



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

DESARROLLO DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE CONSULTORIOS MÉDICOS, CON ENFOQUE PREVENTIVO Y BAJO COSTO PARA LA BOTICA BRISTOL, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017-2020

AUTOR:

ANGEL ALEXANDER AUQUILLA GUACHO

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, ha sido desarrollado por el señor Ángel Alexander Auquilla Guacho, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación

Ing. Paulina Fernanda Alvear Haro

DIRECTORA

Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Angel Alexander Auquilla Guacho, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de Marzo del 2018

Angel Alexander Auquilla Guacho
C.I. 060453873-6

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi Familia, a todos los que conformamos nuestro hogar a cada uno, ya que en base a su apoyo, consejos y valores estoy aquí y soy lo que soy.

A mis amigos y personas que fueron necesarios al brindarme una mano e impulsarme a conseguir un paso más en la vida, además de la institución como es Botica Bristol por abrirme las puertas y poder desarrollarme mucho más en el ámbito profesional.

AGRADECIMIENTO

Este logro se lo agradezco primero a Dios por guiarme en el camino y la dirección correcta, que a pesar de las dificultades, siempre es nuestro apoyo y está a nuestro lado, que gracias a ello se consiguió el objetivo.

Agradezco a la institución que me brindo los conocimientos necesarios, para abrirme paso y mejorar mis conocimientos en el ámbito profesional.

A mis tutores les agradezco inmensamente por la paciencia y conocimientos brindados a partir desde las aulas para lograr y cumplir con mis metas y ser un pilar fundamental para lograrlo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas	x
Índice de ilustraciones	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema.....	6
1.1.2 Delimitación del problema	6
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 Objetivo General.....	9
1.3.2 Objetivos Específicos	9
1.3.3 Impacto de la Investigación	9
1.3.4 Objetivo Del Milenio:.....	10
1.3.5 Objetivo Del Plan Del Buen Vivir:.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	11
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-CONCEPTUAL	12
2.2.1 Administración	12
2.2.2 Procesos Administrativos	16
2.2.3 Plan de negocios	18
2.3 DEFINICIÓN TÉRMINOS BÁSICOS	20
2.4 IDEA A DEFENDER	23

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	24
3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	24
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.2.1 Descriptiva.....	24
3.2.2 Documental.....	24
3.2.3 Campo.....	25
3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.3.1 Método Inductivo	25
3.3.2 Método Deductivo	25
3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
3.4.1 Descriptivo Narrativo	25
3.5 POBLACIÓN	26
3.6 MUESTRA	26
3.7 CUESTIONARIOS	28
3.7.1 Análisis y resultados de las encuestas aplicadas.....	29
3.7.2 COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	38
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	40
4.1 TEMA.....	40
4.2 UNIDAD DE ANALISIS (SCOPE).....	40
4.3 DIAGNOSTICO (AUDITORÍA ESTRATEGICA).....	43
4.3.1 Planteamiento estratégico	43
4.4 OBJETIVOS	44
4.5 Análisis del mercado	45
4.5.1 Entre los más representativos de la Ciudad de Riobamba tenemos:	46
4.6 ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL	50
4.7 ENTORNO LEGAL	52
4.7.1 Factores sociales y demográficos	52
4.7.2 Factores Tecnológicos	53
4.8 ANÁLISIS FODA	54
4.8.1 Análisis estratégico FODA	55
4.9 FLUJOGRAMA DE PROCESOS	60
4.9.1 En el proceso de atención	60
4.10 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	61

4.11	ESQUEMA GRÁFICO Y ESTRUCTURA DEL CONSULTORIO MEDICO	62
4.11.1	Plano exterior.....	62
4.11.2	Esquema de plano interior	63
4.11.3	Señaléticas reglamentarias en un consultorio medico	64
4.11.4	Significado de dolores de advertencia en el consultorio medico.....	64
4.11.5	Señales internas	65
4.12	MARKETING PUBLICITARIO AL CLIENTE.....	66
4.13	SEÑALÉTICAS PARA LA ATENCIÓN DE UN PACIENTE	67
4.14	TIPO DE ENFERMEDADES AMBULATORIAS POSIBLES A TRATAR.	68
4.15	ESTUDIO ECONÓMICO- FINANCIERO	69
4.15.1	Inversión Requerida.....	71
4.15.2	Inversión en activos diferidos.....	73
4.15.3	Financiamiento	77
	CONCLUSIONES	92
	RECOMENDACIONES.....	93
	BIBLIOGRAFÍA	94
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conoce la Ubicación de Botica Bristol.....	29
Gráfico 2: Desea un Servicio personalizado para la salud.....	30
Gráfico 3: Los Costos de atención Médica privada son accesibles	31
Gráfico 4: Los tiempos de espera son extensos en la atención médica pública.....	32
Gráfico 5: Cómo Calificaría la Atención medica Pública	33
Gráfico 6: Cómo calificaría la atención medica Privada	34
Gráfico 7: Conoce los medicamentos que mantiene Botica Bristol	35
Gráfico 8: Le gustaría que Botica Bristol brindara atención personalizada en salud y tratamiento Cosmetológico	36
Gráfico 9: Media Aritmética.....	37
Gráfico 10: Edades Comprometidas de la Población	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Ventajas De La Gestión Por Procesos	18
Tabla 2:	Conoce la Ubicación de Botica Bristol	29
Tabla 3:	Desea un servicio personalizado para la salud.....	30
Tabla 4:	Los costos de atención médica privada son accesibles.....	31
Tabla 5:	Los tiempos de espera son extensos en la atención médica pública.	32
Tabla 6:	Cómo calificaría la atención medica Pública.....	33
Tabla 7:	Cómo calificaría la atención medica Privada.....	34
Tabla 8:	Conoce Los Medicamentos que mantienen Botica Bristol	35
Tabla 9:	Le gustaría que Botica Bristol brindara atención personalizada en salud y tratamiento Cosmetológico.	36
Tabla 10:	Media Aritmética	37
Tabla 11:	Factores y respuesta en resumen de las encuestas aplicadas	38
Tabla 12:	Objetivos Estratégicos	45
Tabla 13:	Servicios Similares de Atención a la Salud	46
Tabla 14:	Prioridad de atención médica para el consultorio medico	67
Tabla 15:	Tabla de enfermedades Ambulatorias.....	68
Tabla 16:	Equipos de consultorio medico.....	69
Tabla 17:	Muebles y Enceres	70
Tabla 18:	Materiales.....	70
Tabla 19:	Inversión total del Proyecto	71
Tabla 20:	Inversión sobre activos fijo.....	71
Tabla 21:	Equipo de consultorio medico	72
Tabla 22:	Muebles y equipo de oficina	72
Tabla 23:	Resumen de Activos Diferidos	73
Tabla 24:	Materiales e Insumos	74
Tabla 25:	Personal Directo y Mano de Obra Directo.....	75
Tabla 26:	Gastos Administrativos	75
Tabla 27:	Gastos de Publicidad (Ventas).....	76
Tabla 28:	Suministros de oficina.....	76
Tabla 29:	Servicios básicos.....	76
Tabla 30:	Arriendo	76

Tabla 31:	Resumen de Inversión del Capital del Trabajo	77
Tabla 32:	Estado de Fuentes y Uso del capital	78
Tabla 33:	Tabla de Amortización de la deuda	78
Tabla 35:	Depreciación de activos	79
Tabla 36:	Tabla de Amortización.....	79
Tabla 37:	Componentes del Costo	80
Tabla 38:	Costo de Operaciones Proyectadas	80
Tabla 39:	Costos Fijos y Variables	81
Tabla 40:	Costos De producción Anual	81
Tabla 41:	Estudio de precios en consultorios médicos generales de la ciudad de Riobamba	82
Tabla 42:	Estimación de Ingresos	84
Tabla 43:	Presupuesto de Ingresos	84
Tabla 44:	Punto de Equilibrio	86
Tabla 45:	Estado de resultados proyectado	87
Tabla 46:	Flujo Neto de Efectivo	88
Tabla 47:	Flujo de caja proyectado	89
Tabla 48:	Calculo del VAN.....	90
Tabla 49:	Tasa Interna de Retorno	91
Tabla 50:	Periodo de recuperación de la inversión	91

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Porcentaje de Pobreza a Nivel Nacional	7
Ilustración 2: Porcentaje de Pobreza representada a nivel Provincial.....	7
Ilustración 3: Cantidad De Chimboracenses Asegurados	8
Ilustración 4: Ubicación de consultorio Bienestar Bristol a nivel de Riobamba.....	47
Ilustración 5: Ubicación de Bienestar Bristol a Clínicas más Cercanas.....	47
Ilustración 6: Ubicación de Bienestar con referencia a Consultorios médicos mas cercanos.....	48
Ilustración 7: Ubicación de bienestar con referencia a Hospitales.....	48
Ilustración 8: Ubicación captada en GPS	49
Ilustración 9: Plano exterior	62
Ilustración 10: Plano Interior	63
Ilustración 11: Colores Representativos de Alertas	64
Ilustración 12: Logotipo N° 2	66
Ilustración 13: Publicidad N °3.....	66

RESUMEN

El presente Plan de titulación tiene como objetivo la elaboración de un plan de negocio se desarrolla para la creación de consultorios médicos con enfoque preventivo y a bajos costos para la Botica Bristol, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Tiene como finalidad el diversificar las funciones y servicios de Botica Bristol además de determinar la viabilidad y rentabilidad del mismo. La metodología utilizada se basa en la realización de encuestas aplicadas a un muestreo de la ciudadanía de Riobamba para determinar la factibilidad y viabilidad del consultorio, además de información importante otorgada por la institución que fue de gran ayuda para completar el trabajo investigativo, además aplicando indicadores financieros que demuestra la factibilidad con cifras favorables, mediante una inversión de \$ 40.103,10 de los cuales se ha buscado el financiamiento de \$10.500 se tendrá una tasa interna de retorno (TIR) del 66 % y el valor actual neto (VAN) con \$ 105.503,43 que el periodo de recuperación de inversión sería de 5 años 5 meses y 4 días, para así llegar a una atención médica de 7200 consultas anuales con un valor inicial de \$7.50. Se recomienda la aplicación del plan de negocios como medio para crecer como empresa y dar impulso a las ya existentes en Botica Bristol.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > < DIVERSIFICACIÓN DE FUNCIONES > < ENFOQUE PREVENTIVO > < FACTIBILIDAD> <VIABILIDAD> <FINANCIACIÓN> <CULTURA ANCESTRAL> <INCLUSIÓN SOCIAL>.

Ing. Paulina Fernanda Alvear Haro

DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of this titling work is to prepare a business plan, developed to create offices for doctors, with a preventive approach, and low costs for Bristol Drugstore, in Riobamba, province of Chimborazo. Its purpose is to diversify pharmacy functions and services and determine its viability and profitability. The methodology used is based on conducting surveys applied to a sample of Riobamba citizens to determine the office viability and feasibility, in addition to important information provided by the institution which was helpful to complete the research work by applying financial indicators demonstrating the feasibility with favorable figures through an investment of \$40,103.10 from which the financing of \$10,500 has been sought. There will be an internal rate of return (IRR) of 66% and the net present value (NPV) with \$105,503.43 the period of recovery of investment would be five years and four days to reach a medical attention of \$7200 annual consultants with an initial value of \$7.50. It was concluded that Bristol Drugstore does not satisfy the number of consulting appointments; therefore, the creation of new doctors' offices, is necessary. It is recommended the application of the business plan as a means to grow as a company and give impetus to those already existing in Bristol Drugstore.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <DIVERSIFICATION OF FUNCTIONS>, <PREVENTIVE APPROACH>, <FEASIBILITY STUDY>, <PHARMACY>, <ANCESTRAL CULTURE>, <SOCIAL INCLUSION>

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el Sistema de Salud Pública y Privada es considerado como estratificado para distintos sectores económicos, donde la accesibilidad del servicio de salud se rige por la capacidad económica de cada persona. Toda organización privada tiene como objetivo fundamental obtener la mayor rentabilidad de sus servicios, con un uso adecuado de sus recursos disponibles, para lo cual las empresas al brindar el servicio de salud, busca el equiparse de tal manera que cubran la mayor cantidad de necesidades insatisfechas.

El proceso dinámico que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las entidades públicas y privadas deben adaptarse a un proceso de mejora continua y diversificación de sus funciones para volverse competitivo ante un mercado exigente.

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó la investigación y recopilación de información mediante encuestas, y se sustentó con fuentes bibliográficas e información de Internet.

El proyecto consta de capítulos que constituyen lo siguiente, el CAPÍTULO I abarca el problema, su planteamiento, su limitación; la justificación y los objetivos.

El CAPÍTULO II constituido por el Marco Teórico que está integrado por Antecedentes fundamentación Filosófica, Fundamentación Legal, Teoría conceptual definición de términos, Idea a defender.

El CAPÍTULO III en donde consta la modalidad y tipo de investigación, utilizada, la población y muestra de la presente investigación y los resultados del proceso investigativo, es decir la comprobación de la idea defender.

Finalmente, el CAPÍTULO IV constituido por la propuesta de mejora de la problemática en cuestión.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

En el mundo globalizado, inmerso en una evolución continúa, las empresas deben buscar un desarrollo, que les permita competir con otras empresas similares, además de buscar soluciones a necesidades en la sociedad mediante el desarrollo y diversificación de sus productos y servicios.

Botica Bristol, es una empresa ecuatoriana radicada en la ciudad de Riobamba dedicada a la elaboración de productos y prestación de servicios en el área de la medicina ancestral y tradicional. En la actualidad consta de 17 colaboradores entre los diversos campos laborales tales como administrativo, ventas y laboratoristas para producción.

En el transcurso de tiempo y la experiencia en el mercado de productos, Botica Bristol ha optado por la diversificación de sus servicios, mediante la creación de productos propios como cosméticos (cabello, cuerpo, rostro), kits de belleza, medicinales, preventivos entre muchos distintos productos que ofrece.

La empresa cuenta con una larga trayectoria, siendo una de las primeras boticas en la ciudad de Riobamba, que ha mantenido su desarrollo basado en la elaboración de productos propios con una gran acogida por la población, siendo esta actividad su forma de ingresos económicos.

La mejora continua que la empresa tenía hasta el año 2012, manteniendo una ideología conservadora de la localidad en la ciudad de Riobamba, ha venido siendo constante mediante las ideas innovadoras de Daniel Rivas Gerente de Botica Bristol, lo que ha permitido un gran salto a la evolución de la empresa.

Según la revista (LIDERES, 2016) publica un artículo el 24 de mayo del 2016 menciona: “las fórmulas magistrales se mantienen en Riobamba por 74 años”

En donde menciona parte de la historia que nos indica que:

Cerca de la botica hay 18 farmacias de cinco grandes cadenas. Pero se ha podido competir gracias a la calidad y efectividad de los productos que vendemos, a la atención personalizada y a la creatividad”, comenta Rivas, quien tiene 33 años. Él asumió la administración del negocio familiar en el año 2012. Como parte de su plan de negocios, Rivas modernizó el logotipo de la empresa, llevó la promoción de la marca a las redes sociales e inició un nuevo proyecto de boticas comunitarias.

Por otra parte, y paralelamente en la industria de la salud, la atención médica actual en la ciudad de Riobamba se evidencia que existen varios inconvenientes. Entre estos se detallan:

- La tardía atención
- Elevados costos de las clínicas
- Lapsos de espera extensos en los servicios de salud del sector público

La tardía atención.- Es un problema que puede evidenciarse en sub centros de salud y hospitales públicos, ya que los ciudadanos de Riobamba para realizarse un chequeo o para una revisión general tiene que acudir a partir de las 6:00 am en la mañana para conseguir un turno y esperar la llegada de los encargados a las 8:00 am y poder adquirir un cupo para su atención, los cuales son limitados y con un máximo de 10 personas al día , seguidamente se les provee un horario para que regresen y se les provee una fecha de atención en caso de algún inconveniente como feriados o el de no estar presente algún doctor o se encuentre con permiso, esta situación provoca un empeoramiento del paciente y produce la necesidad de buscar otros medios de atención en clínicas.

Es así como lo indica el (Comercio, 2012) en entrevistas realizadas:

Elsa Gavilla, de 23 años, cargaba en sus brazos a su hijo Carlos Castro, de 1 año y medio. Llegó a las 09:00. Antes de recibir atención, presentó el documento en el que los médicos del centro de salud de la parroquia Yaruquíes, donde habita, autorizaban su transferencia al hospital para que la ayudara un médico oncólogo. Gavilla explicó que Carlos padecía anemia y estaba resfriado. Por eso, el lunes pasado madrugó a las 05:00

para obtener el turno en el centro de salud. La atención comenzó a las 08:00. “Es difícil sacar un turno allá porque la infraestructura es pequeña y asiste mucha gente”.

Otro caso igual que nos indica Liliana Rodríguez llegó con Julia Pineda, de 2 meses de nacida. El miércoles recibió el último turno en el centro de salud para su pequeño. “La próxima ocasión debo ir al centro de salud más cercano. Pero si mi hijo no se cura, tendré que volver a este hospital. Tendré que madrugar otra vez”, este caso hace referencia la complicidad de obtener un turno para la atención necesaria de salud.

Elevados costos en clínicas. - cómo se puede conocer la atención en clínicas es de elevados costos, esto se debe a que después de un chequeo general a una persona que tiene un valor de entre los 20 a 25 dólares, se le solicita realizarse varios exámenes distintos o proveer de radiografías, entre otros.

Además estos requisitos se los realiza en la misma institución o en lugares ya destinados por los doctores para estos exámenes, elevando así el costo para los pacientes desmesuradamente incluso si es incorporado en una habitación, por lo general estos costos ascienden mínimo desde los 100 dólares por noche el costo de cama, esto provoca que el paciente no permanezca en la clínica y abandone la atención médica, sin importarle su empeoramiento por el hecho de no tener los recursos necesarios para poder solventar los gastos.

Según (Telegrafo, 2015), en las opiniones de la sociedad sobre los valores que se llegan a pagar en el sector público y privado son muy costosos. Es la opinión de:

Víctor Mora acudió al dermatólogo. Por una consulta pagó \$ 80 y los medicamentos que tuvo que adquirir sobrepasaron incluso el valor de la consulta médica. Al final canceló \$ 1.200 por el total de tratamientos dermatológicos a los que fue sometido durante meses. Este joven de 31 años explica que está afiliado a la seguridad social y su empresa le obliga a tomar un seguro privado, pero tiene malas experiencias con la atención en ambos servicios.

David Jarrín concuerda con Víctor en que el servicio público de salud debe mejorar y ser más ágil. Si bien reconoce que la salud privada es buena, también cree que los costos son elevados.

Daniela Salgado se suma a estas opiniones. Ella paga \$ 35 para que su hija se atienda en el pediatra, pero explica que en otros sitios el valor sube hasta \$ 50. “El servicio necesita mejorar. Pienso que las regulaciones en precios son necesarias porque te cobran hasta por lo mínimo.

Lapsos de espera para el Sector Público. - Este factor se puede resumir en la atención pública prioritaria en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se ha sabido que para la atención médica para los que poseen un seguro, los lapsos de espera a que deben sujetarse es extremadamente largos, las operaciones que se requiere o atención de enfermedades, deben ser avisadas previamente meses atrás para ser posteriormente atendidas.

Muchas veces la atención que necesita el paciente no se la puede realizar en la ciudad en la que radica o vive por lo que se busca las transferencias a otros hospitales del seguro de otras ciudades lo que alarga más su atención en busca de turnos médicos.

En el hospital general se puede evidenciar este suceso mediante las largas esperas para la atención médica de personas que muchas veces duermen en las instalaciones en busca de ser atendidos es como lo informa el (Comercio, 2012) mediante una publicación donde indica que, “en los pasillos del Hospital Policlínico más de 100 personas esperaban por un turno para ser atendidos”

Con estas limitantes en el área de salud, se busca reducir estos factores mediante la creación de consultorios médicos a bajos costos que ayude a la prevención de enfermedades en la población de la ciudad de Riobamba y al crecimiento económico y diversificación de las líneas de negocio de Botica Bristol.

Por lo tanto, el desarrollo del plan de negocios se enfoca en la diversificación de las funciones de la empresa, la viabilidad y rentabilidad de la creación de consultorios médicos. Se espera como resultado la satisfacción de las necesidades en áreas de la salud de los ciudadanos.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide el desarrollo de un Plan de Negocios para la creación de consultorios médicos preventivos y a bajo costos para la Botica Bristol?

1.1.2 Delimitación del problema

ESPACIO. - La presente investigación para la formulación del Plan de Negocio se lo llevara a cabo en la Botica Bristol, en las calles Larrea 22-34 y Primera Constituyente, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

ACCION. - Se realizará un diagnostico situacional, la estructuración del entorno físico, administrativo, financiero e ideológico.

TIEMPO. - Durante el período 2017-2020.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Mediante las ideas innovadoras de Daniel Rivas Gerente, se ha visto una mejora continua según porcentajes como lo indica la revista (LIDERES, 2016):

La innovación en el cambio del logotipo y la presentación de la marca en redes sociales esa estrategia de marketing se tradujo en un crecimiento de las ventas. En el 2012 la empresa facturó USD 412.000 y para el 2015, con las nuevas estrategias se incrementa a 565.000. Ese año se vendieron 55.900 unidades de 220 tipos de productos.

La Botica Bristol tiene como objetivo expandir su mercado, mediante la diversificación de sus servicios y mejorar el servicio de la salud busca la atención médica preventiva y a bajos costos para personas de escasos recursos económicos, que se ve muchas veces afectadas por el sistema actual de tratamiento de enfermedades que se aprecia del servicio de salud.

Buscando la satisfacción a una necesidad como es la atención médica para un sector de bajos recursos que según la (INEC, Pobreza por Necesidades Basicas Insatisfechas , 2016), de la Pobreza Por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) plantea:

Una persona es pobre por necesidades básicas insatisfechas si pertenece a un hogar que presenta carencias en la satisfacción de al menos una de sus necesidades básicas representadas en cinco componentes: i) calidad de la vivienda, ii) hacinamiento, iii) acceso a servicios básicos, iv) acceso a educación y v) capacidad económica.

Ilustración 1: Porcentaje de Pobreza a Nivel Nacional

Periodo		Tasa ⁽¹⁾
Diciembre	2008	47,0
	2009	44,9
	2010	41,8
	2011	39,4
	2012	36,8
	2013	38,7
	2014	35,4
	2015	32,9
	2016	32,0

Fuente: Encuesta Nacional de empleo, desempleo y subempleo ENEMDU
Elaborado: Instituto Nacional de Censos del Ecuador

Ilustración 2: Porcentaje de Pobreza representada a nivel Provincial

Provincia	Codigo de canton	Codigo de parroquia	POBLACIÓN SEGUN NIVEL DE POBREZA			POBLACIÓN SEGUN NIVEL DE POBREZA	
			POBLACIÓN NO POBRES	POBLACIÓN POBRES	Total	% POBLACIÓN NO POBRES	% POBLACIÓN POBRES
Chimborazo	Riobamba		POBLACIÓN NO POBRES	POBLACIÓN POBRES	Total	# VALOR	# VALOR
		Robamba	110.247	42.900	153.147	72,0%	28,0%
		Cacha	11	3.149	3.160	0,3%	99,7%
		Calpi	1.036	5.383	6.419	16,1%	83,9%
		Cubijes	236	2.277	2.513	9,4%	90,6%
		Flores	24	4.522	4.546	0,5%	99,5%
		Lican	1.793	6.034	7.827	22,9%	77,1%
		Licto	356	7.449	7.805	4,6%	95,4%
		Pungala	289	5.662	5.951	4,9%	95,1%
		Punin	130	5.836	5.966	2,2%	97,8%
		Quimiag	231	5.019	5.250	4,4%	95,6%
		San Juan	1.129	6.209	7.338	15,4%	84,6%
		San Luis	3.292	8.616	11.908	27,6%	72,4%
Total		118.774	103.056	221.830	53,5%	46,5%	

Fuente: INEC (instituto nacional de estadísticas y censos)
Elaborado: Equipo técnico de Análisis del censo y equipo de comunicación

Según los porcentajes representados se puede evidenciar que a un existe personas con necesidades básicas insatisfechas, entre ellas, las de carecer de servicios Básicos se puede apreciar que el 28% de ciudadanos Riobambeños a un son considerados como personas de población pobre y en la provincia de Chimborazo con un total de 46.5% de

la población aún tiene necesidades sin satisfacer. Además, en la búsqueda del bienestar social y la de satisfacer la necesidad de la salud se enfoca en Riobamba con una cantidad de 225.741 habitantes, según el último censo nacional (2010) en donde se puede constatar que:

Ilustración 3: Cantidad De Chimboracenses Asegurados



Fuente: INEC (instituto nacional de estadísticas y censos)

Elaborado: Equipo técnico de Análisis del censo y equipo de comunicación

Según las estadísticas representadas por el INEC se puede constatar que aún existe personas que no aportan al IESS con un total de 126.097 habitantes además de las personas que se ignora que es de 2.326 habitantes lo que nos da un total de 2452.097 habitantes que en si buscan una atención de salud externa.

Mediante el análisis que se obtiene de esta previa adquisición de información, de la población general en Riobamba con una cantidad de 225.741 habitantes, y que está considerada el 28% de la población como pobre por la falta de satisfacción de necesidades básicas, se podría entender que estamos hablando de 63.207.48 aproximadamente de habitantes Riobambeños que carecen de necesidades básicas.

Debido a estos antecedentes y la necesidad de brindar una atención médica preventiva a lo que es por derecho una ley de los ciudadanos, se busca desarrollar un plan de negocio para la creación de consultorios médicos para la Ciudad de Riobamba. Se espera que con la nueva iniciativa de negocios se llegue a los ciudadanos implantando un bajo costo en la atención médica.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Plan de Negocios para la creación de consultorios médicos, con enfoque preventivo y bajo costo para la Botica Bristol, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017-2020,

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Botica Bristol.
- Determinar elementos que intervienen para la creación de consultorios médicos.
- Identificar los factores que intervienen en la rentabilidad y viabilidad de consultorios médicos.

1.3.3 Impacto de la Investigación

Mediante el desarrollo del plan de negocio se podrá percibir la rentabilidad y viabilidad de la creación de consultorios médicos preventivos, el mismo que se busca tenga un impacto positivo en la ciudad de Riobamba, al brindar atención médica, en tiempo adecuado y de bajo costo.

Mediante la creación de estos consultorios médicos se busca:

- Aportar con una atención preventiva para personas de bajos recursos
- Satisfacer una necesidad social referente a salud preventiva.
- Prevenir enfermedades graves mediante la automedicación.
- Generar fuentes de empleo.
- Buscar la diversificación de funciones en la Botica Bristol
- Entre otros.

Ayudará notoriamente a la población que no cuenta con un seguro social y de bajos recursos económicos que no puedan adquirir el servicio privado de una clínica, se enfoca en la inclusión de todos los ciudadanos que gocen de una atención adecuada y profesional.

Además de expandir el mercado de sus servicios de la Botica Bristol como una fuente de ingresos y satisfacción laboral al servicio de la gente.

1.3.4 Objetivo Del Milenio:

Objetivo 8.- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

- Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados
- En cooperación con las empresas farmacéuticas, proporcionar acceso a los medicamentos esenciales en los países en desarrollo a precios accesibles.
- Proporción de la población con acceso sostenible a medicamentos esenciales a precios accesibles

Mediante el Objetivo Del Milenio Numero 8, Mediante la creación de los consultorios se busca la atención a las necesidades de los ciudadanos y accesibilidad al beneficio de la salud.

1.3.5 Objetivo Del Plan Del Buen Vivir:

Objetivo 3.- Mejorar el estilo de vida de la población

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del sistema nacional de inclusión y equidad social. Mediante los principios del objetivo tres del buen vivir se puede basar en la inclusión y equidad social para buscar satisfacer una necesidad como es la de la salud que llegue para todos, buscando así mejorar el estilo de vida de cada ciudadano y el bienestar familiar.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Según los antecedentes de Botica y Droguería Bristol se presenta una breve reseña histórica:

La Botica Bristol se funda en el año de 1942 con el nombre de “Comercial Botica y Droguería Bristol” en la ciudad de Riobamba, en la intersección Larrea y Veloz, para luego trasladarse a su actual ubicación que es a un costado del parque sucre, dedicándose a la comercialización de detalles como drogas, medicinas, productos químicos entre otros varios.

En el período de 1942 hasta 1982 el trabajo coordinado de Julio César Rivas y la señora María Luisa Yépez de Rivas (fundadores) lograron crear una reputación inigualable de la institución en comparación a otros negocios detallistas de la industria farmacéutica de la región. Atendieron un sinnúmero de pacientes tanto de la ciudad ubicada como de otras ciudades de la Sierra, Costa, Amazonía y Región Insular. Éstos realizaban largas colas de espera para ser dispensados y sanados por la “atención mágica” y productos magistrales de la institución. Los usuarios se encontraban dispersos en los diferentes estratos socioeconómicos de la región, desde personas acaudalas, hasta sectores marginales y pobres, incluido el sector indígena del país.

Desde el 2011 hasta la fecha la administración del negocio se encuentra a cargo de Daniel Rivas Mariño (nieto de los fundadores).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-CONCEPTUAL

2.2.1 Administración

La administración es fundamental para lograr la máxima productividad y calidad en las actividades propuestas, con los constantes cambios y la globalización la administración se ha convertido en un factor decisivo para competir con el mercado.

La administración según (Munch, 2007) es indispensable para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado, la administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos.

Administración Según Autores

Según la teoría de (Robert F. Buchele, 2014) El Proceso de trabajar con y a través de otras personas a fin de lograr los objetivos de una organización formal.

Según (American Management Association, 2013).-La administración es la actividad por la cual se obtienen determinados resultados a través del esfuerzo y la cooperación de otros.

Según la teoría de (Joseph L. Massie, 1994).-Método por el cual un grupo de cooperación dirige sus acciones hacia metas comunes. Este método implica técnicas mediante las cuales un grupo principal de personas (los gerentes) coordinan las actividades de otras.

2.2.1.1 Ética de la administración

Sociales. - Contribuyen al bienestar de la sociedad ya que a través de estos se persigue:

- Mejorar la calidad y precio del producto y servicio para satisfacer las necesidades reales del consumidor
- Contribuir a elevar el nivel socio económico de la población

- Disminuir la competencia desleal
- Impulsar el desarrollo económico y social a través de la creación de fuentes de trabajo
- Preservar los patrimonios intangibles y culturales de la sociedad

Organizacionales. - según (Munch, 2007), su finalidad es mejorar la organización a través de:

- Lograr la satisfacción integral de los clientes internos y externos
- Promover la innovación, investigación y desarrollo tecnológico
- Obtener la calidad productiva, eficacia y máxima eficiencia
- Optimizar los recursos y maximizar la eficiencia en métodos, sistemas y procedimientos
- Mantener una planta estable de trabajo
- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores

2.2.1.2 Responsabilidad social

“La responsabilidad social se presenta en el comportamiento en el que reacciona a “normas sociales vigentes, valores y expectativas de desempeño”. En este punto de vista se destaca que la sociedad espera un comportamiento que va más allá de proporcionar bienes y servicios por parte de las empresas; Como mínimo las empresas deben ser responsables del costo, social, ecológico y ambiental que resulte de sus actividades, como máximo, por tanto, las empresas deben reaccionar y contribuir a resolver los problemas de la sociedad”.

Según la teoría de (James Donnelly, 1995) nos indica que la responsabilidad social es muy importante ya que lo que se pretende obtener es un servicio de calidad teniendo mucho en cuenta lo preciado de la vida humana y la responsabilidad que conlleva el tratarla buscando la accesibilidad para de la atención médica.

2.2.1.3 Principios de administración en consultorios médicos

Según (Barillas, 2013), divide los principios en cuatro puntos específicos que son:

- Administrar con eficiencia.
- Liderar el personal en forma adecuada.
- Hacer agradable la experiencia del paciente y la de su familia.
- Estar en constante evolución con las nuevas tecnologías.

2.2.1.4 Inconvenientes administrativos en consultorios médicos

Entre los factores que disgustan a los pacientes en su atención podemos destacar:

- Llamadas telefónicas mal manejadas.
- Turnos mal distribuidos.
- Inadecuado manejo de la información, seguimiento de estudios o resultados solicitados.
- Mala comunicación entre el personal de atención, con el paciente.
- Falta de información en los lugares de reposo.
- Intolerantes en el trato del personal al paciente.
- Infraestructura inadecuada.
- Extensos tiempos de espera sin respuesta.

2.2.1.5 Administración de recursos humanos en consultorios médicos y clínicas

El personal que interactúa en estas instalaciones es muy importante no por la cantidad de personal que posee, sino por la variedad de profesionales que brindan su ayuda para los distintos casos que se presenten.

Para el manejo de recurso humano se tiene que tener pendiente la complejidad de la descripción del puesto, la elección del personal y la evaluación de desempeño por ello se puede clasificar en tres grupos que son:

- Personal medico
- Personal administrativo
- Personal asistencial, técnico y paramédico

2.2.1.6 Características del personal medico

Entre los principales profesionales médicos se divide en las siguientes ramas como son:

- Tecnólogos médicos
- Enfermeras
- Obstétricas
- Nutricionistas
- Técnicas de enfermería
- Paramédicos
- Técnicos de laboratorio
- Podólogos
- Cosmetología

2.2.1.7 Características del personal administrativo en consultorios médicos

Según la labor que desempeñan entre los principales tenemos los siguientes:

- Administradores
- Auditores médicos
- Recepcionistas
- Auxiliares de archivos
- Chóferes
- Profesionales de marketing.
- Contadores
- Comunicador

Este personal se caracteriza por que es la base del funcionamiento de la institución médica

2.2.1.8 Características de la infraestructura en consultorios médicos

Entre las áreas más indispensables tenemos:

- Sala de espera
- Área de entrevistas y recopilación de datos
- Área de atención o exploración
- Sanitarios
- Adecuada iluminación y ventanillas
- Limpieza y adecuados recipientes de basura
- Bodega de Almacenamiento.

2.2.2 Procesos Administrativos

Según varios Autores:

Según la teoría de (URWICK, 2011) define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos, investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando.

La teoría de (Koontz y O' Donnell, 1987) nos indica que el proceso administrativo consta de 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

Según un estudio realizado sobre (Miner, 2006) define el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, organización, dirección, coordinación, control.

Según (James Stone, 1996) nos indica que es el conjunto de una secuencia de pasos necesarios para cumplir con objetivos propuestos, además de ser una metodología fundamental para la aplicación de la administración.

2.2.2.1 Etapas del proceso administrativo

El Proceso Administrativo es el conjunto de Fases o etapas Sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Entre las etapas más conocidas del proceso administrativo se puede mencionar:

Planificar.- Es la determinación de acciones o escenario futuros y del rumbo a donde se dirige la empresa y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Organización. - consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el de establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo

Dirección. - es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa

Control. - establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de comparar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente.

2.2.2.2 Gestión por procesos en consultorios médicos

Es un conjunto de actividades en un establecimiento de salud que son mutuamente relacionadas y dependientes para el cumplimiento de sus objetivos. Estos pueden ser estratégicos, operativos y de soporte.

La administración moderna organiza los servicios de la salud en función de los intereses del paciente y familiares.

La gestión por procesos constituye un elemento estratégico de la excelencia, genera sistematización, disminuye la variabilidad de la asistencia y profundiza en el conocimiento de los procesos mediante una retroalimentación de información que produce una mejora continua.

Modelo de administración por proceso en el hospital JOHNS HOPKINS, QUE NOS INDICA:

“Cada unidad de gestión clínica está liderada por un jefe de unidad funcional (clínico) del cual depende directamente una directora de enfermería y un administrador. Son responsables de los costos directos del funcionamiento de la unidad incluyendo los servicios de los departamentos de ayuda al diagnóstico, el hospital ha sido nombrado en repetidas ocasiones. El número uno en los Estados Unidos, por la encuesta sobre “los mejores hospitales del país” que conduce anualmente la revista US. News & World Report”

2.2.2.3 Ventajas de la gestión por procesos en consultorios médicos y clínicas

Tabla 1: Ventajas De La Gestión Por Procesos

Gestión Tradicional	Gestión por procesos
La responsabilidad es compartida por varios profesionales	La responsabilidad es única por el coordinador de procesos
Prevalece la organización vertical	Convive la organización vertical con la horizontal
Evalúa la eficacia de la práctica clínica del proceso	Evalúa la efectividad y la eficiencia
Organización por departamentos o áreas	Organización por unidades de gestión de los procesos
Autoridad basada en jefes de departamento	Autoridad basada en responsables del proceso
Principios de jerarquía y de control	Principios de autonomía y de autocontrol

Fuente: **Slide Share diapositivas de gestión por procesos**

Elaborado por: **Instituto sudamericano**

2.2.3 PLAN DE NEGOCIOS

Según (Borello, 2000) nos indica que un plan de negocio o también plan económico y financiero es en resumen “un instrumento sobre el que se apoya un proceso de planificación sistémico y eficaz”

Según (Stutely, 1999) define un plan estratégico o de negocios es aquel plan que expone el método para llevar a cabo cierta actividad en cierto periodo en el futuro.

2.2.3.1 Objetivos del Plan de Negocios

Según (Borello, 2000) indica que el plan de negocios permite conocer la viabilidad y rentabilidad del negocio o proyecto que busca como objetivos:

- La expresión formal de un proceso de planeación estratégica.
- Abrir fuentes de empleo en una organización
- Una petición de financiamiento a terceros.
- Una herramienta para la administración operativa.
- Establecer una economía.
- Bienestar social.

2.2.3.2 Pasos para formular un plan de negocios

Entre la base estructural de un plan de negocio según (Stutely, 1999) destaca los siguientes puntos:

- Defina las actividades de su negocio
- Defina el estado que guarda actualmente el negocio
- Defina el mercado externo, la competencia que enfrenta y su posicionamiento de mercado.
- Defina sus objetivos para el periodo que cubra el plan
- Formule una estrategia para lograr los objetivos
- Identifique los riesgos y las oportunidades
- Trace una estrategia para limitar los riesgos y explotar las oportunidades
- Depure las estrategias hasta obtener planes de trabajo
- Proyecte los costos y los ingresos, y desarrolle un plan financiero
- Documentelo con concisión
- Conseguir que el plan se apruebe
- Aplicarlo

2.2.3.3 Funciones del plan de negocios

Según (Borello, 2000) menciona las siguientes funciones de un plan de negocio:

- Análisis de la factibilidad financiera y del atractivo económico de una inversión, ya que se trata de la ampliación de una actividad existente o del nacimiento de una nueva iniciativa.
- Planificación de las estrategias y determinación del plan operativo en todas sus áreas
- Definición de la composición organizacional de la empresa eficiente, además de coherente con los objetivos y definición de las tareas y responsabilidades del personal involucrado.
- Acceso a las fuentes de financiamiento.
- Utilización del presupuesto en la cuantificación de los objetivos y del análisis de las desviaciones como procedimiento de control de desempeño de la empresa.
- Definición de la visión empresarial y de los objetivos perseguidos.
- Comprensión del entorno circundante de la empresa define el mercado, la competencia las estrategias, el posicionamiento competitivo.

2.3 DEFINICIÓN TÉRMINOS BÁSICOS

- Actitud.- tendencia de una persona para sentirse y comportarse hacia algún objeto de manera determinada
- Alcance del Trabajo.- libertad relativa que tiene el trabajador en el desempeño de las tareas asignadas
- Autoridad.- derecho legítimo de utilizar los recursos designados para completar una tarea o un objeto delegados
- Cambio Tecnológico.- cambio planificado en la maquinaria equipo o técnica que se utiliza para el alcance de objetivos
- Capacitación.- proceso continuo para ayudar a que los colaboradores logren un alto nivel de rendimiento, las capacitaciones se pueden llevar debidamente en su puesto laboral.
- Criterio.- estándar por medio del cual puede evaluarse el éxito en una actividad

- Competencia distintiva.- factor que proporciona a la organización una ventaja sobre organizaciones similares, la competencia distintiva es aquello que la organización realiza mejor.
- Comunicación.- transmisión de información y comprensión por medio de símbolos comunes
- Cumplimiento.- refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma
- Control.- El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.
- Cultura.- influencia ambiental compleja que incluye conocimientos, creencias, leyes valores morales, etc. Costumbres y otros hábitos y capacidades que el individuo adquiere como miembro de la sociedad.
- Decisión de certeza.- decisión en la cual el gerente está seguro de que ocurrirá una situación o la acción de un competidor por lo tanto, la probabilidad de que ocurra un acontecimiento en particular es de 1.00.
- Delegación.- proceso por medio del cual la autoridad se distribuye hacia abajo en una organización.
- Evidencia.- que significa signo aparente y probable de que existe alguna cosa, y a su vez es sinónimo de señal, muestra o indicación. Por lo tanto, es todo material sensible significativo que se percibe con los sentidos y que tiene relación con un hecho delictuoso.
- Estudio de Muestras.- conjunto de datos sobre un número limitado de unidades que se consideran representativos de todo el grupo.
- Organización.- Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.
- Objetivos.- Un objetivo es el planteo de una meta o propósito alcanzado, y que de acuerdo al ámbito en que sea utilizado, o más bien formulado tiene cierto nivel de complejidad.

- Entidad.- Es una clase de Organismo pública perteneciente a la Administración General del Estado de que tiene personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión.
- Eficiencia.- Son los recursos empleados y los resultados obtenidos, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica toda esta tiene como propósito alcanzar metas u objetivos.
- Efectividad.- Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.
- Misión.- visión a largo plazo de aquello que una organización está tratando en convertirse. La misión es el único objetivo que distingue a una organización de organizaciones similares
- Planeación.- es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan.
- Plan de negocios.-informe escrito que proporciona una perspectiva y análisis de un negocio propuesto. El plan es la base para la presentación a posibles inversionistas en el negocio.
- Planificación de recursos humanos.- pasos tomados para determinar el tamaño y la composición de la futura fuerza de trabajo
- Procesos Administrativos.- Son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, materiales y técnicos con que cuenta la empresa.
- Procedimientos.- Un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones.
- Recurso.- son aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad. Economía.- el conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo
- Reacción social.- Punto de vista que se refiere a que la responsabilidad social de la empresa se satisface cuando la compañía busca beneficios en forma legal y reacciona a las exigencias para corregir los errores pasados.
- Reglamento.- El reglamento es el conjunto de reglas, conceptos establecidos por un agente competente a fin de establecer parámetros de dependencia para realizar una tarea en específico.

- Riesgo.- es la vulnerabilidad ante esto un posible potencial de perjuicio o daño para las unidades o personas, organizaciones o entidades.
- Servicios.-programas no monetarios que proporcionan las compañías a sus empleados.

2.4 IDEA A DEFENDER

La elaboración de un Plan de Negocio para la creación de consultorios médicos preventivos a bajos costos para la Botica Bristol, permitirá determinar la viabilidad y rentabilidad del mismo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura determinar una descripción profunda, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. (Vera Vélez, s.f.).

Investigación cuantitativa

La investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas. (Kumar, 2001).

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptiva

La investigación será realizada de manera descriptiva ya que se realizará un estudio profundo de la problemática o hechos a investigarse, las mismas que serán debidamente sustentadas y fundamentadas.

3.2.2 Documental

La investigación se basara en metodología debidamente sustentada y fundamentada, generando de esta manera un análisis y relaciones que ayuden al desarrollo del proyecto investigativo.

3.2.3 Campo

La investigación será desarrollada en base de una realidad social en base a la necesidad de la sociedad para adquirir el servicio médico adecuado y de los factores que conlleva el obtenerlo.

3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Método Inductivo

Con la utilización de este método podremos establecer la hipótesis adecuada como solución al cumplimiento de nuestros objetivos la misma que consta de distintas etapas como:

- La observación de los hechos para su registro
- La clasificación
- Estudio de los hechos

3.3.2 Método Deductivo

Mediante la utilización de este método que desciende de lo general a lo particular, de tal forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares o con el sustento necesario basado en normas y reglas.

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Descriptivo Narrativo

El análisis narrativo permite el estudio sistemático del significado y la experiencia personal y es muy útil para explorar las cualidades del pensamiento humano y el poder de los relatos para redefinir la realidad. La investigación Narrativa es una perspectiva de investigación que amplía las formas de investigación cualitativa, ya que en dicho contexto se pueden incluir algunas estrategias metodológicas, fuentes de información y, formas de análisis y representación más convencional

Roberts (2002, p. 115) Señala que el estudio narrativo de las vidas de la gente “se ha convertido en un área sustantiva para el análisis de las experiencias de vida y la identidad conectada con los grupos sociales, las situaciones y los acontecimientos”.

3.5 POBLACIÓN

La población o universo general comprendido será la población del Cantón Riobamba; Según el “INEC-ECUADOR 2016” la población del cantón Riobamba está comprendida por un total de **225741** habitantes; el total de mujeres es de 118901 y de hombres 106840 en total; la edad promedio de la población es 30 años.

3.6 MUESTRA

Para tomar una muestra de la población se han tomado varios puntos de referencia; tomando como objeto de estudio a dos parroquias generales del Cantón Riobamba como son: Lizarzaburú y Veloz; n los sectores de: La Condamine y la Dolorosa, donde se ubica el mercado más prominente y objetivo para la Botica Bristol; después de un análisis exhaustivo.

Mediante la aplicación de la fórmula para el futuro muestreo de la población en general se deberá obtener la cantidad óptima de estudio:

Grafica 1: Población por Cantones

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres****	Analfabetismo	Edad promedio
Alausí	21.188	9,7%	22.901	9,6%	44.089	16.153	16.144	11.214	541,4	25,0%	28
Chambo	5.660	2,6%	6.225	2,6%	11.885	4.478	4.471	3.061	369,1	11,7%	29
Chunchi	6.062	2,8%	6.624	2,8%	12.686	5.163	5.157	3.321	462,2	21,7%	29
Colta	21.642	9,9%	23.329	9,8%	44.971	21.688	21.681	14.388	372,5	26,7%	32
Cumandá	6.343	2,9%	6.579	2,8%	12.922	4.522	4.521	3.426	455,3	8,8%	27
Guamote	22.179	10,1%	22.974	9,6%	45.153	14.555	14.548	11.012	569,1	20,1%	25
Guano	20.495	9,3%	22.356	9,3%	42.851	17.069	17.060	11.391	394,0	10,8%	29
Pallatanga	5.718	2,6%	5.826	2,4%	11.544	4.273	4.268	2.973	504,3	15,9%	29
Penipe	3.274	1,5%	3.465	1,4%	6.739	3.777	3.771	2.099	399,1	9,7%	36
Riobamba	106.840	48,7%	118.901	49,7%	225.741	79.842	79.764	60.160	320,2	8,3%	30
Total	219.401	100%	239.180	100%	458.581	171.520	171.385	123.045			

Fuente: Encuesta Nacional de empleo, desempleo y subempleo ENEMDU
Elaborado: Instituto Nacional de Censos del Ecuador

- **Fórmula para la obtención de la muestra de estudio**

Para el cálculo de la muestra se considera la fórmula para la población finita con una confiabilidad del 90% la probabilidad de éxito del 50% y la de fracaso en el mismo porcentaje.

$$n = \frac{N * (P * Q)}{\left[(N - 1) \left(\frac{E}{K} \right)^2 \right] + P * Q}$$

Datos a aplicar

N: Universo 225741 personas de la ciudad de Riobamba

E: margen de error 0.06

1: constante de calculo

n: muestra

K: constante de corrección de error es de 0.95

P: probabilidad ocurrencia equivale 0.5

Q: probabilidad de no ocurrencia equivale 0,5

$$n = \frac{N * (P * Q)}{\left[(N - 1) \left(\frac{E}{K} \right)^2 \right] + P * Q}$$

$$n = \frac{225.741 * (0.5 * 0.5)}{\left[(225.741 - 1) \left(\frac{0.06}{0.95} \right)^2 \right] + 0.5 * 0.5}$$

$$n = 349,74$$

$$n = 350$$

Para la recopilación de información La muestra a tomar en consideración es de 350 personas como población muestra; en otras palabras se realizarán 350 encuestas aplicadas a personas de la ciudad de Riobamba que son el objeto de mercado potencial.

3.7 CUESTIONARIOS

Esta técnica consiste en la elaboración correcta, oportuna y precisa de preguntas, las mismas que deben ser contestadas en las entrevistas que se realizaran.

La realización de las preguntas debe ser realizada de tal manera que las respuestas sean afirmativas, indicando un punto óptimo en la estructura de control interno, y a respuesta negativa indique una debilidad.

3.7.1 Análisis y resultados de las encuestas aplicadas

Pregunta N.- 1 ¿Conoce usted la ubicación de Botica Bristol en la Ciudad de Riobamba?

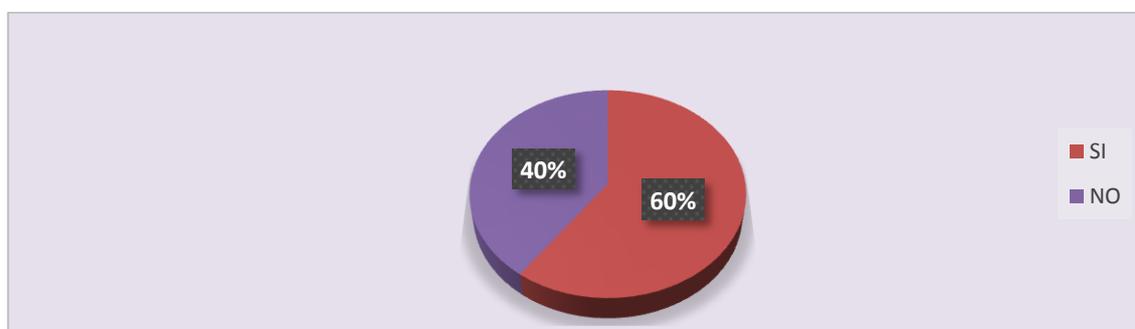
Tabla 2: Conoce la Ubicación de Botica Bristol

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	210	60%
No	140	40%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba

Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 1: Conoce la Ubicación de Botica Bristol



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba

Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

El 60% del total de la muestra afirman que conocen la ubicación exacta de la botica Bristol del Cantón Riobamba; mientras que el 40% restante manifiesta que no conocen la ubicación específica o exacta de la botica Bristol del Cantón Riobamba.

De las 350 personas a las que se les aplicó la encuesta un total de 210 personas han manifestado que conocen la ubicación de la botica Bristol, mientras que 140 personas manifestaron que no conocen la ubicación específica de la botica Bristol esto debido a algunas causales como: falta de promoción publicitaria por parte de la botica, personas de otras provincias que radican en el cantón Riobamba, etc. Cabe decir que esta encuesta se aplicó en específico en el Cantón de Riobamba sectores de los mercados donde existe mayor afluencia de personas.

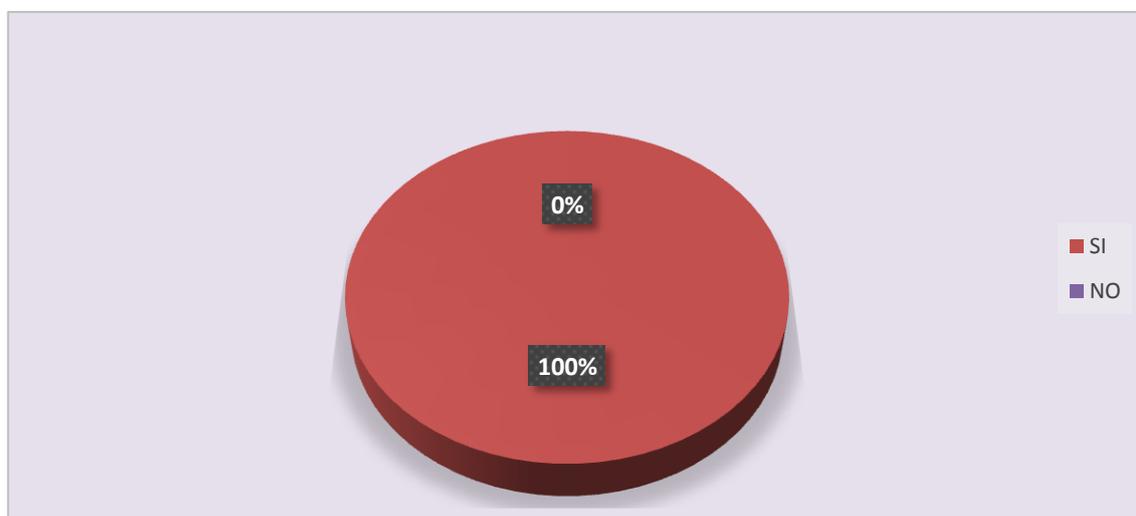
Pregunta N.- 2 ¿Desearía un servicio personalizado a la atención de su salud?

Tabla 3: Desea un servicio personalizado para la salud

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	350	100%
No	0	-
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 2: Desea un Servicio personalizado para la salud



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

El 100% de la muestra afirman que estarían encantados de contar con un sistema o servicio personalizado a la atención de su salud.

Las 350 personas a las que se les aplicó la encuesta, aseguran que es correcto y de vital importancia contar un servicio personalizado para la atención de la salud en general; todo ello debido a factores como: la economía, la sociedad, el bienestar familiar, entre otros factores que colaboran y apoyan a la fundamentación y creación de servicios personalizados en los ámbitos de salud e higiene.

Pregunta N.- 3 ¿Considera que los costos al servicio de la atención medica privada son accesibles?

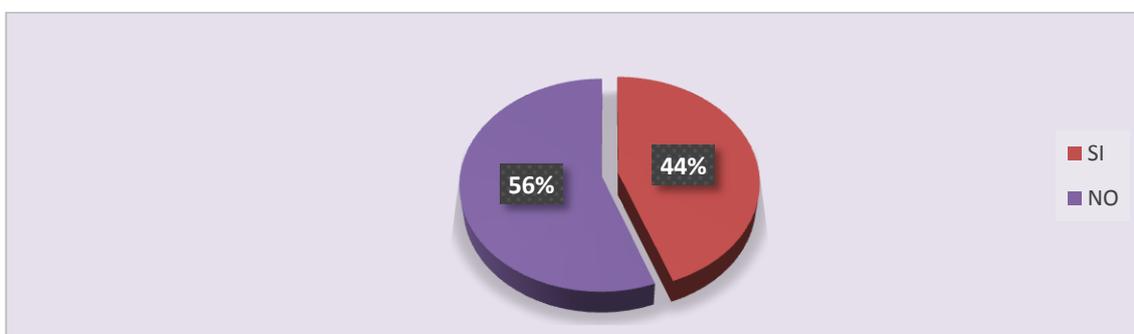
Tabla 4: Los costos de atención médica privada son accesibles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	155	56%
No	195	44%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba

Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 3: Los Costos de atención Médica privada son accesibles



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba

Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

El 56% del total de la muestra afirman que los costos de una atención médica privada no son accesibles para su economía; mientras que el 44% restante manifiestan que los gastos y costos de la atención médica privada si son accesibles en su diario vivir.

De las 350 personas a las que se les aplico la encuesta, 155 analizando su situación económica manifiestan que los costos de atención médica privada son accesibles dentro de la economía de su hogar, y en su mayoría las personas manifiesta que los costes de una atención médica privada son muy elevados y están fuera de su alcance. Es por ello el empeño de brindar consultas a bajos costos y accesibles a las personas del 44%.

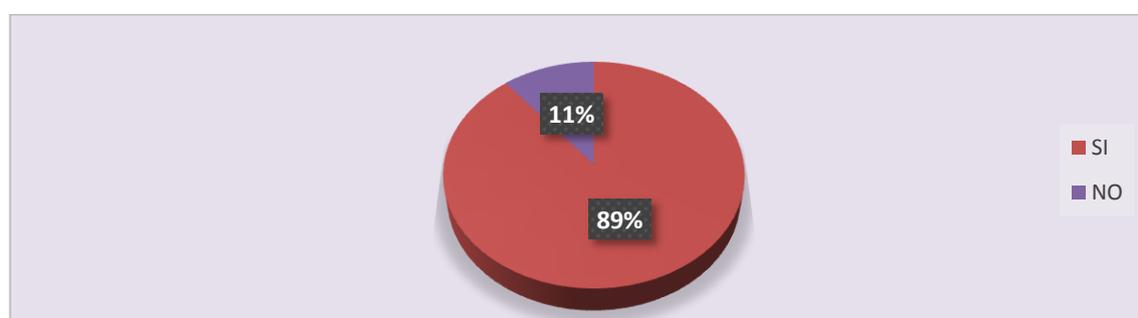
Pregunta N.- 4 ¿Según su criterio los tiempos de espera en la atención medica del sector público son demasiado extensos?

Tabla 5: Los tiempos de espera son extensos en la atención médica pública.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	312	89%
No	38	11%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 4: Los tiempos de espera son extensos en la atención médica pública



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

El 89% del total de la muestra afirman que el sector público en las áreas de medicina e higiene sus servicios son sumamente extensos y llenos de burocracia; mientras que un 11% afirman que los tiempos de espera en el área médica publica no son extensos.

De las 350 personas a las que se les aplicó la encuesta un total de 312 personas han manifestado que los tiempos de espera en el área de atención médica pública son demasiado largos y extensos, y solamente 38 personas afirman que los servicios de atención médica publica y sus tiempos de espera no son extensos; a lo cual se determina que la población en general no confía en el sistema gubernamental de salud ya que el mismo es muy conflictivo y congestionado.

Pregunta N.- 5 ¿Cómo calificaría la atención Medica del Sistema público actual?

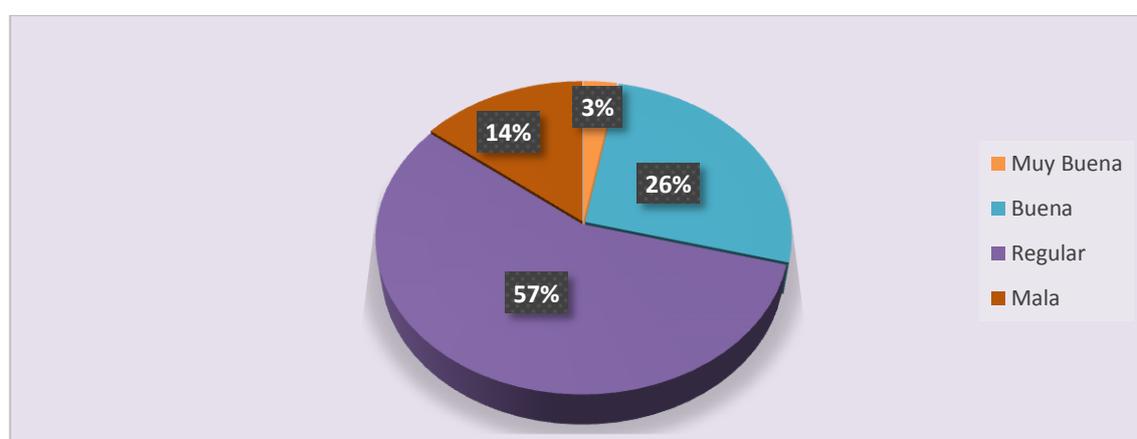
Tabla 6: Cómo calificaría la atención medica Pública.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy Buena	10	3%
Buena	92	26%
Regular	198	57%
Mala	50	14%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba

Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 5: Cómo Calificaría la Atención medica Pública



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba

Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

En su mayoría; es decir el 57% del total de la muestra manifiestan que la atención médica actual del sistema público es Regular, un 26% de la muestra manifiestan que la atención médica pública es Buena, un 14% afirman que es mala y finalmente un 3% del total consideran que es muy buena el sistema público de atención médica.

De las 350 personas a las que se les aplicó la encuesta un total de 198 según su experiencia han sabido manifestar que el sistema de atención médico público es regular, mientras que 10 personas manifiestan que es muy bueno el sistema, 92 personas consideran que el sistema de atención médica pública es bueno, para finalmente manifestarse 50 personas afirmando que la atención médica pública es mala e ineficiente.

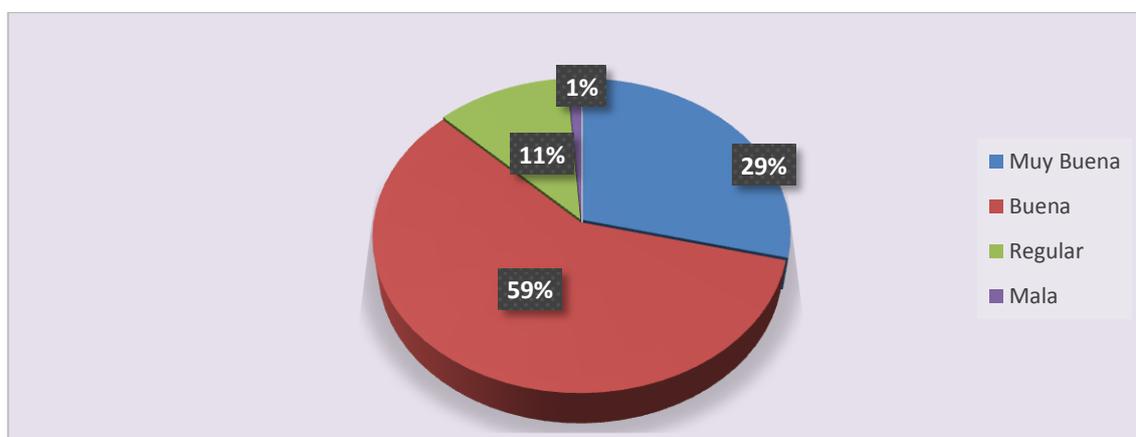
Pregunta N.- 6 ¿Cómo calificaría la atención Medica del Sistema privado actual?

Tabla 7: Cómo calificaría la atención medica Privada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy Buena	101	29%
Buena	205	59%
Regular	40	11%
Mala	4	1%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 6: Cómo calificaría la atención medica Privada



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

En su mayoría; es decir el 59% del total de la muestra manifiestan que la atención médica actual del sistema privado es Bueno, un 29% de la muestra manifiestan que la atención médica privada es Muy Buena, un 11% afirman que es Regular y finalmente apenas un 1% del total de la muestra consideran que es Malo el sistema privado en atención médica.

De las 350 personas a las que se les aplicó la encuesta un total de 205 según su experiencia han sabido manifestar que el sistema de atención médico privado es bueno, mientras que 40 personas manifiestan que es regular el sistema, 101 personas consideran que el sistema de atención médica privado es muy bueno, para finalmente manifestarse 4 personas afirmando que la atención médica privada es mala e ineficiente.

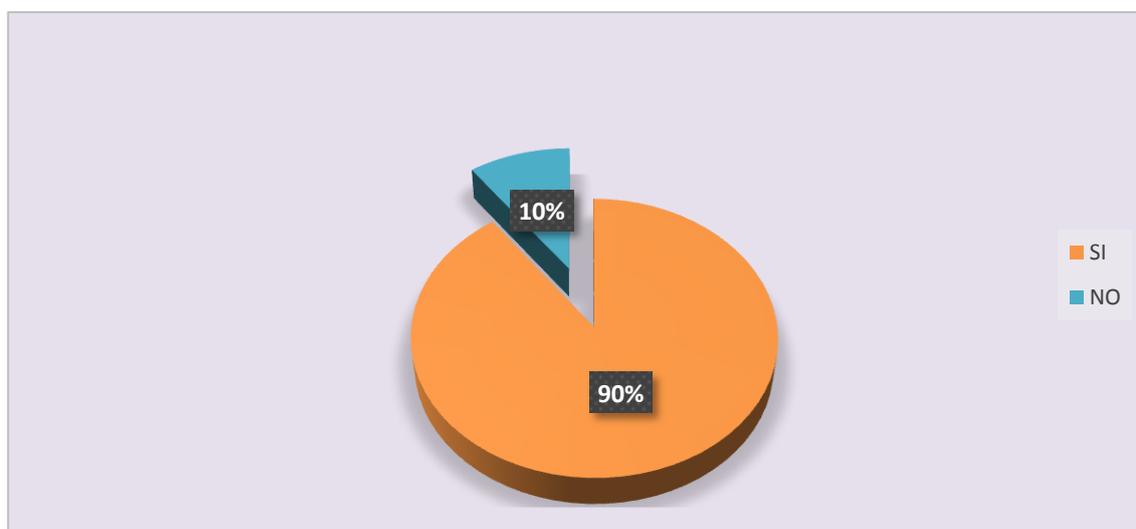
Pregunta N.- 7 ¿Conoce los medicamentos que mantiene Botica Bristol como tratamientos tradicionales para su salud?

Tabla 8: Conoce Los Medicamentos que mantienen Botica Bristol

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	315	90%
No	35	10%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 7: Conoce los medicamentos que mantiene Botica Bristol



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

El 90% del total de la muestra afirman que tiene conocimiento de los medicamentos que mantiene la botica Bristol en especial los tratamientos tradicionales para la salud, apenas un 10% afirman desconocer los medicamentos que mantiene la botica Bristol.

De las 350 personas en su minoría, es decir 35 personas manifestaron que desconocen de los medicamentos que mantiene la Botica Bristol, y en su gran mayoría con un total de 315 personas aseguran conocer los medicamentos que mantiene la Botica Bristol, así también de sus tratamientos tradicionales para la salud; demostrando así un completo interés, confianza y seguridad en dichos tratamientos tradicionales para mejorar la salud.

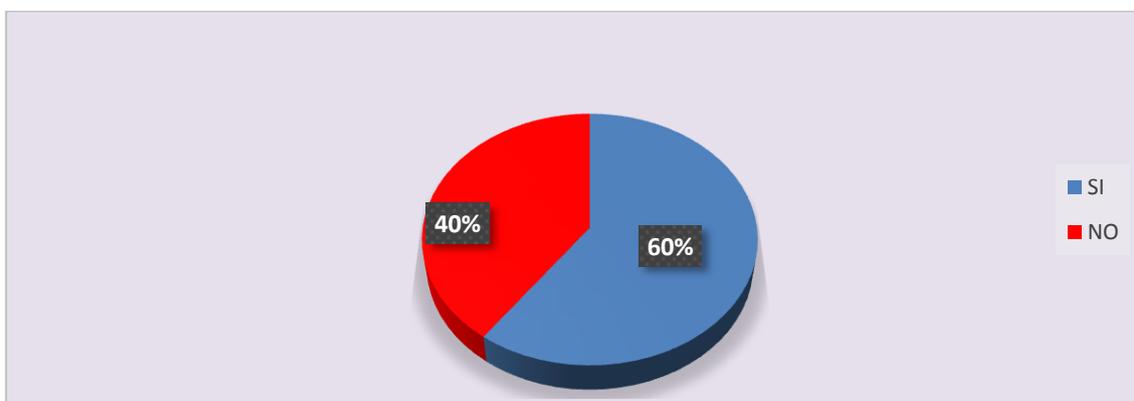
Pregunta N.- 8 ¿Le gustaría que Botica Bristol brindara atención personalizada en salud y tratamientos cosmetológicos?

Tabla 9: Le gustaría que Botica Bristol brindara atención personalizada en salud y tratamiento Cosmetológico.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	338	60%
No	12	40%
Total	350	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 8: Le gustaría que Botica Bristol brindara atención personalizada en salud y tratamiento Cosmetológico



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

El 90% del total de la muestra afirman que desearían que la Botica Bristol contará con una atención exclusiva y personalizada en asuntos tales como la salud y los tratamientos cosmetológicos; el 10% restante afirma que no desearían contar con servicios de ese tipo.

De las 350 personas a las que se les aplicó la encuesta casi en su totalidad con un total de 338 personas afirman que necesitan y que fuese coherente que la Botica Bristol contará con un sistema personalizado de atención médica en salud en general y en tratamientos cosmetológicos, apenas 12 personas manifiestan que no quisieran dichos servicios personalizados.

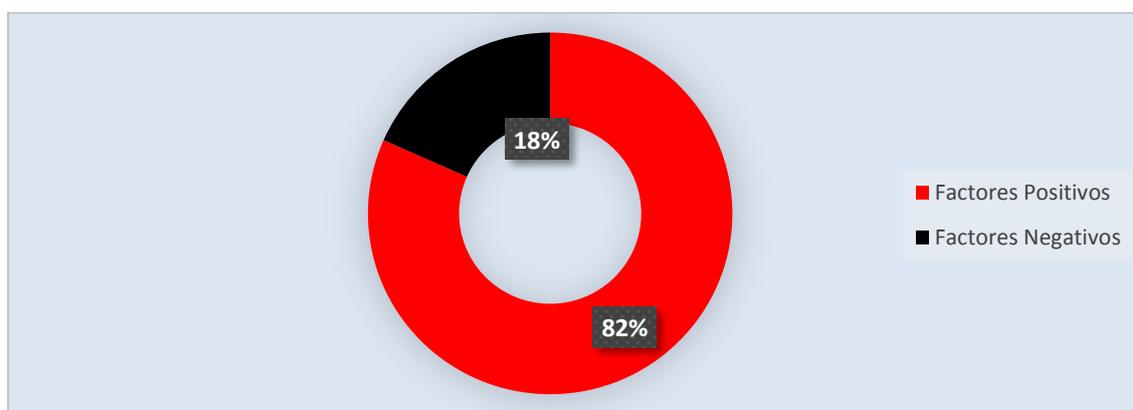
Media Aritmética

Tabla 10: Media Aritmética

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Factores Positivos	2286	81,64%
Factores Negativos	514	18,36%
Total	2800	100%

Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Gráfico 9: Media Aritmética



Fuente: Encuesta Realizada a muestra población de Riobamba
Elaborado por: Autor del Proyecto

Análisis e interpretación

Analizando a cada una de las preguntas de las encuestas como un todo se ha obtenido la siguiente frecuencia; el 81,64% del total de la muestra, que es una gran mayoría, manifestarán una aptitud y pensamientos positivos que avalan y corroboran a la idea general y a la problemática encontrada dentro de la Botica Bristol expuesta en la presente investigación por el autor; finalmente un 18,36% son frecuencias o resultados negativos.

Unificando todas las respuestas y tendencias de la población y/o muestra que está siendo objeto de investigación se interpretará algunos elementos claves tales como: de cada 5 posibles resultados, 4 aproximadamente de ellos serán afirmativos y frecuencias positivas que avalan la problemática en cuestión y darán razón a la idea a defender; y solamente existirá 1 elemento en contra, que porcentualmente no representa una gran cantidad.

3.7.2 COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Después de un análisis exhaustivo basados en la tabulación y/o resultados que arrojaron las encuestas se ha determinado algunas expectativas tales como que cada pregunta de la encuesta tiene su distinta naturaleza y complejidad; es por ello que según la pregunta serán los aspectos favorables o que avalan la idea del autor o viceversa, además de un breve margen de error que se toma en cuenta por las características de la población y para finalmente demostrar en la siguiente tabla los diversos aspectos notados:

Tabla 11: Factores y respuesta en resumen de las encuestas aplicadas

Aspectos y/o factores analizados de las encuestas	
Factores Positivos o contribuyentes	2286
Factores en contra o negativos	514
TOTALES:	2800

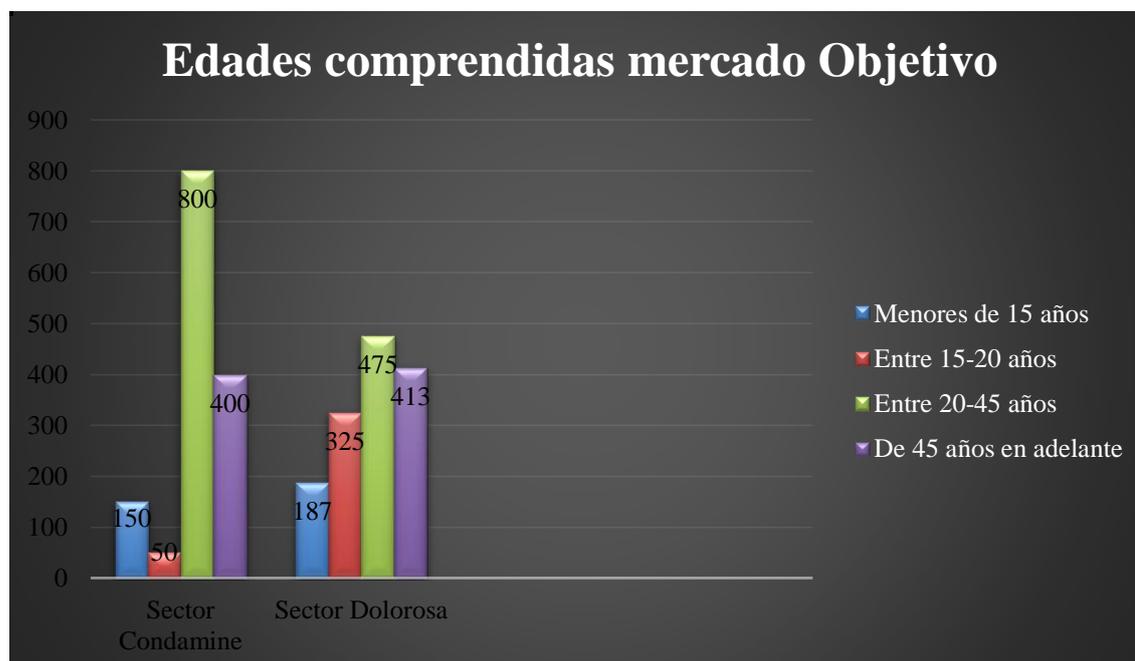
Fuente: Tabulación de las encuestas aplicadas

Realizado por: autor del proyecto

Es por ello que evidentemente y de una manera confiable y coherente se ha demostrado que la idea a defender expuesta desde un inicio esta correcta; por tanto, será de vital importancia la implantación de sistemas personalizados para la salud en áreas de higiene, cosmetología, etc. Las cuales sean limpias, a precios módicos y eficientes, es decir de atención rápida, sin demoras y sin burocracia; dicha implantación de sistemas personalizados para la salud será la propuesta expuesta a continuación en el capítulo IV el Marco Propositivo.

Gráfico 10: Edades Comprometidas de la Población

A continuación, se muestra las edades comprendidas de dicho nicho de mercado.



Fuente: “INEC – ECUADOR” Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
Elaborado por: Autor del Proyecto

Como se ha mencionado con anterioridad existirá un mercado objetivo y específico que será objeto de estudio el cual se llegó a determinar por medios estadísticos; la Botica Bristol de la Ciudad de Riobamba tiene un mercado que es en general y el más importante todo el Cantón de Riobamba; siendo su mercado objetivo los centros de comercialización como mercados.

La importancia de conocer los rangos de edad radica en los gustos y preferencias que tiene una determinada población según su cultura, idiosincrasia y su edad en general; para de esta manera saber llegar a las personas y conocer sus preferencias en moda, tratamientos de belleza, tratamientos de salud e higiene.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA

Plan de negocios para la creación de consultorios médicos, con enfoque preventivo y bajo costo para la Botica Bristol, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017-2020.

4.2 UNIDAD DE ANALISIS (SCOPE)

a. Nombre

Consultorio médico “BIENESTAR BRISTOL”

b. Localización.

En las instalaciones de Botica Bristol, en las calles Larrea 22-34 y Primera Constituyente, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo ubicado junto al Parque Sucre.

c. Actividad a la que se dedica (¿cuál es el negocio?)

Buscando el bienestar y el cuidado de la salud médica para la Ciudad de Riobamba, se busca la implementación de consultorios médicos para la atención preventiva y a bajos costos, con el fin de servir a la sociedad y diversificar las funciones de Botica Bristol. Bienestar Bristol un proyecto encaminado y estructurado para hacer un cambio en el servicio médico tradicional y cuidado cosmetológico en el tratamiento personal.

d. Antecedentes

La idea surge bajo la ideología de brindar mejor accesibilidad a la salud y ofrecer una mejor calidad de vida, influenciado en la ideología de Muhammad Yunus el mismo que se involucra en el tema de la pobreza ya siendo profesor Universitario en Bangladesh,

en el año de 1974, al ver la pobreza extrema de su entorno decide abandonar su puesto de maestro y abrir un banco para los pobres, enfocado como una empresa social, busca resolver problemas sociales, problemas económicos y medioambientales para la mejor calidad de vida de los habitantes de Bangaldesh.

Muhammad Yunus al observar que los habitantes de la región necesitaban de pequeñas cantidades de dinero llamado (takas), para conseguir materia prima y poder ejercer un negocio o librarse de una deuda que no pueden disolver; Yunus decide mejorar el nivel económico a través de la accesibilidad a microcréditos que les ayudaría a establecerse económicamente. En su libro (Yunus, 2010) expresa la reacción y la necesidad de la gente por el cual decide hacer de esto su vocación vitalicia:

Para comprender el alcance de esta práctica de préstamos en la aldea, hice una lista de las personas que habían pedido prestado a los prestamistas. Cuando la completé, tenía cuarenta y dos nombres. Estas personas habían tomado prestado un total de 856 takas aproximadamente unos 27 dólares. Parecía absurdo que una suma tan pequeña de dinero hubiera creado tanta miseria.

Para liberar a esas cuarenta y dos personas de las garras de los prestamistas, me metí la mano al bolsillo y les di el dinero para que pagaran el préstamo. El entusiasmo que este sencillo acto suscitó en la aldea me emocionó profundamente, y pensé: Si esta pequeña intervención hace tan feliz a tanta gente, ¿por qué no hacer más de lo mismo? ”.

Enfocados en esta ideología se busca brindar una mejor accesibilidad al servicio de la atención médica y la de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la región.

Además de saber de organismos ya establecidos en el mundo con esta ideología para la mejor accesibilidad al servicio de la salud podemos mencionar la organización social ASEMBIS de Costa Rica la misma que se asemeja a lo que busca implementar “Bienestar Bristol” en la Ciudad de Riobamba.

Haciendo referencia a ASEMBIS mediante sus antecedentes históricos podemos destacar que fue fundada el 09 de septiembre de 1991 por la señora Rebeca Villalobos Varga, que inicia sus actividades con la cantidad de \$300, enfocada en brindar atención

medica de calidad a personas de escasos recursos económicos a precios accesibles, inicia con su primer centro de atención en el barrio Aranjuez en Costa Rica.

(Vargas, 2017) Gerente de ASEMBIS nos indica que su misión se basa en:

“Somos una empresa social que brinda servicios de salud a toda la población, con precios justo, alta tecnología y capital humano comprometido con la mejora continua y la calidad”.

Esta organización creada con fines sociales consta en la actualidad de 11 sedes ubicadas en todo el país de costa rica las mismas que poseen de una gran variedad de tratamientos especializados y con instrumentos altamente tecnológicos especialmente en la visión, entre sus ambiciones y labor social según la revista la Nación en una investigación de (Flores, 2016) nos indica:

Lo que se pretende es que Asembis sea un semillero de líderes que dirijan otros y mejores proyectos de servicio y que pueda extenderse a toda Centroamérica, México y Estados Unidos”, explica Villalobos. Deseamos que el dinero no se convierta en un impedimento para acceder a un servicio de salud oportuno y de calidad.

Asembis es una entidad que se ha caracterizado por mantener un enfoque social, de servicio a la comunidad, ya que ofrece asistencia médica de alta calidad a precios accesibles. En Costa Rica, atiende a medio millón de pacientes al año. Tal demanda ha permitido el apoyo, desde 2004, a casi 28.000 personas en riesgo social, que no pueden costear por sus medios las atenciones médicas. En dicha causa, la organización ha invertido alrededor de \$1.000 millones.

Esto nos demuestra que la atención médica no necesariamente tiene que tener costos elevados o un proceso de espera extremadamente largo para acceder a ella. Si se busca el bienestar social y la mejor accesibilidad a la salud para las personas que lo requieran.

e. Situación actual

En la actualidad la Botica Bristol consta de 17 colaboradores y por medio de la modernización y estrategias de ventas en redes sociales ha aumentado su número de

ventas. En el 2012 la empresa facturó \$ 412 000 y para el 2015, con las nuevas estrategias subieron a \$565 000. Mediante que para el año 2016 se vendieron 55 900 unidades de 220 tipos de productos elaborados en el recetario de la Botica que aproximadamente seria \$60000 dólares.

Con estos antecedentes se busca la diversificación de sus servicios como es la creación de los consultorios médicos (Bienestar Bristol) preventivos y a bajos costos.

4.3 DIAGNOSTICO (AUDITORÍA ESTRATEGICA)

A.- Razón social

Consultorios médicos preventivos con mayor accesibilidad para la ciudad de Riobamba

B.- Nombre de la Organización

Consultorio médico “BIENESTAR BRISTOL”

4.3.1 Planteamiento estratégico

4.3.1.1 Visión

Ser una organización estable reconocida a nivel Nacional, con altos instrumentos tecnológicos e infraestructura confortable para el tratamiento médico y cosmetológico, con personal altamente preparado profesionalmente para atender todo tipo de problema médico, mediante una mejora continua, con precios justos y buscando la mejor calidad de vida de la población.

4.3.1.2 Misión

Crear mantener y ser la diferencia en la atención médica, mediante la combinación de conocimientos ancestrales y la medicación moderna en **Bienestar Bristol**. Enfocada en una atención preventiva y a precios accesibles en el área de la salud, para todos los Ciudadanos, con instalaciones confortables y adecuadas, conformado de personal altamente preparado y comprometido con el bienestar social, listos para su atención inmediata y oportuna.

4.3.1.3 Valores Organizacionales

Seguridad.- Crear un ambiente de tranquilidad para nuestros clientes en su atención y bienestar.

Honestidad.- Regirse a la verdad, rectitud y transparencia actuando con ética y fortaleciendo lasos de confianza.

Compromiso social.- Buscamos la solución a problemas en la sociedad y la satisfacción de necesidades.

Respeto.- Tanto en la organización como para nuestros clientes en la atención preferencial que cada uno merecemos.

Eficiencia.- Lograr nuestros objetivos mediante la optimización de recursos y el buen manejo de capital.

Calidad.- Es muy importante en nuestra organización el brindar servicios altamente profesionales y seguir mejorando continuamente.

Trabajo en equipo.- Fortalecer las relaciones interpersonales y buscar un fin en común

4.4 OBJETIVOS

A.-Objetivo General

Brindar una opción de tratamiento médico preventivo y bajos costos, con responsabilidad, mediante una mejora continua en las actividades diarias.

B.-Objetivos Específicos

- Brindar tratamientos médicos oportunos enmarcados en la ética y responsabilidad.
- Llegar a ampliar nuestros servicios a nivel provincial y nacional.
- Ser reconocidos como pioneros en la conservación cultural de productos ancestrales propios de nuestra región para la atención médica y cosmetológica.

C.-Objetivos Estratégicos

Tabla 12: Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos de la Visión
<ul style="list-style-type: none">• Llegar hacer reconocidos a nivel nacional como un nuevo sistema de salud de calidad.• Acceder a instrumentos tecnológicos para cubrir con las necesidades de los pacientes.• Contar con profesionales especializados y convenios con hospitales para mejorar la atención médica en la ciudad.
Objetivos estratégicos de la Misión
<ul style="list-style-type: none">• Impulsar la creación de Bienestar Bristol en la ciudad de Riobamba.• Buscar el apoyo necesario para adecuar las instalaciones con un ambiente confortable.• Realizar un proceso de marketing para impulsar el desarrollo de Bienestar Bristol• Establecer áreas de atención preventivas para los pacientes.

Fuente: (pedros, 2012)

Elaborado por: Autor del Proyecto

4.5 Análisis del mercado

• Mercado con servicios similares

Entre los servicios que pueden exceder como opción al servicio médico se puede diferenciar dos grandes sectores como es el público que consta de la atención en hospitales policlínicos y hospitales del Instituto de Seguridad Social y el servicio privado que cubre el área de clínicas, entre los más conocidos tenemos:

4.5.1 Entre los más representativos de la Ciudad de Riobamba tenemos:

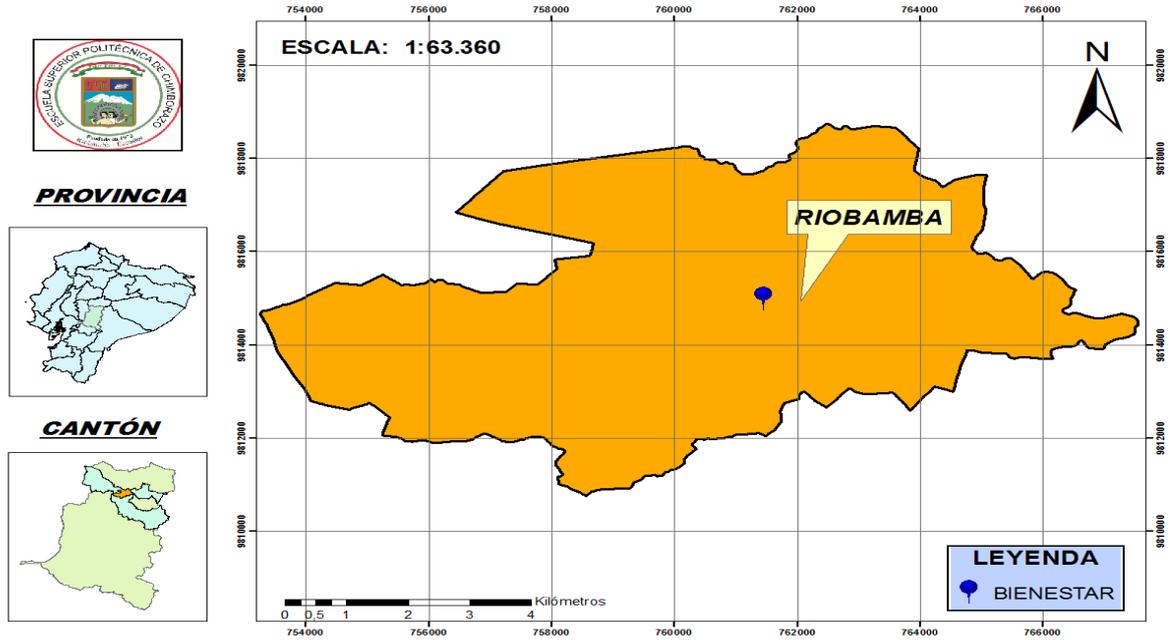
Tabla 13: Servicios Similares de Atención a la Salud

ORD.	NOMBRE	CALLES
1	Bienestar Bristol	Juan Larrea Entre Primera Constituyente y 10 de agosto
2	Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez	calle España y José Orosco
3	Patronato De Salud	calle España y 10 de agosto
4	Clínica Santa Cecilia	Guayaquil y Vicente Rocafuerte
5	Clínica Metropolitana	Junín y España
6	Clínica Del Sur	Av. Leopoldo Freire y Lisboa
7	Clínica Estética Ciroi	calle Brasil
8	Nuna Centro Psicológico	av. José Veloz y av. Carlos Zambrano
9	Clínica Chimborazo	Calle primera constituyente av. Carlos Zambrano
10	Hospital San Juan	Av. José Veloz y los sauces
11	Hospital Básico Vida Sana	Av. José Veloz y Puruha
12	Consultorio Médico Lupe Bravo	Guayaquil y García Moreno
13	Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social	Brasil y Chile
14	Clínica San Antonio	Chile y Francia
15	Clínica Moderna	Juan de la Valle y José Joaquín Olmedo
16	Medic Lab	Carabobo y José Joaquín de Olmedo
17	Clínica Jerusalén	Loja y José Veloz
18	Centro Fisioterapéutico San Nicolás	Morona y Av. Juan Bernardo de León
19	Hospital Santa Teresita	Febres cordero y Mariana de Jesús
20	Hospital Andino	Manabí y Pastaza
21	Hospital Policlínico	Av. Juan Félix Proaño
22	IESS Parque Industrial	Parque Industrial
23	Consultorio Médico Dra. Amanda Fonseca	Cristóbal colon y Venezuela
24	Clínica Fibuspan	José de Peralta

Fuente: GOOGLE EARTH

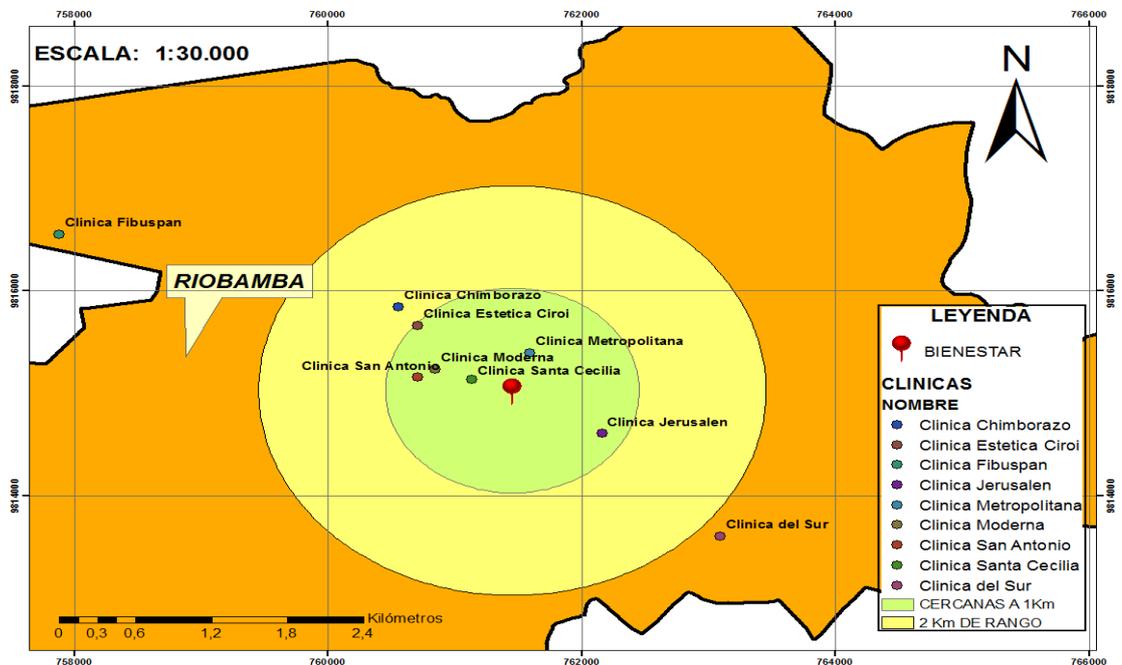
Elaborado por: Autor del Proyecto

Ilustración 4: Ubicación de consultorio Bienestar Bristol a nivel de Riobamba



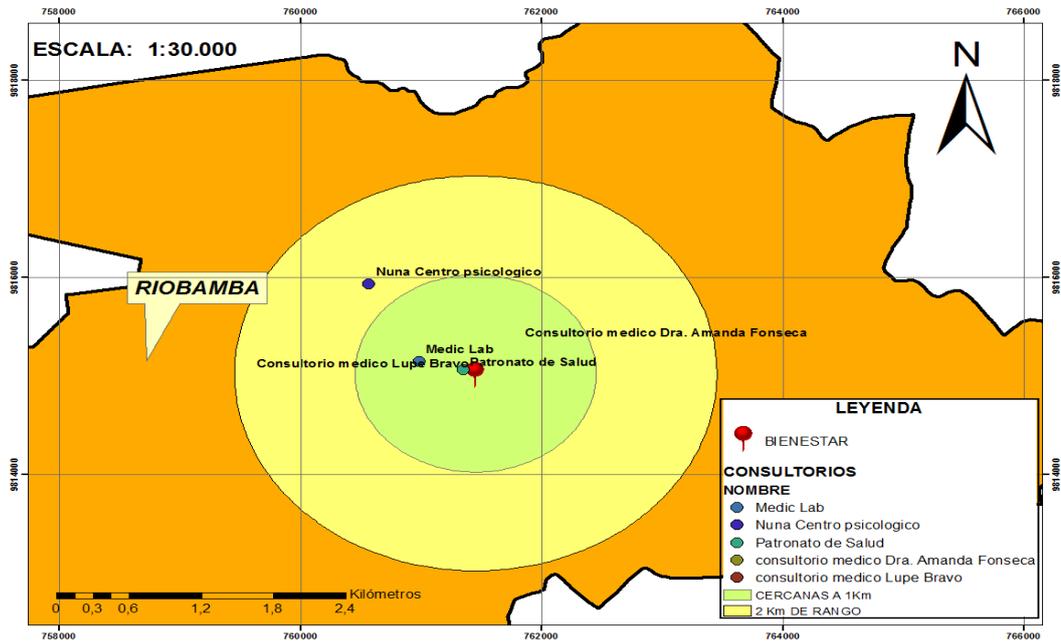
Fuente: GOOGLE EARTH
Elaborado por: Autor del Proyecto

Ilustración 5: Ubicación de Bienestar Bristol a Clínicas más Cercanas



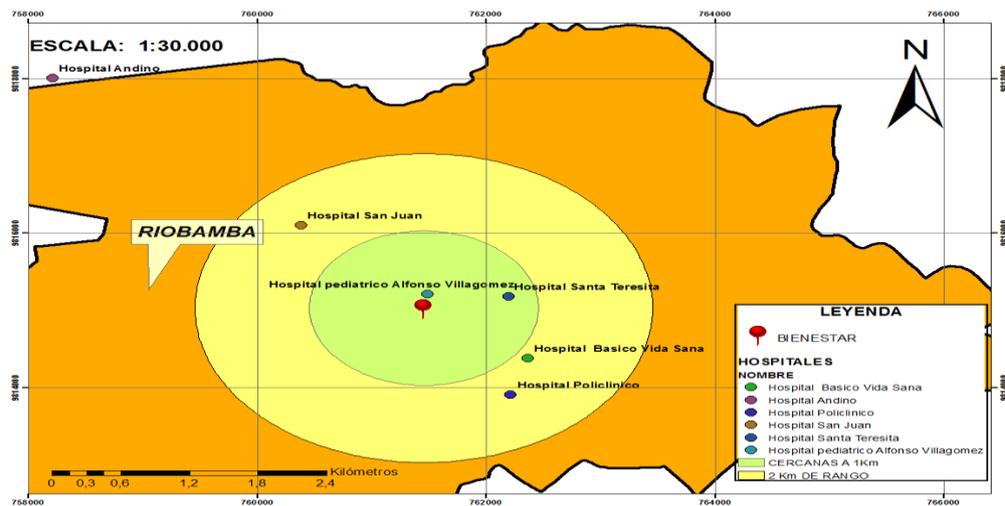
Fuente: GOOGLE EARTH
Elaborado por: Autor del Proyecto

Ilustración 6: Ubicación de Bienestar con referencia a Consultorios médicos mas cercanos



Fuente: GOOGLE EARTH
Elaborado por: Autor del Proyecto

Ilustración 7: Ubicación de bienestar con referencia a Hospitales



Fuente: GOOGLE EARTH
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.6 ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL

A. Entorno General

- **Entorno Político**

Bienestar Bristol se rige a una estructura jurídica que se basa en reglamentos y leyes Ecuatorianas dictadas por el (Ministerio_de_salud, 2006 modificado el 2012) y el reglamento de ARSA (Agencia de Regulación Sanitaria) que permitirá su funcionamiento y permiso para ejercer el servicio de atención médica, además de apoyar a la creación del centro de salud, la misma que indica entre las más importantes a tomar en cuenta las siguientes normas:

LEY ORGÁNICA DE SALUD (ley 67)

Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006

Última modificación: 24-ene.-2012

Estado: Vigente

Que ante los actuales procesos de reforma del Estado, del sector salud y de globalización, en los que se encuentra inmerso nuestro país, la legislación debe priorizar los intereses de la salud de la población por sobre los comerciales y económicos.

Que según el Art. 6 de las responsabilidades del Ministerio de Salud Pública:

5. Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y rehabilitación, de enfermedades transmisibles, no transmisibles, crónico-degenerativas, discapacidades y problemas de salud pública declarados prioritarios, y determinar las enfermedades transmisibles de notificación obligatoria, garantizando la confidencialidad de la información...

7. Establecer programas de prevención y atención integral en salud contra la violencia en todas sus formas, con énfasis en los grupos vulnerables;

13. Regular, vigilar y tomar las medidas destinadas a proteger la salud humana ante los riesgos y daños que pueden provocar las condiciones del ambiente;

24. Regular, vigilar, controlar y autorizar el funcionamiento de los establecimientos y servicios de salud, públicos y privados, con y sin fines de lucro, y de los demás sujetos a control sanitario

Del LIBRO I _De las acciones de salud

TITULO I

CAPITULO I

Disposiciones comunes

Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

CAPITULO V

Salud y seguridad en el trabajo

Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales.

LIBRO III _Vigilancia y control sanitario

Art. 129.- La observancia de las normas de vigilancia y control sanitario se aplican también a los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos, comunitarios y de las empresas privadas de salud y medicina prepagada.

4.7 ENTORNO LEGAL

Según él (Ministerio_de_Salud_Publica, 2013) nos indica los requisitos y valores a pagar para obtener el permiso de funcionamiento de establecimientos comerciales y de servicio el mismo que consta de:

Dispensarios médicos, consultorios (médicos, odontológicos, obstétricos, psicológicos, veterinarios) clínicas veterinarias

- Solicitud para el permiso de funcionamiento
- Copia del RUC del establecimiento (en caso de cambio o dirección)
- Copias de la cedula y certificado de votación del propietario o representante técnico (En caso de cambio de propietario o representante técnico).
- Copias de los títulos de profesionales de la salud (registrados en el ministerio de salud pública)
- Copias de los registros de los títulos de los profesionales en salud en el SENESCYT
- Copia de certificado de los certificados 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)
- Calificación del manejo adecuado de los desechos infecciosos
- Certificación de capacitación de manejo de desechos
- Permiso de Bomberos.

4.7.1 Factores sociales y demográficos

La sociedad se ve inmersa en una cultura de preservación, provocando un desarrollo tecnológico y apertura a nuevos emprendimientos evolutivos a un ritmo desacelerado.

La población en la ciudad de Riobamba se caracteriza en su mayor parte por ser conservadora y enraizada en la cultura que conoce, como la preservación del medio ambiente y responsabilidad social.

Lo que se busca con los consultorios médicos es la de aplicar además de la medicina tradicional buscar la preservación de las medicinas ancestrales y culturales de la ciudad de Riobamba a través de tratamientos en los consultorios médicos y cosméticos de Bienestar Bristol.

La demografía de la variable población, será visualizada en la atención mayoritaria de las personas de la ciudad de Riobamba y personas de localidades aledañas ya que muchos de ellos ubicados en otros cantones viajan a la ciudad a adquirir suministros y atención medica más profesional que muchas veces carece en el sector donde habita.

4.7.2 Factores Tecnológicos

Mediante la aplicación de medios de información como páginas virtuales se podrá llegar a ofertar nuestros servicios a mucho más sector o la de satisfacer la necesidad de consultas a nuestros clientes acerca del servicio que se ofrece.

Además, se busca adquirir las máquinas y materiales, así como los implementos necesarios para la atención, para brindar un mejor servicio mucho más exacto y oportuno para su tratamiento llegando así al bienestar del ciudadano.

4.8 ANÁLISIS FODA



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.8.1 Análisis estratégico FODA

Fortalezas –oportunidades (FO)

F1O1.-Se presenta una infraestructura cultural y tradicional, con un enfoque de presentar un nuevo ambiente de acogimiento familiar.

F1O2.-La infraestructura va hacer adecuada para la atención de enfermedades ambulatorias y se recomendara continuar la atención a enfermedades mucho más especializadas en centros de atención cercanos y de prestigio.

F1O3.-La cultura de la ciudad se ha guiado por lo tradicional, con una cultura que se ha mantenido en la aceptación a lo tradicional y sentirse a gusto en lugares culturales y acogedores.

F1O4.-Bristol mantiene una infraestructura colonial y elegante, que se intenta conservar intacta, y busca mantener parte de nuestra historia tanto en medicación e infraestructura.

F1O5.-Las instalaciones serán adecuadas para la atención de casos de primer nivel y enfermedades comunes de la región propios por las estaciones climáticas.

F2O1.-La demanda de personal capacitado para la atención a los pacientes, es primordial debe tener características de paciencia y de amabilidad, por ello se busca siempre la mejor elección en cuanto colaboradores.

F2O2.-Se buscará referencias seguras en otras instituciones si es necesario continuar la atención especializada en la medicación de la salud del cliente, siendo así confiable la continuación de su tratamiento y llegar a la satisfacción de sus necesidades.

F2O3.-Mediante la conservación de cultura y comportamiento de las personas de Riobamba, es muy importante la primera impresión en la atención y comodidad del cliente esta definirá el regreso del mismo.

F2O4.-A lo largo de la historia de Riobamba, Bristol mantiene una gran reputación en la preparación de medicamentos ancestrales en la salud y atención cosmetológica propia

en el cuidado personal buscando la mantención de este sistema en los consultorios médicos.

F2O5.- El personal debe tener los conocimientos necesarios para la atención adecuada del paciente y responder a sus necesidades de salud según se presenten.

F3-O1O3O4.- El tiempo y la experiencia, permite a Bristol poseer conocimientos ancestrales que se mantienen desde el inicio de sus actividades en beneficio de la salud y cosmetología en base al buen manejo de sustancias químicas y el buen desempeño de sus colaboradores.

F3O2.- El tratamiento especializado se recomendará como una opción de continuar con un proceso satisfactorio, en entidades de prestigio y de calidad.

F3O5.-Según las condiciones climáticas de la región los colaboradores deben tener los conocimientos adecuados para la atención de las enfermedades más comunes y constantes para poder prevenirlas y evitar empeoramientos.

F4-O1O2.-Mediante la aplicación de este sistema de atención a la salud de bajos costos, se busca brindar a la ciudad de Riobamba una nueva opción para la atención médica preventiva, siendo así pioneros en la cuidada de tratamientos más humanitarios e incentivando a nuevas entidades a fomentar este sistema laboral.

F4O3.-La cultura de la ciudad y de la región es muy importante para llevar a cabo este proyecto, debido que una de las características propias, es la de pensar en el bienestar de la sociedad buscar una mejora al sistema de atención de la salud y pensar en otros, es así como se busca brindarles una nueva opción al tratamiento médico preventivo a las personas con bajos recursos económicos.

F4-O4O5.-Mediante el tiempo que Bristol se encuentra laborando, se mantienen en un sistema competitivo laboral entre grandes cadenas farmacéuticas, por ello busca la innovación y la de expandir sus actividades a la apertura de consultorios médicos de atención preventiva y personalizada con los ciudadanos de Riobamba.

F5-O1O2.-La experiencia obtenida por el Gerente Daniel Rivas en sus años de estudio y en sus actividades laborales, lo ha llevado a tener grandes conocimientos en el área de la administración, permitiendo a Bristol crecer y mantener sus actividades en el manejo de productos ancestrales siendo así que busca a un más la expansión y brindar un servicio completo de atención médica y cosmetológica en el área de la salud.

F5-O3O4.- El manejo de procesos administrativos debe ser exacto y de fácil entendimiento, para los clientes como se ha ido llevando en Botica Bristol, es así como los clientes con más información que entiendan se sienten más seguros en una atención personalizada.

F5-O5.-El manejo de estrategias laborales en la institución se lleva según las estaciones climáticas o según actos festivos donde es más propenso los riesgos a enfermedades propias de cambios climáticos.

F6-O1O2O3O4.- Mediante la experiencia de los propietarios de Botica Bristol en el área de marketing y publicidad podremos llegar a la población de Riobamba en su mayoría a que concienticen sobre su salud y la traten de mejor manera previniendo empeoramiento y anticipándose a ellas.

F6-O5.-Mediante la publicidad se puede realizar promociones en la atención preventiva de enfermedad por temporadas, y cuidado de la salud según tratamientos ambulatorios.

ESTRATEGIA (DO)

D1-O1O2.- Al recomendar al paciente continuar con el tratamiento en una institución segura en caso de que su enfermedad requiera una mayor atención especializada, estamos generando una fuente de trabajo a otras instituciones y generando satisfacción al paciente, mediante la confianza que la institución pueda resolver inconvenientes que se presenten.

D1-O3.-Al contar con los contactos adecuados para la atención de la salud, los pacientes se sienten respaldados y seguros de continuar su tratamiento médico.

D1-O4O5.- Bristol al ser reconocida como una institución de prestigio, tendrá acogida dentro de los medios institucionales para fomentar alianzas medicas de atención a la salud preventiva y fomentar el cuidado cosmetológico y medicinal.

D2-O1O2.-El financiamiento que se realizara es de mínimas proporciones debido que la atención que se realizara es a enfermedades ambulatorias, de prevención y cosmetológicas no se requerirá de equipos especializados, ara ello se buscara el respaldo de instituciones que se recomendara al paciente como una opción a continuar su tratamiento en caso de que ello lo requiera.

D2-O3.- En la cultura de la ciudadanía el financiamiento en instituciones Prestarías es muy común para el inicio de una actividad económica, que existen varias facilidades de pago que beneficiaran al proyecto durante el progreso del mismo.

D2-O4.- Contando con el acogimiento de las personas de la Ciudad de Riobamba, se espera el sustento adecuado para el pago del financiamiento realizado para el inicio de las actividades del consultorio.

D3-O1, 2, 3.- Los posibles socios y accionistas del negocio se encuentran radicados en Quito; siendo así que el encargado de dirigir las actividades correspondientes recae bajo la supervisión del Ing. Daniel Rivas, el mismo que al contar con personas fuera de la ciudad puede tener ideas innovadoras o nuevas que se puede implementar en el sistema de atención.

D4-O1, 2, 3, 4, 5.-Siendo un consultorio médico se optimiza la utilización de equipo técnico avanzado para casos especiales, la atención se enfoca en ser oportuna y preventiva para evitar futuras complicaciones en la salud además de los distintos tratamientos cosmetológicos q se pueden guiar por medio de procesos y revisiones continuas.

ESTRATEGIAS (F-A)

F1-A1, A2.-Las instalaciones actuales del sistema de salud sin duda en su mayoría, se encuentra equipadas y adecuadas para la atención médica, es por ello que muchas llegan a tener costos elevados, nuestros objetivos es llegar a prevenir enfermedades que con el tiempo requieran de la utilización de equipos costosos, mediante la prevención y la implementación de un ambiente familiar de confianza y seguridad a los pacientes.

F1-A3.-La atención medica se ha caracterizado por tener costos elevados en clínicas, y mediante el tiempo que dure el tratamiento, estos costos incrementan a un más por la estancia del paciente, el proyecto Consultorios Bienestar se enfoca en la atención de enfermedades ambulatorias que prevengan el empeoramiento del mismo.

F2-A1A2.- El personal que participará en el proyecto, será preparada para la atención específica de casos ambulatorios y mediante un sistema de mejora continua se podrá visionar a la atención especializada.

F3-A1.- Se busca mediante los tratamientos ancestrales, el dar un giro a la atención medica tradicional y conservar conocimientos que se mantienen en la medicación y cosmetología sana.

F4-A1, A2, A3.- Se enfoca en la ideología del proyecto en la atención preventiva y a bajos costos que ayude a la ciudadanía de Riobamba.

F5-A1-A2-A3.- El conocimiento adquirido atreves del tiempo por el Ing. Daniel Rivas en estrategias y Procesos, ayudara a evitar gastos innecesarios y reducción de costos por la atención a un precio justo, que satisfaga a nuestros pacientes.

F6-A1, A2, A3.-Se busca llegar a la mayor cantidad posible de ciudadanos, e informar de las oportunidades para la atención personalidad en el tratamiento de la salud y cosmetológica.

ESTRATEGIAS (D-A)

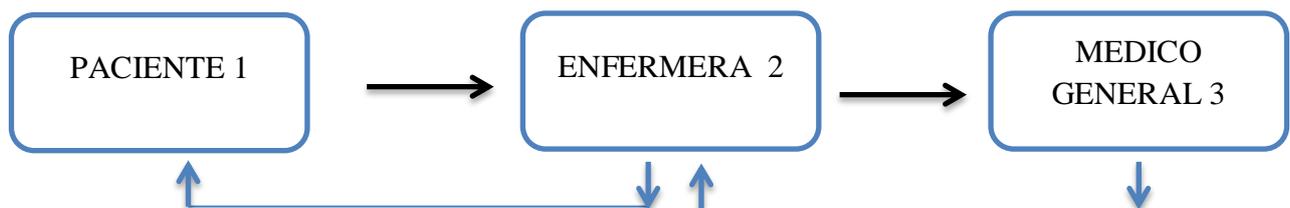
D1-A1.- La integración del personal especializado se llevará a cabo con el progreso del consultorio, además de abrir brechas de trabajo se busca el impulsar a los profesionales a ejercer sus habilidades en bien de la ciudadanía y pacientes.

D4-A2.-Mediante el progreso del consultorio médico, la adquisición de maquinaria más tecnológica, se llevará a cabo mediante el contacto directo de proveedores optimizando así costos.

4.9 FLUJOGRAMA DE PROCESOS

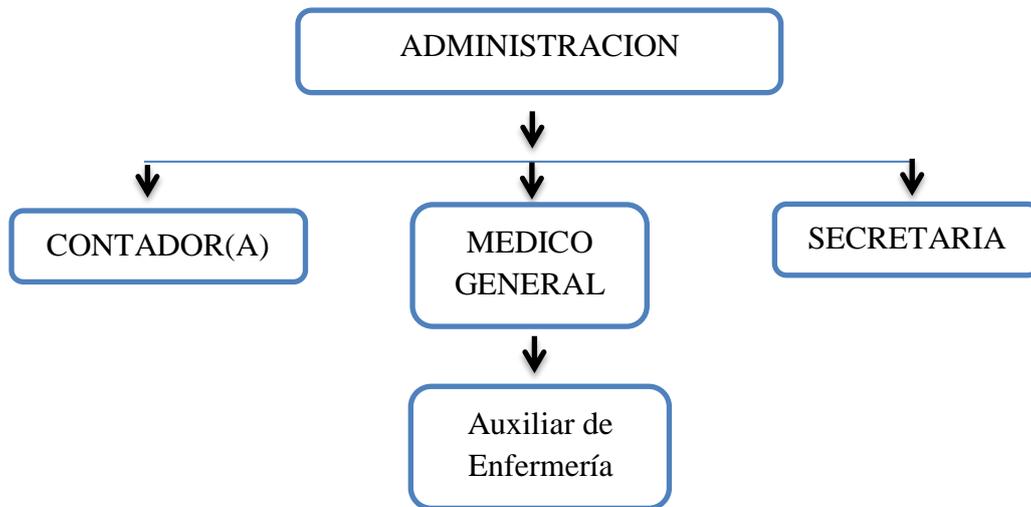
4.9.1 En el proceso de atención

1. Paciente.- persona natural que busca atención médica
2. Enfermera licenciada.- control de signos vitales y cognitivos además de datos específicos del requerimiento del paciente e información general
3. Médico general.- se encarga de realizar el estudio y diagnóstico del paciente observando cual es el problema de que aqueja
4. Enfermera.- se encarga de despachar al paciente el recetario médico para el control de su enfermedad



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.10 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

ADMINISTRACION. -Encargado de la dirección control organización y planificación en la atención y manejo del consultorio médico.

MÉDICO GENERAL. - medico encargado de la atención del paciente responsable de la atención y cuidado del paciente.

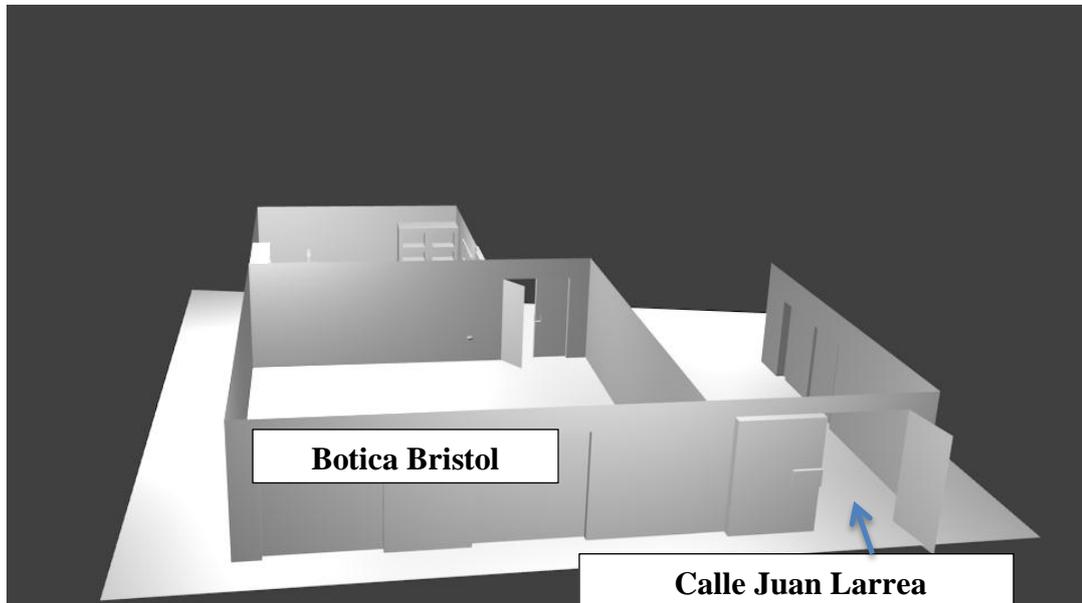
CONTADOR(A). - encargada del manejo de las finanzas y tramitación legal específica para el funcionamiento del consultorio médico.

SECRETARIA. – el manejo de documentación importante como ayuda gerencial y manejo de elementos administrativos.

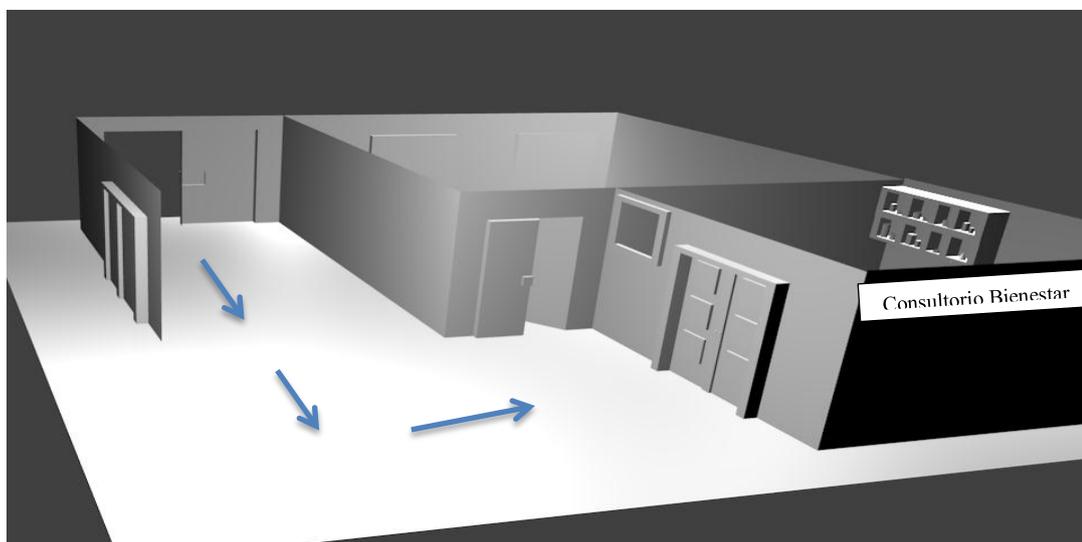
4.11 ESQUEMA GRÁFICO Y ESTRUCTURA DEL CONSULTORIO MEDICO

4.11.1 Plano exterior

Ilustración 9: Plano exterior

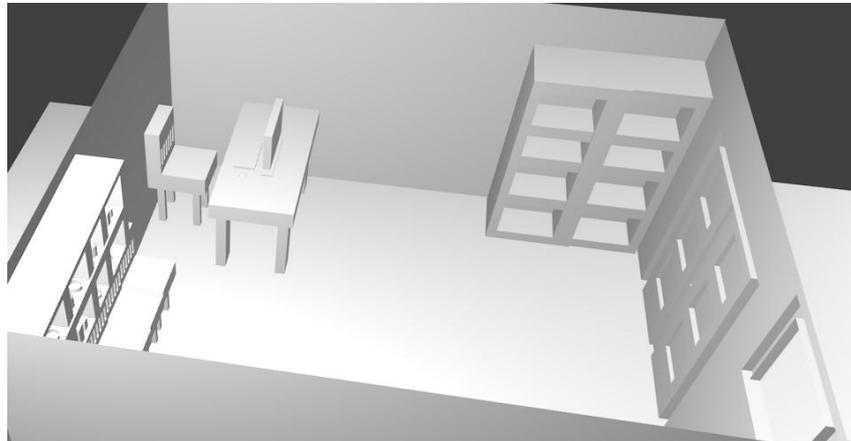


Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

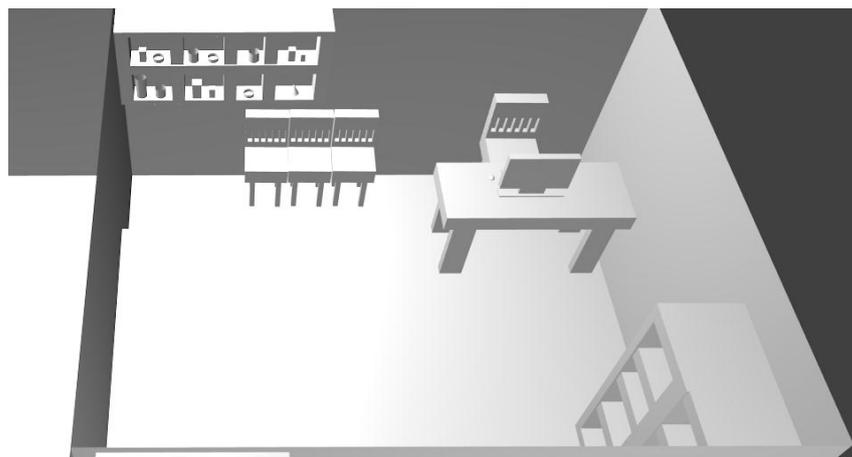


4.11.2 Esquema de plano interior

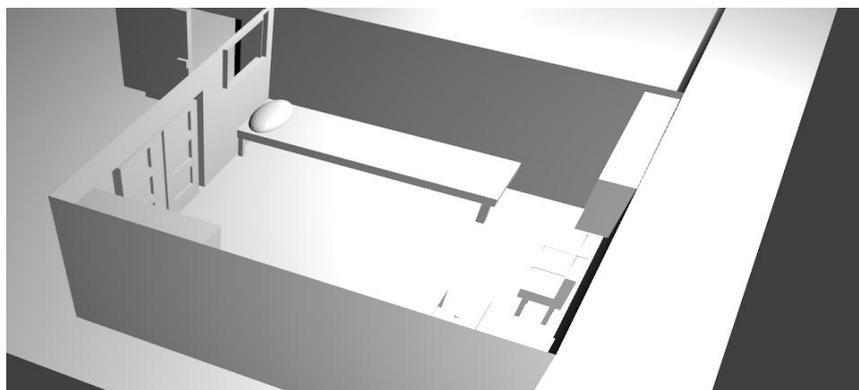
Ilustración 10: Plano Interior



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto



4.11.3 Señaléticas reglamentarias en un consultorio medico

A. Por su ubicación:

Exteriores e interiores

B. Por su función:

Señales indicativas

Son las compuestas por mapas destinos y flechas que serán utilizadas como guía para el paciente o usuario a través de rutas principales y alternativas desde un punto en específico.

Señales identificativas

Permite identificar los diversos bloques, áreas, pasadizos, etc.

- **Señales informativas**

Proveen información importante sobre lugares, horarios de acceso etc.

- **Señales reguladoras**

Provee información sobre prohibición y obligaciones acerca de un destino o lugar.

4.11.4 Significado de dolores de advertencia en el consultorio medico

Ilustración 11: Colores Representativos de Alertas

Color	Significado	Usos
	PARE PROHIBICIÓN	Señales de Pare Prohibido Señales de Prohibición
	ACCION DE MANDO	Uso de EPP Ubicación de sitios o elementos
	PRECAUCIÓN RIEGO PELIGRO	Indicaciones de peligro (electricidad,..) Guardas de maquinaria Demarcación de áreas de trabajo
	CONDICION DE SEGURIDAD	Salidas de emergencia, escaleras, etc., Control de marcha de máquinas y equipos

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

4.11.5 Señales internas

A. Señales Internas



Dirección que deben seguirse y localización de un lugar en especial



Ruta de evacuación



Área de servicios higiénicos



Vía de discapacitados



Centro del consultorio medico



Uso de mandil



Prohibido fumar



Extintor



Prohibido



Prohibido el ingreso con alimentos



Precaución entrada y salida de personal



Precaución manejo de desechos peligrosos



Informativo de ubicación



Basurero de reciclaje



Lugar de espera

B. Señaléticas externas

- Márquetin y publicidad

Slogan publicitario

“ofrecer salud es nuestra vocación”

4.12 MARKETING PUBLICITARIO AL CLIENTE

Ilustración 12: Logotipo N° 2



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Ilustración 13: Publicidad N °3



Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.13 SEÑALÉTICAS PARA LA ATENCIÓN DE UN PACIENTE

Para la priorización en la atención a un paciente, llamado triaje se caracteriza los siguientes colores en la atención prioritaria:

Según la (revista Coomeva, 2015) y el (periódico el Universo 2014), Se representa en colores según el grado de atención y complicación en la salud el designar colores representativos, se ha implementado además atreves de pulseras que identifican colores entre los más generales tenemos el verde (enfermedades ambulatorias), azul (se requiere de tratamiento), amarillo (atención de emergencia), rojo (atención de emergencia con necesidad de aparatos respiratorios), negro (paciente de atención inmediato sin pulso cardiaco).

Para la atención que se va a manejar en el consultorio médico Bienestar, se ha optado por el color verde por el grado de complejidad y debido a su razón de identificación

Tabla 14: Prioridad de atención médica para el consultorio medico

VERDE
Pacientes Sin Complicaciones Ni Deterioro Grabe De Salud Manejo Ambulatorio Se Le Puede Recetar La Medicación Y Realizar Su Tratamiento En Su Hogar

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

4.14 TIPO DE ENFERMEDADES AMBULATORIAS POSIBLES A TRATAR

Tabla 15: Tabla de enfermedades Ambulatorias

ORD	ENFERMEDAD
1	GRIPE
2	VIRUS ROTAVIRUS
	DIARREAS
	BACTERIAS ESTRAFTOCOCO
	PARASITOS
3	BRONQUITIS
4	INFECCIONES DE TRACTO URINARIO
5	TRANGRECCIONES ALIMENTICIAS
6	INFECCION INTESTINAL
7	ENTERITIS (intestinal)
8	COLITIS
9	ENTEROCOLITIS
10	GASTRITIS
11	INFLAMACION DEL APARATO DIGESTIVO
	NO OBSTRUCTIVAS
12	CONTROL DE PESO POR INDICE DE MASA CORPORAL
13	COLESTEROL
14	TRIGLICERIDOS
15	HIPERTENCION
16	DIABETES 1 Y 2
17	CONTROL DE ENBARAZOS
18	ALERGIAS SIN COMPROMISO VENTILATORIO
19	ENTOXICACIONES LEVES

Fuente: (Overblog, capsula informativa Juan Camilo)

Elaborado por: Autor del Proyecto

20	MORDEDURAS DE ANIMALES Y SERES HUMANOS
21	CURACIONES Y SATURAS DE PRIMER PLANO
22	PARONQUIA
23	COTROL DE GOTA
24	ENEMAS(ESTRENIMIENTO)
25	CAMBIOS DE ZONDAS
26	CAMBIOS DE COLOSTOMAS
27	CONTROL DE EMORROIDES
29	CONTROL DE HERNIAS
30	RENITIS
31	PLANIFICACION FAMILIAR
32	INFECCIONES DEL APARATO BUCAL

Fuente: (Overblog, capsula informativa Juan Camilo)

Elaborado por: Autor del Proyecto

Según Juan Camilo, 2011), Las enfermedades representadas en las tablas se pueden considerar como tratamientos ambulatorios que no tienen necesidad de internar al paciente y pueden ser tratadas desde sus hogares, la persona puede movilizarse sin necesidad de aparatos externos como oxígeno.

4.15 ESTUDIO ECONÓMICO- FINANCIERO

Al respecto según el (revista el Saludario, 2016) al respecto del Ministerio de Salud según NOM-005-SSA3-2010, establece los requisitos mínimos de equipamiento que el consultorio médico general o familiar debe cubrir para ofrecer atención médica ambulatoria, las cuales incluyen:

Representación de equipos necesarios para la atención médica en el consultorio Bienestar para la atención de enfermedades ambulatorias.

Tabla 16: Equipos de consultorio medico

ORD.	Equipo Consultorio	Valor
1	BASCULA	25
2	DIAPASON	60
3	ESPEJO FRONTAL CON LUZ DIRECTA	6
4	LAMPARA DE ALCHOL	9
5	LINTERNA	5
6	MARTILLO DE REFLEJOS	8,5
7	BOQUILLAS DESECHABLES	1
8	MONOFILAMENTO	13
9	OFTALMOSCOPIO (examen del globo ocular)	80
10	RINOSCOPIO DE VALVA(Examinador Nasal)	7
11	TERMOMETRO DIGITAL	3,76
12	TENSIÓMETRO ANEROIDE	13
13	ESTETOSCOPIO LITTMENN CLASSIC/ SERVICIO DE GRABADO	135
14	ESTERILIZADOR	120
	TOTAL	486,26

Fuente: Mercado libre en Ecuador
Elaborado por: Autor del Proyecto

Según (Scribd_Ivan Tenorio Arteaga, 2014) Los muebles y encerados necesarios para la implementación y manejo adecuado en la atención del paciente son:

Tabla 17. Muebles y Enceres

ORD.	muebles y enceres	valor
1	ARMARIO	85
2	CAMILLA	60
3	PERCHA	40
4	MESA ESCRITORIO	170
5	MESA AUXILIAR	50
6	MESA DE MATERIAL DE EXPLORACION	90
7	SABANAS	6
8	ALMOHADAS	5
9	CALEFACTORES	95
10	LÁMPARAS DE LUZ BLANCA	5
11	LÁMPARA DE LUZ AMARILLA	20
12	LÁMPARA DE LUZ AZUL ESTERIL	17
13	tachos de basura	6
14	señalética 3 C/U	39
15	equipo de limpieza	20
16	extintores	17
	Total=	725

Fuente: Mercado libre en Ecuador
Elaborado por: Autor del Proyecto

Según un análisis realizado en Botica Bristol en el consumo de insumos en las distintas áreas y en una proyección de atención de 30 personas diarias máximas en el consultorio médico, se ha optado para los siguientes materiales a utilizar en el consultorio Bienestar:

Tabla 18. Materiales

ORD.	MATERIALES		cantida mensual	costo del mes	Anual	cantidad
1	Mascarilla descartable c/elástico *500caja	3,16	2 cajas	6,32	75,84	2
2	Gasas numero 4	0,42	50 unidades	21	252	50
3	Gasa lista individual * 100	4,62	2 paquetes	9,24	110,88	2
4	TRO-SILKOFIL	1,32	3 cjas *12	3,96	47,52	3
5	TRO-NYLOFIL	1,08	3 cjas *12	3,24	38,88	3
6	GORRO QUIRURGICO	10	2 paquetes *100	20	240	2
7	CINTA METRICA	0,15	1 cinta	0,15	0,3	2
8	Guante hospitalario M paq.*100	6,19	2 paquetes *100	12,38	148,56	2
9	Guante de nitrilo M paq.*100	8,47	2 paquetes *100	16,94	203,28	2
10	Guante esteril (pares)	0,42	20 unidades	8,4	100,8	20
11	Espardrapo leucoplast de ½ *1 1caja	0,74	50 unidades	37	444	50
12	Espardrapo leucoplast de 12*10 (1caja)	22,41	1 caja	22,41	268,92	1
13	SOLUCIONES LIQUIDAS (SUEROS)	2,33	20 bolsas	46,6	559,2	20
14	Mandil de trabajo en tela gabardina Torino	14	1	14	168	1
15	Mandil bata desechable	3	10	30	360	10
16	Duoderm parches *5 unidades	115	0,25	28,75	345	0,25
17	Hisopos	0,8	2 cajas por 100	1,6	19,2	2
18	SONDA FOLEY 2 VIAS LIFE LINE NO.14	1,06	1 caja *10	1,06	12,72	1
19	SONDA FOLEY 2 VIAS LIFE LINE NO.16	3,24	1 caja *10	3,24	38,88	1
20	JERINGUILLAS	0,24	5 cajas *100	120	1440	500
21	HOJAS DE BISTURI	0,13	1 caja *100	0,13	1,56	1
22	DÉPRESORES LINGUALES DE MADERA *500	10	1 * 500	10	120	1
23	CATÉTER 18/20/22	1,31	25 unidades	32,75	393	25
	Total unidades=	210,09	total sumatorias	449,17	5388,54	

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.1 Inversión Requerida

A continuación, se muestra la inversión en activos que el proyecto requiere para su ejecución y desarrollo la cual consta de los activos fijos, capital de trabajo y los gastos diferidos:

Tabla 19. Inversión total del Proyecto

Rubro	Valor USD
Inversión fija	\$ 2.259,26
Capital de trabajo	\$ 37.133,84
Gastos Diferidos	\$ 710,00
Total Inversión	\$ 40.103,10

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.1.1 Activos requeridos

La inversión fija es considerada como los bienes tangibles que requieren las empresas para la realización de sus actividades y que se deprecian por el uso y transcurso del tiempo.

Tabla 20: Inversión sobre activos fijo

INVERSION FIJA		
COMPONENTES INVERSION FIJA	VALOR	%
Equipo de consultorio	\$ 1.376,26	60.92
Muebles y equipo de oficina	\$ 883,00	39.08
TOTAL	\$ 2.259,26	100.00

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 21: Equipo de consultorio medico

Equipo de consultorio			
Cant	Descripción	Valor Unitario	Costo en Total (\$)
1	Bascula	\$ 25,00	\$ 25,00
1	Diapasón	\$ 60,00	\$ 60,00
1	Espejo frontal con luz directa	\$ 6,00	\$ 6,00
1	Lámpara de alcohol	\$ 9,00	\$ 9,00
1	Linterna	\$ 5,00	\$ 5,00
1	Martillo de reflejos	\$ 8,50	\$ 8,50
1	Boquillas desechables	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Monofilamento	\$ 13,00	\$ 13,00
1	Oftalmoscopio(Examen del glóbulo ocular)	\$ 80,00	\$ 80,00
1	Rinoscopia de válvula (Examinador nasal)	\$ 7,00	\$ 7,00
1	Termómetro digital	\$ 3,76	\$ 3,76
1	Tensiómetro anerode	\$ 13,00	\$ 13,00
1	Estetoscopio Littmenn classic/servicio de grabado	\$ 135,00	\$ 135,00
1	Computador e impresora	\$ 890,00	\$ 890,00
1	Esterilizador	\$ 120,00	\$ 120,00
TOTAL			\$ 1.37626

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 22: Muebles y equipo de oficina

MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANT.	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
Armario	1	\$ 85,00	\$ 85,00
Camilla	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Percha	1	\$ 40,00	\$ 40,00
Mesa escritorio	1	\$ 170,00	\$ 170,00
Mesa auxiliar	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Mesa de material de Exploración	1	\$ 90,00	\$ 90,00
Sábanas	6	\$ 6,00	\$ 36,00
Almohadas	4	\$ 5,00	\$ 20,00
Calefactores	1	\$ 95,00	\$ 95,00
Lámpara de luz blanca	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Lámpara de luz amarilla	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Lámpara de luz azul estéril	1	\$ 17,00	\$ 17,00
Tachos de basura	4	\$ 6,00	\$ 24,00
Señalética	3	\$ 39,00	\$ 117,00
Equipo de limpieza	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Extintores	2	\$ 17,00	\$ 34,00
TOTAL			\$ 883,00

Fuente: Distribuidora Rivalav
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.2 Inversión en activos diferidos

Tabla 23. Resumen de Activos Diferidos

Cargos Diferidos	Valor
Permisos	\$ 200,00
Patente	\$ 200,00
Estudios	\$ 50,00
Minuta	\$ 60,00
Notario	\$ 200,00
TOTAL	\$ 710,00

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

Para que el consultorio se ponga en marcha y se constituya de una manera jurídica es necesario que se realice varios actos y tramites dispuestos legalmente, tales como:

- Permisos. - Los mismos que se refieren a los permisos de funcionamiento en distintas instituciones como: Cuerpo de Bomberos, Agencia de Vigilancia y Control Sanitario, Ministerio de Salud Pública.
- Patente. - Este documento debe ser obtenido en el GADM del cantón Riobamba.
- Estudios. - Se refiere a los estudios de mercado, que son necesarios llevarse a acabo
- Minuta. - Es el instrumento jurídico en el cual se establecen las cláusulas de jurídicas de constitución que regirá para el Consultorio.
- Notario. - Es la persona encargada de legalizar la minuta a través de actos jurídicos para la constitución del Consultorio de manera legal.

4.15.2.1 Inversión de capital de trabajo

El capital de trabajo se lo considerado al recurso económico destinado para el funcionamiento inicial y permanente de la empresa u organización, y que permite cubrir un desfase natural de ingresos y egresos. Por ello para determinar el capital de trabajo se toman en consideración los costos operativos. Por ello el requerimiento de capital de trabajo para un año de actividad se encuentra formado por los siguientes rubros:

Tabla 24: Materiales e Insumos

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	P.U. \$	VALOR MENSUAL	VALOR ANUA L
Mascarilla descartable c/elástico *500caja	cajas	2	3,16	6,32	75,84
Gasas No. 4	Unidades	50	0,42	21	252
gasa lista individual *100	paquetes	2	4,62	9,24	110,88
Tro-Silkofil	cajas	3	1,32	3,96	47,52
Tro- Nylofil	cajas	3	1,08	3,24	38,88
Gorro quirúrgico	paquetes	2	10	20	240
Cinta métrica	cinta	1	0,15	0,15	1,8
Guante hospitalario M Paq. *100	paquetes	2	6,19	12,38	148,56
Guante de nitrilo M paq. *100	paquetes	2	8,47	16,94	203,28
Guante estéril (pares)	Unidades	20	0,42	8,4	100,8
Esparadrapo leucoplast de 1/2 *1 caja	Unidades	50	0,74	37	444
Esparadrapo leucoplast de 12*10 (caja)	cajas	1	22,41	22,41	268,92
Soluciones liquidas (sueros)	Bolsas	20	2,33	46,6	559,2
Mandil de trabajo en tela gabardina Torino	Unidades	1	14	14	168
Mandil bata desechable	Unidades	10	3	30	360
Duoderm parches *5 unidades	Unidades	0.25	115	28,75	345
Hisopos	Cajas	2	0,8	1,6	19,2
Sonda foley 2 vias LIFE LINE No. 14	cajas	1	1,06	1,06	12,72
Sonda Foley 2 vias LIFE LINE No. 16	Cajas	1	3,24	3,24	38,88
Jeringuillas	cajas	5	0,24	1,2	14,4
Hojas de bisturí	cajas	1	0,13	0,13	1,56
Depresores linguales de manera *500	Unidades	1	10	10	120
Cateter 18/20/22	Unidades	25	1,31	32,75	393
TOTAL			210,09	330,37	\$ 3.964,44

Fuente: Distribuidora Rivalav /Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 25: Personal Directo y Mano de Obra Directo

Requerimiento de Personal Directo									Valor anual 1er AÑO sin Fondo de Reserva
No.	Cargo	Sueldo	Beneficios de Ley				Total, Mensual	Total, Anual	
			Décimo tercer	Décimo cuarto	Aporte al IESS	Fondos de Reserva			
1	Médico general	1.020	85	32,16	96,39	84,96	1.125,73	13.508,76	12.489,24
2	Auxiliar de enfermería	386	32,16	32,16	36,48	32,15	445,99	5351,88	4.966,08
	Total	\$ 1.406,00	\$ 117,16	\$ 64,32	\$ 132,87	\$ 117,11	\$ 1.571,72	\$ 18.860,64	\$ 17.455,32

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Los beneficios de ley se han calculado mensualmente, para llegar a tener un valor proyectado anual. Se proyectara en una atención a pacientes de hasta 30 personas como máximo por día, según (Botica Bristol,2016) debido a la afluencia de personas en busca de atención más personalizada para su salud, Para lo cual se ha estimado, el valor de la consulta a \$ 7.50 se busca que el médico tenga un beneficio porcentual por cada paciente asistido, que se estima como valor de un dólar como referencial en caso de la consulta general, que basado en la atención de 30 personas diarias y proyectado a un trabajo mensual de 20 días laborales como mínimo, se estima un total de 600 dólares extras a sueldo estipulado para el doctor, sumado los 420 dólares básicos mensuales nos da un total de \$ 1.020 dólares, los mismo que se representan en la tabla anterior. Siendo así que el estímulo del Medico seria la ganancia según el volumen de pacientes atendidos. La auxiliar de enfermería ganaría un sueldo básico por la realización de sus funciones.

Tabla 26: Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS									
No.	Cargo	Sueldo	Beneficios de Ley				Sueldo mensual	Total, Anual	Valor anual 1er Año si fondos de Reserva
			Décimo Tercero	Décimo cuarto	Aporte IESS	Fondos de Reserva			
1	Contador	\$ 386,00	\$ 32,16	\$ 32,16	\$ 36,48	\$ 32,15	\$ 445,99	\$ 5.351,88	4.966,08
1	Secretaria/Recepcionista	\$ 386,00	\$ 32,16	\$ 32,16	\$ 36,48	\$ 32,15	\$ 445,99	\$ 5.351,88	4.966,08
	Total	\$ 772,00	\$ 64,32	\$ 64,32	\$ 72,96	\$ 64,30	\$ 891,98	\$ 10.703,76	\$ 9.932,16

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 27: Gastos de Publicidad (Ventas)

GASTOS DE PUBLICIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNIT. MENSUAL	TOTAL , ANUAL
Publicidad y promoción	Cuña y anuncio	1	\$ 41,00	\$ 492,00
				\$ 492,00

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 28: Suministros de oficina

CONCEPTO	UNIDAD	Valor unitario	Valor total Anual
Resma papel bond	2	\$ 4,00	\$ 8,00
Carpetas	10	\$ 0,10	\$ 1,00
Otros útiles de oficina	4	\$ 2,00	\$ 8,00
TOTAL			\$ 17,00

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 29: Servicios básicos

DESCRIPCIÓN	CA NT.	VR. Mensual	VR. TOTAL
Agua	12	\$ 8,00	\$ 96,00
Luz	12	\$ 20,00	\$ 240,00
Teléfono	12	\$ 11,00	\$ 132,00
Internet	12	\$ 19,00	\$ 228,00
TOTAL			\$ 696,00

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

Los valores colocados se basan en los pagos referenciales de botica Bristol y el consumo mensual que se paga en el consumo de la misma.

Tabla 30.Arriendo

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL ANUAL USD
Arriendo	200	2.400
TOTAL		2.400

Fuente: Botica Bristol

Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 31: Resumen de Inversión del Capital del Trabajo

CONCEPTO	VALOR USD
COSTOS DIRECTOS	
Materiales e insumos	\$ 3.964,44
Personal directo	\$ 18.860,64
Arriendo	2400
TOTAL	\$ 25.225,08
COSTOS INDIRECTOS	
Gastos Administrativos	\$ 10.703,76
Gastos de ventas	\$ 492,00
Servicios básicos	\$ 696,00
Suministros de oficina	\$ 17,00
TOTAL	\$ 11.908,76
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 37.133,84

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.3 Financiamiento

Se considera que el financiamiento se refiere el conjunto de acciones, trámites y demás actividades necesarias para la obtención de fondos para financiar el proyecto. La estructura del financiamiento está dada por recursos propios y de terceros.

4.15.3.1 Fuentes de financiamiento

En el presente caso de la empresa a constituirse solicitará a una Institución financiera privada institución quien otorgará la oportunidad de crédito que facilitará la puesta en marcha del proyecto, en la cual se obtendrá un préstamo de \$10.500. Para un periodo de 5 años una tasa del 11.25%. (Tasa activa a febrero del 2018 según el banco Central del Ecuador para créditos productivos).

Estructura del financiamiento

El proyecto se encuentra financiado en el 74.99 % con recursos propios y el 25.01% con recursos financiados.

Tabla 32: Estado de Fuentes y Uso del capital

ACTIVO FIJO	VALOR USD	CAPITAL PROPIO		FINANCIAMIENTO	
		VALOR	%	VALOR	%
Equipos de Consultorio	\$ 1.376,26			\$ 1.376,26	3,43
Equipos y Muebles de oficina	\$ 883,00			\$ 883,00	2,20
Subtotal	\$ 2.259,26				
CAPITAL DE TRABAJO					
Personal Directo (M.O.I)	\$ 18.860,64	\$ 18.860,64	47,03		
Materiales e insumos	\$ 3.964,44			\$ 3.964,44	9,89
Arriendo	\$ 2.400,00			\$ 2.400,00	5,98
Servicios básicos	\$ 696,00			\$ 696,00	1,74
Suministros de oficina	\$ 17,00			\$ 17,00	0,04
Gastos de ventas	\$ 492,00			\$ 492,00	1,23
Gastos administrativos	\$ 10.703,76	10.703,76	26,69		
	\$ 37.133,84				
GASTOS DIFERIDOS					
Permisos	\$ 200,00			\$ 200,00	0,50
Patente	\$ 200,00	200,00	0,50		
Estudios	\$ 50,00	\$ 50,00	0,12		
Minuta	\$ 60,00	60,00	0,15		
Notario	\$ 200,00	200,00	0,50		
	\$ 710,00				
TOTAL	40.103,10	\$ 30.074,40	74,99	\$ 10.028,70	25,01

Fuente: Botica Bristol
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 33. Tabla de Amortización de la deuda

Préstamo					
10500					
Tasa					
11.25%		Anual			
AÑO	VALOR DEL PRÉSTAMO	PAGO A PRINCIPAL	INTERESES	CUOTA A PAGAR	SALDO
0	10.500	2100,00			10.500
1		2.100,00	1.181,25	3.281	7.218,75
2		2.100,00	812	2.912	4.306,64
3		2.100,00	484	2.584	1.722,14
4		2.100,00	194	2.294	-571,60
5		2.100,00		2.100	

Elaborado por: Autor del Proyecto

De la misma manera tras una inversión de activos, se debe reconocer la deterioración que tendrán los bienes, por el uso constante en la utilización en el servicio, por lo que se considera reconocer la depreciación de los mismos de acuerdo al método de línea recta sin determinación de valor residual.

Tabla 34: Depreciación de activos

Activos Fijos	Valor	Depreciación año 1	Depreciación año 2	Depreciación año 3	Depreciación año 4	Depreciación año 5	Valor Residual
Equipo de consultorio	\$ 1.376,26	\$ 137,63	\$ 137,63	\$ 137,63	\$ 137,63	\$ 137,63	\$ 688,13
Muebles y equipos de oficina	\$ 883,00	\$ 88,30	\$ 88,30	\$ 88,30	\$ 88,30	\$ 88,30	\$ 441,50
Total, Depreciación		\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 1.129,63

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 35: Tabla de Amortización

Gastos Diferidos	Valor	Amortización Año 1	Amortización Año 2	Amortización Año 3	Amortización Año 4	Amortización Año 5
Permisos	\$ 200,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00
Patente	\$ 200,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00
Estudios	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00
Minuta	\$ 60,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00
Notario	\$ 200,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00
Total, Amortización		\$ 142,00				

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.3.2 Costos

Los costos son todos aquellos desembolsos en que una empresa debe optar como unidad administrativa, con el fin de vender el servicio. Los mismos que están determinados en el presupuesto de capital de trabajo

Tabla 36: Componentes del Costo

COMPONENTES	VALOR
COSTO DE PRODUCCION	\$ 24,792.71
COSTO DE ADMINISTRACION	\$ 10,703.76
COSTO DE VENTAS	\$ 492.00
COSTOS FINANCIEROS	\$ 2,671.60
TOTAL	\$ 38,660.07

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 37: Costo de Operaciones Proyectadas

COSTOS DE SERVICIOS PROYECTADOS					
COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Personal directo (M.O.D)	\$ 17,455.32	\$ 18,860.64	\$ 19,803.67	\$ 20,793.86	\$ 21,833.55
Materiales e Insumos	\$ 3,964.44	\$ 4,162.66	\$ 4,370.80	\$ 4,589.33	\$ 4,818.80
Suministros	\$ 696.00	\$ 730.80	\$ 767.34	\$ 805.71	\$ 845.99
Depreciación	\$ 225.93	\$ 225.93	\$ 225.93	\$ 225.93	\$ 225.93
Amortización	\$ 142.00	\$ 142.00	\$ 142.00	\$ 142.00	\$ 142.00
TOTAL, COSTO DE OPERACIÓN (Servicios)	\$ 22,483.69	\$ 24,122.03	\$ 25,309.73	\$ 26,556.82	\$ 27,866.27
Gastos administrativos	\$ 9,932.16	\$ 10,703.76	\$ 11,238.95	\$ 11,800.90	\$ 12,390.94
Gastos de ventas	\$ 492.00	\$ 492.00	\$ 492.00	\$ 492.00	\$ 492.00
Gastos financieros	\$ 2,671.60	\$ 2,671.60	\$ 2,671.60	\$ 2,671.60	\$ 2,671.60
TOTAL, GASTOS	\$ 13,095.76	\$ 13,867.36	\$ 14,402.55	\$ 14,964.49	\$ 15,554.54
COSTO TOTAL	\$ 35,579.44	\$ 37,989.39	\$ 39,712.28	\$ 41,521.32	\$ 43,420.81
Unidades producidas	7200.00	7200.00	7200.00	7200.00	7200.00
Costo unitario	4.94	5.28	5.52	5.77	6.03

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

En relación de personal y mano de obra directa el primer año de sueldo, varia debido a la aplicación de los fondos de reserva a partir del 13avo mes que se aumentara debido a lo que estipula la ley de trabajo.

Tabla 38: Costos Fijos y Variables

COSTOS	VARIABLES	FIJOS
Mano de obra directa	\$ 17.455,32	
Materia prima	\$ 3.964,44	
Suministros	\$ 696,00	
Depreciación		\$ 225,93
Amortización		\$ 142,00
Gastos administrativos		\$ 9.932,16
Gastos de ventas		\$ 492,00
Gastos financieros		\$ 2.671,60
TOTAL	\$ 22.115,76	\$ 13.463,68

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 39: Costos De producción Anual

COMPONENTES	VALOR
Materiales e insumos	\$ 3.964,44
Personal Directo	\$ 18.860,64
Depreciación	\$ 1.129,63
Amortizaciones	\$ 142,00
Servicios básicos	\$ 696,00
TOTAL	\$ 24.792,71

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.3.3 Ingresos

Los ingresos están dados por las operaciones habituales que la empresa realiza, lo cual es cuantificables en un período determinado.

Precios por Consulta

La consulta se establecerá en el costo de \$7.50 debido a un previo estudio de mercado donde los precios por consulta de enfermedades ambulatorias, hacienden asta máxima de 20 dólares por consulta, es así que buscando ser competitivos se ha colocado ese valor para el inicio de la atención médica.

Tabla 40: Estudio de precios en consultorios médicos generales de la ciudad de Riobamba

ORD	ENFERMEDAD	Costo de Tratamiento en dolares	Tipo de enfermedad
1	GRIPE	8	MANEJO ANBULATORIO
2	VIRUS ROTAVIRUS	10	MANEJO ANBULATORIO
	DIARREAS		MANEJO ANBULATORIO
	BACTERIAS ESTRAFTOCOC		MANEJO ANBULATORIO
	PARASITOS		MANEJO ANBULATORIO
3	BRONQUITIS	15	MANEJO ANBULATORIO
4	INFECCIONES DE TRACTO URINARIO	10	MANEJO ANBULATORIO
5	TRANGRECCIONES ALIMENTICIAS	8	MANEJO ANBULATORIO
6	INFECCION INTESTINAL	8	MANEJO ANBULATORIO
7	ENTERITIS (intestinal)	10	MANEJO ANBULATORIO
8	COLITIS	12	MANEJO ANBULATORIO
9	ENTEROCOLITIS	15	MANEJO ANBULATORIO
10	GASTRITIS	10	MANEJO ANBULATORIO
11	INFLAMACION DEL APARATO DIGESTIVO	10	MANEJO ANBULATORIO
	NO OBSTRUCTIVAS		MANEJO ANBULATORIO
12	CONTROL DE PESO POR INDICE DE MASA CORPORAL	8	MANEJO ANBULATORIO
13	COLESTEROL	10	MANEJO ANBULATORIO
14	TRIGLICERIDOS	10	MANEJO ANBULATORIO
15	HIPERTENCION	10	MANEJO ANBULATORIO
16	DIABETES 1 Y 2	20	MANEJO ANBULATORIO
17	CONTROL DE ENBARAZOS	15	MANEJO ANBULATORIO
18	ALERGIAS SIN COMPROMISO VENTILATORIO	12	MANEJO ANBULATORIO
19	ENTOXICACIONES LEVES	20	MANEJO ANBULATORIO
20	MORDEDURAS DE ANIMALES Y SERES HUMANOS	15	MANEJO ANBULATORIO
21	CURACIONES Y SATURAS DE PRIMER PLANO	15	EL PUNTO 1.50 SUPERFICIAL
			EQUIPO DE SUTURA 5 MATERIALES
22	PARONQUIA	15	MANEJO ANBULATORIO
23	COTROL DE GOTA	8	MANEJO ANBULATORIO
24	ENEMAS(ESTRENIMIENTO)	5	MANEJO ANBULATORIO
25	CAMBIOS DE ZONDAS	5	MANEJO ANBULATORIO
26	CAMBIOS DE COLOSTOMAS	5	MANEJO ANBULATORIO
27	CONTROL DE EMORROIDES	10	MANEJO ANBULATORIO
29	CONTROL DE HERNIAS	10	MANEJO ANBULATORIO
30	RENITIS	15	MANEJO ANBULATORIO
31	PLANIFICACION FAMILIAR	20	MANEJO ANBULATORIO
32	Infecciones del aparato bucal	15	MANEJO ANBULATORIO

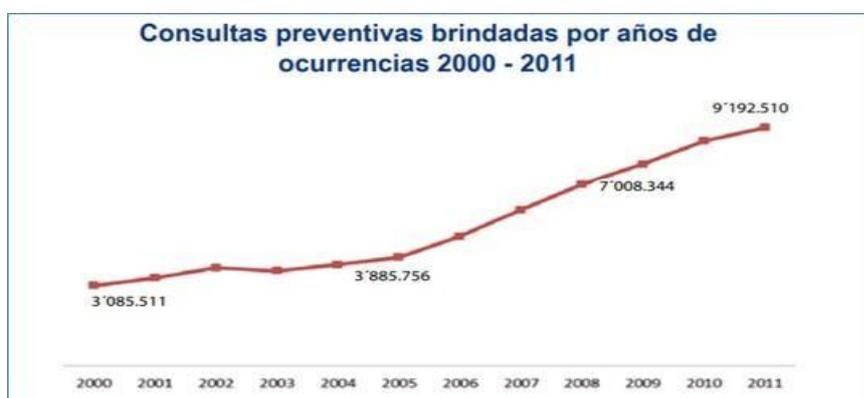
Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

El presente estudio se lo realizo en los distintos centros de salud basados en las tablas anteriores del análisis de la competencia expuestas en las gráficas de ubicaciones en la

En la Tabla 13. del presente proyecto en los distintos servicios similares, una vez tenido la referencia de los valores por consulta, y como promedio de cobro los valores dispuestos en la tabla anterior

Se ha optado en el cobro de \$ 7.50 en la atención por paciente como valor mínimo. Para que se ha a bajos costos y accesible a la ciudadanía de bajos recursos económicos

Grafico 2: Consultas preventivas, análisis del ministerio de salud en relación a una década



Fuente: Dirección Nacional de Información MSP- 2000-2011

En el periodo 2000 y 2005 se registró un incremento de 1.093.487 consultas preventivas, mientras que entre el 2008 al 2011, el aumento de consultas preventivas fue de 2.345.081, es decir, en los últimos tres años del período analizado, el número de atenciones preventivas se incrementó en más del doble en comparación a los primeros cinco años del Siglo XXI. Estas estadísticas señalan el énfasis de la gestión del Ministerio de Salud Pública en “prevenir” en lugar de “curar” que es parte del nuevo modelo de atención-

Según (Andes, 2015) el incremento en la atención médica en los últimos 8 años fue de 16 a 34 millones de pacientes atendidos y se ha construido entre 12 nuevos hospitales y se ha invertido en 13 adecuando sus instalaciones. Esto indica que el crecimiento de la atención médica va creciendo y que existe más preocupación por parte de la sociedad para mantener, una atención médica prioritaria viendo así que el crecimiento en el sector público fue de un 5.8% de crecimiento anual en estos años.

Tabla 41: Estimación de Ingresos

VENTAS			
Detalle	Precio	Consultas médicas por año	Ventas Anuales
Servicio de consulta	\$ 7.50	7.200	54.000
TOTAL, VENTAS			\$ 54.000,00

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

Se estima que se atenderá 30 pacientes diarios. Por lo cual se establece que trabajando 20 días al mes multiplicado para el año en 240 días se calcula que se atenderá 7.200 pacientes anuales siendo los ingresos la multiplicación de los pacientes por el valor de \$7,50 precio de la consulta se obtendrá de ingresos \$ 54.000,00 al año.

Presupuesto de ingresos

El presupuesto de ingresos es la proyección del comportamiento del Consultorio:

Tabla 42: Presupuesto de Ingresos

PRESUPUESTO DE INGRESOS					
VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Numero de servicios	7.200	7.200	7.200	7.200	7.200
PRECIO DE VENTA	7,50	7,88	8,27	8,68	9,12
TOTAL DE INGRESOS	54.000,00	56.700,00	59.535,00	62.511,75	65.637,34

Fuente: Observación Directa
Elaborado por: Autor del Proyecto

NOTA: No va existir incremento de pacientes debido a que se contara solo con un médico se aclara que el precio de la consulta se incrementara en un porcentaje del 5% anual tomando en consideración la inflación de precios.

Es un incremento que representa el nivel de operación en que los ingresos totales son iguales a los costos totales, cualquier cambio en este nivel producirán una utilidad o pérdida. Sin embargo, ésta no constituye una herramienta para evaluar la rentabilidad de

la inversión, pero brinda una importante referencia del nivel de producción. Antes de determinar el punto de equilibrio es necesario clasificar los costos fijos y variables como se lo hace en el cuadro posterior.

Punto de equilibrio del volumen de ventas

La fórmula para obtener el punto de equilibrio del volumen de ventas es la siguiente:

$$PE(\text{ventas}) = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

Punto de equilibrio de producción física

La fórmula para obtener el punto de Equilibrio en unidades es la siguiente:

$$PE(\text{Unidades}) = \frac{\text{Costos Fijos}}{PU - CVU}$$

En donde:

PU= Precio de Venta Unitario

CF= Costos Fijos

CV= Costo Variable

V = Ventas Totales

CVU= Costo Variable Unitario

Tabla 43: Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO TOTAL									
AÑOS	INGRESOS TOTALES	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTO VARIABLE UNITARIO	NUMERO DE SERVICIOS	COSTO TOTAL	P.E. USD	PRECIO DE VENTA	P.E CANTIDAD
1	54000.00	\$ 13,463.68	\$ 22,115.76	4.94	7200	\$ 35,579.44	\$ 22,802.45	7.50	5263
2	56700.00	\$ 14,136.87	\$ 23,221.55	5.28	7200	\$ 37,989.39	\$ 23,942.58	7.88	5440
3	59535.00	\$ 14,843.71	\$ 24,382.63	5.52	7200	\$ 39,712.28	\$ 25,139.71	8.27	5392
4	62511.75	\$ 15,585.90	\$ 25,601.76	5.77	7200	\$ 41,521.32	\$ 26,396.69	8.68	5346
5	65637.34	\$ 16,365.19	\$ 26,881.84	6.03	7200	\$ 43,420.81	\$ 27,716.53	9.12	5304

Elaborado por: Autor del Proyecto

El costo variable unitario por Consulta va hacer de \$ 4.94 el primer año e ira incrementando su valor por el aumento de los costos variables debido a la inflación de precios en cada consulta y el aumento del pago a mano de obra directa.

Teniendo en cuenta que se mantendrá el número de atención en pacientes la cantidad de 7.200 pacientes el precio de la consulta de igual manera subirá en un 5 % anual.

4.15.3.4 Estados Financieros

Tabla 44: Estado de resultados proyectado

	Cuentas	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	VENTAS	\$ 54000,00	\$ 56.700,00	\$ 59.535,00	\$ 62.511,75	\$ 65.637,34
-	COSTOS DE PRODUCCION	\$ 24.792,71	\$ 25.288,56	\$ 25.794,34	\$ 26.310,22	\$ 26.836,43
=	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 29.207,29	\$ 31.411,44	\$ 33.740,66	\$ 36.201,53	\$ 38.800,91
-	GASTOS OPERACIONALES					
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 9.932,16	\$ 10.703,76	\$ 11.238,95	\$ 11.800,90	\$ 12.390,94
	GASTOS FINANCIEROS	\$ 2.671,60	\$ 2.671,60	\$ 2.671,60	\$ 2.671,60	\$ 2.671,60
	GASTOS DE VENTAS	\$ 492,00	\$ 492,00	\$ 492,00	\$ 492,00	\$ 492,00
=	UTILIDAD ANTES PARTICIPACION	\$ 16.111,53	\$ 17.544,08	\$ 19.338,12	\$ 21.237,03	\$ 23.246,37
-	15% TRABAJADORES	\$ 2.416,73	\$ 2.631,61	\$ 2.900,72	\$ 3.185,56	\$ 3.486,96
=	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 13.694,80	\$ 14.912,47	\$ 16.437,40	\$ 18.051,48	\$ 19.759,42
-	25% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 3.423,70	\$ 3.728,12	\$ 4.109,35	\$ 4.512,87	\$ 4.939,85
=	UTILIDAD NETA	\$ 10.271,10	\$ 11.184,35	\$ 12.328,05	\$ 13.538,61	\$ 14.819,56

Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 45: Flujo Neto de Efectivo

FASE	INVERSIÓN	OPERACIONAL				
AÑO	0	1	2	3	4	5
NIVEL DE PRODUCCIÓN						
ENTRADAS DE EFECTIVO						
1. Recursos financieros	\$ 40,103.10					
2. Utilidad Operativa		\$ 13.694,80	\$ 14.912,47	\$ 16.437,40	\$ 18.051,48	\$ 19.759,42
3. Depreciación		\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 225,93	\$ 225,93
4. Amortización		\$ 142,00	\$ 142,00	\$ 142,00	\$ 142,00	\$ 142,00
TOTAL ENTRADAS DE EFECTIVO		\$ 14.062,73	\$ 15.280,39	\$ 16.805,33	\$ 18.419,41	\$ 20.127,34
SALIDAS DE EFECTIVO						
1. Activos Totales						
2. Incremento de Activos totales						
3. Costos de Financiación		\$ 1.181,25	\$ 812,11	\$ 484,50	\$ 193,74	\$ -
4. Pago de Préstamo (cuota principal)		\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00
5. Impuesto y Participación de utilidades		\$ 5.840,43	\$ 6.359,73	\$ 7.010,07	\$ 7.698,43	\$ 8.426,81
TOTAL SALIDAS DE EFECTIVO		\$ 9.121,68	\$ 9.271,84	\$ 9.594,57	\$ 9.992,17	\$ 10.526,81
ENTRADAS MENOS SALIDAS	0.00	\$ 4.941,05	\$ 6.008,55	\$ 7.210,76	\$ 8.427,24	\$ 9.600,53
SALDO ACUMULADO DE EFECTIVO	0.00	\$ 4.941,05	\$ 10.949,60	\$ 18.160,36	\$ 26.587,60	\$ 36.188,14

Elaborado por: Autor del Proyecto

Tabla 46: Flujo de caja proyectado

FASE	INVERSIÓN	OPERACIONAL				
AÑO	0	1	2	3	4	5
NIVEL DE PRODUCCIÓN						
A. INGRESOS OPERACIONALES						
Recuperación por ventas		54,000	56,700	59,535	62.512	65.637
B: EGRESOS OPERACIONALES						
Materiales e insumos		\$ 3,964.44	\$ 4,162.66	\$ 4.370,80	\$ 4.589,33	\$ 4.818,80
Personal Directo (M.O.D)		\$ 17,455.32	\$ 18,860.64	\$ 19.803,67	\$ 20.793,86	\$ 21.833,55
Gastos generales de producción		696.00	730.80	767,34	805,71	845,99
Gastos de administración		10,703.76	10,703.76	10.703,76	10.703,76	10.703,76
Gasto de ventas		492.00	492,00	492,00	492.00	492,00
C. FLUJO OPERACIONAL (A-B)		20,688.48	21.750,14	23.397,43	25,127.09	26.943,24
D. INGRESOS NO OPERACIONALES						
Crédito Contraído		0.00				
Otros Ingresos (valor de salvamento – amortización)		1,271.63	1.271,63	1.271,63	1.271,63	1.271,63
Otros egresos						
E. EGRESOS NO OPERACIONALES						
Pago de interés		1.181.25	812,11	484,50	193,74	0.00
Pago de crédito de largo plazo		2.100.00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Pago de participación utilidades		2.416.73	2.631,61	2.900,72	3.185,56	3.486,96
Pago de impuestos		3.423.70	3.728,12	4.109,35	4.512,87	4.939,85
Arriendo	2.400,00					
Equipos de consultorio	1.376,26					
Muebles y Equipo de oficina	883,00					
Cargos preoperativos	710,00					
F. FLUJO NO OPERACIONAL (D-E)	0,00	-7.850	-8.000	-8.323	-8.721	-9.255
G. FLUJO NETO GENERADO (C+F)	0,00	12.838	13.750	15.074	16.407	17.688
H. SALDO INICIAL DE CAJA	0.00	0.00	12,838	26.588	41.663	58.069
I. SALDO FINAL DE CAJA	0.00	12.838	26.588	41.663	58.069	75.757

Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.3.5 Evaluaciones del proyecto

Una vez determinado los factores con relación a la inversión para el inicio del proyecto, es oportuno que se evalué el mismo en función de las oportunidades en el mercado, determinando la posible rentabilidad que producirá la aplicación, de acuerdo a los siguientes indicadores.

4.15.3.6 Valor Actual Neto (VAN)

Para (Sapag Chain, 2008), es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

Tabla 47: Calculo del VAN

TASA DE ATRACTIVIDAD %		11.3%
AÑOS	FLUJO DE CAJA	FLUJO DE CAJA ACTUALIZADO AL 7%
0	- 40.103,10	- 40.103,10
1	12.838,43	11.540,16
2	26.588,36	21.482,83
3	41.662,86	30.258,61
4	58.069,41	37.909,44
5	75.757,47	44.455,49
	VAN	105.543,43

Elaborado por: Autor del Proyecto

4.15.3.7 Tasa interna de retorno (TIR)

El resultado de la evaluación financiera de un proyecto depende del valor de la tasa de descuento, ya que esta es fundamental en la actualización de los flujos de caja

Tabla 48: Tasa Interna de Retorno

AÑO	FLUJO DE EFECTIVO
Inversión inicial	-40.103,10
1	12.838
2	26.588
3	41.663
4	58.069
5	75.757
TIR =	66%

Elaborado por: Autor del Proyecto

ES MAYOR QUE LA "TMAR" LO QUE SIGNIFICA QUE LA RECUPERACIÓN SUPERA LA ESPECTATIVA DEL INVERSIONISTA

4.15.3.8 Periodo de recuperación de la inversión

El periodo de recuperación de la inversión o periodo de recuperación del proyecto aplicando un factor activo del 11.25% (tasa de actualización) es al año lo que determina un escenario optimista para la inversión

Tabla 49: Periodo de recuperación de la inversión

AÑOS	INGRESOS	INVERSION
		40.103,10
1	4.941,05	
2	6.008,55	
3	7.210,76	
4	8.427,24	
5	9.600,53	
TOTAL	36.188,14	
PROMEDIO	7.237,63	

Elaborado por: Autor del Proyecto

$$\text{PRC} = \frac{\text{Inversión Neta}}{\text{Beneficio anual promedio}} = \frac{40.103,10}{7.237,63}$$

$$\text{PRC} = 5.54$$

$$\text{PREC} = 5 \text{ años } 5 \text{ meses } 4 \text{ días}$$

CONCLUSIONES

- ❖ Se determinó la necesidad de implantar un plan de negocios para crear el consultorio médico, con enfoque preventivo y bajo costo para la Botica Bristol; por medio del planteamiento del problema, su respectiva justificación y el establecimiento preciso de objetivos.
- ❖ Se hizo necesario tener las bases teóricas para el desarrollo del presente proyecto, para que el mismo sea fundamentado correctamente; así como el conocimiento de la situación actual de la Botica Bristol para avalar la idea a defender y la realización de la propuesta.
- ❖ Hay diversos elementos que intervienen para la creación de consultorios médicos uno de ellos y el más importante es el estudio factibilidad; el mismo que determinó la demanda efectiva anual, la cual es de 7.200 consultas, misma que se mantendrán debido a la capacidad de atención del profesional. Para lo cual requiere de una inversión total, para la marcha del consultorio que será de \$40.103,10 dólares estableciendo así el precio del servicio será de \$ 7,50.
- ❖ De acuerdo a la evaluación financiera el proyecto es rentable puesto que se tendrá un VAN positivo de \$ 105.543.43 mientras que, de manera relacionada, la TIR tiene un valor satisfactorio de 66 %, lo cual indica que la rentabilidad es provechosa, la recuperación de la inversión se dará en un plazo de 5 años 5 meses y 4 días.
- ❖ Los factores que intervienen en la rentabilidad y viabilidad de consultorios médicos se determinaron que fueron: los estudios de mercado, los resultados de las encuestas, los diversos análisis financieros y el entorno.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda que se ejecute el plan de negocio, considerando que el mismo constituye mejorar el nivel de vida de la población del Cantón Riobamba y sobre todo de las personas con bajos recursos económicos, además se ha comprobado la viabilidad y rentabilidad del mismo de acuerdo al plan financiero establecido.
- ❖ Realizar controles de calidad y desempeño en la Botica Bristol que brindara una idea clara, evidente y precisa de la situación real y el crecimiento de la institución siendo así que se puede implementar la diversificación de los servicios que la empresa oferta.
- ❖ Basado en la situación real por la que atraviesa el país económicamente buscar el aumento de capacidad en atención medica implementando la creación de nuevos consultorios para mayor capacidad de pacientes y utilización adecuada de las instalaciones.
- ❖ Se encomendaría aplicar los estudios de factibilidad y de análisis financieros a otros tipos de investigaciones; puesto que los resultados de un análisis financiero, sirve enormemente para la implantación de negocios y empresas.
- ❖ Analizar el micro y macro entorno va a ser muy importante a la hora de establecer una empresa como tal; debido a que existen un sinnúmero de factores que perjudican y benefician el accionar empresarial tales como: la idiosincrasia de la gente que vive en un sector determinado, la infraestructura general, los cuidados de tratamientos médicos y cosmetológicos ancestrales y el cuidado del medio ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Andes, N. (2015). *aumento de pacientes*. ecuador: los andes.
- Barillas, R. (13 de junio de 2013). Principios de la Administracion Clinica. (u. f. Marroquin, Ed.) *NewMedia UFM*, 12.
- Borello, A. (2000). *El Plan de Negocios* . Colombia: Rodrigo Pertuz Molina_ Avenida de Americas 46-41. Santa fe de Bogota Colombia D.C.
- Comercio, E. (9 de enero de 2012). Riobamba sin suficientes médicos especialistas. *El Comercio*, pág. 3.
- Flores, A. Y. (28 de 09 de 2016). *ASEMBIS celebra sus 25 años en el pais*. Obtenido de Revista la Nacion : http://www.nacion.com/somoscelebres/en-vitrina/Asembis-clinica-asociacion_0_1587841292.htm
- INEC. (01 de 01 de 2010). *FACICULO NACIONAL*. Obtenido de INEC CENSO 2010: http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculo_nacional_final.pdf
- INEC. (12 de junio de 2016). *Pobreza por Nesesidades Basicas Insatisfechas* . Obtenido de Instituto Nacional de Estadisticas y censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/pobreza-por-necesidades-basicas-insatisfechas/>
- James Donnelly, J. G. (1995). *Fundamentos de Direccion y Administracion de Empresas* (Vol. Numero 1). España: Impreso en españa _printed in Spain_imprime Inmagrag,S.L.
- James Stone, D. F. (1996). *Administracion sexta Edicion*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Naucalpan de Juárez, Edo. de Mexico, C.P. 53370.
- Kumar, D. A. (2001). *Investigacion de Mercados* (Vol. cuarta Edicion). (español, Trad.) Mexico, D.F., America: Limusa, S.A. de C.V. grupo Noriega Editores Balderas 95, Mexico, D.F.
- LIDERES. (24 de 5 de 2016). Las fórmulas magistrales se mantienen en Riobamba por 74 años. *Centro, Redaccion Cierra*, 4.
- Miner. (01 de 01 de 2006). *Proceso administrativo*. Obtenido de Proceso Administrativo: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Ministerio_de_salud. (2006 modificado el 2012). *Ley Organica de Salud*. riobamba-Ecuador: Pdf.
- Ministerio_de_Salud_Publica. (14 de 6 de 2013). *Requisitos y valores a pagar para funcionamiento*. Obtenido de Ministerio de salud publica:

http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/requisitos_renovacion__2012_revisado1_final1.pdf

Munch, L. (2007). *Administracion, Escuela de Procesos Administrativos*. Mexico: 53519,Naucalpan de Juárez,Edo.de Mexico.

pedros, d. m. (2012). *Elaboracion de plan estrategico y su implementacion en el mado integral*. madrid : diaz de santos, S.A.

Stutely, R. (1999). *Plan de Negocios: La Estrategia Inteligente*. Mexico: Edicion en Español_Francisco de Hoyos Parra.

Telegrafo, E. (13 de julio de 2015). *pacientes pagan asta 80 dolares por consulta*. Recuperado el 2017, de pacientes pagan asta 80 dolares por consulta: <http://www.letelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/pacientes-pagan-hasta-80-por-una-consulta>

Vargas, R. V. (8 de junio de 2017). *Asembis*. Obtenido de Asembis (especialidades medicas para mejorar vidas): <http://www.asembis.org/quienes-somos/>

Vera Vélez, L. (s.f de s.f. de s.f.). *La Investigación Cualitativa*. Recuperado el 19 de 05 de 2015, de Universidad Interamericana de Puerto Rico: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

Yunus, k. W. (2010). *Empresa para Todos*. En M. Yunus, & p. A. S.A. (Ed.), *Empresas Para Todos* (págs. 6,7,8). Bogota: Bulding Social Business.

Rivas D. (2012). *Historia*. 30/05/2017, de Botica_Bristol, obtenido: <http://www.boticabristol.com/index.php/quienes-somos/historia>

Redacción Sierra Centro. (24/04/2016). *las fórmulas magistrales se mantienen en Riobamba por 74 años*. 03/05/2017, de Líderes, obtenido: <http://www.revistalideres.ec/lideres/boticario-riobamba-farmacia-cosmeticos-ecuador.html>

Equipo Técnico de Análisis del Censo de Población y Vivienda. (2010). *FASCÍCULO PROVINCIAL CHIMBORAZO*. 2017, de INEC, obtenido: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp.content/descargas/Manulateral/Resultados-provinciales/chimborazo.pdf>

Equipo Técnico de Análisis del Censo de Población y Vivienda. (2010) INEC, obtenido: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/pobreza-por-necesidades-basicas-insatisfechas/>

Gestiopolis. (2000). Administración de Recursos Humanos. 2017, de WebProfit Ltda
obtenido: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-en-clinicas-y-hospitales/>

Jairo Cardozo Rojas. (2011). Plan de Negocios Objetivos. 2017, de es.slideshare.net
obtenido:
https://es.slideshare.net/jairocardozorojas/plan_de_negocios_definitis.

ANEXOS

Anexo 1: ENCUESTA



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene fines académicos

Instrucciones: Encierre en un círculo la opción a elegir.

1.- ¿Conoce usted la ubicación de Botica Bristol en la Ciudad de Riobamba?

Sí No

2.- ¿Desearía un servicio personalizado a la atención de su salud?

Sí No

3.- ¿Considera que los costos al servicio de la atención medica privada son accesibles?

Sí No

4.- ¿Según su criterio los tiempos de espera en la atención medica del sector público son demasiado extensos?

Sí No

5.- ¿Cómo calificaría la atención Medica del Sistema público actual?

Muy buena Buena Regular Mala

6.- ¿Cómo calificaría la atención Medica del Sistema privado actual?

Muy buena Buena Regular Mala

7.- ¿Conoce los medicamentos que mantiene Botica Bristol como tratamientos tradicionales para su salud?

Sí No

8.- ¿Le gustaría que Botica Bristol brindara atención personalizada en salud y tratamientos cosmetológicos?

Sí No