



**Escuela Superior Politécnica Del Litoral**



**Escuela de Postgrado en Administración de Empresas.**

**Plan de Negocios:**

**“Consultora en implementación, auditorías e instalación de sistemas de información y calidad computarizados ”**

**Aplicación a: Empresas Hospititarias (SerMedical)**

**Autor(es):**

**Ing. Bernardo Ovalle C.**

**Econ. Wendy Granja S.**

**Ing. Johny Pambabay C.**



DP-08017



BIBLIOTECA  
ESP AE-ESPOL

**2005**

## Resumen Ejecutivo

**SERMEDICAL** se establecerá en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, con el propósito de ofrecer servicios de consultoría, implementación, auditorías e instalación de sistemas de información y calidad computarizados, en el sector hospitalario.

Los sistemas informáticos que desarrollara **SERMEDICAL** son personalizados de acuerdo a las necesidades de los clientes y a los estándares internacionales establecidos en materia de calidad.

El conocimiento y la experiencia del grupo empresarial gestor, conformado por el Ing. Bernardo Ovalle, Scarlett Soto y Cristian Fiallos facilitarán la consecución de objetivos establecidos por la empresa.

**SERMEDICAL**, requiere una inversión de 17,000 los cuales serán aportados por el grupo gestor, todo esto con la finalidad de no incurrir en obligaciones financieras.

El hecho de entrar en un sector el cual no tiene mayor intervención de otras compañías consultoras, representa para **SERMEDICAL** una verdadera oportunidad de negocio.

La rentabilidad del proyecto (15%) es muy buena en un periodo de 3 años muy superior a cualquier opción financiera existente en el mercado financiero. El valor presente neto, al 12% es de US\$7,376.00.

El proyecto muestra un equilibrio económico aceptable.

## Tabla de Contenido

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen Ejecutivo</b>                                           | <b>2</b>  |
| <b>1. Análisis de la empresa y su entorno</b>                      | <b>5</b>  |
| 1.1. Nombre y descripción del negocio.                             | 5         |
| 1.2. Misión, visión, objetivos y valores.                          | 5         |
| 1.3. Tendencia del entorno Internacional                           | 6         |
| 1.4. Tendencia del entorno Nacional                                | 7         |
| 1.5. Tendencia de la Industria                                     | 8         |
| <b>2. Análisis del Mercado</b>                                     | <b>9</b>  |
| 2.1. Descripción del producto                                      | 9         |
| 2.2. Fortalezas o debilidades del servicio frente a la competencia | 10        |
| 2.3. Ventaja diferencial de nuestro servicio                       | 11        |
| 2.4. Análisis de nuestro cliente                                   | 11        |
| 2.5. Análisis de la competencia                                    | 13        |
| 2.6. Determinación del tamaño del mercado global                   | 14        |
| 2.7. Tamaño de mi mercado                                          | 15        |
| 2.8. Plan de mercadeo y estrategias de ventas                      | 16        |
| <b>3. Análisis Técnico</b>                                         | <b>27</b> |
| <b>4. Análisis Administrativo</b>                                  | <b>30</b> |
| 4.1. Grupo empresarial                                             | 30        |
| 4.2. Personal ejecutivo                                            | 30        |
| 4.3. Organización                                                  | 33        |
| 4.4. Plan de Capacitación de la Organización                       | 40        |
| <b>5. Análisis Legal y Social</b>                                  | <b>42</b> |
| 5.1. Aspectos Legales                                              | 42        |
| 5.2. Aspectos de Legislación Urbana                                | 47        |
| 5.3. Análisis Ambiental                                            | 48        |
| 5.4. Análisis Social                                               | 48        |
| <b>6. Análisis Económico.</b>                                      | <b>49</b> |
| 6.1. Inversión en activos                                          | 49        |
| 6.2. Gastos de arranque                                            | 52        |
| 6.3. Inversión en Capital de Trabajo                               | 52        |
| 6.4. Presupuesto de ingresos                                       | 54        |
| 6.5. Presupuesto de gastos de personal                             | 56        |

|                 |                                                        |           |
|-----------------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 6.6.            | Depreciaciones y amortizaciones _____                  | 60        |
| 6.7.            | Presupuesto de gastos de operación _____               | 62        |
| 6.8.            | Presupuesto de gastos de administración y ventas _____ | 63        |
| <b>7.</b>       | <b>Análisis Financiero.</b> _____                      | <b>64</b> |
| 7.1.            | Flujo de Caja _____                                    | 64        |
| 7.3.            | Balance General _____                                  | 67        |
| <b>8.</b>       | <b>Análisis de Riesgo.</b> _____                       | <b>69</b> |
| 9.              | Evaluación del Proyecto _____                          | 70        |
| <b>10.</b>      | <b>Cronograma de Implementación.</b> _____             | <b>71</b> |
| <b>Anexo 1.</b> | _____                                                  | <b>72</b> |

## **1. Análisis de la empresa y su entorno**

### **1.1. Nombre y descripción del negocio.**

SERMEDICAL, Servicios Médicos de Calidad, es una compañía consultora que ofrecerá servicios como asesorías, implementación de softwares, cursos y seminarios. El segmento de mercado al cual se enfoca la compañía es el de la salud; sin embargo, esto no descarta la posibilidad de ofrecer a futuro, nuestros servicios a empresas del sector industrial, comercial, bancario u otras.

En cuanto a las asesorías, éstas se orientan hacia áreas administrativas, financieras y de marketing. Así también, se ofrecen asesorías para la implementación de Sistemas de Calidad ISO 9000, BPM. Contamos además con un software de diseño propio "RAPHA", el cual facilitará a las empresas el control de sus costos, inventarios, personal y permitirá en forma ágil obtener reportes financieros administrativos e indicadores de gestión.

Finalmente SERMEDICAL ofrece cursos y seminarios relacionados con las áreas en las cuales se asesora.

### **1.2. Misión, visión, objetivos y valores.**

La misión de SERMEDICAL es brindar asesoría para mejorar la eficiencia de las pequeñas, medianas y grandes industrias ya sea con la implementación de sistemas de calidad, utilizando herramientas informáticas actuales o a través de cursos o seminarios de capacitación, desarrollados todos estos con criterios altamente profesionales y éticos.

Nuestra visión es "Ser la empresa líder en asesoría en implementación de sistemas de calidad".

Nuestro principal objetivo es cumplir con las expectativas de nuestros clientes, mejorar la eficiencia y por ende la competitividad de las empresas mediante un asesoramiento correcto y oportuno, con herramientas informáticas innovadoras que faciliten la gestión y desempeño de las empresas.

Nuestra cultura organizacional tiene como base los siguientes valores que identifican a quienes formamos parte de SERMEDICAL:

1. Honestidad, dada en comportamientos de integridad y madurez que proporcionen sentimientos de confianza en nuestros clientes, empleados y en la comunidad.
2. Excelencia, orientando nuestras acciones hacia la satisfacción del cliente mediante una cultura de servicio, basada en un excelente trato, trabajo oportuno y eficiente.
3. Mejoramiento continuo, es decir la capacitación y actualización constante en conocimientos y habilidades que permitan generar un valor agregado para los clientes y la organización.
4. Trabajo en equipo, el cual permitirá a los empleados participar activamente dentro de la organización y contribuirá al logro de nuestros objetivos institucionales.

### **1.3. Tendencia del entorno Internacional**

Un 90% del sector de las consultoras lo conforman compañías internacionales establecidas legalmente en el Ecuador entre las cuales tenemos: Deloitte & Touch, PriceWaterhouse y Bureau Veritas. Estas compañías se dedican exclusivamente a brindar servicios de consultoría al sector comercial e industrial.

La implementación de sistemas de calidad en el Ecuador -uno de los servicios que ofrece SERMEDICAL- está a cargo de dos compañías verificadoras internacionales: Bureau Veritas y SGS. Cabe señalar que las actividades de estas empresas se basan en una metodología general que la adaptan a cualquier tipo de negocio, sea comercial, industrial o de servicios.

La participación de empresas internacionales dentro del negocio de consultoría en nuestro país, representa para las empresas que contratan sus servicios una inversión superior en comparación con el valor que podrían proponer empresas consultoras nacionales, esto se debe principalmente al aval internacional que poseen °las empresas extranjeras.

La firma del tratado de Libre Comercio sin duda permitiría que empresas que se dediquen a esta actividad ingresen a prestar sus servicios en nuestro país; sin embargo el valor que los empresarios ecuatorianos están dispuestos a pagar por este tipo de servicios no superan sus expectativas; y por lo tanto no consideramos que el ingreso de estas empresas representen amenazas significativas para el sector.

#### **1.4. Tendencia del entorno Nacional**

Las consultoras en nuestro país se dedican exclusivamente a brindar sus servicios en empresas comerciales, de servicios, industriales, dejando completamente de lado al sector de la salud.

En nuestro país existen muy pocas consultoras dedicadas específicamente a la implementación de sistemas de calidad en sectores no hospitalarios, las cuales se limitan únicamente a ofrecer asesorías para la implementación de sistemas de calidad con la inclusión de controles como, indicadores de calidad.

En el Ecuador no existe suficiente interés por parte de las empresas para invertir en proyectos de consultoría a los cuales nos referimos en nuestro plan. Sin embargo, los nuevos cambios del entorno dados básicamente por los procesos de Globalización, los avances tecnológicos y la proximidad de la firma del tratado de libre comercio con los Estados Unidos, harán que todos los sectores de la economía ajusten su visión y muestren mayor interés en desarrollar proyectos de consultoría a través de los cuales podrán adaptarse con mayor seguridad a los nuevos cambios y les permitirán competir o mantenerse en igualdad de condiciones tanto en los nuevos mercados que se van desarrollando como en los ya existentes.

### 1.5. Tendencia de la Industria

La consultoría dirigida típicamente para empresas comerciales, industriales y servicios tiene una tendencia muy poco creciente, puesto que en el país las empresas se dedican únicamente a vender sus productos o servicios y no miran la consultoría como una herramienta que les ayudará a mejorar, obtener ingresos y rentabilidad más altos. Para la mayoría de las empresas la consultoría no constituye una inversión sino un gasto.

Sin embargo y paradójicamente, en las encuestas realizadas en el sector hospitalario, hemos encontrado interés en invertir en proyectos de consultoría. Según las encuestas, en la ciudad de Guayaquil existen alrededor de 78 empresas hospitalarias entre centros de salud, hospitales y clínicas privadas, de las cuales menos del 1% poseen un sistema de calidad totalmente integrado con el sistema de información.

Como se observa, *SerMediCal* (Servicios Médicos de Calidad) se dirige a un segmento del mercado que no ha sido explotado ofreciendo servicios focalizados y especializados para solucionar los problemas administrativos-financieros en el sector de la salud mejorando estas organizaciones la eficiencia, control y rentabilidad.

## 2. Análisis del Mercado.

### 2.1. Descripción del producto.

El producto que ofrecemos está formado de dos partes o componentes plenamente diferenciados: la asesoría de implementación del sistema de calidad y el software RAPHA.



#### Parte I

Está dado por la parte de Asesorías, las cuales enfocaremos a las siguientes áreas:

- Finanzas, Administración, Recursos Humanos y Marketing.
- Productividad y calidad, comprende la implementación de los sistemas de calidad ISO-9000, BPM, etc, proporcionando herramientas que permitan monitorear y controlar el rendimiento del sistema implantado.

#### Parte II

Será un complemento de la asesoría brindada en la primera parte, a través del desarrollo personalizado de softwares que permitirá:

- Llevar un control de los costos de los servicios desde el momento en que un paciente ingresa al centro de salud hasta que termina su recuperación, puesto que el software estará totalmente integrado con las diferentes áreas funcionales de la organización.

- Llevar un control y valoración de los insumos hospitalarios basados en el sistema de costeo ABC.
- Mantener los protocolos de operación básica así como las guías e instructivos propios para hospitales y clínicas.
- Llevar un control de la documentación que ingresa y sale de la institución, de acuerdo con las normas de aseguramiento de calidad.

## **2.2. Fortalezas o debilidades del servicio frente a la competencia.**

Luego de haber realizado un análisis interno del servicio que va a ofrecer SERMEDICAL, hemos establecido las siguientes fortalezas y amenazas de nuestro servicio frente a los servicios que ofrecen nuestros similares en el mercado.

### **Fortalezas**

- Contamos con un grupo humano altamente capacitado y experimentado.
- Constante desarrollo e investigación en el área.
- Conocimiento claro de las necesidades de nuestros futuros clientes.
- Servicio directo y personalizado.
- Software de fácil manejo.
- Software con eficaz resultado en tareas de control y emisión de reportes.

### **Debilidades**

- Ser una firma nueva en consultoría dentro del mercado.
- SERMEDICAL no cuenta con un posicionamiento fuerte.

### **2.3. Ventaja diferencial de nuestro servicio.**

El valor agregado de SERMEDICAL, es el software que ofrecemos “RAPHA” el cual no es un diseño general aplicado a todas las empresas como lo hace nuestra competencia, sino que es un sistema diseñado individualmente, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Todo esto con la finalidad de presentar una solución eficaz a sus problemas administrativos, lo que indudablemente permitirá mejorar su finanzas y al final obtener un mejor control y rentabilidad en el negocio.

Con el sistema RAPHA, básicamente se ofrece a las empresas una herramienta que les facilitará:

- Controlar los insumos médicos y de farmacia.
- Controlar de la documentación y protocolos de operación para la industria de la salud.
- Controlar los costos y facturación.
- Monitorear y calcular rendimientos e indicadores de calidad (estancia promedio, % de ocupación, días-camas, etc.).
- Integrar los sistemas financiero – contable.
- Actualizar permanente datos personales de los profesionales de la salud.
- Controlar proveedores, lo que facilita su calificación.

### **2.4. Análisis de nuestro cliente.**

Los clientes de los servicios que SERMEDICAL ofrecerá son personas jurídicas es decir compañías o empresas dentro del sector de la salud. Nuestros primeros clientes estarán ubicados en la ciudad de Guayaquil y serán nuestros consumidores directos.

De la investigación realizada hemos descubierto que los servicios de consultoría son destinados únicamente a empresas e instituciones de tipo comercial, financieras e industriales. Sin embargo, en el mercado existe un sector de empresas que

todavía se manejan bajo sistemas manuales y son las Clínicas y Hospitales, constituyéndose así en nuestros potenciales clientes.

Mediante encuestas realizadas a una muestra del sector, hemos determinado que existe una verdadera necesidad en nuestros potenciales clientes para automatizar y mejorar sus procedimientos administrativos y financieros, así como también la necesidad de llevar un mejor control de la capacidad, recurso humano y capital en las clínicas y hospitales que les permita obtener una rentabilidad muy superior a la que actualmente perciben.

Así también, en las mismas encuestas realizadas se pudo observar que la percepción que nuestros potenciales clientes tienen hacia el precio que podríamos ofrecer por nuestros servicios supera nuestras expectativas, lo cual nos da la posibilidad de entrar al mercado con precios realmente competitivos y que nos dejarán un margen de ganancias razonable.

En la tabla que encontraremos a continuación se muestra el mercado al cual nos enfocaremos, en la ciudad de Guayaquil, como mencionamos anteriormente, existen en funcionamiento alrededor de 78 clínicas y hospitales.

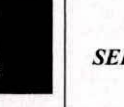
| SECTOR                       | NUMERO DE EMPRESAS<br>OFIALMENTE REGISTRADAS | %           |
|------------------------------|----------------------------------------------|-------------|
| Clinicas Servicios Generales | 38                                           | 48,72%      |
| Clínicas Pediátricas         | 4                                            | 5,13%       |
| Clínicas Dental              | 5                                            | 6,41%       |
| Clínicas Otorrinolarig       | 1                                            | 1,28%       |
| Clínica Epilepsia            | 1                                            | 1,28%       |
| Clínica de Reposo            | 1                                            | 1,28%       |
| Clínica Veterinarias         | 4                                            | 5,13%       |
| Clínica de los Ojos          | 1                                            | 1,28%       |
| Hospitales de la Junta B.    | 10                                           | 12,82%      |
| Hospitales del Estado        | 9                                            | 11,54%      |
| Hospitales Privados          | 2                                            | 2,56%       |
| Maternidades Privadas        | 2                                            | 2,56%       |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>78</b>                                    | <b>100%</b> |

Fuente : primaria

Elaboración: propia

2.5. Análisis de la competencia.

Hemos realizado una investigación de las compañías consultoras que representan nuestra competencia, realizando una comparación con los servicios que ofrecerá SERMEDICAL, el resultado de la investigación lo resumimos a continuación.

| SERVICIO                                                   |  |  |  |  | SERMEDICAL |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Auditorias de calidad                                      | SI                                                                                | NO                                                                                | SI                                                                                | NO                                                                                 | SI         |
| Asesoramiento en negocios                                  | SI                                                                                | SI                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                 | SI         |
| Outsourcing                                                | NO                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                | SI                                                                                 | SI         |
| Asesoramiento en análisis, diseño y desarrollo de Sistemas | NO                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                | SI                                                                                 | SI         |
| Desarrollo de Software Comercial                           | NO                                                                                | SI                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                 | SI         |
| Desarrollo de Software Salud                               | NO                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                 | SI         |
| Desarrollo de Software de Calidad                          | NO                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                | NO                                                                                 | SI         |

Como podemos observar, ninguna de las consultoras mencionadas ofrece un software, ni destinan sus servicios al sector de la salud; como podemos ver también, la gran mayoría se dedica únicamente a ofrecer servicios de asesorías de diversos tipos en diferentes áreas, y, solamente algunas, como lo mencionamos anteriormente, desarrollan softwares que según nos mencionaron adaptan a las empresas en las cuales deben implementarlos.

Durante los últimos años han surgido muchas empresas consultoras dedicadas básicamente a ofrecer servicios de asesoría en diferentes áreas de negocio; sin embargo, muy pocas son las que ofrecen además softwares específicos para cada tipo de clientes. Estas empresas enfocan sus actividades al sector industrial, comercial y de servicios.

Es por esto que estamos seguros y confiamos en el potencial de SERMEDICAL. Es una buena oportunidad para ingresar en un sector en el cual ninguna otra consultora ha llegado y en el que la necesidad de automatizar sus procedimientos y la información que manejan los diferentes áreas es prioritaria.

2.6. Determinación del tamaño del mercado global.

|                              | Tamaño del mercado |    |     |                |     |    |                |    |     |                |    |    |
|------------------------------|--------------------|----|-----|----------------|-----|----|----------------|----|-----|----------------|----|----|
|                              | 1er. Trimestre     |    |     | 2do. Trimestre |     |    | 3er. Trimestre |    |     | 4to. Trimestre |    |    |
|                              | 1M                 | 2M | 3M  | 1M             | 2M  | 3M | 1M             | 2M | 3M  | 1M             | 2M | 3M |
| Mercado global (unidades)    | 6                  | 8  | 7   | 9              | 7   | 8  | 8              | 6  | 7   | 4              | 6  | 2  |
| Volumen de ventas (unidades) | 2                  | 0  | 2   | 0              | 3   | 0  | 2              | 0  | 1   | 1              | 0  | 0  |
| Fraccion de mercado (%)      | 33%                |    | 29% |                | 43% |    | 25%            |    | 14% | 25%            |    |    |

Los factores que pueden afectar el consumo dentro de lo que constituyen los servicios de consultoría están dados por el aparente desinterés que muestran las compañías en contratar servicios de consultoría, específicamente en los sectores industriales, comerciales, financieros; lo contrario de lo que ocurre en el sector salud, un sector que realmente muestra gran interés en automatizar la administración y controles de sus diferentes áreas

2.7. Tamaño de mi mercado.

|                                 | 1er. Trimestre |           |      | 2do. Trimestre |      |           | 3er. Trimestre |           |      | 4to. Trimestre |      |      | 1er. Año  | 2er. Año  | 3er. Año   |
|---------------------------------|----------------|-----------|------|----------------|------|-----------|----------------|-----------|------|----------------|------|------|-----------|-----------|------------|
|                                 | 1M             | 2M        | 3M   | 1M             | 2M   | 3M        | 1M             | 2M        | 3M   | 1M             | 2M   | 3M   |           |           |            |
| Estimado de ventas por producto | 0              | 3         | 0    | 3              | 0    | 3         | 0              | 3         | 0    | 1              | 0    | 0    | 13        | 17        | 19         |
| Finanzas y Administracion       |                | 2         |      |                |      | 2         |                |           |      |                |      |      | 4         | 6         | 8          |
| Implementacion de calidad       |                |           |      |                | 1    |           |                |           | 1    |                |      |      | 2         | 2         | 2          |
| sistemas                        |                | 1         |      |                | 1    | 1         |                |           | 1    | 1              |      |      | 5         | 5         | 5          |
| Talleres y seminarios           |                |           |      |                | 1    |           |                |           | 1    |                |      |      | 2         | 4         | 4          |
| Precio de ventas                | \$0            | \$ 10,500 | \$ - | \$ 17,900      | \$ - | \$ 10,500 | \$ -           | \$ 17,900 | \$ - | \$ 3,000       | \$ - | \$ - | \$ 59,800 | \$ 79,600 | \$ 94,600  |
| Finanzas y Administracion       |                | \$ 7,500  |      |                |      | \$ 7,500  |                |           |      |                |      |      | \$ 15,000 | \$ 30,000 | \$ 45,000  |
| Implementacion de calidad       |                |           |      |                |      |           |                | \$ 12,500 |      |                |      |      | \$ 25,000 | \$ 25,000 | \$ 25,000  |
| sistemas                        |                | \$ 3,000  |      | \$ 3,000       |      | \$ 3,000  |                | \$ 3,000  |      | \$ 3,000       |      |      | \$ 15,000 | \$ 15,000 | \$ 15,000  |
| Talleres y seminarios           |                |           |      | \$ 2,400       |      |           |                | \$ 2,400  |      |                |      |      | \$ 4,800  | \$ 9,600  | \$ 9,600   |
| Ventas totales asesorias        | \$0            | \$ 15,000 | \$ - | \$ -           | \$ - | \$ 15,000 | \$ -           | \$ -      | \$ - | \$ -           | \$ - | \$ - | \$ 30,000 | \$ 45,000 | \$ 60,000  |
| Ventas totales IC               | \$0            | \$ -      | \$ - | \$ 12,500      | \$ - | \$ -      | \$ -           | \$ 12,500 | \$ - | \$ -           | \$ - | \$ - | \$ 25,000 | \$ 25,000 | \$ 25,000  |
| Ventas totales software         | \$0            | \$ 3,000  | \$ - | \$ 3,000       | \$ - | \$ 3,000  | \$ -           | \$ 3,000  | \$ - | \$ 3,000       | \$ - | \$ - | \$ 15,000 | \$ 15,000 | \$ 15,000  |
| Ventas totales seminarios       | \$0            | \$ -      | \$ - | \$ 2,400       | \$ - | \$ -      | \$ -           | \$ 2,400  | \$ - | \$ -           | \$ - | \$ - | \$ 4,800  | \$ 9,600  | \$ 9,600   |
| Valor total de ventas           | \$0            | \$ 18,000 | \$ - | \$ 17,900      | \$ - | \$ 18,000 | \$ -           | \$ 17,900 | \$ - | \$ 3,000       | \$ - | \$ - | \$ 74,800 | \$ 94,600 | \$ 109,600 |
| Ventas de contado               | \$0            | \$ 10,800 | \$ - | \$ 10,740      | \$ - | \$ 10,800 | \$ -           | \$ 10,740 | \$ - | \$ 1,800       | \$ - | \$ - |           |           |            |
| Ventas a plazos                 | \$0            | \$ 7,200  | \$ - | \$ 7,160       | \$ - | \$ 7,200  | \$ -           | \$ 7,160  | \$ - | \$ 1,200       | \$ - | \$ - |           |           |            |
| Descto. Por ventas contado      | \$0            | \$ -      | \$ - | \$ -           | \$ - | \$ -      | \$ -           | \$ -      | \$ - | \$ -           | \$ - | \$ - |           |           |            |
| Total ventas netas              | \$0            | \$ 18,000 | \$ - | \$ 17,900      | \$ - | \$ 18,000 | \$ -           | \$ 17,900 | \$ - | \$ 3,000       | \$ - | \$ - | \$ 74,800 | \$ 94,600 | \$ 109,600 |
| Personal de ventas              |                |           |      |                |      |           |                |           |      |                |      |      |           |           |            |
| Gtos. Publicidad                |                |           |      |                |      |           |                |           |      |                |      |      |           |           |            |
| Gtos. Serv.                     |                |           |      |                |      |           |                |           |      |                |      |      |           |           |            |
| Valor IVA                       | \$0            | \$ 2,160  | \$ - | \$ 2,148       | \$ - | \$ 2,160  | \$ -           | \$ 2,148  | \$ - | \$ 360         | \$ - | \$ - | \$ 8,976  | \$ 11,352 | \$ 13,152  |
| Valor en la fuente              | \$0            | \$ 180    | \$ - | \$ 179         | \$ - | \$ 180    | \$ -           | \$ 179    | \$ - | \$ 30          | \$ - | \$ - | \$ 748    | \$ 946    | \$ 1,096   |

2.8. Plan de mercadeo y estrategias de ventas.

Estrategia de Precios

Los precios que maneja nuestra competencia son altos. La marca líder, por su fuerte posicionamiento en el mercado a nivel nacional es Price Waterhouse seguida muy de cerca por Deloitte & Touch. A continuación presentamos precios promedios que cobran las compañías consultoras representativas del mercado y los servicios que ofrecen.

| EMPRESAS                                                                            | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | PRECIOS CONSULTORIA |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | <p>Auditoria, asesoría tributaria y asesoría en gestión empresarial basados en calidad, integridad y especialización en industrias y conocimiento de negocios para generar credibilidad y valor –cualquiera sea el tamaño de la organización-</p> <p><b>AUDITORIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Auditoría y revisiones limitadas.</li><li>✓ Asesoramiento en aspectos contables y regulatorios.</li><li>✓ Evaluación de sistemas de control interno. Certificaciones contables y verificaciones. Entrenamiento gerencial.</li></ul> <p><b>Servicios Actuariales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Administración de riesgos asegurables, selección y evaluación de contratos de seguros.</li><li>✓ Evaluación, selección y diseño de contratos de cobertura de salud.</li><li>✓ Diseño de Planes de Pensiones y valuación de sus costos y compromisos (Jubilatorios).</li><li>✓ Analisis y evaluacion de Riesgos</li><li>✓ Análisis estadístico.</li><li>✓ Desarrollo y diseño de productos de seguros y salud. Desarrollo de modelos de tarificación. Apoyo al control de gestión. Seguimiento de la rentabilidad de contratos de seguros y reaseguros.</li><li>✓ Análisis de suficiencia de reservas de siniestros conocidos. Estimación de siniestros IBNR., etc</li></ul> <p><b>Asesoramiento en Negocios</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Crear, adquirir y financiar negocios.</li><li>✓ Integrar procesos, recursos humanos y tecnología, Mejorar el desempeño.</li><li>✓ Apoyar a la gerencia y al control de gestión, Confrontar las crisis.</li><li>✓ Reestructurar negocios y generar valor.</li></ul> <p><b>Corporate Accountability</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Internal Control Maturity Model - Modelo de Madurez del Control Interno</li></ul> | US\$ 80,000         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control y Prevención del Lavado de Dinero</li> <li>✓ Control y Administración de Proyectos</li> <li>✓ Governance, Risk &amp; Compliance (GRC) - Gobierno Corporativo, Administración de Riesgos y Cumplimiento Regulatorio</li> <li>✓ Ley Sarbanes - Oxley</li> </ul> <p><b>Risk Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Security &amp; Technology - Soluciones en Seguridad y Tecnología.Revenue Assurance - Maximización de Ingresos.Internal Audit Services (IAS) - Auditoría Interna.Social Responsibility Services - Responsabilidad Social</li> <li>✓ Environmental Services - Servicios de Asesoramiento Ambiental.Financial Risk Management - Gestión de Riesgos Financieros</li> </ul> <p><b>Performance &amp; Process Improvement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Operational Effectiveness</li> <li>✓ Strategy &amp; Performance Management - Estrategia y Gestión Operativa</li> <li>✓ Supply Chain Mangement (SCM) - Productividad de la Cadena de Abastecimiento</li> <li>✓ Customer Relationship Management (CRM).Financial Management - Gestión Financiera .Outsourcing ,ETC.</li> </ul> <p><b>Deals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valuation &amp; Strategy (V&amp;S) - Valuación y Estrategia</li> <li>✓ Business Recovery Services (BRS) - Servicios de Reestructuración de Endeudamiento</li> <li>✓ Infrastructure, Government &amp; Utilities (IG&amp;U) - Infraestructura, Gobierno y Servicios Públicos</li> <li>✓ Dispute Analysis &amp; Investigations (DA&amp;I) - Apoyo en Controversias e Investigaciones</li> <li>✓ Mergers &amp; Acquisitions (M&amp;A) - Fusiones y Adquisiciones</li> <li>✓ Transaction Services - Asesoramiento Integral de Transacciones</li> <li>✓ Real Estate Advisory Services (REAS)</li> </ul> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| EMPRESAS                                                                            | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | PRECIOS<br>CONSULTORIA |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|    | <p>Ofrecen soluciones basadas en el sistema de costo-beneficio que el negocio requiera sea grande o pequeño.</p> <p>Diseñan y dan cursos de acuerdo a lo que requiera el cliente y en donde los requiera el cliente</p> <p>Realizan estudios de estrategia y proyectos de inversión o expansión.</p> <p>Ofrecen servicios a nivel de compañías clasificadoras de calidad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>US\$ 60.000</p>     |
|    | <p><b>Auditoría</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control eficiente y efectivo de las operaciones</li> <li>✓ Enfocado a la optimización de recursos, encontramos soluciones</li> <li>✓ Innovadoras a las necesidades de nuestros clientes brindando</li> <li>✓ Seguridad y confiabilidad respecto a la información financiera.</li> </ul> <p><b>Outsourcing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Outsourcing de contabilidad</li> <li>✓ Outsourcing de nómina</li> <li>✓ Outsourcing de Trabajos Especiales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>US\$<br/>60.000</p> |
|  | <p><b>División de Desarrollo de software</b></p> <p>Se encarga de las soluciones informáticas hayan llegado a convertirse en la herramienta más utilizada a nivel corporativo en Ecuador y otros países de Latinoamérica.</p> <p>Los productos que poseen cubren las diferentes áreas empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión Humana y Nómina</li> <li>✓ Administración Financiera Contable y Comercial</li> <li>✓ Presupuestos</li> </ul> <p><b>División de Consultoría</b></p> <p>División de Consultoría es la mejor opción de capacitación y asesoría en las áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacional</li> <li>2. Recursos Humanos</li> <li>3. Sistemas de Calidad.</li> </ol> <p>También contamos con aliados estratégicos en las áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Financiera</li> <li>✓ Marketing</li> <li>✓ Investigación de mercados</li> </ul> | <p>US\$<br/>70.000</p> |

SERMEDICAL para tratar de entrar y ganar un participacion razonable de ese mercado ha pensado en manejar una estrategia de precios bajos. A continuación mostramos los servicios que ofrecemos y el precio asignado a cada tipo.

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| 1. Finanzas y Administración                 | \$ 7,500  |
| 2. Implementacion de calidad                 | \$ 12,500 |
| 3. Analisis, diseño y desarrollo de sistemas | \$ 3,000  |
| 4. Talleres y seminarios                     | \$ 2,400  |

Además, hemos decidido mantener estos precios durante al menos 3 años, salvo que las condiciones económicas del país nos lleve a modificarlos antes de lo previsto.

En primera instancia, parecería que no existe diferencia entre SERMEDICAL y el resto de las compañías consultoras del sector; sin embargo, nuestro producto estrella lo constituye nuestro software RAPHA, cuyo funcionamiento lo explicamos anteriormente. El sector al que vamos a dedicarnos inicialmente es nuevo, es decir no se han desarrollado proyectos de consultoría especializados en dicho sector, siendo esto una fortaleza para SERMEDICAL. Lo mencionado tiene su fundamento en las encuestas realizadas a diferentes directores y administradores de las casas de salud exitentes en la ciudad, lo que consituye una verdadera e inicial oportunidad de negocio.

## 2.9. Estrategia de Ventas.

Nuestros clientes iniciales serán las clínicas particulares ubicadas en la ciudad de Guayaquil, como paso inicial. En adelante se pretende continuar en el mismo sector de mercado pero cubriendo el resto de ciudades del país.

Se ha planificado otorgar un mayor esfuerzo y seguimiento para cerrar contratos en prioritaria con aquellas instituciones más representativas dentro de su sector tanto públicas como privadas; además de clínicas que mantengan sistemas de calidad o se encuentren en el proceso de calificación, en las cuales sus procesos de acreditación se encuentren detenidos.

Para ello, hemos revisado bases de datos proporcionadas tanto por la Cámara de Comercio de Guayaquil, como del Servicio de Rentas Internas, producto de lo cual organizamos la tabla que mostramos a continuación con identificación y direcciones completas, de tal modo que se facilite su contacto y seguimiento.

| RAZÓN SOCIAL                            | TELÉFONO | FAX     | ACTIVIDAD GENERAL                                                      | COMISIÓN SECTORIAL |
|-----------------------------------------|----------|---------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| CLINICA PANAMERICANA CLIMESA S.A.       | 2565111  | 2561651 | CLINICA GENERAL                                                        | CLINICAS           |
| MEDIAK S. A.                            | 2289666  | 2295388 | SERVICIOS MEDICOS                                                      | CLINICAS           |
| OTORRILAR CLINICA OTOCLINIC CIA. LTDA.  | 2280392  | 2280392 | CLINICA OTORRINOLOGA                                                   | CLINICAS           |
| CLINICA PARKER CLINICALPARKER S. A.     | 2533646  |         | ATENCION MEDICA ESPECIALIZADA                                          | CLINICAS           |
| PANAMERICANA DE MEDICINAS PANAMED S. A. | 2561968  | 2561651 | ACTIVIDADES DE CONSULTA Y TRATAMIENTO MEDICINA GENERAL O ESPECIALIZADA | CLINICAS           |
| EKOMOVIL S. A.                          | 2295399  | 2396100 | SERVICIOS MEDICOS PREHOSPITALARIOS DE EMERGENCIAS                      | CLINICAS           |

| RAZÓN SOCIAL                                                         | TELÉFONO | FAX     | ACTIVIDAD GENERAL                                                              | COMISIÓN SECTORIAL |
|----------------------------------------------------------------------|----------|---------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| INSTITUTO DE DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LA MUJER INDI                   | 2294145  | 2294330 | PRESTACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA: CONSULTAS EXAMENES Y MAMOGRAFIAS | CLINICAS           |
| CLINIURSA-CLINICA URDENOR S.A.                                       | 2234723  | 2246075 | ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD PRIVADA                                   | CLINICAS           |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS S.A. ALBOTEOTON                              | 2247900  | 2247909 | SERVICIOS HOSPITALARIOS                                                        | CLINICAS           |
| CLINICA LA CONCEPCION S.A.                                           | 2453650  | 2371600 | PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS                                                | CLINICAS           |
| CLINICA VIRGEN DE SCHOENSTATT                                        | 2391086  | 2391080 | TRATAMIENTOS POR MEDICOS GENERALES O ESPECIALISTAS                             | CLINICAS           |
| ALERTA MEDICA S.A. AMEDSA                                            | 2682700  | 2682653 | EMERGENCIA MEDICAS PREHOSPITALARIA                                             | CLINICAS           |
| CENTRO DE REHABILITACION FISICA Y ESPECIALIDADES MEDICAS MONTESAS.A. | 2350694  |         | CLINICA DE REHABILITACION FISICA                                               | CLINICAS           |
| DELTAMED S.A.                                                        | 2288910  |         | SERVICIOS MEDICOS                                                              | CLINICAS           |
| CLINICA KENEDY                                                       |          |         |                                                                                |                    |
| CLINICA ANTONIO GIL GILBERT                                          | 2413548  | 2413561 | MEDICINA EN GENERAL                                                            | CLINICAS           |
| CLINICA SANTA CECILIA C. A.                                          | 2565111  | 2561651 | CLINICA EN GENERAL E INMOBILIARIA                                              | CLINICAS           |
| CLINICA GUAYAQUIL.                                                   | 2564819  | 2561392 | SERVICIOS MEDICOS EN GENERAL                                                   | CLINICAS           |
| CLINICA SAN LUIS DE FRANCIA C.A.                                     | 2414162  | 2414088 | CLINICA GENERAL                                                                | CLINICAS           |
| HOSPITAL DEL NIÑO                                                    | 2452700  | 2452536 | CLINICA GENERAL                                                                | HOSPITAL           |

De acuerdo a las encuestas realizadas a una muestra dentro del sector de la salud, hemos observado que nuestro servicio cuenta con mucha acogida por parte de nuestros potenciales clientes en cuanto a las áreas sobre las cuales ofrecemos soluciones estratégicas y los precios con los cuales estamos ingresando.

Por otro lado, en cuanto al tiempo de duración promedio de los proyectos, éstos oscilan entre dos, tres y hasta cuatro meses, lo que exige de nosotros un estricto cumplimiento en los tiempos señalados dentro de los contratos que se establecieren.

## 2.10. Estrategia Promocional.

Dentro de nuestra estrategia promocional hemos establecido los siguientes medios que nos permitirán llevar nuestro servicio en forma más efectiva a nuestros posibles consumidores:

1. Se utilizarán como medios de difusión, en primer lugar conferencias que se realizarán en los Colegios Profesionales relacionados con la Medicina, o Enfermería Profesional, Cuerpo Consular de Médicos, además de Cursos que podrán dictarse en los auditoriums de medicina en la Universidad de Guayaquil y Universidad Católica Santiago de Guayaquil;
2. Se presentarán así mismo charlas de promoción y motivación de manera gratuita a las clínicas y hospitales, en las cuales se ofrecera un diagnóstico inicial, a nivel operativo en las cuales se determinarán potenciales áreas de solución. Los costos que impliquen la movilización del expositor y materiales audiovisuales estarán a cargo de SERMEDICAL.
3. Se promocionará la página WEB, de la compañía ofreciendo sus servicios, ya sea en boletines económicos y/o folletos emitidos por las cámaras de las industrias y comercio.

Por otro lado, también hemos establecido los siguientes mecanismos de ayuda para la venta de nuestro servicio.

1. Se prepararán las charlas, talleres tendientes a impactar o captar la atención de la audiencia.
2. Se utilizarán medios audiovisuales, con efectos y sonidos que mantenga la atención de la audiencia.

3. Se presentarán los servicios y softwares que ofrecemos con sus controles y validaciones correspondientes.

## 2.11. Estrategia de Distribución.

Como medios focales de distribución se pretende establecer convenios con los Colegios de Profesionales y/o agrupaciones gremiales, relacionados con las áreas administrativas y de la salud.

### Políticas de servicio

Tenemos establecidas políticas de servicio tanto para las asesorías administrativas, financiera y de sistemas de calidad, como para la instalación de dichos sistemas y softwares y finalmente para los seminarios y talleres que se ofrecerán .

En el caso de asesorías en sistemas de calidad se ofrecerán asesorías continuas al cliente, sin costo, sobre cualquier aspecto dentro del estudio que haya sido realizado.

Para la instalación de los sistemas de calidad se ha establecido un sistema de monitoreo y evaluación de la implementación, sin costo adicional para la empresa, de hasta por lo menos tres meses después de que los sistemas hayan sido implementados. Como apoyo a esta política se ha considerado mantener en la pagina WEB de SERMEDICAL las actualizaciones de los sistemas ofrecidos a fin de que los clientes puedan actualizar las últimas versiones de los programas provistos.

Para talleres y seminarios, además de la preparación profesional integral y completa del contenido de los temas, el personal ejecutivo de SERMEDICAL formará parte de los grupos de análisis y discusión de casos, a fin de que se identifiquen los problemas que requieren de inmediata solución.

## **2.12. Tácticas De Ventas**

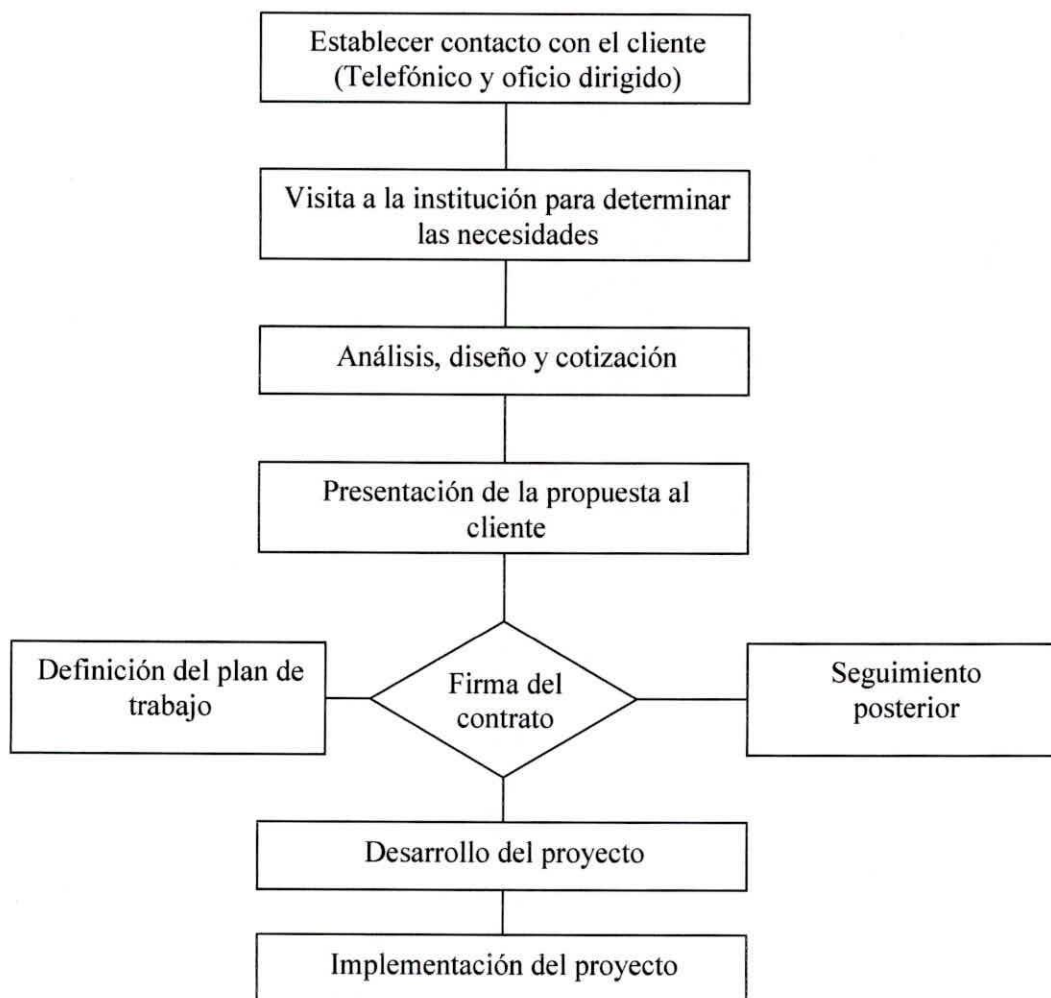
Nuestra fuerza de ventas estará dada en un principio por el equipo de ejecutivos de las diferentes áreas de la compañía; sin embargo, se ha considerado en nuestro presupuesto la contratación de un ejecutivo de ventas que podría, dependiendo de la necesidad, dedicarse específicamente a esta tarea.

También se ha considerado como otra estrategia de ventas, establecer alianzas con los colegios profesionales. De este modo, se pretende ofrecer un 10% sobre cada convenio que se realice a través de los colegios de profesionales.

### 3. Análisis Técnico.

#### 3.1. Diagrama de flujo del proceso de prestación del servicio.

Dentro de nuestro análisis técnico presentamos en el siguiente diagrama la secuencia de actividades del servicio que ofrecerá SERMEDICAL.



### **3.2. Facilidades.**

Dentro de la localización del negocio, debemos decir que las oficinas de SERMEDICAL estarán ubicadas en la ciudad de Guayaquil, en la Cdla. La FAE cuya dirección es Ave. Luis Plaza Dañín No. 1101 y Calle. Eliat Liut, en un local de 80 metros cuadrados. El alquiler mensual de la oficina será de US\$ 300,00.

El local cuenta con todos los servicios básicos tales como: agua, energía eléctrica, alcantarillado, dos líneas telefónicas, 9 lámparas de neon para una iluminación adecuada, un ventanal grande en la parte frontal y un sistema de acondicionador de aire central.

### **3.3. Equipos.**

Para el buen funcionamiento de SERMEDICAL se requieren los siguientes equipos:

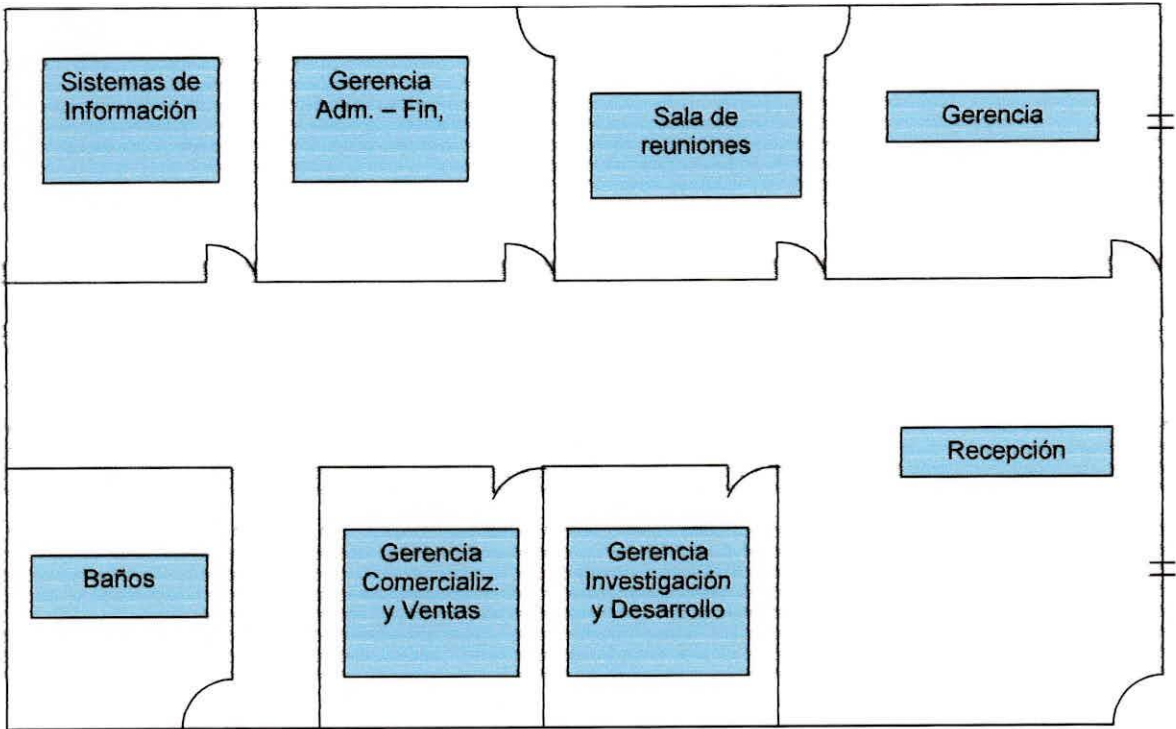
- 4 computadores DELL Inspiron II 150 Celeron (R) CPU 2.60 GHz, 512 MB of RAM
- 1 impresora HP Laser Jet Multifunción (impresora, fotocopidora y scanner)
- UPS 627 V.A. de tres horas
- Software
- Equipo de Oficina: cuatro escritorios 9 sillas sencillas, 4 sillas ejecutivas, 1 mesa para sesiones, 5 teléfonos, 1 archivador

Los equipos se comprarán localmente y se pagarán de contado.

En cuanto a la distribución de las oficinas, como se anotó anteriormente, Las oficinas cuentan con un área de 80 metros cuadrados, los cuales se distribuyen de acuerdo al plano adjunto.

El personal inicial de la empresa además de los socios y ejecutivos serán una secretaria y mensajero.

3.4.    **Diseño y distribución de la oficina**



#### **4. Análisis Administrativo.**

##### **4.1. Grupo empresarial.**

Los miembros que conforman el grupo empresarial son: el Ing. Bernardo Ovalle Profesional en Ingeniería Química posee además título de Analista de Sistemas, labora en la facultad de Ingeniería Química de la Universidad de Guayaquil y en un Laboratorio Farmacéutico muy importante en el país; el Ing. Cristian Fiallos Peralta quien posee estudios superiores en Administración de Empresas, profesionalmente se ha desempeñado en funciones relacionadas con el área administrativa en importantes empresas en la ciudad de Guayaquil y la Econ. Scarlett Soto con diplomados y estudios en Administración y Finanzas, trabaja actualmente como ejecutiva en el área financiera de una importante compañía en la ciudad de Guayaquil.

La participación accionaria será del 30%, 30% y 40%, respectivamente, sobre las utilidades de la compañía. Las utilidades serán pagadas hasta el mes de marzo de cada año. No poseen participación dentro de las tablas salariales de la compañía, por lo tanto no tendrán vínculo laboral con la organización.

**En el año se ha previsto realizar dos reuniones anuales y una extraordinaria en caso de ser necesario, las reuniones se llevarán a cabo en las instalaciones de SERMEDICAL en forma semestral.**

##### **4.2. Personal ejecutivo.**

El personal ejecutivo estará conformado por el Ingeniero Químico y Analista de Sistemas Bernardo Ovalle, el Ingeniero en Estadística Informática Johnny Pambabay y la Economista Wendy Granja con estudios y diplomados en administración y finanzas; quienes cuentan con experiencia en los campos antes mencionados y áreas administrativas.

SERMEDICAL posee las siguientes áreas dentro de la compañía:

## **Gerencia General**

El cargo sera ocupado por el Ing. Carlos Zurita, especializado en Administracion de Empresas, se ha desempeñado como Gerente Administrativo-Financiero en importantes empresas de la ciudad.

## **Área de Investigación y Desarrollo**

Además de las divisions que están dentro de esta área, al menos por tres años, será dirigida por el Ing. Quim. Bernardo Ovalle , titulado además como analista de sistemas, labora en la facultad de Ingeniería Química de la Universidad de Guayaquil y en un Laboratorio Farmacéutico muy importante en el país.

Sus funciones principales serán las de monitorear y diseñar las nuevas aplicaciones que requiera el mercado. Además, será responsable de mantener y realizar ajuste y actualizaciones en los programas fuentes de Software RAPHA, además de controlar las actualizaciones efectuadas.

## **Área de Asesoría de Sistemas Financieros y Administrativos**

Cuyo cargo estará ocupado por la Ec. Wendy Granja. Académicamente además de su título profesional posee dos diplomados en gestión empresarial y administración de empresas, un curso de alta gerencia en administración portuaria. La experiencia en el campo laboral la ha adquirido durante su trabajo en importantes Bancos de la ciudad, en la Direccion General de la Marina Mercante y el Litoral como Jefe Administrativo-Financiero de los Terminales Petroleros Estatales del país, y como Consultora en una importante compañía en el país.

Su función dentro de SERMEDICAL será la de llevar el control financiero y tributario de la compañía, también participará en los planes de implementación de los sistemas de calidad en las áreas administrativas y financieras.

### **Área de Comercialización y Ventas**

El cargo estará ocupado por el Ing. Estadístico Johny Pambabay, labora actualmente en la Universidad de Milagro en calidad de profesor y como analista estadístico en la Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral.

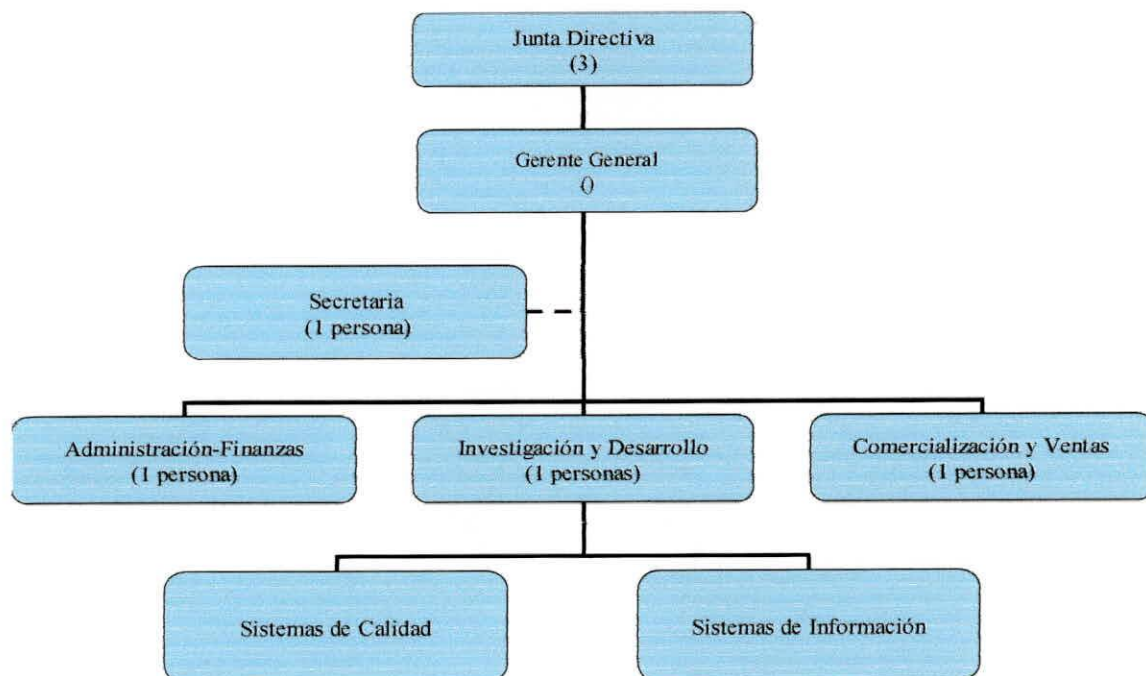
Sus funciones principales serán realizar los contactos y definir los contratos finales con los posibles clientes, además de contribuir en el plan de implementación de sistemas de calidad.

Los contratos de trabajo se realizarán bajo relación de dependencia, debiendo pasar por un período mínimo de prueba de seis meses, con un sueldo establecido previamente y de comun acuerdo.

Por el lado de las bonificaciones a que tienen derecho por disposiciones legales en el país, serán afiliados al IESS y acreedores de todos los beneficios sociales como por ejemplo, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, décimo sexto sueldo, aportes personales y patronales, fondos de reserva, compensación salarial y vacaciones de ley; además, de tener derecho a un seguro privado de vida y gastos médicos contratado por la empresa. Participarán de las utilidades que genere la compañía en los porcentajes establecidos por ley.

### 4.3. Organización.

La organización de **SERMEDICAL** (*Servicios Médicos de Calidad*) estará dada de la siguiente manera:



La Junta Directiva estará compuesta por tres socios y sus funciones básicas serán las de definición de metas y estrategias para la organización. Será muy importante que los socios capitalistas tengan conocimientos y formación en el área de ingeniería en sistemas y administración de manera que puedan contribuir en las decisiones que se tomen.

Para los tres primeros años de SERMEDICAL, se ha decidido mantener una estructura organizacional pequeña. Únicamente serán cubiertos los cargos ejecutivos, incluyendo la Gerencia General. Adicional a esto, se contratarán dos empleados para que desempeñen las funciones de secretaria y mensajero.

Para el manejo contable se contratarán los servicios de un contador externo al cual le serán pagados su honorarios en forma mensual.

Se realizarán comités mensuales para revisar el desarrollo de la compañía y cifras financieras, a dichos comités asistirán el Gerente General y Gerentes Departamentales, los requisitos para los diferentes cargos se detallan a continuación.

**Identificación de los Puestos.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO: Gerente General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>CODIGO: 10.00.0</b>                                                                                                                         |
| <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:<br/>Junta Directiva</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>PUESTO INMEDIATO INFERIOR:<br/>Gerente de Administración-<br/>Finanzas, Investigación y<br/>Desarrollo y Comercialización y<br/>Ventas.</b> |
| <b>DEPARTAMENTO<br/>Gerencia General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>DIVISION O AREA<br/>Gerencia General</b>                                                                                                    |
| <b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b><br>Integrar y coordinar el trabajo de todas las áreas de la organización; es decir definir las metas, establecer una estrategia para alcanzar y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades, además de determinar que tareas es necesario realizar, quien las llevará a cabo, como han de agruparse las tareas, quien rendirá cuentas y en que nivel se tomarán las decisiones |                                                                                                                                                |
| <b>EDAD Y AÑOS DE EXPERIENCIA</b><br>Mínimo 35 años de edad, con tres años de experiencia en cargos similares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>TITULACION</b><br>Superior, especialmente con título de Magíster en Administración de Empresas.                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO: Gerente</b><br><b>Administrativo-Financiero</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>CODIGO: 10.10.0</b>                                                                                                                                             |
| <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b><br><b>Gerente General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>PUESTO INMEDIATO INFERIOR:</b><br><b>Sistemas de Calidad y Sistema de Información</b>                                                                           |
| <b>DEPARTAMENTO</b><br><b>Administración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>DIVISION O AREA</b><br><b>Administración</b>                                                                                                                    |
| <b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b><br>Procesar información financiera y realizar análisis financiero, es decir estudios de presupuestos de capital, análisis de alternativa de financiamiento a largo plazo, estudios de políticas de estructura de capital, estudios de políticas de dividendos y análisis de fusiones. Comparar los rendimientos de valores a corto plazo, y vigilar las inversiones para asegurarse de que la compañía permanezca en plena inversión en todo momento, en valores que satisfagan sus objetivos de inversión. |                                                                                                                                                                    |
| <b>EDAD Y AÑOS DE EXPERIENCIA</b><br>Entre 25 y 50 años de edad, con tres años de experiencia en cargos similares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>TITULACION</b><br>Economista, Ingeniería Comercial, Auditoria o carreras a fines, especialmente con título de Magíster en Administración de Empresas o Finanzas |

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO: Gerente Investigación y Desarrollo</b>                                                                                                                                   | <b>CODIGO: 10.20.0</b>                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:<br/>Gerente General</b>                                                                                                                              | <b>PUESTO INMEDIATO INFERIOR:<br/>Sistemas de Calidad y Sistema de Información</b>                                                                                                                                     |
| <b>DEPARTAMENTO<br/>Investigación y Desarrollo</b>                                                                                                                                 | <b>DIVISION O AREA<br/>Investigación y Desarrollo</b>                                                                                                                                                                  |
| <b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b><br>Generación de ideas relacionadas con nuevos productos, servicios o procesos, y su experimentación; así como el detalle e ingeniería de productos. |                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>EDAD Y AÑOS DE EXPERIENCIA</b><br>Entre 25 y 50 años de edad, con tres años de experiencia en cargos similares.                                                                 | <b>TITULACION</b><br>Ingeniero en Sistemas, Lcdo. en Sistemas de Información, o Tec.en Sistemas, Ingeniería Químico, Auditoría o carreras a fines, especialmente con título de Magíster en Administración de Empresas. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO: Gerente<br/>Comercialización y Ventas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>CODIGO: 10.30.0</b>                                                                                                                  |
| <b>PUESTO INMEDIATO<br/>SUPERIOR:<br/>Gerente General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>PUESTO INMEDIATO<br/>INFERIOR:<br/>Sistemas de Calidad y Sistema de<br/>Información</b>                                              |
| <b>DEPARTAMENTO<br/>Comercialización y Ventas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>DIVISION O AREA<br/>Comercialización y Ventas</b>                                                                                    |
| <b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b><br>Buscar o detectar los valores o necesidades y características de los productos o servicios que el consumidor necesite para satisfacer sus expectativas, se encarga también de las actividades de apoyo al cliente o consumidor y también se responsabilizará por el mecanismo de entrega del producto o servicios al cliente. Finalmente asumirá el reto de encontrar potenciales clientes a través de encuestas, grupos focales, etc. para ampliar nuestra cartera de clientes. |                                                                                                                                         |
| <b>EDAD Y AÑOS DE<br/>EXPERIENCIA</b><br>Entre 25 y 50 años de edad, con tres años de experiencia en cargos similares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>TITULACION</b><br>Ing.Comercial, Economista, o carreras a fines, especialmente con título de Magíster en Administración de Empresas. |

|                                                                                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO: Secretaria</b>                                                                                                    | <b>CODIGO: 10.00.1</b>                                                                      |
| <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b><br>Todos los puestos dentro de la organización                                            | <b>PUESTO INMEDIATO INFERIOR:</b><br>Conserje                                               |
| <b>DEPARTAMENTO</b><br>Administración-Finanzas-Comercialización-Investigación-Desarrollo                                    | <b>DIVISION O AREA</b><br>Administración-Finanzas-Comercialización-Investigación-Desarrollo |
| <b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b><br>Manejo de la recepción de los documentos y del teléfono, actualización de la contabilidad. |                                                                                             |
| <b>EDAD Y AÑOS DE EXPERIENCIA</b><br>Entre 20 y 50 años de edad, con tres años de experiencia en cargos similares.          | <b>TITULACION</b><br>Bachiller Contador, CPA.                                               |

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARGO: Conserje</b>                                                                                                                                                                                                | <b>CODIGO: 20.00.00</b>                                                                     |
| <b>PUESTO INMEDIATO SUPERIOR:</b><br>Todos los puestos dentro de la organización                                                                                                                                      | <b>PUESTO INMEDIATO INFERIOR:</b><br>-----                                                  |
| <b>DEPARTAMENTO</b><br>Administración-Finanzas-Comercialización-Investigación-Desarrollo                                                                                                                              | <b>DIVISION O AREA</b><br>Administración-Finanzas-Comercialización-Investigación-Desarrollo |
| <b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b><br>Realizar limpieza dentro de las oficinas, copiados de documentos, algunas transacciones bancaria con poca o mínima responsabilidad y ser un soporte administrativo de la secretaria. |                                                                                             |
| <b>EDAD Y AÑOS DE EXPERIENCIA</b><br>Experiencia no indispensable.<br>Edad no hay restricción con buen estado de salud.                                                                                               | <b>TITULACION</b><br>Bachiller                                                              |

## Empleados

Se contará también con la asistencia de una secretaria quien asistirá y apoyará a la Gerencia General y a todas las áreas de SERMEDICAL.

La secretaria laborará a tiempo completo, según las disposiciones laborales vigentes en nuestro país 8 horas, sus funciones serán las de recepción archivo y despacho de la documentación de las diferentes áreas en la oficina, atención telefónica y asistencia a las diferentes áreas de la compañía.

El mensajero laborará a tiempo completo, según las disposiciones laborales vigentes en nuestro país 8 horas, sus funciones serán entregar correspondencia, pago de servicios básicos, limpieza y aseo de las oficinas de la compañía.

#### 4.4. Plan de Capacitación de la Organización.

El siguiente plan se lo realizó en consenso con los responsables de cada área de la organización y a continuación mostramos los temas en que se capacitaría al personal de SERMEDICAL.

| Área Solicitante           | Materia/Tema                      |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Investigación y Desarrollo | Lenguajes de Programación         |
|                            | Topologías de Redes               |
|                            | Normas ISO                        |
|                            | Manejo de Inventarios             |
| Administración             | Control de Gestión                |
|                            | Word, Excel                       |
|                            | Integración y equipos de trabajo  |
| Finanzas                   | Corrección Monetaria              |
|                            | Análisis de Costos                |
|                            | Motivación                        |
|                            | Administración de Bodegas         |
| Recursos Humanos           | Word, Excel                       |
|                            | Elaboración de Manuales           |
|                            | Reformas Ley Impuestos a la Renta |
| Ventas                     | Técnicas de inventarios           |
|                            | Atención al cliente               |
|                            | Internet                          |

En relación al mecanismo de trabajo, el responsable de cada área notificará a la empresa tercerizadora el puesto vacante sus descripciones de funciones y esta procederá a la búsqueda del personal idóneo para desempeñar el cargo.

Asimismo, se procederá a la firma del contrato una vez seleccionada la persona, el mismo (contrato) contara con las siguientes cláusulas.

- Antecedentes de la empresa tercerizadora.
- Objeto del contrato
- Clase y Lugar de trabajo
- Obligaciones del trabajador
- Plazo
- Horario de trabajo
- Remuneración
- Autorizaciones
- Terminación de Contrato
- Confidencialidad
- Jurisdicción y competencia.

En relación a las organizaciones de apoyo las cuales citamos a continuación

- Facultad de Ciencias Medicas-Escuela de Enfermería
- Facultad de Ingeniería Química - Maestría en Ingeniería Ambiental
- Facultad de Ingeniería Industrial - Carrera de Sistemas
- Colegio de Profesionales de Medicina y Enfermería

Estas organizaciones antes mencionadas, colaboraron de una manera significativa para la materialización del proyecto, ya que constituyeron la fuente primaria para la creación de la empresa. Además facilitaron información valiosa para la obtención de una base de datos de los potenciales clientes y además constituyeron un aporte sustancial para el desarrollo del sistema informático. Finalmente se estableció una alianza estratégica con estas instituciones para el monitoreo de futura necesidades en su campo y así poder satisfacer sus requerimientos

## 5. Análisis Legal y Social.

### 5.1. Aspectos Legales.

**SERMEDICAL**, se establecerá en Guayaquil-Ecuador, con el propósito de prestar servicios relacionados con la calidad e informática en el sector de empresas salud.

De acuerdo a lo que señala la Ley de Compañías **SERMEDICAL** obedece a un tipo de compañía de Responsabilidad Limitada. Para su conformación se requiere de tres o hasta un máximo de quince personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se deberá añadir las palabras "Compañía Limitada" (Cia. Ltda.), razón social, que no podrá adoptarse si no se hubiere cumplido con las disposiciones de la Ley de Compañías para su constitución.

La vida legal de la **SERMEDICAL** iniciará desde la fecha de inscripción del contrato social en el Registro Mercantil. La cual para los efectos fiscales y tributarios las compañías de responsabilidad limitada son sociedades de capital.

El capital de **SERMEDICAL** esta compuesto por 17 participaciones de US\$1,000 cada una.

Al constituirse la compañía, el capital será íntegramente suscrito, y pagado. Las aportaciones serán en numerario (dinero).

Los aportes en dinero se depositarán en una cuenta especial de "Integración de Capital", que será abierta en el Banco del Pichincha a nombre de **SERMEDICAL**. Los certificados de depósito de tales aportes se protocolizarán con la escritura correspondiente.

Constituída la compañía, el Banco del Pichincha pondrá los valores en cuenta a disposición de los administradores.

La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que constará, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le correspondan.

La participación de cada socio es transmisible por herencia. Si los herederos fueren varios, estarán representados en la compañía por la persona que designaren. Igualmente, las partes sociales son indivisibles.

La compañía formará un fondo de reserva hasta que éste alcance por lo menos al veinte por ciento del capital social, para tal efecto la compañía deducirá, de las utilidades líquidas y realizadas, un cinco por ciento.

Cuando se acordare un aumento del capital social, los socios tendrán derecho de preferencia para suscribirlo en proporción a sus aportes sociales, salvo que conste lo contrario en el contrato social o en las resoluciones adoptadas para aumentos de capital.

En SERMEDICAL no se tomarán resoluciones encaminadas a reducir el capital social si ello implicará la devolución a los socios de parte de las aportaciones hechas y pagadas, excepto en el caso de exclusión del socio previa la liquidación de su aporte.

La amortización de las partes sociales será permitida solamente en la forma que se establezca en el contrato social, siempre que, para el efecto, se cuente con utilidades líquidas disponibles para el pago de dividendos.

La participación que tiene el socio en la compañía de responsabilidad limitada es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social.

La cesión se hará por escritura pública. El notario incorporará a los protocolos o insertará en la escritura el certificado del representante de la sociedad que acredite el consentimiento unánime para la cesión. En el libro respectivo de la compañía se

inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario.

En la escritura de cesión se sentará la razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad, así como al margen de la matriz de la escritura de constitución en los respectivos protocolos del notario.

La administración de SERMEDICAL será a través de la junta directiva, formada por los tres socios citados anteriormente, legalmente convocados y reunidos, este será el órgano supremo de la compañía. Solo con la participación de todos los socios o con aquellos que representen más de la mitad del capital social la junta directiva podrá considerarse válidamente constituida para deliberar, en primera convocatoria. La junta directiva se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria. Las resoluciones se tomarán por mayoría absoluta de los socios presentes. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

Entre las atribuciones legales de la junta general están:

1. Designar y remover administradores y gerentes;
2. Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo;
3. Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes;
4. Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades;
5. Resolver acerca de la amortización de las partes sociales;
6. Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios;

7. Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social;
8. Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;
9. Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía;
10. Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de la Ley de Compañías;
11. Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes. En caso de negativa de la junta general, una minoría representativa de por lo menos un veinte por ciento del capital social, podrá recurrir al juez para entablar las acciones indicadas; y,
12. Las demás que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otro organismos.

Las juntas generales son ordinarias y se reunirán dos veces al año, cada seis meses, en el domicilio principal de la compañía, previa convocatoria del administrador o del gerente.

Las juntas extraordinarias se podrán convocar una vez al año, en cualquier momento. En las juntas directivas sólo podrán tratarse los asuntos puntualizados en la convocatoria. Las juntas generales serán convocadas por la prensa en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación, por lo menos, al fijado para la reunión, o por los medios previstos en el contrato.

A las juntas generales concurrirán los socios personalmente o por medio de representante, en cuyo caso la representación se conferirá por escrito y con carácter especial para cada junta, a no ser que el representante ostente poder general, legalmente conferido.

El acta de las deliberaciones y acuerdos de las juntas generales llevará las firmas del presidente y del secretario de la junta.

Se formará un expediente de cada junta. El expediente contendrá la copia del acta y de los documentos que justifiquen que las convocatorias han sido hechas en la forma señalada en la ley y en los estatutos. Se incorporarán también a dicho expediente todos aquellos documentos que hubieren sido conocidos por la junta. Las actas deberán ser asentadas en un libro destinado para el efecto.

## **5.2. Aspectos de Legislación Urbana.**

En cuanto a la legislación urbana podemos decir que nuestra compañía principalmente debiera cumplir con lo siguiente:

- Aprobacion de la escritura de constitucion de la compañía en la Superintendencia de Compañías
- Permiso de funcionamiento emitido por la Ilustre Municipalidad de Guayaquil
- Permisos que en cuanto a seguridad deba emitir el Cuerpo de Bomberos de Guayaquil

### **5.3. Análisis Ambiental.**

“SERMEDICAL. No tiene un impacto directo sobre el ambiente, no genera emisiones que contaminen la tierra, el agua o el aire.

La tecnología que se utilizará requerirá en forma racional que las instalaciones de la oficina dispongan de todas las comodidades y cumplirán las reglamentaciones necesarias para brindar un ambiente adecuado para la protección de la salud física y mental de los trabajadores.

Los desechos sólidos que se originan en las actividades diarias y propias del negocio serán entregados a las empresas de reciclaje.

### **5.4. Análisis Social.**

Inicialmente la empresa dará empleo directo a seis personas, luego de tres años se tiene previsto contratar a un mayor número de técnicos, los cuales podrían contratarse por tiempo parcial. Igualmente, todas las obligaciones laborales (prestaciones y aportes fiscales) están previstas de conformidad a lo que señalan las leyes laborales en el Ecuador.

## 6. Análisis Económico.

### 6.1 Inversión en activos.

El cuadro siguiente muestra la inversión realizada en activos fijos (equipos, software, muebles y enseres). Todos estos activos serán adquiridos de contado.

| PRESUPUESTO DE INVERSION EN ACTIVOS FIJOS | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL   |
|-------------------------------------------|----------|----------------|---------------|
| <b>EQUIPOS</b>                            |          |                |               |
| computadores                              | 4        | 450            | 1,800         |
| impresora multifuncion                    | 1        | 400            | 400           |
| UPS                                       | 1        | 1,000          | 1,000         |
| <b>Total Equipos</b>                      |          |                | <b>3,200</b>  |
| <b>MUEBLES DE OFICINA</b>                 |          |                |               |
| escritorios                               | 4        | 230            | 920           |
| sillas                                    | 9        | 40             | 360           |
| sillas ejecutivas                         | 4        | 80             | 320           |
| mesa de sesiones                          | 1        | 240            | 240           |
| telefono                                  | 5        | 300            | 1,500         |
| archivador                                | 1        | 100            | 100           |
| Varios                                    |          |                | 1,000         |
| <b>Total Muebles y Enseres</b>            |          |                | <b>4,440</b>  |
| <b>INVERSION AMORTIZABLE</b>              |          |                |               |
| Software                                  | 1        | 3,000          | 3,000         |
| Licencias                                 | 3        | 420            | 1,260         |
| <b>Total inversion amortizable</b>        |          |                | <b>4,260</b>  |
| <b>Total inversion en activos fijos</b>   |          |                | <b>11,900</b> |

A continuación se muestran las depreciaciones efectuadas a los muebles y equipos que se van a adquirir.

| Equipos      | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciación | Ajuste depreciación | Depreciación acumulada |
|--------------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|
| Computadores | 0       | 10%  | 1,800     |        | -            | -                   | -                      |
|              | 1       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 180                    |
|              | 2       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 360                    |
|              | 3       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 540                    |
|              | 4       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 720                    |
|              | 5       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 900                    |
|              | 6       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 1,080                  |
|              | 7       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 1,260                  |
|              | 8       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 1,440                  |
|              | 9       | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 1,620                  |
|              | 10      | 10%  | 1,800     |        | 180          | -                   | 1,800                  |

| Equipos                | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciación | Ajuste depreciación | Depreciación acumulada |
|------------------------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|
| impresora multifunción | 0       | 10%  | 400       |        | -            | -                   | -                      |
|                        | 1       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 40                     |
|                        | 2       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 80                     |
|                        | 3       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 120                    |
|                        | 4       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 160                    |
|                        | 5       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 200                    |
|                        | 6       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 240                    |
|                        | 7       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 280                    |
|                        | 8       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 320                    |
|                        | 9       | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 360                    |
|                        | 10      | 10%  | 400       |        | 40           | -                   | 400                    |

| Equipos | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciación | Ajuste depreciación | Depreciación acumulada |
|---------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|
| UPS     | 0       | 10%  | 1,000     |        | -            | -                   | -                      |
|         | 1       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 100                    |
|         | 2       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 200                    |
|         | 3       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 300                    |
|         | 4       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 400                    |
|         | 5       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 500                    |
|         | 6       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 600                    |
|         | 7       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 700                    |
|         | 8       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 800                    |
|         | 9       | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 900                    |
|         | 10      | 10%  | 1,000     |        | 100          | -                   | 1,000                  |

| Muebles           | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciación | Ajuste depreciación | Depreciación acumulada |
|-------------------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|
| Muebles y Enseres | 0       | 10%  | 4,440     |        | -            | -                   | -                      |
|                   | 1       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 444                    |
|                   | 2       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 888                    |
|                   | 3       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 1,332                  |
|                   | 4       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 1,776                  |
|                   | 5       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 2,220                  |
|                   | 6       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 2,664                  |
|                   | 7       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 3,108                  |
|                   | 8       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 3,552                  |
|                   | 9       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 3,996                  |
|                   | 10      | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 4,440                  |

| Software | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciación | Ajuste depreciación | Depreciación acumulada | Costo fiscal |
|----------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|--------------|
|          | 0       | 33%  | 3,000     |        | -            | -                   | -                      | 3,000        |
|          | 1       | 33%  | 3,000     |        | 1,000        | -                   | 1,000                  | 2,000        |
|          | 2       | 33%  | 3,000     |        | 1,000        | -                   | 2,000                  | 1,000        |
|          | 3       | 33%  | 3,000     |        | 1,000        | -                   | 3,000                  | -            |

## 6.2. Gastos de arranque.

Los gastos de arranque cubren la elaboración de la escritura de consitución, pagos en el registro mercantil, gastos de seguridad y trámites varios relacionados con la consitución de la compañía. Estos se consideran en razón de US\$3,600,00

## 6.3. Inversión en Capital de Trabajo.

El sistema de ventas de los servicios ofrecidos exige el 60% del valor del contrato como anticipo y el saldo a crédito de 30 días, al segundo mes del proyecto, independiente del tiempo de tres o cuatro meses que dure el proyecto.

PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS INCLUIDO DEDUCCIONES DE LEY

| PRESUPUESTO DE INGRESOS   | 1er. Trimestre |          |         | 2do. Trimestre |         |          | 3er. Trimestre |          |          | 4to. Trimestre |         |    | 1er. Año | 2er. Año | 3er. Año |
|---------------------------|----------------|----------|---------|----------------|---------|----------|----------------|----------|----------|----------------|---------|----|----------|----------|----------|
|                           | 1M             | 2M       | 3M      | 1M             | 2M      | 3M       | 1M             | 2M       | 3M       | 1M             | 2M      | 3M |          |          |          |
| Productos:                |                |          |         |                |         |          |                |          |          |                |         |    |          |          |          |
| Ventas totales asesorías  |                | \$7,500  |         |                |         | \$7,500  |                |          |          |                |         |    | 15,000   | 30,000   | 45,000   |
| Ventas totales IC         |                |          |         | \$12,500       |         | \$0      |                |          | \$12,500 |                |         |    | 25,000   | 25,000   | 25,000   |
| Ventas totales software   |                | \$3,000  |         | \$3,000        |         | \$3,000  |                |          | \$3,000  |                |         |    | 15,000   | 15,000   | 15,000   |
| Ventas totales seminarios |                |          |         | \$2,400        |         | \$0      |                |          | \$2,400  |                |         |    | 4,800    | 9,600    | 9,600    |
| Ventas Brutas             |                | \$10,500 |         | \$17,900       |         | \$10,500 |                |          | \$17,900 |                |         |    | 59,800   | 79,600   | 94,600   |
| Valor IVA 12%             |                | \$1,260  | \$0     | \$2,148        | \$0     | \$1,260  | \$0            | \$2,148  | \$0      | \$360          | \$0     |    | 7,176    | 9,552    | 11,352   |
| Valor en la fuente 1%     |                | \$105    | \$0     | \$179          | \$0     | \$105    | \$0            | \$179    | \$0      | \$30           | \$0     |    | 598      | 796      | 946      |
| Ventas Netas              |                | \$11,655 | \$0     | \$19,869       | \$0     | \$11,655 | \$0            | \$19,869 | \$0      | \$3,330        | \$0     |    | 66,378   | 88,356   | 105,006  |
| Ventas de contado 60%     |                | \$6,993  |         | \$11,921       |         | \$6,993  |                |          | \$11,921 |                |         |    | 39,827   | 53,014   | 63,003.6 |
| Ventas a plazos 40%       |                | \$4,662  |         | \$7,948        |         | \$4,662  |                |          | \$7,948  |                |         |    | 26,551   | 35,342   | 42,002.4 |
| Recuperación de cartera   |                |          | \$4,662 |                | \$7,948 |          | \$4,662        |          | \$7,948  |                | \$1,332 |    | 26,551   | 35,342   | 42,002.4 |
| Ingresos efectivos        |                | \$6,993  | \$4,662 | \$11,921       | \$7,948 | \$6,993  | \$4,662        | \$11,921 | \$7,948  | \$1,998        | \$1,332 |    | 66,378   | 88,356   | 105,006  |
| Cuentas por cobrar        |                | \$4,662  |         | \$7,948        |         | \$4,662  |                |          | \$7,948  |                | \$1,332 |    | 26,551   | 35,342   | 42,002   |

#### **6.4. Presupuesto de ingresos.**

El cuadro que se muestra continuacion contiene la información detallada de las ventas de proyectos por tipo de proyecto vencido. Así mismo se muestran los efectos tributarios (IVA y retencion a la fuente) y los procesos de recuperacion de cartera, ingresos de efectivo y cuentas por cobrar en cada uno de los periodos considerados.

PRESUPUESTO DETALLADO DE INGRESOS

| PRESUPUESTO DE INGRESOS         | 1er. Trimestre |           |    | 2do. Trimestre |    |           | 3er. Trimestre |           |    | 4to. Trimestre |    |    | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio  |
|---------------------------------|----------------|-----------|----|----------------|----|-----------|----------------|-----------|----|----------------|----|----|-----------|-----------|------------|
|                                 | 1M             | 2M        | 3M | 1M             | 2M | 3M        | 1M             | 2M        | 3M | 1M             | 2M | 3M |           |           |            |
| Estimado de ventas por producto | 0              | 3         | 0  | 3              | 0  | 3         | 0              | 3         | 0  | 1              | 0  | 0  | 13        | 17        | 19         |
| Finanzas y Administracion       |                | 2         |    |                |    | 2         |                |           |    |                |    |    | 4         | 6         | 8          |
| Implementacion de calidad       |                |           |    | 1              |    |           |                | 1         |    |                |    |    | 2         | 2         | 2          |
| de sistemas                     |                | 1         |    | 1              |    | 1         |                | 1         |    | 1              |    |    | 5         | 5         | 5          |
| Talleres y seminarios           |                |           |    | 1              |    |           |                | 1         |    |                |    |    | 2         | 4         | 4          |
| Precio de ventas                | -              | \$ 10,500 | -  | \$ 17,900      | -  | \$ 10,500 | -              | \$ 17,900 | -  | \$ 3,000       | -  | -  | \$ 59,800 | \$ 79,600 | \$ 94,600  |
| Finanzas y Administracion       |                | \$ 7,500  |    |                |    | \$ 7,500  |                |           |    |                |    |    | \$ 15,000 | \$ 30,000 | \$ 45,000  |
| Implementacion de calidad       |                |           |    | \$ 12,500      |    |           |                | \$ 12,500 |    |                |    |    | \$ 25,000 | \$ 25,000 | \$ 25,000  |
| de sistemas                     |                | \$ 3,000  |    | \$ 3,000       |    | \$ 3,000  |                | \$ 3,000  |    | \$ 3,000       |    |    | \$ 15,000 | \$ 15,000 | \$ 15,000  |
| Talleres y seminarios           |                |           |    | \$ 2,400       |    |           |                | \$ 2,400  |    |                |    |    | \$ 4,800  | \$ 9,600  | \$ 9,600   |
| Ventas totales asesorias        | -              | \$ 15,000 | -  | \$ -           | -  | \$ 15,000 | -              | \$ -      | -  | \$ -           | -  | -  | \$ 30,000 | \$ 45,000 | \$ 60,000  |
| Ventas totales IC               | -              | \$ -      | -  | \$ 12,500      | -  | \$ -      | -              | \$ 12,500 | -  | \$ -           | -  | -  | \$ 25,000 | \$ 25,000 | \$ 25,000  |
| Ventas totales software         | -              | \$ 3,000  | -  | \$ 3,000       | -  | \$ 3,000  | -              | \$ 3,000  | -  | \$ 3,000       | -  | -  | \$ 15,000 | \$ 15,000 | \$ 15,000  |
| Ventas totales seminarios       | -              | \$ -      | -  | \$ 2,400       | -  | \$ -      | -              | \$ 2,400  | -  | \$ -           | -  | -  | \$ 4,800  | \$ 9,600  | \$ 9,600   |
| Valor total de ventas           | -              | \$ 18,000 | -  | \$ 17,900      | -  | \$ 18,000 | -              | \$ 17,900 | -  | \$ 3,000       | -  | -  | \$ 74,800 | \$ 94,600 | \$ 109,600 |
| Ventas de contado               | -              | \$ 10,800 | -  | \$ 10,740      | -  | \$ 10,800 | -              | \$ 10,740 | -  | \$ 1,800       | -  | -  |           |           |            |
| Ventas a plazos                 | -              | \$ 7,200  | -  | \$ 7,160       | -  | \$ 7,200  | -              | \$ 7,160  | -  | \$ 1,200       | -  | -  |           |           |            |
| Desccto. Por ventas contado     | -              | \$ -      | -  | \$ -           | -  | \$ -      | -              | \$ -      | -  | \$ -           | -  | -  |           |           |            |
| Total ventas netas              | -              | \$ 18,000 | -  | \$ 17,900      | -  | \$ 18,000 | -              | \$ 17,900 | -  | \$ 3,000       | -  | -  | \$ 74,800 | \$ 94,600 | \$ 109,600 |
| Personal de ventas              |                |           |    |                |    |           |                |           |    |                |    |    |           |           |            |
| Gros. Publicidad                |                |           |    |                |    |           |                |           |    |                |    |    |           |           |            |
| Gros. Serv.                     |                |           |    |                |    |           |                |           |    |                |    |    |           |           |            |
| Valor IVA                       | -              | \$ 2,160  | -  | \$ 2,148       | -  | \$ 2,160  | -              | \$ 2,148  | -  | \$ 360         | -  | -  | \$ 8,976  | \$ 11,352 | \$ 13,152  |
| Valor en la fuente              | -              | \$ 180    | -  | \$ 179         | -  | \$ 180    | -              | \$ 179    | -  | \$ 30          | -  | -  | \$ 748    | \$ 946    | \$ 1,096   |

## **6.5. Presupuesto de gastos de personal.**

El personal de SERMEDICAL lo conforman un Gerente General, tres Gerentes de área de los cuales uno es socio gestor de la compañía con un sueldo básico de US\$500,00 mensuales. Además, la compañía cuenta con una secretaria con un sueldo de US\$200,00 mensuales y un mensajero con un sueldo de US\$150,00 mensuales.

Las prestaciones sociales son las establecidas en el Código de Trabajo:

Compensación salarial: Estipulado en US\$8,00 mensuales

Aporte personal: Es el 9.35% del sueldo básico mensual

Aporte patronal: Es el 11.15% del sueldo básico mensual

Decimo tercer sueldo: Un sueldo básico adicional pagado en el mes de diciembre

Decimo cuarto sueldo: US\$150,00 pagaderos en el mes de abril

Decimo sexto sueldo: US\$4,00 mensuales

Fondo de reserva: A partir del segundo año consecutivo de trabajo y en adelante mientras el trabajador continúe en la compañía se depositará en la cuenta del IESS el equivalente al último sueldo básico percibido.

Como beneficios dados por la empresa están un seguro de vida y gastos médicos privado y la cobertura de gastos de transporte.

PRESUPUESTO DE GASTOS DE PERSONAL: GERENTE GENERAL

|                       | 1er. Trimestre |     |     | 2do. Trimestre |     |     | 3er. Trimestre |     |     | 4to. Trimestre |     |     | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio |
|-----------------------|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
|                       | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  |           |           |           |
| Gerente General       |                | 500 | 500 |                | 500 | 500 |                | 500 | 500 |                | 500 | 500 | 6,000     | 6,300     | 6,615     |
| Compensacion salarial |                | 8   | 8   |                | 8   | 8   |                | 8   | 8   |                | 8   | 8   | 96        | 101       | 106       |
| l3o.                  |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     | 500 | 500       | 525       | 551       |
| l4o.                  |                |     |     | 150            |     |     |                |     |     |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| l6o.                  |                | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 48        | 50        | 53        |
| Ap. Personal          |                | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 561       | 589       | 619       |
| Ap. Patronal          |                | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 669       | 702       | 738       |
| Fdo. Reserva          |                |     |     |                |     |     |                |     | 500 |                |     |     | 500       | 525       | 551       |
| Seguro                |                | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
| Transporte            |                | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
|                       |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     |     | 10,924    | 11,470    | 12,044    |

PRESUPUESTO DE GASTOS DE PERSONAL: GERENTE ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

|                           | 1er. Trimestre |     |     | 2do. Trimestre |     |     | 3er. Trimestre |     |     | 4to. Trimestre |     |     | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio |
|---------------------------|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
|                           | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  |           |           |           |
| Gerente Administrativo-Fi |                | 500 | 500 |                | 500 | 500 |                | 500 | 500 |                | 500 | 500 | 6,000     | 6,300     | 6,615     |
| Sueldo                    |                | 8   | 8   |                | 8   | 8   |                | 8   | 8   |                | 8   | 8   | 96        | 101       | 106       |
| Compensacion salarial     |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     | 500 | 500       | 525       | 551       |
| l3o.                      |                |     |     | 150            |     |     |                |     |     |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| l4o.                      |                | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 48        | 50        | 53        |
| Ap. Personal              |                | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 561       | 589       | 619       |
| Ap. Patronal              |                | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 669       | 702       | 738       |
| Fdo. Reserva              |                |     |     |                |     |     |                |     | 500 |                |     |     | 500       | 525       | 551       |
| Seguro                    |                | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
| Transporte                |                | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
|                           |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     |     | 10,924    | 11,470    | 12,044    |

PRESUPUESTO DE GASTOS DE PERSONAL: GERENTE DE INVESTIGACION

| Gerente de Investigacion y | 1er. Trimestre |     |     | 2do. Trimestre |     |     | 3er. Trimestre |     |     | 4to. Trimestre |     |     | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio |
|----------------------------|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
|                            | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  |           |           |           |
| Sueldo                     | 500            | 500 | 500 | 500            | 500 | 500 | 500            | 500 | 500 | 500            | 500 | 500 | 6,000     | 6,300     | 6,615     |
| Compensacion salarial      | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 96        | 101       | 106       |
| 13o.                       |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     | 500 | 500       | 525       | 551       |
| 14o.                       |                |     |     | 150            |     |     |                |     |     |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| 16o.                       | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 48        | 50        | 53        |
| Ap. Personal               | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 47             | 47  | 47  | 561       | 589       | 619       |
| Ap. Patronal               | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 56             | 56  | 56  | 669       | 702       | 738       |
| Fdo. Reserva               |                |     |     |                |     |     |                |     | 500 |                |     |     | 500       | 525       | 551       |
| Seguro                     | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
| Transporte                 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
|                            |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     |     | 10,924    | 11,470    | 12,044    |

PRESUPUESTO DE GASTOS DE PERSONAL: GERENTE DE COMERCIALIZACION

| Comercializacion y Ventas | 1er. Trimestre |     |     | 2do. Trimestre |     |     | 3er. Trimestre |     |     | 4to. Trimestre |     |     | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio |
|---------------------------|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
|                           | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  |           |           |           |
| Sueldo                    | 250            | 250 | 250 | 250            | 250 | 250 | 250            | 250 | 250 | 250            | 250 | 250 | 3,000     | 3,150     | 3,308     |
| Compensacion salarial     | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 96        | 101       | 106       |
| 13o.                      |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     | 250 | 250       | 263       | 276       |
| 14o.                      |                |     |     | 150            |     |     |                |     |     |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| 16o.                      | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 48        | 50        | 53        |
| Ap. Personal              | 23             | 23  | 23  | 23             | 23  | 23  | 23             | 23  | 23  | 23             | 23  | 23  | 281       | 295       | 309       |
| Ap. Patronal              | 28             | 28  | 28  | 28             | 28  | 28  | 28             | 28  | 28  | 28             | 28  | 28  | 335       | 351       | 369       |
| Fdo. Reserva              |                |     |     |                |     |     |                |     | 250 |                |     |     | 250       | 263       | 276       |
| Seguro                    | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
| Transporte                | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
|                           |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     |     | 6,809     | 7,149     | 7,507     |

PRESUPUESTO DE GASTOS DE PERSONAL: SECRETARIA

| Secretaria            | 1er. Trimestre |     |     | 2do. Trimestre |     |     | 3er. Trimestre |     |     | 4to. Trimestre |     |     | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio |
|-----------------------|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
|                       | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  |           |           |           |
| Sueldo                | 200            | 200 | 200 | 200            | 200 | 200 | 200            | 200 | 200 | 200            | 200 | 200 | 2,400     | 2,520     | 2,646     |
| Compensacion salarial | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 96        | 101       | 106       |
| 13o.                  |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     | 200 | 200       | 210       | 221       |
| 14o.                  |                |     |     | 150            |     |     |                |     |     |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| 16o.                  | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 48        | 50        | 53        |
| Ap. Personal          | 19             | 19  | 19  | 19             | 19  | 19  | 19             | 19  | 19  | 19             | 19  | 19  | 224       | 236       | 247       |
| Ap. Patronal          | 22             | 22  | 22  | 22             | 22  | 22  | 22             | 22  | 22  | 22             | 22  | 22  | 268       | 281       | 295       |
| Fdo. Reserva          |                |     |     |                |     |     |                |     | 200 |                |     |     | 200       | 210       | 221       |
| Seguro                | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
| Transporte            | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
|                       |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     |     | 5,986     | 6,285     | 6,600     |

PRESUPUESTO DE GASTOS DE PERSONAL: MENSAJERO

| Mensajero             | 1er. Trimestre |     |     | 2do. Trimestre |     |     | 3er. Trimestre |     |     | 4to. Trimestre |     |     | 1er. Anio | 2er. Anio | 3er. Anio |
|-----------------------|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|----------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
|                       | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  | 1M             | 2M  | 3M  |           |           |           |
| Sueldo                | 150            | 150 | 150 | 150            | 150 | 150 | 150            | 150 | 150 | 150            | 150 | 150 | 1,800     | 1,890     | 1,985     |
| Compensacion salarial | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 8              | 8   | 8   | 96        | 101       | 106       |
| 13o.                  |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     | 150 | 150       | 158       | 165       |
| 14o.                  |                |     |     | 150            |     |     |                |     |     |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| 16o.                  | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 4              | 4   | 4   | 48        | 50        | 53        |
| Ap. Personal          | 14             | 14  | 14  | 14             | 14  | 14  | 14             | 14  | 14  | 14             | 14  | 14  | 168       | 177       | 186       |
| Ap. Patronal          | 17             | 17  | 17  | 17             | 17  | 17  | 17             | 17  | 17  | 17             | 17  | 17  | 201       | 211       | 221       |
| Fdo. Reserva          |                |     |     |                |     |     |                |     | 150 |                |     |     | 150       | 158       | 165       |
| Seguro                | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
| Transporte            | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 100            | 100 | 100 | 1,200     | 1,260     | 1,323     |
|                       |                |     |     |                |     |     |                |     |     |                |     |     | 5,163     | 5,421     | 5,692     |

6.6. Depreciaciones y amortizaciones.

Se ha considerado una depreciación de los equipos y muebles de oficina de 10 años a una tasa de depreciación del 10%. La amortización de software se ha considerado en razón del 33% a tres años.

CUADRO DE DEPRECIACION DE EQUIPOS

| Total Equipos | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciacion | Ajuste depreciacion | Depreciacion acumulada | Costo fiscal |
|---------------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|--------------|
|               | 0       | 10%  | 3,200     |        | -            | -                   | -                      | 3,200        |
|               | 1       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 320                    | 2,880        |
|               | 2       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 640                    | 2,560        |
|               | 3       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 960                    | 2,240        |
|               | 4       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 1,280                  | 1,920        |
|               | 5       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 1,600                  | 1,600        |
|               | 6       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 1,920                  | 1,280        |
|               | 7       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 2,240                  | 960          |
|               | 8       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 2,560                  | 640          |
|               | 9       | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 2,880                  | 320          |
|               | 10      | 10%  | 3,200     |        | 320          | -                   | 3,200                  | -            |

CUADRO DE DEPRECIACION: MUEBLES

| Muebles | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciacion | Ajuste depreciacion | Depreciacion acumulada | Costo fiscal |
|---------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|--------------|
|         | 0       | 10%  | 4,440     |        | -            | -                   | -                      | 4,440        |
|         | 1       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 444                    | 3,996        |
|         | 2       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 888                    | 3,552        |
|         | 3       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 1,332                  | 3,108        |
|         | 4       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 1,776                  | 2,664        |
|         | 5       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 2,220                  | 2,220        |
|         | 6       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 2,664                  | 1,776        |
|         | 7       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 3,108                  | 1,332        |
|         | 8       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 3,552                  | 888          |
|         | 9       | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 3,996                  | 444          |
|         | 10      | 10%  | 4,440     |        | 444          | -                   | 4,440                  | -            |

CUADRO DE DEPRECIACION: SOFTWARE

| Software | Periodo | PAAG | VR Actual | Ajuste | Depreciación | Ajuste depreciación | Depreciación acumulada | Costo fiscal |
|----------|---------|------|-----------|--------|--------------|---------------------|------------------------|--------------|
|          | 0       | 33%  | 3,000     |        | -            | -                   | -                      | 3,000        |
|          | 1       | 33%  | 3,000     |        | 1,000        | -                   | 1,000                  | 2,000        |
|          | 2       | 33%  | 3,000     |        | 1,000        | -                   | 2,000                  | 1,000        |
|          | 3       | 33%  | 3,000     |        | 1,000        | -                   | 3,000                  | -            |

6.7. Presupuesto de gastos de operación.

Los gastos de operación de SERMEDICAL están compuestos por arriendo, servicios públicos, seguro, impuestos locales, gastos legales de constitución, bomberos, registro mercantil, depreciación de equipos y amortización. Se ha considerado un incremento en gastos del 5% anual a partir del primer año.

| Presupuesto de gtos. de operación |         |        | 5%     | 5%     |
|-----------------------------------|---------|--------|--------|--------|
|                                   | Mensual | Año 1  | Año 2  | Año3   |
| Arriendo                          | 300     | 3,600  | 3,780  | 3,969  |
| Servicios públicos                | 135     | 1,620  | 1,701  | 1,786  |
| Seguro                            | 200     | 2,400  | 2,520  | 2,646  |
| Impuestos locales                 | 150     | 1,800  | 1,890  | 1,985  |
| Gastos legales de constitución    | 300     | 3,600  |        |        |
| Bomberos                          | 100     |        | 1,200  | 1,260  |
| Registro mercantil                | 100     |        | 1,200  | 1,260  |
| Depreciación de equipos           |         | 320    | 320    | 320    |
| Amortización                      |         | 1,420  | 1,420  | 1,420  |
|                                   |         | 14,760 | 14,031 | 14,646 |

## 6.8. Presupuesto de gastos de administración y ventas.

En este presupuesto se incluyen gastos de publicidad, honorarios del contador, gastos de transporte, suministros de oficina y depreciación de muebles y enseres.

Del mismo modo se ha considerado un incremento en gastos del 5% anual a partir del primer año.

| Presupuesto de gtos. de administración y ventas |         |              | 5%           | 5%           |
|-------------------------------------------------|---------|--------------|--------------|--------------|
|                                                 | Mensual | Año 1        | Año 2        | Año3         |
| Gastos de publicidad                            | 150     | 1,800        | 1,890        | 1,985        |
| Asesoría contable                               | 150     | 1,800        | 1,890        | 1,985        |
| Gastos de transporte                            | 100     | 1,200        | 1,260        | 1,323        |
| Gastos de papelería                             | 300     | 3,600        | 3,780        | 3,969        |
| Depreciación de muebles y enseres               |         | 444          | 444          | 444          |
|                                                 |         | <b>8,844</b> | <b>9,264</b> | <b>9,705</b> |

## **7. Análisis Financiero.**

### **7.1. Flujo de Caja.**

En el cuadro se presenta el flujo de caja de SERMEDICAL. Este se lo ha desarrollado en forma mensual para el primer año, mostrando flujos anuales al año 2 y 3. Se ha estimado un nivel de ventas moderado, las dificultades de tesorería se presentan dentro de lo normal. Con el aporte de accionistas por un valor de US\$17,000 el proyecto se mantiene un buen nivel de flujo positivo.

|                                | 1er. Trimestre |               |               | 2do. Trimestre |               |               | 3er. Trimestre |               |               | 4to. Trimestre |               |               | 1er. Año      | 2er. Año       | 3er. Año       |
|--------------------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
|                                | 1M             | 2M            | 3M            | 1M             | 2M            | 3M            | 1M             | 2M            | 3M            | 1M             | 2M            | 3M            |               |                |                |
| Caja inicial                   | 1,500          | 1,935         | 6,618         | 11,175         | 19,661        | 24,174        | 32,727         | 37,284        | 45,770        | 50,283         | 48,846        | 46,743        | 1,500         | 46,743         | 49,080         |
| Ventas de contado              | -              | 11,988        | -             | 11,921         | -             | 11,988        | -              | 11,921        | -             | 1,998          | -             | -             | 49,817        | 53,014         | 63,004         |
| Recuperación de cartera        | -              | -             | 7,992         | -              | 7,948         | -             | 7,992          | -             | 7,948         | -              | 1,332         | -             | 33,211        | 35,342         | 42,002         |
| <b>Total disponible</b>        | <b>1,500</b>   | <b>10,053</b> | <b>14,610</b> | <b>23,096</b>  | <b>27,609</b> | <b>36,162</b> | <b>40,719</b>  | <b>49,205</b> | <b>53,718</b> | <b>52,281</b>  | <b>50,178</b> | <b>46,743</b> | <b>84,528</b> | <b>135,099</b> | <b>154,086</b> |
| Inversiones en activos fijos   | -11,900        |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| Mano de obra                   | 2,100          | 2,100         | 2,100         | 2,100          | 2,100         | 2,100         | 2,100          | 2,100         | 2,100         | 2,100          | 2,100         | 2,100         | 25,200        | 26,460         | 27,783         |
| <b>Gastos de operación</b>     |                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| Arriendo                       | 300            | 300           | 300           | 300            | 300           | 300           | 300            | 300           | 300           | 300            | 300           | 300           | 3,600         | 3,780          | 3,969          |
| Servicios públicos             | 135            | 135           | 135           | 135            | 135           | 135           | 135            | 135           | 135           | 135            | 135           | 135           | 1,620         | 1,701          | 1,786          |
| Seguro                         | 200            | 200           | 200           | 200            | 200           | 200           | 200            | 200           | 200           | 200            | 200           | 200           | 2,400         | 2,520          | 2,646          |
| <b>Gastos de adm. y ventas</b> |                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| Gastos de publicidad           | 150            | 150           | 150           | 150            | 150           | 150           | 150            | 150           | 150           | 150            | 150           | 150           | 1,800         | 1,890          | 1,985          |
| Asesoría contable              | 150            | 150           | 150           | 150            | 150           | 150           | 150            | 150           | 150           | 150            | 150           | 150           | 1,800         | 1,890          | 1,985          |
| Gastos de papelería            | 300            | 300           | 300           | 300            | 300           | 300           | 300            | 300           | 300           | 300            | 300           | 300           | 3,600         | 3,780          | 3,969          |
| Gastos de transporte           | 100            | 100           | 100           | 100            | 100           | 100           | 100            | 100           | 100           | 100            | 100           | 100           | 1,200         | 1,260          | 1,323          |
| <b>Pago de impuestos</b>       |                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| Gastos legales de constitución | -3,600         |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| Bomberos                       |                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| Registro mercantil             |                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| <b>Total egresos</b>           | <b>3,435</b>   | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>   | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>   | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>   | <b>3,435</b>  | <b>3,435</b>  | <b>41,220</b> | <b>45,681</b>  | <b>47,965</b>  |
| <b>Neto disponible</b>         | <b>-15,500</b> | <b>1,935</b>  | <b>6,618</b>  | <b>11,175</b>  | <b>19,661</b> | <b>24,174</b> | <b>32,727</b>  | <b>37,284</b> | <b>45,770</b> | <b>48,846</b>  | <b>46,743</b> | <b>43,308</b> | <b>43,308</b> | <b>89,418</b>  | <b>106,121</b> |
| Aporte de socios               | 17,000         |               |               |                |               |               |                |               |               |                |               |               |               |                |                |
| <b>Caja final</b>              | <b>1,500</b>   | <b>1,935</b>  | <b>6,618</b>  | <b>11,175</b>  | <b>19,661</b> | <b>24,174</b> | <b>32,727</b>  | <b>37,284</b> | <b>45,770</b> | <b>48,846</b>  | <b>46,743</b> | <b>43,308</b> | <b>43,308</b> | <b>89,418</b>  | <b>106,121</b> |

## 7.2. Estado de Resultados.

Se ha realizado una proyección a tres años, como se muestra a continuación.

### ESTADO DE RESULTADOS

| Estado de resultados                   | Año 1      | Año 2        | Año 3         |
|----------------------------------------|------------|--------------|---------------|
| Ventas netas                           | 74,800     | 79,600       | 94,600        |
| Costo de Mano de obra                  | 50,730     | 53,267       | 55,930        |
| Gastos de operación                    | 14,760     | 14,031       | 14,646        |
| Gastos de adm. y ventas                | 8,844      | 9,264        | 9,705         |
| <b>Utilidad</b>                        | <b>466</b> | <b>3,039</b> | <b>14,320</b> |
| Impuestos                              | 169        | 1,101        | 5,191         |
| <b>Utilidad Neta antes de reservas</b> | <b>466</b> | <b>1,937</b> | <b>9,129</b>  |
| Reserva legal 10%                      | 47         | 194          | 913           |
| <b>Utilidad Neta</b>                   | <b>419</b> | <b>1,743</b> | <b>8,216</b>  |

### 7.3. Balance General.

El Balance General se lo ha proyectado así mismo para tres años.

#### BALANCE GENERAL

| Balance General         | Año 0         | Año 1         | Año 2          | Año3           |
|-------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>Activo</b>           |               |               |                |                |
| <b>Activo corriente</b> | 1,500         | 69,859        | 124,760        | 148,124        |
| Caja / bancos           | 1,500         | 43,308        | 89,418         | 106,121        |
| Cuentas por cobrar      |               | 26,551        | 35,342         | 42,002         |
|                         |               |               |                |                |
| <b>Activo Fijo</b>      | 11,900        | 9,716         | 7,532          | 5,348          |
| Maquinaria y equipo     | 3,200         | 3,200         | 3,200          | 3,200          |
| Depreciación            |               | 320           | 640            | 960            |
|                         |               | 2,880         | 2,560          | 2,240          |
| Equipos de oficina      | 4,440         | 4,440         | 4,440          | 4,440          |
| Depreciación            |               | 444           | 888            | 1,332          |
|                         |               | 3,996         | 3,552          | 3,108          |
| Software                | 4,260         | 4,260         | 4,260          | 4,260          |
| Amortización            |               | 1,420         | 2,840          | 4,260          |
|                         |               | 2,840         | 1,420          | -              |
| <b>Total activos</b>    | <b>13,400</b> | <b>79,575</b> | <b>132,292</b> | <b>153,472</b> |

| <b>Pasivo</b>                              | <b>Año 0</b>  | <b>Año 1</b>  | <b>Año 2</b>   | <b>Año3</b>    |
|--------------------------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>Pasivo corriente</b>                    |               |               |                |                |
| Prestaciones sociales por pagar            |               | 25,530        | 26,807         | 28,147         |
| Impuesto a la renta y part. a trabajadores |               | 169           | 1,101          | 5,191          |
| Otros pasivos por pagar                    |               | 35,070        | 85,401         | 93,765         |
| <b>Total pasivo</b>                        | <b>-</b>      | <b>60,769</b> | <b>113,309</b> | <b>127,103</b> |
| <b>Patrimonio</b>                          |               |               |                |                |
| Capital                                    | 17,000        | 17,000        | 17,000         | 17,000         |
| Revalorización del patrimonio              |               | 1,340         |                |                |
| Resultados ejercicios anteriores           | 3,600         |               |                |                |
| Utilidad / pérdida del ejercicio           |               | 419           | 1,743          | 8,216          |
| Reserva legal                              |               | 47            | 240            | 1,153          |
| <b>Total patrimonio</b>                    | <b>13,400</b> | <b>18,806</b> | <b>18,984</b>  | <b>26,369</b>  |
| <b>Total pasivo y patrimonio</b>           | <b>13,400</b> | <b>79,575</b> | <b>132,293</b> | <b>153,472</b> |

8. Análisis de Riesgo.

El riesgo de este negocio es grande, pues depende del nivel de aceptación que la empresa tenga y por lo tanto, del número de contratos que se consigan. Sin embargo, nuestra actividad busca atender sin límite a los diferentes sectores económicos del país, los cuales con la firma del tratado de libre comercio van a verse obligados a mejorar su rentabilidad y gestión de procesos. Inicialmente hemos identificado un sector el cual de acuerdo a investigaciones realizadas no esta siendo atendido y muestra mucho interés de poner en práctica los sistemas y procedimiento que nuestra compañía ofrece.

Se ha realizado un estudio de sensibilidad, el cual, para efectos del presente plan, se lo ha resumido en tres escenarios: optimista, normal o deseado y pesimista.

|           | VPN     | TIR |
|-----------|---------|-----|
| Optimista | 15,000  | 30% |
| Normal    | 7,376   | 15% |
| Pesimista | -10,224 | 9%  |

El escenario normal contempla al año, la ejecución de seis proyectos de consultoria del tipo administrativa-financiera, dos consultorias sobre sistemas de calidad, cinco requerimientos para desarrollo de software y tres programas de seminarios y talleres.

En el escenario optimista se han considerado seis proyectos de consultoria del tipo administrativa-financiera, seis consultorias sobre sistemas de calidad, nueve requerimientos para desarrollo de software y ocho programas de seminarios y talleres.

Finalmente, en el escenario pesimista, se consideró dos proyectos de consultoria del tipo administrativa-financiera, dos consultorias sobre sistemas de calidad, dos requerimientos para desarrollo de software y cuatro programas de seminarios y talleres.

9. Evaluación del Proyecto.

Al realizar el análisis del proyecto, observamos que se logra una tasa de retrorno del 15%, es decir que los flujos generados del proyecto recuperan la inversión de US\$17,000.oo.

Esta rentabilidad es superior al 12% anual que los socios han definido como su tasa mínima de retorno y, por tanto, el proyecto es económicamente factible. El valor presente asciende a 7,376.oo.

| Flujo de caja neto                | Año 0         | Año 1        | Año 2        | Año 3         |
|-----------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Utilidad antes impuestos          | -             | 466          | 3,039        | 14,320        |
| Depreciación Equipos y muebles    |               | 764          | 764          | 764           |
| Amortización                      |               | 1,420        | 1,420        | 1,420         |
| <b>Flujo de fondos neto</b>       |               | <b>2,650</b> | <b>5,223</b> | <b>16,504</b> |
| Inversión activos fijos           | <b>11,900</b> |              |              |               |
| Inversiones en capital de trabajo | 5,100         |              |              |               |
| Inversión neta del periodo        | <b>17,000</b> |              |              |               |
| Flujo total neto                  | 17,000        | 2,650        | 5,223        | 16,504        |
|                                   |               | <b>2,366</b> | <b>4,163</b> | <b>11,747</b> |
| TIR                               | <b>15%</b>    |              |              |               |
| Valor Presente Neto               | <b>7,376</b>  |              |              |               |



Anexo 1.

**FICHA USADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN**

| ATENCIÓN Y COMUNICACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Como considera la información que reciben los clientes en su organización cuando llegan por primera vez?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> No muy Buena <input type="checkbox"/> Buena<br><input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Excelente                                                                        |
| 2. Como considera la información que recibió, respecto a los valores, misión, órgano regular y procedimiento de la organización donde actualmente labora?                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> No muy Buena <input type="checkbox"/> Buena<br><input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Excelente                                                                        |
| 3. Como considera la información que reciben los médicos de parte del personal operativo o administrativo, para poder desempeñar su tareas eficientemente?                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> No muy Buena <input type="checkbox"/> Buena<br><input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Excelente                                                                        |
| 4. Cuales son los instrumentos que utilizan para la comunicación formal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> Memos <input type="checkbox"/> Cartelera informativa<br><input type="checkbox"/> Oficios <input type="checkbox"/> Correo electrónico<br><input type="checkbox"/> Otros? Cuales? _____       |
| ACCESO A LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                      |
| 5. Tiene acceso directo a las aplicaciones y programas que provee el sistema de computación de su organización?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No. Porque? _____                                                                                                                                               |
| 6. Que tipo de información le gustaría que le proporcione?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> Estadística <input type="checkbox"/> Historia clínica en línea<br><input type="checkbox"/> Indicadores de Eficiencia y Calidad<br><input type="checkbox"/> Otros? Cuales? _____             |
| 7. Si tuviese que adquirir un sistema que integre todas las areas de la empresa, tanto administrativas, operativas ,financiera y que permita mejorar la comunicación formal en la organización, además de establecer un buen control de los procedimientos internos de acuerdo con las normas de calidad y donde este disponible los protocolos y guías de procedimiento. Cuanto cree que estaría dispuesto a invertir su empresa? | <input type="checkbox"/> Entre \$ 2.000 y \$ 10.000<br><input type="checkbox"/> Entre \$ 10.000 y \$100.000<br><input type="checkbox"/> Entre \$ 100 000 y \$200 000<br><input type="checkbox"/> Otro. Cuánto? _____ |

| <b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE MERCADO</b> | <b>Estatales</b> | <b>Privadas</b> | <b>Todas</b> |
|--------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------|
| <b>Información de los clientes</b>               | 2                | 3               | 2            |
| <b>Inducción</b>                                 | 2                | 2               | 2            |
| <b>Información que reciben los médicos</b>       | 2                | 2               | 2            |
| <b>Instrum.que usan com.formal</b>               | 3                | 2               | 3            |
| <b>Acceso a la inform.</b>                       | 2                | 2               | 2            |
| <b>Información de interés</b>                    | 2                | 3               | 2            |
| <b>Dispuestos a pagar</b>                        | 2                | 2               | 2            |

## INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con los resultados del estudio de mercado se llega a las siguientes conclusiones;

1. Según las encuestas, en las empresas privadas, cuando los clientes llegan por primera vez al centro hospitalario, reciben mejor información en comparación con las empresas estatales.
2. Según las encuestas, tanto las empresas privadas como públicas consideran que la inducción es buena, en algunos casos no existe tal.
3. Según las encuestas, las empresas privadas consideran que la información de indicadores de eficiencia y calidad es lo más relevante, mientras que las empresas estatales prefieren disponer más fácilmente las historias clínicas de los pacientes.
4. Según las encuestas, tanto las empresas privadas como públicas consideran que no tienen acceso directo al sistema informático.
5. Según las encuestas, dentro de los instrumento que se utilizan para la comunicación formal en las empresas privadas se destaca el uso de carteleras informativas; mientras que, en las empresas estatales la información es más burocrática y circula por medio de oficios.
6. Según las encuestas, en las empresas privadas los médicos prefieren información sobre indicadores de eficiencia y calidad; mientras que en las empresas públicas prefieren disponer de las historias clínicas en línea.
7. Según las encuestas tanto las empresas privadas como públicas están dispuestos a invertir por un sistema de calidad que están dispuestos a invertir en un sistema que no sobrepase de US\$100.000.

