima*” DJ desing, 25 Sept. 2009. Web. 25 Sept. 2009
- [3] “*Enfermería*” Wikipedia.com. Wikipedia, 01 Sept. 2009. Web. 05 Oct. 2009.
- [4] “*Facultad de Enfermería*” 01 Sept. 2009. Web. 28 Sept. 2009.
- [5] Finerty, Emmery. *Fundamentos de Administración Financiera*. 1st ed. Vol. 1999. Print.
- [6] Kotler, and Armstrong. *Marketing*. Prentice Hall ed. Vol. 8<sup>th</sup> edition. Print.
- [7] “Las cadenas de farmacias amplían su oferta y captan más clientes” *El comercio*. 03. Sept. 2009 Web. 01 Dec. 2009.
- [8] “Las Especialidades de Enfermería en el Ecuador” *Revista de Especialidades*. Walter Muñoz, 01 Julio 2006. Web. 03. Oct. 2009.
- [9] Líneas de Negocios Fybeca. Web.
- [10] Bce.fin.ec. Banco Central del Ecuador, 01 Feb. 2009. Web. 01 Feb. 2009.
- [11] Nassir, and Reinaldo Sapag. Preparación y evaluación de proyectos. Mc Graw Hill ed. Vol. 4th edition. Print.
- [12] Slavin, Stephen L. Economics. Graw Hill ed. Vol. 7. Gary Bu8rk. Print
- [13] Stanton. Fundamentos de Marketing Graw Hill ed. Print
- [14] Torres, Maria Teresa “Situación de la Enfermería en el ecuador” *Revista de Enfermería y Humanidades* (2001) 38-44. Print.

**Ing. Homero Villacís**  
**Director del Proyecto**