



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

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DEL CENTRO INTEGRAL DEL
PIE “CIP” EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORAS:

Od. GLORIA LORENA CARDENAS NAVARRO
Lcda. MELISSA PATRICIA GUERRERO CASTAÑEDA

DIRECTOR DE TESIS:

DR. JERONIMO CASSANELLO, MSG

GUAYAQUIL – ECUADOR

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios, quien siempre llena mi vida de bendiciones.

Mi mayor agradecimiento a mis Padres, a mi Esposo por su confianza y apoyo incondicional en este camino.

De la misma manera del apoyo brindado por la Escuela de Negocios, al Dr. Jerónimo Cassanello, principal colaborador durante todo este proceso, quien me brindó las directrices necesarias para la realización de este trabajo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Bessie Magallanes por creer en mí y darme la oportunidad de conocer una nueva carrera un mundo nuevo pero que me permitió ampliar mis conocimientos y aptitudes.

Od. Gloria Lorena Cardenas Navarro

AGRADECIMIENTO

Al amor incondicional de Dios, porque a pesar de mis defectos sigue perfeccionando su obra en mí, renueva mis fuerzas y me ha dado una familia maravillosa.

A la paciencia, comprensión y amor de mi esposo Andrés Zapata quien durante este largo y provechoso recorrido ha cuidado de mí y de nuestro hijo, me animo en cada instante, aun cuando estaba cansada después de clases y labores, tolerando mis días buenos y no tan buenos.

A Isaac, nunca olvidare aquellas clases con alguien dentro de mí, pateándome para mantenerme despierta; y de lactante, donde fuiste un miembro más de nuestro grupo de trabajo en la biblioteca, rogando para que no te pongas a llorar, dándome fuerzas solo con ver tu rostro mientras dormías.

A mis estimados docentes y tutor de tesis de la escuela de negocios ESPAE, de quienes pude adquirir aptitudes y actitudes de inestimado valor, bases importantes para mi vida profesional.

Lcda. Melissa Patricia Guerrero Castañeda

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a mi Sofí, mis Padres a mi Esposo quien en este caminar han sido mis mejores colaboradores y motivación para llegar hasta el final de esta meta.

A mis compañeros de trabajo por su manifestación de apoyo durante el proceso de graduación.

Od. Gloria Lorena Cardenas Navarro

Al Creador de todo, mí amado Dios.

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional.

Lcda. Melissa Patricia Guerrero Castañeda

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
INDICE	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRAT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	2
1.1. Justificación del proyecto.....	2
1.2. Objetivos del proyecto.....	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
CAPÍTULO II	4
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	4
2.1. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADO	4
2.1.1. Análisis del sector	4
2.1.2. Objetivos de la investigación de mercado.....	5
2.1.2.1. Objetivo general	5
2.1.3. Variables para la investigación de mercado	5
2.1.4. Métodos e instrumentos de la investigación	6
2.1.5. Población de estudio y tamaño de la muestra	7
2.1.6. Modelo de encuesta.....	8
2.1.7. Resultados obtenidos en la encuesta.....	8
2.1.7.1. Datos Demográficos de los Clientes	8
2.1.7.2. Pregunta 1. Enfermedad Base	11
2.1.7.3. Pregunta 2. ¿Qué entiende usted por podología?.....	12
2.1.7.4. Pregunta 3. ¿Ha sufrido alguna vez alguna afectación en su pie?.....	12
2.1.7.5. Pregunta 4. ¿Cuál afectación ha sufrido en su pie?.....	13
2.1.7.6. Pregunta 5. ¿Cómo ha tratado la afectación de su pie?	13

2.1.7.7.	Pregunta 6. ¿Conoce usted algún centro de atención en podología?.....	14
2.1.7.8.	Pregunta 7. ¿Estaría usted de acuerdo en contar con un centro integral de atención para dolencias en los pies	14
2.1.7.9.	Pregunta 8. ¿Cuánto estuviera dispuesto a cancelar por la atención de un especialista para el bienestar de sus pies?	15
2.1.7.10.	Pregunta 9. Seleccione ¿Qué servicios le gustaría tener en el centro integral del pie?	15
2.1.7.11.	Pregunta 10. ¿Le gustaría ser atendido en su hogar?	16
2.1.7.12.	Pregunta 11. ¿Estaría dispuesto a pagar un porcentaje adicional a su factura para el servicio a domicilio?	17
2.1.8.	Conclusiones de la investigación de mercado	17
2.1.9.	Análisis de la demanda	18
2.1.9.1.	Análisis de la oferta	18
2.1.9.2.	La demanda insatisfecha	19
2.1.10.	Clientes	20
2.1.11.	Precios	20
2.1.12.	Análisis FODA	21
2.1.13.	MATRIZ CANVAS	21
CAPÍTULO III		22
PLAN DE MERCADO		22
3.1.	Estrategias.....	22
3.2.	Estrategia de precio	23
3.3.	Estrategia de venta	23
3.4.	Estrategia de publicidad y promoción.....	24
3.5.	Políticas	24
3.5.1.	Políticas de la empresa.....	24
3.5.2.	Políticas de servicios.....	25
3.5.2.1.	Políticas de cobro del servicio	25
3.6.1.	Localización:.....	26
3.6.2.	Proceso De Atención Al Cliente.....	26
3.6.3.	Recepción del paciente y recopilación de datos	27
3.6.4.	Atención del paciente	27
3.6.5.	Tratamiento médico	28

3.6.6.	Diagrama del proceso de atención podológica.....	30
3.7.	Capacidad De Atención Médica	31
3.7.1.	Recursos humanos	32
3.7.1.1.	Departamento Administrativo	33
3.7.1.1.1.	Administrador	33
3.7.1.1.2.	Auxiliar de Servicios Generales.....	33
3.7.1.1.3.	Asistente Atención al Cliente	34
3.7.1.2.	Departamento Medico.....	34
3.7.1.2.1.	Técnico en Podología	34
3.7.1.2.2.	Fisioterapia.....	35
3.7.1.2.3.	Auxiliar Enfermera.....	35
3.8.	Proveedores	35
3.9.	Infraestructura	36
CAPÍTULO IV		38
ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.....		38
4.1.	Análisis e implementación de la parte administrativa	38
4.2.	Filosofía organizacional	38
4.2.1.	Misión	38
4.2.2.	Visión.....	38
4.3.	Organización	39
4.4.	Análisis e implementación de la parte legal	39
4.5.	Análisis e implementa económica	40
4.5.1.	Inversión total:.....	41
4.5.2.	Presupuesto del talento humano.....	42
4.5.3.	Presupuesto de gastos:	43
4.6.	Análisis e implementación de la parte financiera.....	43
4.6.1.	Inversión y uso de fondos	44
4.6.2.	Análisis del Financiamiento	44
4.6.2.1.	Ingresos.....	44
4.7.	Punto de equilibrio	47
4.8.	Flujo de caja	48
4.8.1.	Escenario Conservador	48
4.8.2.	Escenario pesimista	49
4.8.3.	Escenario Optimista	49

4.9.	Tasa Aplicada.....	49
CAPÍTULO V.....		33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		33
5.1.	Conclusiones.....	33
5.2.	Recomendaciones	33
BIBLIOGRAFIA		35

RESUMEN

El presente trabajo plantea un plan de negocios para la creación del Centro Integral del Pie, un negocio que se especializa en la atención, cuidado y prevención de patologías que afectan a los pies. Esta empresa brindará su atención en el sur de la ciudad de Guayaquil y cubrirá la demanda insatisfecha de un sector muy grande e importante del puerto principal del país.

Al realizar el estudio de mercado, se observó que el 89,84% de los ciudadanos que viven al sur de la ciudad se encuentra de acuerdo de que exista un lugar donde se brinden los servicios podológicos.

Para realizar la puesta en marcha del negocio, se contempla un aporte de accionistas de USD 12000 y un préstamo bancario en una entidad financiera de USD 54133 al 11,23%. Este préstamo tiene el propósito de financiar las adecuaciones, la compra de equipos e insumos médicos y prepagar los servicios publicitarios y alquileres, necesarios para poder operar con tranquilidad hasta conseguir los ingresos propios del giro del negocio

La tasa de descuento aplicada para el flujo de efectivo se estimó en 15,89% utilizando el ROE obtenido de una empresa de podología del sector. Se estimó tres escenarios, un escenario optimista, escenario pesimista y uno conservador y se encuentra acorde a lo esperado para el sector de atenciones médicas podológicos, tomando de referencia a una empresa que se dedica a los mismos servicios. En el caso del escenario conservador, el TIR se estimó en 19.43%; en el escenario optimista 34.63%, mientras que en el pesimista se simuló que se trabajaría con lo mínimo requerido, por lo que el TIR es a 0.

ABSTRACT

The present work proposes a business plan for the creation of the Integral Foot Center, a business that specializes in the care, care and prevention of pathologies that affect the feet, this company will provide its attention in the south of the city of Guayaquil, and will cover the unsatisfied demand of a very large and important sector of the main port of the country.

When conducting the market study, it was observed that 89.84% of the citizens living in the south of the city agree that there is a place where podiatry services are provided.

To implement the business, a contribution of shareholders of USD 12.000 and a bank loan in a financial institution of USD 54133 at 11.23% are contemplated, with the purpose of financing the adjustments, the purchase of medical equipment and supplies and prepay the advertising services and rentals, necessary to be able to operate with ease until you get the income of the business

The discount rate applied to the cash flow was estimated at 15.89% using the ROE obtained from a podiatry company in the sector, three scenarios, an optimistic scenario, a pessimistic scenario and a conservative scenario were estimated and is in accordance with expectations for the podiatric medical care sector, taking as reference a company that is dedicated to the same services, in the case of the Conservative Scenarios, the IRR was estimated at 19.43%; in the optimistic scenario 34.63%, while in the pessimistic scenario it was simulated that it would work with the minimum required, so the IRR is at 0.

INTRODUCCIÓN

En la medicina moderna se han identificado muchas patologías que según su complejidad podría llevar a los individuos a experimentar sin número de molestias en el transcurso de su vida. Afortunadamente, para cada una de ellas, la comunidad médica científica ha creado un especialista que trata las molestias derivadas. La podología es la ciencia que se encarga específicamente del tratamiento de las patologías que atacan al pie.

El cuidado del pie empieza por el aseo personal, pero hay entes exógenos o condiciones propias del ser humano que potencian la existencia de afecciones que ameritan la atención de un especialista en podología. Se puede mencionar agentes patógenos como los virus, los hongos, las bacterias y enfermedades como la diabetes o problemas circulatorios, que ocasionan la presencia de malos olores, callosidades, resequedad, sudoración, pie diabético o pie gerontológico en el caso del adulto mayor. Dichas condiciones, deben tener en cuenta los pacientes para evitar complicaciones.

Se propone la creación del Centro Integral del Pie, que permitirá atender a los pacientes que presenten patologías del pie de la mejor manera, con diagnósticos, tratamientos y precios en base al mercado. En el Capítulo 1, podremos observar las generalidades del proyecto y de qué manera éste se justifica.

En el capítulo 2, se presenta la investigación del mercado del cuidado del pie, realizando un levantamiento de información a través de encuestas que permitan identificar rasgos de los posibles clientes, su conocimiento de la podología y los precios que estuvieran dispuestos a pagar

En el Capítulo 3, se define cómo el Centro Integral del Pie procederá a incursionar en el mercado de la podología, definiendo las políticas de la empresa, precios, recursos humanos, ubicación, etc. que le permita tener una organización sólida.

En el Capítulo 4, se realiza la medición financiera del proyecto para demostrar su rentabilidad.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1. Justificación del proyecto

La ciencia que estudia el cuidado del pie es la Podología que proviene del griego *podó* = pies y *logos* = estudio, la misma que se encarga del estudio y cura de las alteraciones que provocan las enfermedades que afectan el pie. Dicho estudio no rebasaría los límites contemplados en una cirugía menor; por lo tanto, no precisa de una atención hospitalaria compleja.

El Ecuador es un país que cuenta con varias zonas climáticas separadas por pocos kilómetros. La población se encuentra expuesta a una combinación constante de frío, calor, humedad y lluvia. Esta mezcla de factores puede afectar directamente al pie, que se encuentra como principal parte de nuestro cuerpo en contacto directo con el ambiente que nos rodea, causando la proliferación de hongos, infecciones y lesiones.

Por otro lado, la población de adultos mayores en el país se encuentra en un constante crecimiento, y es común que presenten comorbilidades como la diabetes, hipertensión, artrosis, osteoporosis. entre otras. A la larga, éstas podrían repercutir en las afectaciones antes mencionadas.

En el país, no se da una correcta atención a las complicaciones podológicas, asociadas a la discontinuidad de la atención por parte de servicios de salud públicos por el desconocimiento de la importancia de esta especialidad. Es por esto que se hace necesario centrarse en una atención integral que incluya la prevención, el tratamiento y la rehabilitación del pie.

1.2. Objetivos del proyecto

Con el propósito de realizar este trabajo de investigación y como parte de los requisitos para la obtención del título de Master en Gerencia Hospitalaria, contemplamos lo siguiente:

1.2.1. Objetivo general

Desarrollar un Plan de Negocio para la puesta en marcha del centro integral del pie “CIP” en la ciudad de Guayaquil

1.2.2. Objetivos específicos

- Realizar una investigación de mercado que permita identificar cuál es la oferta y la demanda local de los cuidados podológicos.
- Crear un plan de mercadeo para el Centro Integral del Pie, con el propósito de contar con los lineamientos necesarios para la operación del negocio.
- Proporcionar la información financiera requerida para la operación, mantenimiento y crecimiento del Centro Integral del Pie.

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

2.1. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADO

2.1.1. Análisis del sector

En el país, no se encuentra posicionada en la mente de los consumidores (pacientes) la existencia de una especialidad para cada dolencia que sufre el ser humano. Por lo tanto, el cuidado del pie, a través de la podología, no se encuentra arraigada en la mente del consumidor. Es por esto que, para dirigir adecuadamente esta investigación, es necesario educar a los participantes previo a la encuesta a realizarse.

Los principales usuarios de los servicios podológicos son los adultos mayores, debido a las dolencias que aquejan este sector de la población, como el aumento de peso, la diabetes, la mala circulación, la osteoporosis, entre otros. Estas dolencias podrían crear condiciones adecuadas para la aparición de afectaciones a los pies, derivando en condiciones médicas conocidas como pie diabético o pie gerontológico. Se estima que el 7,2% de la población del Ecuador se encuentra en la tercera edad según proyección del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) lo que quiere decir 1'264.423 de habitantes.

La población total del país se encuentra afectada en un 7,8% por la diabetes¹, lo que les hace propensos a sufrir el pie diabético. La investigación realizada en el 2018 por la Organización Panamericana de la Salud determina la cantidad de personas que conviven con la enfermedad. Se conoce que la diabetes fue la segunda causa de mortalidad en mujeres y la tercera en hombres, entre el 2013 y el 2016, lo que ubica la cantidad de pacientes diabéticos en 1.346.902,91, según el cálculo de una población de 17.267.986 habitantes.

¹ <https://www.elcomercio.com/actualidad/diabetes-poblacion-ecuador-glucosa-sangre.html>

La ciudad de Guayaquil es un gran mercado para la atención de patologías podológicas debido a las condiciones meteorológicas (proliferación de hongos y bacterias) y al crecimiento de la población adulta mayor (pie diabético y gerontológico), la ciudad cuenta, según una proyección realizada por el (INEC, Censo Poblacion y Vivienda, 2010), con aproximadamente 2.291.158 habitantes. De éstos, la mayor parte de la población se encuentra distribuida en el sector sur; por lo cual, el estudio se realizó en este sector de la población.

Como se analiza más adelante, en el sector sur de la ciudad, cerca de donde se plantea realizar el proyecto, se encuentra ubicado un centro podológico MediFoot. Éste será la principal competencia para el Centro Integral del Pie; por tal razón, es importante realizar encuestas en el sector donde se encuentra ubicado.

2.1.2. Objetivos de la investigación de mercado

2.1.2.1. Objetivo general

Determinar la aceptación por parte de posibles clientes que podría alcanzar el Centro Integral del Pie en la sur de la ciudad de Guayaquil.

2.1.2.2. Objetivos específicos

- Obtener información de las principales patologías podológicas que afectan a la población encuestada.
- Encontrar el perfil demográfico que podría ser parte de los posibles clientes del Centro Integral del Pie.
- Suministrar información referente a la capacidad adquisitiva para los productos y servicios suministrados por el Centro Integral del Pie

2.1.3. Variables para la investigación de mercado

Para la investigación, es necesario segmentar apropiadamente a quién se le administraría la encuesta; por lo cual, se considera que la segmentación a aplicarse es la geográfica, puesto que los posibles clientes a los que sugiere la investigación se encuentran ubicados dentro del sector que se plantea.

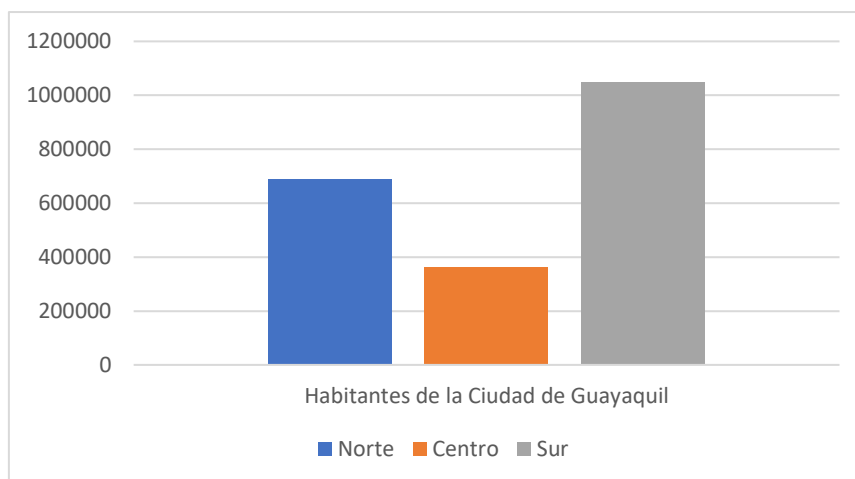


Grafico 1. Habitantes del Sector Sur de la Ciudad de Guayaquil

2.1.4. Métodos e instrumentos de la investigación

Para fundamentar adecuadamente la investigación, se puede aplicar diversos métodos. Bajo esta consideración, se procedió a escoger el que pueda ser de mayor utilidad, como se detalla a continuación:

Método Cuantitativo: Se procede a establecer un análisis de las preferencias, gustos, capacidad adquisitiva del grupo de segmentación elegido para proceder a valorar los resultados obtenidos y emitir las conclusiones de estos.

Instrumentos de medición: El instrumento elegido para realizar la medición es el de encuestas, a realizarse de acuerdo con la población del estudio. (BERNAL, 2006)

2.1.5. Población de estudio y tamaño de la muestra

La población correspondiente a los habitantes de la ciudad de Guayaquil, según la proyección del Censo de la Población efectuada por el INEC en el año 2010, se sitúa de la siguiente manera:

Habitantes Guayaquil 2019	2.291.158 habitantes
Habitantes de las parroquias	
Letamendi	95.943
García Moreno	50.028
Ayacucho	10.706
Ximena	546.254
Febres Cordero	343.836
Total habitantes en el sur	1.046.767

El procedimiento para la obtener el tamaño de la muestra es:

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

n = Tamaño de la Muestra

N = Población Universo = 1.046.767

Z = Nivel de Confianza = 95 %

p = Probabilidad a Favor = 50%

q = Probabilidad en Contra = 50%

e = Error muestral = 5%

Al realizar este cálculo podemos obtener que el tamaño de la muestra que debemos tomar es 384 encuestas.

2.1.6. Modelo de encuesta

Para realizar la investigación de mercado, se administró las preguntas de la encuesta a transeúntes en el sector elegido para la implantación del negocio. Las preguntas se presentan en el anexo 1.

2.1.7. Resultados obtenidos de la encuesta

El propósito de la encuesta es demostrar si hay aceptación de parte de la población encuestada, sus preferencias y su tendencia al consumo del servicio planteado y propuesto en el presente Plan de Negocios del Centro Integral del Pie.

2.1.7.1. Datos Demográficos de los Clientes

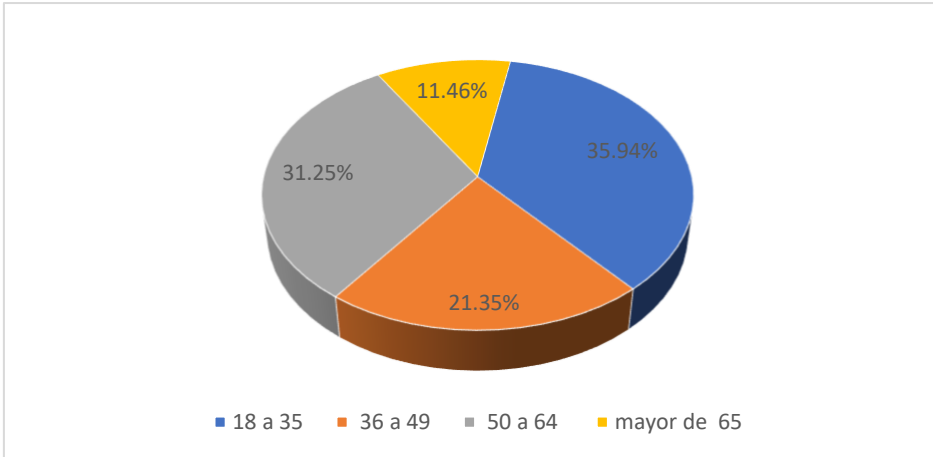
Género: Resultados obtenidos 54.17% Hombres
45.83% Mujeres



Fuente y Diseño: Las autoras

Edad: Resultados obtenidos

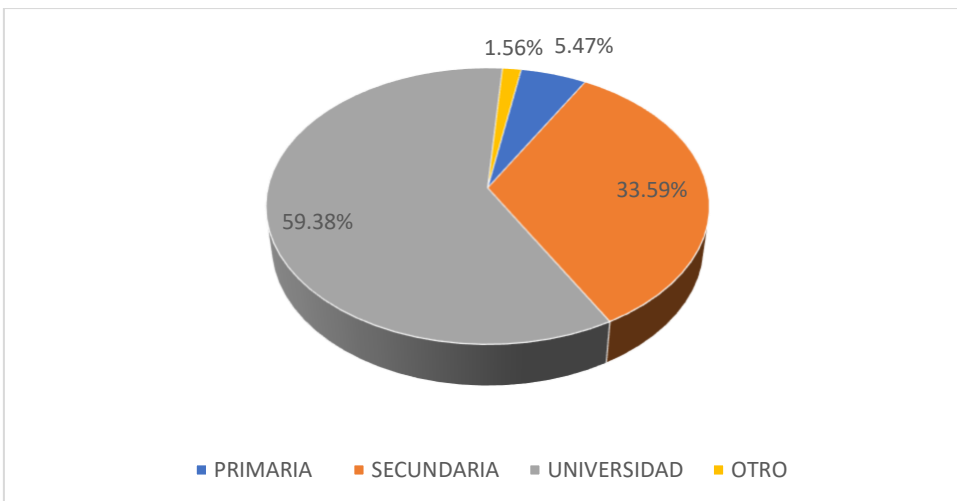
- 35.94% Entre 18 a 35 años
- 21.35% Entre 36 a 49 años
- 31.25% Entre 50 a 64 años
- 11.46% Mayores de 65 años



\

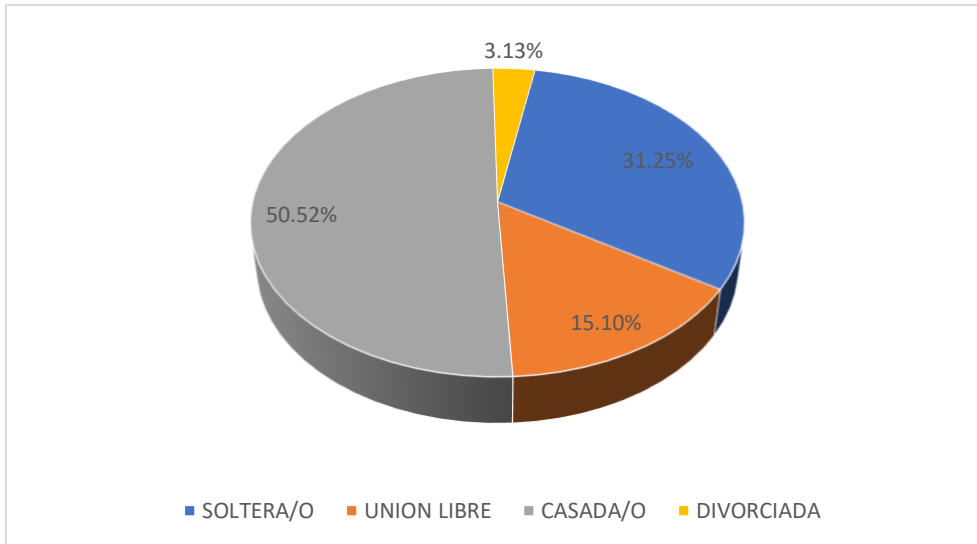
Nivel Educativo: Resultados obtenidos

- 5.47% Nivel Primario
- 33.59% Nivel Secundario
- 59.38% Nivel Universitario
- 1.56% Otro



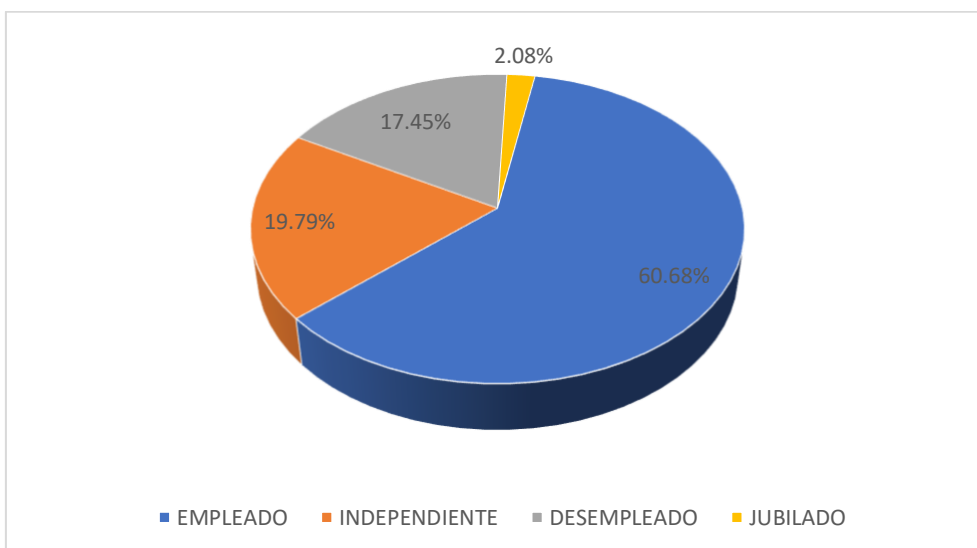
Estado Civil: Resultados obtenidos

31.25% Soltera/o
15.10% Unión Libre
50.52% Casada/o
3.13% Divorciada



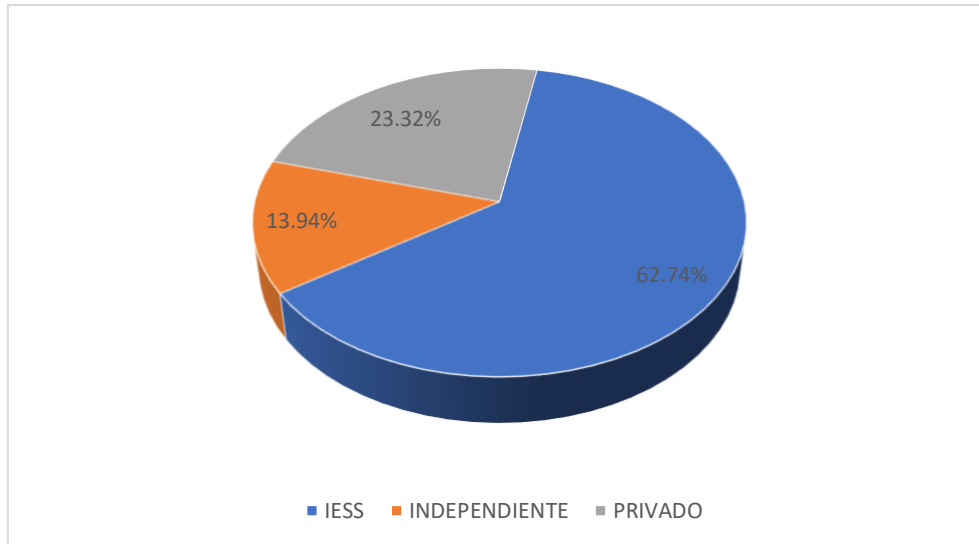
Situación Laboral: Resultados obtenidos

60.68% Empleado
19.79% Independiente
17.45% Desempleado
2.08% Jubilado



Tipo de seguro: Resultados obtenidos

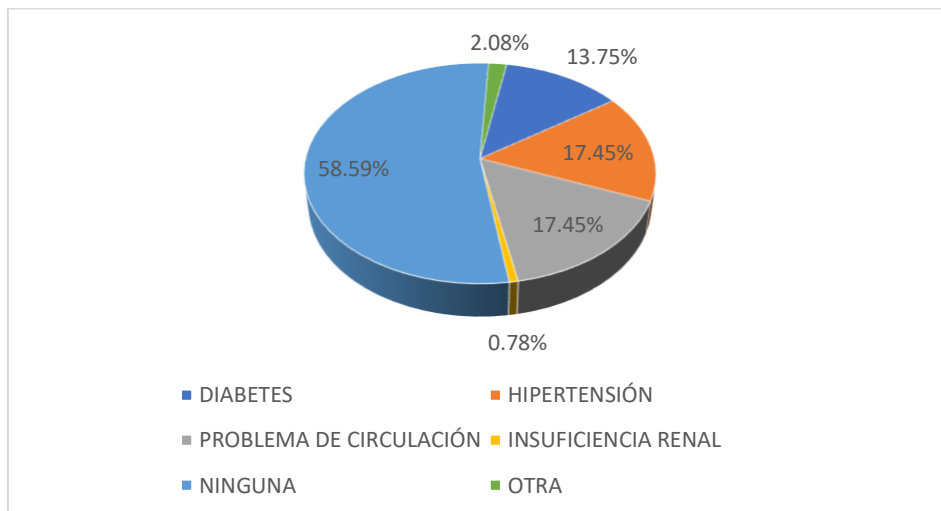
62.74% Empleado
13.94% Independiente
62.74% Privado



2.1.7.2. Pregunta 1. Enfermedad Base

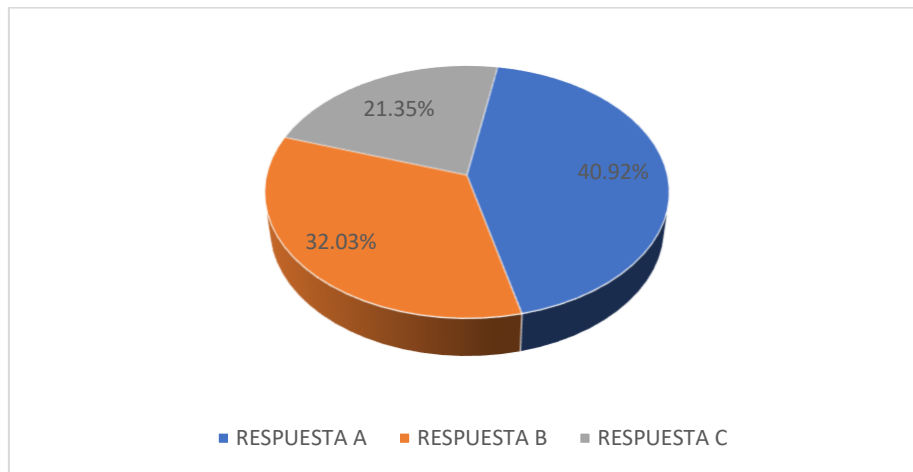
Resultados obtenidos

- 13.75% Diabetes
- 17.45% Hipertensión
- 17.45% Problema de Circulación
- 0.78% Insuficiencia Renal
- 58.59% Ninguna
- 2.08% Otra (SORDERA)



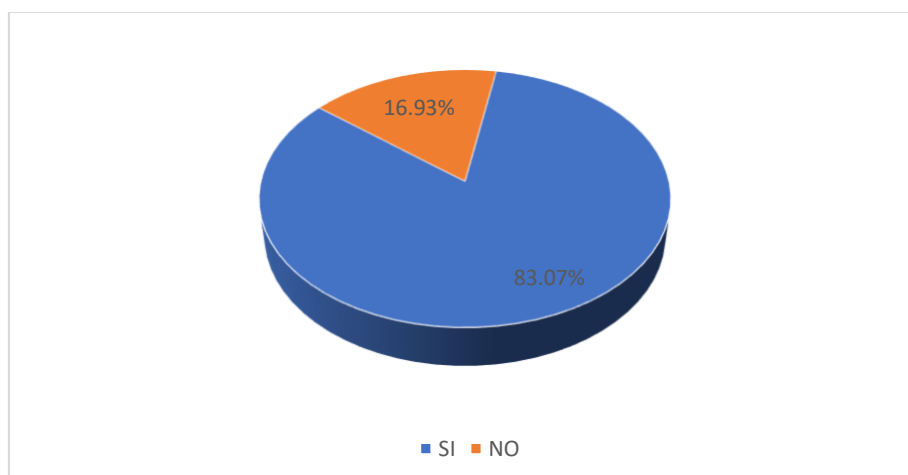
2.1.7.3. Pregunta 2. ¿Qué entiende usted por podología?

Resultados obtenidos 40.92% Es una rama de la medicina que tiene por objeto el estudio, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y alteraciones que afectan el pie.
31.03% Es la especialidad de la medicina que se dedica a analizar, diagnosticar y tratar diversos trastornos vinculados a los pies.
21.35% Es la ciencia que abarca el diagnóstico y tratamiento de las afecciones y deformidades de los pies, mediante las técnicas terapéuticas propias de su disciplina.



2.1.7.4. Pregunta 3. ¿Ha sufrido alguna vez una afectación en su pie?

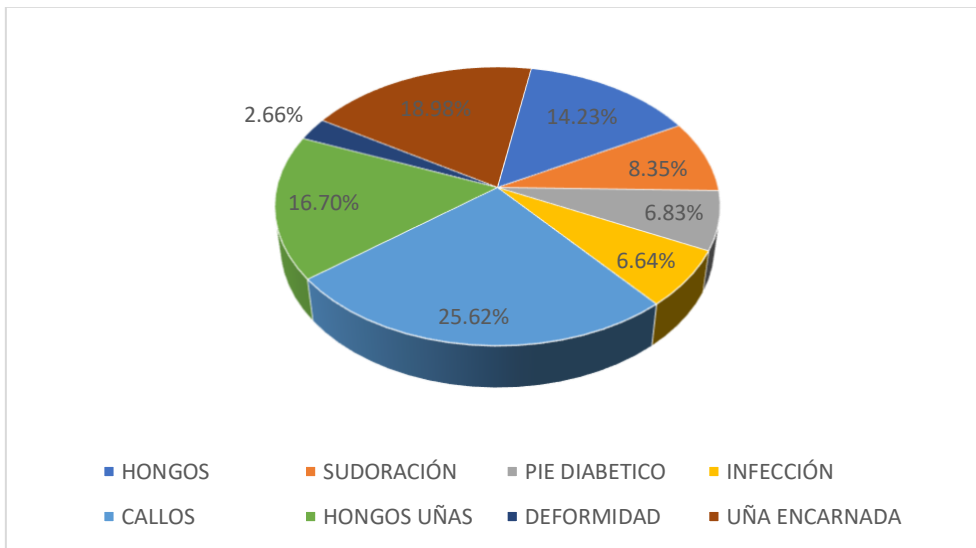
Resultados obtenidos 83.07% SI
16.93% NO



2.1.7.5. Pregunta 4. ¿Cuál afectación ha sufrido en su pie?

Resultados obtenidos

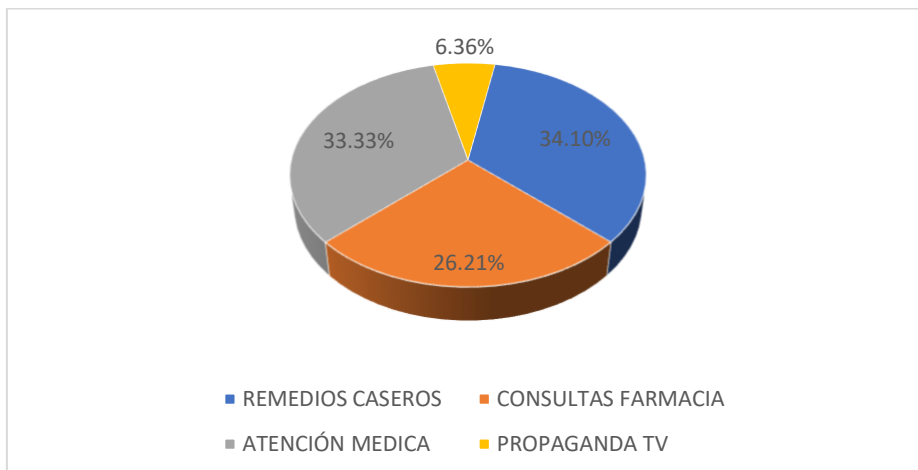
- 14.23% Hongos
- 8.35% Sudoración excesiva
- 6.83% Pie diabético
- 6.64% Infecciones
- 25.62% Callos
- 16.70% Hongos en las uñas
- 2.66% Deformidad
- 18.98% Uña encarnada



2.1.7.6. Pregunta 5. ¿Cómo ha tratado la afectación de su pie?

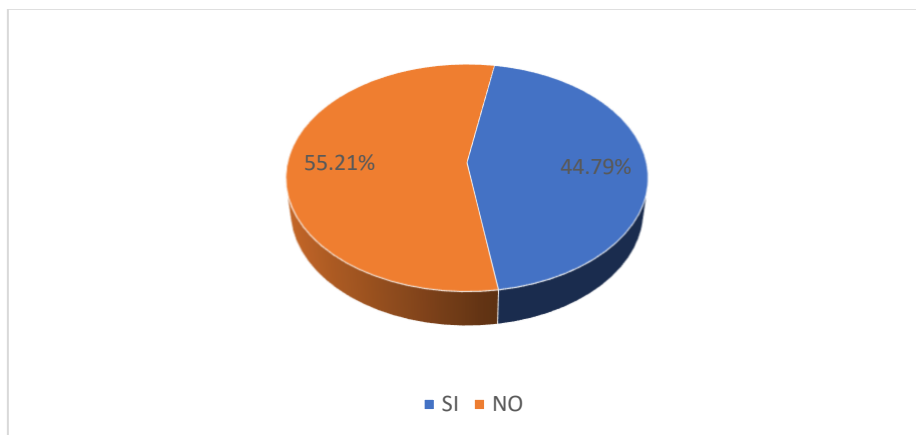
Resultados obtenidos

- 34.23% Remedios caseros
- 26.21% Consultas en farmacias
- 33.33% Atención medica de especialista
- 6.36% Propaganda TV



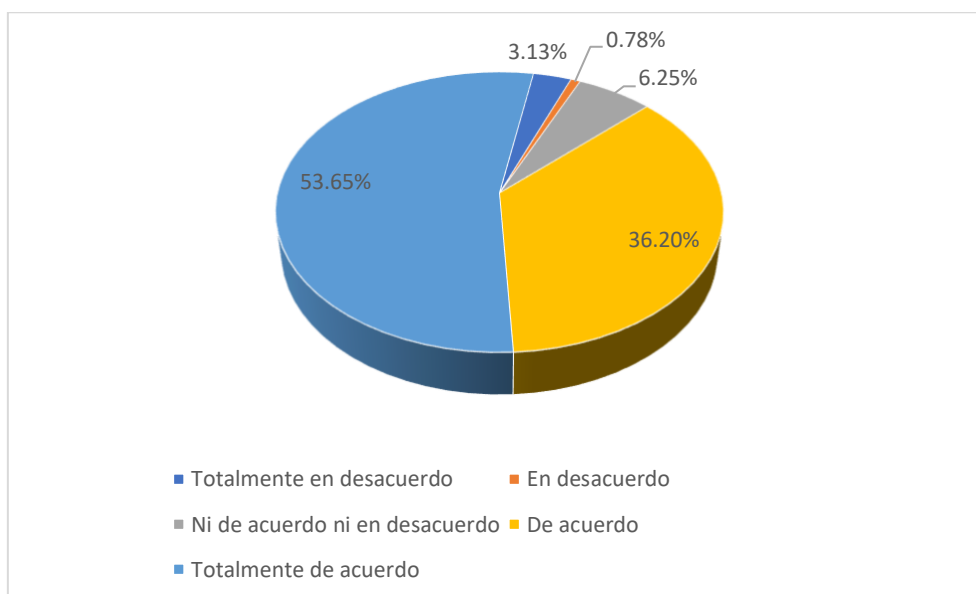
2.1.7.7. Pregunta 6. ¿Conoce usted algún centro de atención en podología?

Resultados obtenidos 44.79% Si
55.21% No



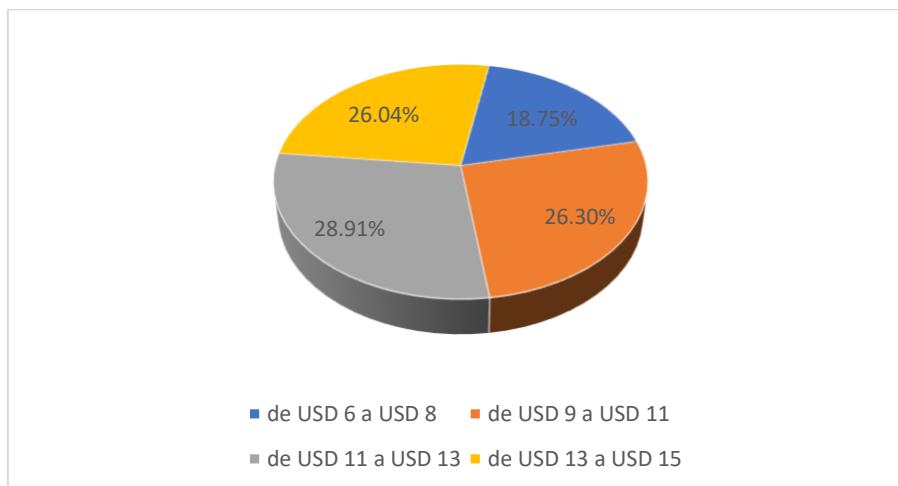
2.1.7.8. Pregunta 7. ¿Estaría usted de acuerdo en contar con un centro integral de atención para dolencias en los pies

Resultados obtenidos 3.13% Totalmente en desacuerdo
0.78% En desacuerdo
6.25% Ni de acuerdo ni en desacuerdo
36.20% De acuerdo
53.65% Totalmente de acuerdo



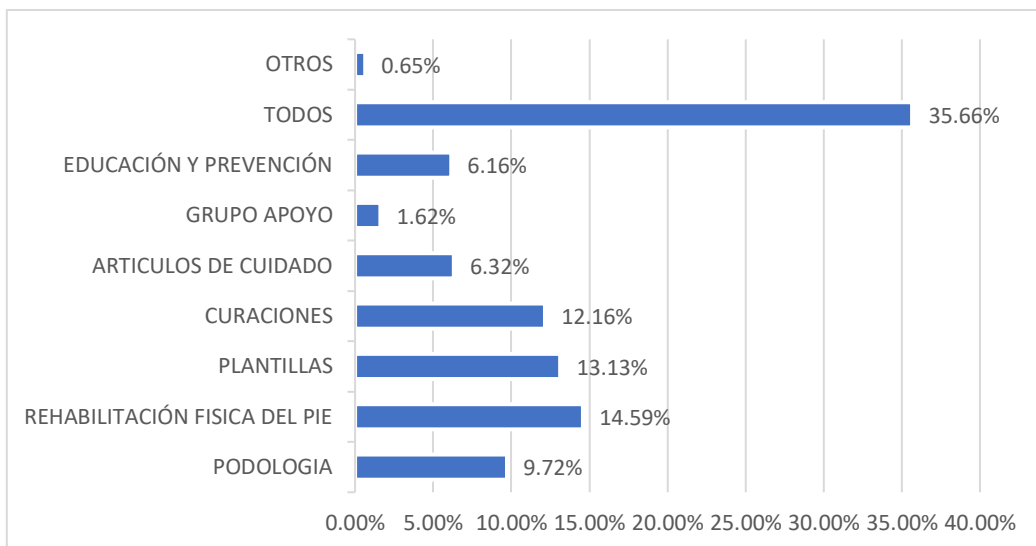
2.1.7.9. Pregunta 8. ¿Cuánto estuviera dispuesto a cancelar por la atención de un especialista para el bienestar de sus pies?

Resultados obtenidos 18.75% de USD 6 a USD 8
 26.30% de USD 9 a USD 11
 28.91% de USD 11 a USD 13
 26.04% de USD 13 a USD 15



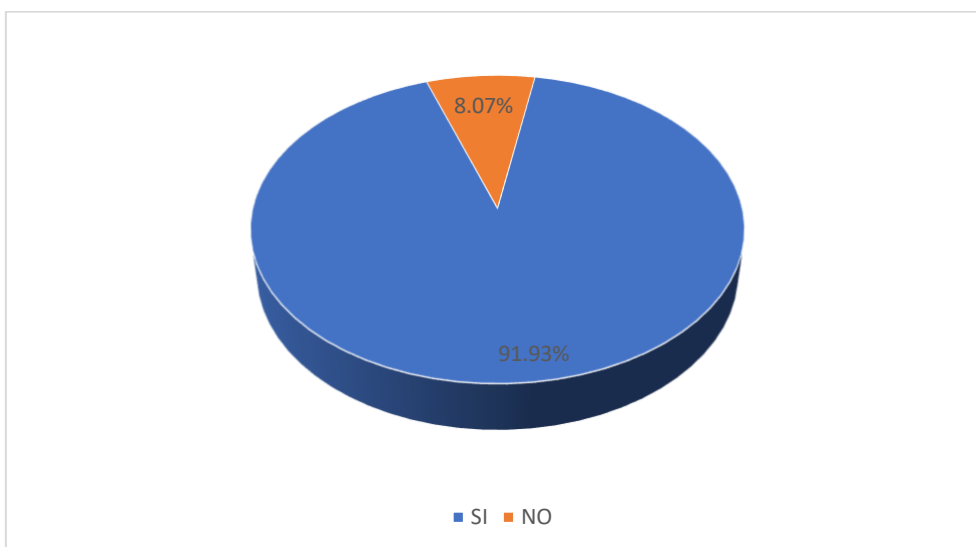
2.1.7.10. Pregunta 9. Seleccione ¿Qué servicios le gustaría tener en el centro integral del pie?

Resultados obtenidos 14.59% Rehabilitación física del pie
 13.13% Diseño de Plantillas
 12.16% Curaciones
 9.72% Podología
 6.32% Venta de artículos de cuidado
 6.16% Educación y prevención
 1.62% Grupo de apoyo
 0.65% Otros
 35.66% Todos



2.1.7.11. Pregunta 10. ¿Le gustaría ser atendido en su hogar?

Resultados obtenidos 91.93% SI
 8.07% NO



Fuente y Diseño: Las autoras

- El 53.65% de los encuestados está “Totalmente de acuerdo” en que debería existir un “Centro Integral del Pie” que atienda las patologías antes indicadas.
- Los encuestados consideran que el rango en el cual deberían ubicarse los precios se encuentra entre USD 11 y USD 15 dólares que representan el 54,91% de los resultados se encuentran dentro este margen.

2.1.9. Análisis de la demanda

Con los datos obtenidos en la encuesta, en lo referente a la pregunta 7, podemos observar que el 53.65% de la población está dispuesta a acceder a los servicios de la Clínica Integral del Pie. Se puede estimar conservadoramente que la demanda esperada del servicio a ofrecer sería 1 de cada 5 personas de la población ubicada en los sectores seleccionados.

Calculo:

$$n = 1.046.767 \times 53.65\% / 5 = 112.318 \text{ posibles usuarios}$$

Entonces, para los fines de esta investigación, se estima que la demanda que se puede esperar es de 112.318 usuarios para la captación de la Clínica Integral del Pie. (MADARIAGA, y otros, 2008)

2.1.9.1. Análisis de la oferta

En la ciudad de Guayaquil, podemos encontrar al menos seis lugares que se encargan de la atención podológica como lo son:

- SuavePie
- Podomas
- Clínica Podológica MM
- Doctor Pie
- Centro de Pies Alcivar
- MediFoot

Los primeros cuatro se encuentran ubicados en el sector norte de la ciudad, el Centro de Pies Alcivar hace parte de una infraestructura Hospitalaria, mientras MediFoot es un consultorio que se encuentra en el sector sur y se convierte en la competencia directa del Centro Integral del Pie.

Por lo antes mencionado, se puede estimar que el 50% de los usuarios tendrán la posibilidad de elegir entre una de las dos clínicas ubicadas en el sur de la ciudad de Guayaquil, siendo la oferta obtenida 56.159 usuarios

2.1.9.2. La demanda insatisfecha

En cuando a la demanda insatisfecha, se puede identificar que en el sector sur de la ciudad solo se contará con dos lugares en los cuales pueden acceder a una atención integral en el cuidado del pie; por lo cual, podemos diferenciar la demanda insatisfecha de la siguiente manera, donde se estima que la probabilidad de elegir uno de los dos lugares es del 50%.

Demanda	Oferta	Demanda Insatisfecha
112.318	56.159	56.159

Podemos realizar una proyección de los resultados obtenidos a través de los datos de crecimiento poblacional del Ecuador que se ubican para el año 2017 en 1,5% anual (INEC, Estadística Demográfica en el Ecuador: Diagnóstico y Propuestas, 2012).

Año	Demanda	Oferta	Demanda Insatisfecha
2.020	112.318,00	56.159,00	56.159,00
2.021	114.002,77	57.001,39	57.001,39
2.022	115.712,81	57.856,41	57.856,41
2.023	117.448,50	58.724,25	58.724,25
2.024	119.210,23	59.605,12	59.605,12

2.1.10. Clientes

El perfil del cliente del Centro Integral del Pie se basa específicamente en si éste ha sufrido patologías, el 83,07% (319 de 384) de los encuestados las han sufrido, siendo las edades comprendidas entre 50 a 64 años con 28.13% y las edades comprendidas entre 18 a 35 años con 24,48%, aquellas que cuentan con mayor incidencia por lo cual estos son los grupos a los cuales iría dirigido el servicio

2.1.11. Precios

Con el propósito de establecer los precios, es necesario realizar una investigación previa, que consistió en obtener los precios que ofrece la competencia y obtuvimos los siguientes datos:

SERVICIOS	VALOR CONSULTA
Centro de Pies Alcivar	USD 30
SuavePie	USD 40
Podomas	USD 45
Clínica Podológica MM	USD 25
Doctor Pie	USD 28
MediFoot	USD 38

Fuente: Las autoras

Los precios de los servicios ofertados oscilan entre USD 25 y USD 45, siendo el promedio USB 34.

2.1.12. Análisis FODA

El Centro Integral del Pie ha elaborado su análisis FODA en base al análisis del mercado meta y demás datos que se pueden encontrar en el entorno.

FORTALEZAS (INTERNA)

- Profesionales con formación continua
- Equipos médicos con tecnología actual
- Procedimientos estandarizados
- Instalaciones cómodas y funcionales

OPORTUNIDADES (EXTERNAS)

- Ubicación privilegiada frente a una parada de la METROVIA
- Acuerdos de derivación de la atención pública y privada
- Aumento de demanda insatisfecha

DEBILIDADES (INTERNA)

- Nuevos en el mercado
- Falta de capacidad de atención
- Precios no atractivos

AMENAZAS (EXTERNAS)

- Inclusión del servicio en el sistema sanitario nacional
- Prácticas empresariales desleales

CAPÍTULO III

PLAN DE MERCADEO

3.1. Estrategias

Centro Integral del Pie “CIP” brindará servicios que permitan una atención podológica integral que incluye las siguientes especialidades:

- Podología
- Curación de heridas
- Fisiatría
- Masoterapia y reflexología
- Ortopodologia

Nuestros potenciales clientes serán la población en general interesada en el cuidado del pie y:

- Paciente que amerite servicio de fisiatría.
- Paciente con patología podológica no asociadas (genéricas).
- Paciente con patología podológica asociada a problemas vasculares.
- Paciente con problema en la marcha.

Los usuarios podrán adquirir nuestros servicios mediante agendamiento en nuestras instalaciones, vía call center, página web, redes sociales y app.

Se establecerá una relación con nuestros usuarios mediante:

- Grupos de apoyo y educación dirigidos a pacientes y familiares
- Citas subsecuentes
- Recordatorios vía telefónica y mensajes de texto
- Visitas domiciliarias que garantizarán la adherencia al tratamiento
- Ofertas de servicios.

3.2. Estrategia de precio

El Centro Integral del Pie, en función a los precios que se encuentran ofertados en el mercado, considera la posibilidad de ofrecer a sus clientes el siguiente tarifario, ideado con el propósito de captar los clientes y posicionarse en el mercado. Con ayuda de la investigación realizada, se podrán establecer los precios, que acorde al sector, la calidad y los precios referenciales, el valor de los servicios quedan de la siguiente manera:

SERVICIOS	VALOR ATENCIÓN	PROCEDIMIENTOS PODOLOGICOS	VALOR ATENCIÓN
Consulta Podología	25,00	Corte de unas	8,00
Procedimiento Podológico	25,00	Onicocriptosis	30,00
Consulta Fisioterapia	20,00	Hiperqueratosis	20,00
Sesión Fisioterapia	17,50	Elaboración de descargas	35,00
Curación	17,50	Onicomycosis	20,00
		Onicogriposis	30,00
		Matricectomia	50,00
		Promedio	25,00

3.3. Estrategia de venta

La estrategia de venta se basará en lo siguiente:

- Paquetes Promocionales
- Publicidad que se ubicará en los ventanales de la clínica.
- Captación de nuevos pacientes mediante campañas de concientización.
- Asignación de Citas subsecuentes para continuidad de tratamiento.
- Se procederá a indicar a los pacientes diabéticos de instituciones públicas sobre los servicios prestados.

3.4. Estrategia de publicidad y promoción

La publicidad y la promoción se basa en influir en la mente del consumidor a través del logotipo, y el eslogan que será “Cuidando cada paso que das”, que se incluirán en la publicidad estática en los ventanales de la Clínica y en las campañas de información que se realizarán en las inmediaciones de las paradas de la metrovia.

Se realizará entrega de publicidad impresa en los principales centros comerciales del sur de la ciudad y publicación en redes sociales

Imagen 1. Logotipo y eslogan



Fuente y Elaboración: Las autoras

3.5. Políticas

3.5.1. Políticas de la empresa

Se establecerá como obligatoriedad el cumplimiento estricto del reglamento interno de la empresa del Centro Integral del Pie, que contará con políticas y valores que deben ser cumplidos por los colaboradores, con el propósito de encontrar una armonía en el ambiente laboral. A continuación, se detallarán los valores y procedimientos genéricos que se deberán seguir:

Reglas:

- Todos los colaboradores deberán estar bien uniformados.
- Mantener su apariencia personal adecuada.

- Deberán portar la credencial que los identifique adecuadamente.
- Respetarán los horarios de entrada y de salida
- El trato con el cliente debe ser cordial y deberán presentarse antes de establecer contacto con el cliente.
- Correcto llenado de documentación clínica del paciente, con esfero azul.

Valores:

- Confidencialidad: Los colaboradores guardaran absoluto sigilo con los datos de los pacientes
- Puntualidad: La atención a los clientes se dará siempre en el horario establecido.
- Respeto: El trato entre colaboradores será apropiado y respetando la jerarquía con el cliente deberá ser amable.
- Comunicación: Los colaboradores deberán expresarse con toda fluidez y claridad que permita que la información fluya con normalidad.

3.5.2. Políticas de servicios

La atención a los pacientes, que brindará la Clínica Integral del Pie, deberá de ser aplicación regular, bajo los siguientes lineamientos que se detallan a continuación:

- Horarios de atención: lunes a viernes de 08H00 a 17H00
- Planificación de citas vía: Web - telefónica – presencial
- Perdida de Citas: Se agendará la cita para otra hora según la disponibilidad del médico
- Atención Prioritaria: De acuerdo con los estándares nacionales\

3.5.2.1. Políticas de cobro del servicio

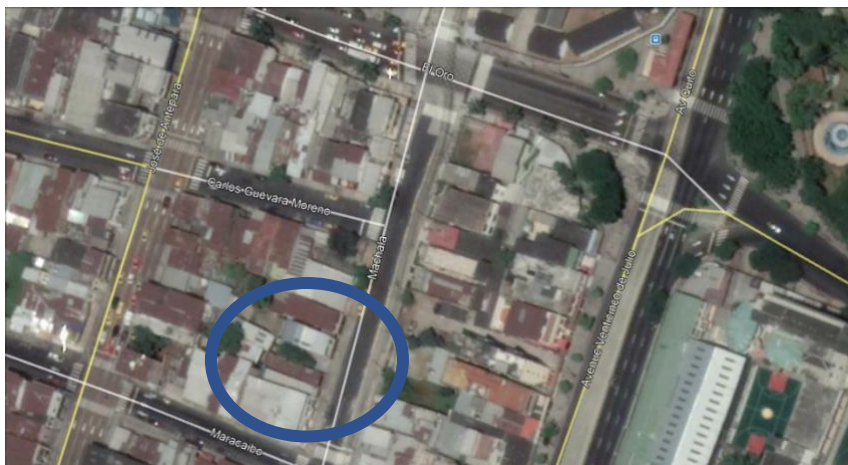
Para recibir el servicio en la Clínica Integral del Pie se deberán seguir los siguientes lineamientos:

- Los pacientes deberán acudir a la caja para cancelar su cita médica de las siguientes maneras: Efectivo – tarjeta de crédito – convenios.
- Los pacientes podrán dejar pagados por adelantado paquetes de servicios dependiendo de los requerimientos del paciente

3.6. Análisis Estratégico

3.6.1. Localización:

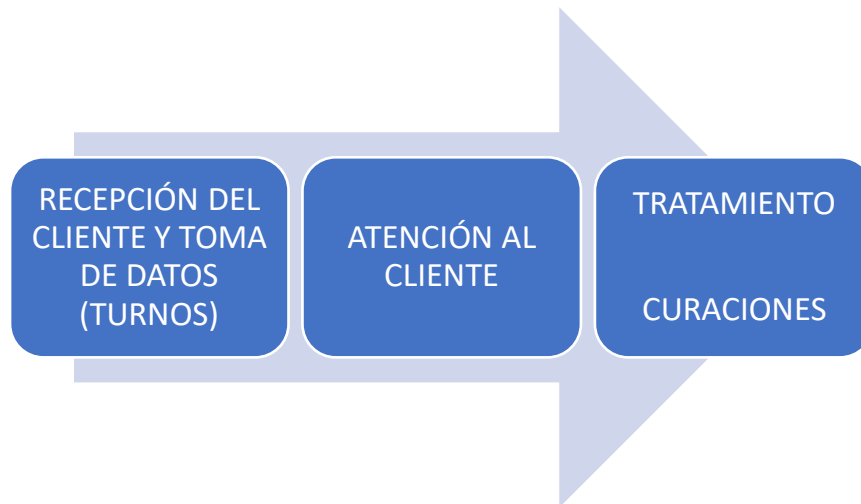
Durante el proceso de análisis del proyecto y la competencia que existe en este mercado, disponibilidad de insumos, accesibilidad, posible clientela y demás aspectos contemplados, se decidió ubicar la Clínica Integral del Pie en el sector sur de la ciudad de Guayaquil, como lo indica el Grafico 1, siendo la georeferenciación correcta, Calle Machala entre Carlos Guevara Moreno y Maracaibo, a menos de 50 mts. de la Estación de Metrovía “Plaza de Arte” y “Bloques de Seguro”



3.6.2. Proceso De Atención Al Cliente

La atención del cliente contará con tres etapas internas y una etapa adicional externa que será atendida por:

Clínica Integral del Pie - Proceso de atención al cliente



Fuente y Diseño: Las autoras

3.6.3. Recepción del paciente y recopilación de datos

Siendo este el primer proceso, es necesario identificar aquello que el paciente requiere a través de una entrevista en la cual obtendremos, a parte de la patología a tratar, datos demográficos como la edad, sexo, tipo de seguro, enfermedades previas, etc., para luego realizar la atención.

Dentro de la estrategia de comercialización, se procederá a realizar convenios con otros prestadores de servicios para realizar la programación de citas de estos pacientes.

3.6.4. Atención del paciente

El proceso inicia con la presentación del cliente, 15 minutos antes de la cita que tiene programada, para realizar la comprobación de datos, el pago si no se hubiese hecho, la toma de signos vitales, que permitan al especialista revisar la ficha médica del paciente cuando éste entre a la consulta. El proceso de atención durará 30 minutos con lo que el profesional realizará la consulta podológica y derivará en caso lo amerite (curaciones o rehabilitación) y finalmente emitirá una receta e indicará la fecha que se tendrá la nueva consulta.

3.6.5. Tratamiento médico

Luego de la consulta, los médicos enviarán a los pacientes tratamientos médicos ya sean químicos, ortopodológicos o naturales, además de sugerir curaciones o fisioterapia, dependiendo del caso, donde los pacientes serán monitoreados constantemente y se medirán sus progresos.

El técnico podólogo es quien dispondrá los lineamientos a seguir dependiendo de las patologías que tengan los pacientes, estableciendo los procedimientos necesarios para cada tratamiento. A continuación, se detallan los principales procedimientos aplicados:

Onicocriptosis: Para (ARANA, 2018): “La uña encarnada u onicocriptosis es una patología muy frecuente de los pies, afecta mayormente los dedos mayores y en menor porcentaje a los demás dedos. Se inicia con pequeñas molestias al caminar acompañada de aumento de volumen en el surco lateral ungueal afectado, al cual se van asociando en forma progresiva edema, inflamación, exudado seroso o serohemorrágico, y otras veces purulento cuando se complican con infecciones bacterianas”

Onicogrifosis: Para (NOVA, 2006): “Lámina ungueal hiperqueratósica, engrosada e hipertrófica. La uña adquiere un color amarillento de aspecto sucio y rugoso. En ocasiones, la onicogrifosis puede ocasionar queratopatía en espejo en el dedo contiguo. Se asocia a trastornos circulatorios, microtraumatismos repetidos, micosis, psoriasis y, sobre todo, al envejecimiento”

Onicomycosis: Como lo indica (WOLFF, y otros, 2008): “Esta es una enfermedad común de la uña del dedo gordo del pie y su prevalencia aumenta con la edad. Las manifestaciones clínicas dependen del tipo de invasión ungueal. Se debe sospechar la posibilidad de onicomycosis por hongos filamentosos cuando la lesión subungueal proximal se asocia con inflamación periungueal o cuando la onicomycosis blanca superficial es grave y afecta toda la lámina ungueal. En todo el mundo se observa un aumento de la frecuencia de las onicomycosis no

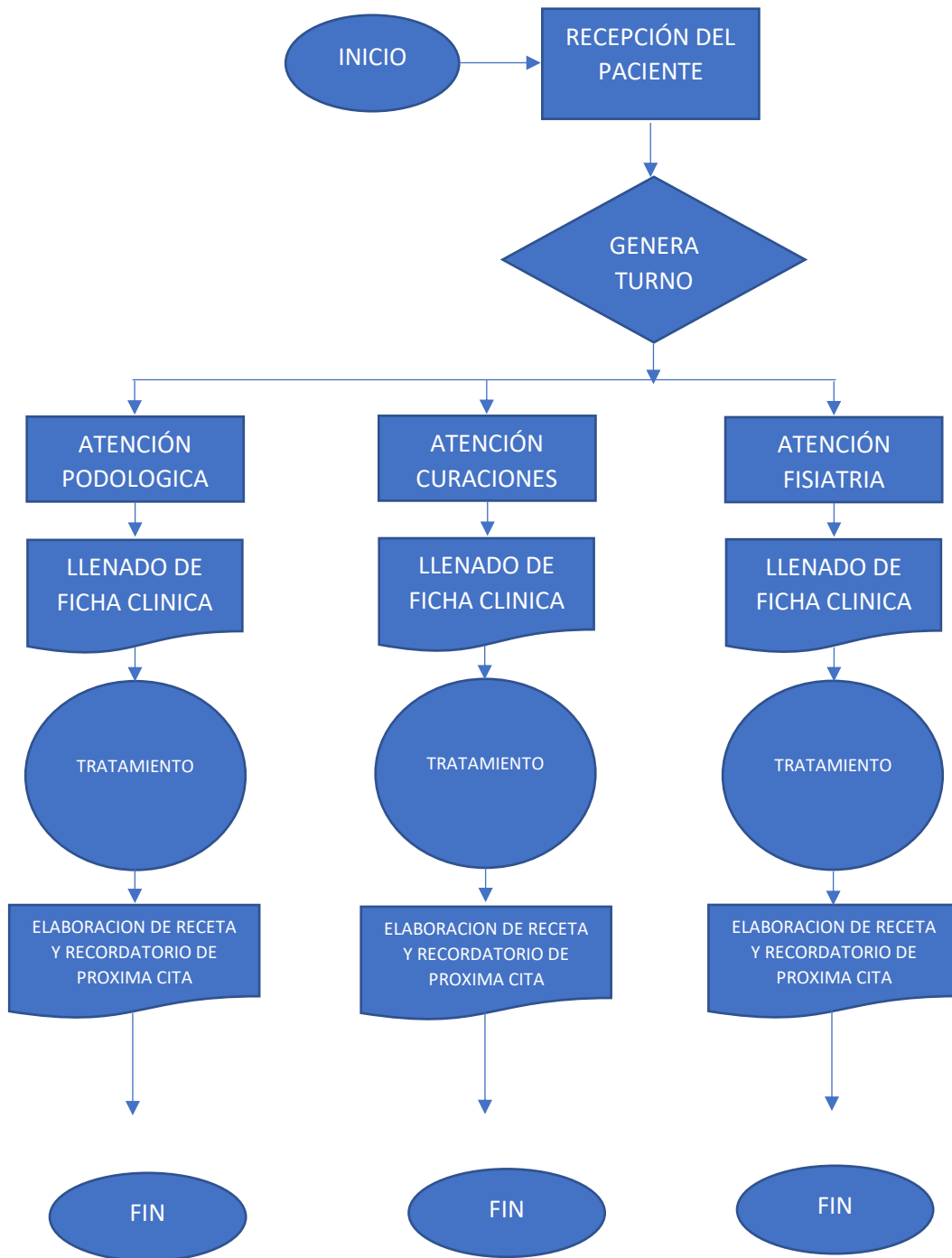
causadas por dermatofitos, lo que representa un problema clínico porque suelen responder mal al tratamiento sistémico.”

Hiperqueratosis: “Se manifiestan en forma de acumulación de células queratinizadas (hiperqueratosis) con eliminación por descamación de la superficie cutánea. El término <<escamas de pescado>> no resulta exacto, porque las escamas no se solapan, sino que están dispuestas unas al lado de otras como un empedrado (piel de reptil). Se trata de una enfermedad monogénica y su incidencia varia según el tipo” (RASSNER, 1999)

Epidermofitosis: “La epidermofitosis y las tiñas son términos generales, esencialmente sinónimos, que se aplican a micosis de áreas queratinizadas del cuerpo (cabello, piel y uñas). Los agentes causales de estos trastornos son géneros y especies de hongos conocidos en forma colectiva como dermatofitos.” (CHIN, 2018)

Matricectomia: Se denomina matricectomía a la destrucción de la matriz ungueal, que puede ser total o parcial. Está indicada cuando la uña encarnada se recidivante. Se debe destruir la matriz para evitar el crecimiento ungueal y la repetición futura del cuadro. (OLTRA, GONZALEZ, MENDIOLAGOITIA, & SANCHEZ, 2007)

3.6.6. Diagrama del proceso de atención



3.7. Capacidad De Atención Médica

Para calcular la capacidad operativa de las instalaciones de la Clínica Integral del Pie, es necesario tomar las siguientes consideraciones:

- Se contarán con 3 consultorios podológicos y la atención de cada paciente será de 30 minutos.
- Se contará con 1 consultorio de rehabilitación física y la atención de cada paciente será de 45 minutos
- Se contará con 1 consultorio de curación de heridas y la atención de cada paciente será de 60 minutos.
- Se contemplará una jornada laboral de 8 horas.
- Se atenderá 20 días en un mes puesto que la atención es de lunes a viernes.

Tabla 1. Capacidad Operativa Clínica Integral del Pie

Consultorio de Podología	Hora de Atención x Paciente	Horas de Atención x Día 8 horas (min)	Total de Atención al Día	Días de Atención x mes	Total de Atención Operativa x mes
3	30 min	480 min	16 Pacientes	20 Días	960

Consultorio de Fisiatría	Hora de Atención x Paciente	Horas de Atención x Día 8 horas (min)	Total de Atención al Día	Días de Atención x mes	Total de Atención Operativa x mes
1	45 min	480 min	10 Pacientes	20 Días	200

CURACIONES	Hora de Atención x Paciente	Horas de Atención x Día 8 horas (min)	Total de Atención al Día	Días de Atención x mes	Total de Atención Operativa x mes
1	60 min	480 min	8 Pacientes	20 Días	160

Fuente y Elaboración: Las autoras

En la Tabla 1 podremos visualizar que la capacidad operativa de la Clínica Integral del Pie es 1320 pacientes mensuales, cabe indicar que para los cálculos

financieros se considerará la posibilidad que la atención a los pacientes sea calculada dependiendo de ciertos escenarios como lo indicamos a continuación:

Tabla 2. Capacidad Operativa Clínica Integral del Pie

Escenario	% Capacidad	Capacidad Operativa 100%	Capacidad de Atención x Escenario
Pesimista	68%	1320	891
Conservador	71%	1320	941
Optimista	73%	1320	966

Fuente y Elaboración: Las autoras

En la Tabla 2, se observa el resumen de la capacidad de atención por escenario que serán aplicados en la parte financiera, bajo la lógica que la capacidad operativa no se encontrará al 100%.

3.7.1. Talento humano

Para el correcto desarrollo de este proyecto es necesario contar con el personal altamente capacitado y profesional, que permita el correcto desenvolvimiento de la Clínica Integral del Pie, este personal administrativo y médico, estarán bajo relación de dependencia amparados en el Código de Trabajo, gozando con todos los beneficios y con contratos que especifiquen sus horarios específicos. Existirá un proceso de selección adecuado que permita escoger los profesionales adecuados de acuerdo a los perfiles que se detallan para cada uno de los cargos disponibles.

A continuación, podremos observar el personal administrativo y medico requerido para la Clínica Integral del Pie:

Tabla 3. Personal administrativo Centro Integral del Pie

Nombre del Cargo	Cantidad
Asistente Atención al Cliente	2
Auxiliar de Servicios Generales	1

Administrador	1
Total	4

Fuente y Elaboración: Las autoras

Tabla 4. Personal médico Centro Integral del Pie

Nombre del Cargo	Cantidad
Técnico en Podología	3
Fisioterapeuta	1
Auxiliar Enfermería	2
Total	6

Fuente y Elaboración: Las autoras

3.7.1.1. Departamento Administrativo

Los cargos del departamento administrativo tendrán los siguientes perfiles y actividades a cargo:

3.7.1.1.1. Administrador

- Se desempeñará como el representante legal de la compañía, quien dará seguimiento y cumplimiento a todos los procesos contables, financieros y de recursos humanos.
- Realizará la parametrización de los objetivos, misión y visión de la Clínica Integral del Pie.
- Convocará regularmente la Junta de Accionistas donde podrá informar de su gestión y mostrar los resultados obtenidos bajo su administración.
- Deberá autorizar los pagos tanto a empleados, como a los proveedores.

3.7.1.1.2. Auxiliar de Servicios Generales

- Se encargará de controlar adecuadamente los desechos que se producen en los consultorios.
- Reportará al administrador cualquier novedad que suceda en los suministros necesarios.
- Dar a conocer a los usuarios cuando se lo requieran información sobre la empresa y ubicación de lugares dentro de la misma.
- Desinfección terminal.

3.7.1.1.3. Asistente Atención al Cliente

- Atenderá al usuario en lo necesario para obtener los servicios requeridos.
- Encargado de realizar la cobranza de los pacientes y dirigirlos hacia el consultorio.
- Recopila sugerencias de los clientes.
- Manejo de agenda de atenciones.
- Manejo de redes sociales

3.7.1.2. Departamento Médico

El departamento médico que atenderá a los pacientes tendrá las siguientes responsabilidades:

3.7.1.2.1. Técnico en Podología

- Supervisar a todo el personal médico para que desarrolle sus actividades en la correcta atención al cliente.
- Realiza inspección diaria de las instalaciones para constatar la desinfección de los consultorios, esterilización de instrumental y material blanco.
- Controla y supervisa el cumplimiento efectivo de las políticas indicadas para los servicios de la empresa.
- Resolver problemas que se puedan presentar dentro de las instalaciones.
- Planificar la rotación del personal para la correcta atención de los usuarios.
- Consulta de valoración podológica.
- Educación al paciente.
- Realizar corte de uñas y tratamiento específico de podología.
- Aplicación de masoterapia y reflexología.
- Promocionar servicios acorde a la necesidad del cliente.
- Derivar al paciente a curación o fisioterapia en caso que requiera.

3.7.1.2.2. Fisioterapia

- Realizar la fisioterapia a los pacientes que lo requieran
- Promocionar entre los pacientes en la sala de espera los beneficios de la fisioterapia, cuando no esté con paciente.
- Determinar el grado y periodicidad del tratamiento requerido en cada caso.

3.7.1.2.3. Auxiliar Enfermera

- Manejo de material blanco e instrumental.
- Toma de signos vitales
- Desinfección concurrente de los consultorios
- Curación de heridas.
- Circulante del podólogo en procedimientos de complejidad.

3.8. Proveedores

Los proveedores externos de la empresa se encargarán de actividades que no son el giro original del negocio y deberán estar debidamente constituidas para que los gastos sean registrados correctamente en la contabilidad.

Se realizará una selección de proveedores, para esta actividad se procederá a solicitar hasta tres proformas. Se las valorará y seleccionará la más adecuada, los servicios externos que se necesitarán serán los siguientes:

- Servicio de limpieza
- Servicio de guardianía
- Empresas de insumos médicos

Tabla 5. Servicios externos y proveedores

Empresa	Mensual
Manejos de Desechos	900,00
Servicios de Guardianía	800,00
Total	1.700,00

Fuente y Elaboración: Las autoras

3.9. Infraestructura

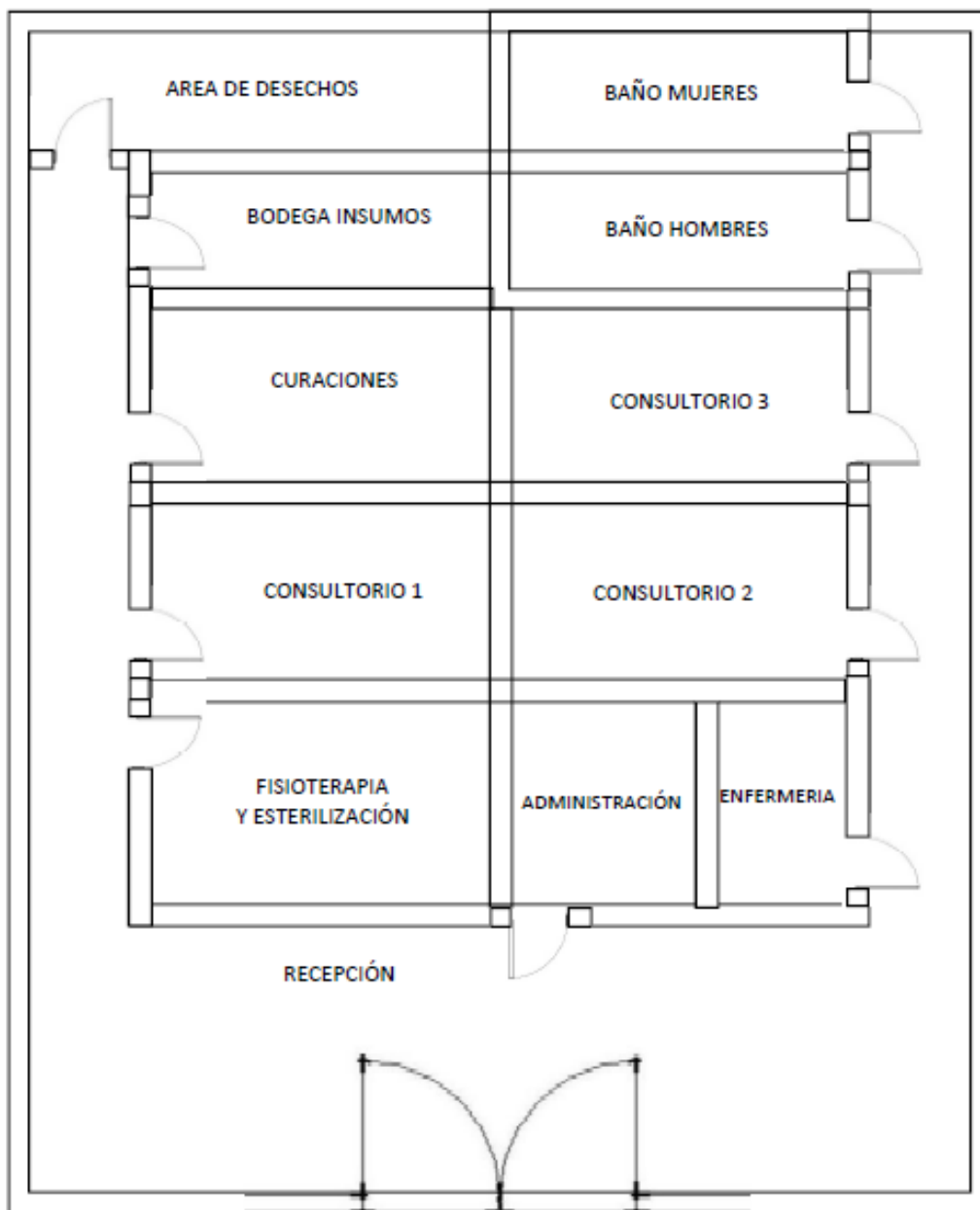
La Clínica Integral del Pie contará con una edificación acorde a los requerimientos de los pacientes, puesto que las instalaciones tendrán fácil acceso. Los consultorios se encuentran ubicados adecuadamente, la atención será ágil y en su única planta se encontrará lo necesario para el cuidado y atención de los pacientes.

La construcción contará con 3 consultorios, área de curaciones, 1 consultorio de fisioterapia, la bodega de insumos y 1 enfermería. Adicionalmente, contará con la parte administrativa, sala de espera y área de desechos.

PLANO

Dimensiones: Terreno : 300 m²
Construcción: Una Planta : 300 m²
Estructura: Tradicional
Cubierta: Hormigón
Instalaciones: Empotradas

Ilustración 1. Plano Clínica Integral del Pie



Fuente y Elaboración: Las Autoras

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

4.1. Análisis e implementación de la parte administrativa

La parte administrativa del Centro Integral del Pie se conformará por un Gerente que se encontrará vinculado laboralmente y responderá directamente a los accionistas, quienes podrán tomar decisiones y resolver los asuntos que requieran su atención (NACIONAL, 1999). El gerente tendrá que responder requerimientos de los entes de control como la Superintendencia de Compañía y Servicio de Rentas Internas.

Como ya se lo nombro anteriormente el Administrador de la empresa regirá como el representante legal de la empresa y es quien aplicará controles al personal médico y administrativo, y establecerá los horarios de la empresa, estos aspectos administrativos los encontraremos

4.2. Filosofía organizacional

4.2.1. Misión

La Clínica integral del Pie ofrece a sus pacientes un lugar acogedor, que brinda una atención personalizada, con calidez, eficiencia y responsabilidad en los tratamientos, con el propósito de ofertar un servicio de acuerdo a sus necesidades, garantizando que los profesionales de la salud cuenten con una disciplina y vocación de servicio.

4.2.2. Visión

La Clínica Integral del Pie se posicionará como el referente de los servicios podológicos a nivel nacional, siendo la marca que pondrá los estándares de los

servicios de esta rama, lo cual servirá para que en el 2021 la empresa cuente con extensiones en las principales provincias del país.

4.3. Organización

La organización de la Clínica Integral del Pie contará con el siguiente organigrama donde se muestra todo el personal que interviene, como se muestra a continuación:

Ilustración 2. Estructura Organizacional



Fuente y Elaboración: Los Autores

4.4. Análisis e implementación de la parte legal

En la creación de la Clínica Integral del Pie, se debe respetar los lineamientos que la Ley ecuatoriana manifiesta y se detallan a continuación:

Primer Paso. Reserva de nombre que se realiza en la Superintendencia de compañías;

Segundo Paso. Elaborar estatutos donde se plasmará a qué se va a dedicar la compañía;

Tercer Paso. Crear una cuenta de integración de capital en este caso se destinarán los USD 12.000,00 de aportes de los accionistas;

Cuarto Paso. Elevar a escritura pública la reserva de nombre, los estatutos y la cuenta de integración de capital;

Quinto Paso. Comunicar a la Superintendencia de Compañías la aprobación de los estatutos para que ésta emita una resolución;

Sexto Paso. Realizar la publicación en un diario de emisión nacional;

Séptimo Paso. Obtener permisos municipales;

Octavo paso. Inscribir la compañía en el registro mercantil de la ciudad de Guayaquil;

Noveno Paso. Obtener el RUC mediante la inscripción de los documentos tramitados y presentados a la administración tributaria.

Adicional, es necesario obtener un permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública, a través de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS), donde después del pago de una tasa de USD 47,28 aplicable a establecimientos de podología y una inspección, se obtendrá el permiso: En los Anexos, se encuentra la solicitud que debe ser llenada para dar cumplimiento a este requisito. (PRESIDENCIA, 2016)

4.5. Análisis e implementación económica

Al realizar el análisis económico de la empresa podremos evaluar el proyecto y así darnos una visión financiera de la Clínica Integral del Píe. Se entenderá que el proyecto es viable si reconoce que la Tasa Interna de Rendimiento para el accionista supere el 25%, se considerará como anteriormente se mencionó tres escenarios el pesimista, el conservador y el optimista, por lo cual se explicarán los mismos en el transcurso del análisis económica.

A continuación, se detallan los costos necesarios para la puesta en marcha de la empresa.

4.5.1. Inversión total:

La inversión total de la Clínica Integral del Pie se basa en la construcción, adecuaciones, compra de equipos médicos y la contratación de servicios publicitarios, incluyendo también el capital de trabajo de los primeros tres meses.

INVERSIÓN TOTAL	
INVERSION EN PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	33.190,00
CAPITAL DE TRABAJO	32.943,00
TOTAL	66.133,00

En el cuadro anterior, se describió en rasgos generales la inversión que se realizará. A continuación, se detallan los rubros, en forma desglosada.

INVERSIÓN INICIAL	
ADECUACIONES	22.500,00
EQUIPOS MÉDICOS	10.690,00
ALQUILER GARANTÍA	1.200,00
PUBLICIDAD	1.200,00
INSUMOS MÉDICOS	2.400,00
TOTAL	37.990,00

Para iniciar el proceso, es necesario realizar la adecuación al bien que se alquilará. Previamente los dos accionistas aportarán para la constitución de la Clínica Integral del Pie, cuyo valor aportado con USD 12.000.

Para el cálculo del Capital de Trabajo es necesario definir los gastos y costos que tendrá la Clínica Integral del Pie, el cual se basará en los gastos administrativos y operativos proyectados a 3 meses, con lo cual este valor asciende a USD 17.823,00. La publicidad pagada anticipadamente será de USD 3.600 y la garantía del alquiler del predio por 3.600, contemplando una contingencia del 7%.

RUBROS	
Gastos Administrativos	2.191,00
Gastos Operativos	3.750,00
Total de Gastos	5.941,00

ALQUILER GARANTIA	1.200,00
PUBLICIDAD	1.200,00
Total de Inversión	2.400,00
TOTAL GENERAL	9.341,00
x 3 meses	25.023,00
Contingencias	1.770,00
VALOR EN BANCOS	26.793,00

4.5.2. Presupuesto del talento humano

En la Clínica Integral del Píe es necesario contar con el talento humano calificado, ya que es un pilar fundamental en todo negocio, teniendo en cuenta que este personal debe estar debidamente capacitado y con la experiencia adecuada para el cargo a desempeñar. Existirán dos tipos de personal diferenciados en la parte administrativa y operativa. Cabe indicar que el personal estará enrolado y recibirá los beneficios sociales que le correspondan. En el cuadro siguiente, observan todos los pagos al seguro social, décimos, fondo de reserva y demás beneficios de la ley.

<u>PERSONAL ADMINISTRATIVO</u>		<u>Sueldo Mensual Individual</u>	<u>Sueldo Mensual Global</u>
Asistente Atención al Cliente	2	397,00	794,00
Auxiliar de Servicios Generales	1	397,00	397,00
Administrador	1	1.000,00	1.000,00
<u>PERSONAL OPERATIVO</u>			
Técnico en Podología	3	750,00	2.250,00
Fisioterapeuta	1	700,00	700,00
Auxiliar Enfermería	2	400,00	800,00
Total Salarios			5941,00

A continuación, se detalla los valores anuales:

Gastos Administrativos	No.	Sueldo Individual	Sueldo Global	Aporte Patronal	IECE y SECAP	Fondos de Reserva	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Sueldo Mensual	Sueldo Anual
Asistente Atención al Cliente	2	397,00	794,00	90,12	7,94	66,14	794,00	788,00	1.090,03	13.080,39
Auxiliar de Servicios Generales	1	397,00	397,00	45,06	3,97	33,07	397,00	394,00	545,02	6.540,20
Administrador	1	1.000,00	1.000,00	113,50	10,00	83,30	1.000,00	394,00	1.322,97	15.875,60
Gastos Operativos	No.	Sueldo	Sueldo Global	Aporte Patronal	IECE y SECAP	Fondos de Reserva	Decimo Tercero	Decimo Cuarto	Sueldo Mensual	Sueldo Anual
Técnico en Podología	3	750,00	2.250,00	255,38	22,50	187,43	2.250,00	1.182,00	3.001,30	36.015,60
Fisioterapia	1	700,00	700,00	79,45	7,00	58,31	700,00	394,00	935,93	11.231,12
Auxiliar Enfermería	2	400,00	800,00	90,80	8,00	66,64	800,00	788,00	1.097,77	13.173,28
Total, Salarios			5.941,00	674,30	59,41	494,89	5.941,00	3.940,00	7.993,02	95.916,19

Fuente y Elaboración: Las autoras

4.5.3. Presupuesto de gastos:

Los gastos en los que incurrirá mensualmente la Clínica Integral del Pie, los mismos que van acorde a la realidad del país, son considerados como de uso continuo en la operación de la empresa y se detallan a continuación:

SERVICIOS BASICOS	
Energía Eléctrica	85,00
Alquiler mensual	900,00
Agua Potable	35,00
Calibración Equipos	150,00
Internet	85,00
Teléfono	35,00
Total Serv. Básicos	1.290,00

4.6. Análisis e implementación de la parte financiera

En el estudio financiero del Centro Integral del Pie, se detalla la viabilidad y factibilidad del proyecto aquí planteado, por lo cual se procedió a plasmar un flujo de caja que contempla 5 años, en el que se incluye toda inversión y el retorno de ésta. El flujo de efectivo descompone la procedencia de los ingresos, los egresos y la utilidad resultante de la operación de la empresa. Luego, se procede a

realizar las estimaciones del VAN y el TIR, con los cuales se puede interpretar la viabilidad de la empresa.

4.6.1. Inversión y uso de fondos

Para el proyecto se necesita una inversión inicial de USD 64.783,00, de los cuales se requiere un préstamo bancario de USD 52.738,00, con un aporte de los accionistas de USD 12.000,00. El préstamo será con una tasa de interés de 11,23%.

4.6.2. Análisis del Financiamiento

Este proyecto se financiará por medio de un crédito bancario del Banco Pichincha de 52.783,00 y la tasa de interés de 11,23%, en un periodo de 5 años. La tabla de amortización será con pagos mensuales de USD 1.1153,69.

Tabla 6. Cuadro de Financiamiento Bancario

Capital	52.783,00
Tasa de Interés	11.23%
Número de Pagos	60 meses
Valor de la Cuota	1.153,69

Fuente y Elaboración: Las autoras

4.6.2.1. Ingresos

Los ingresos están calculados en base a la cantidad de pacientes atendidos como se especifica en el la Tabla 1. En el escenario conservador la atención será de 941, en el escenario pesimista 891 y en el optimista 986.

Tabla 7. Proyección de ingresos escenario conservador

CONSERVADOR	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 1 Mensual	Año 1 Anual
Consulta Podología	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Procedimiento Podológico	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Consulta Fisioterapia	134	20,00	2.688,00	32.256,00
Sesión Fisioterapia	134	17,50	2.352,00	28.224,00

Curación	134	17,50	2.352,00	28.224,00
				249.984,00
CONSERVADOR	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 2 Mensual	Año 2 Anual
Consulta Podología	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Procedimiento Podológico	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Consulta Fisioterapia	134	20,00	2.688,00	32.256,00
Sesión Fisioterapia	134	17,50	2.352,00	28.224,00
Curación	134	17,50	2.352,00	28.224,00
				249.984,00
CONSERVADOR	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 3 Mensual	Año 3 Anual
Consulta Podología	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Procedimiento Podológico	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Consulta Fisioterapia	134	20,00	2.688,00	32.256,00
Sesión Fisioterapia	134	17,50	2.352,00	28.224,00
Curación	134	17,50	2.352,00	28.224,00
				249.984,00
CONSERVADOR	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 4 Mensual	Año 4 Anual
Consulta Podología	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Procedimiento Podológico	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Consulta Fisioterapia	134	20,00	2.688,00	32.256,00
Sesión Fisioterapia	134	17,50	2.352,00	28.224,00
Curación	134	17,50	2.352,00	28.224,00
				249.984,00
CONSERVADOR	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 5 Mensual	Año 5 Anual
Consulta Podología	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Procedimiento Podológico	269	25,00	6.720,00	80.640,00
Consulta Fisioterapia	134	20,00	2.688,00	32.256,00
Sesión Fisioterapia	134	17,50	2.352,00	28.224,00
Curación	134	17,50	2.352,00	28.224,00
				249.984,00

Tabla 8. Proyección de ingresos escenario optimista

OPTIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 1 Mensual	Año 1 Anual
Consulta Podología	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Procedimiento Podológico	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Consulta Fisioterapia	141	20,00	2.816,00	33.792,00
Sesión Fisioterapia	141	17,50	2.464,00	29.568,00

Curación	141	17,50	2.464,00	29.568,00
				261.888,00
OPTIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 2 Mensual	Año 2 Anual
Consulta Podología	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Procedimiento Podológico	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Consulta Fisioterapia	141	20,00	2.816,00	33.792,00
Sesión Fisioterapia	141	17,50	2.464,00	29.568,00
Curación	141	17,50	2.464,00	29.568,00
				261.888,00
OPTIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 3 Mensual	Año 3 Anual
Consulta Podología	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Procedimiento Podológico	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Consulta Fisioterapia	141	20,00	2.816,00	33.792,00
Sesión Fisioterapia	141	17,50	2.464,00	29.568,00
Curación	141	17,50	2.464,00	29.568,00
				261.888,00
OPTIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 4 Mensual	Año 4 Anual
Consulta Podología	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Procedimiento Podológico	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Consulta Fisioterapia	141	20,00	2.816,00	33.792,00
Sesión Fisioterapia	141	17,50	2.464,00	29.568,00
Curación	141	17,50	2.464,00	29.568,00
				261.888,00
OPTIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 5 Mensual	Año 5 Anual
Consulta Podología	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Procedimiento Podológico	282	25,00	7.040,00	84.480,00
Consulta Fisioterapia	141	20,00	2.816,00	33.792,00
Sesión Fisioterapia	141	17,50	2.464,00	29.568,00
Curación	141	17,50	2.464,00	29.568,00
				261.888,00

Tabla 9. Proyección de ingresos escenario pesimista

PESIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 1 Mensual	Año 1 Anual
Consulta Podología	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Procedimiento Podológico	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Consulta Fisioterapia	127	20,00	2.544,00	30.528,00
Sesión Fisioterapia	127	17,50	2.226,00	26.712,00
Curación	127	17,50	2.226,00	26.712,00

				236.592,00
PESIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 3 Mensual	Año 3 Anual
Consulta Podología	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Procedimiento Podológico	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Consulta Fisioterapia	127	20,00	2.544,00	30.528,00
Sesión Fisioterapia	127	17,50	2.226,00	26.712,00
Curación	127	17,50	2.226,00	26.712,00
				236.592,00
PESIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 3 Mensual	Año 3 Anual
Consulta Podología	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Procedimiento Podológico	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Consulta Fisioterapia	127	20,00	2.544,00	30.528,00
Sesión Fisioterapia	127	17,50	2.226,00	26.712,00
Curación	127	17,50	2.226,00	26.712,00
				236.592,00
PESIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 4 Mensual	Año 4 Anual
Consulta Podología	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Procedimiento Podológico	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Consulta Fisioterapia	127	20,00	2.544,00	30.528,00
Sesión Fisioterapia	127	17,50	2.226,00	26.712,00
Curación	127	17,50	2.226,00	26.712,00
				236.592,00
PESIMISTA	ATENCIONES	VALOR DE CONSULTA	Año 5 Mensual	Año 5 Anual
Consulta Podología	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Procedimiento Podológico	255	25,00	6.360,00	76.320,00
Consulta Fisioterapia	127	20,00	2.544,00	30.528,00
Sesión Fisioterapia	127	17,50	2.226,00	26.712,00
Curación	127	17,50	2.226,00	26.712,00
				236.592,00

4.7. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio se calcula en base a los gastos operativos anuales del proyecto de USD 197.004.60, que al mensualizarlos son de USD 16.417,05. Se hace uso de un Precio Unitario Promedio de las atenciones y se le resta el Costo Unitario Promedio, dando un valor promedio de USD 19. Con lo cual, podemos calcular que se necesitan aproximadamente 864 atenciones mensuales para cubrir los costos fijos.

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{PUP - CUP}} = \frac{\text{USD 16.417,05}}{\text{USD 21 - USD 2}} = 864 \text{ atenciones mensuales}$$

Cabe indicar que dentro del mes hay 20 días de labores, por lo cual las atenciones diarias serán 66. En este punto es preciso indicar que dentro de una consulta podológica pueden encontrarse una atención adicional, procedimiento o venta de productos podológicos; por lo cual, la cantidad de atenciones no supera la capacidad operativa de la empresa. (LEE, 2000)

4.8. Flujo de caja

En este estudio, se han planteado tres escenarios para apreciar en mayor diversidad el impacto de la cantidad de pacientes atendidos en el año. Se usan los mismos valores en el incremento de salarios, costos y gastos y se plantea la posibilidad de contar con la capacidad operativa en el escenario conservador con un 71%, en el escenario pesimista con un 68% y en el escenario optimista con un 73% (ORTIZ, 2009)

4.8.1. Escenario Conservador

Flujo del Accionista

Con una inversión de USD 12.000,00 y realizando pagos de las cuotas de capital, el VAN es de USD 50.425,18, la TIR de 159,20% lo que indica que supera el interés del préstamo ubicado en 11,83%

Flujo Global

Con un préstamo obtenido de USD 52.783,00 se obtiene un VAN de 4.888,24 y la TIR 19,43%

4.8.2. Escenario pesimista

Flujo del Accionista

Con una inversión de USD 12.000,00 y realizando pagos de las cuotas de capital el VAN es de USD 25.501.97, la TIR de 90,52%, lo que indica que supera el interés del préstamo ubicado en 11,83%

Flujo Global

Con un préstamo obtenido de USD 52.783,00 se obtiene un VAN de -20,038.66 y la TIR -0,01%

4.8.3. Escenario Optimista

Flujo del Accionista

Con una inversión de USD 12.000,00 y realizando pagos de las cuotas de capital el VAN es de USD 72.777.84, la TIR de 221,42% lo que indica que supera el interés del préstamo ubicado en 11,83%

Flujo Global

Con un préstamo obtenido de USD 52.783,00, se obtiene un VAN de 27.244,20 y la TIR 34,63%

4.9. Tasa Aplicada

La tasa aplicada para obtener los flujos de efectivo de este proyecto será el ROE que se ubicará en 15,89% que es tomada de una empresa dedicada a la misma actividad de la Clínica Integral del Pie llamada CLINICA PODOLOGICA DEL ECUADOR PODOCLINIC CIA. LTDA., los datos obtenidos de la empresa antes mencionada se detallan a continuación:

Detalle de Cuentas	Montos
Utilidad después de impuestos	645,77
Patrimonio	4062,82

CONSERVADOR					
	2020	2021	2022	2023	2024
Saldo Inicial		26.793,00			
Ingresos		249.984,00	249.984,00	249.984,00	249.984,00
Gastos Operativos		197.004,60	197.781,30	198.573,24	199.380,72
Gastos Financieros		5.507,06	4.521,06	3.418,45	2.185,44
EBITDA		74.265,33	47.681,64	47.992,31	48.417,84
Depreciación		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00
EBIT		67.627,33	41.043,64	41.354,31	41.779,84
Participación Trabajadores		10.144,10	6.156,55	6.203,15	6.266,98
Impuesto Renta		12.646,31	7.675,16	7.733,26	7.812,83
UDI		44.836,92	27.211,93	27.417,91	27.700,03
Depreciación		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00
Operaciones Financieras					
Aporte de Accionistas		-12.000,00			
Pago de Cuotas de Capital		-8.337,26	-9.323,26	-10.425,87	-11.658,88
Flujo del Accionista	-12.000,00	16.344,66	24.526,67	23.630,03	22.679,15
Flujo Acumulado	-12.000,00	4.344,66	28.871,32	52.501,36	75.180,51
VAN	\$50.425,18				
TASA DE DESCUENTO	15,89%	15,89%			
TIR	159,20%				
Inversión					
Prestamo Bancario	-52.783,00				
FLUJOS GLOBAL	-64.783,00	16.344,66	24.526,67	23.630,03	22.679,15
Flujo Acumulado	-64.783,00	-48.438,34	-23.911,68	-281,64	22.397,51
VAN	\$4.888,24				
TIR	19,43%				

PESIMISTA

	2020	2021	2022	2023	2024
Saldo Inicial		26.793,00			
Ingresos		236.711,04	236.711,04	236.711,04	236.711,04
Gastos Operativos		197.004,60	197.781,30	198.573,24	199.380,72
Gastos Financieros		5.507,06	4.521,06	3.418,45	2.185,44
EBITDA		60.992,37	34.408,68	34.719,35	35.144,88
Depreciación		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00
EBIT		54.354,37	27.770,68	28.081,35	28.506,88
Participación Trabajadores		8.153,16	4.165,60	4.212,20	4.276,03
Impuesto Renta		10.164,27	5.193,12	5.251,21	5.330,79
UDI		36.036,95	18.411,96	18.617,93	18.900,06
Depreciación		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00
Operaciones Financieras					
Aporte de Accionistas		-12.000,00			
Pago de Cuotas de Capital		-8.337,26	-9.323,26	-10.425,87	-11.658,88
Flujo del Accionista	-12.000,00	7.544,69	15.726,69	14.830,06	13.879,18
Flujo Acumulado	-12.000,00	-4.455,31	11.271,38	26.101,44	39.980,62
VAN	\$25.501,97				
TASA DE DESCUENTO	15,89%				
TIR	90,52%				
Inversión					
Préstamo Bancario	-52.783,00				
FLUJOS GLOBAL	-64.783,00	7.544,69	15.726,69	14.830,06	13.879,18
Flujo Acumulado	-64.783,00	-57.238,31	-41.511,62	-26.681,56	-12.802,38
VAN	\$-20.038,66				
TIR	-0,01%				

OPTIMISTA					
	2020	2021	2022	2023	2024
Saldo Inicial		26.793,00			
Ingresos		261.888,00	261.888,00	261.888,00	261.888,00
Gastos Operativos		197.004,60	197.781,30	198.573,24	199.380,72
Gastos Financieros		5.507,06	4.521,06	3.418,45	2.185,44
EBITDA		86.169,33	59.585,64	59.896,31	60.321,84
Depreciación		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00
EBIT		79.531,33	52.947,64	53.258,31	53.683,84
Participación Trabajadores		11.929,70	7.942,15	7.988,75	8.052,58
Impuesto Renta		14.872,36	9.901,21	9.959,30	10.038,88
UDI		52.729,27	35.104,28	35.310,26	35.592,38
Depreciación		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00
Operaciones Financieras					
Aporte de Accionistas		-12.000,00			
Pago de Cuotas de Capital		-8.337,26	-9.323,26	-10.425,87	-11.658,88
Flujo del Accionista	-12.000,00	24.237,01	32.419,02	31.522,38	30.571,50
Flujo Acumulado	-12.000,00	12.237,01	44.656,03	76.178,41	106.749,91
VAN	\$72.777,84				
TASA DE DESCUENTO	15,89%				
TIR	221,42%				
Inversión					
Prestamo Bancario	-52.783,00				
FLUJOS GLOBAL	-64.783,00	24.237,01	32.419,02	31.522,38	30.571,50
Flujo Acumulado	-64.783,00	-40.545,99	-8.126,97	23.395,41	53.966,91
VAN	\$27.244,20				
TIR	34,63%				

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En el Ecuador, los pacientes se observa un cambio en la manera de pensar en cuanto a la atención médica. Se puede decir que la gente se encuentra más educada que generaciones pasadas. Es por esto que se considera que para cada dolencia o síntoma existe un especialista que los podrá tratar de la manera adecuada. Considerando esto, la Clínica Integral del Pie puede ingresar al mercado local y atender a la población que cuenta con problemas relacionados a las afectaciones del pie

La idea del negocio se sostiene en una demanda creciente y que no ha sido satisfecha en el sur de la ciudad, debido a que los centros de atención para esta patología se encuentran distantes y los precios en los servicios privados no son accesibles para la mayoría.

En ambos escenarios que se proponen, existe rentabilidad; en el escenario conservador, se obtiene un 19.43%, mientras que en el optimista 34,63%, por lo cual el proyecto es viable. Cabe indicar que, si el porcentaje de ocupación es menor, el 70%, como el escenario pesimista, no se podrá tener una rentabilidad que pueda sustentar el negocio.

5.2. Recomendaciones

El proyecto debe ser dirigido por expertos en implementación de proyectos en el área de salud o un profesional en atención hospitalaria. Esto debe ser así, pues los procedimientos y demás atenciones médicas son de conocimiento específico y un profesional en estas materias podrá definir e implementar las correcciones que se requieran.

Se deberá capacitar constantemente al personal que se relaciona con los clientes si se considera que una mala experiencia en la atención podría ocasionar una baja recurrencia de los pacientes; sin ellos el negocio no podrá ser sustentable.

BIBLIOGRAFIA

- ARANA, O. S. (2018). Manejo Quirúrgico de las Onicriptosis. *Dermatología Peruana*, 37-40.
- BERNAL, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- CHIN, J. (2018). El control de las enfermedades transmitibles. *Publicación Científica y Técnica*, 107.
- INEC. (2010). *Censo Poblacion y Vivienda*. Obtenido de www.inec.gob.ec.
- INEC. (2012). *Estadística Demográfica en el Ecuador: Diagnóstico y Propuestas*. Quito: INEC. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwjngLH3x_nkAhXyqlkKHZhoAmEQFjADegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ecuadorencifras.gob.ec%2Fwp-content%2Fdescargas%2FLibros%2FDemografia%2Fdocumentofinal1.pdf&usg=AOvVaw2x9RLCqyXvl657v0L
- LEE, K. (2000). *Administración de Operaciones. Estrategia y analisis*. Mexico: Pearson Educación.
- MADARIAGA, NARROS, OLARTE, REINARES, SACO, & ESTEBAN. (2008). *Principios de Marketing*. Madrid: ESIC.
- NACIONAL, C. (1999). *Ley de Compañías*. Quito: LEXIS.
- NOVA, M. (2006). *Podología. Atlas de cirugía ungueal*. Madrid: Editorial Medica Panamericana.
- OLTRA, GONZALEZ, MENDIOLAGOITIA, & SANCHEZ. (2007). *Suturas y Cirugía Menor para profesionales de enfermería*. Madrid: Editorial Medica Panamericana .
- ORTIZ, D. (2009). *Flujo de Caja*. Colombia: Universidad Externado.
- PRESIDENCIA. (Martes de 6 de 2016). Permisos de Funcionamiento de los Establecimientos de Salud. Quito, Pichincha, Ecuador: REGISTRO OFICIAL 834.
- RASSNER. (1999). *Manual y Atlas de Dermatología*. Madrid: Harcourt.

TANAKA, G. (2005). *ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES*. LIMA: COLECCIÓN DE TEXTOS UNIVERSITARIOS.

WOLFF, GOLDSMITH, KATZ, GILCHREST, PALLER, & LEFFELL. (2008). *Dermatología en Medicina General*. Madrid: Editorial Medica Panamericana.

ANEXOS

ANEXO 1.

ENCUESTA PARA MEDIR LA FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DEL PIE “CIP” EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Género : Masculino Femenino
Edad : 18 a 35 36 a 49 50 a 64 mayor de 65
Nivel Educativo : Ninguna Primaria
 Secundaria Universidad Otro
Estado Civil : Soltera/o Unión Libre Casada/o Divorciada
Situación Laboral : Empleado Independiente Desempleado Jubilado
Tipo de Seguro : IESS Privado Ninguno

1.- Enfermedad de base

- Diabetes (azúcar elevada en la sangre)
- Hipertensión arterial (problemas de presión alta)
- Problemas de circulación (vasculares)
- Insuficiencia renal
- Ninguna
- Otra _____

2.- ¿Qué entiende usted por podología?

- Es una rama de la medicina que tiene por objeto el estudio, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y alteraciones que afectan el pie.
- Es la especialidad de la medicina que se dedica a analizar, diagnosticar y tratar diversos trastornos vinculados a los pies.
- Es la ciencia que abarca el diagnóstico y tratamiento de las afecciones y deformidades de los pies, mediante las técnicas terapéuticas propias de su disciplina.

3.- ¿Ha sufrido alguna vez alguna afectación en su pie?

- SI NO

4.- ¿Cuál afectación ha sufrido?

- Infección por hongos
- Sudoración excesiva
- Pie Diabético
- Herida infectada
- Callos
- Hongos en las uñas
- Deformidad en el pie
- Uña encarnada

5.- ¿Cómo ha tratado la afectación de su pie?

- Tratamientos y remedios caseros
- Consultas en farmacias
- Atención de un médico especialista

- Medicamentos ofrecidos por televisión.

6.- ¿Conoce usted algún centro de atención en podología?

- SI
- NO

7.- ¿Estaría usted de acuerdo en contar con un centro integral de atención para dolencias en los pies?

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

8.- ¿Cuánto estuviera dispuesto a cancelar por la atención de un especialista para las dolencias de sus pies?

- de USD 6 a USD 8
- de USD 9 a USD 11
- de USD 11 a USD 13
- de USD 13 a USD 15

9.- ¿Qué servicios le gustaría tener en el centro integral del pie?

- Servicios podológicos
- Rehabilitación física del pie
- Elaboración de plantillas
- Curación de heridas (curación de pie diabético)
- Venta de artículos para el cuidado del pie
- Grupo de apoyo para personas con afecciones del pie
- Educación y prevención
- Todos
- Otros

10.- ¿Le gustaría ser atendido en su hogar?

- SI
- NO

11.- ¿Estaría dispuesto a pagar un porcentaje adicional a su factura para el servicio a domicilio?

- SI
- NO

ANEXO 2

MATRIZ CANVAS

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON CLIENTES	SEGMENTOS DE CLIENTE
<p>MEDICOS ESPECIALISTAS DEL SECTOR CENTRO SUR DE GUAYAQUIL</p> <p>SERLI</p> <p>DISTRIBUIDORES DE INSUMOS ORTOPEDICOS DEL SECTOR</p>	<p>ATENCIÓN PODOLÓGICA FISIOTERAPIA DE PIE PREVENCIÓN CURACION</p> <hr/> <p>RECURSOS CLAVE MOBILIARIO ADECUADO RECURSO HUMANO INFRAESTRUCTURA SEGÚN CRITERIO MSP</p>	<p>CURACIÓN DE HERIDAS EDUCACION SERVICIO A DOMICILIO PODOLOGÍA</p> <hr/> <p>FISIATRIA</p>	<p>DIRECTO</p> <p>INDIRECTO</p> <hr/> <p>CANALES</p> <p>CALL CENTER PAGINA WEB CONSULTORIO REDES SOCIALES</p>	<p>EMPRESAS RELACIONADAS AL SECTOR SALUD QUE SOLICITEN DERIVACIÓN A PODOLOGÍA</p> <p>PERSONA QUE REQUIERA LOS SERVICIOS DE PODOLOGÍA</p>
<p>ESTRUCTURA DE COSTES</p> <p>GASTOS ADMINISTRATIVOS SERVICIOS BASICOS GASTOS DE OPERACIÓN: MANTENIMIENTO – INSUMOS – MANEJO DE DESECHOS</p>			<p>FUENTES DE INGRESO</p> <p>COBRO DIRECTO A PACIENTE</p> <p>COBRO A ENTIDADES PRIVADAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	

**BALANCE INICIAL
CENTRO INTEGRAL DEL PIE**

Activos		Pasivo	
Activo Corriente	31.593	Pasivo Corriente	-
Caja/Bancos	26.793		
Publicidad prepagada	1.200		
Arriendo prepagado	1.200,00	Pasivo NO Corriente	52.783
Insumos Medicos	2.400,00	Prestamo de Inversión Inicial	52.783
Activo NO Corriente	33.190	Total Pasivo	52.783
Adecuaciones	22.500	Patrimonio	12.000
Equipos Medicos	10.690	Aporte Accionista	12.000
Total Activo	64.783	Total Pasivo Y Patrimonio	64.783

TABLA DE AMORTIZACIONES

Numero de Pago	Pago	Cuotas de Interés	Cuotas de capital	Saldo	Capital Amortizado	Cuota	Fecha de Pago
0				\$ 52.783,00	\$ -	\$ -	
1	\$ 1.153,69	\$ 493,96	\$ 659,73	\$ 52.123,27	\$ 659,73	\$ 1.153,69	01/2020
2	\$ 1.153,69	\$ 487,79	\$ 665,91	\$ 51.457,36	\$ 1.325,64	\$ 1.153,69	02/2020
3	\$ 1.153,69	\$ 481,56	\$ 672,14	\$ 50.785,22	\$ 1.997,78	\$ 1.153,69	03/2020
4	\$ 1.153,69	\$ 475,27	\$ 678,43	\$ 50.106,79	\$ 2.676,21	\$ 1.153,69	04/2020
5	\$ 1.153,69	\$ 468,92	\$ 684,78	\$ 49.422,01	\$ 3.360,99	\$ 1.153,69	05/2020
6	\$ 1.153,69	\$ 462,51	\$ 691,19	\$ 48.730,83	\$ 4.052,17	\$ 1.153,69	06/2020
7	\$ 1.153,69	\$ 456,04	\$ 697,65	\$ 48.033,17	\$ 4.749,83	\$ 1.153,69	07/2020
8	\$ 1.153,69	\$ 449,51	\$ 704,18	\$ 47.328,99	\$ 5.454,01	\$ 1.153,69	08/2020
9	\$ 1.153,69	\$ 442,92	\$ 710,77	\$ 46.618,22	\$ 6.164,78	\$ 1.153,69	09/2020
10	\$ 1.153,69	\$ 436,27	\$ 717,43	\$ 45.900,79	\$ 6.882,21	\$ 1.153,69	10/2020
11	\$ 1.153,69	\$ 429,55	\$ 724,14	\$ 45.176,65	\$ 7.606,35	\$ 1.153,69	11/2020
12	\$ 1.153,69	\$ 422,78	\$ 730,92	\$ 44.445,74	\$ 8.337,26	\$ 1.153,69	12/2020
13	\$ 1.153,69	\$ 415,94	\$ 737,76	\$ 43.707,98	\$ 9.075,02	\$ 1.153,69	01/2021
14	\$ 1.153,69	\$ 409,03	\$ 744,66	\$ 42.963,32	\$ 9.819,68	\$ 1.153,69	02/2021
15	\$ 1.153,69	\$ 402,07	\$ 751,63	\$ 42.211,69	\$ 10.571,31	\$ 1.153,69	03/2021
16	\$ 1.153,69	\$ 395,03	\$ 758,66	\$ 41.453,03	\$ 11.329,97	\$ 1.153,69	04/2021
17	\$ 1.153,69	\$ 387,93	\$ 765,76	\$ 40.687,27	\$ 12.095,73	\$ 1.153,69	05/2021
18	\$ 1.153,69	\$ 380,76	\$ 772,93	\$ 39.914,34	\$ 12.868,66	\$ 1.153,69	06/2021
19	\$ 1.153,69	\$ 373,53	\$ 780,16	\$ 39.134,17	\$ 13.648,83	\$ 1.153,69	07/2021
20	\$ 1.153,69	\$ 366,23	\$ 787,46	\$ 38.346,71	\$ 14.436,29	\$ 1.153,69	08/2021
21	\$ 1.153,69	\$ 358,86	\$ 794,83	\$ 37.551,88	\$ 15.231,12	\$ 1.153,69	09/2021
22	\$ 1.153,69	\$ 351,42	\$ 802,27	\$ 36.749,61	\$ 16.033,39	\$ 1.153,69	10/2021
23	\$ 1.153,69	\$ 343,92	\$ 809,78	\$ 35.939,83	\$ 16.843,17	\$ 1.153,69	11/2021
24	\$ 1.153,69	\$ 336,34	\$ 817,36	\$ 35.122,47	\$ 17.660,53	\$ 1.153,69	12/2021
25	\$ 1.153,69	\$ 328,69	\$ 825,01	\$ 34.297,47	\$ 18.485,53	\$ 1.153,69	01/2022
26	\$ 1.153,69	\$ 320,97	\$ 832,73	\$ 33.464,74	\$ 19.318,26	\$ 1.153,69	02/2022
27	\$ 1.153,69	\$ 313,17	\$ 840,52	\$ 32.624,22	\$ 20.158,78	\$ 1.153,69	03/2022
28	\$ 1.153,69	\$ 305,31	\$ 848,39	\$ 31.775,83	\$ 21.007,17	\$ 1.153,69	04/2022
29	\$ 1.153,69	\$ 297,37	\$ 856,33	\$ 30.919,51	\$ 21.863,49	\$ 1.153,69	05/2022
30	\$ 1.153,69	\$ 289,36	\$ 864,34	\$ 30.055,17	\$ 22.727,83	\$ 1.153,69	06/2022
31	\$ 1.153,69	\$ 281,27	\$ 872,43	\$ 29.182,74	\$ 23.600,26	\$ 1.153,69	07/2022
32	\$ 1.153,69	\$ 273,10	\$ 880,59	\$ 28.302,15	\$ 24.480,85	\$ 1.153,69	08/2022
33	\$ 1.153,69	\$ 264,86	\$ 888,83	\$ 27.413,32	\$ 25.369,68	\$ 1.153,69	09/2022
34	\$ 1.153,69	\$ 256,54	\$ 897,15	\$ 26.516,17	\$ 26.266,83	\$ 1.153,69	10/2022
35	\$ 1.153,69	\$ 248,15	\$ 905,55	\$ 25.610,62	\$ 27.172,38	\$ 1.153,69	11/2022
36	\$ 1.153,69	\$ 239,67	\$ 914,02	\$ 24.696,60	\$ 28.086,40	\$ 1.153,69	12/2022
37	\$ 1.153,69	\$ 231,12	\$ 922,57	\$ 23.774,02	\$ 29.008,98	\$ 1.153,69	01/2023
38	\$ 1.153,69	\$ 222,49	\$ 931,21	\$ 22.842,81	\$ 29.940,19	\$ 1.153,69	02/2023
39	\$ 1.153,69	\$ 213,77	\$ 939,92	\$ 21.902,89	\$ 30.880,11	\$ 1.153,69	03/2023
40	\$ 1.153,69	\$ 204,97	\$ 948,72	\$ 20.954,17	\$ 31.828,83	\$ 1.153,69	04/2023

41	\$ 1.153,69	\$ 196,10	\$ 957,60	\$ 19.996,57	\$ 32.786,43	\$ 1.153,69	05/2023
42	\$ 1.153,69	\$ 187,13	\$ 966,56	\$ 19.030,01	\$ 33.752,99	\$ 1.153,69	06/2023
43	\$ 1.153,69	\$ 178,09	\$ 975,60	\$ 18.054,41	\$ 34.728,59	\$ 1.153,69	07/2023
44	\$ 1.153,69	\$ 168,96	\$ 984,73	\$ 17.069,67	\$ 35.713,33	\$ 1.153,69	08/2023
45	\$ 1.153,69	\$ 159,74	\$ 993,95	\$ 16.075,72	\$ 36.707,28	\$ 1.153,69	09/2023
46	\$ 1.153,69	\$ 150,44	\$ 1.003,25	\$ 15.072,47	\$ 37.710,53	\$ 1.153,69	10/2023
47	\$ 1.153,69	\$ 141,05	\$ 1.012,64	\$ 14.059,83	\$ 38.723,17	\$ 1.153,69	11/2023
48	\$ 1.153,69	\$ 131,58	\$ 1.022,12	\$ 13.037,71	\$ 39.745,29	\$ 1.153,69	12/2023
49	\$ 1.153,69	\$ 122,01	\$ 1.031,68	\$ 12.006,03	\$ 40.776,97	\$ 1.153,69	01/2024
50	\$ 1.153,69	\$ 112,36	\$ 1.041,34	\$ 10.964,69	\$ 41.818,31	\$ 1.153,69	02/2024
51	\$ 1.153,69	\$ 102,61	\$ 1.051,08	\$ 9.913,61	\$ 42.869,39	\$ 1.153,69	03/2024
52	\$ 1.153,69	\$ 92,77	\$ 1.060,92	\$ 8.852,69	\$ 43.930,31	\$ 1.153,69	04/2024
53	\$ 1.153,69	\$ 82,85	\$ 1.070,85	\$ 7.781,84	\$ 45.001,16	\$ 1.153,69	05/2024
54	\$ 1.153,69	\$ 72,83	\$ 1.080,87	\$ 6.700,98	\$ 46.082,02	\$ 1.153,69	07/2024
55	\$ 1.153,69	\$ 62,71	\$ 1.090,98	\$ 5.609,99	\$ 47.173,01	\$ 1.153,69	08/2024
56	\$ 1.153,69	\$ 52,50	\$ 1.101,19	\$ 4.508,80	\$ 48.274,20	\$ 1.153,69	09/2024
57	\$ 1.153,69	\$ 42,19	\$ 1.111,50	\$ 3.397,30	\$ 49.385,70	\$ 1.153,69	10/2024
58	\$ 1.153,69	\$ 31,79	\$ 1.121,90	\$ 2.275,40	\$ 50.507,60	\$ 1.153,69	11/2024
59	\$ 1.153,69	\$ 21,29	\$ 1.132,40	\$ 1.143,00	\$ 51.640,00	\$ 1.153,69	12/2024
60	\$ 1.153,69	\$ 10,70	\$ 1.143,00	\$ 0,00	\$ 52.783,00	\$ 1.153,69	01/2025

DEPRECIACIÓN

DEPRECIACIÓN		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ADEUCACIONES	22.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00
EQUIPOS MEDICOS	10.690,00	2.138,00	2.138,00	2.138,00	2.138,00	2.138,00
		6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00	6.638,00

NOMINA

Nomina		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos y Salarios		71.292,00	71.292,00	71.292,00	71.292,00	71.292,00
Aporte Patronal	11,15%	7.949,06	7.949,06	7.949,06	7.949,06	7.949,06
IECE y SECAP	1,00%	712,92	712,92	712,92	712,92	712,92
Fondos de Reserva	8,33%	5.938,62	5.938,62	5.938,62	5.938,62	5.938,62
Decimo Tercero	12	71.292,00	71.292,00	71.292,00	71.292,00	71.292,00
Décimo Cuarto		3.940,00	3.999,10	4.059,09	4.119,97	4.181,77
Total Nomina		161.124,60	161.183,70	161.243,69	161.304,57	161.366,37

CUADRO DE OCUPACIÓN EN ESCENARIO OPTIMISTA

Consultorios	4
Atención x Paciente	30
Tiempo de Atención x Día	480
Atención de Pacientes x Día	16
Días Atención Mensual	20
Atención Pacientes x Mes	1280
Atención Pacientes Optimista	77%
Cantidad de Pacientes	986

CUADRO DE OCUPACIÓN EN ESCENARIO CONSERVADOR

Consultorios	4
Atención x Paciente	30
Tiempo de Atención x Día	480
Atención de Pacientes x Día	16
Días Atención Mensual	20
Atención Pacientes x Mes	1280
Atención Pacientes Conservadora	74%
Cantidad de Pacientes	941

CUADRO DE OCUPACIÓN EN ESCENARIO PESIMISTA

Consultorios	4
Atención x Paciente	30
Tiempo de Atención x Día	480
Atención de Pacientes x Día	16
Días Atención Mensual	20
Atención Pacientes x Mes	1280
Atención Pacientes Pesimista	70%
Cantidad de Pacientes	891

ANEXO
DETALLE DE EQUIPOS

SILLAS PODOLOGICA



ESTERILIZADOR



AUTOCLAVE



DESTILADOR



INSTRUMENTAL PODOLOGICO



CAMILLA



CAMINADORA



ELECTRODOS



<p>BALANZA</p>	
<p>Podoscopio metacrilado</p>	
<p>Ecodopler venoso portatil</p>	
<p>PARALELAS</p>	

Filtro para descargas
podológicas



Tensiómetro manual



Articulos ortopodologicos





MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE SALUD

FORMULARIO DE INSPECCIÓN
ESTABLECIMIENTOS DE PODOLOGÍA

Informe N°:

ENTIDAD DEL SISTEMA		CODIGO:	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO		ZONA:	
NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL		CLASE DE RIESGO:	
NOMBRE DEL RESPONSABLE TÉCNICO		NÚMERO DE RUC:	
TELÉFONO:		FECHA DE INSPECCIÓN:	
		FECHA DE REINSPECCIÓN:	
DIRECCIÓN			
ACTIVIDAD/ES			

TRÁMITE	<input checked="" type="checkbox"/>			
Nuevo Permiso de Funcionamiento		Establecimiento exclusivo	Si	No
Renovación de Permiso de Funcionamiento				
Modificaciones o Ampliaciones				

MARCAR CON UN VISTO SEGÚN CORRESPONDA

INFRAESTRUCTURA		EQUIPAMIENTO								OBSERVACIONES
AMBIENTES	Si	No	Equipo Médico		Equipo General		Mobiliario General			
			Si	No	Si	No	Si	No		
Administración			N/A	N/A						
Admisión / Información			N/A	N/A						
	Sala de Espera general			N/A	N/A					
	Baño/Baterías Sanitarias			N/A	N/A					
	Recepción e Información			N/A	N/A					
Área de atención con lavabo										
Servicios generales			N/A	N/A						
	Bodega			N/A	N/A					
	Espacio para implementos de limpieza			N/A	N/A					
	Almacenamiento final de desechos			N/A	N/A					

CONDICIONES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

Estructura General	Si	No	Observaciones
Pisos, pisos de fácil limpieza			
Paredes: acabado liso de fácil limpieza, pintura lavable			
Cielo Raso/Cielo falso: Fijos/desmontables de fácil limpieza de colores claros			
Puertas y ventanas: con superficies lisas de fácil limpieza.			

Instalaciones Generales del Establecimiento	Si	No	Observaciones
Rótulo con la Razón Social			
Accesos internos y externos diferenciados			
Iluminación artificial o natural			
Ventilación artificial o natural			
Eléctricas bien protegidas			
Abastecimiento de agua potable o segura			
Desague de aguas lluvias/ aguas sanitarias			

DOCUMENTOS	Si	No	NORMAS DE BIOSEGURIDAD	Si	No	Observaciones
Copia de RUC			Equipos de Protección			
Copia de los Títulos de los profesionales de la salud registrados en el MSP						

CUMPLE	Si	No

COMISIÓN TÉCNICA RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE CÉDULA	FIRMA
LIDER DE LA COMISIÓN			
INTEGRANTE DE LA COMISIÓN			
INTEGRANTE DE LA COMISIÓN			

NOTIFICACIÓN ESTABLECIMIENTO INSPECCIONADO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NÚMERO DE CÉDULA	FIRMA

OBSERVACIONES: _____
