ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Enfermeras Express

AUTORES:

Anabel Cherrez P.
Bethsabe Pérez Ch.
Thalía Torres Z.

DIRECTOR:

Dra. Bessie Magallanes

Guayaquil - Ecuador

Noviembre 2010

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Enfermeras Express

AUTORES:

Anabel Cherrez P.
Bethsabe Pérez Ch.
Thalía Torres Z.

DIRECTOR:

Dra. Bessie Magallanes

Guayaquil-Ecuador
Noviembre 2010

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

XXV PROMOCIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los veinticuatro días del mes de noviembre de 2010, en el Aula A4 de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL,** sustentó su tesis de grado: **ENFERMERAS EXPRESS** la Srta. **THALIA MARIANA TORRES ZAMBRANO,** obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final
[redacted]			

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Edgar Izquierdo O., Sonia Zurita E.** y **Bessie Magallanes F.** y quienes firman a continuación:

EDGAR IZQUIERDO O.

SONIA ZURITA E.

BESSIE MAGALLANES F.

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

XXV PROMOCIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los veinticuatro días del mes de noviembre de 2010, en el Aula A4 de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL,** sustentó su tesis de grado: **ENFERMERAS EXPRESS** la Srta. **BETHZABE PEREZ CHAGERBEN,** obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final
[redacted]			

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Edgar Izquierdo O., Sonia Zurita E.** y **Bessie Magallanes F.** y quienes firman a continuación:

EDGAR IZQUIERDO O.

SONIA ZURITA E.

BESSIE MAGALLANES F.
TUTORA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

XXV PROMOCIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los veinticuatro días del mes de noviembre de 2010, en el Aula A4 de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL,** sustentó su tesis de grado: **ENFERMERAS EXPRESS** la Srta. **ANABEL DEL ROCIO CHERREZ PARRA,** obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final
[redacted]			

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Edgar Izquierdo O., Sonia Zurita E.** y **Bessie Magallanes F.** y quienes firman a continuación:

EDGAR IZQUIERDO O.

SONIA ZURITA E.

BESSIE MAGALLANES F.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca.

A mi directora de tesis, Dra. Bessie Magallanes F, por su calidez, paciencia, sugerencias y confianza en nuestro proyecto.

A mi papa y mama por ser los mejores y estar conmigo incondicionalmente, gracias porque sin ellos y sus enseñanzas no estaría aquí ni seria quien soy ahora, a ellos les dedico esta tesis.

A mis hermanos, Sebastian, Danielita y Luis por su paciencia y cariño incondicional a pesar de haberme ausentado en muchos momentos por estar en clases o estudiando.

A mis amigos: Daniel Faour y Celine Faour, gracias por estar conmigo, por aconsejarme, por regañarme y compartir risas.

Thalía Torres Z.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar siempre a mi lado

A mi hijo quien ha estado en cada momento apoyándome y con una gran paciencia apoyándome en todo este proceso.

A mi mama quien ha sido la persona que me ha apoyado en cada momento de mi vida y aun más en este nuevo éxito.

A mis compañeros que mas que compañeros, han sido unos verdaderos amigos en cada momento.

A nuestra Tutora Dra. Bessi Magallanes quien nos apoyo hasta el último momento.

A todo el personal de ESPAE quienes nos brindaron su apoyo y comprensión siempre.

Anabel Cherrez P.

AGRADECIMIENTO

A Dios ...
A mis padres por su aporte económico y ejemplo de vida
A mis profesores, quienes impartieron sus conocimientos y experiencias durante las horas de clases

Bethzabe Perez

"Enfermeras Express"

El cuidado es donde usted elija...

El presente Plan de Negocios detalla una propuesta estratégica de asistencia médica personalizada a corto y largo plazo, para todas aquellas personas que debido a su estado de salud necesitan vigilancia y cuidados, así como también beneficiará a sus familiares.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA Y SU PRODUCTO
   1.1. HISTORIA DE LA IDEA DE NEGOCIO
   1.2. FACTORES CRITICOS DE ÉXITO
   1.3. MODELO DE NEGOCIO
   1.4. TAMANO DE LA INDUSTRIA

2. SERVICIO
   2.1. DESCRIPCION DEL SERVICIO
   2.2. PROBLEMA A RESOLVER
   2.3. PROPUESTA DE VALOR
   2.4. COSTOS DEL SERVICIO
   2.5. ESTADO ACTUAL DE DESARROLLO DEL SERVICIO

3. ENTORNO Y COMPETENCIA
   3.1. LA INDUSTRIA
   3.2. ANALISIS DE LA INDUSTRIA
      3.2.1. NUEVOS COMPETIDORES
      3.2.2. PROVEEDORES
      3.2.3. COMPRADORES
      3.2.4. PRODUCTOS SUSTITUTOS

4. MERCADO POTENCIAL
   4.1. TAMAÑO DEL MERCADO POTENCIAL
   4.2. CRECIMIENTO DE MERCADO
   4.3. DESCRIPCION DEL SEGMENTO OBJETIVO
   4.4. INVESTIGACION DE MERCADO
   4.5. ESTRATEGIA DE MARKETING
   4.6. VENTAJA COMPETITIVA
   4.7. POLITICAS DE PRECIO
   4.8. PLAZA
   4.9. PROMOCION Y PUBLICIDAD

5. ANALISIS ECONÓMICO
   5.1. INVERSION TOTAL
   5.2. INVERSION EN ACTIVOS FIJOS
   5.3. INVERSION DE ACTIVOS NOMINALES
   5.4. CAPITAL DE TRABAJO

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

5.5. INGRESOS
5.6. GASTOS
5.7. UTILIDAD OPERACIONAL

6. ANÀLISIS ADMINISTRATIVO
6.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
6.2. PERSONAL CLAVE DE DIRECCIÒN
6.3. PLAN DE INCORPORACIONES DEL PERSONAL
6.4. EMPLEADOS, PERFILES Y FUNCIONES
6.5. SISTEMA DE RETRIBUCIONES E INCENTIVOS
6.6. POLITICA Y DERECHOS PARA ACCIONISTAS DIRECTORES

7. ANALISIS FINANCIERO
7.1. ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS
7.2. FLUJO DE CAJA
7.3. FLUJO DE RENTABILIDAD DE LOS ACCIONISTAS
7.4. BALANCE GENERAL
7.5. ANEXO – INFORMACION DE SUELDOS Y GASTOS FIJOS

8. ANALISIS LEGAL
8.1. ASPECTOS LEGALES
8.1.1. TIPO DE SOCIEDAD
8.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA CONFORMACION DE LA SOCIEDAD
8.1.3. COSTOS DE CONSTITUCION
8.2. REQUISITOS DE CONSTITUCION
8.2.1. REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
8.2.2. PATENTE MUNICIPAL
8.2.3. PERMISOS MUNICIPALES
8.2.4. MARCAS
8.2.5. PERMISO DE HIGIENE
8.2.6. PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS

9. ANALISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES
9.1. IDENTIFICACION DE RIESGOS DEL ENTORNO
9.2. ANALISIS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS DE LOS RIESGOS
9.3. EVALUACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

10. FUENTES DE INFORMACIÓN

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

DATOS DE LOS INTEGRANTES

Nombre: Anabel del Rocío Cherrez Parra
Cedula de Identidad: 070380665-3
Lugar de Nacimiento: Machala- El Oro
Correo Electrónico: anitabell_23@hotmail.com
anabel.cherrez@trebolverde.com
Titulo Obtenido: Licenciada en Turismo-Escuela Superior Politécnica del Litoral

Nombre: Bethzabe Perez Chagerben
Cedula de Identidad: 0916876022
Lugar de Nacimiento: Guayaquil
Correo Electrónico: bethzabep@yahoo.com
Titulo Obtenido: Ingeniera Comercial - Universidad del Pacífico

Nombre: Thalia Mariana Torres Zambrano
Cedula de Identidad: 0915898936
Lugar de Nacimiento: Guayaquil
Correo Electrónico: thalia@radiotelsa.com
Título Obtenido: Ingeniera Electrónica-Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

RESUMEN EJECUTIVO

Debido a diversos factores del ambiente, la proliferación de nuevas enfermedades y repunte de enfermedades ya existentes, hace que la salud de los ecuatorianos sea cada vez más propensa a sufrir alguna alteración.

Frente a dicha problemática se identifica la necesidad que tienen sus pacientes de atención profesional durante la etapa de recuperación y/o rehabilitación de su enfermedad, ello, sumado a la difícil disponibilidad de tiempo con que cuentan sus familiares por el mundo acelerado en el que vivimos, surge la idea de brindar servicios médicos personalizados.

Nuestra empresa ofrece el servicio de *Enfermeras Express* en el que acompañantes terapéuticas que proporcionan atención personalizada de enfermería a domicilio en la etapa de recuperación de un paciente.

Uno de los principales competidores de este servicio es el servicio doméstico, el cual es cada vez es más escaso e inseguro, generando la necesidad de acudir a las clínicas en busca de enfermeras que puedan brindar servicio de acompañamiento. En la ciudad de Guayaquil no existe un centro constituido formalmente por lo que es muy difícil contar con este servicio, lo cual lleva a buscar enfermeras referidas que muchas veces deben cumplir ambos trabajos simultáneamente. Lo que se recibe como consecuencia es una enfermera cansada o como usuarios hay una dependencia de la disponibilidad de las enfermeras.

El segmento de mercado al cual va dirigido Enfermeras Express lo constituyen personas en proceso post operatorio o de recuperación que requieran el servicio en la ciudad de Guayaquil, de un nivel socioeconómico medio y alto. Este segmento representan aproximadamente 173000 posibles pacientes

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

anuales en la ciudad de Guayaquil; en el primer año se espera atender de este mercado alrededor de 250 personas en proceso de post-operatorio.

Enfermeras Express marcará la diferencia entre las enfermeras que ofrecen este servicio posicionándose como un centro formalmente constituido que brinda servicio integral en donde las personas recibirán atención de personas con conocimiento en el lugar que ellos elijan.

Para la implementación de Enfermeras Express se necesitará el apoyo de los tres socios integrantes del proyecto, que además de su aporte económico aportarán con sus experiencia administrativa-financiera. Para llevar a cabo este proyecto es necesario una inversión inicial de USD$46460,00 de los cuales USD$21070 corresponden a activos fijos y USD$25459 para capital de trabajo.

El valor total de la inversión se recupera a partir del segundo año de estar operativo el centro de servicio Enfermeras Express con un TIR de 39.14% y un VAN de $20912,00. Para obtener el VAN se utilizó la tasa de 19.88% la misma que corresponde a la tasa requerida por los inversionistas de acuerdo al costo de capital promedio ponderado. Con la estructura financiera presentada el negocio genera utilidades a partir del segundo año.

A una tasa de descuento de 19.88% y una tasa interna de retorno del 39.14% nos indica que la propuesta del negocio es viable.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA Y SU PRODUCTO

1.1 HISTORIA DE LA IDEA DE NEGOCIO

Debido a diversos factores del ambiente, la proliferación de nuevas enfermedades y repunte de enfermedades ya existentes, hace que la salud de los ecuatorianos sea cada vez más propensa a sufrir alguna alteración.

Frente a dicha problemática se identifica la necesidad que tienen sus pacientes de atención profesional durante la etapa de recuperación y/o rehabilitación de su enfermedad, ello, sumado a la difícil disponibilidad de tiempo con que cuentan sus familiares por el mundo acelerado en el que vivimos, surge la idea de brindar servicios médicos personalizados.

Se trata de un servicio con disponibilidad 24/7, una persona de "Enfermeras Express" con las competencias más idóneas de acuerdo al caso, acudirá a suplir sus necesidades en el lugar y por el lapso de tiempo necesario, dependiendo de la enfermedad y tiempo estimado de recuperación.

De acuerdo a lo indicado por el American Medical Association en el libro Medical Management of the Homecare Patient [1], en la actualidad los pacientes con enfermedades crónicas o terminales tienen más tiempo de vida. Además los pacientes son dados de alta más temprano de lo que se acostumbraba, incrementando así la necesidad del cuidado en casa.

Este último dato puede ser confirmado con información proporcionada por el INEC. Desde el año 1988 el promedio de estadía de un paciente en un centro de salud era de 7,3 días; mientas que, al año 2006 ésta se redujo a 4,4 días promedio de estadía de un paciente en un hospital.

---

[1] Fuente: Medical Management of the Home Care Patient, disponible en www.ama-assn.org/ama1/pub/upload/mm/433/homecare.pdf, actualizado a marzo 15 del 2010

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

1.2 FACTORES CRITICOS DE EXITO

Considerando los factores de necesidad ya mencionados; encontramos que los pacientes requieren personas que los asistan durante su enfermedad o período de recuperación. Es por ello, que se brindará el servicio de asistencia de cuidado a enfermos a domicilio, para atender los requerimientos que un paciente necesite en su rehabilitación.

El tipo de servicio que se ofrecerá será de acuerdo a la necesidad del paciente; por lo que se identificó el siguiente servicio que se explicará en lo posterior del proyecto, y se detalla a continuación:

- Servicio Especializado de Cuidados de Enfermos por guardias

Este servicio deberá cumplir con factores críticos indispensables para que tengan la debida aceptación en el mercado.

a) **Encontrar profesionales capacitados para brindar atención al paciente**. Enfermeras Express deberá seleccionar un personal calificado que posea conocimiento y experticia, para brindar la vigilancia requerida al paciente; con el fin de una pronta recuperación y un alivio a la preocupación para sus familiares. Se buscará difundir por diferentes medios para encontrar el mejor equipo profesional.

b) **Información relevante y comprobada de la profesional a cargo del paciente.** Como dato importante para el manejo de personal que ingrese tanto a formar parte de la Agencia y a los domicilios de los pacientes se tendrá que verificar todo lo registrado en la hoja de vida presentada, desde sus experiencias profesionales, referidos, dirección, teléfono y más; con el fin de garantizar a nuestros clientes una persona honesta.

c) **Ofrecer estabilidad laboral a las acompañaste terapéuticas.** Las acompañantes contarán con afiliación del seguro del IESS, con esto se logrará que la oferta laboral sea atractiva para el mercado, ya que la mayoría de estas enfermeras no poseen el seguro debido. Con esto se logrará fidelizar a nuestro equipo para evitar de que los mismos clientes puedan engancharlas para una oferta de trabajo.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

1.3 MODELO DE NEGOCIO

Los usuarios finales y/o sus familiares se ponen en contacto con Enfermeras Express mediante vía telefónica, fax o correo electrónico. El personal de Enfermeras Express acuerda con el usuario final o cliente, el numero de guardias que desea disponer de un acompañante terapéutico, el tiempo estimado, el lugar dónde se prestará el servicio y el costo del mismo.

El servicio se ofrecerá en términos de guardias o turnos que comprende 8 horas, ofreciendo los siguientes horarios para las guardias:

Guardia de la mañana: 06H00 – 14H00
Guardia de la tarde: 14H00 – 22H00
Guardia de la noche: 22H00 – 06H00

En caso de que el tiempo estipulado no sea suficiente para la recuperación, el usuario puede extender el plazo previa coordinación con Enfermera Express.
Una vez concluidos los términos del acuerdo el usuario evaluará, mediante una pequeña encuesta, el desempeño del acompañante terapéutico, esto con el fin de garantizar el factor de éxito.

Algunos de los beneficios de contratar este tipo de servicio son:

- Contar con la facilidad de un servicio al domicilio.
- Flexibilidad en el horario o plazo que los pacientes requieran del servicio, por lo tanto el servicio podrá solicitar el numero de guardias que requiera .
- Seguridad y confianza de que los medicamentos, inyecciones, sueros, etc., serán administrados por una persona que cuenta con los estudios necesarios para desarrollar este tipo de trabajos.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Al recibir el tratamiento en un ambiente familiar para el enfermo la recuperación podría ser más efectiva.
- Disponibilidad inmediata de todos los instrumentos básicos que los pacientes puedan necesitar para su recuperación, tales como: tensiómetro, termómetros y hemoglucotest.

Unos de los objetivos comerciales, para incrementar las ventas; será el establecer alianzas estratégicas con doctores y compañías de medicina pre-pagada. Esto será con la intención de crear una relación ganar – ganar, entre las partes involucradas. A continuación se explican los tipos de convenios y beneficios a los que se puede acceder con los participantes de las alianzas estratégicas.

Doctores.- Se les dotará de material de punto de venta (P.O.P por sus siglas en inglés Point of Purchase) o también llamado "vendedores silenciosos", con ello logramos publicidad en el punto de venta que proporcionará al cliente todo tipo de información con respecto al servicio brindado por Enfermera Express. A su vez, es una estrategia de ***push clients*** o referidos por parte de los doctores al momento de aconsejar y recomendar la utilización de la agencia.

Los doctores que envíen pacientes recomendados por ellos, serán incluidos en nuestras bases de datos para referencias cruzadas en caso de que alguno de nuestros usuarios finales necesite algún especialista, así mismo, para aquellos doctores que envíen al menos dos pacientes al mes podrán acceder a una guardia de un acompañante terapéutico. Paralelamente Enfermeras Express ofrecerá a los Doctores que requieren alguna vez sus servicios con una tarifa menor y la misma calidad de atención.

Compañías de medicina pre-pagada.- Se trabajará mediante un convenio para que los usuarios de medicina pre-pagada puedan acceder a estos servicios con la tarifa que paguen a estas compañías. La presente estrategia

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ayudará a la captación de un mayor número de clientes ya que muchos de estas personas usan sus seguros ante un problema de salud.

1.4 TAMAÑO DE LA INDUSTRIA

Guayaquil es una ciudad que crece continuamente; nuevas áreas están siendo habitadas para la vivienda y comercio. Así mismo, las oportunidades de negocio están siendo aprovechadas por los empresarios para satisfacer la demanda que cada vez presenta nuevas necesidades tanto en el ámbito de salud, vivienda y comercio.

De acuerdo a datos proporcionados por Instituto Nacional de Estadística y Censos [2], en la última década el número de clínicas y hospitales pasó de 262 a 520.

La presencia de las unidades estatales se redujo del 40 al 25% en el universo hospitalario. De acuerdo con la última Encuesta Demográfica y de Salud Materna, Endemain (2004), cada ecuatoriano invierte 148 dólares al año en servicios de salud.

En la industria del sector privado de salud, los egresos hospitalarios han incrementado en un 6,8% evaluando los últimos años de .

En los últimos 4 años, en Guayaquil ha habido importantes inversiones privadas en el sector de la salud, Grupo Nobis con Omnihospital, creó un proyecto de 31,8 millones de dólares con 112 camas disponibles. En el 2006 la Clínica Kennedy abrió una sucursal en Samborondón, esta edificación costó 18 millones de dólares. Por otro lado, la Clínica Alcívar renueva sus equipos cada 3 ó 6 años, con una inversión Aproximada de 300.000 a 400.000 dólares al año.

---

[2] Fuente: INEC http://www.inec.gov.ec/web/guest/descargas/basedatos, actualizada a marzo 16 del 2010.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Esta unidad tiene sus metas claras para el 2007: poner en marcha tres laboratorios. Uno de biología molecular, otro de células madre y otro de estereotaxia (un sistema que permite operar el cerebro con pequeñas incisiones).

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

2. EL SERVICIO

2.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO

Enfermeras Express representa una agencia de acompañantes terapéuticas, que proporcionan atención personalizada de enfermería a domicilio en la etapa de recuperación de un paciente.

El servicio de Enfermeras Express busca suplir una necesidad de las personas en proceso post operatorio o de recuperación que:

- No cuentan con un familiar que esté disponible para su cuidado
- No saben dónde encontrar a enfermeras que ofrezcan un servicio de calidad y con el profesionalismo que debería caracterizarlas para que lo asistan durante su recuperación
- No disponen del tiempo para conseguir una enfermera especializada para su asistencia

Los usuarios finales y/o sus familiares se ponen en contacto con Enfermeras Express mediante vía telefónica, fax o correo electrónico. El personal de Enfermeras Express acuerda con el usuario final o cliente, el numero de guardias que desea disponer de un acompañante terapéutico, el tiempo estimado, el lugar dónde se prestará el servicio y el costo del mismo.

El servicio se ofrecerá en términos de guardias o turnos que comprende 8 horas, ofreciendo los siguientes horarios para las guardias:

Guardia de la mañana: 06H00 – 14H00
Guardia de la tarde: 14H00 – 22H00
Guardia de la noche: 22H00 – 06H00

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

El servicio consiste en que la enfermera se acerca al lugar indicado por el cliente y ésta se dedica al cuidado personalizado del paciente cumpliendo funciones como la administración de medicinas, aplicaciones de sueros, inyección, apoyo para la realización de ejercicios en caso de que la recuperación del usuario así lo amerite y aseo personal del paciente.

El servicio contará además con la visita corta de un supervisor que serán profesionales tituladas como licenciadas en enfermería con la finalidad de tener control sobre la calidad de servicio que se ofrece, así como asesor a la acompañante terapéutica en lo sea necesario de acuerdo a la evaluación de la supervisora.

A continuación se exponen las características principales de este tipo de servicio:

Tipo de Paciente:

- Pacientes en recuperación de un post operatorio que sufran de enfermedades adicionales como hipertensión, diabetes, entre otros.
- Personas que estén en etapa terminal y requieran de aseo y cuidados especiales.
- Ancianos con estado de salud delicado o que sufran enfermedades degenerativas (Mal Parkinson)
- Pacientes varios que requiera de un cuidado profesional más riguroso.
- Pacientes con movilidad limitada

Actividades del Acompañante Terapéutico:

- Chequeo y seguimiento del tratamiento recetado por el médico
- Administración de medicina cumpliendo el horario establecido.
- Toma de presión o temperatura, etc.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Suministro de comida/dieta validando que este de acuerdo a lo prescrito por el doctor.
- Baño, aseo personal al enfermo
- Arreglo y limpieza de la habitación,
- Movilización dentro del domicilio si es posible,
- Cambio de vendajes
- Poner inyecciones o sueros
- Apoyo y consejería a familiares sobre cuidados específicos que necesite el enfermo.

DIFERENCIACION DEL SERVICIO

La diferenciación e innovación que ofrece Enfermeras Express se basa en los siguientes puntos:

Accesibilidad del servicio.- El cliente tendrá a su disposición una empresa formalmente establecida donde podrá recurrir en el momento de tener la necesidad de contar con el servicio de enfermería a domicilio, logrando así, evitar que los pacientes peregrinen en la búsqueda de un servicio con personal calificado.

Supervisión del servicio ofrecido.- El servicio incluye la visita de una licenciada de enfermería que hará visitas cortas frecuentes al cliente con la finalidad de:

- Verificar la conformidad del servicio con el paciente o familiar.
- Verificar el cumplimiento de las tareas acordadas con el familiar, tal como toma de medicinas en el horario establecido, aseo del paciente, control de temperatura entre otras tareas.
- Conocer quejas del familiar en caso lo hubiere para proceder con el correctivo inmediato.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Personal capacitado.- La atención al paciente será cubierto ya sea por una acompañante terapéutica ó una enfermera profesional.

Hemos definido estos parámetros como diferenciadores considerando que actualmente este servicio:

- Esta dado por enfermeras que están al cuidado del paciente en la clínica u hospital donde laboran y si algún familiar le solicita el servicio de atención a domicilio primeramente le condicionan el horario de atención que debe coincidir con el tiempo disponible luego del cumplimiento de la jornada de trabajo regular; y, luego condicionan las funciones que cumplirán que son la vigilancia de los signos vitales del paciente y el cumplimiento de la toma de medicinas en los horarios establecidos mas no el aseo del paciente ni control de la dieta. Paralelamente el paciente corre el riesgo que la enfermera se quede dormida ya que es un servicio adicional al cumplimiento de sus horas regulares de trabajo.

- No existe un centro establecido formalmente donde se pueda encontrar profesionales para el cuidado del paciente a domicilio. Con una estrategia de marketing direccionado podremos garantizar que la clientela se contacte de manera eficaz.

2.2 PROBLEMA A RESOLVER

Considerando que el tiempo es uno de los limitantes de los clientes y que actualmente no existe un centro de atención que ofrezca este servicio, tanto al paciente como al familiar puede demandarle tiempo encontrar una enfermera que se encuentre disponible para prestar el servicio ya que como se ha mencionado anteriormente las enfermeras de los hospitales ofrecen este servicio como un extra.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

De acuerdo a entrevistas realizadas a varios doctores de diferentes clínicas de la ciudad de Guayaquil las personas que llegan a necesitar esta clase de servicios, lo consigue por medio de una referencia que le da una persona cercana a ellos que haya tenido una experiencia similar.

En ocasiones, los familiares o pacientes localizan a las enfermeras o acompañantes terapéuticas que son referidas, pero éstas no se encuentran disponibles en el momento de la necesidad del paciente. Cuando se da dicha situación, es la empleada doméstica quien muchas veces toma el rol de acompañante terapéutica o un familiar debe dedicar su tiempo, o los familiares se turnan para poder atender al paciente.

De acuerdo a lo indicado por Nancy L. Mace, Peter V. Rabins en el libro "Cuando el día tiene 36 horas", en muchas ocasiones ocurren conflictos dentro de la familia cuando hay un enfermo. En unos de sus capítulos comenta una señora *"Mi hermano se desentiende por completo de mi madre...él, que siempre fue su consentido; ni siquiera viene a verla. Toda la carga cae sobre mí. Mi otra hermana anda tan mal en su matrimonio que no quiero que pase mucho tiempo con ella. Así es que la que se encarga prácticamente de todo soy yo".* . . .

Así mismo los expertos, opinan que el cuidado de un paciente, puede traer conflictos entre la familia, ya que llegar a un acuerdo de horario para atender al familiar con problemas de salud no es fácil. La mayoría de las visitas que brindan los familiares a los pacientes son en las noche, causando molestia y sentimiento de abandono para muchos de los pacientes.

Con lo anteriormente expuesto, se concluye que el problema a resolver por parte de Enfermeras Express es el acompañamiento idóneo de un enfermo en el tiempo y lugar requeridos, sin que afecte las actividades diarias y normales de sus familiares.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

2.3 PROPUESTA DE VALOR

Dada la situación expuesta arriba, los beneficios para los familiares pueden reducirse en los siguientes puntos:

- ***Seguridad que el paciente esta bajo cuidado de un profesional:*** Como se ha expuesto anteriormente el personal de Enfermeras Express cuenta con la capacitación y entrenamientos necesarios para cualquier tipo de eventualidad, por lo que el familiar puede sentirse tranquilo y seguro.
- ***Evita posibles conflictos familiares***: Generalmente si los familiares no logran encontrar una enfermera optan por cuidarlo en turnos de relevo, si alguno de los familiares no cumple con el turno acordado por diferentes causas, provoca un malestar familiar que en ocasiones puede llegar a consecuencias mayores.

- ***Tranquilidad en sus Horas de Trabajo:*** Los familiares no tendrán que dedicarle sus horas de trabajo al paciente. En muchas ocasiones aún cuando los familiares tengan la intención de quedarse con el paciente se les dificulta ya que esto podría ser una causa para el despido. Adicionalmente, al saber que cuentan con un profesional su concentración laboral podría verse menos afectada.

Beneficios para el paciente:

A continuación se detallan los beneficios que percibe el paciente:

- Paciente contará con una asistente con conocimientos básicos de manejo de pacientes con alto riesgo de complicación que evitaran complicaciones futuras en la enfermedad o recuperación.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- No se preocupa de que un familiar tenga que dedicarle tiempo para cuidarlo.
- Sentirá compañía.
- Contará con la facilidad de movilización en la habitación o dentro del domicilio en caso sea necesitarlo y haya sido preacordado.

2.4 COSTO DEL SERVICIO

Por otro lado, los costos que este servicio generarían serían los siguientes:

Costos para el paciente

- Desconfianza
- Vergüenza de tener a una tercera persona que esté asistiéndole en su aseo personal.

Costos para los Familiares

- Los familiares pierden la oportunidad de participar en el proceso de recuperación. Pues, ante la enfermedad de un ser querido, los familiares quieren estar cerca de esta persona.
- Desconfianza natural ante la presencia de una persona no conocida en el domicilio del paciente.

Nuestra empresa mitigará los costos al ofrecer al cliente una empresa formal donde se garantizará contar con personal calificado e idóneo para el acompañamiento del paciente en el proceso de recuperación.

2.5 ESTADO ACTUAL DE DESARROLLO DEL SERVICIO

El desarrollo del servicio constará de las siguientes etapas:

1. Definición del concepto/servicio.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

2. Alquiler de Oficinas
3. Desarrollo de políticas y procedimientos.
4. Contratación del personal
5. Inducción y Capacitación

Actualmente, las etapas 1 y 2 han sido desarrolladas, mientras que para las etapas subsiguientes se cuenta con el diseño de las mismas. A continuación una breve descripción de cada una de las etapas y su estado.

1. ***Definición del Concepto/Servicio:***
   La idea surge de la necesidad que enfrentan las personas que tienen un pariente en proceso de recuperación y que no cuentan con la disponibilidad y/o flexibilidad de tiempo requerido para la prestarle su asistencia durante la recuperación del enfermo.

2. ***Alquiler de Oficinas:***
   Se cuenta con el área física donde se instalará la agencia. Las oficinas estarán ubicadas dentro de la clínica Santa Gema, ubicado estratégicamente en el centro de la ciudad, por el sector de la maternidad. Dicha ubicación permitirá la pronta movilización de las acompañantes terapéuticos, así como también dará la facilidad de tener clientes potenciales por la cercanía con centros de salud.

3. ***Desarrollo de políticas y procedimientos:***
   En esta etapa se dejara por escrito e implementado las políticas y procedimiento a seguir para:
   <u>Relacionados con el cliente:</u>
   - Creación de nuevo cliente en la base de datos.
   - Validación de la información del cliente, que incluirá una visita

   <u>Relacionados con la organización:</u>

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Modelo de contrato de cada cargo o función.
- Este punto esta desarrollado completamente en el capitulo # 6 que abarca los puntos del Análisis Administrativo.

4. *Contratación del personal*

Este punto esta desarrollado completamente en el capitulo # 6 que abarca los puntos del Análisis Administrativo y se detalla perfil que debe cumplir cada cargo dentro del organigrama de la organización.

Para La Selección de los Equipos de Trabajo hará uso de las siguientes herramientas:

a. **Anuncio en el periódico:** Durante un fin de semana se publicará en el periódico la vacante, dependiendo de la aceptación y/o necesidad se analizaría se es necesario alguna publicación adicional. (ver anexo 2).
b. **Colegio de Enfermeras:** Otra importante fuente de recursos, adicionalmente se contaría con la certificación de conocimientos por parte del colegio.

5. *Inducción y Capacitación*

Formación de los Equipos de Trabajo: Para ello se dividirá al grupo seleccionado en dos equipos, el de enfermeras y acompañantes terapéuticas, de acuerdo los conocimientos necesitados para cada caso:

- **Grupos de enfermeras**

  Evaluación de conocimientos.-

  Una vez escogidas las enfermeras quienes serán las encargadas de a supervisión, se les realizará una prueba de conocimiento tanto teórica como práctica. (ver anexo 3)

  Capacitación del funcionamiento del Enfermera Express.-

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Es importante que el equipo esté enfocado y conozca los reglamentos internos de la empresa para así poder concatenar esfuerzos y tener una misma identidad.

- **Grupo de Acompañantes Terapéuticas**

Capacitación para ser Acompañantes Terapéutica Express.-
Se necesitará de 15 días para que las personas seleccionadas para esta capacitación estén listas para poder ofrecer el servicio. Sin esta capacitación es imposible poder garantizar a los clientes el servicio que queremos ofrecer.

Capacitación a todo el personal sobre el funcionamiento de servicio que ofrece Enfermera Express.-
Es importante que el equipo de trabajo de las acompañantes terapéuticas, conozca acerca de nosotros. Este grupo debe estar enfocado y debe conocer los reglamentos internos, misión, visión y procedimientos de la empresa para así poder tener un equipo con la misma identidad.

Estas gestiones pueden tomar de 15 a 20 días. Por lo tanto una vez que se superen los puntos mencionados anteriormente, se procederá a lanzar la campaña de publicidad junto con las estrategias comerciales para que inmediatamente vengan las ventas.

Contratación del Personal: Una vez definidos los o equipos de enfermeras (contratadas y no contratadas), se procederá a la firma de un *contrato de confidencialidad*, esto es, con el fin de garantizar que no revelen o traten de utilizar o se beneficien

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

personalmente de cualquier Información dada por Enfermeras Express.

Dentro del contrato antes mencionado, se incluirán las siguientes cláusulas:

- El contenido de cualquier capacitación no podrá ser difundido a terceros
- El nombre y estado de salud de cualquier cliente no podrá ser difundido a terceros.
- No comentar ni difundir sobre procesos de comercialización y otros procedimientos de Enfermeras Express
- No difundir cualquier otra información confidencial de Enfermeras Express o sus clientes.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

3 ENTORNO Y COMPETENCIA

3.1 LA INDUSTRIA DE ENFERMERAS A DOMICILIO

El sector de la industria de servicio al cual pertenece Enfermeras Express, es en su mayoría informal y cuenta con pocos participantes. Algunas entidades tal como el asilo de ancianos o la fundación "Casa del hombre doliente" atienden a personas de escasos recursos. Sin embargo, el servicio que ellos brindan es de alguna manera básico para que una persona pueda disminuir su dolencia. Este tipo de instituciones son formales pero no dirigen sus servicios al sector privado.

Al hablar sobre este tipo de industria de cuidados al paciente a domicilio; también tendríamos que analizar la industria de las enfermeras en general.

Un estudio realizado por el Colegio de Enfermería del Guayas en el 2006, reveló que en el sector público hay un déficit de 6,000 plazas de empleo para las enfermeras; es decir, que sólo en este sector existen 6,000 puestos que no están siendo ocupados por enfermeras profesionales.

Existen diversas razones que provocan que dichas plazas de trabajo no sean ocupadas por enfermeras profesiones. A continuación se detallan algunas de ellas:

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- ***Migración:*** Muchas de las enfermeras han optado por migrar a otros países como España, Italia e inclusive Chile; ya que en dichos países las enfermeras ecuatorianas son requeridas por su conocimiento y experiencia. Según la Presidenta de Enfermería del Guayas, Alba Mestanza, en Chile una enfermera gana 1,200 dólares y en Italia 3,000 euros, por lo que les resulta muy atractivo migrar.

- ***Multitrabajo:*** Por la causa de sueldos bajos, muchas de estas profesionales buscan varios trabajos a la vez, ya sea en horarios diurnos, nocturnos y fines de semanas. Así también algunas de ellas ofrecen cuidados a pacientes en el lugar que ellos lo requieren, para así compensar el bajo sueldo del mercado laboral en Ecuador.

Sector Privado: En la oferta laboral del sector privado, tanto para las enfermeras y auxiliares de enfermería son requeridas con un menor salario de lo que establece la ley.

3.2 ANALISIS DE LA INDUSTRIA (Porter)

Para mejor análisis de la industria, también se incluirá el modelo de las cinco fuerzas de Porter, que se describen a continuación:

3.2.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores

Actualmente en el Ecuador no existe una agencia integral de cuidados de pacientes a domicilio. A continuación se detallan las posibles barreras de entradas:

- ***Capacitación y Entrenamiento:*** Una de las posibles barreras de entrada al inicio de la implementación del proyecto es el tiempo a invertir para la capacitación y entrenamiento del personal. El éxito de la implementación depende de optimizar el tiempo de la curva de

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

aprendizaje. Si este tiempo es corto ofrecerá a Enfermeras Express una ventaja competitiva con respecto a técnicas y procedimientos empleados y mejorados a través de la experiencia que se vayan presentando a través del tiempo.

- ***Costos del Servicio:*** Instituciones que amplían sus servicios constantemente, tal como Clínica Kennedy, Hospital Alcívar; podrían estar tentados a entrar a este tipo de industria y éstas entrarían con facilidad por el posicionamiento que han construido durante años. La barrera que aplicaría Enfermeras Express estaría dado por el valor del servicio, ya que para las instituciones antes nombradas, dichos valores tienden a ser altos por la carga administrativa y operativa que éstas le generen. Además no les resultaría conveniente para su rol e imagen trabajar con acompañantes terapéuticas.

- ***Infraestructura:*** Otro posible competidor es el servicio que ofrece la cadena de farmacias Pharmacy's. Actualmente ellos ofrecen servicio de enfermería a domicilio únicamente dirigido a servicios como: toma de presión, temperatura, poner inyección y suero. Enfermeras Express cuenta la infraestructura requerida para brindar dicho servicio con una mejor calidad, ya que, no sólo se toma la presión o temperatura, sino que se brinda un servicio completo de acompañamiento y seguimiento constante a los síntomas del paciente con interacción continúa con el doctor encargado del enfermo.

3.2.2 Poder de negociación de los proveedores.

Nuestros principales proveedores serán las enfermeras y acompañantes terapéuticas que contrataremos. Enfermeras Express, tiene la ventaja de tener poder de negociación ya que en el mercado no existe una oferta laboral formal de acompañantes terapéuticas; por lo tanto estas se ven en desventaja a la

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

hora de establecer una negociación y facilitará el hecho de que ellas se acojan a las condiciones y reglamentos de Enfermeras Express.

3.2.3 Poder de negociación de los compradores – clientes

La negociación con el cliente empieza desde el primer contacto, ya sea este telefónico, personal o vía mail. Una vez que el cliente se comunique con Enfermeras Express, la negociación y atención que mantengamos será clave para el éxito de nuestra empresa.

Las herramientas de negociación de Enfermeras Express son básicamente: la calidad del servicio, la flexibilidad de atención, disponibilidad de acompañantes terapéuticas, respaldo de cualquier inquietud y/o reclamo lo podrán hacer una institución, es decir, se debe evidenciar la diferenciación que existe entre el servicio de Enfermeras Express vs. una auxiliar de enfermería particular. Otro punto a favor que ayuda a ganar poder de negociación es que en este servicio no existen muchos servicios sustitutos.

3.2.4 Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Enfermeras Express ha identificado los diferentes servicios sustitutos que competirían con la propuesta de negocio de Enfermera Express:

- ***Las Empleadas Domésticas:*** estas personas pueden actuar como sustitutos en el servicio de Cuidados Básicos de Enfermos ya que no necesariamente tiene que poseer un nivel de educación superior para atender al paciente ante sus requerimientos. Este servicio puede ser de menor costo para los familiares del paciente, sin embargo tiene como desventaja de que no ofrecerán un servicio técnico como el que ofrece Enfermera Express y podrían incurrir en complicaciones de la salud del paciente.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- ***Familiares de los Pacientes***, ante la dolencia de un familiar, puede existir una persona dentro de la familia que voluntariamente se haga cargo de la atención que éste necesite. Este será de menor costo, además de que el paciente se sentirá en mayor confianza; pero este no ofrecerá un servicio de calidad como el de Enfermeras Express.

La rivalidad entre los competidores

Nuestra competencia directa son las enfermeras particulares y auxiliares, que atienden a pacientes en el lugar que ellos requieran y tienen diferentes trabajos extras para poder incrementar sus ingresos. Una gran ventaja que Enfermeras Express posee, es que la estructura de la competencia actual no está definida ni organizada en el mercado.

Las enfermeras profesionales deben promocionarse por sí solas y en varias son recomendadas por otras personas. Muchas de estas enfermeras, inclusive, reparten su tarjeta cuando están en su trabajo formal (clínicas, hospitales), para poder así atraer posible clientela. Otras de las desventajas que la competencia presenta es que no tiene disponibilidad de horario y muchas rechazan propuestas de trabajo por este limitante.

Por otro lado, las personas que requieren este tipo de servicio muchas veces no saben dónde contactarlas. En la mayoría de entrevistas que se tuvo con el panel, se detectó que en la mayoría de las ocasiones, las personas, tienen que utilizar sus redes de contactos para localizar este tipo de servicio; pero lamentablemente algunos desisten de buscarlas ya que les toma tiempo en hacerlo.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

4. MERCADO POTENCIAL

4.1 TAMAÑO DEL MERCADO POTENCIAL

El servicio que brindará Enfermeras Express estará dirigido para cubrir el mercado de pacientes con egresos médicos en clínicas

De acuerdo al INEC Se detalla los siguientes egresos por país y por región:

REGIONES	EGRESOS HOSPITALARIOS		
	1997	2001	2007
TOTAL	**600,806**	**681,711**	**920,047**
SIERRA	282,017	319,119	438,112
COSTA	**293,623**	**331,377**	**440,518**
AMAZÓNICA	24,317	27,871	38,000
INSULAR	849	757	1,076
ZONA NO DELIMITADAS	0	2,587	2,341

Fuente: Inec

Siendo mas específicos basándonos en la ubicación geográfica donde ofrecemos cobertura en Guayaquil, se obtienen los siguientes datos:

AÑO 2007	EGRESO HOSPITALARIO ANUAL	EGRESO HOSPITALARIO MENSUAL
Ecuador	920047	76671
Guayas	268752	22396

Fuente: Inec

Se concluye que para nuestro servicio al menos tendríamos 22396 posibles opciones de venta mensual de al menos una guardia a estos pacientes que han sido registrados como egreso hospitalario.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

Con datos estadísticos del INEC, se observa una clasificación los tipos de enfermedades de los pacientes que podrían necesitar los servicios de Enfermeras Express. El siguiente recuadro identifica las enfermedades y el número de pacientes que han sido egresados de un hospital que puedan requerir de nuestros servicios en el Ecuador.

SERVICIOS	1997			2007	
	Número	%		Número	%
TOTAL	**19,601**	**100.0**		**21,862**	**100.0**
MEDICINA	3,102	15.8		3,698	16.9
CIRUGÍA	2,185	11.1		2,428	11.1
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	2,885	14.7		3,035	13.9
PEDIATRÍA Y NEONATOLOGIA	2,537	12.9		2,669	12.2
CARDIOLOGÍA	0	0.0		218	1.0
NEUMOLOGÍA	530	2.7		463	2.1
PSIQUIATRÍA	1,787	9.1		1,980	9.1
TRAUMATOLOGÍA	763	3.9		665	3.0
INFECTOLOGÍA	203	1.0		234	1.1
OFTALMOLOGÍA Y OTORRINOLARIN.	179	0.9		88	0.4
UROLOGÍA	0	0.0		152	0.7
GASTROENTEROLOGÍA	0	0.0		121	0.6
1/ OTROS SERVICIOS	1,524	7.8	2/	1,141	5.2
INDIFERENCIADOS	3,906	19.9		4,485	20.5
CAMAS EMERGENCIA	0	0.0		245	1.1
CAMAS CUIDADOS INTENSIVOS	0	0.0		240	1.1

1/ INCLUYE: Cardiología, Gastroenterología, Urología, Nefrología, Oncología, Hematología, Geriatria, Cirugía Plástica, Unidad de Quemados, Cirugía Vascular y Toráxica, Alcoholismo y Dermatología.

2/ INCLUYE: Nefrología, Oncología, Hematología, Geriatria, Cirugía Plástica, Unidad de Quemados, Cirugía Vascular y Toráxica, Alcoholismo y Dermatología.

Cuadro. 2 NÚMERO DE CAMAS HOSPITALARIAS DE DOTACIÓN NORMAL, SEGÚN SERVICIOS (Fuente: Inec)

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

4.1 CRECIMIENTO DEL MERCADO

Como se muestra en el cuadro # 2 "Enfermedades que requieren los servicios de Enfermeras Express", durante los años 1997 y 2007 el crecimiento de los pacientes que puedan requerir de atención personalizada, ha incrementado aproximadamente en un 10%.

Dicho parámetro marca la pauta de crecimiento y proyección ascendente en la cifra de enfermos que necesiten los servicios de una enfermera y/o acompañante terapéutico. Esta información se complementa con el crecimiento en el número de establecimiento, egresos hospitalarios y camas hospitalarias disponibles según regiones tal como se muestra en el siguiente cuadro:

REGIONES	ESTABLECIMIENTOS		
	1997	2001	2007
TOTAL	511	634	766
SIERRA	239	303	351
COSTA	238	288	370
AMAZÓNICA	32	36	37
INSULAR	2	2	2
ZONA NO DELIMITADAS	0	5	6

Fuente: Inec

REGIONES	EGRESOS HOSPITALARIOS		
	1997	2001	2007
TOTAL	600,806	681,711	920,047
SIERRA	282,017	319,119	438,112
COSTA	293,623	331,377	440,518
AMAZÓNICA	24,317	27,871	38,000
INSULAR	849	757	1,076
ZONA NO DELIMITADAS	0	2,587	2,341

Fuente: Inec

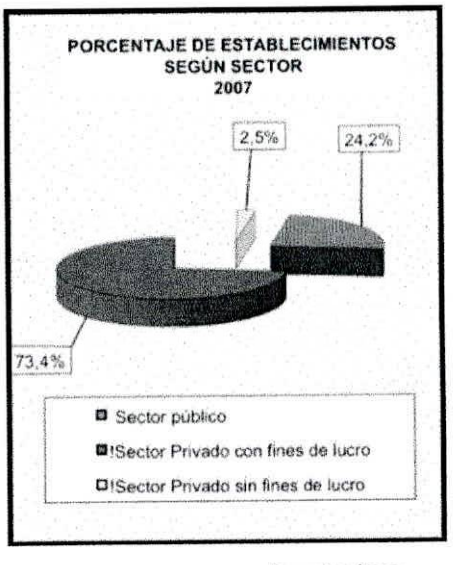
Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

REGIONES	CAMAS HOSPITALARIAS		
	1997	2001	2007
TOTAL	18,510	20,171	20,523
SIERRA	9,124	9,541	10,203
COSTA	8,714	9,896	9,551
AMAZÓNICA	642	641	695
INSULAR	30	30	15
ZONA NO DELIMITADAS	0	63	59

Cuadro. NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS, EGRESOS HOSPITALARIOS Y CAMAS HOSPITALARIAS DISPONIBLES SEGÚN REGIONES (Fuente: Inec)

4.2 DESCRIPCION DEL SEGMENTO OBJETIVO

Nuestro principal segmento objetivo se define en función del numero de egresados hospitalarios en relación con el numero de clínicas privadas con fines de lucro. De acuerdo a la información que proporciona el INEC a través de la pagina Web conocemos que el 73% del total de establecimientos de salud corresponden a establecimientos con fines de lucro.



Fuente: Inec

Paralelamente también tenemos información acerca del numero de egresados hospitalarios que de acuerdo al INEC nos da los siguientes resultado:

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

AÑO 2007	EGRESO HOSPITALARIO ANUAL	EGRESO HOSPITALARIO MENSUAL	DEMANDA ESTIMADA ENFERMERAS EXPRES (mensual)	
Ecuador	920047	76671		
Guayas	268752	22396		
Guayaquil (62%)		13886	**4.30%**	598

Fuente: Inec

Considerando que Guayaquil representa el 62% de la provincia del Guayas concluimos que existirían 13.886 posibles clientes mensuales para Enfermeras Express.

Hemos considerado como hipótesis a nuestro estudio el nivel socioeconómico, el mismo que de acuerdo a estudio publicado en la Revista Ecuatoriana de Estadística , el 4.3% corresponde a personas de nivel socioeconómico alto.

Como resultado obtenemos que mensualmente aproximadamente 598 personas estarían interesados en nuestro servicio con lo que cubriríamos nuestro mínimo de ventas de guardias/mes para cubrir los gastos fijos mensuales.

PTO EQUIL. = $\frac{\text{COSTO FIJO}}{\text{(PVP-COSTO VARIA.UNIT)}} = \frac{104{,}028.71}{44.20}$ 2,353.59 Guardias x año

MINIMO GUARDIAS POR MES = 197

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Tamaño y potencial de crecimiento del segmento objetivo

PROVINCIAS	1997		2007	
	Número	%	Número	%
TOTAL	600,806	100.0	920,047	100.0
AZUAY	42,769	7.1	63,303	6.9
BOLÍVAR	3,727	0.6	6,642	0.7
CAÑAR	7,564	1.3	14,048	1.5
CARCHI	5,733	1.0	8,227	0.9
COTOPAXI	10,672	1.8	18,835	2.0
CHIMBORAZO	16,018	2.7	24,063	2.6
IMBABURA	14,442	2.4	26,549	2.9
LOJA	18,664	3.1	27,911	3.0
PICHINCHA	145,075	24.1	219,668	23.9
TUNGURAHUA	17,353	2.9	28,866	3.1
EL ORO	24,588	4.1	35,890	3.9
ESMERALDAS	13,634	2.3	22,490	2.4
GUAYAS	190,171	31.7	268,752	29.2
LOS RÍOS	18,215	3.0	41,577	4.5
MANABÍ	47,015	7.8	71,809	7.8
MORONA SANTIAGO	5,095	0.8	8,241	0.9
NAPO	8656	1.4	7,748	0.8
PASTAZA	4,565	0.8	7,753	0.8
ZAMORA CHINCHIPE	3,132	0.5	3,982	0.4
SUCUMBÍOS	2,869	0.5	6,158	0.7
ORELLANA	0	0.0	4,118	0.4
GALÁPAGOS	849	0.1	1,076	0.1
ZONA NO DELIMITADAS	0	0.0	2,341	0.3

Cuadro NÚMERO DE EGRESOS HOSPITALARIOS, SEGÚN PROVINCIAS
(Fuente: Inec)

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

INDICADORES HOSPITALARIOS DEL SECTOR SALUD
ECUADOR 2000 - 2006

AÑO	SECTORES	Población estimada a mitad de año	Número de egresos hospitalarios	Número de días de estada del paciente	Promedio días de estada	Total de camas de dotación normal	Total de camas disponibles	Camas por 1000 habitantes	Número de días-camas disponibles	Porcentaje de ocupación de camas disponibles	Rendimiento o giro de camas	Defunciones hospitalarias
2000	TOTAL	12,298,745	671,909	3,314,925	4.9	20,586	19,564	1.6	7,160,424	46.3	34	10,454
	SECTOR PRIVADO		187,365	456,312	2.4	5,412	5,377	0.4	1,967,982	23.2	35	861
	SECTOR PÚBLICO		484,544	2,858,613	5.9	15,174	14,187	1.2	5,192,442	55.1	34	9,593
2001	TOTAL	12,479,924	681,711	3,282,937	4.8	21,177	20,171	1.6	7,362,415	44.6	34	9,990
	SECTOR PRIVADO		203,141	513,330	2.5	5,956	5,921	0.5	2,161,165	23.8	34	1,101
	SECTOR PÚBLICO		478,570	2,769,607	5.8	15,221	14,250	1.1	5,201,250	53.2	34	8,889
2002	TOTAL	12,660,728	707,825	3,249,863	4.6	20,455	19,653	1.6	7,173,345	45.3	36	10,337
	SECTOR PRIVADO		206,451	509,527	2.5	6,029	6,015	0.5	2,195,475	23.2	34	1,190
	SECTOR PÚBLICO		501,374	2,740,336	5.5	14,426	13,638	1.1	4,977,870	55.1	37	9,147
2003	TOTAL	12,842,578	723,494	3,399,548	4.7	19,975	18,544	1.4	6,788,560	50.1	39	10,442
	SECTOR PRIVADO		199,829	501,357	2.5	6,238	5,967	0.5	2,177,955	23.0	34	1,054
	SECTOR PÚBLICO		523,665	2,898,191	5.5	13,737	12,577	1.0	4,610,605	62.9	42	9,388
2004	TOTAL	13,026,891	763,643	3,594,274	4.7	22,981	21,200	1.6	7,759,200	46.3	36	10,507
	SECTOR PRIVADO		209,752	524,339	2.5	6,725	6,341	0.5	2,320,806	22.6	33	1,148
	SECTOR PÚBLICO		553,891	3,069,935	5.5	16,256	14,859	1.1	5,438,394	56.4	37	9,359
2005	TOTAL	13,215,089	802,943	3,571,680	4.4	23,195	21,368	1.6	7,799,320	45.8	38	11,092
	SECTOR PRIVADO		232,249	566,456	2.4	7,338	6,954	0.5	2,538,210	22.3	33	1,281
	SECTOR PÚBLICO		570,694	3,005,224	5.3	15,857	14,414	1.1	5,261,110	57.1	40	9,811
2006	TOTAL	13,408,270	863,037	3,755,047	4.4	21,513	19,945	1.5	7,279,925	51.6	43	10,839
	SECTOR PRIVADO		251,554	588,520	2.3	7,095	6,641	0.5	2,423,965	24.3	38	1,263
	SECTOR PÚBLICO		611,483	3,166,527	5.2	14,418	13,304	1.0	4,855,960	65.2	46	9,576

Fuente: INEC, Anuario de Camas y Egresos Hospitalarios. Año 2006
Elaboración: INEC

Fuente: Inec

4.4 INVESTIGACION DE MERCADO

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó en la ciudad de Guayaquil, con una muestra de 200 personas, dirigido a un estrato alto y medio alto, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe una influencia significativa de la edad en el reporte de incidencia de alguna enfermedad o la de algún familiar con enfermedad.
  - En el segmento de 21 a 30 años de edad, un 75% de los encuestados reporta tener o haber tenido algún tipo de enfermedad.
  - Por otro lado, en el segmento de 61 años o más, un 100% de encuestados reporta tener o haber tenido algún tipo de enfermedad.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- ✓ Lo anterior sugiere que la idea de negocio "Enfermeras Express" debería apuntar a los segmentos de mayor edad.

- ✓ El 57% del total de encuestados que reporta tener o haber tenido alguna enfermedad o la de algún familiar, indicaron que no necesitaron una enfermera o acompañante y un 37% reportan haberla necesitado. Esto refleja que aproximadamente una tercera parte de las personas enfermas requieren atención de particular de enfermería o acompañamiento a domicilio.

- ✓ Aproximadamente el 50% de las personas que reportaron enfermedad, indicaron que la misma fue temporal y un 25% corresponde a quirúrgica temporal, únicamente un aproximado del 10% de los encuestados reporta enfermedad permanente.

- ✓ De quienes no han usado un servicio de enfermería o acompañamiento, el 30% reporta no haber conocido el servicio y un 45% no contesta.

- ✓ Es importante destacar que el desconocimiento de la existencia de un servicio de enfermería a domicilio representaría la necesidad de posicionar bien el servicio mediante las herramientas del marketing.

- ✓ Dos terceras partes de encuestados, estarían dispuestos a usar un servicio de enfermería por poca disponibilidad de tiempo o por desconocimiento especializado. Ambos factores podrían servir de base para una eventual campaña publicitaria.

- ✓ Los encuestados consideran que el atributo más destacado que diferencia a una enfermera o una acompañante sería su capacitación

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

con un 60% de la importancia, luego la honestidad (17%), voluntariosa (14%) y al final la imagen (10%).

- ✓ El factor clave en la selección de personal de enfermería para la empresa sería la capacitación y los principios de ética.

- ✓ La imagen podría ser manejada mediante la estandarización de uniformes.

- ✓ El 50% de encuestados reportan que utilizan frecuentemente su seguro médico y un 30% lo usan irregularmente, mientras que un 20% no utiliza.

- ✓ El 85% de encuestados estaría dispuesto a pagar entre $35 y $45 USD diarios por un servicio y una minoría del 18% estaría dispuesto a pagar más de $ 46 USD. El precio diario no debería rebasar los $30 USD pero podrían establecerse dos o tres niveles de servicio diferenciados.

- ✓ Más del 90% de los encuestados que reportan haber usado un servicio de enfermería, reportan también usar un seguro medico a veces o con frecuencia.

- ✓ El 72% de los encuestados tomaría este servicio si funcionara con algún seguro medico. Esto refuerza la conveniencia de asociarse con compañías de seguros médicos.

- ✓ Un 85% de encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que, aunque no le interesa el servicio, lo usaría en caso de ser necesario. Aproximadamente el 90% lo considera un buen servicio que debería ser más difundido.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- ✓ El 58% de personas considera o es indiferente en que el costo del servicio estaría fuera de presupuesto. Es importante establecer correctamente la estrategia de pricing para cambiar esta percepción

- ✓ El 89% de encuestados estaría a gusto con una enfermera que lo ayude en el domicilio para terapias de recuperación. El 95% considera que la compañía de una terapeuta ayuda a la mejoría de un paciente.

4.5 ESTRATEGIA DE MARKETING

Antes de fijar las estrategias de marketing es indispensable identificar los objetivos de mercadeo, que se describen a continuación:

- Maximizar rentabilidad
- Posesionarse en el mercado segmentado
- Calidad de servicios a precios convenientes

4.6 VENTAJA COMPETITIVA

Ante la competencia pasiva e informal, es necesario establecer una marcada diferenciación de los servicios y desarrollar nuevas ventajas competitivas que permitan incrementar paulatina y sostenidamente la penetración del servicio en el mercado.

Enfermeras Express deberá aprovechar la ventaja de ser líder en el mercado, ya que una agencia de cuidados a pacientes en casa, que actualmente no existe en el Ecuador. Se deberá trabajar efectiva y rápidamente para que Enfermeras Express tome el prestigio necesario y así posicionar su nombre y calidad de servicio.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Adicionalmente, Enfermeras Express tiene las siguientes ventajas:

- Cuenta con instalaciones, donde los clientes potenciales podrán recurrir para información y asesoramiento, esto permite además crear una posesión en la mente del cliente, con lo que asociará el lugar, edificación con nuestros servicios.
- Personal capacitado, con experiencia en la rama, lo cual, permitirá ganar credibilidad. Los pacientes necesitan personas que generen confianza, que conozcan como manejar su recuperación y que estén a disposición de ayudarlos de manera placentera. Esto no será una ventaja constante pero se aprovechará para la introducción en el mercado, proyectando a la un ambiente acogedor de que sirva para captar pacientes.
- Cuenta con los instrumentos y herramientas necesarios para atender los diferentes requerimientos de los clientes.

4.7 POLITICAS DE PRECIO

Inicialmente se estableció que el objetivo del mercadeo será maximizar la rentabilidad, posesionarse en el mercado segmentado y ofrecer calidad en servicios. Es por ello que el precio debe estar enfocado a llegar al punto de equilibrio que convenga tanto al mercado como a la oferta.

El servicio se ofrecerá en términos de guardias o turnos que comprende 8 horas, ofreciendo los siguientes horarios para las guardias:

Guardia de la mañana: 06H00 – 14H00
Guardia de la tarde: 14H00 – 22H00
Guardia de la noche: 22H00 – 06H00

La tarifa por cada guardia es de USD$50,00 (cincuenta dólares americanos). El pago deberá realizarse de forma anticipada a la recepción del servicio.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Tomando como relación la naturaleza de la empresa se adoptarán las siguientes formas de pago:

- Tarjetas de crédito
- Efectivo

4.8 PLAZA

Enfermeras Express se encontrará en una zona céntrica y de fácil acceso desde cualquier punto de Guayaquil. Es importante que el lugar posea estacionamiento para la comodidad de los clientes.

En caso de que el paciente o familiar no nos pueda visitar, una ejecutiva de ventas podrá trasladarse donde se encuentre el paciente o familiar para poder dar a conocer el servicio, facilidades de pago, para que de esta forma el cliente se sienta más atraído a adquirirlo.

4.9 PROMOCION Y PUBLICIDAD

El principal medio de promoción serán los comentarios positivos que los pacientes emitan después de haber utilizado el servicio médico. Los comentarios positivos son un efecto multiplicador del marketing que tendrá resultados en un largo plazo.
Además, se contará con material promocional en consultorios, seguros médicos y a través de la pagina Web.
Otro sistema publicitario será el sistema de referidos que se manejaría a través de los médicos que trabajen en alianza con la empresa

Medios publicitarios

El pautaje será selectivo y basado siempre en abarcar el mercado objetivo. Este será en revistas dirigidas a familia y hogar, así como también en las ediciones especiales de salud de las revistas, tales como: Vistazo, Hogar, y prensa como El Expreso y El Universo.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Otro nexo fundamental para fortalecer las ventas, publicidad y acercamiento a los futuros clientes será el Internet. Enfermeras Express contará con página Web oficial, funcional y práctica para los usuarios. También será clave el uso de distintas plataformas de navegación como la red social facebook para promocionar los servicios.

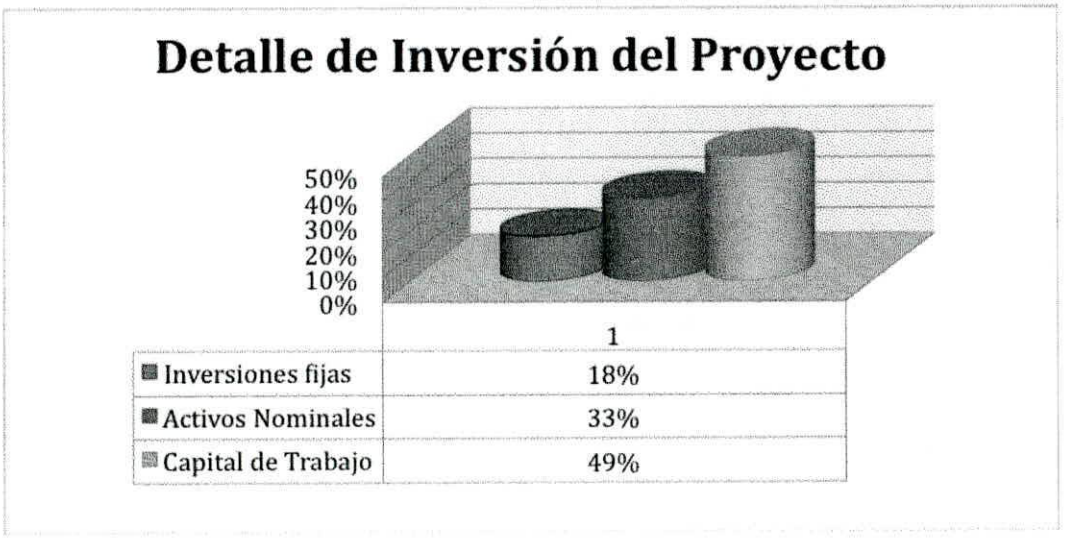
Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

5. ANALISIS ECONOMICO

La situación económica y política del país crea una atmósfera de incertidumbre al momento de invertir en un negocio que se espera genere utilidades. Pero, el éxito de todo negocio se basa en una planificación adecuada, un estudio real de mercado, un estudio técnico pero sobre todo el pilar fundamental es sin duda el Análisis Económico de cualquier proyecto. Este nos permite apreciar si un negocio es o no rentable y por ende si es o no procedente realizar la inversión para el desarrollo del mismo. Es por eso que en este capítulo se estudiará la rentabilidad del negocio.

5.1 INVERSION TOTAL DEL PROYECTO

Este proyecto Enfermera Express necesita una inversión de capital de trabajo, inversiones fijas y activos nominales. A continuación se muestra un cuadro donde se detalla los porcentajes de la inversión.



Se puede observar que la inversión mas alta es la del Capital de Trabajo ya que con esto inicializaremos nuestro negocio. El segundo rubro es el de activos nominal es la más alta con un 30% ya que ésta considera los gastos de la publicidad inicial, la cual es unos de los pilares fundamentales para poder iniciar el arranque de Enfermeras Express.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

5.2 NVERSION ACTIVOS FIJOS

Fijos	Activos	Años	Depreciación	1	2	3	4	5
vo	2,740.00	10 años	274.00	$ 274.00	$ 274.00	$ 274.00	$ 274.00	$ 274.00
Cómputo	2,220.00	3 años	740.00	$ 740.00	$ 740.00	$ 740.00	-	-
Oficina	1,050.00	5 años	210.00	$ 210.00	$ 210.00	$ 210.00	$ 210.00	$ 210.00
Equipo de	2,690.00	3 años	896.67	$ 896.67	$ 896.67	$ 896.67	$ 896.67	$ 896.67
LES	**8,700.00**			$ 2,120.67	$ 2,120.67	$ 2,120.67	$ 1,380.67	$ 1,380.67
			Depreciación Total	**2,120.67**	**4,241.33**	**6,362.00**	**7,742.67**	**9,123.33**

5.3 INVERSION ACTIVOS DIFERIDOS

iferidos	Activos	Años	Amortización	1	2	3	4	5
ublicidad	7,550.00	5 años	$ 1,510.00	$ 1,510.00	$ 1,510.00	$ 1,510.00	$ 1,510.00	$ 1,510.0(
pelería	550.00	5 años	$ 110.00	$ 110.00	$ 110.00	$ 110.00	$ 110.00	$ 110.0(
itución	1,600.00	5 años	$ 320.00	$ 320.00	$ 320.00	$ 320.00	$ 320.00	$ 320.0(
es	1,020.00	5 años	$ 204.00	$ 204.00	$ 204.00	$ 204.00	$ 204.00	$ 204.0(
s	1,650.00	5 años	$ 330.00	$ 330.00	$ 330.00	$ 330.00	$ 330.00	$ 330.0(
LES	**12,370.00**			**2,474.00**	**2,474.00**	**2,474.00**	**2,474.00**	**2,474.0(**
			Amortización acumulada	**2,474.00**	**4,948.00**	**7,422.00**	**9,896.00**	**12,370.0(**

5.4 CAPITAL DE TRABAJO

Gastos Administrativos	
Cargo	**Año 1**
Arriendo	$6,000.00
Servicios básicos	$2,400.00
Internet	$480.00
Sueldos y Salarios	$84,554.04
Servicios Profesionales	$1,200.00
Suministros	$200.00
Limpieza	$100.00
Gasto de Depreciación	$2,120.67
Total Gasto Administrativo	**$97,054.71**
Gastos Ventas	
Cargo	**Año 1**
Gasto de Publicidad	$4,500.00
Total Gasto Ventas	**$4,500.00**
TOTAL GTO. ADMIN. Y VTAS.	**$101,554.71**
TOTAL GTO. ADMIN. Y VTAS. MES	**$8,463.00**
CAPITAL DE TRABAJO	**$25,389.00**

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Por temas de asegurar la continuidad del funcionamiento de la empresa se estableció como política asegurar la operación de los costos fijos por tres meses y el rubro de sueldos y salarios por este mismo periodo, como consecuencia el Capital de trabajo que se requiere asciende a UD$25.389,00 (veinte y cinco mil trecientos ochenta y nueve dólares con 00/100 dólares americanos)

5.5 INGRESOS

La única fuente de ingreso serán los registrados por la venta de servicios de guardia de las acompañantes terapéuticos

INGRESOS					
Servicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicio por guardia de Acompañante terapéutica	$144,000.00	$158,400.00	$174,240.00	$191,664.00	$210,830.40
TOTALES INGRESOS	$144,000.00	$158,400.00	$174,240.00	$191,664.00	$210,830.40

Para este caso se ha realizado una proyección de la demanda con un incremento de contratación de servicio del 10% anual. Adicionalmente, todos los precios están sujetos al incremento inflacionario que enfrenta el país que actualmente es aproximadamente del 5%.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

5.6 GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS

Gastos Administrativos						
Cargo	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**	**Totales**
Arriendo	$6,000.00	$6,300.00	$6,615.00	$6,945.75	$7,293.04	$18,915.00
Servicios básicos	$2,400.00	$2,520.00	$2,646.00	$2,778.30	$2,917.22	$7,566.00
Internet	$480.00	$504.00	$529.20	$555.66	$583.44	$1,513.20
Sueldos y Salarios	$84,554.04	$88,533.54	$105,734.35	$114,339.53	$126,452.92	$278,821.93
Servicios Profesionales	$1,200.00	$1,260.00	$1,323.00	$1,389.15	$1,458.61	$3,783.00
Suministros	$200.00	$210.00	$220.50	$231.53	$243.10	$630.50
Limpieza	$100.00	$105.00	$110.25	$115.76	$121.55	$315.25
Gasto de Depreciación	$2,120.67	$2,120.67	$2,120.67	$1,380.67	$1,380.67	$6,362.00
Total Gasto Administrativo	**$97,054.71**	**$101,553.21**	**$119,298.97**	**$127,736.35**	**$140,450.54**	**$317,906.88**
Gastos Ventas						
Cargo	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**	**Totales**
Gasto de Publicidad	$4,500.00	$4,725.00	$4,961.25	$5,209.31	$5,469.78	$14,186.25
Total Gasto Ventas	**$4,500.00**	**$4,725.00**	**$4,961.25**	**$5,209.31**	**$5,469.78**	**$14,186.25**
TOTAL GTO. ADMIN. Y VTAS.	**$101,554.71**	**$106,278.21**	**$124,260.22**	**$132,945.66**	**$145,920.32**	**$332,093.13**

Los gastos más representativos, son por honorarios de las enfermeras independientes por atención a los servicios de acompañantes o profesional.

Dentro de los gastos administrativos están consideradas las remuneraciones de los empleados, las asesorías profesionales, el alquiler, servicios básicos, suministros de oficina, presupuesto en Internet, permisos de funcionamiento y depreciación.

Por otro lado, existen gastos de ventas, los cuales también forman parte de los gastos fijos de Enfermeras Express. Dichos gastos se refieren a la movilización de la vendedora que realizará visitas a los médicos y clientes que sean necesario.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Los gastos de publicidad corresponden mayormente a los convenios que se mantendrá con revistas de especialidad médica que promocionen nuestros servicios.

Se han previsto gastos varios en el área de ventas para contar con un presupuesto en caso de emergencias.

5.7 UTILIDAD OPERACIONAL

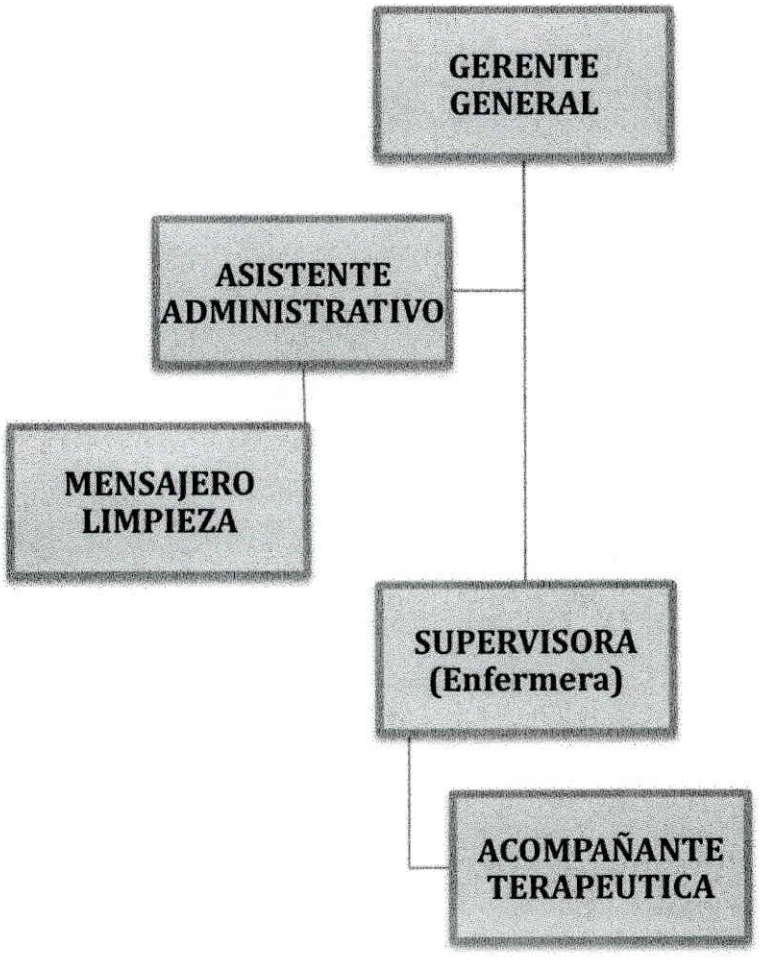
MARGEN OPERACIONAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(+)Ingresos	144,000.00	158,400.00	174,240.00	191,664.00	210,830.4
(-)Costos del Servicio	17,280.00	17,568.00	17,884.80	18,233.28	18,616.6
UTILIDAD BRUTA	**126,720.00**	**140,832.00**	**156,355.20**	**173,430.72**	**192,213.7**
(-)Gastos Administrativos	$ 99,528.71	$ 106,147.87	$ 126,014.30	$ 136,572.35	$ 150,667
(-)Gastos de Venta	$ 4,500.00	$ 4,725.00	$ 4,961.25	$ 5,209.31	$ 5,469
UTILIDAD OPERACIONAL	**22,691.29**	**29,959.13**	**25,379.65**	**31,649.06**	**36,076.8**

En el recuadro expuesto se puede observar que desde el primer año tenemos una recuperación con una utilidad operacional, es decir la organización obtendrá ganancia ya que las ventas exceden los costos y los gastos.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

6. ORGANIZACION

6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



6.2 PERSONAL CLAVE DE DIRECCION

Las áreas claves de la organización están representadas por: La Directiva, la Administración y Coordinación de actividades.

La Directiva representado por la Gerencia General se encarga de:

- Definir los lineamientos y la cultura organizacional de la empresa

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Guiar la organización hacia la consecución de sus objetivos planteados
- Fijar las políticas y manuales de funciones de los demás cargos
- Contratar los recursos humanos de la organización que en el caso de una empresa de servicios son los más importantes.
- Medir la evolución del ventas semanales
- Coordinar con el departamento Administrativo para asegurar que los registros y sus análisis se están llevando correctamente.

La Administración representada por el Asistente Administrativo, ejerce una función crítica porque es quien se encarga de la parte contable (pago de sueldos, registro de ingresos, registro de gastos, horarios) y del buen funcionamiento y mantenimiento del local en lo que respecta a la infraestructura, limpieza.

La Coordinación de actividades representada por la Supervisora constituye un punto clave en esta organización ya que será la encargada de mantener comunicación entre los clientes y Enfermeras Express, básicamente es quien podrá medir el grado de satisfacción del servicio ofrecido.

Como personal clave debemos mencionar que uno de los accionistas posee conocimiento básico en el manejo de servicios médicos y enfermería, por lo que esto aportará significativamente el direccionamiento del negocio.

6.3 PLAN DE INCORPORACIONES DEL PERSONAL

Las fuentes de contratación del personal que conformará Enfermeras Express serán externas en función del cargo.
A continuación en la siguiente tabla se detalla las diferentes fuentes externas para el reclutamiento de personal:

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

CARGO	FUENTE DE RECLUTAMIENTO	RESPONSABLE DE LA SELECCIÓN
Gerente General	Anuncio en periódicos, compañías especializadas en selección de personal, bolsas de trabajo on-line, referidos	Junta Directiva
Asistente Administrativo	Anuncio en periódicos, compañías especializadas en selección de personal, bolsas de trabajo on-line, referidos	Gerente General
Supervisora (Enfermera)	Anuncio en periódicos, compañías especializadas en selección de personal, Colegio de enfermeras, bolsas de trabajo on-line, referidos	Gerente General; Asistente Administrativo. Contando con evaluación psicológica de asesor externo.
Acompañante terapéutica (Auxiliar)	Anuncio en periódicos, compañías especializadas en selección de personal, Colegio de enfermeras, bolsas de trabajo on-line, referidos	Gerente General; Asistente Administrativo. Contando con evaluación psicológica de asesor externo.
Mensajero / Limpieza	Anuncio en periódicos, compañías especializadas en selección de personal, referidos	Gerente General; Asistente Administrativo

Dentro del periodo de evaluación del nuevo colaborador, Enfermeras Express deberá estudiar y verificar que la información detallada en el curriculum es veraz y actualizada. Una vez encontrado el nuevo colaborador, se lo integrará al equipo humano de la empresa, con la inducción general de la empresa y capacitación del cargo. Esta inducción tendrá una duración aproximada de 15 días.

Los manuales de la política organizacional serán presentados al personal dentro del proceso de inducción. Para cumplir con este objetivo, estos deberán ser proveídos al personal y ser fáciles de leer. El Asistente Administrativo y/o Gerente General deberán asegurarse a través de test evaluativo que la política organizacional ha sido transmitida correctamente.

6.3 DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express

El cuidado es donde usted elija...

ENFERMERAS EXPRESS S.A. RECURSOS HUMANOS	MANUAL DE DESCRIPCION DE FUNCIONES
IDENTIFICACION DEL CARGO TITULO: Gerente General DEPARTAMENTO: GERENCIA REPORTA A: Junta de Accionistas	FECHA: _____

OBJETIVO / FINALIDAD (Resultados esperados del cargo)

- Definer la estrategia comercial de ENFERMERAS EXPRESS S.A.
- Controlar y analizar estdo financiero de la organización.
- Fijar políticas y manuales de funciones.
- Liderazgo y decision de todos los cargo.

FUNCIONES

- Representar legalmente a la empresa.
- Planeamiento estrategico de las actividades relacionadas con comercializacion, posicionamiento y administracion de la organización.
- Digiri actividades de la empresa en los diferentes departamentos.
- Controlar y aprobar inversiones de la organización.
- Aprobar y controlar presupuesto.
- Autorizar y planificar pago a proveedores y empleados.
- Controlar trabajo de asesores financieros/tributarios
- Organizar procesos, flujos.
- Fijar normas y reglas con fechas de cumplimiento.
- Determinar plan estrategico anual de la organización.
- Desarrollar plan de contigencia para la organización.
- Control patrimonial.
- Supervición del personal.
- Aprobacion de la contratacion de nuevo personal.
- Convocar a sesion al menos una vez al mes con la junta directiva.
- Orientar a los miembros de la junat directiva sobre las decisiones adoptadas hasta el momento de su designación.
- Nominar, nobrar, evaluar y remover a los miembros de la organización.

PERSONAL A CARGO

TODO EL PERSONAL DE LA ORGANIZACION

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

EDUCACION: Instrucción Superior
Maestría en Administración de Empresas
Conocimientos en Utilitarios-Computación
Conocimiento de Tablas Estadísticas

EXPERIENCIA: Mínimo 4 años en puestos similares o afines

HABILIDADES:
* Liderazgo
* Don de mando
* Trabajo en equipo
* Capacidad de trabajo bajo presión

Aprobación Jefe Inmediato:	Aceptación Funcionario:
_____ Secretario Junta Accionistas	_____ Gerente General

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express

El cuidado es donde usted elija...

ENFERMERAS EXPRESS S.A. RECURSOS HUMANOS	MANUAL DE DESCRIPCION DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

TITULO: Asistente Administrativo
DEPARTAMENTO: ADMINISTRACION Y FINANZAS
REPORTA A: Gerente General

FECHA: _____

OBJETIVO / FINALIDAD (Resultados esperados del cargo)

- Brindar información financiera-contable veraz y oportuna de ENFERMERAS EXPRESS S.A. mediante el registro contable de las transacciones comerciales, basadas en los principios de contabilidad generalmente aceptados y los sistemas aprobados por la Superintendencia de CIA. y el Servicios de Rentas Interna.
- Controlar y analizar el comportamiento de las cuentas contables de la compañía.
- Garantizar que los bienes institucionales se mantengan y administren en la forma y lugares para los que fueron adquiridos y asignados

FUNCIONES

- Revisión de facturas por servicios y ingresos al sistema.
- Elaboración de las retenciones tanto de servicio como por compra.
- Revisión de las cuentas por pagar a proveedores.
- Elaboración de un reporte anual de los gastos incurridos en las importaciones y el total de compras.
- Revisión de cuentas contables para evitar descuadres.
- Archivo de planillas de aportaciones, prestamos, y fondo de reserva del Seguro social.
- Mantener un archivo de los roles de pago con el respectivo asiento contable entregado por la Gerencia.
- Entregar la información contable mensualmente al Sr. Contador para que proceda a realizar los impuesto.
- Responsable del cumplimiento de las obligaciones con el Fisco (SRI,IESS, Municipio, Bomberos, etc).
- Revisión y registro de los gastos efectuados por caja chica.
- Elaboración de cuadro de compras mensuales para desarrollo de anexo transaccional.
- Ingreso de la información al programa de SRI, todo lo que tiene relación con el anexo transaccional.
- Presentación de anexo transaccional y archivo del mismo.
- Encargado de realizar los tramites legales de la empresa previa la aprobacion del Gerente General.
- Verificacion de stock de suministros de papeleria y limpieza de la organización.
- Responsable de hacer cumplir la política organización de la oganización

PERSONAL A CARGO

MENSAJERO

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

EDUCACION: Instrucción Superior
Conocimientos en Utilitarios-Computación
Conocimiento de Tablas Estadísticas

EXPERIENCIA: Mínimo 2 años en puestos similares o afines

HABILIDADES: *Liderazgo
*Trabajar bajo presión
*Trabajo en equipo

Aprobación Jefe Inmediato:	Aceptación Funcionario:
_____ Gerente General	_____ Asistente Administrativo- Financiero

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express

El cuidado es donde usted elija...

ENFERMERAS EXPRESS S.A. RECURSOS HUMANOS	MANUAL DE DESCRIPCION DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

TITULO: Enfermera
DEPARTAMENTO: SERVICIO AL CLIENTE
REPORTA A: Gerente General

FECHA: _____

OBJETIVO / FINALIDAD (Resultados esperados del cargo)

- Brindar asistencia en su totalidad a los usuarios que requieran conocer y/ocontratar nuestro servicio.
- Brindar asistencia en su totalidad a las acompañantes terapeúticas para alcanzar la sitisfaccion del cliente.
- Asistir en el proceso de recuperacion del paciente.

FUNCIONES

- Brindar atención clara y oportuna del servicio al cliente.
- Tomar datos de los pacientes que llaman por informacion.
- Mantener orden en las fichas de datos de cada cliente.
- Coordinacion de turnos de las acompañantes terapeuticas.
- Programar horario de guardias de las acompañantes terapeuticas.
- Atencion a las llamadas de los cliente.
- Supervisar las acompañantes terapeuticas en las horas laborables.
- Apoyo logístico a las acompañantes terapeuticas.
- Llevar bitácora de visitas
- Entregar informes semanales al gerente general sobre trabajo realizado e incluir novedades si fuera el caso.

PERSONAL A CARGO

Asistente Terapeútico

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

EDUCACION: Instrucción Superior en Enfermería
Conocimientos en Utilitarios-Computación
Conocimiento de Tablas Estadísticas

EXPERIENCIA: Mínimo 2 años en puestos similares o afines

HABILIDADES: *Habilidades para trabajar con personas de la tercera edad.
*Ser paciente.
*Ser responsable y honeto.
*Ser puntual con la agenda.

SEXO: Femenino

Aprobación Jefe Inmediato:	Aceptación Funcionario:
_____ Gerente General	_____ Enfermera

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express

El cuidado es donde usted elija...

ENFERMERAS EXPRESS S.A.
RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE DESCRIPCION DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

TITULO: Acompañante terapeutica
DEPARTAMENTO: SERVICIO AL CLIENTE
REPORTA A: Enfermera

FECHA: _____

OBJETIVO / FINALIDAD (Resultados esperados del cargo)

- Brindar asistencia en el proceso de recuperacion a los pacientes y/ familiares que lo soliciten.
- Asistir en el proceso de recuperacion del paciente.

FUNCIONES

Generales:

- Brindar atención clara y oportuna del servicio al cliente.
- Tomar datos de los pacientes que llaman por informacion.
- Mantener orden en las fichas de datos de cada cliente.
- Llevar bitácora de visitas
- Entregar informes diarios a la enfermera sobre trabajo realizado e incluir novedades si fuera el caso.

Relacionadas con los clientes:

- Aseo personal del paciente
- Colocar inyectables
- Suministro de medicinas
- Suministrar alimentos que seran entregados por el propio paciente y/o familiar.
- Validar que los alimentos coincidan con la disposicion dada por el medico tratante.

PERSONAL A CARGO

Ninguno

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

EDUCACION: Instrucción Superior en Enfermería básica validada por el Conesup.
Conocimientos en Utilitarios-Computación..
Conocimiento de Tablas Estadísticas

EXPERIENCIA: Mínimo 2 años en puestos similares o afines

HABILIDADES: *Habilidades para trabajar con personas de la tercera edad.
*Ser paciente.
*Ser responsable y honeto.
*Ser puntual con la agenda.

SEXO: Femenino

Aprobación Jefe Inmediato:	**Aceptación Funcionario:**
_____	_____
Enfermera	**Acompañante terapeútico**

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

6.5 SISTEMA DE RETRIBUCION E INCENTIVOS

Todos los colaboradores de Enfermera Express contaran con las obligaciones q exige la ley ecuatoriana, esto es, afiliación al IESS, utilidades, decimos, etc.

6.6 ACCIONISTAS, DERECHOS Y RESTRICCIONES

La Junta General de Accionistas quedará válidamente constituida en primera convocatoria cuando los accionistas presentes o representados posean, al menos, el veinticinco por ciento del capital social con derecho a voto. En segunda convocatoria será válida la constitución de la Junta cualquiera que sea el capital concurrente a la misma.

Los accionistas que emitan sus votos a distancia se tendrán en cuenta a efectos de la constitución de la Junta como presentes. Las ausencias que se produzcan una vez constituida la Junta General no afectarán a la validez de su celebración.

Los accionistas y máximos directivos de la empresa serán los promotores en su totalidad del proyecto Enfermera Express, contando cada uno con un porcentaje de participación.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

7. ANALISIS FINANCIERO

A continuación presentaremos la información financiera de Enfermera Express:

7.1 ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS

ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS ENFERMERAS EXPRESS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
Servicio por guardia de Enfermería	144,000.00	158,400.00	174,240.00	191,664.00	210,830.40
Costo variable (enfermera)	17,280.00	17,568.00	17,884.80	18,233.28	18,616.61
Utilidad Bruta	**126,720.00**	**140,832.00**	**156,355.20**	**173,430.72**	**192,213.79**
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Arriendo	$ 6,000.00	$ 6,300.00	$ 6,615.00	$ 6,945.75	$ 7,293.04
Servicios básicos	$ 2,400.00	$ 2,520.00	$ 2,646.00	$ 2,778.30	$ 2,917.22
Internet	$ 480.00	$ 504.00	$ 529.20	$ 555.66	$ 583.44
Sueldos y Salarios	$ 84,554.04	$ 88,533.54	$ 105,734.35	$ 114,339.53	$ 126,452.92
Servicios Profesionales	$ 1,200.00	$ 1,260.00	$ 1,323.00	$ 1,389.15	$ 1,458.61
Suministros	$ 200.00	$ 210.00	$ 220.50	$ 231.53	$ 243.10
Limpieza	$ 100.00	$ 105.00	$ 110.25	$ 115.76	$ 121.55
Gasto de Depreciación	$ 2,120.67	$ 4,241.33	$ 6,362.00	$ 7,742.67	$ 9,123.33
Gasto de Amortización	$ 2,474.00	$ 2,474.00	$ 2,474.00	$ 2,474.00	$ 2,474.00
Total Gtos. Administrativos	**$ 99,528.71**	**$ 106,147.87**	**$ 126,014.30**	**$ 136,572.35**	**$ 150,667.20**
GASTOS DE VENTAS					
Gasto de Publicidad	$ 4,500.00	$ 4,725.00	$ 4,961.25	$ 5,209.31	$ 5,469.78
Total Gtos. Ventas	**$ 4,500.00**	**$ 4,725.00**	**$ 4,961.25**	**$ 5,209.31**	**$ 5,469.78**
Total de Gastos	**104,028.71**	**110,872.87**	**130,975.55**	**141,781.66**	**156,136.98**
UTILIDAD OPERACIONAL	**22,691.29**	**29,959.13**	**25,379.65**	**31,649.06**	**36,076.81**
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS y PTRABAJADORES	**22,691.29**	**29,959.13**	**25,379.65**	**31,649.06**	**36,076.81**
Beneficio Social 15% trabajadores	3,403.69	4,493.87	3,806.95	4,747.36	5,411.52
Utilidad antes de impuestos	19,287.60	25,465.26	21,572.70	26,901.70	30,665.29
Impuesto del 25%	4,821.90	6,366.31	5,393.18	6,725.43	7,666.32
UTILIDAD NETA	**14,465.70**	**19,098.94**	**16,179.53**	**20,176.28**	**22,998.97**

Tal como se refleja en el estado de perdidas y ganancias se ha considerado dentro de ingresos la venta de las guardias mas el costo variable de cada guardia que incluye el rubro de USD$5,00 más 2% que incluye comisión para la asistente terapéutica y la enfermera.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Podemos concluir además que dentro de los gastos administrativos el 81% representa a sueldos y salarios ya que nuestra empresa es de servicio.

Como resultado del primer año de servicio se obtendrá una utilidad neta de USD$14465,70 dólares americanos .

7.2 FLUJO DE CAJA

FLUJO DE CAJA ENFERMERAS EXPRESS						
-	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAJA INICIAL	-	**25,389.00**	**52,674.96**	**81,123.83**	**104,479.29**	**137,144.90**
INGRESOS NETOS		$126,720.00	$140,832.00	$156,355.20	$173,430.72	$192,213.79
TOTAL DISPONIBLE		$152,109.00	$193,506.96	$237,479.03	$277,910.01	$329,358.69
-						
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-					
Arriendo		$6,000.00	$6,300.00	$6,615.00	$6,945.75	$7,293.04
Servicios básicos		$2,400.00	$2,520.00	$2,646.00	$2,778.30	$2,917.22
Internet		$480.00	$504.00	$529.20	$555.66	$583.44
Sueldos y Salarios		$84,554.04	$88,533.54	$105,734.35	$114,339.53	$126,452.92
Servicios Profesionales		$1,200.00	$1,260.00	$1,323.00	$1,389.15	$1,458.61
Suministros		$200.00	$210.00	$220.50	$231.53	$243.10
Limpieza		$100.00	$105.00	$110.25	$115.76	$121.55
Gasto de Depreciación		$2,120.67	$4,241.33	$6,362.00	$7,742.67	$9,123.33
Gasto de Amortización		$2,474.00	$2,474.00	$2,474.00	$2,474.00	$2,474.00
Total Gtos. Administrativos	-	**$99,528.71**	**$106,147.87**	**$126,014.30**	**$136,572.35**	**$150,667.20**
GASTOS DE VENTAS	-					
Comisiones por Ventas		$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00
Movilización		$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00
Gasto de Publicidad		$4,500.00	$4,725.00	$4,961.25	$5,209.31	$5,469.78
Gastos varios		$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00
Total Gtos. Ventas	-	**$4,500.00**	**$4,725.00**	**$4,961.25**	**$5,209.31**	**$5,469.78**
GASTOS DE IMPUESTOS						
Beneficio Social 15% trabajadores	-	-	$3,403.69	$4,493.87	$3,806.95	$4,747.36
Impuesto del 25%	-	-	$4,821.90	$6,366.31	$5,393.18	$6,725.43
Total Gastos de Impuesto		**$0.00**	**$8,225.59**	**$10,860.18**	**$9,200.12**	**$11,472.78**
TOTAL GASTOS		**$104,028.71**	**$119,098.47**	**$141,835.73**	**$150,981.78**	**$167,609.77**
EFECTIVO NETO		**$48,080.29**	**$74,408.49**	**$95,643.29**	**$126,928.23**	**$161,748.92**
(+) Depreciación y Amortización		$4,594.67	$6,715.33	$8,836.00	$10,216.67	$11,597.33
Inversión Inicial Act Fijo y diferidos	- **$21,070.00**					
Aportación Socios	$46,459.00	-	-	-	-	-
CAJA FINAL	**$25,389.00**	**$52,674.96**	**$81,123.83**	**$104,479.29**	**$137,144.90**	**$173,346.26**

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Al inicio de la operación contaremos con la inversión de los accionistas por un valor de USD$46.459,00 y se realizará una inversión inicial de activos fijos y diferidos por un valor de USD$21.070,00. La diferencia de la inversión inicial menos el gasto inicial nos da como resultado la caja inicial de USD$25.389,00.

El primer año de operación Enfermera Express contara con un ingreso por venta de USD$126.720,00 que al sumar la caja inicial tendremos un total disponible de USD$152.109,00 dólares americanos. Al finalizar el año, luego de deducir los gastos, se contara con un efectivo neto de USD$104.028,71 mientras que en la caja final contaremos con USD$52.674,96 luego incluir la depreciación y amortización.

Para el segundo año contaremos con USD$81123,83 dólares americanos en la caja mientras que al finalizar el tercero contaremos con USD$104.479,29 dólares americanos que representa 20% mas que el segundo año. Para los demás años existirá una caja con numero superiores a los 100.000,00 que nos representa la disponibilidad de efectivo para los 5 primeros años de Enfermera Express.

7.3 FLUJO DE RENTABILIDAD DE LOS ACCIONISTAS

FLUJO DE RENTABILIDAD DE LOS ACCIONISTAS ENFERMERAS EXPRESS						
-	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversión Inicial	-21,070.00	-	-	-	-	-
Capital de trabajo	-25,389.00	-	-	-	-	-
UTILIDAD NETA		$14,465.70	$19,098.94	$16,179.53	$20,176.28	$22,998.9
(+) Depreciación y Amortización		$4,594.67	$6,715.33	$8,836.00	$10,216.67	$11,597.3
FLUJO NETO DE EFECTIVO		$19,060.37	$25,814.28	$25,015.53	$30,392.94	$34,596.3
Admisión de Capital de trabajo						-$25,389.0
Valor residual de activos						$1,370.0
NETO DISPONIBLE TOTAL	- $46,459.00	$19,060.37	$25,814.28	$25,015.53	$30,392.94	$10,577.3
Flujo de efectivos acumulados		-$27,398.63	-$1,584.36	$23,431.17	$53,824.11	$64,401.4

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Como observamos en la tabla de flujo de rentabilidad de los accionistas al tercer año ya obtendremos un flujo de efectivo acumulado positivo, lo que indica que a partir del tercer año se recupera la inversión.

Como política de la empresa hemos acordado que los primeros cinco años toda la utilidad generada por la empresa se reinvierte.

7.4 VAN - TIR

NOMBRE	VALOR
Tasa libre de riesgo	4.00%
Beta apalancado (salud)	0.94
Prima de Mercado	6.00%
Riesgo País	10.24%
Costo de Patrimonio	19.88%
Inflación	3.82%
TRAR	13.82%
CAPM	**19.88%**

TASA DE DESCUENTO	**19.88%**
VAN	**20,911.08**
TIR	**39.14%**
PERIODO DE RECUPERACION	2.06

Para el calculo de la Tasa de descuento se ha considerado el Beta apalancado del sector Salud igual a 0.94% obtenido de estudio de la universidad en Estados (ver anexo el soporte). Como resultado se ha obtenido que la tasa de descuento es de 19,88%

Con esta tasa se ha calculado el Valor actual Neto que nos da como resultado USD$20911,08 con una Tasa interna de retorno de 39,14%, lo que sustenta que nuestro proyecto es viable.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

7.5 BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL						
ACTIVOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activos Corrientes						
Bancos	$25,389.00	$52,674.96	$81,123.83	$104,479.29	$137,144.90	$173,346.
s por Cobrar						
ctivos Corrientes	**$25,389.00**	**$52,674.96**	**$81,123.83**	**$104,479.29**	**$137,144.90**	**$173,346.**
Activo Fijo						
rio Administrativo	$2,740.00	$2,740.00	$2,740.00	$2,740.00	$2,740.00	$2,740.
s de Cómputo	$2,220.00	$2,220.00	$2,220.00	$2,220.00	$2,220.00	$2,220.
s de Oficina	$1,050.00	$1,050.00	$1,050.00	$1,050.00	$1,050.00	$1,050.
rio y Equipo de Inducción	$2,690.00	$2,690.00	$2,690.00	$2,690.00	$2,690.00	$2,690.
reciación Acumulada		-$2,120.67	-$6,362.00	-$12,724.00	-$20,466.67	-$29,590.
le Activos Fijos	**$8,700.00**	**$6,579.33**	**$2,338.00**	**-$4,024.00**	**-$11,766.67**	**-$20,890.**
Activo Diferido						
amortizados	$12,370.00	$12,370.00	$12,370.00	$12,370.00	$12,370.00	$12,370.
zación acumulada		-$2,474.00	-$4,948.00	-$7,422.00	-$9,896.00	-$12,370.
ctivo Diferido	$12,370.00	$9,896.00	$7,422.00	$4,948.00	$2,474.00	$0.
TOTAL ACTIVOS	**$46,459.00**	**$69,150.29**	**$90,883.83**	**$105,403.29**	**$127,852.23**	**$152,456.**
PASIVOS						
Pasivos Corrientes						
pación Trabajadores por pagar		$3,403.69	$4,493.87	$3,806.95	$4,747.36	$5,411.
sto a la Renta por pagar		$4,821.90	$6,366.31	$5,393.18	$6,725.43	$7,666.
mo (porción corriente)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.
asivo Corriente	**$0.00**	**$8,225.59**	**$10,860.18**	**$9,200.12**	**$11,472.78**	**$13,077.**
Pasivo Largo Plazo						
a Largo Plazo	-	-	-	-	-	-
asivo a largo plazo	**$0.00**	**$0.00**	**$0.00**	**$0.00**	**$0.00**	**$0.**
TOTAL PASIVOS	**0.00**	**8225.59**	**10860.18**	**9200.12**	**11472.78**	**13077.84**
PATRIMONIO						
l Social	$46,459.00	$46,459.00	$46,459.00	$46,459.00	$46,459.00	$46,459.
d Neta del Ejercicio		$14,465.70	$19,098.94	$16,179.53	$20,176.28	$22,998.
des Acumuladas			$14,465.70	$33,564.64	$49,744.17	$69,920.
TOTAL PATRIMONIO	**$46,459.00**	**$60,924.70**	**$80,023.64**	**$96,203.17**	**$116,379.45**	**$139,378.**
AL PASIVO Y PATRIMONIO	**$46,459.00**	**$69,150.29**	**$90,883.83**	**$105,403.29**	**$127,852.23**	**$152,456.**

En el balance general es importante considerar que la empresa se financia al 100% por la inversión de los accionistas, por tal razón en el pasivo no se refleja ningún préstamo. Es decir, el patrimonio financia los activos de la empresa.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

8. ANALISIS LEGAL

8.1 ASPECTOS LEGALES

8.1.1. TIPO DE SOCIEDAD

Enfermeras Express se establece como una compañía de tipo anónima que represente a sus accionistas cuya razón social es Enfermeras Express S.A., para lo cual se cumplirá con todas la regulaciones según lo indicado por la ley de Compañías y de acuerdo a los estatutos que en ella se incorpore.

Enfermeras Express se constituirá mediante escritura pública e inscrita en el Registro Mercantil y estará supeditada a las regulaciones y normas de La Superintendencia. De acuerdo a la Ley, estas instituciones son las encargadas de controlar y supervisar todas las operaciones de las compañías legalmente constituidas.

Al final de cada período fiscal Enfermeras Express debe remitir a la Superintendencia de Compañías, la siguiente información:

- Balances generales, estados de pérdidas y ganancias y flujos de caja.
- Memoria anual presentada por el Gerente General a la Junta de Accionistas.
- Informe de auditoría interna y de comisario.
- Lista de nombre, nacionalidad, número de cédula de identidad o pasaporte de todos los representantes legales y administrativos de la misma.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Completar los formularios que son distribuidos por la Superintendencia de Compañías.
- Cuando las escrituras de constitución hayan sido aprobadas y registradas deberán ser publicadas en un diario nacional de mayor circulación.

Por medio de esta sociedad Enfermeras Express pasará a constituirse como **Enfermeras Express S.A.**, cuyo capital está formado al 100% por aportes de sus accionistas Anabel Cherrez, Thalia Torres y Bethzabe Perez.

La siguiente es la nómina de las accionistas de la Empresa:

Accionistas	Monto Accionario
Accionista 1 - Bethzabe Pérez	40%
Accionista 2 - Anabel Cherrez	30%
Accionista 3 - Thalia Torres	30%

8.1.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA CONFORMACION DE LA SOCIEDAAD

Se procederá a registrar el nombre de la compañía en la Superintendencia de compañías, al igual que la patente en el Instituto de Propiedad Intelectual

- Lugar y fecha de constitución
- Accionistas de la compañía y porcentajes de participación
- Objeto social: prestación de servicios de cuidados en recuperación
- Nombre de la compañía: Enfermeras Express S.A.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Capital Social: será conforme a lo estipulado en la ley de compañías y de acuerdo a las aportaciones de los accionistas para la puesta en marcha del negocio.
- Domicilio de la compañía:

Los primeros cuatro meses de cada año se entregará a la Superintendencia de Compañías los siguientes documentos:

- Copias autorizadas del Balance General
- Estado de la cuenta de pérdidas y ganancias
- Informes de administradores y organismos de fiscalización
- Nómina de administradores, representantes legales, socios y accionistas

El Balance General y el estado de pérdidas y ganancias deben estar aprobados por la Junta General de socios.

8.1.3 COSTO DE CONSTITUCION

En la constitución de la compañía es necesario incurrir en gastos legales para lo cual se a estimado incurrir en gastos de constitución de $3000,oo y que principalmente corresponden a honorarios profesionales de abogados, extractos, inscripción en registro mercantil y publicación en uno de los diarios del país.

8.2. REQUISITOS DE CONSTITUCION

8.2.1.REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

Para las empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía, copia de la cedula del representante legal y llenar el formulario.

8.2.2. PATENTE MUNICIPAL

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Es un comprobante de pago emitido por la Administración zonal correspondiente por la cancelación anual del impuesto de patente municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial.

En Guayaquil para obtener la patente se requiere:

- RUC
- Certificado de seguridad del cuerpo de bomberos; y
- Cedula del representante legal

El impuesto anual por la patente es de USA 0.70, pero esta patente no concede autorización para el funcionamiento de Enfermeras Express S.A. requiere luego pagar la "Tasa de Habilitación" cuyo valor depende del tipo de negocio y capital declarado. Para ENFERMERAS EXPRESS, el costo es del uno por mil de Capital.

8.2.3. PERMISOS MUNICIPALES

- Tasa de Habilitación de Locales Comerciales
- Certificado de Uso de Suelo Factible
- RUC
- Certificado del Cuerpo de Bomberos
- Copia de cedula
- Copia de patente del año
- Tasa de trámite para la tasa de habilitación =$2
- Llenar el formulario de Solicitud de Tasa de habilitación
- Contrato de Arrendamiento
- Nombramiento del Representante Local (para personas jurídicas)

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

8.2.4. MARCAS

Para que ENFERMERAS EXPRESS pueda poner su nombre o logo a su material publicitario debe hacer un trámite en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) ubicada en la ciudad de Guayaquil

8.2.5. PERMISO DE HIGIENE

EL Ministerio De Salud Publica emite un certificado sanitario después de realizar una inspección a las instalaciones de la clínica. Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia del pago de la patente municipal
- Certificado de salud de los trabajadores
- Copia de cedula y certificado de votación del representante legal
- Permiso original de funcionamiento
- Copia del carnet de salud
- Hoja de los servicios

Finalmente se lleva a la ventanilla 1 esta documentación. El permiso será válido por un año. Este permiso garantiza la efectividad de las instalaciones de la clínica.

8.2.5. PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD

La Dirección Provincial de Salud del Guayas es una entidad pública que regula las actividades de diferentes empresas del la provincia del Guayas. Es por eso que se solicitará por medio de una carta el permiso de funcionamiento, dirigida al Director Provincial de Salud. Después de la carta se esperara a que inspectores de la Dirección Provincial hagan una evaluación del establecimiento, garantizando que todo esté listo para poner en marcha el negocio. Adicionalmente, se pide varios requisitos para poder otorgar el funcionamiento de la clínica, como:

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

- Nombramiento del gerente
- Constitución de la compañía
- Nombramiento del representante profesional (licenciada)
- Certificado de Salud de las personas que laboran
- Certificado de la compañía que garantice la esterilización de equipos
- Títulos de profesionales que laboran
- Reglamento interno del establecimiento
- Reglamento de eliminación de desechos

Estos requisitos serán entregados al departamento de control sanitario en la sección de profesiones médicas y afines. Una vez cumplido los requisitos se cancela una tasa para que puedan dar orden al permiso de funcionamiento.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

9. ANALISIS DE RIESGO

9.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DEL ENTORNO

Enfermeras Express presentara un análisis de los riesgos del entorno en dos primeras instancias: Riesgos Macroentorno, Riesgos del microentorno y riesgos propios del proyecto y operacionales, que a continuación se describen:

RIESGOS DEL MACROENTORNO

- **Regulaciones Gubernamentales.-** Cada gobierno constantemente implementan nuevas regulaciones en función en su plan de gobierno, es así que Enfermeras Express podría verse afectado directamente por esta variable si es que aplican leyes que afectan el ámbito laboral. Este tipo de negocio es sensible por el monto de gasto destinado a sueldos y salarios.

- **Migración de Capital Humano**.- El déficit de Enfermeras y auxiliares de enfermería es un riesgo que se ha registrado debido a que la mayoría de profesionales emigran al exterior para lograr una mejor calidad de vida y una mejora en incentivos salariales.

RIESGOS DEL MICROENTORNO

- **Barreras de Entrada.-** Este tipo de negocio no tiene mayor dificultad al ser establecido. Fácilmente una empresa ya posicionada en el mercado de la salud, podría incurrir en brindar el servicio a pacientes que lo soliciten, causando un riesgo para este negocio.

- **Pérdida del capital humano y clientes.-** Las acompañantes terapéuticas están inmersas en posibles propuestas de nuestros clientes, para una oferta laboral que estos puedan realizar. Para nuestro cliente

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

podría ser conveniente tener el contacto telefónico de una acompañante terapéutica para algún servicio extra en otra ocasión que lo requiera. Esto nos hace perder tanto al cliente como a nuestro empleado.

RIESGOS PROPIOS DEL PROYECTO Y OPERACIONALES

- ***Riesgos del Servicio.*** Enfermeras Express es un servicio personalizado el cual no se encuentra exento de poseer riesgos, debido a diferentes factores que en la actualidad existen ya sean estos riesgos económicos o sociales. Socio Cultural, demográfico y político – legal.

9.2. ANALISIS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS DE LOS RIESGOS

Los riesgos antes citados serán analizados cualitativa y cuantitativamente en base a dos dimensiones que son: probabilidad de ocurrencia y clase de impacto.

Criterios cualitativos
En los siguientes cuadros se presenta los parámetros de evaluación cualitativa de cada evento de riesgo según las dimensiones: probabilidad ocurrencia e impacto.

Criterios cuantitativos
La evaluación cuantitativa consiste en asignar un valor[1] a cada rango de probabilidades y a cada clase de impacto.

[1] El valor en el caso de las probabilidades corresponde a un porcentaje entre 0% y 100%. y en clases de impacto del 1 al 10.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

TABLA 9.1. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA PROBABILIDAD, IMPACTO Y SEREVIDAD

PARAMETROS DE EVALUACION CUALITATIVA: PROBABILIDAD		
Nivel	**Probabilidad**	**% Probabilidad**
5	Bastante Seguro	100% - 90%
4	Seguro	89% - 70%
3	Casi Seguro	69% - 50%
2	Improbable	49% - 20%
1	Raro	19% - 0%

PARAMETROS DE EVALUACION CUALITATIVA: IMPACTO		
Nivel	**Descriptivo**	**Calificación**
5	Impacto Catastrófico	100
4	Impacto Mayor	80
3	Impacto Moderado	50
2	Impacto Menos	30
1	Impacto Insignificante	10

PARAMETROS DE EVALUACION CUALITATIVA : SEREVIDAD		
Nivel	**Descriptivo**	**Calificación**
5	Bastante Severo	100 - 80
4	Severo	79 - 60
3	Algo Severo	59 - 30
1	Nada Severo	29 – 0

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

9.3 EVALUACION CUALITATIVA - CUANTITATIVA

En base a los parámetros mostrados en la tabla 13.1, se presenta a continuación la evaluación cuantitativa y cualitativa de cada evento de riesgo que afronta Enfermeras Express.

TABLA 9.2 EVALUACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE RIESGOS.

		PROBABILIDAD			
No	**Evento de Riesgo**	**Accionista 1**	**Accionista 2**	**Accionista 3**	**Total**
1	Regulaciones Gubernamentales	3	4	2	**9**
2	Migración de Capital Humano	1	3	2	**6**
3	Barreras de Entrada	3	3	4	**10**
4	Perdida del capital humano y clientes	4	4	4	**12**

		IMPACTO			
No	**Evento de Riesgo**	**Accionista 1**	**Accionista 2**	**Accionista 3**	**Total**
1	Regulaciones Gubernamentales	4	3	3	10
2	Migración de Capital Humano	2	3	1	6
3	Barreras de Entrada	3	3	4	10
4	Perdida del capital humano y clientes	2	2	1	5

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

		SEREVIDAD			
No	Evento de Riesgo	Accionista 1	Accionista 2	Accionista 3	Total
1	Regulaciones Gubernamentales	2	2	2	6
2	Migración de Capital Humano	1	2	2	12
3	Barreras de Entrada	3	3	3	9
4	Perdida del capital humano y clientes	5	4	5	14

TABLA 9.3 RESUMEN DE ANALISIS CUANTITATIVO DE RIESGOS

		RESUMEN DE ANALISIS DE RIESGOS			
No	Evento de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Severidad	Total
1	Regulaciones Gubernamentales	9	10	6	25
2	Migración de Capital Humano	6	6	5	17
3	Barreras de Entrada	10	10	9	29
4	Perdida del capital humano y clientes	12	5	14	31

Como se puede observar en la tabla 9.3 la amenaza a considerarse de mayor riesgo para el negocio es el evento No. 4, la pérdida de capital humano y clientes. Esto es debido a que las acompañantes terapéuticas están inmersas en posibles propuestas de nuestros clientes, para una oferta laboral. Sin embargo, esta situación es manejable ya que ofrecemos todos los beneficios de ley, además comisiones por atención al paciente y movilización. Nuestros incentivos son muy atrayentes ya que en el mercado laboral de auxiliares de enfermería, no existen este tipo de compensaciones.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Otro evento a considerarse importante de evaluar, es el evento No. 3, barreras de entradas. Para tomar acciones sobre este evento, Enfermera Express, deberá realizar plan de marketing anual con el objetivo de crear posicionamiento en el mercado y poder enfrentar cualquier competencia en el futuro.

Con respecto al evento No. 1, regulaciones gubernamentales; estas podrían verse afectada especialmente si hay un decreto de alza salarial no planificado en nuestras proyecciones.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ANEXO 1

INDICADORES HOSPITALARIOS DEL SECTOR SALUD ECUADOR 2000 - 2006

AÑO	SECTORES	Población estimada a mitad de año	Número de egresos hospitalarios	Número de días de estada del paciente	Promedio días de estada	Total de camas de dotación normal	Total de camas disponibles	Camas por 1000 habitantes	Número de días-camas disponibles	Porcentaje de ocupación de camas disponibles	Rendimiento o giro de camas	Defunciones hospitalarias
2000	TOTAL	12,298,745	671,909	3,314,925	4.9	20,586	19,564	1.6	7,160,424	46.3	34	10,454
	SECTOR PRIVADO		187,365	456,312	2.4	5,412	5,377	0.4	1,967,982	23.2	35	861
	SECTOR PÚBLICO		484,544	2,858,613	5.9	15,174	14,187	1.2	5,192,442	55.1	34	9,593
2001	TOTAL	12,479,924	681,711	3,282,937	4.8	21,177	20,171	1.6	7,362,415	44.6	34	9,990
	SECTOR PRIVADO		203,141	513,330	2.5	5,956	5,921	0.5	2,161,165	23.8	34	1,101
	SECTOR PÚBLICO		478,570	2,769,607	5.8	15,221	14,250	1.1	5,201,250	53.2	34	8,889
2002	TOTAL	12,660,728	707,825	3,249,863	4.6	20,455	19,653	1.6	7,173,345	45.3	36	10,337
	SECTOR PRIVADO		206,451	509,527	2.5	6,029	6,015	0.5	2,195,475	23.2	34	1,190
	SECTOR PÚBLICO		501,374	2,740,336	5.5	14,426	13,638	1.1	4,977,870	55.1	37	9,147
2003	TOTAL	12,842,578	723,494	3,399,548	4.7	19,975	18,544	1.4	6,788,560	50.1	39	10,442
	SECTOR PRIVADO		199,829	501,357	2.5	6,238	5,967	0.5	2,177,955	23.0	34	1,054
	SECTOR PÚBLICO		523,665	2,898,191	5.5	13,737	12,577	1.0	4,610,605	62.9	42	9,388
2004	TOTAL	13,026,891	763,643	3,594,274	4.7	22,981	21,200	1.6	7,759,200	46.3	36	10,507
	SECTOR PRIVADO		209,752	524,339	2.5	6,725	6,341	0.5	2,320,806	22.6	33	1,148
	SECTOR PÚBLICO		553,891	3,069,935	5.5	16,256	14,859	1.1	5,438,394	56.4	37	9,359
2005	TOTAL	13,215,089	802,943	3,571,680	4.4	23,195	21,368	1.6	7,799,320	45.8	38	11,092
	SECTOR PRIVADO		232,249	566,456	2.4	7,338	6,954	0.5	2,538,210	22.3	33	1,281
	SECTOR PÚBLICO		570,694	3,005,224	5.3	15,857	14,414	1.1	5,261,110	57.1	40	9,811
2006	TOTAL	13,408,270	863,037	3,755,047	4.4	21,513	19,945	1.5	7,279,925	51.6	43	10,839
	SECTOR PRIVADO		251,554	588,520	2.3	7,095	6,641	0.5	2,423,965	24.3	38	1,263
	SECTOR PÚBLICO		611,483	3,166,527	5.2	14,418	13,304	1.0	4,855,960	65.2	46	9,576

Fuente: INEC, Anuario de Camas y Egresos Hospitalarios. Año 2006
Elaboración: INEC

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ANEXO 2

RESUMEN GRÁFICO No. 1
NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS, EGRESOS HOSPITALARIOS Y CAMAS HOSPITALARIAS DISPONIBLES
SEGÚN REGIONES
AÑOS 1997, 2001 y 2007

REGIONES	ESTABLECIMIENTOS			EGRESOS HOSPITALARIOS			CAMAS HOSPITALARIAS		
	1997	2001	2007	1997	2001	2007	1997	2001	2007
TOTAL	**511**	**634**	**766**	**600,806**	**681,711**	**920,047**	**18,510**	**20,171**	**20,523**
SIERRA	239	303	351	282,017	319,119	438,112	9,124	9,541	10,203
COSTA	238	288	370	293,623	331,377	440,518	8,714	9,896	9,551
AMAZÓNICA	32	36	37	24,317	27,871	38,000	642	641	695
INSULAR	2	2	2	849	757	1,076	30	30	15
ZONA NO DELIMITADAS	0	5	6	0	2,587	2,341	0	63	59

Fuente: Inec

AÑO 2007	EGRESO HOSPITALARIO ANUAL	EGRESO HOSPITALARIO MENSUAL	DEMANDA ESTIMADA ENFERMERAS EXPRESS (mensual)
Ecuador	920047	76671	
Guayas	268752	22396	
Guayaquil (62%)		13886	**4.30%** 598

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ANEXO 3

NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS SEGÚN CLASE, SECTOR Y ENTIDAD
AÑOS 1997 y 2007

CÓDIGO	CLASE, SECTOR, ENTIDAD	2007	
		Número	%
	CLASE		
	Total	**766**	**100**
1 y 2	Hospitales Básicos y Generales	171	22.3
	Hospital Especializado:		
3 al 5	Agudos	13	1.7
6 al 10	Crónicos	17	2.2
11	Hospital de Especialidades	9	1.2
12	Clínica General	528	68.9
13 al 17	Clínica Especializada	28	3.7
	SECTOR		
	Total	**766**	**100**
1	Sector público	185	24.2
2	Sector Privado con fines de lucro	562	73.4
3	Sector Privado sin fines de lucro	19	2.5
	ENTIDAD		
	Total	**766**	**100**
1	Ministerio de Salud	124	16.2
2	Ministerio de Gobierno y Policía	4	0.5
3	Ministerio de Defensa Nacional	14	1.8
8	Seguro Social	19	2.5
13	Junta de Beneficencia de Guayaquil	4	0.5
15	SOLCA	7	0.9
9,10,11,14,16	Otras 1/	13	1.7
	Privado con fines de lucro	562	73.4
	Privado sin fines de lucro 2/	19	2.5

1/ INCLUYE: Ministerio de Educación, Otros Ministerios (Bienestar Social, Obras Públicas, Otros) , Consejos Provinciales, Municipios, Universidades y Politécnicas, Cruz Roja Ecuatoriana, Fisco Misionales y Otros públicos (INFA, Sociedad Protectora de la Infancia, etc.).

2/ INCLUYE: ONG's, Fundaciones y Pastorales, CEMOPLAF, APROFE.

Fuente: Inec

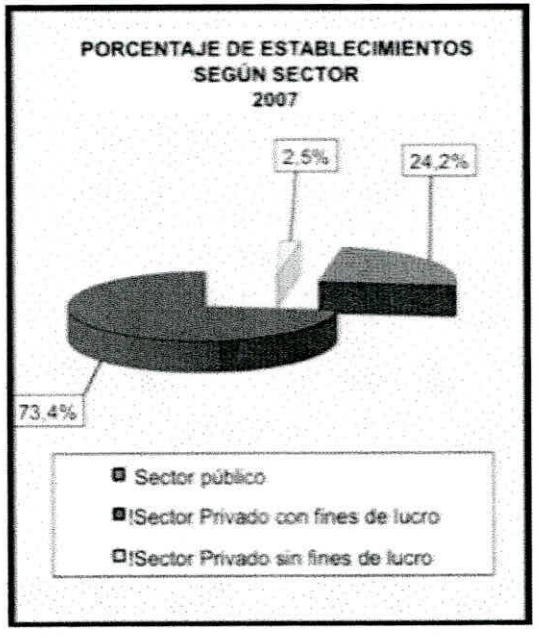
Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

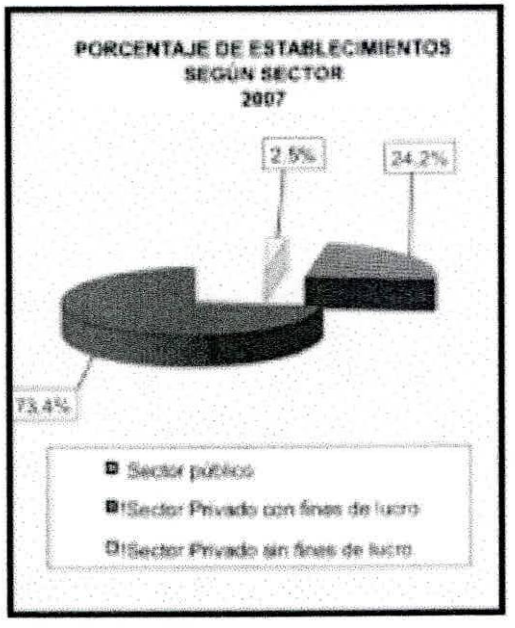
Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

ANEXO 4

NÚMERO DE EGRESOS HOSPITALARIOS, SEGÚN PROVINCIAS
AÑOS 1997 Y 2007

PROVINCIAS	1997		2007	
	Número	%	Número	%
TOTAL	600,806	100.0	920,047	100.0
AZUAY	42,769	7.1	63,303	6.9
BOLÍVAR	3,727	0.6	6,642	0.7
CAÑAR	7,564	1.3	14,048	1.5
CARCHI	5,733	1.0	8,227	0.9
COTOPAXI	10,672	1.8	18,835	2.0
CHIMBORAZO	16,018	2.7	24,063	2.6
IMBABURA	14,442	2.4	26,549	2.9
LOJA	18,664	3.1	27,911	3.0
PICHINCHA	145,075	24.1	219,668	23.9
TUNGURAHUA	17,353	2.9	28,866	3.1
EL ORO	24,588	4.1	35,890	3.9
ESMERALDAS	13,634	2.3	22,490	2.4
GUAYAS	190,171	31.7	268,752	29.2
LOS RÍOS	18,215	3.0	41,577	4.5
MANABÍ	47,015	7.8	71,809	7.8
MORONA SANTIAGO	5,095	0.8	8,241	0.9
NAPO	8656	1.4	7,748	0.8
PASTAZA	4,565	0.8	7,753	0.8
ZAMORA CHINCHIPE	3,132	0.5	3,982	0.4





Fuente: Inec

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ANEXO 5

TEST DE CONOCIMIENTOS BASICOS ENFERMERAS

Objetivo: Demostrar los conocimientos y métodos adquiridos para aplicar los cuidados auxiliares de enfermería según las necesidades biópsico sociales del paciente.

A continuación encontrará una serie de preguntas con diferentes opciones, escoja una de acuerdo a sus conocimientos adquiridos.

1.- Indicar cuáles de las siguientes técnicas de empleo de desinfectantes
Loción
Inmersión
Vaporización
Todas las anteriores son correctas

2.- ¿Cuál de estos métodos de limpieza se utiliza para facilitar la esterilización?
Enjuagues con agua fría
Lavar y frotar con agua caliente
Ondas ultrasónicas
Todos los métodos son correctos

3.***- ¿En qué consiste el proceso de atención de enfermería?***
Hacer una buena observación del paciente
La aplicación del método científico en la atención del paciente
Una autorización por parte del paciente
Realizar cuidados diferentes cada día.

4.- ¿Cuáles son los síntomas propios de la anemia aguda?
Mareo y Taquicardia
Palidez Cutánea
Pulso débil
Todos los anteriores

5.- ¿Cuándo no se debe saturar una herida?
Cuando está infectada
Cuando es incisa
Cuando sangra abundantemente
Cuando es inciso-contusa

6.- ¿Cuál es la posición indicada en un paciente que se encuentra en estado de shock?
Trendelenburg
Fowler

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Decúbito Supino
Anti Tredelenburg

7.- ¿Cuál es el hueso que se lesiona más frecuentemente en una fractura por compresión?
Tibia
Peroné
Huesos craneales
Vértebra

8.- En una enfermedad infección el contagio directo se realiza a través de?
Objetos contaminados
Agua y otros líquidos
Gotas Pflugeee
Animales Infectados

9.- La zona de inyección subcutánea más adecuadas es
Cara interna del brazo
El triangulo de Scarpa
Lado derecho de la abdominal
Cara externa del brazo

10.- Los residuos infecciosos con posibilidad de contaminación se elimina en
Contenedores de basura
Bolsas de color roja
Bolsas de basura ordinaria cerradas herméticamente
Bolsas de Color Negro

11.- Una zona Séptica es
Una zona desinfectada
Una zona sucia
Una zona con riesgo parcial de contaminación
Una zona de esterilización

12.- ¿Como colocarías a un paciente inconsciente para realizarle la higiene bucal?
Posición de Fowler
Decúbito supino con la cabeza de lado
Semisentado
Todas las anteriores son correctas.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

13-. ¿Cuándo nos referimos a un enfermo con incontinencia es que?
Tienen Hemorragias digestivas
No controla sus micciones
No tiene apetito
Tiene líquidos en la cavidad pleural
14.- La necesidad de orinar durante la noche, se denomina.
Polaquiuria
Nicturia
Tenesmo vesical
Disuria

15. ¿Cómo se denomina la dificultad de apertura en las válvulas cardiacas?
Aneurisma
Enfisema
Estenosis
Insuficiencia

18.- ¿Que precauciones se deben tomar al hacer la cama de un paciente?
Respetar su intimidad
Evitar desconectar sondas, sueros y drenajes
Evitar arrugas en la ropa
Todas las respuestas anteriores

19.-¿ Cual es la posición indicada para un paciente con problemas respiratorios o cardiacos?
Sims
Morestin
Fowler
Roser

20.- ¿Como se realiza el lavado de los genitales en la paciente femeninos?
Con agua, jabón y betadine vaginal
Desde la zona rectal o la genital
Colocando a la mujer en posición genupectoral o mahometano
Desde la zona genital a la rectal.

21.- ¿En qué planta ingresarías a un enfermo aquejado de una fractura?
Cirugía general
Traumatología
Neumología

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

22.- ¿Cual es el calibre que deben tener las agujas utilizadas en la inyección intramuscular?
De 7/10 a 9/10
Superior a 9/10
De 5/10 a 7/10
Ninguna de las anteriores es correcta

23.- Con respecto a la Tensión Arterial mínima, esta no debe ser superior
60 MmHg
90 MmHg
120 MmHg
150 MnHg

24.- Para realizar el cambio de cama que ha sido operado de columna. Cual deberá ser el procedimiento?
Colocar una almohada entre las piernas y accionar la grúa eléctrica
Lateralizándole en bloque
De arriba abajo
Primero levantamos al paciente al sillón y luego hacemos la cama

25.- ¿Cuánto tiempo debemos esperar para leer la temperatura bucal?
1 minuto
Entre 4 y 6 minutos
10 minutos aproximadamente
Depende de la corpulencia del paciente

26.- ¿Qué utilizarías para bajar la fiebre a un paciente?
Analgésico
Antifúngico
Antihemetico
Antipirético.

27.- ¿Cuando se realiza una cama ocupada, en qué momento se ventila la habitación?
Antes de empezar a hacer la cama
Mientras se realiza la tarea de hacer la cama
Solo se ventila cuando el enfermo no está en la cama
Después de que se haya hecho la cama

28.- Señale uno de los requisitos que se deben cumplir al hacer una cama
Dejar sabanas y mantas dobladas en el tercio inferior de la cama
Que las sabanas y mantas cubran hasta los hombros del enfermo
Que sabanas y mantas queden muy holgadas, sin sujetar
Que el paciente colabore en esta actividad.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

29.- En pacientes encamados, ¿Cada cuanto tiempo se realizaran los cambios posturales?
Cada 15 minutos
Cada 2 horas
Cada 6 horas
Cada 4 horas

30.- En la limpieza de las heridas abiertas con perdida de tejido se usara.
Un antiséptico
Suero Fisiológico
Pomada de colágeno
Apósito hidrocoloide

31.- Cual es el punto más frecuente de localización del Pulso?
Femoral
Temporal
Carotideo
Radial

32.- La Geriatría está relacionada con
La lactancia
La pubertad
La vejez
La madurez

33.- Cuando se hace la Higiene al enfermo
Debe ser por la mañana
Se necesitan dos personas
Los acompañantes no deben estar presentes
Debe ser por la noche.

34.- La dieta sin sal, ¿A qué tipo de enfermo les estará indicada principalmente?
A aquellos que poseen exceso de peso
A aquellos que padecen de hipertensión
A aquellos que se encuentran en situación postquirúrgica
Todas las anteriores son correctas.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

Curso de Capacitación para Acompañantes Terapéuticas

ASIGNATURA:	Conocimientos Básicos de Enfermería	**CÓDIGO:**	
PROFESORA:	Lic. Vanessa Campoverde		
PERÍODO DE CAPACITACION:	Cuatro Semanas		
CARGA HORARIA PRESENCIAL:	80 horas		

1. PRESENTACION

La siguiente guía está dirigida a la ***Capacitación de Acompañantes Terapéuticas para paciente.*** El objetivo primordial es de adquirir los conocimientos teóricos y prácticos para transformar su que hacer cotidiano a la de un trabajo opcional y de medio tiempo; con la intención de responder con mayor eficiencia ante las necesidades de salud de los pacientes.
Ciertamente éste programa de práctica, busca incrementar e integrar habilidades en las áreas cognitiva, afectiva, psicomotriz y de valores.

2. OBJETIVOS

Cognoscitivos

1. Conocer los conceptos básicos de la prescripción médica.
2. Entender los requerimientos específicos que solicite el paciente o a su vez el familiar.
3. Adquirir conocimientos de elaboración de comidas de acuerdo a las indicaciones de Médico de cabecera.
4. Limpiar y organizar correctamente la habitación del paciente.
5. Establecer control de suministros de medicamentos.
6. Conocer las diferentes posiciones que pueda necesitar el paciente para encontrarse cómodo durante su dolencia.

Procedimentales

Las Acompañantes Terapéuticas estarán en capacidad de controlar, actuar y usar métodos aprendidos para dar soluciones a diferentes situaciones de los pacientes que requieran la atención inmediata.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ACTITUD

Las participantes estarán en capacidad de relacionarse e integrarse con los pacientes, con el fin de otorgarles los servicios más adecuados para su pronta recuperación utilizando los procedimientos correctos y aprendidos en el curso.

3. Requisito para Aspirantes

Se requiere que los aspirantes tengan disponibilidad de tiempo y voluntad al brindar servicio a los pacientes.

4. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

Fechas y Horas	*Temas*
02 horas Lunes	• Conceptos de Primeros Auxilios • Signos Vitales
02 horas Miércoles	• Concepto, donde se toman los signos vitales • Valores normales de los signos vitales
02 horas Viernes	• Conceptos Vías de administración de los medicamentos.
02 horas Sábado	• Conocimientos de preparación de alimentos aptos para pacientes. • Diagnostico Clase Practica (Simulaciones)
02 horas Lunes	• Técnicas básicas para el aseo de pacientes • Formas de traslado del paciente según enfermedad • Limpieza del área donde se encuentra el paciente.
02 horas Miércoles	• Causales de inmovilidad • Formas de Movilización del paciente • Posiciones básicas para colocación del paciente en área de descanso.
02 horas Viernes	• Posiciones básicas para el aseo personal de pacientes. • Técnicas para rehabilitación de pacientes con deficiencia de movilidad.
02 horas Lunes	• Introducción a las relaciones humanas • Como lograr buena relación con el paciente

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

	• Principios de las relaciones Humanas
02 horas Miércoles	• Necesidades de los pacientes • Actitudes ante los pacientes • Medición de la satisfacción del cliente
02 horas Viernes	• Evaluación teórica y practica
60 Horas.	• Pasantías en Clínicas

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

5.1. Metodología a utilizarse dentro del aula.

Clases teóricas, discusión de casos de pacientes e historiales clínicos, soluciones técnicas a desarrollarse y talleres prácticos.

5.2. Trabajos

Lecturas previas.
Investigación en grupos
Presentaciones al curso
Pasantías en Hospitales o clínicas.

6. RECURSOS

6.1. Humanos: El profesor, los estudiantes y en ciertas ocasiones se recurrirá a Invitados Especiales.
6.2. Materiales: retroproyector en todas las clases. Auditorio para conferencias. T.V. Data show.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Torres, P., 700 Preguntas y Respuestas en Enfermería. Ed. ELSEVIER-MASSON, Madrid, España, 2000

Mhairi G. MacDonald, Atlas de procedimientos en NEONATOLOGIA. 3ra Edicion, Madrid, España

Ed CEP, Movilizacion de Enfermos. Test y Casos Prácticos. 1ra Edicion, Editorial CEP
María José García García-Saavedra Limpieza, Desinfección, ESTERILIZACION

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

ANEXO 6

Dr. Fernando Ramírez Salinas.
Neurocirujano
Hospital Clínica Kennedy

En el Hospital Clínica Kennedy se procedió a realizar la entrevista al Dr. Fernando Ramírez Salinas, especialista en cirugía del sistema nervioso, el cual nos ayudo a despejar ciertas dudas, así como a identificar ciertos problemas que existe en el mercado actual.

Pregunta: **Qué tipo de enfermedades con frecuencia usted atiende.**
Respuesta: En la actualidad el doctor atiende a pacientes que tengan problemas en sus sistemas neurológicos, pero por lo general se dedica en la intervención quirúrgica de tumores que se encuentren localizados en el cerebro. Así como personas de edad avanzada que posean enfermedades de Parkinson Alzheimer y a su vez de distrofia muscular.

Pregunta: **Después de la atención que usted ha brindado a sus pacientes o luego de una cirugía les recomienda que tienen que recurrir a cuidados de especialistas.**
Respuesta: Por lo general después de las cirugías los pacientes tienen que tener un cuidado exhaustivo y con muchos cuidados y si en algunas ocasiones se les recomienda que busquen a una persona que estén de acompañantes las 24 horas.

Pregunta: **Ha existido la oportunidad de que usted haya recomendado el tipo de ayuda especializada que pueda tener el paciente para su recuperación en su domicilio, ya sea está de acuerdo al tipo de enfermedad que tenga.**
Respuesta: Las operaciones que el doctor ha realizado generalmente son muy delicadas que por lo general él como doctor de cabecera del paciente no les da el alta hasta que este completamente recuperado.
Los pacientes de Alzheimer, también van a su consulta por lo generalmente son gente de edad avanzada, él les recomienda una acompañante fijo para que los ayude con sus necesidades básicas y les brinden compañía terapéutica. Sin embargo hoy en día este tipo de pacientes son mejor recomendados a los auspicio. Mucha gente sataniza al auspicio, pero el paciente de Alzheimer será mejor atendido en ese lugar.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Dr. Walter Lama
Traumatólogo
Hospital- Clínica Kennedy
Accionista Hospital – Clínica Kennedy

En nuestro recorrido, tuvimos la oportunidad de conversar con el Dr. Walter Lama, médico traumatólogo y copropietario del Hospital – Clínica Kennedy. En la entrevista tuvimos la oportunidad de exponerle nuestra idea para pedir orientación y dirección.

Pregunta: **Háblenos de su experiencia con los pacientes, qué tan limitados están estos pacientes en su movilidad?**
Respuesta: Una persona cuando se quiebra una muñeca o un tobillo se limita sólo en un 25% en sus actividades. Cuando surgen fracturas más complejas, estas personas sí están más limitadas en sus movimientos, por lo que muchas necesitan de terceras personas para su movilidad.

Pregunta: **¿Usted ha visto a sus pacientes acompañados de enfermeras?**
Respuesta: Sí, frecuentemente. Pero el deber de estas acompañantes es un poco difícil ya que los pacientes son muy difíciles en ciertas ocasiones.

Pregunta: **¿Por qué dice que es una tarea difícil de realizar?**
Respuesta: Me atrevo a decir esto ya que frecuentemente nosotros recibimos quejas de nuestro personal de enfermería, y no es porque estén haciendo mal su trabajo, simplemente porque los pacientes son personas muy susceptibles y entran en crisis al tercer día de estar bajo una enfermedad. Las enfermeras incluso en ciertas ocasiones reciben insultos, los pacientes y sus familiares se vuelven irritables. Es una tarea bien difícil ya que no hay personal capacitado suficiente para contratar y para uno que representa una entidad de salud sabemos que es una de nuestras debilidades.

Pregunta: **¿Usted que nos recomendaría para poder ejecutar esta idea?**
Respuesta: Miren el mercado donde ustedes tienen que dirigir este servicio es muy complicado. La gente siempre quiere pagar menos y con lo mejor en servicio. La gente de este medio trata mal a este tipo de personal, creen que son empleados domésticos, por lo que ustedes deberán manejar con pinzas este asunto. Además deben tener un excelente servicio ya que es lo único que les garantizará éxitos en su idea.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Dra. Glenda Ramos
Cirujana – Oncóloga
Sociedad de Lucha Contra el Cáncer

Tuvimos la oportunidad de dialogar con la Dra. Ramos, para conocer un poco más de los casos que ella maneja con los pacientes con cáncer.

Pregunta: **Comente acerca del tipo de paciente que usted atiende.**
Respuesta: Particularmente atiendo pacientes desde 18 años hasta más de 80 años, pero en promedio la edad circula entre 30 y 50 años. Además de que son de todo tipo de condición económica, desde clase alta hasta baja.

Pregunta: **Cuál es el tratamiento que ustedes reciben sus pacientes? Estos medicamentos lo debilitan que impiden la total realización de sus actividades?**
Respuesta: Hay diferentes tipos de tratamiento que puede recibir un paciente con cáncer. Todo es depende el grado de cáncer y el tipo de cáncer. Los tratamientos pueden ser ambulatorios o pueden requerir de hospitalización, todo va a depender de que tan fuerte y resistente es el organismo del paciente. No todos los pacientes salen débiles, hay unos que sí otros que no.

Pregunta: **Generalmente, usted observa a familiares alrededor del paciente?**
Respuesta: Efectivamente, el paciente que está pasando por esta enfermedad es apoyado al 100% de sus familiares. Ha habido muy pocos casos de pacientes que han llegado solos, sin familiares; y cuando llegan es porque son personas muy pobres y no pueden faltar a sus trabajos.

Pregunta: **En su experiencia, usted ha observado enfermeras que estén alrededor de este tipo de paciente, apoyándolo en su dolencia?**
Respuesta: He visto casos donde el paciente está acompañado de una persona que no es necesariamente una enfermera al 100%, si no de una auxiliar que está pendiente de cada movimiento del paciente.

Pregunta: **Usted cree que es indispensable que una enfermera esté al cuidado del paciente con cáncer?**
Respuesta: Yo trabajo mucho con enfermeras, especialmente cuando el paciente tiene cómo pagar a las enfermeras. Hay tratamientos que pueden recibirlo en su hogar, pero para hacerlo necesito coordinar con una enfermera que esté con el paciente para que le realice ciertas técnicas específicas en la comodidad del hogar del paciente.
Cuando el paciente no tiene mucha plata, lo reciben mejor en el hospital ya que no tienen para pagar de extra a una enfermera.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Pregunta: **De dónde usted saca las enfermeras para que vayan a realizar ese cuidado a domicilio? Cuántos son los honorarios de ellas?**
Respuesta: Yo trabajo con las enfermeras del hospital. Coordino la hora que ellas salgan de su jornada laboral del hospital, para que puedan ir al domicilio del paciente. Me gusta trabajar con las más expertas. En cuanto a los honorarios pueden variar de $40,00 dólares a $80,00 dólares de media hora a 4 horas.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Lcda. Alba Mestanza Solano
Presidenta Colegio de Enfermeras del Guayas

Dentro de los parámetros a seguir para establecer con claridad todas las dudas que podamos encontrar para el desarrollo del proyecto se entrevistó a la Lcda. Alba Mestanza, Presidenta del Colegio de Enfermeras del Guayas la cual nos brindo la información necesaria para despejar diversas dudas que encontramos acerca del ámbito laboral del gremio de las enfermeras

Pregunta: **Cantidad de Enfermeras afiliadas al Colegio de Enfermeras**
Respuesta: En el año en curso se encuentran afiliadas 2.600 enfermeras las cuales están repartidas a nivel regional por todo el país, teniendo en cuenta que aún existen profesionales que no se encuentran afiliadas.

Pregunta: **Déficit de Enfermeras en el Ecuador y causas**
Respuesta: En la actualidad el déficit de enfermeras a nivel publico es de 6.000 de acuerdo al estudio que realizó el Colegio con una clara propuesta para mejorar el nivel de servicio en las entidades públicas. Sin embargo las causas a esta problemática se da por el salario bajo que reciben, pocas plazas de trabajo que existen debido al costo que estas proponen y migración del personal capacitado al exterior

Pregunta: **Horarios y Turnos de enfermeras**
Respuesta: Los horarios que las enfermeras ejercen su trabajo de acuerdo a las Normativas es de 6 horas por turno diario, esto aplicado para la mañana y tarde mientras que en la noche la jornada es de 12 horas de trabajo cada 2 noches y 2 días de descanso semanal.

Pregunta: **Háblenos sobre la inmigración de las enfermeras.**
Respuesta: Esto es una realidad que estamos viviendo. Mucha mano de obra de enfermería se va a España, Italia y Chile, debido a su mejor remuneración. Por ejemplo en Chile una enfermera gana 1,200 y en Italia 3,000 euros, por lo que les resulta muy atractivo.
Además las embajadas de Italia siempre ofrece plazas de trabajo para las enfermeras. Aquí recomendamos a las enfermeras para que puedan realizar el papeleo adecuado y aplicar a esta oferta laboral. Cuando una de nuestras enfermeras se va la embajada nos pide cada año un certificado de que esta enfermera está legalmente en Ecuador.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Lic. Luisa Hernández
Enfermera del Hospital Roberto Gilbert Elizalde

La entrevista que se llevo a cabo con la Lcda. Luisa Hernández fue realizada dentro de las instalaciones del Hospital la cual se le hizo diferentes preguntas que a continuación detallare:

Pregunta: **¿Cuáles son las causas que los padres de familia acuden a la contratación de enfermeras?**
Respuesta: La mayoría de padres de familia que mantienen a sus hijos dentro del hospital y en cuidados especiales como es el pensionado optan por la contratación de auxiliares para el cuidado de sus hijos en sus domicilios ya que argumentan que la mayoría de su tiempo trabajan jornadas completas tanto padre y madre y la preocupación que estos sentirían sería aliviado con el pensar que sus hijos están siendo atendidos con los mejores cuidados de una enfermera especializada en cuidados que este requiera.
Esto básicamente es aplicado para pacientes que además poseen enfermedades graves y necesitan cuidados las 24 horas.

Pregunta: **Cuantas horas son generalmente contratadas?**
Respuesta: La mayoría de las enfermeras o a su vez auxiliares ingresan a trabajar de acuerdo a la disponibilidad de tiempo que tenga luego de haber cumplido su jornada laboral en el Hospital que ejercen su profesión.

Pregunta: **Cuál es la tarifa que generalmente cobran al momento de realizar el servicio de cuidados extras de su trabajo normal en el hospital.**
Generalmente la mayoría de enfermeras tienen una tarifa de acuerdo al turno que estén solicitando ya que existe un rango diferencial así que lo dividen tanto para la mañana y tarde el valor es $25 y en la noche $50 dólares.

Pregunta: **Le gustaría la idea de encontrarse afiliada a una agencia la cual mantenga contactos para poseer un empleo ofreciendo los servicios de Enfermeras Express.**
Respuesta: Según la perspectiva de la Lcda. Luisa Hernández es una oportunidad de estar dentro una agencia ya que estaría afiliada a una red que le podría dar una remuneración extra de su trabajo fijo.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Entrevista a Cliente Objetivo
Dr. Estuardo Reinoso
Anestesiólogo – Hospital Roberto Gilbert

Coincidentemente encontramos a un doctor y a la vez cliente objetivo. El Dr. Estuardo Reinoso estuvo en la necesidad de encontrar a una persona para su mamá que estuvo un poco delicada de salud por un tiempo. Ella es una señora de 90 años, una gripe que la reprimió mucho y tuvo que estar en cama por un tiempo,

Pregunta: **¿Cómo contactó a la auxiliar?**
Respuesta: Mi esposa es accionista de una clínica y debido a ese vínculo que mantiene consiguió a una ex empleada de la clínica que había perdido el trabajo. Esta persona no era enfermera, ella trabajaba en el área administrativa de la clínica y entendía perfectamente acerca de los cuidados de los enfermos. De esta manera ella se animó a trabajar con el cuidado de mi mamá.

Pregunta: **¿Cuáles eran los cuidados que la persona encargada del cuidado de su mamá realizaba?**
Respuesta: Ella venía para cuidarla en la noches, la acompañaba, le ayudaba a asearse, y le servía la comida, también le hacía tomar la medicación que necesitaba en la hora recomendada por el doctor.

Pregunta: **¿Cuáles eran los honorarios de esta persona?**
Respuesta: $10,00 dólares la noche.

Pregunta: **¿Usted considera que los servicios que contrató fueron suficientes para lidiar con la enfermedad que sufrió su mamá?**
Respuesta: Uno siempre quiere lo mejor para su familia, sin embargo creo que a mi punto de vista la cuidadora pudo atender bien las necesidades de mi madre.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Entrevista a Cliente
Sra. Elsa Parra Quezada

Siguiendo con la gama de entrevista a nuestro grupo objetivo, encontramos la entrevista de la señora quien nos revela cual fue la situación que ella vivió con su abuela de 100 años, a quien mantuvo bajo su cuidado en su domicilio y recurrió a la contratación de una persona cuidadora de enfermos.

Pregunta: **¿Cómo consiguió a esta cuidadora de enfermo?**
Respuesta: En realidad a mi pariente la tuve internada en una clínica particular, puesto que se procedió a intervenirla quirúrgicamente.
Dada la condición que ella reportaba y mas el hecho de su edad, procedí a buscar ayuda por parte del personal que labora en la clínica y es así que una enfermera profesional decidió ayudar con el cuidado por primera vez. Sin embargo el horario que tenía en la clínica no le permitía brindar un excelente cuidado y ella misma prefirió recomendar a su hija quien poseía conocimientos básicos para el debido cuidado que necesitaba mi pariente.

Pregunta: **¿Usted tuvo problemas con sus familiares debido a la destinación de quien se haría cargo de su pariente enfermo?**
Respuesta: Si, existió conflicto dentro de la familia ya que no se querían hacer cargo del cuidado de nuestro pariente, ya que aducían que no poseían el tiempo suficiente para otorgarle los cuidados requeridos.

Pregunta: **¿Por cuánto tiempo trabajo esta cuidadora de enfermos con usted?**
Respuesta: La persona quien cuidaba a mi pariente estuvo alrededor de 4 años acompañando y asistiéndola.

Pregunta: **¿Cuáles eran sus funciones Básicas?**
Respuesta: Básicamente ella se encargaba de su aseo personal, alimentación y acompañarla diariamente ya que todos trabajábamos y no había nadie quien la asista en cualquier momento.
Pregunta: **¿Cuál era el horario que asistía a su pariente?**
Respuesta: Esta chica atendía a mi pariente en el horario de 08h00 a 18h00.

Pregunta **¿Cuánto era su remuneración?**
Respuesta: A esta persona se le cancelaba diariamente $ 7.50, hay que tener en cuenta que ella nos brindo el servicio hace 9 años exactamente.

Pregunta: **¿Si volviera a tener una situación igual a la que tuvo, contrataría nuevamente este servicio?**
Respuesta: Por supuesto, en la actualidad poseo una situación similar parecida ahora con mi papá pero mi hermana quien es doctora está a cargo del cuidado de él, sin embargo estoy en busca de una cuidadora de enfermos para que apoye la labor que se encuentra realizando mi hermana.

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express
El cuidado es donde usted elija...

ANEXO 7

Betas http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Ho...

Betas by Sector

Data Used: Value Line database, of 7036 firms

Date of Analysis: Data used is as of January 2010

can be obtained by clicking here

on which companies are included in each industry

Industry Name	*Number of Fir*	*Average Be*	*Market D/E Ra*	*Tax Rate*	*Unlevered Be*	*Cash/Firm Va*	*Unlevered Beta corrected fo*
Advertising	36	1.60	72.76%	**13.01%**	0.98	11.92%	1.12
Aerospace/Defense	67	1.19	22.94%	**20.05%**	1.00	7.90%	1.09
Air Transport	44	1.06	70.74%	**17.63%**	0.67	11.84%	0.76
Apparel	56	1.30	23.61%	**16.54%**	1.09	6.95%	1.17
Auto & Truck	22	1.72	154.47%	**13.25%**	0.74	11.75%	0.83
Auto Parts	54	1.75	51.24%	**12.09%**	1.21	12.38%	1.38
Bank	481	0.75	198.22%	**17.50%**	0.28	10.36%	0.32
Bank (Canadian)	7	0.86	16.44%	**14.94%**	0.76	7.37%	0.82
Bank (Midwest)	39	0.96	110.54%	**20.65%**	0.51	9.63%	0.57
Beverage	41	1.04	16.92%	**12.12%**	0.90	3.20%	0.93
Biotechnology	121	1.10	14.78%	**4.46%**	0.96	14.59%	1.12
Building Materials	53	1.45	83.80%	**14.56%**	0.84	5.48%	0.89
Cable TV	24	1.69	85.22%	**21.86%**	1.02	4.02%	1.06
Canadian Energy	10	1.18	30.86%	**26.89%**	0.96	2.32%	0.98
Chemical (Basic)	17	1.27	20.37%	**21.59%**	1.10	6.74%	1.18
Chemical (Diversified)	31	1.37	19.85%	**20.84%**	1.19	4.73%	1.25
Chemical (Specialty)	97	1.29	29.01%	**12.86%**	1.03	4.17%	1.08
Coal	21	1.67	23.68%	**13.15%**	1.39	4.31%	1.45
Computer Software/Svc	333	1.02	5.61%	**10.12%**	0.97	10.34%	1.08
Computers/Peripherals	129	1.29	10.93%	**8.65%**	1.17	12.20%	1.33
Diversified Co.	121	1.20	138.78%	**18.93%**	0.57	11.12%	0.64
Drug	337	1.11	12.58%	**5.62%**	0.99	7.79%	1.07
E-Commerce	56	1.18	8.74%	**13.50%**	1.09	11.63%	1.24
Educational Services	38	0.75	7.21%	**24.06%**	0.71	8.58%	0.78
Electric Util. (Central)	23	0.79	102.89%	**32.27%**	0.47	2.31%	0.48
Electric Utility (East)	24	0.73	75.74%	**33.77%**	0.49	1.70%	0.50
Electric Utility (West)	14	0.75	89.99%	**32.45%**	0.47	4.25%	0.49
Electrical Equipment	87	1.41	16.91%	**14.07%**	1.23	7.16%	1.33
Electronics	183	1.16	26.37%	**10.63%**	0.94	14.90%	1.10
Entertainment	95	1.81	56.83%	**11.78%**	1.21	6.56%	1.29
Entertainment Tech	35	1.32	11.72%	**6.28%**	1.19	22.36%	1.53

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.

Enfermeras Express

El cuidado es donde usted elija...

Environmental	91	0.97	49.42%	**14.27%**	0.68	2.49%	0.70
Financial Svcs. (Div.)	296	1.39	305.02%	**16.53%**	0.39	15.76%	0.47
Food Processing	121	0.86	29.31%	**17.29%**	0.69	3.79%	0.72
Foreign Electronics	9	1.13	29.12%	**10.71%**	0.90	22.65%	1.16
Funeral Services	5	1.19	56.52%	**24.34%**	0.83	3.51%	0.86
Furn/Home Furnishings	35	1.52	38.54%	**17.48%**	1.16	6.12%	1.23
Healthcare Information	33	0.97	13.57%	**17.80%**	0.87	6.85%	0.94
Heavy Construction	14	1.42	7.58%	**33.76%**	1.35	16.86%	1.63
Homebuilding	28	1.45	102.34%	**1.42%**	0.72	26.11%	0.98
Hotel/Gaming	74	1.74	85.90%	**12.93%**	1.00	6.19%	1.06
Household Products	23	1.15	22.36%	**24.87%**	0.98	2.23%	1.00
Human Resources	30	1.38	13.17%	**23.63%**	1.25	14.81%	1.47
Industrial Services	168	1.07	33.96%	**17.89%**	0.84	8.10%	0.91
Information Services	29	1.28	23.68%	**19.37%**	1.08	3.91%	1.12
Insurance (Life)	31	1.38	36.81%	**22.47%**	1.07	38.96%	1.75
Insurance (Prop/Cas.)	85	0.92	24.03%	**15.68%**	0.76	23.51%	1.00
Internet	239	1.04	2.28%	**5.94%**	1.02	9.53%	1.13
Investment Co.	19	0.76	59.26%	**0.00%**	0.48	72.09%	1.71
Investment Co.(Foreign)	16	1.39	9.38%	**2.10%**	1.27	6.84%	1.36
Machinery	130	1.32	46.80%	**20.41%**	0.96	6.70%	1.03
Manuf. Housing/RV	15	1.21	3.98%	**14.80%**	1.17	13.51%	1.35
Maritime	53	1.38	159.57%	**9.70%**	0.57	6.93%	0.61
Medical Services	162	0.97	43.09%	**18.84%**	0.72	10.96%	0.81
Medical Supplies	264	1.04	11.36%	**11.24%**	0.95	6.57%	1.02
Metal Fabricating	36	1.54	18.80%	**18.10%**	1.33	11.77%	1.51
Metals & Mining (Div.)	79	1.23	14.78%	**7.41%**	1.08	2.81%	1.11
Natural Gas (Div.)	32	1.29	47.84%	**25.01%**	0.95	2.44%	0.97
Natural Gas Utility	24	0.68	80.53%	**24.87%**	0.42	2.69%	0.43
Newspaper	15	1.94	55.65%	**27.26%**	1.38	3.68%	1.44
Office Equip/Supplies	25	1.19	56.84%	**22.62%**	0.83	6.73%	0.89
Oil/Gas Distribution	19	0.89	61.46%	**7.15%**	0.56	1.83%	0.58
Oilfield Svcs/Equip.	113	1.45	25.97%	**22.05%**	1.21	4.77%	1.27
Packaging & Container	31	1.20	61.31%	**18.18%**	0.80	4.26%	0.83
Paper/Forest Products	39	1.63	86.48%	**7.70%**	0.91	5.49%	0.96
Petroleum (Integrated)	24	1.24	14.44%	**33.00%**	1.13	6.13%	1.21
Petroleum (Producing)	198	1.16	27.01%	**11.27%**	0.94	3.10%	0.97
Pharmacy Services	21	0.88	20.07%	**24.36%**	0.76	3.23%	0.79
Power	77	1.23	103.58%	**7.00%**	0.63	9.56%	0.69
Precious Metals	78	1.18	8.49%	**8.41%**	1.10	2.94%	1.13
Precision Instrument	98	1.24	15.02%	**10.50%**	1.09	12.53%	1.24
Property Management	20	1.63	191.86%	**9.03%**	0.59	5.94%	0.63
Public/Private Equity	9	2.40	169.66%	**0.80%**	0.89	12.16%	1.02
Publishing	30	1.43	70.33%	**15.54%**	0.90	4.27%	0.94
R.E.I.T.	143	1.60	67.45%	**0.72%**	0.96	5.72%	1.01
Railroad	15	1.29	32.95%	**27.39%**	1.04	2.31%	1.07
Recreation	65	1.43	49.77%	**16.86%**	1.01	5.05%	1.06
Reinsurance	8	1.07	17.69%	**4.17%**	0.91	28.41%	1.28

Todos los derechos reservados para uso exclusivo de los autores.