

1.1.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS DE GRADO QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA:

**CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS
RED (REHABILITACIÓN DENTAL)**

AUTOR:

DR. BYRON RUIZ SORIANO

TUTOR:

DRA. JESSICA FLOR CALERO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

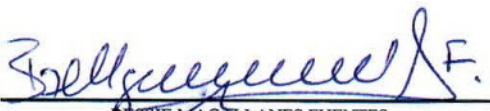
Escuela de Postgrado en Administración de Empresas

ACTA DE GRADUACIÓN No. ESPAE-POST-505

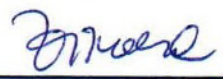
APELLIDOS Y NOMBRES	RUIZ SORIANO BYRON ALEXANDER
Nº DE CÉDULA	0922774286
PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Gerencia Hospitalaria
NIVEL DE FORMACIÓN	MAESTRÍA
TÍTULO A OTORGAR	Magister en Gerencia Hospitalaria
TÍTULO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS RED (REHABILITACIÓN DENTAL).
FECHA DEL ACTA DE GRADO	10/01/2018
MODALIDAD ESTUDIOS	SEMIPRESENCIAL
LUGAR DONDE REALIZÓ SUS ESTUDIOS	GUAYAQUIL

En la ciudad de Guayaquil a los diez días del mes de enero del año dos mil dieciocho a las 15:26:47 horas, con sujeción a lo contemplado en el Reglamento de Graduación de Postgrados de la ESPOL, se reúne el Tribunal de Sustentación conformado por: JESSICA PAOLA FLOR CALERO, Directora del proyecto de Graduación, y BESSIE MAGALLANES FUENTES, Vocal; para calificar la presentación del trabajo final de graduación CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS RED (REHABILITACIÓN DENTAL)., presentado por el estudiante RUIZ SORIANO BYRON ALEXANDER.

Para constancia de lo actuado, suscriben la presente acta los señores miembros del Tribunal de sustentación y el estudiante.


BESSIE MAGALLANES FUENTES
VOCAL

PABLO ANTONIO CANTOS LUCAS
VOCAL


JESSICA PAOLA FLOR CALERO
DIRECTORA

RUIZ SORIANO BYRON ALEXANDER
ESTUDIANTE

DEDICATORIA

A mis padres que con todo el amor, dedicación y esfuerzo me brindaron una excelente educación, buenas bases desde mi hogar y una excelente vida que hoy disfruto.

A Christian Aguiar que con mucho amor y comprensión siempre fue mi apoyo y pilar a lo largo de mi carrera, pese cualquier adversidad que tuviéramos, estuvo ahí para mí siempre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre guiarme por el buen camino y brindarme siempre oportunidades excelentes en mi camino.

A mis padres que estuvieron dándome el apoyo necesario durante todos mis años de educación.

A mis maestros que a lo largo de mi carrera estudiantil con dedicación me mostraron sus buenas enseñanzas y destrezas ahora adquiridas.

A mis amigos más cercanos, a los que están y a los que no están en este momento.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	8
1. INTRODUCCIÓN	Error! Bookmark not defined.
1.1. PROPUESTA DE NEGOCIO	9
1.2. OBJETIVO GENERAL	10
1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
1.4. POBLACIÓN OBJETIVO	10
2. ANÁLISIS DE MERCADO	11
2.1. ANÁLISIS DEL SECTOR.....	11
2.2. MERCADO OBJETIVO.....	16
2.3. ANÁLISIS DE PORTER.....	17
2.3.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES	17
2.3.2. AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES	19
2.3.3. PRODUCTOS SUSTITUTOS	20
2.3.4. PODER DE CONSUMIDORES.....	21
2.3.5. PODER DE PROVEEDORES.....	21
2.4. ANÁLISIS FODA.....	22
3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO	25
4.1. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.2. TÉCNICA DE MUESTREO	26
4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
4. PLAN DE MARKETING.....	32
4.1. PRODUCTO.....	32
4.2. PRECIO.....	34

4.3.	PLAZA.....	35
4.4.	PROMOCION.....	36
4.5.	POLÍTICAS DE SERVICIO	37
5.	ANÁLISIS TÉCNICO.....	38
5.1.	ANÁLISIS DEL SERVICIO	38
5.2.	FLUJOS DE PROCESOS.....	41
5.3.	EQUIPOS E INMOBILIARIO.....	422
5.4.	INFRAESTRUCTURA Y DIVISION DE ESPACIO FISICO.....	433
5.5.	PLAN DE PRODUCCIÓN.....	444
5.6.	ORGANIZACIONES DE APOYO	455
6.	ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y LEGAL.....	46
6.1.	MISION.....	4645
6.2.	VISIÓN	46
6.3.	VALORES.....	4646
6.4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	46
6.5.	ORGANIZACIÓN.....	47
6.6.	PLAN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	48
6.7.	ASUNTOS LEGALES	49
7.	ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO	51
7.1.	PLAN DE INVERSIÓN INICIAL	52
7.2.	FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	53
7.3.	ESTIMACIÓN DE INGRESOS.....	54
7.4.	ESTIMACIÓN DE COSTOS Y GASTOS	56
7.5.	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	59
7.6.	BALANCE GENERAL PROYECTADO.....	61
7.7.	FLUJO DE CAJA PROYECTADO.....	61
7.8.	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	61

8. CONCLUSIONES.....	63
9. RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación geográfica del Centro RED	35
Ilustración 2 Estadísticas de Promoción en Redes Sociales	36
Ilustración 3 Distribución de espacio físico del Centro RED	444

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evolución de tasa de odontólogos por 10,000 habitantes en el Ecuador	13
Gráfico 2 Análisis FODA del Centro RED	23
Gráfico 3 Pregunta 1.- ¿En qué rango de edad se encuentra?.....	27
Gráfico 4 Pregunta 2.- ¿Cuál es su género?.....	28
Gráfico 5 Pregunta 3.- ¿Cuál es su nivel de estudios?	28
Gráfico 6 Pregunta 4.- ¿Cuál es su rango de ingresos mensuales?	28
Gráfico 7 Pregunta 5.- En la actualidad, ¿acude al odontólogo?	29
Gráfico 8 Pregunta 6.- ¿Es usted afiliado al IESS o tiene algún seguro médico?	29
Gráfico 9 Pregunta 7.- ¿Estaría de acuerdo que se establezca un centro de especialidades odontológicas cercano a su residencia, en el sector de la Narcisa de Jesús?	29
Gráfico 10 Pregunta 8.- ¿Cómo califica actualmente la atención recibida en el centro odontológico al que acude?	30
Gráfico 11 Pregunta 9.- ¿Cuánto tiempo le toma obtener una cita con el odontólogo?	30
Gráfico 12 Pregunta 10.- ¿Qué tipo de tratamiento odontológico se realiza?	31
Gráfico 13 Pregunta 11.- De las siguientes características, ¿cuáles para usted son importantes para decidir qué centro odontológico escoger?	31