



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**Proyecto de factibilidad para la creación de un centro
oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con
clase social media-baja.**

AUTOR (ES):

Parrales Bazán, Alfredo Christian, Med.

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero Comercial**

TUTOR:

Ing. Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

10 de febrero del 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Parrales Bazán, Alfredo Christian**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero Comercial**.

TUTOR (A)

f. _____
Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Pico Versoza Lucía Magdalena, Eco.

Guayaquil, a los 10 del mes de febrero del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Parrales Bazán, Alfredo Christian**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, (**Proyecto de factibilidad para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con clase social media-baja**) previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 10 del mes de febrero del año 2020

EL AUTOR (A)

f. _____
Parrales Bazán, Alfredo Christian



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Parrales Bazán, Alfredo Christian**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **(Proyecto de factibilidad para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con clase social media-baja)**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 del mes de febrero del año 2020

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Parrales Bazán, Alfredo Christian

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Padre Celestial por todas las bendiciones que me otorga día tras día, por su amor y su bondad, Él ha sido mi guía y fortaleza en el transcurso de mi vida y ha permitido que pueda alcanzar esta meta anhelada.

Le doy gracias a mi amada esposa, Dra. Daniela Saltos Pérez por su gran apoyo, amor y paciencia en el transcurso de mi carrera, y por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida.

A la tutora Ing. Patricia Luciana Valdiviezo Valenzuela, Mgs, por su desinteresada entrega e interés genuino en el aprendizaje de sus estudiantes, la cual ha sido de incalculable ayuda en la realización de este proyecto de tesis.

Alfredo Parrales Bazán

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de tesis a Dios y a mi familia por todo el apoyo y amor que hicieron posible que pueda alcanzar esta meta anhelada.

Alfredo parrales Bazán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMIA
CARRERA DE ADMINISTRACION**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lucía Magdalena Pico Versoza, Eco.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Paola Traverso Holguín, Ing.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Paul Murillo Delgado, Ing.
OPONENTE

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 6 de Marzo de 2020

Economista

Danny Arévalo AVECILLAS

COORDINADOR UTE B-2019

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

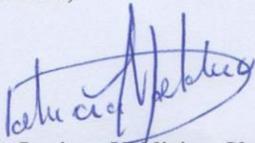
Ingeniera "**Patricia Luciana Valdiviezo Valenzuela, Msg.**", Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr/Srta "**Alfredo Christian Parrales Bazán**", cúmplase informar a usted, señor coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado "**Proyecto de factibilidad para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con clase social media-baja.**" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades que amerita el proceso.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 2% de plagio.

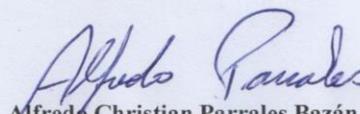
Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2019 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación "**Proyecto de factibilidad para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con clase social media-baja.**" somos el Tutor (a) "**Ing. Patricia Luciana Valdiviezo Valenzuela, Msg.**" y del Sr/Srta "**Alfredo Christian Parrales Bazán**", y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,



Patricia Luciana Valdiviezo Valenzuela, Msg
PROFESOR TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN



Alfredo Christian Parrales Bazán
ESTUDIANTE QUE ELABORÓ EL PROYECTO DE TITULACIÓN

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	vii
CALIFICACIÓN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVII
RESUMEN	XVIII
ABSTRACT.....	XIX
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN.....	4
Planteamiento de Problema.....	5
OBJETIVOS.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
MARCO CONCEPTUAL	6
Emprendimiento.....	6
Estudio de Factibilidad.....	6
Estudio de Mercado	6
Estudio Técnico	7
Estudio Financiero	7
Estudio Económico	7

VAN (Valor Actual Neto)	8
TIR (Tasa Interna de Retorno)	8
Punto de Equilibrio	8
MARCO REFERENCIAL	9
Procedimiento Oftalmológicos Ambulatorios	9
Situación actual IESS en cuanto a consulta derivadas a especialista.	12
MARCO LEGAL	13
METODOLOGÍA	17
Pregunta de Investigación	17
Diseño de la investigación	17
Alcance	17
Variables de investigación	18
Población	18
Muestreo	18
Muestreo de Conveniencia	19
Procedimiento Intencional.....	19
Tamaño de la Muestra	19
CAPÍTULO 1:.....	21
1.1 Análisis de FODA	21
1.2 Análisis PEST	21
1.2.1 Análisis del Entorno Político	21
1.2.2 Análisis del entorno Económicos.....	22
1.2.3 Análisis del entorno Tecnológico.....	23

1.2.4	Análisis del entorno Social	23
1.3	Las 5 Fuerzas de PORTER	23
1.3.1	Poder de negociación de los compradores o Clientes.	24
1.3.2	Poder de negociación de los proveedores o Vendedores.	24
1.3.3	Amenaza de nuevos competidores entrantes.	25
1.3.4	Amenaza de productos sustituto.	25
1.3.5	Rivalidad entre los competidores.	26
CAPÍTULO 2	27
2.1	MISIÓN	27
2.2	VISIÓN.....	27
2.3	Estructura Organizacional.....	27
2.4	DEPARTAMENTO ADMININSTRATIVO	28
2.5	PERSONAL DE LA SALUD	29
2.6	Análisis de Resultados de la Encuesta.....	30
2.7	Comercialización y Ventas.....	46
2.8	Servicio Post – Venta.....	46
2.9	Descripción y detalle del Servicio	47
2.10	Proceso de prestación de servicio.....	47
2.11	Determinación de la capacidad instalada del negocio.....	48
Capítulo 3: Propuesta de Mejora	51
3.1	Segmentación de Clientes	51
3.2	Planificación de Estrategias a largo plazo para la fidelización de clientes	52

3.3	Estrategias Corporativas.....	52
3.4	PLAN DE MARKETING	52
3.4.1	Precio	53
3.4.2	Producto.....	53
3.4.3	Plaza	54
3.4.4	Promoción	54
3.5	Logotipo de la institución	56
3.6	Competidores Directos	56
3.7	Competidores Indirectos	56
3.8	MATRIZ BCG.....	56
3.8.1	Estrella	57
3.8.2	Incógnita.....	57
3.8.3	Vaca.....	57
3.8.4	Perro	57
3.9	Consumidor Satisfecho.....	58
3.10	Costo a Satisfacer	58
3.11	Comodidad del cliente	58
3.12	Comunicación.....	59
3.13	Estrategia funcional	59
3.14	Estrategia de amplia diferenciación.....	59
3.15	Estrategia de enfoque de nicho de mercado	59
	Capítulo 4: Viabilidad Económica	60
4.1	Demanda Actual del Mercado.....	60

4.2	Crecimiento de la Demanda	60
4.3	Balance Pre-operativo	61
4.4	Factibilidad del Proyecto.....	62
4.5	Inversión Total	62
4.6	Costos Directos e Indirectos.....	65
4.7	Gastos fijos y variables	66
4.8	Tabla 28 Depreciación de activos.....	68
4.9	Cuadro de provisiones	68
4.10	Financiamiento	69
4.11	Amortización.....	69
4.12	Pronostico de Ventas	71
4.13	Proyección de Ventas.....	72
4.14	Punto de Equilibrio	78
4.15	Índices Financieros.....	78
	<i>Elaborado por Alfredo Parrales Bazán</i>	<i>78</i>
4.16	Estado de Resultados Proyectados.....	79
4.17	Análisis de Sensibilidad.....	80
4.18	Flujo de Caja	86
	CONCLUSIONES	88
	RECOMENDACIONES.....	89
	ANEXOS.....	93
	Referencias.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Encuestado por sexo</i>	30
<i>Tabla 2 Edad de los encuestados que padecen una enfermedad visual que puede ser resuelta ambulatoriamente.....</i>	31
<i>Tabla 3 Encuestado por Ingresos</i>	32
<i>Tabla 4 Encuestados por enfermedades oftalmológicas</i>	33
<i>Tabla 5 Usted recibe atención oftalmológica en la actualidad</i>	34
<i>Tabla 6 ¿Por qué motivos no recibe atención oftalmológica en la actualidad?</i>	35
<i>Tabla 7 ¿Cuántas veces en el año acudió a una consulta oftalmológica sabiendo que sufre de una de estas enfermedades?</i>	36
<i>Tabla 8 ¿Usted prefiere recibir su consulta oftalmológica en una institución?</i>	37
<i>Tabla 9 ¿Por cuáles de las siguientes enfermedades ha acudido a una consulta médica oftalmológica en la actualidad?</i>	38
<i>Tabla 10 Si Usted posee una de estas enfermedades que valor estaría dispuesto a pagar una consulta con un especialista.....</i>	39
<i>Tabla 11 ¿Cuál fue tu grado de satisfacción en el servicio que recibiste en tu consulta oftalmológica cuando asististe?</i>	40
<i>Tabla 12 ¿Cuál fue el precio de su última consulta oftalmológica?</i>	41
<i>Tabla 13 ¿Usted visitaría un centro oftalmológico cuyo valor de la consulta sea de menor precio al cual usted pago según la respuesta anterior?</i>	42
<i>Tabla 14 ¿En qué lugar de la ciudad de Guayaquil le gustaría que el Centro Oftalmológico estuviera ubicado?</i>	43

<i>Tabla 15 ¿Cómo le gustaría recibir la información sobre un nuevo centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil?</i>	44
<i>Tabla 16 Para ser atendido en un centro de especialidades oftalmológicas que toma en cuenta orden de prioridad:</i>	45
<i>Tabla 17 Muebles y Enseres de Oficina.</i>	50
<i>Tabla 18 Precio de consulta</i>	53
<i>Tabla 19 Precio de Procedimiento</i>	53
<i>Tabla 20 Precio de paquetes promocionales que ofrece el Centro Oftalmológico</i>	55
<i>Tabla 21. Proyección de la demanda</i>	60
<i>Tabla 22 Balance Pre-operativo</i>	61
<i>Tabla 23 Inversión Inicial</i>	62
<i>Tabla 24 De costos directos.</i>	65
<i>Tabla 25 De costos indirectos</i>	66
<i>Tabla 26 Gastos fijos</i>	66
<i>Tabla 27 Gastos Variables</i>	67
<i>Tabla 28 Depreciación de activos</i>	68
<i>Tabla 29 Cuadro de provisiones del personal</i>	68
<i>Tabla 30 De datos de financiamiento</i>	69
<i>Tabla 31 De amortización</i>	69
<i>Tabla 32 Escenario Normal (Consultas médicas)</i>	72
<i>Tabla 33 Escenario Normal (Operaciones)</i>	73
<i>Tabla 34 Escenario Optimista (Consultas médicas)</i>	74
<i>Tabla 35 Escenario Normal (Operaciones)</i>	75

<i>Tabla 36 Escenario Pesimista (Consultas médicas)</i>	76
<i>Tabla 37 Escenario Pesimista (Operaciones)</i>	77
<i>Tabla 38 Estado de Resultados Proyectados</i>	79
<i>Tabla 39 Escenario Normal</i>	80
<i>Tabla 40 Escenario Optimista</i>	81
<i>Tabla 41 Escenario Pesimista</i>	82
<i>Tabla 42 Costo Promedio Ponderado de Capital</i>	83
<i>Tabla 43 Costo de Capital</i>	83
<i>Tabla 44 Costo de la Deuda</i>	84
<i>Tabla 45 Costo de la deuda después de impuestos</i>	84
<i>Tabla 46 Escenario Normal</i>	84
<i>Tabla 47 Escenario Optimista</i>	85
<i>Tabla 48 Escenario Pesimista</i>	85
<i>Tabla 49 Flujo de Caja del Proyecto</i>	86
<i>Tabla 50 Flujo de Caja del Inversionista</i>	87

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Análisis de FODA	21
Figura 2. Cinco Fuerza de PORTER.....	24
Figura 19 Estructura Organizacional.....	27
Figura 3 Resultado de los géneros	31
Figura 4 Resultado de la edad.....	32
Figura 5 Resultados de Ingresos	33
Figura 6 Resultados de enfermedades oftalmológicas	34
Figura 7 Resultados de atención oftalmológica	35
Figura 8 Resultados no recibieron atención oftalmológica.....	36
Figura 9 Resultados Las veces que acudió a la consulta	37
Figura 10 Resultados de recibir consultas oftalmológica	38
Figura 11 Resultados de enfermedades más frecuentes.....	39
Figura 12 Resultados del valor de la consulta	40
Figura 13 Resultado de Satisfacción por el servicio	41
Figura 14 Resultados de precio de consultas oftalmológicas	42
Figura 15 Resultados visitaría un centro oftalmológico de menor valor.....	43
Figura 16 Resultados, ubicación del centro oftalmológico	44
Figura 17 Resultados, recibir información de un nuevo centro.	45
Figura 18 Resultados orden de prioridad de la	46
Figura 20 Proceso de prestación de servicio de consulta.....	47
Figura 21 Proceso prestación de servicio quirúrgico	48
Figura 22 Determinación de la capacidad instalada del negocio	49

RESUMEN

Este proyecto de emprendimiento tiene como objetivo investigar la factibilidad de la formación de un centro oftalmológico dedicado a la consulta médica y procedimientos quirúrgicos ambulatorios en el cantón de Guayaquil, de la provincia del Guayas, el cual daría solución a la demanda de pacientes con problemas oftalmológicos de la clase social media – baja. Para este estudio de emprendimiento, se llegó a identificar las características principales del servicio que se ofrecerá y la comercialización de la misma, además se utilizaron herramientas necesarias para el análisis del entorno, a través de la utilización del PESTA y el FODA por lo cual se pudo determinar la situación en la que se encuentra. Al utilizar herramientas en este proyecto de inversión que forma parte del análisis del entorno, el análisis interno y estudio técnico de la empresa, el plan de marketing y el estudio financiero, se ha comprobado que este proyecto de negocio es factible. Por medio de encuestas se identificaron variables que ayudaron a la aceptación del servicio, finalmente se realizó el análisis de sensibilidad, utilizando indicadores claves como el VAN, TIR, TMAR y el periodo de recuperación de la inversión.

La población del estudio fue de personas de clase media - baja; la muestra constó con 384 habitantes, se usó el muestreo no probabilístico, debido a que no es fácil ubicar a todas las personas que sufren de enfermedades oftalmológicas de esta clase. En cuanto a los indicadores financieros, estos contribuyeron a comprobar que el proyecto de inversión es rentable. La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) resultó en 38%, la rentabilidad sobre activos (ROA) resultó en 74,81% y el margen bruto fue del 22%. El punto de equilibrio anual en dólares resultó en \$378.142,94.

Palabras Clave: Empresa, Oftalmología, Salud, inversión.

ABSTRACT

This research project aimed to investigate the feasibility of an ophthalmological center dedicated to medical consultation and outpatient surgical procedures in the canton of Guayaquil, in the province of Guayas, giving solution to the demand of patients with ophthalmological problems of the middle class and poor.

For this research study, the main characteristics of the service that will be offered and its commercialization were identified, as well as the necessary tools for the analysis of the environment, through the use of the PESTA and the FODA. I was able to determine in what situation they are. While using tools in this investment project that is part of the analysis of the environment, internal analysis and technical study of the company, the marketing plan and the financial study, it has been proven that this business project is feasible.

Through surveys, variables were identified that helped the acceptance of the service, finally the sensitivity analysis was carried out, using key indicators VAN, TIR, TMAR and the period of recovery of the investment.

The study population was middle-class and poor people; The sample consisted of 384 people, non-probabilistic sampling was used, because it is not easy to locate all people suffering from ophthalmological diseases of this class. Regarding the financial indicators, these contributed to verify that the investment project is profitable. The return on equity (ROE) resulted in 38%, the return on assets (ROA) resulted in 74.81% and the gross margin was 22%. The annual balance point in dollars resulted in \$ 378.142,94

Keywords: Company, Ophthalmology, Health, investment.

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Guayaquil es considerada como una de la ciudad más importante del país, por el desarrollo que ha obtenido en los ámbitos económicos, culturales, tecnológicos, educacionales, y sobre todo en el campo de la medicina. En este proyecto se ha enfocado en crear un centro oftalmológico que brinde servicios que garanticen la satisfacción de los usuarios de un estrato social económico media-baja, que tengan discapacidad visual y cegueras por falta de asesorías especializadas y que no se pueden atender por falta de recursos económicos.

En el estudio realizado sobre las enfermedades oftalmológicas más frecuentes y sus prevalencias que afectan a esta sociedad, se notó un alto índice de problemas visuales en todas las edades que va de manera creciente. Por lo cual se decide realizar la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas de clase media-baja con especialistas y todos los servicios de atención primaria visual que el usuario requiera.

Este proyecto tiene la finalidad de contar con un buen equipo de trabajo incluyendo a los especialistas de un alto nivel y equipos oftalmológicos con tecnología de punta proyectada y ambientada con estos fines para brindar un buen servicio a la comunidad Guayaquileña brindando atenciones a los usuarios de clase económica media-baja de forma oportuna y eficaz, en un ambiente de calidez y que puedan sentir la seguridad de obtener la ayuda necesaria a los problemas que vive el sistema de salud, donde hay muchas demandas insatisfechas.

La creación del centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil, que ofrecerá consultas con médicos especializados, exámenes de diagnósticos y cirugía oftalmológicas ambulatoria, con el propósito de satisfacer la demanda de pacientes que no necesitan de hospitalización.

Para realizar este proyecto se revisará en el capítulo 1 las teorías de administración y emprendimiento que permitan delinear el proyecto. En el

capítulo 2 se investigarán técnicas de ensayos sobre la necesidad de crear un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil y cuáles son las patologías más frecuentes en las personas de clase económica media baja. En el capítulo 3 se realizará un plan de marketing que ayude a posesionar el centro oftalmológico en el mercado. En el capítulo 4 se analizará la viabilidad económica financiera del centro oftalmológico para obtener una proyección económica sobre este proyecto.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto busca satisfacer las demandas de los pacientes con problemas visuales en la ciudad de Guayaquil. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su última investigación concluyó que hay un incremento de personas en padecer ceguera siendo un problema para la sociedad porque afecta al desarrollo social de ellas.

Actualmente en nuestro país existen personas de escasos recursos con enfermedades como glaucoma, cataratas, chalazión, Pterigión, estrabismos, cirugía plástica ocular, queratocono, obstrucción de la glándula lagrimal y otras producidas por diabetes e hipertensión. Algunas personas afiliadas al IESS y otras no afiliadas que les resulta imposible hacerse atender de un especialista por consultas lejanas. Si se demuestra la factibilidad de hacer este centro se podría mejorar la calidad de vida de estas personas con atenciones médicas y procedimientos.

Con la creación del centro oftalmológico en el sur de la ciudad de Guayaquil, se disminuirá las demandas insatisfechas de los servicios de salud en esta ciudad. Es una gran oportunidad de negocio, por lo cual el Ministerio de salud Pública y el instituto Ecuatoriano de Seguro Social, podrán disminuir el tiempo de espera de los pacientes y el costo por los convenios de servicios médicos que se puedan realizar.

La Organización Mundial de la Salud, en su 59° Asamblea Mundial de la Salud en el punto 14.17 del orden, cita que, habiendo examinado el informe sobre ceguera evitable, reconoce que 37 millones de personas son ciegas, 161 millones de personas son discapacitadas visuales; reconoce que el 90% de las personas ciegas viven en países pobres. La OMS es consciente que el 75% de las causas de ceguera, son evitables o curables; siendo evitables mediante tecnologías existentes y asequibles; encontrándose entre las intervenciones de salud más satisfactoria y costo eficaces.

Planteamiento de Problema

En la ciudad de Guayaquil hay una gran demanda de pacientes con problemas de cegueras irreversibles por la falta de asesorías especializadas y de centros oftalmológicos para personas de estrato social media-baja, en la actualidad es insuficiente por lo cual no cubren con la demanda que se requiere para lograr disminución de la discapacidad visual y ceguera en la ciudad de Guayaquil. Por lo cual los usuarios se ven en la necesidad de buscar centros oftalmológicos de bajos costos y metodologías o medios que pretendan ayudar con su problema.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la factibilidad financiera de un modelo de negocios para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas de clase social media baja.

Objetivos específicos

1. Identificar los factores externos del sector salud de atenciones oftalmológicas bajo la metodología FODA, PEST, así como la determinación de las fuerzas de mercado utilizando PORTER.
2. Realizar una investigación cualitativa y cuantitativa sobre las necesidades de una población de bajo recursos económicos en la ciudad de Guayaquil con enfermedades oftalmológicas ambulatorios más frecuentes, que sustenten el proyecto de abrir el centro.
3. Desarrollar un plan de marketing para obtener un posicionamiento en el mercado.
4. Realizar un análisis técnico que permita Evaluar la viabilidad económica-financiera del centro oftalmológico en Guayaquil.

MARCO CONCEPTUAL

Emprendimiento

Es la aptitud de una persona que realiza acciones para cumplir con su nuevo proyecto, nuevos retos con el afán de realizar su meta u objetivos. El emprendimiento es el motor que todo empresario debe tener para el crecimiento económico y de la innovación de su negocio, este puede relacionar a la exploración de buenas oportunidades de negocios, obteniendo un buen crecimiento del bienestar (Fuentelsaz & Consuelo, 2015)

Estudio de Factibilidad

Según (Valera, 2006), "Se entiende por factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto". Este estudio es una herramienta clave que nos guía para la toma de decisiones en la apreciación de un negocio. Esto permite a la persona seguir o abandonar el proyecto por no ser tan factible, oportuno o conveniente para el empresario que busca emprender un nuevo plan de negocio por las cuales debe ser la principal estrategia que deberá efectuar para alcanzar su propio éxito (Aguilar Mayorga & Ricardo, 2015).

Estudio de Mercado

Este estudio permite dar a conocer si existe o no una demanda que argumente si el nuevo proyecto es puesto en marcha en un determinado lugar y tiempo. Su principal objetivo es saber si es viable la colocación de productos o servicios en un mercado específico, evaluar los posibles riesgos y probabilidad de tener el éxito en dicho lugar del mercado (Blanco A., 2007).

Estudio Técnico

El estudio nos da toda la información necesaria de las inversiones y costo de las operaciones que se requiere en el proyecto y determinar la infraestructura indispensable para el negocio que permita establecer la capacidad instalada y utilizada de la organización. Este estudio da una apreciación del negocio que puede estar en el mercado y mantenerse con los problemas que puedan presentarse. (Blanco A., 2007).

Para Meza (2010) sostiene que “Con el estudio técnico se pretende verificar la posibilidad técnica de fabricación del producto, o producción del servicio, para lograr los objetivos del proyecto”. Se determina si un proyecto es viable y se ajuste a los recursos con los que cuenta, la ubicación en la que se encuentre y el acceso que tenga a las tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, etc. Este estudio, trabaja sobre proyectos de inversión (p. 25). (Crece, 2020)

Estudio Financiero

Este estudio analizara la viabilidad financiera de un proyecto o negocio a implementarse, si es oportuno financiar todos los gastos e inversiones que comprometa seguir adelante con el proyecto (Aguilar Mayorga & Ricardo, 2015). Al obtener los cálculos de las inversiones, el presupuesto de costo e ingresos y organización de los datos para la evaluación y financiamiento. Lo cual esto permitirá tomar las mejores decisiones tanto en los recursos financiero y los activos que puedan requerir a un largo plazo como son; El costo de operación, la fuente de financiamiento, el importe de inversiones, las utilidades del negocio y el gasto administrativo. (Erossa, 2004).

Estudio Económico

Este estudio se basa en análisis de costo y los beneficios que estén asociados con cada alternativa que presente el proyecto. El estudio ayudara a tomar decisiones que permitan saber si es conveniente o no seguir con la realización del negocio. (Orozco, 2006)

VAN (Valor Actual Neto)

De acuerdo Rovayo (2008) “Se define como la diferencia entre el valor actual de los flujos esperados y el desembolso inicial de la inversión”. VAN es un indicador financiero que determina si el proyecto es viable por medio de las mediciones de flujos a futuro, se debe tener presente los ingresos y egresos luego descontar la inversión inicial, si hay ganancia este proyecto sería viable. El VAN puede ser negativo, positivo o un VAN de 0. (Rovayo, 2008)

Si el VAN Es mayor a cero se recupera la inversión y se obtiene la ganancia esperada y un poco más, Si el VAN es igual se recupera la inversión y la ganancia esperada, si el VAN es menor a cero se recupera la inversión y no se obtiene ganancia y a veces no se recupera la inversión inicial.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

Es una herramienta financiera que mide la rentabilidad de la inversión según el beneficio o pérdida de un negocio. El TIR me permite saber si es viable invertir en un negocio determinado. Si el TIR es mayor a cero se recupera la inversión y se logra rentabilidad, si el TIR es igual a cero se obtendrá rentabilidad de la inversión, si el TIR es menor a cero no se recupera la inversión (Rovayo, 2008)

Punto de Equilibrio

(Negocio, 2012) “El punto de equilibrio, en términos de contabilidad de costos, es aquel punto de actividad (volumen de ventas) en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida”. Encontrar el punto de equilibrio es donde las ventas son iguales a los costos

MARCO REFERENCIAL

Procedimiento Oftalmológicos Ambulatorios

Glaucoma

El Glaucoma es una patología que produce el deterioro del nervio óptico. Esto se produce porque se acumula humor acuoso en la cámara anterior del ojo, a su vez aumentando la presión intraocular y daño irreversible del nervio óptico, la cual empieza tener pérdida de la funcionalidad y disminución del campo visual del paciente si no se trata en su debido tiempo.

Diagnóstico

El glaucoma debe ser descartado en todo paciente mayor de 40 años que acude a la consulta oftalmológica y debe incluir una anamnesis completa que incluya los antecedentes patológicos personales y familiares, un examen oftalmológico completo que debe incluir agudeza visual sin corrección y con corrección, Gonioscopia, biomicroscopia del segmento anterior, presión intraocular, examen de fondo de ojo y exámenes especiales si fuera el caso.

Procedimiento

El propósito del tratamiento es mantener una visión útil del paciente durante su vida y poder evitar la progresión de la enfermedad. Se lo puede realizar de dos formas; por medio de tratamientos antiglaucomatosos o por cirugía.

El tratamiento antiglaucomatoso es llegar a la presión intraocular meta, ósea disminuir la presión intraocular de la cámara anterior y evitar daños progresivos de la visión. Los fármacos que se usan más frecuentes son:

- Análogos de las prostaglandinas
- Betabloqueantes
- Agonistas adrenérgicos
- Parasimpaticomiméticos o colinérgicos
- Inhibidores de la anhidrasa carbónica
- Agentes hiperosmóticos.

La cirugía se la recomienda cuando los medicamentos no bastan. La cirugía comprende realizar por medio de laser orificios de drenaje llamado

iridotomía, permitiendo que el líquido intraocular fluya por los nuevos canales artificiales de drenaje.

Cataratas

Las cataratas son opacidad del Cristalino del ojo, Las cataratas son las causas más comunes de la pérdida de visión en personas mayores de 40 años y es la principal causa de ceguera en el mundo.

Diagnóstico

La catarata se lo diagnóstica por chequeo oftalmológicos completos, incluyendo la inspección del ojo por medio de la lámpara de hendidura, es un microscopio especial que permite al médico detallar las diferentes secciones del ojo para encontrar anomalías oculares.

Procedimiento

El tratamiento es por medio de cirugía que es la extirpación de todo el cristalino reemplazándolo por un lente intraocular artificial que cumplirá las funciones del cristalino. Este procedimiento no requiere de hospitalización si no de manera ambulatoria, esta cirugía no suele presentar ningún tipo de complicaciones y la recuperación visual es de manera satisfactoria.

Chalazión

El chalazión o también conocido como orzuelos, es un bulto que se forma en el párpado superior o inferior por la acumulación de gasa en las glándulas de Meibomio. Estas glándulas están localizadas en los bordes de los párpados.

Procedimiento

Por medio de una valoración oftalmológica. El medico recomendará tratamientos farmacológicos para tratar el chalazión por medio de antibióticos. Cuando el tratamiento farmacológico no cumple su función y afecta la visión se realiza cirugía con anestesia local donde se procede realizar el drenaje. Este procedimiento no requiere de hospitalización y su recuperación es de manera satisfactoria.

Pterigión

El Pterigión es un bulto de la conjuntiva que se encuentra en la esclera del ojo y que puede afectar a la córnea produciendo incomodidad, visión borrosa y pérdida visual.

Procedimiento

Por la valoración médica de un especialista en oftalmología, el tratamiento dependerá del tamaño del Pterigión, Si es pequeño el medico podrá indicar el uso de lubricantes o gotas oftálmicas con esteroides para reducir el enrojecimiento e inflamación del ojo. Si es grande el medico indicara cirugía de extracción del pterigión que es de manera ambulatoria y de recuperación satisfactoria.

Estrabismo

Es la perdida de paralelismo de los globos oculares y a los movimientos oculares.

El diagnóstico en el estrabismo es clínico. El examen motor en el estrabismo consiste en la exploración del resultado de la interacción de las fuerzas musculares activas con las fuerzas pasivas.

Existen estrabismos horizontales como son la endotropia que consiste en la desviación del globo ocular hacia adentro, la exotropia que consiste en la desviación del globo ocular hacia afuera, y los estrabismos verticales que consisten en la desviación de los globos oculares hacia arriba o hacia abajo por hiperfunción de los músculos correspondientes.

Procedimiento

El tratamiento del estrabismo en su mayoría es quirúrgico y depende del ángulo de desviación. Por lo general se corrige en la infancia debiendo ser más precoz en la endotropia y en la exotropia se puede esperar un poco más. Se debe tratar concomitantemente la ambliopía la cual se debe corregir hasta antes de los 8 años de edad.

Situación actual IESS en cuanto a consulta derivadas a especialista.

En la actualidad se conoce las problemáticas que presenta la atención médica de los hospitales y dispensarios del Instituto Ecuatoriano Social de Salud (IESS). Algunas de ellas es la afiliación subsidiada del seguro campesino, la atención que se brinda a las personas que no son afiliadas al seguro social, la atención gratuita que otorgan a los hijos menores de edad del afiliado, son los que tienen colapsado el servicio de atención médica que son costos insuficientes para dar una mejor atención a la demanda de paciente. (Ricaurte, 2019)

Otras de las problemáticas que el IESS tiene es la falta de especialistas en cada área, la cual las consultas o interconsultas a otros médicos especialistas sean de fechas muy distantes que no benefician al paciente. Y esto es el motivo que los pacientes se quejan por la demora en conseguir una consulta o interconsulta médica y la falta de medicamentos.

El servicio que brinda el IESS aun presenta insuficiencias por motivo que muchos funcionarios médicos, administrativos no poseen la capacitación necesaria en cuanto a la atención y el trato que deba brindarse al afiliado. No se brinda los servicios adecuados de salud en las consultas médicas con los especialistas volviéndose un problema a los 4 meses o hasta 1 año de tiempo para poder agendar. (Ricaurte, 2019)

Causas

1. Existencia de incremento del número de afiliados
2. Excesivos concurrentes de afiliados a los hospitales del IESS
3. Escasa distribución y organización de recursos que se asignan al hospital
4. Deficiencia servicio de atención a los afiliados en las citas médicas

Consecuencias

1. Mayor número de afiliados por médico tratante y especialistas.
2. Deficiencia, mala atención a los pacientes.
3. Pésimo servicio en cuanto a la entrega de medicamentos y por la falta del control del stop.
4. Concurrencia hacia los hospitales privados

MARCO LEGAL

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de Salud establece entre las responsabilidades del Ministerio de Salud Pública: " 24. Regular, vigilar, controlar y autorizar el funcionamiento de los establecimientos y servicios de salud, públicos y privados, con y sin fines de lucro". Dichos establecimientos deberán contar con el permiso de funcionamiento otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional, conforme lo prevé el artículo 130 de la citada Ley. (MSP, 2016)

En el Art. 1 El objeto de la presente normativa sanitaria es establecer los requisitos y condiciones que deben cumplir para su funcionamiento los establecimientos de salud públicos y privados del Sistema Nacional de Salud, servicios de atención domiciliaria de salud, los establecimientos que prestan servicios de apoyo indirecto y las empresas de salud y medicina prepagada. (MSP, 2016)

Responsabilidad técnica

En el Art. 3 Los establecimientos de salud públicos y privados del Sistema Nacional de Salud, servicios de atención domiciliaria de salud y empresas de salud y medicina prepagada, contarán para su funcionamiento con la responsabilidad técnica de un profesional de la salud, con título registrado conforme lo determina la Ley Orgánica de Salud vigente, quien responderá por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la mencionada Ley y demás normativa sanitaria sobre la materia. (MSP, 2016)

Requisitos y procedimiento para la obtención del permiso de funcionamiento.

Art. 10 Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera para solicitar por primera vez el permiso de funcionamiento para su establecimiento o servicio de salud, deberá ingresar su solicitud a través del sistema informático que se implemente para el efecto, contando con los siguientes requisitos:

1. Planilla de Inspección.
2. Copia del RUC del establecimiento.
3. Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario o representante técnico.
4. Copias de los registros de los títulos de los profesionales en salud en el SENESCYT
5. Certificado del Ministerio de Energía Renovable (En caso de tener áreas de Radiología)
6. Acta de Constitución en caso de tener personería jurídica.
7. Nombramiento notariado del Director Técnico
8. Copias de títulos de los profesionales de la salud (registrados en el Ministerio de Salud Pública)
9. Copias de los registros de los títulos de los profesionales en salud en el SENESCYT
10. Licencia de estupefacientes y psicotrópicos. Emitida por el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Leopoldo Izquieta Pérez (caso de Clínicas y Hospitales).
11. Reglamento interno aprobado por la Dirección Provincial de Salud (caso de Clínicas, Hospitales e Institutos Médicos).
12. Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión) de todo el personal (técnico, administrativo y de servicios)
13. Contrato de prestación de servicios de Medicina Prepagada aprobado por el Ministerio de Salud Pública.
14. Certificado del curso de manipulación de alimentos (para el personal de cocina – si aplica)
15. Calificación del manejo adecuado de los desechos infecciosos
16. Certificación de capacitación de manejo de desechos
17. Permiso de Bomberos (Zona Rural) / Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento. (MSP, 2016)

POLÍTICAS

Políticas del Centro Oftalmológicos

Todo el personal médico, administrativo y servicios varios, están obligados a estar sujetos con los valores y políticas establecidas por el centro, con la finalidad de mantener un ambiente laboral y profesional armónico. La vestimenta y la credencial de identificación deberán ser utilizadas de manera correcta según el área de trabajo. Estas políticas deberán ser respetadas por todo el equipo de trabajo sin excepción alguna.

- Respeto
- Disciplina
- Diligencia
- Puntualidad
- Honradez
- Comunicación
- Confidencialidad

Políticas de Servicios

Estas políticas permiten al centro establecer directrices, orientaciones específicas de atención, que serán una ayuda para los pacientes.

- La ética profesional y confidencialidad para todos nuestros clientes del centro.
- La vestimenta y credencial utilizadas correctamente
- Los Horarios de atención serán de lunes a viernes de 09h00 a 13h00 y 15h00 a 19h00.
- La atención cordial para todos los pacientes sin importar generó, condición y raza, será fundamental durante el proceso.
- Para solicitar una consulta oftalmológica lo podrán realizar a través de número telefónicos y pagina web.
- Medir la satisfacción del cliente por medio de encuestas aleatorias.

Políticas de cobro

Todos los pacientes deberán pagar en recepción la consulta médica del especialista en oftalmología, en diferentes formas; al contado o tarjetas de créditos. Si el paciente será intervenido quirúrgicamente o tendrá que

realizarse exámenes de diagnósticos, deberá abonar el 40% para poder fijar la fecha y hora y el otro 60% el día de su intervención o exámenes.

Juramento Hipocrático de los médicos

(Remis, J. A. 2009) El acto de juramento que vais a realizar y mediante el cual se os admite como miembros de la profesión médica, constituye una invocación a Dios, o a aquello que cada cual considere como más alto y sagrado en su fuero moral, como testimonio del compromiso que contraéis para siempre.

En el momento de ser admitidos entre los miembros de la profesión médica, os comprometéis solemnemente a consagrar vuestra vida al servicio de la Humanidad y JURÁIS:

- Conservar el respeto y el reconocimiento a que son acreedores vuestros maestros.
- Ejercer vuestro arte con conciencia y dignidad.
- Hacer de la salud y de la vida de vuestros enfermos la primera de vuestras preocupaciones.
- Respetar el secreto de quien se os haya confiado a vuestro cuidado.
- Mantener, en la máxima medida de vuestros medios, el honor y las nobles tradiciones de la profesión médica.
- Considerar a los colegas como hermanos.
- No permitir jamás, que entre el deber y el enfermo se interpongan consideraciones de raza, religión, nacionalidad, de partido o de clase.
- Tener absoluto respeto por la vida humana desde el instante de la concepción.
- No utilizar, ni aún bajo amenazas, los conocimientos médicos contra las leyes de la humanidad”
- “Si cumplieréis íntegramente con este Juramento, que podáis gozar de vuestra vida y de vuestro arte y disfrutar de perenne estima entre los hombres. Si lo quebrantáis, que vuestra conciencia y el honor de la profesión médica en la que acabáis de ingresar os lo demanden.”

METODOLOGÍA

Pregunta de Investigación

¿Es factible crear un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas de estrato social media-baja que ayude a resolver enfermedades visuales?

Diseño de la investigación

En este proyecto se va utilizar una investigación exploratoria descriptiva correlacional para determinar la demanda y oferta del centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil.

Descriptivo: Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Correlacional: Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

Explicativo: Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Alcance

El alcance de este proyecto es de tipo descriptivo porque analizara las características y los perfiles de personas, o cualquiera que se someta a un análisis.

Variables de investigación

Para la creación del Centro Oftalmológico en la ciudad de Guayaquil, se identificó las siguientes variables de investigación que debería cumplir el paciente que tiene acceso a este centro:

1. Edad: 30 años en adelante.
2. Género: indiferente
3. Ingreso: Medios Bajos.
4. Lugar donde vive el paciente(provincia-cantón)
5. Procedimiento a realizarse en el centro
6. Tipo de enfermedad oftalmológica
7. Lugar donde debe ubicarse el centro.

Población

La población de estudio son las personas de la ciudad de Guayaquil de clase media baja que no tengan ningún tipo de seguros privado y que necesiten la atención de un especialista, por sufrir de alguna enfermedad oftalmológica y debe ser atendido por consulta o realizarle un procedimiento quirúrgicos oftalmológicos ambulatorios.

Muestreo

Para sacar la muestra de este tipo de población usaremos un muestreo no probabilístico, debido a que no es fácil ubicar a todas las personas que sufren de enfermedades oftalmológicas de esta clase, por lo tanto, consideraremos una fórmula para sacar la muestra que no considera el valor de la población.

Se va a utilizar el método de muestreo por conveniencia con procedimiento de muestro intencional. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Muestreo de Conveniencia

Se selecciona unidades de estudio que sean más convenientes. En este caso aquellas personas que padecen de una enfermedad ocular.

Procedimiento Intencional

Permite seleccionar la muestra con las características de padecer enfermedades visuales que el centro oftalmológico va a prestar servicio es decir enfermedades oculares que se resuelven con procedimientos ambulatorios.

Tamaño de la Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula con las siguientes variables:

$$n = p(1 - p) \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

Tabla de Cálculo del tamaño de la muestra

p es la proporción de la población	45%
z es el nivel de confianza deseado	1.96
E es el error máximo tolerable	5%

$$n = p(1 - p) \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

$$n = (0.45)(0.55) \left[\frac{1.96}{0.05} \right]^2$$

$$n = 384$$

En el resultado de la ecuación para calcular la muestra se obtuvo que $n=384$, lo cual deberá realizarse a 384 personas la encuesta dentro de la ciudad de Guayaquil.

Estrategia de análisis

Los pacientes que cumplan los requisitos estipulados, y necesiten del servicio del centro, se lo registrará haciendo una ficha de ingreso con datos personales que verifiquen su estado, una vez hecho esto se lo ingresará al sistema y se le dará conocer la fecha y hora de la consulta con un especialista, si requiere de hacer un procedimiento el especialista determinará que exámenes debe hacerse para corroborar el diagnóstico presuntivo o llevar a cabo algún tipo de procedimiento quirúrgico ambulatorio.

Resultados y discusión

El médico especialista al obtener los resultados de los exámenes complementario, el realiza la junta de médicos para tener las observación y criterios de los demás especialistas y saber que tratamiento o procedimiento será el más oportuno realizar sin tener ninguna complicación y cuál será el personal de salud que entrará a la cirugía.

Instrumento utilizado y estrategia de selección.

Se van a elaborar 2 encuestas una de selección del encuestado otra para el encuestado.

CAPÍTULO 1:

1.1 Análisis de FODA

(Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y amenazas)

El análisis de la FODA del Centro Oftalmológico se lo realizo en base al estudio del mercado de ciertos competidores.



Figura 1 Análisis de FODA

Elaborado: Por Alfredo Parrales Bazán.

1.2 Análisis PEST

En este proyecto de investigación se utilizará la herramienta, el análisis de PESTA. “Es una herramienta que ayuda a conocer el desarrollo de un mercado; sirve para conocer y medir la situación, posición y el diagnóstico potencial del mercado. Promoviendo el pensamiento proactivo del manejo de los factores políticos, económicos, tecnológicos y sociales”(Chuchuca, s. f.). Este análisis brinda información de cómo puede afectar la creación del Centro, si podrá lograr un crecimiento en el mercado donde se quiere introducir.

1.2.1 Análisis del Entorno Político

En el Ecuador se realizó un cambio político, uno de sus objetivos fue tomar decisiones para descorreizar al país y eliminar las malas tomas de

decisiones por parte del presidente saliente Correa, que fueron consideradas por el gobierno actual como perjudiciales para el Ecuador. (Romero, 2018)

Según la encuesta realizada, el Ecuador está como el segundo país en Latinoamérica con la población satisfecha en la economía. El gobierno del Ecuador tiene 36% de satisfacción en democracia y 19 % piensan que es un gobierno autoritario. Los ciudadanos tienen la desconfianza de las autoridades del país y saben que las fuerzas armadas están dispuestas a apoyarlas. (El Universo, 2018)

Todos estos cambios han generado un conflicto político porque los ciudadanos especulan que este gobierno dirigido por Lenin Moreno está aliado o asociado a los partidos políticos de la derecha olvidando que pertenece a la izquierda. (Loaiza, 2018)

La atención médica, es de primera necesidad para los ciudadanos ecuatorianos, en la actualidad el gobierno no ha realizado cambios políticos y acuerdos ministeriales en el sector salud.

1.2.2 Análisis del entorno Económicos

En el análisis del entorno Económico las evoluciones de la economía del Ecuador en los años recientes. “Durante el año 2004 tuvo el PIB más alto, siendo de 8,2% debido al alto nivel de inversión extranjera que se recibió, así como también se redujo el gasto del gobierno. Por otro lado, durante el año 2011 el PIB fue de 7,9 % debido al aumento en la inversión, pero también existió un fuerte gasto del gobierno”. (Tinajero Guerra, 2019)

“Ecuador ocupa el cuarto lugar con el 17% sobre la percepción de la población de una “buena” situación económica y el segundo lugar con el 30% en satisfacción con la economía”. (El Universo, 2018)

“La estimación original de crecimiento de la economía para el 2018 se ubicó en un 2 por ciento, según cifras oficiales. Ecuador busca reducir su déficit fiscal del 7,2 por ciento del PIB a un 5,3 por ciento a fines de año”. (Universo, 2018)

1.2.3 Análisis del entorno Tecnológico

En el entorno tecnológico es un factor de importancia para el desarrollo del sector de la Salud a nivel nacional e internacional. El país debe enfocarse en la transformación productiva, educando en la parte técnica y científica, realizando un cambio en la estructura tecnológica.

En la actualidad en el Ecuador el uso de las redes sociales es muy frecuente desde su Smartphone y de su computador, lo que significa que hay mayor disponibilidad de acceso de las redes sociales, pagina web, donde puede ofrecerse información relacionada con los servicios de salud o actividades de las empresas. Los equipos que se utilizan en el sector de salud en el área de oftalmología son de última tecnología, para realizar los procedimientos ambulatorios.

1.2.4 Análisis del entorno Social

En el Ecuador ha tenido cambios gracias al desarrollo de las ciudades y de las obras realizadas por el gobierno y los municipios cantonales y entre ellos la reducción de la pobreza. Cabe recalcar que la ciudad de Guayaquil ha tenido grandes cambios y logros en este factor que en otras ciudades del país.

El centro Oftalmológico será ideal en beneficios de muchas familias de Guayaquil considerando que será para personas de clase social medio bajo y beneficiándose de tener una consulta sin tener que esperar muchos meses.

1.3 Las 5 Fuerzas de PORTER

Las cinco fuerzas de Porter, es una herramienta que tiene el objetivo de analizar el entorno competitivo de las organizaciones, para poder evaluar, comprender al sector, a sus competidores y establecer una estrategia competitiva en el mercado.

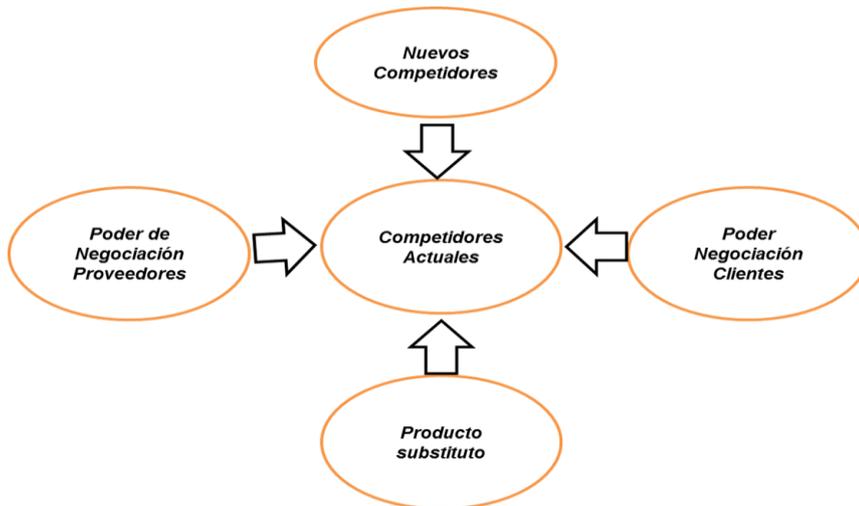


Figura 2. Cinco Fuerza de PORTER
Elaborado Por: Alfredo Parrales Bazán.

1.3.1 Poder de negociación de los compradores o Clientes.

Según (Costa Rico, J. V. (2018)). “Cuando un comprador particular constituye gran parte del volumen de ventas, tendrá un impacto elevado sobre el rendimiento financiero del vendedor, otorgando más poder de negociación. Situación similar ocurre cuando se da una concentración de clientes; al contrario, de los proveedores que venden a un segmento de los comparadores, pudiendo negociar a su favor el precio, calidad y las condiciones del producto o servicio”.

El centro oftalmológico deberá buscar alternativas de mecanismo de diferenciación, a pesar de los productos y servicios de calidad que se brinde a los pacientes, el centro debe estar centrado en estrategias que permita tener clientes leales.

1.3.2 Poder de negociación de los proveedores o Vendedores.

La diversidad de productos, servicios y su presentación dependerá en su mayoría los proveedores que tenga el centro oftalmológico y si la relación con estos proveedores es conveniente; mejor será el acercamiento con los clientes. A través del poder de negociación con los proveedores se puede

aumentar precios o reducir la calidad de productos o servicios (Costa Rico, J. V. (2018)).

1.3.3 Amenaza de nuevos competidores entrantes.

Según (Herrera, R., & Baquero, M. B. (2018)) “El mercado no es atractivo dependiendo de si las barreras de entradas son fáciles o no de franquear por nuevos participantes, que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado”

Esto dependerá de la barrera de entrada para los nuevos competidores. Que de deberán superar las barreras con el fin de poder competir en el mercado y lograr el éxito. Una de las barreras es la alta inversión que se debe tener para la creación del centro oftalmológico. Además, los equipos oftalmológicos para la atención médica y procedimientos ambulatorios para brindar un diagnóstico y tratamiento a los pacientes que posean alguna enfermedad ocular. Según (Roqué, C. (2012)) “Otra amenaza de ingreso de nuevos competidores al sector lo constituye el sistema de derivación. Este sistema funciona de la siguiente manera: un oftalmólogo que no posee la tecnología necesaria o no realiza intervenciones quirúrgicas deriva los pacientes que atiende a otro oftalmólogo que forma parte de una institución correctamente equipada y que se encuentra capacitado para llevar adelante procedimientos quirúrgicos”

1.3.4 Amenaza de productos sustituto.

Según (Herrera, R., & Baquero, M. B. (2018)) “Un mercado no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la organización”

En la oftalmología se podría considerar como sustitutos los productos y servicios brindados por las ópticas. Se considera a las ópticas como complementarias de la oftalmología debido que el oftalmólogo se dedica al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades oculares y elabora las

recetas que necesitan los ópticos para poder llevar adelante su tarea, también resulta cierto que, en muchos casos, algunos pacientes sustituyen las prestaciones oftalmológicas quirúrgicas para continuar usando anteojos (Roqué, C. (2012)).

1.3.5 Rivalidad entre los competidores.

Según (Herrera, R., & Baquero, M. B. (2018)) “Para las empresas es muy difícil competir en un mercado donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentando a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos”

En el sector salud en el área de oftalmología se encuentra en crecimiento y se caracteriza por ser altamente competitivo. Existe una lucha por mantener o aumentar la participación en el mercado entre los centros oftalmológicos de la provincia. Algunos centros basan sus tácticas en los costos, por lo tanto, bajan el precio de las atenciones médicas o procedimientos lo cual obliga a las demás ser eficientes para no tener pérdidas de volumen de facturación (Roqué, C. (2012)).

CAPÍTULO 2

2.1 MISIÓN

Brindar atención de calidad, calidez y seguridad a todos los pacientes con enfermedades visuales en la ciudad Guayaquil de bajos recursos económica, garantizando satisfacer y resolver las necesidades considerando los derechos humanos, con un equipo de médicos especializados y comprometidos al servicio social.

2.2 VISIÓN

Ser una institución pionera al servicio social en enfermedades oftalmológicas, con las tecnologías y recursos humanos idóneos, que se calificará como una institución modelo cubriendo más enfermedades del ámbito oftalmológico.

2.3 Estructura Organizacional

El centro Oftalmológico estará establecido con una estructura organizacional de la siguiente manera:

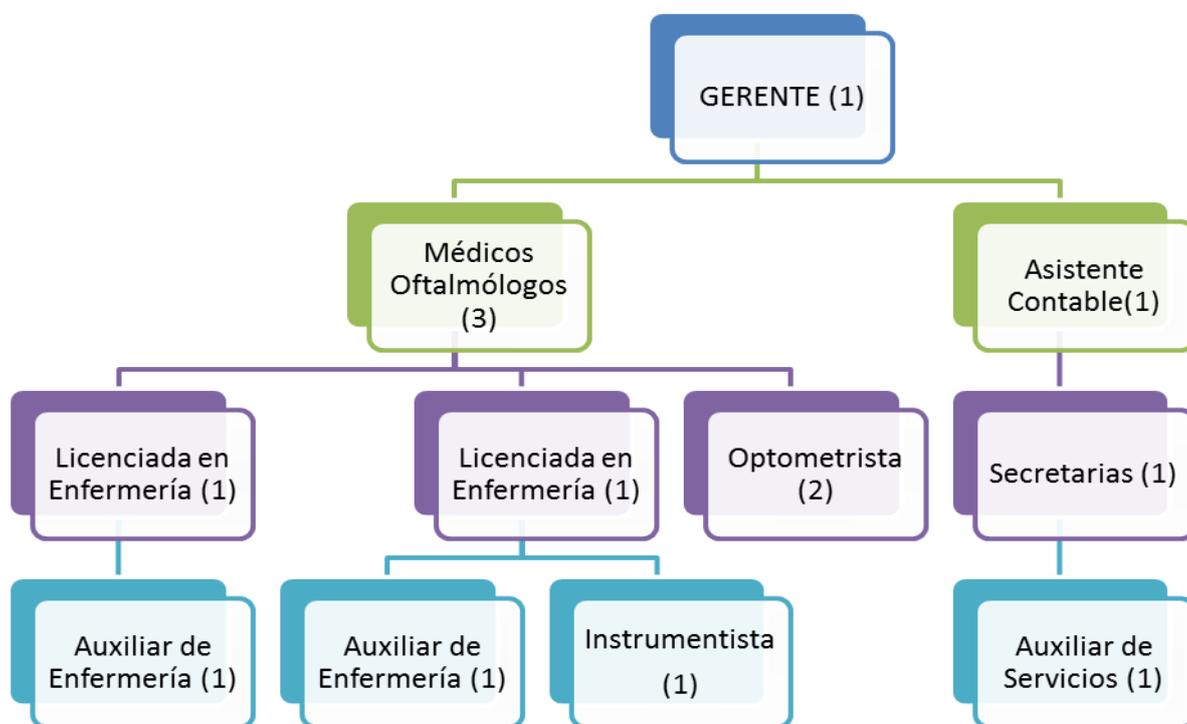


Figura 3 **Estructura Organizacional**

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

2.4 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Gerente

- Será el representante legal de la institución, que llevará las responsabilidades financieras y regulación que dicte el MSP.
- Será responsable de realizar estrategias con metas de corto y largo plazo según a los objetivos, misión y visión de la institución.
- Responsable de las capacitaciones al personal administrativo.
- Medir los indicadores de producción, calidad, efectividad y aceptación de la institución.
- Mantener reuniones semanales con el director médico para la toma de decisiones a problemas existentes.

Asistente Contable

- Responsable de los registros de las operaciones contable.
- Comunicar al administrador de situaciones que se presente en los registros contables.
- Medir los indicadores de producción, calidad, efectividad y aceptación de la institución.
- Receptara los valores de las consultas y cirugías.
- Depositar los sueldos de todo el personal que con conforman la institución con las obligaciones estipuladas de la ley.
- Responsable de los depósitos y pagos a los proveedores a la fecha establecida.
- Mantener reuniones semanales con el director médico para la toma de decisiones a problemas existentes.

Secretarias

- Recibir y agendar las citas con los médicos especialistas.
- Realizar promociones de los servicios a todos los pacientes con sus respectivos valores.
- Recibir las quejas y sugerencias de los pacientes y dar información necesaria que necesiten.

2.5 PERSONAL DE LA SALUD

Director médico

- Realizar capacitaciones constantes para el equipo de trabajo.
- Resolver los problemas que existan en la institución.
- Controlar las obligaciones políticas de servicios de la institución.
- Planificar promoción de la salud visual.
- Controlar la atención brindada a los pacientes que asistan a la institución.
- Planifica, organiza, coordina y controla todo lo del centro oftalmológico.

Médicos Oftalmólogos

- Realizar anamnesis y evaluaciones para el diagnóstico de enfermedades visuales.
- Realizar tratamiento farmacológico a los pacientes.
- Realizar exámenes para tratamientos quirúrgicos.
- Control de la evolución de enfermedad visual.
- Brindar promoción de higiene y prevención de enfermedades visuales a los pacientes
- Brindar la confianza y seguridad al paciente
- Realizar las cirugías programadas según el parte quirúrgico
- Evaluar al paciente antes de la cirugía.
- Control posquirúrgico de los pacientes operados.

Instrumentista quirúrgico

- Brindar soporte al médico cirujano.
- Mantener el quirófano y los equipos estériles.

Optometrista

- Realizar los exámenes optométricos y las mediciones de la agudeza visual.
- Brindar promoción de higiene y de cuidados primarios.
- Prescribir lentes según las medidas correspondientes.
- Debe estar en contacto con el médico oftalmólogo por cualquier situación.

Licenciada en Enfermería

- Deberá planificar, organizar, coordinar y controlar todos los servicios de enfermería y a las auxiliares e instrumentistas quirúrgicos.
- Estar en contacto con el Director médico sobre problemas de la estación de enfermería y dar sugerencia que ayuden en la toma de decisiones.
- Encargada de realizar todas las curaciones posquirúrgicas.
- Encargada de la preparación quirúrgica del paciente.
- Mantener en orden y entregar los kits postquirúrgicos a todos los pacientes intervenidos quirúrgicamente.

Auxiliar de Enfermería

- Encargada de preparar al paciente para ser atendido por el especialista.
- Realizar promoción de la salud visual a los pacientes en la sala de espera.
- Encargada de llevar al paciente al consultorio previo al turno.
- Encargada de esterilizar los equipos e instrumentos de los consultorios que utilicen los especialistas.

Auxiliar de Servicio

- Encargados de mantener la asepsia del centro oftalmológico.
- Ser amable con todos los pacientes que visiten la institución.
- Realizar los mandados del centro oftalmológicos.
- Mantener abastecida los consultorios, los baños, los quirófanos con el material de aseo personal.

2.6 Análisis de Resultados de la Encuesta

La encuesta fue realizada en la ciudad de Guayaquil, y se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Distribución de encuestado por sexo

Tabla 1 Encuestado por sexo

Sexo	Cantidad	%
Masculino	180	46,8
Femenino	205	53,2
Total	385	100,0

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

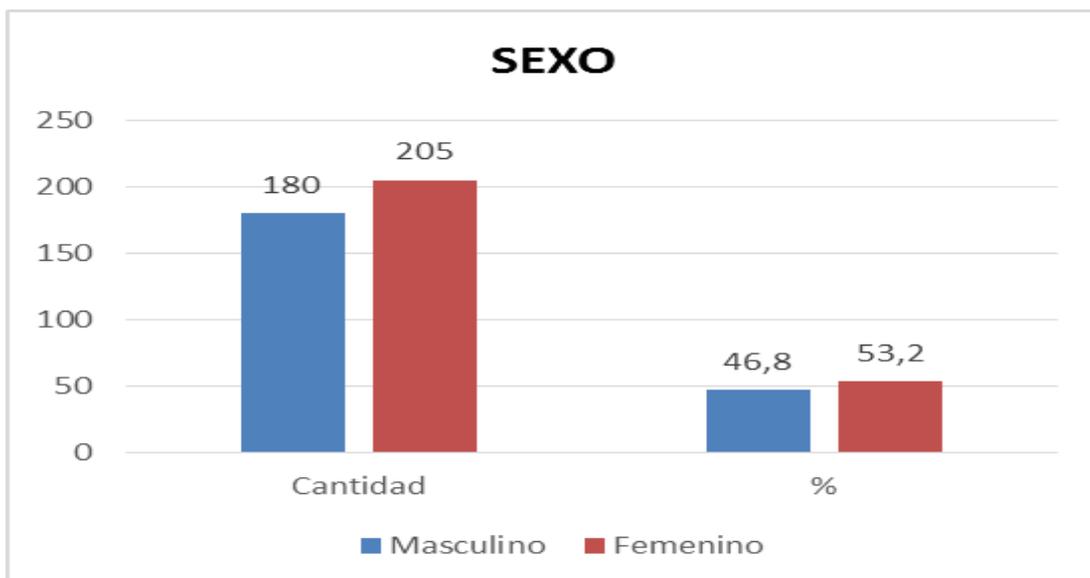


Figura 4 Resultado de los géneros

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

La información obtenida de las personas encuestadas fueron 385, en las cuales corresponden al sexo, fueron 180 (46,8%) varones de la intervención en el muestreo y 205 (53,2%) mujeres (Grafico1, Tabla1).

2. Distribución por edad de los encuestados que padecen una enfermedad visual que puede ser resuelta ambulatoriamente.

Tabla 2 Edad de los encuestados que padecen una enfermedad visual que puede ser resuelta ambulatoriamente

Edad (años)	Total	%
20 -30	50	13,0
31 -40	82	21,3
41 - 50	94	24,4
51 - 60	107	27,8
más de 60	52	13,5
Total	385	100,0

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

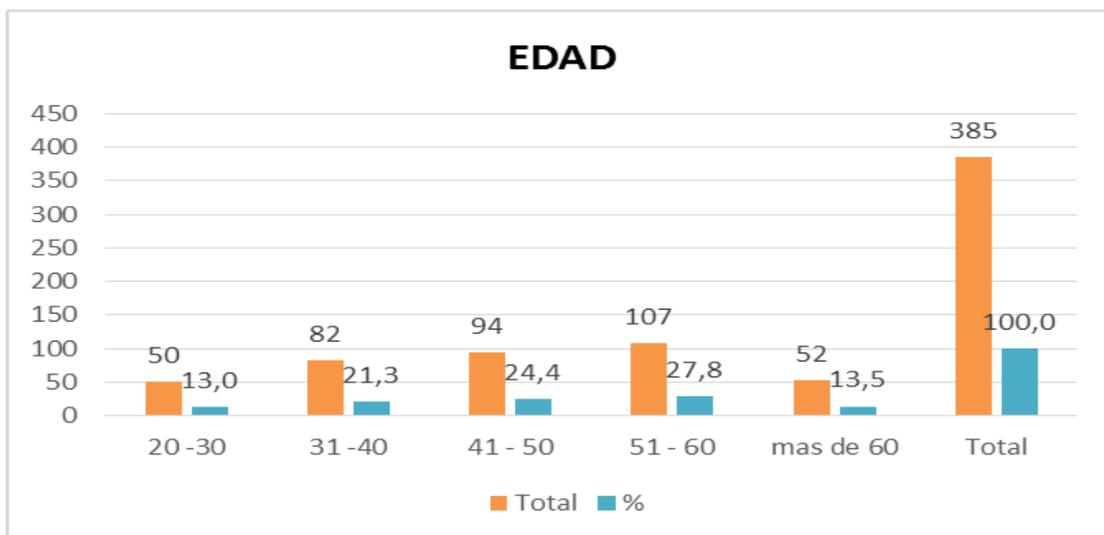


Figura 5 Resultado de la edad

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

En la encuesta realizada del total de 385 personas muestra que las de mayores resultados son las edades que oscilan entre los 51-60 años de edad, con un 27,8%; seguidos por el rango de edades entre 41-50 años con 24,4%; seguido entre las edades de 31-40 años de edad con 21,3%, seguido por el rango de edades entre más de 60 años de edad con 13,5% y entre las edades de 20-30 años de edad con el 13% (Grafico2, Tabla2).

3. Distribución de encuestado por Ingresos.

Tabla 3 Encuestado por Ingresos

Ingresos (\$)	Total	%
\$ 200 - \$ 400	192	50
\$ 401 - \$ 600	123	32
\$ 601 - \$ 800	70	18
Total	385	100

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

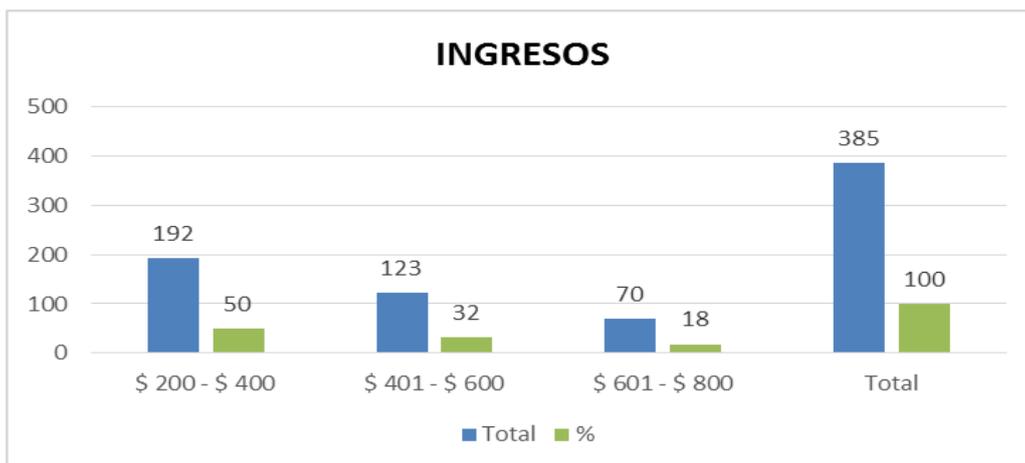


Figura 6 Resultados de Ingresos

Elaborado Por: Alfredo Parrales Bazán

Siguiente gráfico muestra que los ingresos de los encuestados oscilan entre \$200-400 dólares, en un 50%; seguidos de ingresos de \$401-600 dólares, con un 32% e ingresos entre 601-800 con el 18% (Gráfico 3, Tabla 3).

Se obtiene la conclusión que estas personas serían los potenciales clientes del centro por lo tanto están dentro del target deseado.

4. Distribución de encuestados por enfermedades oftalmológicas.

Tabla 4 Encuestados por enfermedades oftalmológicas

PATOLOGIA	CANTIDAD	%
Pterigión	126	33
Glaucoma	64	17
Conjuntivitis	51	13
Catarata	100	26
Estrabismo	29	8
Chalazión	15	4
Total	385	100

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

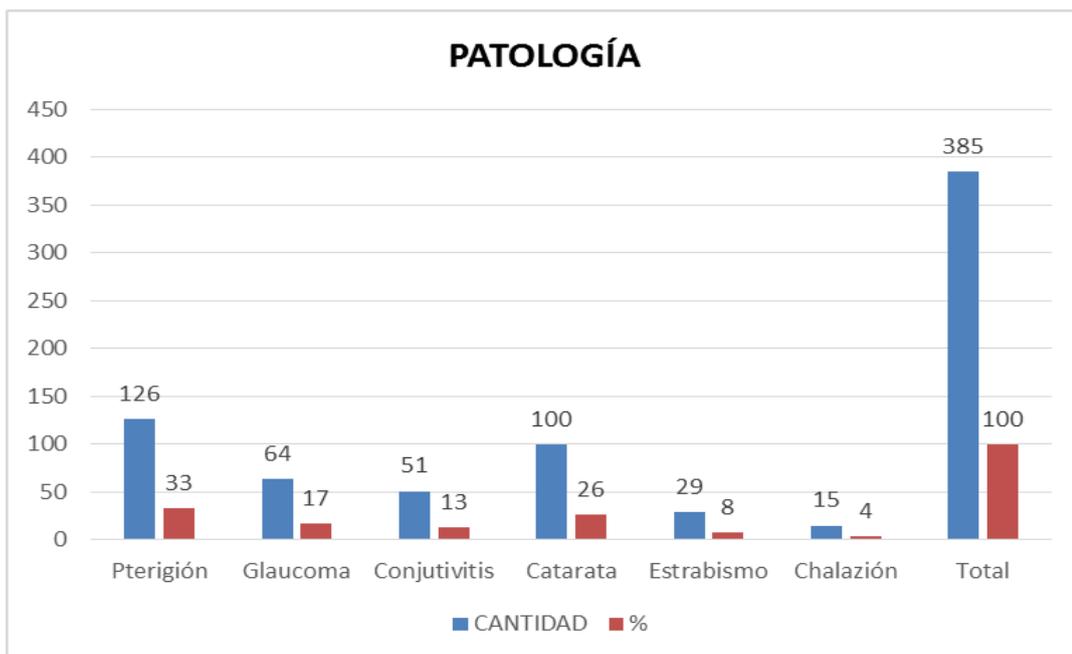


Figura 7 Resultados de enfermedades oftalmológicas

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

El siguiente gráfico muestra las personas que tienen en casa familiares que sufran de enfermedades oftalmológicas, se obtuvo que el 33% sufren de pterigión, seguido de catarata con un 26%, Glaucoma con 17%, Conjuntivitis con 13%, Estrabismo con 8% y por último Chalazión con un 4% (Gráfico 4, Tabla 4).

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

1. ¿Usted recibe atención oftalmológica en la actualidad?

Tabla 5 Usted recibe atención oftalmológica en la actualidad

Respuesta	Análisis	%
SI	297	77,14
No	88	22,86
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

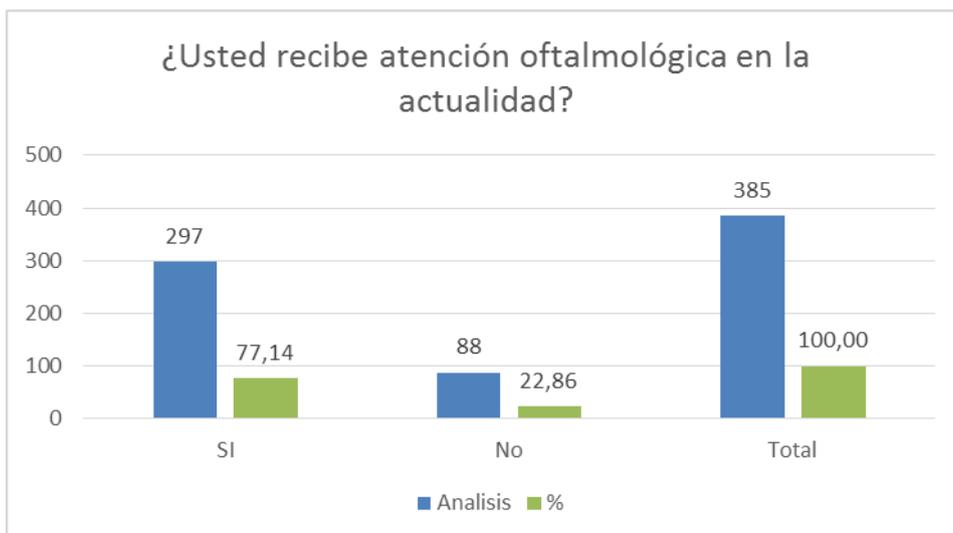


Figura 8 Resultados de atención oftalmológica

Elaborado por: alfredo Parrales Bazán.

En este gráfico nos detalla las personas que recibieron atención oftalmológica en la actualidad. Se obtuvo que el 77,14% si recibieron una atención especialidad, y un 22,86% no la recibieron por diferentes circunstancias que no pudieron obtener en la actualidad su atención con el especialista (Gráfico 5, Tabla 5).

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NO RESPONDA "":

2. ¿Por qué motivos no recibe atención oftalmológica en la actualidad?

Tabla 6 ¿Por qué motivos no recibe atención oftalmológica en la actualidad?

Respuesta	Análisis	%
Por costo	53	60,23
Difícil sacar cita	30	34,09
Ubicación	5	5,68
Total	88	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

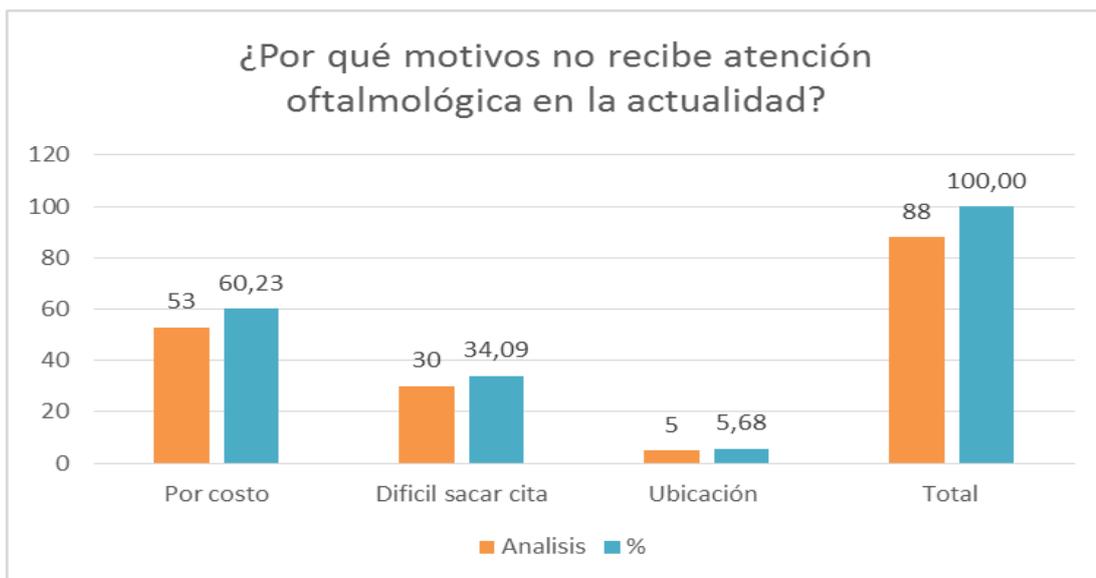


Figura 9 Resultados no recibieron atención oftalmológica

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Un 60,23% que no recibieron una atención oftalmológica en la actualidad por el costo de la consulta; seguido de un 34,09% por la dificultad de sacar una cita por call center y por el tiempo que se le otorga la consulta, y un 5,68% es por la ubicación donde se encuentre el centro de atención (Gráfico 6, Tabla 6).

3. ¿Cuántas veces en el año acudió a una consulta oftalmológica sabiendo que sufre de una de estas enfermedades?

Tabla 7 ¿Cuántas veces en el año acudió a una consulta oftalmológica sabiendo que sufre de una de estas enfermedades?

Respuesta	análisis	%
1 vez al año	193	50,13
2 veces al año	152	39,48
más de 2 veces	40	10,39
Nunca	0	0,00
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

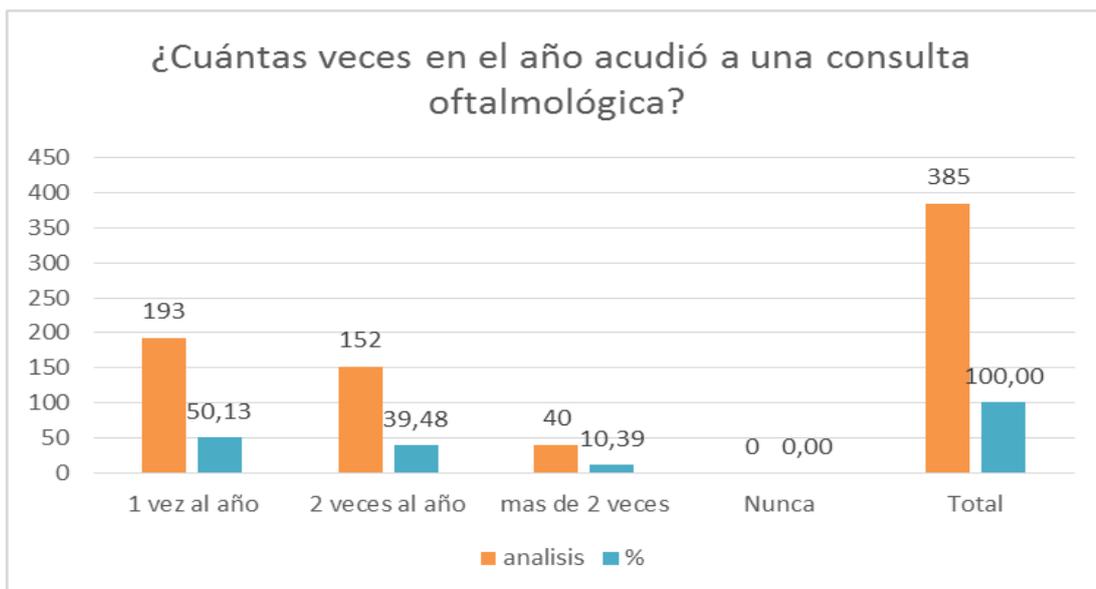


Figura 10 Resultados Las veces que acudió a la consulta

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Según los resultados de la encuesta, las personas acudieron 1 vez en el año a la consulta un 50,13%, seguido con un 39,48% que acudieron 2 veces al año, y 10,39% acudieron más de 2 veces en el año (Gráfico 7, Tabla 7).

5. ¿Usted prefiere recibir su consulta oftalmológica en una institución?

Tabla 8 ¿Usted prefiere recibir su consulta oftalmológica en una institución?

Respuesta	Análisis	%
Inst. Privada	111	28,83
IESS	64	16,62
JBG	33	8,57
Fundación	103	26,75
MSP	74	19,22
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

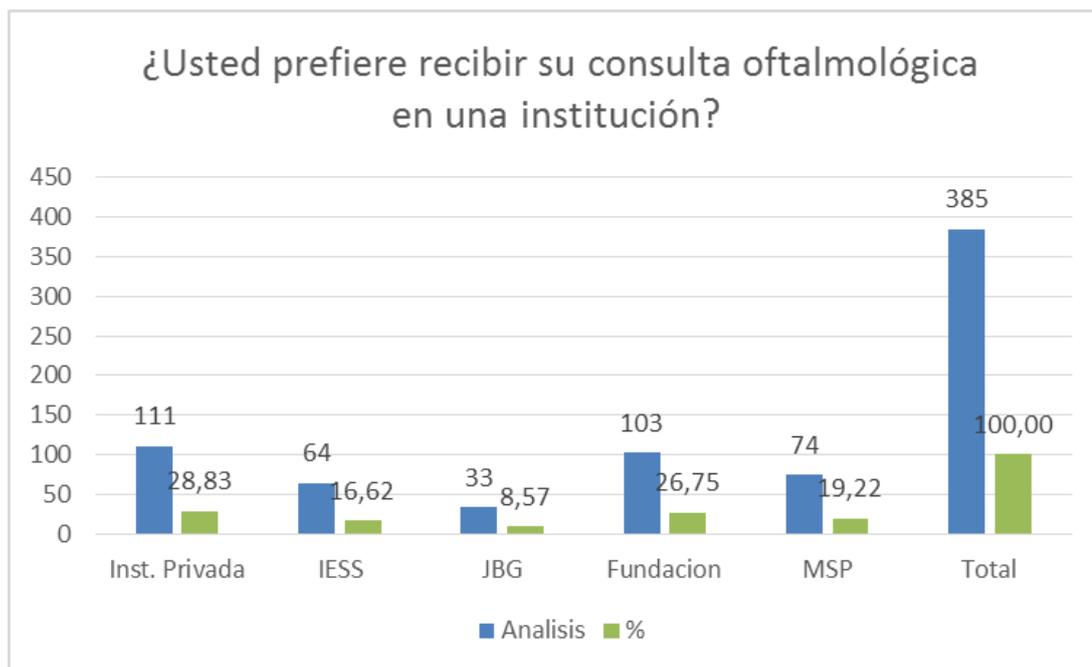


Figura 11 Resultados de recibir consultas oftalmológica

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Los encuestados según su preferencia se obtuvo que el 28,83% le gustaría recibir atención oftalmológica en una institución privada, seguido por la fundación con un 26,75%, seguido por el ministerio de salud pública con el 19,22%, el Instituto ecuatoriano social con 16,62% y por último la Junta de Beneficencia con el 8,57% (Gráfico 8, Tabla 8).

6. ¿Por cuáles de las siguientes enfermedades ha acudido a una consulta médica oftalmológica en la actualidad?

Tabla 9 ¿Por cuáles de las siguientes enfermedades ha acudido a una consulta médica oftalmológica en la actualidad?

Respuesta	Análisis	%
Pterigión	126	33
Glaucoma	64	17
Conjuntivitis	51	13
Catarata	100	26
Estrabismo	29	8
Chalazión	15	4
Otras	0	0
Total	385	100

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

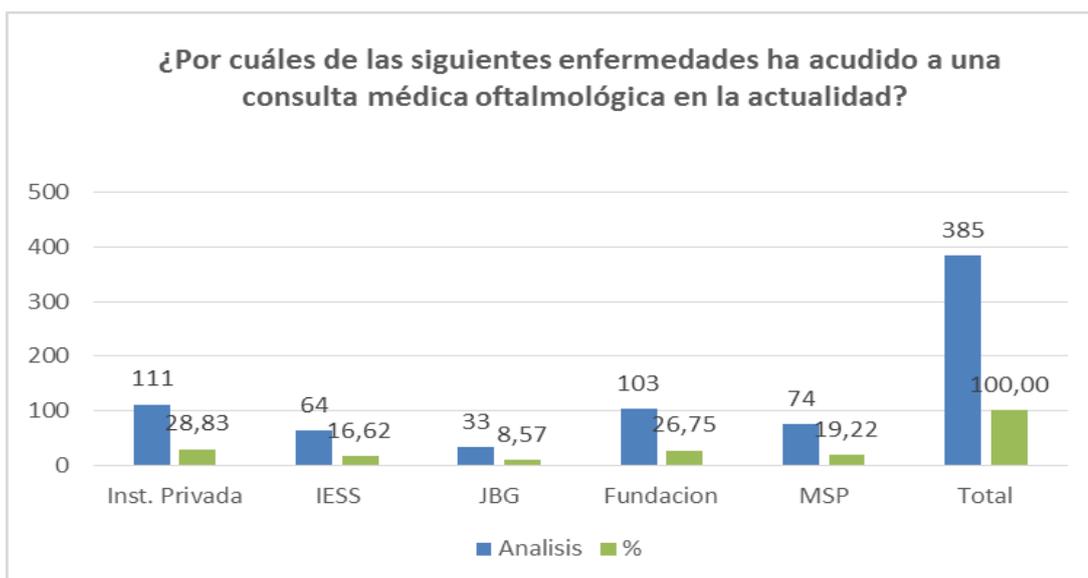


Figura 12 Resultados de enfermedades más frecuentes

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Según los resultados obtenidos de la encuesta, muestran las personas que acudieron a la consulta por sufrir enfermedades oftalmológicas, se obtuvo que el 33% sufren de pterigión, seguido de catarata con un 26%, Glaucoma con 17%, Conjuntivitis con 13%, Estrabismo con 8% y por ultimo Chalazión con un 4% (Gráfico 9, Tabla 9).

7. Si Usted posee una de estas enfermedades que valor estaría dispuesto a pagar una consulta con un especialista

Tabla 10 Si Usted posee una de estas enfermedades que valor estaría dispuesto a pagar una consulta con un especialista

Respuesta	Análisis	%
\$ 15	385	100
\$ 20	0	0
Total	385	100

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

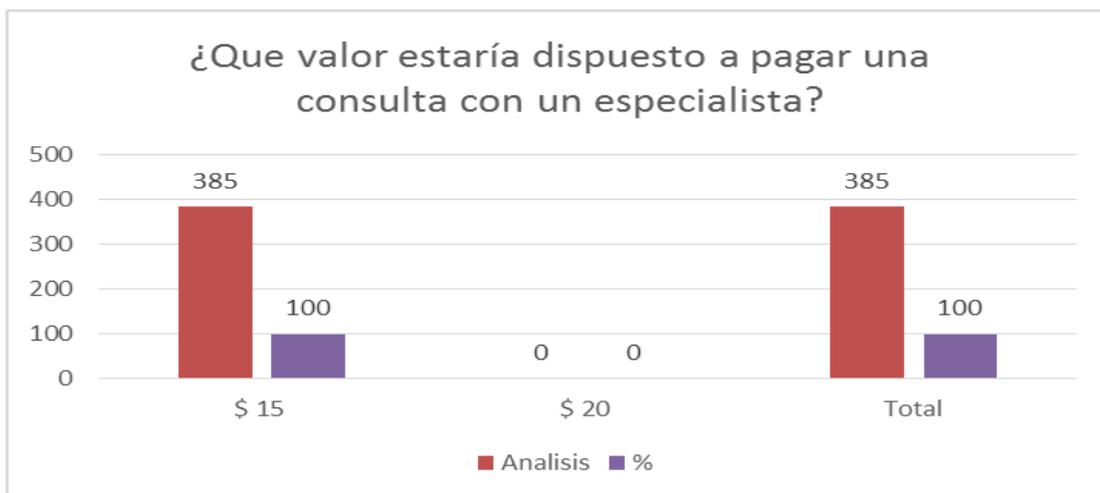


Figura 13 Resultados del valor de la consulta

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Se obtuvo de la encuesta realizada a las 385 personas, el 100% estaría dispuesto a pagar \$ 10 dólares, por una consulta oftalmológica por un especialista y el 0% no están dispuestos a pagar \$ 12 dólares (Gráfico 10, Tabla 10).

8. ¿Cuál fue tu grado de satisfacción en el servicio que recibiste en tu consulta oftalmológica cuando asististe?

Tabla 11 ¿Cuál fue tu grado de satisfacción en el servicio que recibiste en tu consulta oftalmológica cuando asististe?

Respuesta	Análisis	%
Satisfecho	280	72,73
Insatisfecho	105	27,27
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

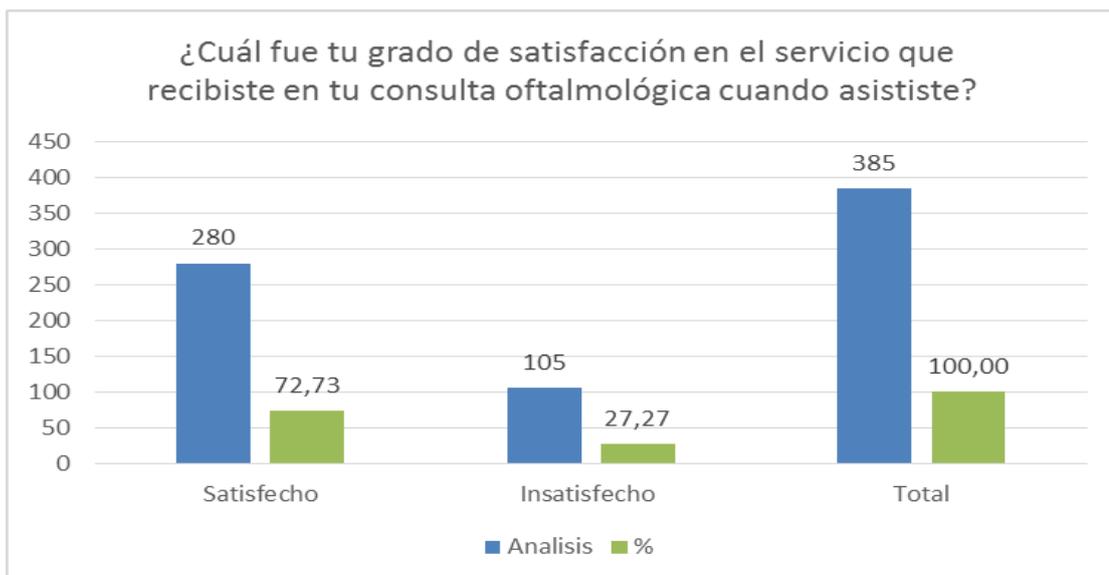


Figura 14 Resultado de Satisfacción por el servicio

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Según los resultados de la encuesta, las personas que recibieron el servicio de una consulta oftalmológica el 72,73% estuvieron satisfecho, en cuanto el 27,27% insatisfecho por la atención recibida (Gráfico 11, Tabla 11)

9. ¿Cuál fue el precio de su última consulta oftalmológica?

Tabla 12 ¿Cuál fue el precio de su última consulta oftalmológica?

Respuesta	Análisis	%
\$10 – \$20	64	16,62
\$41 – \$60	42	10,91
\$61 - \$80	29	7,53
\$81 – \$100	36	9,35
Más de \$100	18	4,68
No paga nada.	196	50,91
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

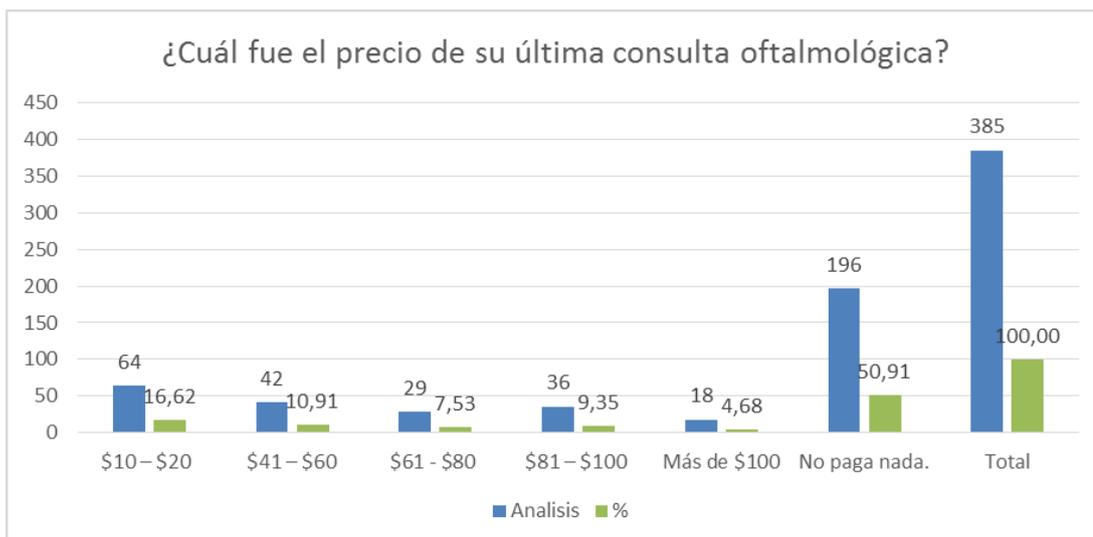


Figura 15 Resultados de precio de consultas oftalmológicas

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán.

La gráfica muestra que los encuestados manifestaron que el 50,91% no pagaron la consulta oftalmológica, seguido del 16,62% pagó entre \$10-\$20 dólares, el 10,91 pagó entre \$41-\$60 dólares, el 9,35% pagó ente \$81-\$100 dólares, el 7,53% pagó entre \$61-\$80 dólares y por ultimo 4,68% pagó más de \$100 dólares (Grafico 12, Tabla 12)

10. ¿Usted visitaría un centro oftalmológico cuyo valor de la consulta sea de menor precio al cual usted pago según la respuesta anterior?

Tabla 13 ¿Usted visitaría un centro oftalmológico cuyo valor de la consulta sea de menor precio al cual usted pago según la respuesta anterior?

Respuesta	Análisis	%
SI	327	84,94
NO	58	15,06
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

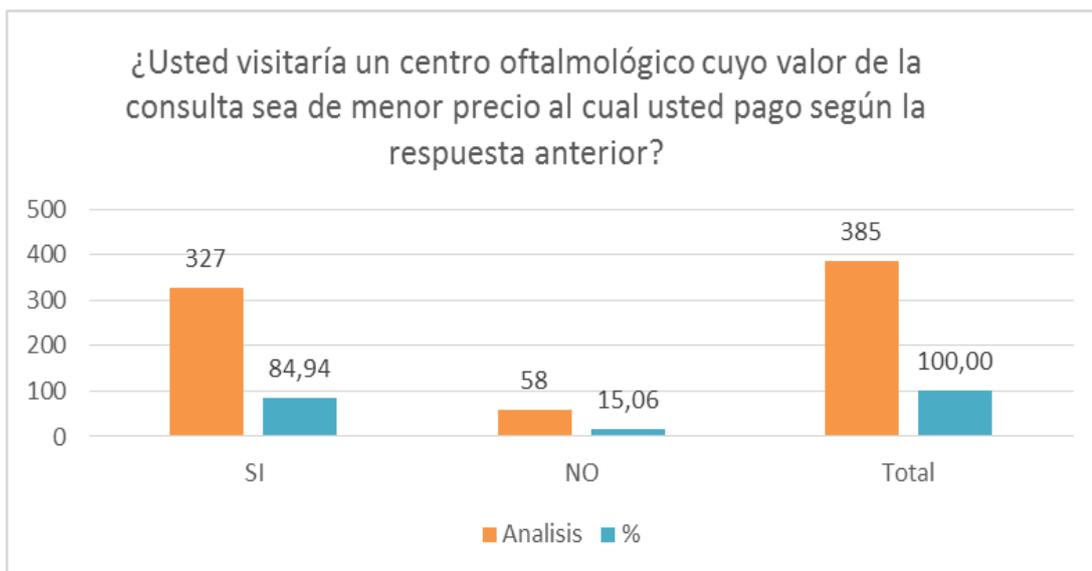


Figura 16 Resultados visitaría un centro oftalmológico de menor valor

Elaborado por: Alfredo Parrales

En cuanto a esta pregunta, Los encuestados SI consideran visitar otro centro oftalmológico de menor precio un 84,94% y 15,06% No visitarían otro centro oftalmológico (Gráfico 13, Tabla 13).

11. ¿En qué lugar de la ciudad de Guayaquil le gustaría que el Centro Oftalmológico estuviera ubicado?

Tabla 14 ¿En qué lugar de la ciudad de Guayaquil le gustaría que el Centro Oftalmológico estuviera ubicado?

Respuesta	Análisis	%
Sur	37	9,6
Norte	291	75,6
Centro	57	14,8
Total	385	100

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

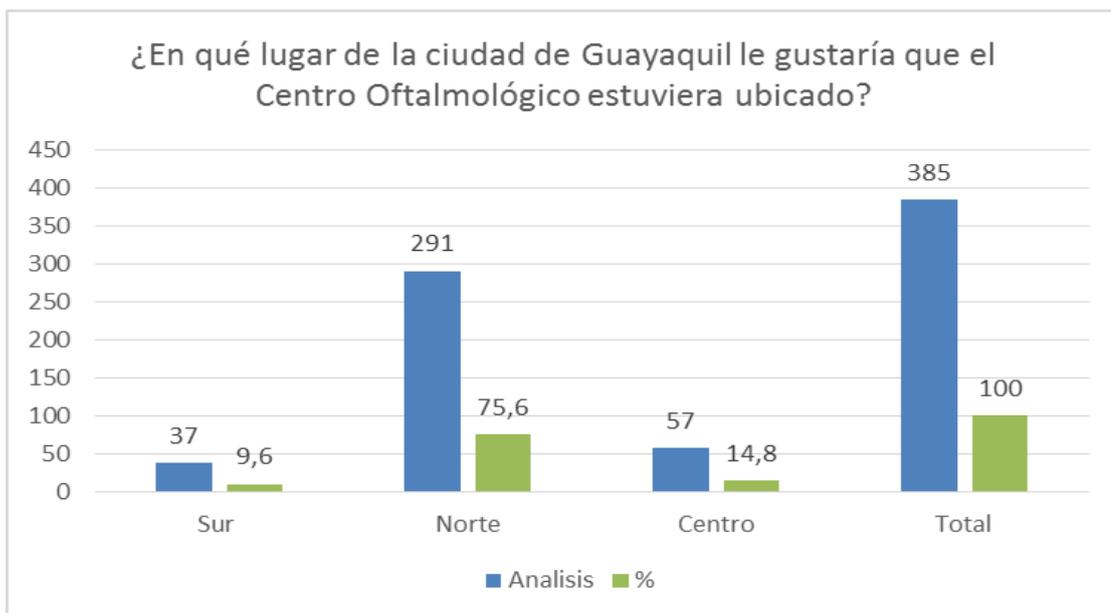


Figura 17 Resultados, ubicación del centro oftalmológico

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Según los resultados de la encuesta, la mejor ubicación del centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil es el norte 75,6%, seguido el centro 14,8% y el 9,6% en el sur de la ciudad (Gráfico 14, Tabla 14).

12. ¿Cómo le gustaría recibir la información sobre un nuevo centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil?

Tabla 15 ¿Cómo le gustaría recibir la información sobre un nuevo centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil?

Respuesta	Análisis	%
Correo electrónico	26	6,75
Radios	65	16,88
Internet	178	46,23
Anuncio Publicitarios	65	16,88
Televisión	38	9,87
Vallas publicitarias	13	3,38
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

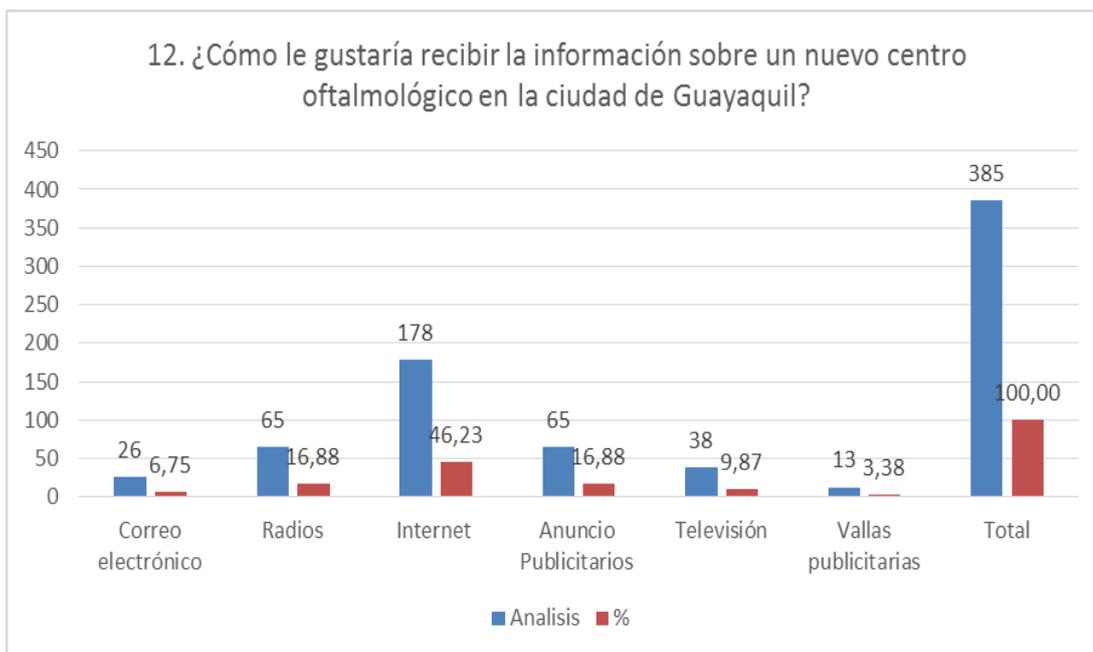


Figura 18 Resultados, recibir información de un nuevo centro.

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Los resultados obtenidos de la encuesta consideran para conocer un nuevo centro oftalmológico debería ser por medio del Internet ósea redes sociales un 46,23%, seguido de anuncios publicitarios y la radio con 16,88%, el 9,87% por medio de televisión, el 6,75% por medio de correo electrónicos y por ultimo 3,38% por vallas publicitarias (Gráfico 15, Tabla 15).

13. Para ser atendido en un centro de especialidades oftalmológicas que toma en cuenta orden de prioridad:

Tabla 16 Para ser atendido en un centro de especialidades oftalmológicas que toma en cuenta orden de prioridad:

Respuesta	Análisis	%
La atención del especialista	107	27,79
El precio de la consulta	117	30,39
El lugar donde se encuentra el centro	74	19,22
El equipamiento del centro	87	22,60
Total	385	100,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

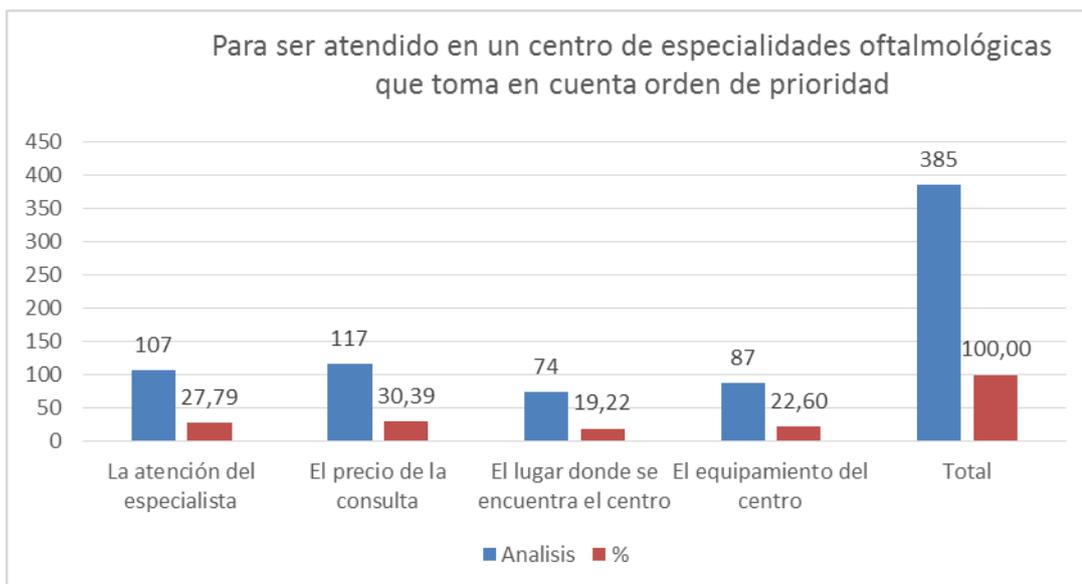


Figura 19 Resultados orden de prioridad de la

Elaborado por: Alfredo PARRALES BAZÁN

Los resultados obtenidos muestran que los encuestados el 30,39% consideran el precio de la consulta, seguido del 27,79% de las personas desean recibir una buena atención del especialista, el 22,60% desean que el centro tenga los equipamientos adecuados y el 19,22% de las personas requieren ubicación fácil de llegar (Gráfico 16, Tabla 16).

2.7 Comercialización y Ventas

EL centro oftalmológico ofrecerá sus servicios en el sector norte de Guayaquil para todas las personas que deseen atención médica y necesiten cirugías, por parte del especialista en oftalmología. Para la venta de este servicio se utilizará redes sociales, volantes, vallas publicitarias y anuncios publicitarios que harán conocer las promociones del servicio y del centro. Además de la página web institucional donde los pacientes podrán solicitar una cita médica. Lo que se hará es tener mayor intervención en el mercado con el servicio que se ofrece.

2.8 Servicio Post – Venta

El servicio post venta juega un papel muy importante para la fidelización de los pacientes. Las secretarías deberán abordar al paciente luego de salir de

la consulta médica tenga una cita subsecuente para tener un seguimiento de su problema visual si llegase a necesitarlo y enseñar las promociones del mes.

2.9 Descripción y detalle del Servicio

El servicio que ofrecerá el centro oftalmológico será de atención médica y cirugías ambulatorias por especialistas en oftalmología a todas las personas de clase media-baja. El medico oftalmólogo por medio de la consulta médica evaluara al paciente a través de equipos médicos y exámenes visuales para prevenir enfermedades oculares que pueden conllevar a una ceguera irreversible. Las cirugías ambulatorias son realizadas por el especialista para corregir problemas visuales que fueron detectadas en su debido tiempo a través de una consulta.

2.10 Proceso de prestación de servicio

El proceso del servicio que se realizará en el centro oftalmológico estará constituido de la siguiente forma:

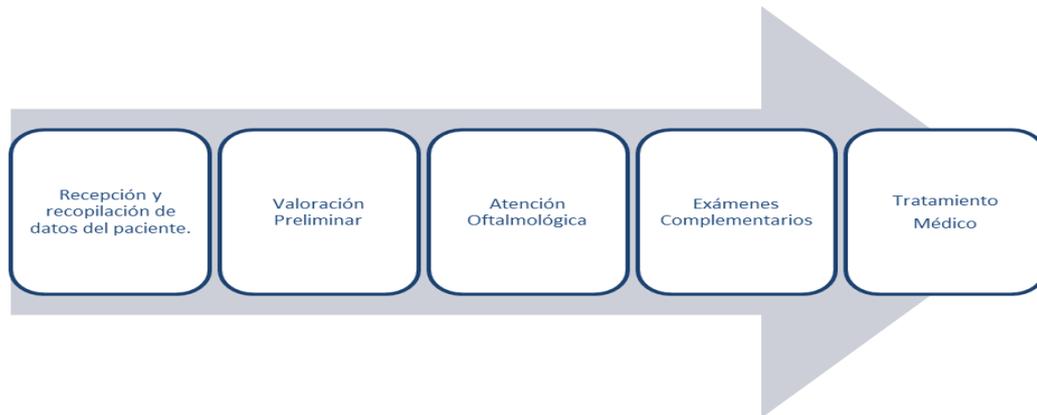


Figura 20 Proceso de prestación de servicio de consulta

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

El paciente al llegar al centro oftalmológico, las secretarias entregaran una hoja previamente impresa que servirá para la recolección de datos del paciente, luego se dirigirá el paciente al consultorio donde se le realizara la valoración preliminar que consiste en la toma de agudeza visual con y sin corrección y el examen refractivo correspondiente, además se tomara la presión intraocular y se observara el segmento anterior y posterior de

manera global, de ahí el paciente pasara a la consulta oftalmológica. Si el especialista considera necesario realizar algún examen especializado se lo programará de acuerdo a la disponibilidad, en caso de que el tratamiento sea médico, el oftalmólogo prescribirá el tratamiento específico de acuerdo a la patología y si es quirúrgico se procederá a la realización de exámenes preoperatorios de acuerdo a la patología.



Figura 21 Proceso prestación de servicio quirúrgico

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

En caso de que el paciente requiera una intervención quirúrgica, ya habiendo sido examinado previamente acudirá el día de su intervención al centro oftalmológico donde en recepción las secretarias repasarán con el paciente y sus familiares el instructivo de las indicaciones postoperatorias, luego el paciente será llevado a la sala de cirugía donde será preparado por el personal de enfermería hasta que el especialista proceda a la intervención quirúrgica.

2.11 Determinación de la capacidad instalada del negocio

El centro Oftalmológico contara con tres consultorios donde se llevaran a cabo las consultas médicas, un consultorio donde se realizaran los exámenes visuales por medio del optometrista, un quirófano para llevar a cabo las cirugías ambulatorios con sus respectivos vestidores para los especialistas y sala de preparación del paciente, además contara con tres oficinas para el personal administrativo y la sala de espera amplia para la recepción de los pacientes, la sala de procedimiento para la toma de signos

vitales y servicios higiénicos. El centro oftalmológico empezara con una capacidad instalada de 7.680,00 consultas anuales, es decir 640 atenciones mensuales. Esto se llevará a cabo por el servicio que se ofrece hacia las personas y gracias a los equipos tecnológicos que el centro contará para realizar los procedimientos.

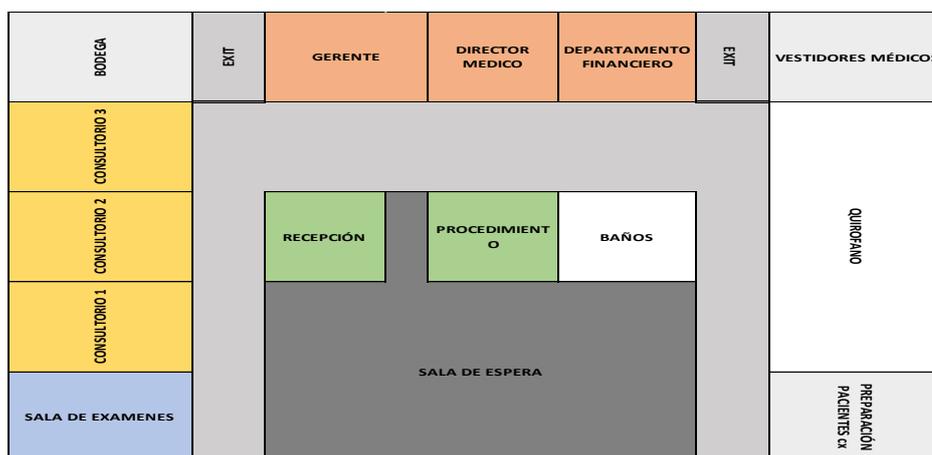


Figura 22 Determinación de la capacidad instalada del negocio

Elaborado por: Alfredo PARRALES BAZÁN

Inversión

La Inversión es el desembolso del capital para tener una ganancia a futuro. Es un beneficio si se realiza una buena inversión en la institución que pueda lograr sus objetivos empresariales. Para lo cual se invertirá en las compras de equipos médicos oftalmológicos, pagos, alquiler de oficina y compras de muebles y otros bienes, para realizar esta proyección.

Muebles y enseres de Oficina

Los muebles y enseres de oficina son necesarios para el funcionamiento del centro oftalmológico, por lo cual se utilizará; Escritorios, Sillas de escritorios, Sillas para atención médica, Sillas para la sala de espera, Archivadores, Tacho de Basura, Pizarras y Estante.

Tabla 17 Muebles y Enseres de Oficina.

Muebles y enseres	
Escritorios	15
Sillas de escritorio	15
Silla de atención	12
Sillas de espera	20
Archivadores	2
Tacho de Basura	20
Mobiliario-Estante	2
Pizarra	2

***Elaborado por:** Alfredo Parrales Bazán*

Útiles de Oficina

Los útiles de oficina necesarias para el funcionamiento son; Clips, grapadora, carpetas sobres, bolígrafos, cartucho de tinta para la impresora, perforadora, resaltadores, carpetas, tijeras, sobres, lápices, sacapuntas, papel bond, borradores, organizadores de escritorios para las historias clínicas, agendas, facturas, liquid paper, post-it, reglas,

Capítulo 3: Propuesta de Mejora

3.1 Segmentación de Clientes

La segmentación de clientes es el perfil de pacientes potenciales a los que se desea llegar con el servicio que se ofrece, El segmento de cliente al que va dirigido el servicio del centro oftalmológico es la población de la ciudad de Guayaquil con un nivel económico medio -bajo.

El servicio que ofrecerá la institución va dirigido para todas las familias de la ciudad de Guayaquil que deseen una atención médica por un especialista y tengan la confianza del servicio que se ofrece, y cubrir las necesidades de las personas en el ámbito oftalmológico. Es importante recalcar que se tomó la decisión de implementar este servicio en la zona norte de Guayaquil por ser una zona habitada, cerca del terminal terrestre, centros comerciales y de fácil acceso.

Segmentación Geográfica:

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Segmentación Demográfica:

Género: Indistintos.

Edad: mayor de 40 años

Clase Social: Media-Baja.

Preferencias: Bienestar, Salud.

Segmentación por el volumen de ventas

Grandes: Todos los pacientes potenciales que paguen por nuestros servicios oftalmológicos tales como; consultas, exámenes y cirugías.

Medianos: Pacientes que solo utilicen nuestros servicios con regularidad.

Pequeños: Pacientes que utilicen el servicio de consulta médica por el especialista con poca frecuencia.

Segmentación Psicográfica

Interés: Atención médica, bienestar y salud.

Valor: Diligencia, Responsabilidad, Respeto y Honestidad

3.2 Planificación de Estrategias a largo plazo para la fidelización de clientes

La fidelización de los pacientes es muy importante, harán que la institución crezca, por medio de los servicios que utilicen. El objetivo es realizar estrategias que permitan la fidelización del cliente a largo plazo, que los pacientes noten la preocupación que tiene el centro hacia ellos, y sepan que están en el lugar adecuado donde resolverá su problema visual.

El personal administrativo y de salud deberá tener una buena relación y carisma con cada paciente, creando confianza y seguridad hacia los clientes. Por medios de las redes sociales dar a conocer las promociones del centro que permita tener una interacción con el paciente y además enviar un mensaje en fechas importantes.

3.3 Estrategias Corporativas

El objetivo del centro es captar y fidelizar a los pacientes potenciales para tener mayores ventas de los servicios a través de un servicio de calidad y calidez hacia nuestros clientes y por medio de esta estrategia tener liquidez y rentabilidad. Para lograr este objetivo, todo el personal de y tener la mayor liquidez y rentabilidad deseada. Para alcanzar este propósito, todo el equipo de trabajo deberá estar enfocado y además tener mejora continua que ayuden al crecimiento de la institución.

El gerente general llevará a cabo las estrategias que permita el crecimiento del centro, el deberá controlar con eficiencia el cumplimiento de las metas propuestas. Además, el capacitara al personal en cuanto a la atención que se deba brindar a los pacientes que acudan a su consulta oftalmológica.

El gerente hará visitas a empresas y colegios para ofrecer los servicios del centro y por este medio crear lazos corporativos que den clientes potenciales y ofrecer las promociones que el centro haya publicado.

3.4 PLAN DE MARKETING

Es una estrategia que ayuda analizar los aspectos externos e internos de la organización, y poder ofrecer el producto en base a la preferencia de los pacientes o clientes potenciales (Kotler, P., & Armstrong, G. 2007).

Las variables para determinar el análisis del marketing mix son; Precio, Producto, Plaza y promoción.

3.4.1 Precio

Al realizar un estudio de mercado y por medio de las encuestas, se podrá fijar el valor que estará dispuesto a pagar los pacientes por una consulta oftalmológica y los procedimientos ambulatorios a realizarse. El precio introductorio al mercado es de \$15 dólares la consulta.

Tabla 18 Precio de consulta

PRECIO DE CONSULTA	
Consulta	\$ 15
Revisión de Exámenes	\$ 15
Controles Postquirúrgico	\$ 30

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 19 Precio de Procedimiento

PROCEDIMIENTO OFTALMOLÓGICO	
PATOLOGIA	PRECIO
Pterigión	\$ 400
Catarata	\$ 800
Estrabismo	\$ 500
Chalazión	\$ 300
Miopía	\$ 800
Hipermetropía	\$ 800
Astigmatismo	\$ 800

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Para lograr facilidad del pago en procedimientos que son los más costosos, se propone la estrategia de abonos de hasta el 50% del valor antes de realizar el procedimiento mientras se le efectúa el tratamiento de prevención.

3.4.2 Producto

El proyecto se basa en ofrecer un servicio de salud que beneficie a los clientes de una economía social media-baja. El centro oftalmológico contará con instrumentos y equipos médicos oftalmológicos para realizar las consultas y los procedimientos quirúrgico ambulatorio. El oftalmólogo dará un servicio de calidad y calidez donde venda el servicio a los pacientes que reciban una atención.

En centro oftalmológico se preocupará por seguir con los avances tecnológico, terapéutico y las conductas médicas respaldadas por la evidencia científica.

3.4.3 Plaza

Para el desarrollo de este negocio se consideró un lugar estratégico en base a las encuestas realizadas, como es el norte de la ciudad de Guayaquil en la ciudadela Acuarela del Rio, cuyo sector es comercial además ceca del terminal terrestre y permitirá que el paciente tenga facilidad de encontrar el centro por medio de las redes sociales y el Google Maps, con la misión que el producto este a la disposición de los pacientes y de tal manera puedan utilizar nuestros servicios.

El centro tratará de abarcar las enfermedades antes mencionadas, cumpliendo con las expectativas del paciente.

3.4.4 Promoción

El centro oftalmológico, brindará y dará a conocer su amplia cartera de servicios ambulatorios, promociones y su equipo de profesionales en el servicio de oftalmología.

Promocionar los equipos médicos oftalmológicos con los que cuenta el centro, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes para no interferir en sus actividades laborales. Promocionar mediciones del campo visual en escuela, colegios y empresas de industrias relacionados con medicina ocupacional. Se realizará Campañas preventivas contra la presbicia y cataratas que tienen mayor incidencia de acuerdo a los datos estadísticos, direccionadas a grupo etario entre 40 a 50 años.

La estrategia de promoción está establecida en dos etapas, la primera es la identificación que el paciente tenga con la imagen de la institución para esto se diseñó letreros grandes y luminosos que irán en el edificio con un atractivo logotipo del Centro Oftalmológico, un ojo que identifique a la organización.

La segunda etapa será un plan promocional para personas 40 años de edad, que se sometan examen oftalmológico habitual y preventivo de patologías

como: glaucoma antes que sea demasiado tarde, el examen tendrá un 30% de descuento.

También se realizará promociones 2x1 en cirugía de cataratas, pterigión en ciertos periodos de temporada.

Tabla 20 Precio de paquetes promocionales que ofrece el Centro Oftalmológico

Paquetes Promocional	Ventajas	Precio	Promoción
Paquete #1	Consulta + exámenes + cirugía de cataratas + 2 controles postquirúrgicos + 1 gotero oftálmicos	\$1000	\$900
Paquete #2	Consulta + exámenes + cirugía de pterigión + 2 controles postquirúrgicos + 1 gotero oftálmicos	\$600	\$500
50 % descuentos en exámenes	Pacientes mayores de 40 años con Glaucoma. Se le realizara; <i>Tonometría, Oftalmoscopia, Perimetría, Gonioscopia y Paquimetría</i>	\$100	\$70
Cirugía cataratas 2x1	Si el paciente posee catarata en cada ojo podrá beneficiarse de esta promoción operando ambos ojos o llevar un amigo o familiar que el considere. Promoción valida solo la primera semana de cada mes.	\$800	\$800

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

3.5 Logotipo de la institución



Ilustración 5. Logotipo de la Institución

Elaborado por: Alfredo Parrayes Bazán

3.6 Competidores Directos

(Torreblanca, 2014) "Son aquellos que ofrecen al mercado al que nos dirigimos un producto o servicio con las mismas características que el nuestro, sea mejor o peor, seguramente para intentar satisfacer una misma necesidad o un mismo deseo en nuestro target."

3.7 Competidores Indirectos

(Torreblanca, 2014) "Son todos aquellos que intervienen de forma lateral en el enfoque de mercado que tenemos planteado con nuestro producto o servicio, buscando satisfacer aquellas necesidades o deseos del público objetivo mediante algún producto o servicio sustitutivo perfecto. Sin duda, son los más difíciles de detectar, determinar y analizar, incluso a veces no será posible hacerlo como quisiéramos"

3.8 MATRIZ BCG

La matriz BCG conocida también como Modelo Boston Consulting Group, esta matriz nos permite analizar el crecimiento del mercado y si el producto es rentable para la organización y de ahí determinar que estrategias de marketing es la más oportuna: Estrella, Incógnita, Vaca y Perro según la tasa de crecimiento y la participación del mercado.

3.8.1 Estrella

Los productos estrellas representan su crecimiento en el mercado y su intervención es relativamente alta, por lo cual beneficia su posicionamiento y la venta de sus productos. Genera flujos estables de dinero, requiere de inversiones altas para sostener el liderazgo y llega a ser vaca cuando baja la industria.

3.8.2 Incógnita

El producto incógnito su tasa de crecimiento es alta y su intervención en el mercado es baja. Está buscando nuevas opciones en el mercado para mejorar el posicionamiento hacia la competencia y siempre está innovando. Genera flujos de dinero cuando hay inversión, requiere alta inversión para llegar a ser estrella y puede llegar a ser perro o vaca.

3.8.3 Vaca

El producto vaca en el mercado su crecimiento es bajo y su intervención es alta, es un producto que sigue siendo rentable y permite sostener el posicionamiento en el mercado. Genera flujos estables de dinero, necesita poca inversión y generar liquidez para otros negocios.

3.8.4 Perro

El producto perro tiene bajo crecimiento y baja intervención en el mercado. Este producto su volumen de ventas es demasiado bajo y no es rentable, genera pérdida en la empresa y baja utilidad, requiere nula inversión, genera poca utilidad y es mejor liquidar.

Se ha decidido identificar al centro oftalmológico como negocio de categoría incógnita, al ser una institución recién constituida tiene una intervención en el mercado baja, con una tasa de crecimiento alta de generar flujo. Este negocio necesitaría alta inversión para llegar a ser estrella o caso contrario perro. Por motivos de participación en el mercado se necesitará innovación.

para posesionarse en el mercado hacia su competencia y realizar lanzamiento cíclico de servicios acorde a las temporadas. Buscará tener una mayor intervención en el mercado con un mayor rendimiento económico.

3.9 Consumidor Satisfecho

Con la finalidad de saber las necesidades de los clientes y las mejoras continuas que el centro oftalmológico deba realizar en los servicios brindados. Lo cual se realizará encuestas periódicas de satisfacción del cliente que permita evaluar al personal de salud y administrativo, para las posibles mejoras que deba realizar el centro, que sean necesarias para brindar un excelente servicio a nuestros clientes actuales y potenciales. Con el objetivo de mantener satisfecho al cliente y por ende fiel al centro.

3.10 Costo a Satisfacer

En la ciudad de Guayaquil cuenta con especialistas en el área oftalmológica que ofrecen sus servicios diariamente en lo público como en lo privado, por ese motivo es necesario ofrecer a los guayasenses un servicio que no esté encaminado solo en producir ganancias sino en proveer un valor agregado al cliente que permita al cliente confiar y volver al centro, cada vez que necesite una atención con un especialista en oftalmología y gozar de los servicios que ofrece la institución.

Por ese motivo, el costo a satisfacer es elevado, por eso se debe ofrecer un excelente servicio de calidad con un mínimo margen de error. Para no ser reemplazado por la competencia.

3.11 Comodidad del cliente

Para que nuestros clientes tengan comodidad, habrá una amplia sala de espera con sillas confortables, aire acondicionado a temperatura deseable para los clientes, una biblioteca donde los pacientes podrán escoger libros de lectura a su gusto, un proyector donde se proyectara de manera dinámica las intervenciones quirúrgicas, mantener el centro oftalmológico limpio, brindar una excelente atención a los clientes y las atenciones con el especialista deberá ser puntuales para evitar inconformidades de los clientes y asegurar su satisfacción.

3.12 Comunicación

Los servicios que el centro oftalmológico brindara se darán a conocer por medio de la página web, redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram y twitter), vallas publicitarias y anuncios publicitarios con la finalidad de hacer conocer a la institución. Se enviará correos electrónicos y mensaje de textos y por WhatsApp a los clientes recordando el día y la hora de su cita y las promociones que ofrecerá el centro.

3.13 Estrategia funcional

Esta estrategia tiene la finalidad de mejorar la efectividad de las operaciones funcionales dentro de la institución, con el objetivo de lograr la eficiencia, calidad, investigación y la satisfacción del cliente por medio de un plan de acción administrativo. Que estará centrado en utilizar y aplicar todos los recursos y destreza dentro de cada área del centro oftalmológico.

3.14 Estrategia de amplia diferenciación

Esta estrategia tiene como objetivo dar un mayor valor a los servicios que se va ofrecer en relación a otras instituciones, obteniendo como resultado clientes potenciales y leales hacia los servicios que el centro ofrece. Procurar la mejora continua de calidad del centro, esforzándonos por tener avances tecnológicos y mejorar las destrezas, las aptitudes de los empleados por medio de las actividades administrativas por parte del director médico.

3.15 Estrategia de enfoque de nicho de mercado

El centro oftalmológico debe trabajar en un nicho de mercado. Los clientes pagaran por los servicios y procedimiento ambulatorios porque consideran que son más especializados que las otras instituciones de salud. Por ese motivo es importante identificar las necesidades que los clientes presentan y dar solución a sus problemas y ellos a su vez depositen la confianza en esta institución. Al tener personas satisfechas nos representara rentabilidad para el centro.

Capítulo 4: Viabilidad Económica

4.1 Demanda Actual del Mercado

En base a la población de la ciudad de Guayaquil y al resultado obtenido en cuanto a la aceptación del servicio y la frecuencia de la necesidad del servicio generado como resultados de las encuestas, obtenemos el valor de la demanda actual del mercado. De acuerdo a los resultados la demanda de consultas oftalmológicas que necesitan en el sector norte de la ciudad alrededor de 1600 consultas de los cuales hemos considerado que tendremos aproximadamente 640 consultas mensuales que equivale al 40% de la demanda insatisfecha, las cuales incluyen revisión de exámenes y consultas postquirúrgicas. Así mismo hemos considerado que de los pacientes a los cuales se los trate el 20% necesitara una operación de ojos.

4.2 Crecimiento de la Demanda

Según información de la municipalidad de Guayaquil, la población de esta ciudad desde hace varios años atrás crece a pasos agigantados en el norte de la ciudad. Con esta información se calculará el crecimiento de la demanda del producto el cual será proporcional al crecimiento poblacional del sector de Acuarela del Rio, siendo así la demanda proyectada para el año 2020 de un 10% adicional en cada año y con las estrategias de mercadeo esperamos que ese incremento se mantenga para los próximos 5 años. Anexamos una tabla en la cual estimamos que nuestra demanda en cirugías y consultas será de la siguiente manera:

Tabla 21. Proyección de la demanda

	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
	Unidades				
Consultas	640	704	774	851	936
Total Consultas	640	704	774	851	936
Operaciones					
Pterigión	36	40	44	49	54
Catarata	48	53	58	64	71
Estrabismo	2	3	4	5	6
Chalzion	6	7	8	9	10
Miopía	8	9	10	11	13
Hispermetropía	6	7	8	9	10
Astigmatismo	6	7	8	9	10
Total de Operaciones	112	126	140	156	174

	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
	Unidades				
Consultas	7.680	8.448	9.288	10.212	11.232
Total Consultas	7.680	8.448	9.288	10.212	11.232
Operaciones					
Pterigión	432	480	528	588	648
Catarata	576	636	696	768	852
Estrabismo	24	36	48	60	72
Chalzion	72	84	96	108	120
Miopía	96	108	120	132	156
Hispermetropía	72	84	96	108	120
Astigmatismo	72	84	96	108	120
Total de Operaciones	1.344	1.512	1.680	1.872	2.088

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

4.3 Balance Pre-operativo

Tabla 22 Balance Pre-operativo

ACTIVOS	
Activos Corriente	
Caja y Banco	\$ 30.738,00
Inventario	\$ 2.300,00
Total Activo Corriente	\$ 33.038,00
Activo Fijo	
Muebles y Enseres	\$ 4.255,00
Equipo de Computación	\$ 7.150,00
Equipos Médicos	\$ 143.367,00
Otros Bienes	\$ 5.710,00
Total Activo Fijo Neto	\$ 160.482,00
Activo Diferido	
Gastos de Constitución	\$ 800,00
Depósitos en Garantía	\$ 4.000,00
Intangibles	\$ 1.680,00
Total Activo Diferido	\$ 6.480,00
TOTAL ACTIVO	\$ 200.000,00
PASIVO	
Pasivo Corriente	
Obligación Bancaria c/p	\$ 24.000,00

Pasivo Largo Plazo	
Obligación Bancaria l/p	\$ 96.000,00
TOTAL PASIVOS	\$ 120.000,00
PATRIMONIO	
Capital Propio	\$ 80.000,00
TOTAL PATRIMONIO	\$ 80.000,00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 200.000,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

4.4 Factibilidad del Proyecto

Para definir la factibilidad de este proyecto se debe considerar las herramientas necesarias para identificar el éxito o el fracaso del proyecto de inversión, se utilizará las siguientes viabilidades económicas para realizar la proyección; inversión Inicial, costos y gastos, depreciación, estructura de financiamiento de la inversión, amortización de la deuda, ingresos proyectados. Se debe determinar algunos indicadores como la TMAR (Tasa Mínima Atractiva de Retorno), la TIR (Tasa Interna de Retorno), el VAN (Valor Actual Neto), el ROE (Retorno sobre el Patrimonio) y el ROA (Retorno sobre los Activos). Luego determinar las viabilidades y los indicadores se tomará la decisión de crear o no el centro oftalmológico.

4.5 Inversión Total

La inversión inicial necesaria para la puesta en marcha del proyecto de la puesta en marcha de una clínica oftalmológica en la ciudad de Guayaquil es de \$200.000,00 comprendida entre bienes tangibles y bienes intangibles. Los bienes comprenden equipos de cómputo y comunicación, muebles y enseres, vehículos y movilización, inmuebles, maquinaria y equipo, útiles de oficina, inventarios, efectivo e intangibles.

Tabla 23 Inversión Inicial

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Equipos de computación			\$ 7.150,00
Computadoras	15	\$ 450,00	\$ 6.750,00
Impresoras	2	\$ 200,00	\$ 400,00

Bienes intangibles			\$ 2.480,00
Gastos de constitución	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Página web	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Antivirus	1	\$ 130,00	\$ 130,00
Licencia de Windows	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Licencia de Office	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Sistema de Seguridad	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Muebles y enseres			\$ 4.255,00
Escritorios	15	\$ 120,00	\$ 1.800,00
Sillas de escritorio	15	\$ 45,00	\$ 675,00
Silla de atención	12	\$ 35,00	\$ 420,00
Sillas de espera	20	\$ 30,00	\$ 600,00
Archivadores	2	\$ 95,00	\$ 190,00
Tacho de Basura	20	\$ 5,00	\$ 100,00
Mobiliario-Estante	2	\$ 200,00	\$ 400,00
Pizarra	2	\$ 35,00	\$ 70,00
Equipos médicos			\$ 143.367,00
Lensómetro	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Oftalmoscopio	3	\$ 1.500,00	\$ 4.500,00
Retinoscopio	3	\$ 500,00	\$ 1.500,00
Facoemulsificador	1	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00
Caja prisma	1	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00
Esterilizador	1	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00
Silla de ruedas	1	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00
Lámpara de Hendidura	3	\$ 2.489,00	\$ 7.467,00
Unidad de Refracción	2	\$ 3.690,00	\$ 7.380,00
Autorefractómetro- Keratómetro	2	\$ 3.090,00	\$ 6.180,00
Forópteros	2	\$ 1.190,00	\$ 2.380,00
Tonómetro	2	\$ 2.590,00	\$ 5.180,00
Topógrafo corneal	2	\$ 2.860,00	\$ 5.720,00
Microscopio Quirúrgico oftálmico	2	\$ 12.500,00	\$ 25.000,00
Mesa quirúrgica	2	\$ 3.580,00	\$ 7.160,00
Lavados de manos quirúrgicos	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
Instrumentos Quirúrgicos	2	\$ 8.000,00	\$ 16.000,00
Otros bienes			\$ 5.710,00
Proyector	2	\$ 500,00	\$ 1.000,00
Teléfono fijo	6	\$ 35,00	\$ 210,00
Aire Acondicionado central	2	\$ 2.000,00	\$ 4.000,00
Botiquines	5	\$ 20,00	\$ 100,00

Extintores	10	\$ 40,00	\$ 400,00
Inventarios			\$ 2.300,00
Armazones	100	\$ 20,00	\$ 2.000,00
Insumos médicos	10	\$ 30,00	\$ 300,00
Depósitos en Garantía			\$ 4.000,00
Depósito de local			\$ 4.000,00
Efectivo y Equivalente			\$ 30.738,00
Caja General			\$ 738,00
Bancos			\$ 30.000,00
TOTAL DE LA INVERSION			\$ 200.000,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

La tabla de inversión en la compra de bienes, se distribuye en equipos de computación que necesitará el centro oftalmológico, quince computadoras para el gerente, el director médico, gerente financiero, las secretarias, el contador, los médicos oftalmólogos, los optometristas, las 2 licenciadas, el auxiliar y las instrumentistas; una impresora, de uso compartido y el otro para el gerente general. De esta manera la inversión total en equipos de cómputos es de USD \$7.150,00.

El total de inversión en bienes intangibles es de USD \$2.480,00 porque se adquirirá un dominio de página web que facilitará acceso de información en las redes sociales, correo electrónico y toda herramienta que facilite la comunicación con el paciente obteniendo una mejor comodidad de información. Se invertirá también, en todo el trámite y permisos que son necesarios para la constitución legal del centro oftalmológico. Por otra parte, Se usará una licencia de Office y Windows, un antivirus para la instalación en todas las computadoras; por último, se instalará un sistema para las cámaras de vigilancia del Centro.

Los muebles y enseres de oficina, se necesita una inversión de USD \$4.255,00 de tal forma que, está compuesto por quince sillas de escritorio, quince escritorios para el personal administrativo y de la salud. También se adquirirá doce sillas para atención del paciente y veinte sillas para la sala de espera; cuatro archivadores, que facilitaran la búsqueda de información, se obtendrá estantes para la visualización de los armazones en ventas, además se necesitara dos pizarras para las capacitaciones del personal

administrativo y salud y por último los tachos de basura en cada lugar del centro.

Los equipos médicos adquieren una inversión total de USD \$ 143.367,00 de tal forma se distribuye en un lensómetro para obtener las medidas de los lentes, tres oftalmoscopio para examinar a los pacientes pediátricos de manera sencilla, tres retinoscopio para valorar la retina en los niños, un facoemulsificador para realizar las cirugías de cataratas, miopía, estrabismo, hipermetría, se adquirirá armazones para la ventas a precios cómodos, caja prisma para realizar exámenes visuales, también un esterilizador para la esterilización de los instrumentos quirúrgicos, una silla de ruedas para llevar al paciente hacia la sala de procedimiento, lámpara de hendidura, unidad de refracción, autorefractómetro-keratómetro, forópteros, tonómetro, topógrafo corneal son equipos que permite la valoración visual del globo ocular, además microscopio quirúrgico, mesa quirúrgica, lavados de manos quirúrgica, instrumentos quirúrgico e insumos médicos.

Además en otros bienes se tiene una inversión de \$5.710,00 se distribuye de la siguiente manera; dos proyector, uno para la sala de espera donde se proyectara videos dinámicos de las cirugías que se realiza en el centro la otra se utilizara para la valoración de la agudeza visual, seis teléfonos fijos; dos aire acondicionado central para la ventilación completa del centro y el otro para el área de procedimiento que debe estar a una temperatura estándar, diez extintores, estará ubicado en cada consultorio, sala de espera, quirófano, y en cada oficina administrativa; cinco botiquines de fácil acceso para el personal para cualquier eventualidad.

Tendrá inventario de armazones por un valor de \$ 2.000,00 y un depósito de 2 meses por el local alquilado que oscila en \$4.000,00.

4.6 Costos Directos e Indirectos

Tabla 24 De costos directos.

Detalle	Costo Mensual	Costo Anual
Insumos médicos	\$ 100,00	\$ 1.200,00
Sueldos del personal medico	\$ 18.678,52	\$ 224.142,24
Total	\$ 18.778,52	\$ 225.342,24

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Los costos directos mensuales ascienden a \$ 18.778,52 los cuales están compuestos por el pago de sueldos y beneficios sociales al personal médico y los insumos utilizados en la atención de consultas oftalmológicas. Los costos anuales de los mismos ascienden \$ 225.342,24

Tabla 25 De costos indirectos.

Detalle	Costo Mensual	Costo Anual
Mantenimiento de equipos oftalmológicos	\$ 300,00	\$ 3.600,00
Depreciación de Equipos Médicos	\$ 2.389,45	\$ 28.673,40
Total	\$ 2.689,45	\$ 32.273,40

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Los costos indirectos mensuales ascienden a \$2.689,45 que corresponde a depreciación de equipos médicos y mantenimiento de equipos oftalmológicos los costos indirectos anuales ascienden a \$ 32.273,40

4.7 Gastos fijos y variables

Los gastos fijos son los que se pagara mensualmente para el funcionamiento del centro oftalmológico, Son los gastos administrativos y los gastos de ventas que se han contratado mensualmente relacionado a las tareas administrativas y los gastos por los servicios que se ofrece.

Tabla 26 Gastos fijos

Detalle	Gasto Mensual	Gasto Anual
Administrativos	\$ 9.243,86	\$ 110.926,28
Sueldos administrativos	\$ 4.917,93	\$ 59.015,16
Alquiler del Centro	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00
Internet	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Gastos de mantenimiento de oficina	\$ 50,00	\$ 600,00
Honorarios contables	\$ 400,00	\$ 4.800,00
Tasas y Contribuciones	\$ 60,00	\$ 720,00
Depreciación	\$ 281,63	\$ 3.379,60
Amortizaciones	\$ 41,33	\$ 496,00
Intereses sobre préstamos	\$ 812,96	\$ 9.755,52

Luz	\$ 400,00	\$ 4.800,00
Agua	\$ 70,00	\$ 840,00
Teléfono	\$ 60,00	\$ 720,00
Ventas	\$ 575,00	\$ 6.900,00
Redes sociales	\$ 25,00	\$ 300,00
Vallas Publicitarias	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Comunity Manager	\$ 400,00	\$ 4.800,00
Total	\$ 9.818,86	\$ 117.826,28

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Los gastos fijos administrativos a pagar anualmente son de USD \$111.466,28 Por lo cual se pagará mensualmente el alquiler del centro USD \$2.000,00; los sueldos mensuales administrativos incluido los beneficios sociales, internet; instalación telefónica; gastos de mantenimiento de oficina de USD \$600,00. Con el fin de mantener un ambiente adecuado, que le dará una buena imagen y ofrecer un buen servicio a los pacientes.

Los gastos fijos de ventas anualmente es USD \$6.900,00 con el propósito de hacer conocer al centro por medio de materiales publicitarios, redes sociales que estarán actualizadas para dar información de promociones y servicios que el centro oftalmológico ofrecerá.

Tabla 27 Gastos Variables

Detalle	Gasto Mensual	Gasto Anual
Administrativos	\$ 350,00	\$ 4.200,00
Suministros de oficina	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Suministros de limpieza	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Ventas	\$ 230,00	\$ 2.760,00
Materiales de soporte publicitario	\$ 230,00	\$ 2.760,00
Total	\$ 580,00	\$ 6.960,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Los Gastos Variables totales anual del centro oftalmológico son de \$6.960,00

Depreciación de activos fijos y Amortizaciones

Los activos fijos del centro oftalmológico, se pierde año a año, por lo cual los equipos de computación hasta 3 años, muebles y enseres una vida útil de 10 años y los equipos médicos se desprecia hasta 5 años.

4.8 Tabla 28 Depreciación de activos

Detalle	Inversión	Vida útil	% de depreciación	Valor Anual
Equipos de Computo	\$ 7.150,00	3 años	33,33%	\$ 2.383,10
Muebles y enseres	\$ 4.255,00	10 años	10,00%	\$ 425,50
Equipos médicos	\$ 143.367,00	5 años	20,00%	\$ 28.673,40
Otros bienes	\$ 5.710,00	10 años	10,00%	\$ 571,00
Total				\$ 32.053,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 29. Amortizaciones

Detalle	Inversión	Vida útil	% de depreciación	Valor Anual
Bienes Intangibles	\$ 2.480,00	5 años	20,00%	\$ 496,00
Total				\$ 496,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

El centro oftalmológico también tiene bienes intangibles lo cuales se amortizarán a 5 años al 20%.

4.9 Cuadro de provisiones

Tabla 29 Cuadro de provisiones del personal

Cargo	Cantidad	Sueldo Fijo	Décimo tercero	Décimo Cuarto	Fondo de Reserva 8,33%	Aporte Patronal 11,15%	Vacaciones	Total Unitario	Total Mensual	Total Anual
Médicos Oftalmólogos	3	\$ 2.500,00	\$ 208,33	\$ 33,33	\$ 208,25	\$ 278,75	\$ 104,17	\$ 3.332,83	\$ 9.998,49	\$ 119.981,88
Optometrista	2	\$ 1.300,00	\$ 108,33	\$ 33,33	\$ 108,29	\$ 144,95	\$ 54,17	\$ 1.749,07	\$ 3.498,14	\$ 41.977,68
Licenciadas	2	\$ 1.300,00	\$ 108,33	\$ 33,33	\$ 108,29	\$ 144,95	\$ 54,17	\$ 1.749,07	\$ 3.498,14	\$ 41.977,68
auxiliar de enfermerías	2	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,32	\$ 44,60	\$ 16,67	\$ 561,25	\$ 1.122,50	\$ 13.470,00
Instrumentistas	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,32	\$ 44,60	\$ 16,67	\$ 561,25	\$ 561,25	\$ 6.735,00
Total Sueldos Operativos		\$ 5.900,00	\$ 491,67	\$ 166,65	\$ 491,47	\$ 657,85	\$ 245,83	\$ 7.953,47	\$ 18.678,52	\$ 224.142,24

Cargo	Cantidad	Sueldo Fijo	Décimo tercero	Décimo Cuarto	Fondo de Reserva 8,33%	Aporte Patronal 11,15%	Vacaciones	Total Unitario	Total Mensual	Total Anual
Gerente General	1	\$ 1.800,00	\$ 150,00	\$ 33,33	\$ 149,94	\$ 200,70	\$ 75,00	\$ 2.408,97	\$ 2.408,97	\$ 28.907,64
Asistente contable	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ 49,98	\$ 66,90	\$ 25,00	\$ 825,21	\$ 825,21	\$ 9.902,52
Secretarias	2	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,32	\$ 44,60	\$ 16,67	\$ 561,25	\$ 1.122,50	\$ 13.470,00
Auxiliar de servicios	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,32	\$ 44,60	\$ 16,67	\$ 561,25	\$ 561,25	\$ 6.735,00
Total Sueldos Administrativos		\$ 3.200,00	\$ 266,67	\$ 133,32	\$ 266,56	\$ 356,80	\$ 133,33	\$ 4.356,68	\$ 4.917,93	\$ 59.015,16

Elaborado por: Alfredo PARRALES Bazán

En esta tabla se detalla los sueldos mensuales y anuales del personal de salud y administrativos con sus respectivos decimos terceros, décimo cuarto, fondo de reserva, aporte patronal y vacaciones. Se detalla en el primer año laboral lo que debe pagar mensualmente un total de \$ \$23.596,45 y anualmente un monto total de \$ \$283.157,40

4.10 Financiamiento

El centro oftalmológico para su funcionamiento requiere una inversión de USD \$ 200.000,00. El préstamo que se realizara es por medio de la Corporación Financiera Nacional B.P (CFN), se obtendrá por parte de ellos el 60%, y el 40% es por capital propio, el centro asumirá la deuda con una tasa de interés anual de 8,95%, con un plazo de cinco años.

Tabla 30 De datos de financiamiento

Descripción	Monto	Porcentaje (%)
Inversión total	\$ 200.000,00	100%
Préstamo	\$ 120.000,00	60%
Capital Social	\$ 80.000,00	40%
Datos	Detalle	
Deuda	\$ 120.000,00	
Tasa de Interés	8.95%	anual
Tasa efectiva	0,7458%	mensual
Plazo	5	años
Periodos	60	meses

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

4.11 Amortización

EN la tabla de amortización se detalla el reembolso del préstamo bancario de USD\$ 200.000,00.

Tabla 31 De amortización

Numero Cuota	Fecha	Saldo capital	Capital	Interés	Valor Cuota
0	04/02/2020	\$ 120.000,00			
1	05/03/2020	\$ 118.000,00	\$ 2.000,00	\$ 895,00	\$ 2.895,00
2	04/04/2020	\$ 116.000,00	\$ 2.000,00	\$ 880,08	\$ 2.880,08
3	04/05/2020	\$ 114.000,00	\$ 2.000,00	\$ 865,17	\$ 2.865,17

4	03/06/2020	\$ 112.000,00	\$ 2.000,00	\$ 850,25	\$ 2.850,25
5	03/07/2020	\$ 110.000,00	\$ 2.000,00	\$ 835,33	\$ 2.835,33
6	02/08/2020	\$ 108.000,00	\$ 2.000,00	\$ 820,42	\$ 2.820,42
7	01/09/2020	\$ 106.000,00	\$ 2.000,00	\$ 805,50	\$ 2.805,50
8	01/10/2020	\$ 104.000,00	\$ 2.000,00	\$ 790,58	\$ 2.790,58
9	31/10/2020	\$ 102.000,00	\$ 2.000,00	\$ 775,67	\$ 2.775,67
10	30/11/2020	\$ 100.000,00	\$ 2.000,00	\$ 760,75	\$ 2.760,75
11	30/12/2020	\$ 98.000,00	\$ 2.000,00	\$ 745,83	\$ 2.745,83
12	29/01/2021	\$ 96.000,00	\$ 2.000,00	\$ 730,92	\$ 2.730,92
13	28/02/2021	\$ 94.000,00	\$ 2.000,00	\$ 716,00	\$ 2.716,00
14	30/03/2021	\$ 92.000,00	\$ 2.000,00	\$ 701,08	\$ 2.701,08
15	29/04/2021	\$ 90.000,00	\$ 2.000,00	\$ 686,17	\$ 2.686,17
16	29/05/2021	\$ 88.000,00	\$ 2.000,00	\$ 671,25	\$ 2.671,25
17	28/06/2021	\$ 86.000,00	\$ 2.000,00	\$ 656,33	\$ 2.656,33
18	28/07/2021	\$ 84.000,00	\$ 2.000,00	\$ 641,42	\$ 2.641,42
19	27/08/2021	\$ 82.000,00	\$ 2.000,00	\$ 626,50	\$ 2.626,50
20	26/09/2021	\$ 80.000,00	\$ 2.000,00	\$ 611,58	\$ 2.611,58
21	26/10/2021	\$ 78.000,00	\$ 2.000,00	\$ 596,67	\$ 2.596,67
22	25/11/2021	\$ 76.000,00	\$ 2.000,00	\$ 581,75	\$ 2.581,75
23	25/12/2021	\$ 74.000,00	\$ 2.000,00	\$ 566,83	\$ 2.566,83
24	24/01/2022	\$ 72.000,00	\$ 2.000,00	\$ 551,92	\$ 2.551,92
25	23/03/2022	\$ 70.000,00	\$ 2.000,00	\$ 537,00	\$ 2.537,00
26	25/03/2022	\$ 68.000,00	\$ 2.000,00	\$ 522,08	\$ 2.522,08
27	24/04/2022	\$ 66.000,00	\$ 2.000,00	\$ 507,17	\$ 2.507,17
28	24/05/2022	\$ 64.000,00	\$ 2.000,00	\$ 492,25	\$ 2.492,25
29	23/06/2022	\$ 62.000,00	\$ 2.000,00	\$ 477,33	\$ 2.477,33
30	23/07/2022	\$ 60.000,00	\$ 2.000,00	\$ 462,22	\$ 2.462,22
31	22/08/2022	\$ 58.000,00	\$ 2.000,00	\$ 447,50	\$ 2.447,50
32	21/09/2022	\$ 56.000,00	\$ 2.000,00	\$ 432,58	\$ 2.432,58
33	21/10/2022	\$ 54.000,00	\$ 2.000,00	\$ 417,67	\$ 2.417,67
34	20/11/2022	\$ 52.000,00	\$ 2.000,00	\$ 402,75	\$ 2.402,75
35	20/12/2022	\$ 50.000,00	\$ 2.000,00	\$ 387,83	\$ 2.387,83
36	19/01/2023	\$ 48.000,00	\$ 2.000,00	\$ 372,92	\$ 2.372,92
37	18/02/2023	\$ 46.000,00	\$ 2.000,00	\$ 358,00	\$ 2.358,00
38	20/03/2023	\$ 44.000,00	\$ 2.000,00	\$ 343,08	\$ 2.343,08
39	19/04/2023	\$ 42.000,00	\$ 2.000,00	\$ 328,17	\$ 2.328,17
40	19/05/2023	\$ 40.000,00	\$ 2.000,00	\$ 313,25	\$ 2.313,25
41	18/06/2023	\$ 38.000,00	\$ 2.000,00	\$ 298,33	\$ 2.298,33
42	18/07/2023	\$ 36.000,00	\$ 2.000,00	\$ 283,42	\$ 2.283,42
43	17/08/2023	\$ 34.000,00	\$ 2.000,00	\$ 268,50	\$ 2.268,50
44	16/09/2023	\$ 32.000,00	\$ 2.000,00	\$ 253,58	\$ 2.253,58
45	16/10/2023	\$ 30.000,00	\$ 2.000,00	\$ 238,67	\$ 2.238,67
46	15/11/2023	\$ 28.000,00	\$ 2.000,00	\$ 223,75	\$ 2.223,75

Proyección de ingreso del centro oftalmológico

4.13 Proyección de Ventas

Tabla 32 Escenario Normal (Consultas médicas)

MESES	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual
Enero	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Febrero	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Marzo	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Abril	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Mayo	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Junio	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Julio	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Agosto	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Septiembre	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Octubre	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Noviembre	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Diciembre	640	9.600,00	704	10.560,00	774	11.610,00	851	12.765,00	936	14.040,00
Total	7680	115.200,00	8448	126.720,00	9288	139.320,00	10212	153.180,00	11232	168.480,00

Elaborado por Alfredo Parrales Bazán

Tabla 33 Escenario Normal (Operaciones)

MESES	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Operaciones	Total mensual	Operaciones	Total mensual	Operaciones	Total mensual	Operaciones	Total mensual	Operaciones	Total mensual
Enero	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Febrero	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Marzo	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Abril	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Mayo	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Junio	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Julio	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Agosto	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Septiembre	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Octubre	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Noviembre	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Diciembre	112	71.600,00	126	80.400,00	140	89.200,00	156	99.200,00	174	110.800,00
Total	1344	859.200,00	1512	964.800,00	1680	1.070.400,00	1872	1.190.400,00	2088	1.329.600,00

Total General	974.400,00	1.091.520,00	1.209.720,00	1.343.580,00	1.498.080,00
----------------------	-------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Proyección de Ventas

Tabla 34 Escenario Optimista (Consultas médicas)

MESES	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual
Enero	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Febrero	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Marzo	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Abril	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Mayo	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Junio	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Julio	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Agosto	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Septiembre	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Octubre	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Noviembre	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Diciembre	750	11.250,00	825	12.375,00	907	13.605,00	998	14.970,00	1097	16.455,00
Total	9000	135.000,00	9900	148.500,00	10884	163.260,00	11976	179.640,00	13164	197.460,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 35 Escenario Normal (Operaciones)

MESES	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Operaciones	Total mensual								
Enero	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Febrero	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Marzo	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Abril	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Mayo	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Junio	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Julio	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Agosto	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Septiembre	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Octubre	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Noviembre	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Diciembre	133	85.200,00	145	92.400,00	160	101.600,00	178	113.200,00	193	122.000,00
Total	1596	1.022.400,00	1740	1.108.800,00	1920	1.219.200,00	2136	1.358.400,00	2316	1.464.000,00
Total General	1.157.400,00		1.257.300,00		1.382.460,00		1.538.040,00		1.661.460,00	

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Proyección de Ventas

Tabla 36 Escenario Pesimista (Consultas médicas)

MESES	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual	Pacientes	Total mensual
Enero	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Febrero	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Marzo	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Abril	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Mayo	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Junio	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Julio	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Agosto	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Septiembre	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Octubre	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Noviembre	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Diciembre	480	7.200,00	528	7.920,00	580	8.700,00	638	9.570,00	701	10.515,00
Total	5760	86.400,00	6336	95.040,00	6960	104.400,00	7656	114.840,00	8412	126.180,00

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 37 Escenario Pesimista (Operaciones)

MESES	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Operaciones	Total mensual								
Enero	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Febrero	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Marzo	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Abril	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Mayo	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Junio	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Julio	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Agosto	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Septiembre	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Octubre	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Noviembre	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Diciembre	84	53.400,00	96	61.000,00	108	68.600,00	121	76.600,00	135	85.400,00
Total	1008	640.800,00	1152	732.000,00	1296	823.200,00	1452	919.200,00	1620	1.024.800,00

Total General	727.200,00	827.040,00	927.600,00	1.034.040,00	1.150.980,00
----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------------	---------------------

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

4.14 Punto de Equilibrio

$$PE = \frac{COSTO FIJO}{1 - \frac{COSTO VARIABLE}{VENTAS}}$$

Costo Fijo		375.441,92
Costo Variable	1-	<u>6.960,00</u>
		974.400,00
		375.441,92
	1-	<u>0,007142857</u>
		375.441,92
		0,992857143

PE=	378.142,94
------------	-------------------

El punto de equilibrio es un indicador clave importante ya que este nos permite conocer cuántas consultas y operaciones se deben realizar en un determinado tiempo, para no perder y poder cubrir los costos. El punto de equilibrio en dólares es de USD\$378.142,94 anual.

4.15 Índices Financieros

Tabla 49.

Indicador	Fórmula	Valor
ROE	Utilidad Neta / Total Patrimonio	38%
ROA	Utilidad Neta / Total Activos	27%
Margen Bruto	Beneficio Bruto / Ventas Netas	74,81%

Elaborado por Alfredo Parrales Bazán

La rentabilidad sobre el patrimonio es de 38%, la rentabilidad sobre los activos es del 27% y el margen bruto es del 74,81%.

4.16 Estado de Resultados Projectados

Tabla 38 Estado de Resultados Projectados

Periodo	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos por ventas	\$974.400,00	\$1.091.520,00	\$1.209.720,00	\$1.343.580,00	\$1.498.080,00
Costos de Venta	\$ (228.942,24)	\$ (251.836,46)	\$ (277.020,11)	\$ (304.722,12)	\$ (335.194,33)
Utilidad Bruta	\$745.457,76	\$839.683,54	\$932.699,89	\$1.038.857,88	\$1.162.885,67
(-) Gastos de ventas	\$ (9.660,00)	\$ (10.626,00)	\$ (11.688,60)	\$ (12.857,46)	\$ (14.143,21)
(-) Gastos de administración	\$ (101.495,16)	\$ (111.644,67)	\$ (122.809,14)	\$ (135.090,06)	\$ (148.599,06)
(-) Depreciación	\$ (32.053,00)	\$ (32.053,00)	\$ (32.053,00)	\$ (29.669,90)	\$ (29.669,90)
Total Gastos	\$ (143.208,16)	\$ (154.323,67)	\$ (166.550,74)	\$ (177.617,42)	\$ (192.412,17)
Utilidad Operacional	\$602.249,61	\$685.359,87	\$766.149,15	\$861.240,46	\$970.473,50
Amortización de Intangibles	\$ (496,00)	\$ (496,00)	\$ (496,00)	\$ (496,00)	\$ (496,00)
Utilidad antes de intereses e impuestos	\$601.753,61	\$684.863,87	\$765.653,15	\$860.744,46	\$969.977,50
(-) Gastos financieros	\$ (9.755,50)	\$ (7.607,50)	\$ (5.459,30)	\$ (3.311,50)	\$ (1.163,50)
Utilidad antes de Part. Trab. e Impuestos	\$591.998,11	\$677.256,37	\$760.193,85	\$857.432,96	\$968.814,00
(-) 15% Participación de Trabajadores	\$ (88.799,72)	\$ (101.588,45)	\$ (114.029,08)	\$ (128.614,94)	\$ (145.322,10)
Utilidad antes de Impuestos	\$ 503.198,39	\$ 575.667,91	\$ 646.164,77	\$ 728.818,02	\$ 823.491,90
(-) 22% Impuesto a la renta	\$ (110.703,65)	\$ (126.646,94)	\$ (142.156,25)	\$ (160.339,96)	\$ (181.168,22)
Utilidad Neta	\$392.494,74	\$449.020,97	\$504.008,52	\$568.478,05	\$642.323,68

Elaborado por Alfredo Parrales Bazán

4.17 Análisis de Sensibilidad

Tabla 39 Escenario Normal

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
+ Ingresos a efectos de impuestos		974.400,00	1.091.520,00	1.209.720,00	1.343.580,00	1.498.080,00
- Costo directos e indirectos		340.097,40	374.107,14	411.517,85	452.669,64	497.936,60
= EBITDA		634.302,60	717.412,86	798.202,15	890.910,36	1.000.143,40
- Gastos Financieros		9.755,50	7.607,50	5.459,30	3.311,50	1.163,50
- Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
- amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
= Resultado antes de impuesto		591.998,11	677.256,37	760.193,85	857.432,96	968.814,00
- 15% Participación de Trabajadores		88.799,72	101.588,45	114.029,08	128.614,94	145.322,10
= Resultado después participación		503.198,39	575.667,91	646.164,77	728.818,02	823.491,90
- 22% impuesto a la renta		110.703,65	126.646,94	142.156,25	160.339,96	181.168,22
= Resultado después de impuesto		392.494,74	449.020,97	504.008,52	568.478,05	642.323,68
+ Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
+ Amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
- Inversiones	200.000,00					
- Capital de Trabajo	-9.038,00					9.038,00
+ Préstamo	120.000,00					
- Amortización de capital		24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00
= Flujo neto de caja	-70.962,00	401.043,74	457.569,96	512.557,52	574.643,95	657.527,58

Elaborado por Alfredo Parrales Bazán

Análisis de Sensibilidad

Tabla 40 Escenario Optimista

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
+ Ingresos a efectos de impuestos		1.157.400,00	1.257.300,00	1.382.460,00	1.538.040,00	1.661.460,00
- Costo directos e indirectos		340.097,40	374.107,14	411.517,85	452.669,64	497.936,60
= EBITDA		817.302,60	883.192,86	970.942,15	1.085.370,36	1.163.523,40
- Gastos Financieros		9.755,50	7.607,50	5.459,30	3.311,50	1.163,50
- Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
- amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
= Resultado antes de impuesto		774.998,11	843.036,37	932.933,85	1.051.892,96	1.132.194,00
- 15% Participación de Trabajadores		116.249,72	126.455,45	139.940,08	157.783,94	169.829,10
= Resultado después participación		658.748,39	716.580,91	792.993,77	894.109,02	962.364,90
- 22% impuesto a la renta		144.924,65	157.647,80	174.458,63	196.703,98	211.720,28
= Resultado después de impuesto		513.823,74	558.933,11	618.535,14	697.405,03	750.644,62
+ Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
+ Amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
- Inversiones	200.000,00					
- Capital de Trabajo	-9.038,00					9.038,00
+ Préstamo	120.000,00					
- Amortización de capital		24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00
= Flujo neto de caja	-70.962,00	522.372,74	567.482,10	627.084,14	703.570,93	765.848,52

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Análisis de Sensibilidad

Tabla 41 Escenario Pesimista

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
+ Ingresos a efectos de impuestos		727.200,00	827.040,00	927.600,00	1.034.040,00	1.150.980,00
- Costo directos e indirectos		340.097,40	374.107,14	411.517,85	452.669,64	497.936,60
= EBITDA		387.102,60	452.932,86	516.082,15	581.370,36	653.043,40
- Gastos Financieros		9.755,50	7.607,50	5.459,30	3.311,50	1.163,50
- Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
- amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
= Resultado antes de impuesto		344.798,11	412.776,37	478.073,85	547.892,96	621.714,00
- 15% Participación de Trabajadores		51.719,72	61.916,45	71.711,08	82.183,94	93.257,10
= Resultado después participación		293.078,39	350.859,91	406.362,77	465.709,02	528.456,90
- 22% impuesto a la renta		64.477,25	77.189,18	89.399,81	102.455,98	116.260,52
= Resultado después de impuesto		228.601,14	273.670,73	316.962,96	363.253,03	412.196,38
+ Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
+ Amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
- Inversiones	200.000,00					
- Capital de Trabajo	-9.038,00					9.038,00
+ Préstamo	120.000,00					
- Amortización de capital		24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00
= Flujo neto de caja	-70.962,00	237.150,14	282.219,72	325.511,96	369.418,93	427.400,28

Elaborado Por Alfredo Parrales Bazán

Para la elaboración del análisis de sensibilidad se ha considerado la variación del pronóstico de ventas dada por el aumento de la cantidad de consultas y de operaciones oftalmológicas y, se observa que, a través de la misma, los resultados del flujo cambian en gran cantidad. El VAN para el escenario normal es de \$1'823.550,61, la TIR en este caso es del 579% y cubre a la TMAR que es del 8%. En el escenario pesimista, el VAN es de \$1'121.663,58, la TIR de 352% y aun cubre a la TMAR del 8%. Para el escenario optimista, el VAN resultó en \$2'255.009,06, la TIR en 745%, cubriendo ampliamente a la TMAR del 8%.

Tabla 42 Costo Promedio Ponderado de Capital

	Fuentes de Financiamiento	Participación Cada Fuente	Costos de Financiamiento	WACC
Préstamo Entidad Bancaria	120.000,00	60,00%	6,21%	9,18%
Aporte de Socios	80.000,00	40,00%	10,45%	
Total	200.000,00	100,00%		

Elaborado por Alfredo Parrales Bazán

El costo promedio ponderado del capital que se obtuvo es de 9,18%.

Tabla 43 Costo de Capital

Cálculo Costo de Capital (Ke)	
Beta	0,82
Rf	2%
Rm	4,95%
Rp	6,03%
$Ke = R+B(Rm-Rf)+Rp$	10,45%

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 44 Costo de la Deuda

Calculo Costo de la Deuda (Kd)	
	8,28%
$kd = \text{Gastos Financiero/Deuda con Costo}$	
Elaborado Por Alfredo Parrales Bazán	

Tabla 45 Costo de la deuda después de impuestos

Cálculo Costo de la Deuda después de impuestos (Kdt)	
$Kdt = kd*(1-T)$	6,21%
Tasa de Impuestos (t)	25%
Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán	

El costo promedio ponderado de capital es de 9,18%. El costo de la deuda con la tasa del 6,21%, que se obtuvo por medio de la tasa del préstamo bancario y de la tasa fiscal. El costo de capital es de 10,45% por medio de la fórmula $Ke = R+B(Rm-Rf) +Rp$ donde el Beta fue de 0,82 y, el Riesgo Financiero fue del 2%, el rendimiento del mercado de 4,95% y el riesgo país del 6,03%.

Periodo de Recuperación de la Inversión

Tabla 46 Escenario Normal

Periodo	Flujo neto	Flujo acumulado	
0	-70.962,00	-70.962,00	\$1.823.550,61 VAN
1	401.043,74	330.081,74	
2	457.569,96	787.651,70	579% TIR
3	512.557,52	1.300.209,22	
4	574.643,95	1.874.853,17	
5	657.527,58	2.532.380,75	
	0,18		
	63,70	63 días	

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 47 Escenario Optimista

Periodo	Flujo neto	Flujo acumulado	
0	-70.962,00	-70.962,00	\$2.255.009,06 VAN
1	522.372,74	451.410,74	
2	567.482,10	1.018.892,84	745% TIR
3	627.084,14	1.645.976,98	
4	703.570,93	2.349.547,91	
5	765.848,52	3.115.396,43	
	0,14		
	48,90	48 días	

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Tabla 48 Escenario Pesimista

Periodo	Flujo neto	Flujo acumulado	
0	-70.962,00	-70.962,00	\$1.121.663,58 VAN
1	237.150,14	166.188,14	
2	282.219,72	448.407,86	352% TIR
3	325.511,96	773.919,82	
4	369.418,93	1.143.338,75	
5	427.400,28	1.570.739,03	
	0,30		
	107,72	107 días	

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

4.18 Flujo de Caja

Tabla 49 Flujo de Caja del Proyecto

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
+ Ingresos a efectos de impuestos		974.400,00	1.091.520,00	1.209.720,00	1.343.580,00	1.498.080,00
- Costo directos e indirectos		340.097,40	374.107,14	411.517,85	452.669,64	497.936,60
= EBITDA		634.302,60	717.412,86	798.202,15	890.910,36	1.000.143,40
- Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
- Amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
= Resultado antes de impuesto		601.753,61	684.863,87	765.653,15	860.744,46	969.977,50
- 15% Participación de Trabajadores		90.263,04	102.729,58	114.847,97	129.111,67	145.496,62
= Resultado después participación		511.490,56	582.134,29	650.805,18	731.632,79	824.480,87
- 22% impuesto a la renta		112.527,92	128.069,54	143.177,14	160.959,21	181.385,79
= Resultado después de impuesto		398.962,64	454.064,74	507.628,04	570.673,58	643.095,08
+ Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
+ Amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
- Inversiones	200.000,00					
- Capital de Trabajo		-9.038,00				9.038,00
= Flujo neto de caja	-190.962,00	431.511,64	486.613,74	540.177,03	600.839,48	682.298,98

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

Flujo de Caja

Tabla 50 Flujo de Caja del Inversionista

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
+ Ingresos a efectos de impuestos		974.400,00	1.091.520,00	1.209.720,00	1.343.580,00	1.498.080,00
- Costo directos e indirectos		340.097,40	374.107,14	411.517,85	452.669,64	497.936,60
= EBITDA		634.302,60	717.412,86	798.202,15	890.910,36	1.000.143,40
- Gastos Financieros		9.755,50	7.607,50	5.459,30	3.311,50	1.163,50
- Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
- Amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
= Resultado antes de impuesto		591.998,11	677.256,37	760.193,85	857.432,96	968.814,00
- 15% Participación de Trabajadores		88.799,72	101.588,45	114.029,08	128.614,94	145.322,10
= Resultado después participación		503.198,39	575.667,91	646.164,77	728.818,02	823.491,90
- 22% impuesto a la renta		110.703,65	126.646,94	142.156,25	160.339,96	181.168,22
= Resultado después de impuesto		392.494,74	449.020,97	504.008,52	568.478,05	642.323,68
+ Depreciación		32.053,00	32.053,00	32.053,00	29.669,90	29.669,90
+ amortización Intangibles		496,00	496,00	496,00	496,00	496,00
- Inversiones	200.000,00					
- Capital de Trabajo	-9.038,00					9.038,00
+ Préstamo	120.000,00					
- Amortización de capital		24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00
= Flujo neto de caja	-70.962,00	401.043,74	457.569,96	512.557,52	574.643,95	657.527,58

Elaborado por: Alfredo Parrales Bazán

CONCLUSIONES

Haber realizado este proyecto de inversión que forma parte del análisis del entorno, el análisis interno y estudio técnico de la empresa, el plan de marketing y el estudio financiero, se ha comprobado que este proyecto de negocio es factible.

Se identifican factores externos mediante análisis FODA Las condiciones tanto exteriores, como son el entorno y el mercado, así como las interiores que estructuran al proyecto permiten el correcto desarrollo de este centro oftalmológico, la ciudad tiene la necesidad que exista un centro oftalmológico con precios accesibles para el extracto social medio- bajo. PESTA el centro será ideal en beneficios de muchas personas porque contará con buena tecnología y un buen ambiente para las familias de Guayaquil de clase social medio bajo. En referente a las fuerzas de PORTER el centro oftalmológico tiene poder de negociación tanto con proveedores como con compradores, para competir en un ambiente seguro, se debe determinar los atractivos del mercado.

Es importante mencionar que las variables críticas y de riesgo para el proyecto son que alguna institución gubernamental ofrezca servicios a costo cero y a su vez que el local donde funcionara el centro oftalmológico pueda ofrecer una estabilidad en precios en el arriendo y que en las vías cercanas pueda existir facilidades para que los pacientes puedan acceder al centro oftalmológico. Es muy importante estar siempre atentos a que el personal que se contrate cuente con los estudios requeridos para manejar la demanda de pacientes, así mismo que los equipos médicos estén en óptimas condiciones que cumpla con los protocolos médicos para las operaciones ambulatorias.

En cuanto a los indicadores financieros, estos contribuyeron a comprobar que el proyecto de inversión es rentable. La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) resultó en 38%, la rentabilidad sobre activos (ROA) resultó en 74,81% y el margen bruto fue del 22%. El punto de equilibrio anual en dólares resultó en \$ \$ 378.142,94.

RECOMENDACIONES

Se recomienda analizar constantemente la tecnología existente y moderna para los equipos médicos y así mismo que los que se tenga estén en mantenimiento constante. De igual manera se recomienda llevar el plan de marketing para atraer a los pacientes y a sus familias. Se recomienda que el centro oftalmológico pueda ofrecer un compromiso social y que pueda realizar en fechas pactadas una campaña para los sectores vulnerables y con capacitaciones para que las personas puedan conocer sobre el cuidado de los ojos. Recordemos que a las personas que se ofrezca el servicio podrían ser más adelante clientes potenciales.

Se recomienda que se pueda considerar la adquisición de un bien inmueble para el manejo del centro oftalmológico, ya que estaría el proyecto dependiendo del dueño del inmueble y la actividad podría verse afectada en algún momento.

Al conocer el análisis de sensibilidad del proyecto, se recomienda mantener el personal capacitado y cumplan con los protocolos para las consultas y las operaciones que se tendrá en el centro oftalmológico, a su vez que el centro cumpla con las medidas higiénicas debidas.

Se recomienda contar con los permisos legales para que no haya contratiempos con los pacientes.

Referencias

- Aguilar Mayorga, E. R. (2015). Estudio de factibilidad para la creación de una importadora de partes de motor para automóviles japoneses a gasolina, desde Japón a la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato).
- Blanco, A. (2007). Formulación y Evaluación de proyectos. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Caiza Chuchuca, K. M. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa Represmundial Cía. Ltda. De tecnología informática ubicada en Tumbaco* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Costa Rico, J. V. (2018). Análisis de la estrategia competitiva por medio de las cinco Fuerzas de Porter en la Asociación de Productores Agropecuarios Piuntza Nankais para exportación y diversificación de productos. periodo 2016-2017 (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
- Erossa Martin, V. (2004). Proyectos de inversión en ingeniería. México: Limusa.
- Fuentelsaz, L., & Consuelo, G. (2015). El fracaso emprendedor a través de las instituciones y la calidad del emprendimiento. *Universia Business Review*, (47), 64-81.
- Graue Wiechers, E. (2003). *Oftalmología: en la práctica de la medicina general*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. En C. f. roberto Hernández. Mc Graw Hill.
- Herrera, R., & Baquero, M. B. (2018). Las 5 fuerzas de Porter. *Obtenido de elmayorportaldegerencia: [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Emprendedores/\[PD\]%20Documentos](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Emprendedores/[PD]%20Documentos)*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Principios de marketing. Pearson Prentice Hall.
- Loaiza, C. (marzo de 2018). Empresas en el Ecuador: Retos y desafíos para el 2018. Pwc. Obtenido de <https://www.pwc.ec/es/publicaciones/assets/pdf/SomosPwCIdeas.pdf>

MSP. (1 de agosto de 2016). *Acuerdos 0000079. Expídese la normativa sanitaria para la emisión del permiso de funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados del sistema nacional de salud.* Obtenido de <https://vlex.ec/vid/expidese-normativa-sanitaria-emision-648782129>.

Negocio, C. (2012). *Punto de Equilibrio.* Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/TI/PY/AM/10/EI_punto.pdf

Orozco, J. d. (2006). *Evaluación Financiera de Proyecto.* Universidad popular de Cesar.

Remis, J. A. (2009). Pasado y presente del juramento Hipocrático Análisis de su vigencia. *Revista argentina de radiología*, 73(2), 139-141.

Ricaurte, D. E. (25 de Agosto de 2019). *La situación del IESS.* Obtenido de <https://www.elcomercio.com/cartas/situacion-iess-servicio-lector-opinion.html>

Romero, E. (21 de marzo de 2018). Situación política en Ecuador: El precio de "descorreizar" al país. RT. Obtenido de <https://actualidad.rt.com/actualidad/266221-situacion-politica-actual-ecuador>.

Roqué, C. (2012). *Cuadro de mando integral: Onnis+ Lista Instituto Oftalmológico Privado* (Doctoral dissertation, Universidad Católica de Córdoba).

Rovayo, G. (24 de enero de 2008). *Finanzas Para Directivos.* Guayaquil: Estudio y Ediciones IDE. Obtenido de Conexión esan.

Tinajero Guerra, M. J. (20 de Marzo de 2019). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12849>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12849>: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12849/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-508.pdf>

Tinajero Guerra, M. J. (2019). Proyecto de factibilidad para la creación de una agencia turística, dedicada al turismo playero en las provincias de Guayas, Santa Elena y Manabí.

Torreblanca, F. (25 de Marzo de 2014). *Blog de Francisco Torreblanca*. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de Blog de Francisco Torreblanca: <https://franciscotorreblanca.es/diferenciar-competidores-directos-e-indirectos/>

Universo, E. (5 de Julio de 2018). *FMI: Economía de Ecuador parece estar enfriándose*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/07/05/nota/6845012/fmi-economia-ecuador-parece-estar-enfriandose>

Varela, R. (2006). La decisión de inversión y sus complejidades. Calí, Colombia: Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial de la Universidad Icesi.

ANEXOS

ENCUESTA PARA SELECCIÓN

1. Genero

- Masculino
- Femenino

2. Edad

- 20 - 30 años
- 31 – 40 años
- 41 – 50 años
- 51 – 60 años
- Más de 60 años

3. Ingreso

- \$ 200
- \$300
- \$396
- \$ 500
- Más de \$ 500

4. Si tiene en casa un familiar que sufre una de las siguientes enfermedades.

- Pterigión
- Glaucoma
- Conjuntivitis, Catarata
- Estrabismo
- Chalazión
- Otras.

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

1. ¿Usted recibe atención oftalmológica en la actualidad?

- SI
- NO

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NO RESPONDA ":

2. ¿Por qué motivos no recibe atención oftalmológica en la actualidad?

- Por costo,
- Difícil sacar cita,
- Ubicación del centro oftalmológico.

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA SI CONTESTE

3. Si es por costo hasta que valor estaría dispuesto a pagar una consulta de este tipo

- 10
- 12

4. ¿Cuántas veces en el año acudió a consulta oftalmológica?

- 1 vez en el año
- 2 veces en el año
- Más de 2 veces en el año
- Nunca

5. ¿Usted prefiere recibir su consultad oftalmológica en una institución?

- Institución Privada
- IESS
- Junta de Beneficencia de Guayaquil
- Fundación
- Ministerio de Salud Pública.

6. ¿Porque CUALES DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES ACUDIÓ a una consulta médica oftalmológica en la actualidad?

- Pterigión
- Glaucoma
- Conjuntivitis, Catarata
- Estrabismo
- Chalazión
- Otras.

7. ¿Cuál fue tu grado de satisfacción en el servicio que recibiste en tu consulta oftalmológica?

- Satisfecho
- Insatisfecho

8. ¿Cuál fue el precio de su última consulta oftalmológica?

- \$20 – 40
- \$41 – 60
- \$61 - 80
- \$81 – 100
- Más de \$100
- No paga nada.

9. ¿Usted visitaría un centro oftalmológico de consultas de menor precio de la cual usted pago según la respuesta anterior?

- Si
- No

10. ¿En qué lugar de la ciudad de Guayaquil le gustaría que el Centro Oftalmológico estuviera ubicado?

- Sur
- Norte
- Centro

11. ¿Usted utilizaría los servicios de un centro oftalmológico privado en el sur de la ciudad de Guayaquil?

- Si
- No

12.¿Cómo le gustaría recibir la información sobre un nuevo centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil?

- Correo electrónico
- Radios
- Internet
- Anuncio Publicitarios
- Televisión
- Vallas publicitarias



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Parrales Bazán, Alfredo Christian**, con C.C: # 0915892913 autor/a del trabajo de titulación: **Proyecto de factibilidad para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con clase social media-baja**. Previo a la obtención del título de **Ingeniería Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 10 de febrero de 2020

f. _____
Parrales Bazán, Alfredo Christian
C.C: 0915892913

NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Proyecto de factibilidad para la creación de un centro oftalmológico en la ciudad de Guayaquil para personas con clase social media-baja		
AUTOR(ES)	Parrales Bazán, Alfredo Christian		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing, Patricia Luciana, Valdiviezo Valenzuela		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas y Administración		
CARRERA:	Administración		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniería Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	10 de febrero de 2020	No. DE PÁGINAS:	94
ÁREAS TEMÁTICAS:	Modelo de Negocio, Administración, Gestión empresarial		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Empresa, Oftalmología, Salud, inversión.		
RESUMEN/ABSTRACT: Este proyecto de emprendimiento tiene como objetivo investigar la factibilidad de la formación de un centro oftalmológico dedicado a la consulta médica y procedimientos quirúrgicos ambulatorios en el cantón de Guayaquil, de la provincia del Guayas, el cual daría solución a la demanda de pacientes con problemas oftalmológicos de la clase social media – baja. Para este estudio de investigación, se llegó a identificar las características principales del servicio que se ofrecerá y la comercialización de la misma, además se utilizaron herramientas necesarias para el análisis del entorno, a través de la utilización del PESTA y el FODA por lo cual se pudo determinar la situación en la que se encuentra. Al utilizar herramientas en este proyecto de inversión que forma parte del análisis del entorno, el análisis interno y estudio técnico de la empresa, el plan de marketing y el estudio financiero, se ha comprobado que este proyecto de negocio es factible. Por medio de encuestas se identificaron variables que ayudaron a la aceptación del servicio, finalmente se realizó el análisis de sensibilidad, utilizando indicadores claves como el VAN, TIR, TMAR y el periodo de recuperación de la inversión. La población del estudio fue de personas de clase media - baja; la muestra constó con 384 habitantes, se usó el muestreo no probabilístico, debido a que no es fácil ubicar a todas las personas que sufren de enfermedades oftalmológicas de esta clase. En cuanto a los indicadores financieros, estos contribuyeron a comprobar que el proyecto de inversión es rentable. La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) resultó en 38%, la rentabilidad sobre activos (ROA) resultó en 74,81% y el margen bruto fue del 22%. El punto de equilibrio anual en dólares resultó en \$ 378.142,94			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-995779601	E-mail: alfredopb1@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Economista Arévalo Vecillas, Danny, Phd		
	Teléfono: +593-991048220		
	E-mail: danny182_182@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			