TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de transporte medicalizado (ambulancias), en el sector norte de Quito”

Proyecto de Modelo de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Autor: Juan Sebastián Núñez González

Director: Ing. Karina Falconí Ausay MBA.

DM. Quito, 16 de mayo de 2023

DEDICATORIA

A mis hijos, por quien cada día intento superarme y dejar el ejemplo necesario para formar grandes personas, también a mi esposa, inspiración en casa decisión de mi vida, finalmente a mi madre ejemplo de constancia y lucha.

AGRADECIMIENTO

A mi tutora por la ayuda prestada en el desarrollo del presente proyecto, asimismo a todos mis profesores quienes han sembrado en mí la semilla del conocimiento para de esta manera ser un mejor profesional y una mejor persona en el desarrollo diario de la vida.

AUTORÍA

Yo, Juan Sebastián Núñez González autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Juan Sebastián Núñez González

D.M. Quito, 16 de mayo de 2023

Ing. Karina Falconí Ausay MBA.
Tutora de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Karina Falconí Ausay MBA.

D.M. Quito, 16 de mayo de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Ing. Karina Falconí Ausay MBA. y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera; y el Sr. Juan Sebastián Núñez González por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. – El Sr. Juan Sebastián Núñez Gonzáles realizó el trabajo fin de carrera titulado: "**Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de transporte medicalizado (ambulancias), en el sector norte de la ciudad de Quito**" para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en él Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la **Ing. Karina Falconí Ausay MBA.**

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Karina Falconí Ausay MBA.** en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera y el **Sr. Juan Sebastián Núñez González** como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: "**Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de transporte medicalizado (ambulancias), en el sector norte de la ciudad de Quito**" y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Ing. Karina Falconí Ausay MBA. **Juan Sebastián Núñez González**

D.M. Quito, 16 de mayo de 2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA i
AGRADECIMIENTO 2
AUTORÍA 3
CERTIFICACIÓN 4
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA 5
RESUMEN 11
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL 12
Creación de la empresa 12
Descripción de la empresa 12
Importancia 12
Características 13
Actividad 14
Tamaño de la empresa. 14
Necesidades que satisfacer 15
Necesidad Fisiológica 15
Necesidad de Seguridad 15
Necesidad Social – Afiliación 16
Necesidad de Reconocimiento 16
Necesidad de Autorrealización 16
Localización de la empresa 17
Figura 2. Ubicación. 17
Filosofía empresarial 17
Misión empresarial 17
Visión empresarial 18
Objetivos 18
Meta de la empresa 18
Estrategias 18
Políticas empresariales 19
ANÁLISIS FODA EMPRESARIAL 20
Desarrollo organizacional 21
Tipo de Estructura 21
Formalización 22

Centralización – Descentralización 22
Integración 23
Organigrama empresarial 23
Procesos Ambumed UIO. 28
PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING 29
Objetivo de mercadotecnia 29
Investigación de mercado 29
Modalidad de ejecución. 30
Plan de Muestreo 30
Pregunta 1. 31
Pregunta 2. 32
Pregunta 3. 33
Pregunta 4. 34
Pregunta 5. 35
Pregunta 6. 36
Pregunta 7. 37
Pregunta 8. 38
Pregunta 9. 39
Pregunta 10. 40
Pregunta 11. 41
Análisis General. 42
Entorno empresarial 43
Micro entorno. 43
Macroentorno 46
Producto y servicio 48
Producto Esencial. 48
Producto real 49
Características. 49
Producto aumentado. 50
Distintivos y Uniformes 51
Materiales de identificación. 54
Canal de distribución y puntos de ventas 56
Financiamiento. 57

Riesgo y oportunidades del negocio. 57
Fijación de Precios 58
Implementación del negocio 58
Estudio arquitectónico 61
Estructura interna del establecimiento. 62
PROCESO DERECHO EMPRESARIAL 63
PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL 65
Objetivo de área 65
Impacto ambiental 65
Impacto social 66
PROCESO FINANCIERO 67
Introducción 67
Activos Fijos 67
Capital de trabajo 67
Sueldos 68
Depreciación activos fijos. 69
Tabla de amortización 70
Estructura capital 70
Costos Fijos 71
Margen de Contribución 71
Punto de Equilibrio 72
Costo de ventas 73
Flujo de caja 74
Cálculo del TIR y el VAN 75
VAN (Valor Actual Neto) 75
TIR (Tasa Interna de Retorno) 75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 76
Conclusiones 76
Recomendaciones 77
Referencias 78
Anexos 80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, Gerente 24
Tabla 4. Méritos aspectos ayudante limpieza 26
Tabla 5. Méritos aspectos a considerar, conducto ambulancia 27
Tabla 6. Pregunta *1* 31
Tabla 7. Pregunta 2. 32
Tabla 7. Pregunta 3. 33
Tabla 8. Pregunta 4. 34
Tabla 9. Pregunta 5. 35
Tabla 10. Pregunta 6. 36
Tabla 11. Pregunta 7. 37
Tabla 12. Pregunta 8. 38
Tabla 13. Pregunta 9. 39
Tabla 14. Pregunta 10. 40
Tabla 15. Pregunta 11. 41
Tabla 17 Proveedores. 45
Tabla 18. Financiamiento Anual 57
Tabla 19. Arriendo del local. 58
Tabla 20. Equipos industriales 58
Tabla 21. Equipos de computación 59
Tabla 22. Muebles y enseres 59
Tabla 23. Equipos industriales de seguridad 60
Tabla 24. Suministros de oficina. 60
Tabla 25. Servicios básicos 61
Tabla 26. Materiales de limpieza 61
Tabla 27. Activos Fijos. 67
Tabla 28. Capital de trabajo 68
Tabla 29. Sueldos. 68
Tabla 30. Depreciación de activos fijos 69
Tabla 31. Amortización 70
Tabla 32. Estructura de capital. 71
Tabla 33. Costos fijos 71
Tabla 34. Margen de contribución 72
Tabla 35. Punto de equilibrio 73
Tabla 36. Ventas /costos 73
Tabla 37. Costo de ventas. 74
Tabla 38. Flujo de caja 74
Tabla 39. VAN/ TIR 75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Maslow.....15
Figura 2. Ubicación. 17
Figura 3. Organigrama Empresarial 23
Figura 4. Mapa Proceso de Ventas 28
Figura 5. Pregunta 1, gráfico circular. 31
Figura 6. Pregunta 2, gráfico circular 32
Figura 7. Pregunta 3, gráfico circular 33
Figura 8. Pregunta 4, gráfico de barras.....34
Figura 9. Pregunta 5, gráfico ciurcular 35
Figura 10. Pregunta 6, gráfico circular 36
Figura 11. Pregunta 7, gráfico circular 37
Figura 12. Pregunta 8, gráfico circular 38
Figura 13. Pregunta 9 , gráfico circular 39
Figura 14. Pregunta 10 , gráfico circular 40
Figura 15. Pregunta 11 , gráfico circular 41
Figura 17. Esquema microentorno Ambumed UIO.....43
Figura 18. Ubicación. 43
Figura 19. Esquema macroentorno Ambumed UIO 46
Figura 20. Diseño uniforme.....51
Figura 21. Diseño uniforme.....52
Figura 22. Diseño uniforme.....53
Figura 23. Imagotipo.....54
Ilustración 23. Hoja Membretada 55
Figura 24. Estructura del establecimiento. 62

"**Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de transporte medicalizado (ambulancias), en el sector norte de Quito**"

Juan Sebastián Núñez G.

Ing. Karina Falconí Ausay MBA.

D.M. Quito, 16 de mayo de 2023

RESUMEN

El presente trabajo de investigativo tiene por objeto realizar un estudio de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de transporte medicalizado (ambulancias) en sector norte de Quito. Para llevar a cabo este plan de negocios se han utilizado técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación, entre las principales están fuentes primarias, encuesta estructurada, análisis demográfico, estudio de mercado y del producto, entre otros, esto con el fin obtener un diagnóstico de las necesidades a satisfacer con este giro de negocio y el público que estaría interesado en adquirir los servicios ofertados.

Es importante así mismo par aun correcto funcionamiento las políticas y estrategias planteadas de forma interna que facilitan y organizan a la empresa. Otro punto importante es tener una visión clara que permita introducir la empresa al mercado frente a la competencia pública y privada, desde la eficacia del servicio, el talento humano capacitado que brinde un servicio humanizado, pero sin dejar de lado la importancia de tener equipos y tecnología de vanguardia que faciliten el trabajo y brinden un excelente servicio al usuario.

Dentro del área técnica y administrativa, para cumplir con la normativa legal se han tomado en cuenta leyes, normativas y ordenanzas tanto para la conformación de la empresa, como para la prestación del servicio. A la par se realiza un el análisis financiero mediante el cual es factible conocer el tamaño, gastos, costos y liquidez que tendrá la empresa, para así poder mediante conclusiones claras saber si es o no viable la creación de esta empresa de transporte medicalizado.

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa

Ambumed UIO surge de la necesidad de crear una empresa privada que brinde un servicio de transporte medicalizado (ambulancias) que sea más rápido, eficaz y oportuno que el sistema de ambulancias del sistema de salud público y más económico que los sistemas de trasporte medicalizados existentes. Al mismo tiempo se busca brindar un trato personalizado, humano y profesional con el que los clientes se sientan seguros y respaldados en cualquier circunstancia de uso del servicio.

En Quito existen algunas prestadoras del servicio como antes se ha mencionado dentro de la red pública y privada de salud, las prestadoras de servicio en el ámbito privado tienen un costo estándar y en muchas ocasiones no se ajusta al presupuesto de un paciente clase media o baja por lo que la empresa promueve el acceder de manera igualitaria a un servicio de suma importancia para resguardar la salud de sus pacientes.

Descripción de la empresa

Importancia.

La importancia de poder ofertar al público un servicio de atención de transporte medicalizado, que va más allá de un sentido empresarial, con empresa que permita generar réditos económicos pero que a su vez permita ayudar a la gente en una rama tan primordial como la salud, desde la asistencia médica y pre hospitalaria con un concepto social, humano y de profesionalismo que diferencie a Ambumed UIO de la competencia y en un sector que se encuentra a rodeado de al menos seis clínicas y hospitales tanto públicos como privados vuelve a este plan de negocio en un nicho de importancia para ser explorado.

Características

Ambumed UIO, es una empresa dedicada al transporte medicalizado de pacientes que requieren ser traslados desde sus domicilios o el lugar donde se encuentren y requieren el servicio de transporte medicalizado, hacia una entidad hospitalaria o viceversa, brindando siempre calidad humana durante el traslado, sin descuidar los estándares de calidad de atención pre hospitalaria enfocada en el paciente y sus familiares. También presta servicios de emergencias medicadas las 24 horas del día a través de llamadas telefónicas con personal profesional altamente calificado y con experiencia en situaciones de emergencia.

Las unidades para brindar este servicio son totalmente equipadas, y sanitizadas para dar soporte vital a todo de pacientes.

Responsabilidad social: *Ambumed UIO* tomando en cuenta la crisis hospitalaria del sector público, el poco presupuesto de salud del estado y la necesidad latente de un servicio médico y de transporte medicalizado, la empresa se ve en el compromiso social para con la comunidad aledaña de brindar un servicio de calidad, calidez que se encuentre al alcance del bolsillo de la ciudadanía quiteña pero sobre todo en la igualdad de oportunidades médicas y las transformación del sentido de atención prehospitalaria siendo eficaces en el desafío diario de la gestión de emergencias.

Investigación e innovación: *Ambumed UIO* cuenta con médicos, paramédicos, choferes y personal administrativo y profesional que esta de forma permanente capacitándose para mantener un servicio de calidad. En el área tecnológica y técnica se usan sistemas modernos de facturación, sistemas integrados de comunicación con las unidades y entre el personal de salud y centro de control y despacho.

Responsabilidad ambiental*: Ambumed UIO* está comprometido en generar medidas que mitiguen el impacto ambiental y prevengan la contaminación por eso es importante como servicio de movilización de pacientes un correcto manejo de residuos hospitalarios, el mantenimiento preventivo y adecuado de la flota automotriz y evitar el papeleo físico en el área administrativa, esto mediante un adecuada planificación y cumplimiento de procesos establecidos.

Profesionales apasionados con su trabajo: el nivel de excelencia empresarial va de la mano de profesionales dedicados y responsables que brindan una atención personalizada, en un ambiente de trabajo donde se vean valorados y respetado lo que vuelve al personal en profesionales entregados y felices con sus labores y espacio de trabajo creando un ambiente confortable dentro de la empresa lo que se refleja en el trato y atención cordial.

Actividad

Ambumed UIO es una empresa creada como comandita simple porque existe bajo una razón social y se crea mediante socios que aporten un capital a su conformación ellos son responsables de los fondos y aportes en base a lo acordado en la conformación y la ley no establece para su conformación ningún monto La Ley no establece un monto mínimo ni máximo de capital, para la constitución de esta clase de Compañías.

Tamaño de la empresa.

Ambumed UIO como compañía limitada para su desarrollo empresarial está conformada por las siguientes áreas : administrativa, operacional y de apoyo

La empresa contará con:

- Gerente
- Paramédico

- Conductor Ambulancia
- Radio Despacho –Asesor al cliente
- Limpieza

Necesidades que satisfacer

Figura 1. Pirámide de Maslow.

Nota: Mateos S. (S.F). *Economía y Finanzas s*.

Necesidad Fisiológica

Ambumed UIO en primera instancia se encarga de satisfacer con las necesidades básicas porque es una empresa enfocada en la salud y el bienestar de sus clientes.

Necesidad de Seguridad

Satisfacer la necesidad de sentirse protegidos desde el momento en que se admite a cualquier paciente sin necesidad de trámites engorrosos o un costo excesivo, brindándole la seguridad de ser atendido en su emergencia y salud. Aquí se incluye la seguridad sanitaria y salud cumpliendo las normas INEN y las prácticas médicas adecuadas con el respaldo de toda la normativa legal y permisos de gestión de riesgos y Ministerio de Salud Pública.

Necesidad Social – Afiliación

Ambumed UIO tiene como parte de su visión democratizar el acceso a la salud en el área de atención domiciliario como de transporte medicalizado (ambulancia), llegando al cliente de manera cordial y humana con valores, actitudes y aptitudes que permitan que los empleados y usuarios se sientan filiares en grupo laboral de calidad y con calidad humana. Eso se verá reflejado en las relaciones interpersonales con el cliente y entre colaboradores por la confianza y aceptación que la empresa tenga en el medio basado en el trato y servicio al cliente que se oferta.

Necesidad de Reconocimiento

Como empresa ***Ambumed UIO*** tiene una perspectiva corto y largo plazo de crear en base a su trabajo en el imaginario de la ciudadanía Quiteña especialmente en el sector de la Quito Norte el reconocimiento de la marca por la calidad de su servicio, el respeto y confianza generados en los clientes y los valores que comparte con la sociedad, destacando en costos y calidad de servicio de la competencia.

Necesidad de Autorrealización

Ambumed UIO busca el desarrollo empresarial y de su personal como parte fundamental para su crecimiento por lo que es importante destacar la capacitación, innovación e la inversión en formación profesional y en mobiliario para que de forma personal y empresarial se puedan alcanzar metas individuales y grupales, con el fin de alcanzar el potencial de la compañía y de los colaboradores con lo que se plantea la expansión en la ciudad y provincia en un mediano plazo

Localización de la empresa

Ambumed UIO estará ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, en el norte de la ciudad, sector La Quito Norte.

Figura 2. Ubicación.

Nota: Ubicación Ambumed UIO (Google Maps, 2023)
Recuperada de:https://goo.gl/maps/CnzF3Fo2gQg2dKrQ9

Filosofía empresarial

Misión empresarial

Somos una compañía que brinda servicios de transporte medicalizado y atención prehospitalaria a sus clientes, de manera eficaz creando una experiencia de calidad y calidez al usuario, considerando que una unidad móvil de salud en gestión de emergencias será la prioridad para precautelar el bienestar de las personas, prevaleciendo la vida con profesionalismo en cada una de las atenciones que se realice.

Visión empresarial

En cinco años seremos una empresa líder en la movilización de pacientes y atención prehospitalaria, con reconocimiento local por el trato al cliente, la innovación médica y el equipamiento adecuado para prestar una atención integral en el traslado desde cualquier punto a una casa de salud.

Objetivos

- ✓ Brindar un servicio eficaz y eficiente a sus pacientes y familiares primando la satisfacción del cliente desde la innovación en equipamientos médicos y técnicos de atención durante el año 2023.
- ✓ Llevar a cabo capacitaciones semestrales al personal, con la finalidad de incrementar en un 10% la satisfacción del cliente.
- ✓ Ser una empresa para el cuarto trimestre del año 2024 que se caracterice por compartir valores que ayuden a la comunidad desde la ayuda social, mediante la obtención de réditos económicos.

Meta de la empresa

Constituir una empresa de transporte medicalizado con una visión social y humana que se enfoque en brindar un óptimo servicio en el que se atienda con agilidad, compromiso y profesionalismo a un precio módico que permita a la ciudadanía de sector de la Quito Norte y barrios aledaños , pero que además sea un negocio rentable que permita a todos los miembros de la compañía obtener réditos económicos y que permita cubrir sus gastos y obligaciones contraídas con proveedores, colaboradores, y el Estado.

Estrategias

- Realizar un estudio de mercado con el fin de conocer el segmento de clientes que tienen un mayor interés hacia el servicio que se prestará, de esto modo es factible

campañas publicitarias, y tener un contado cercano con el posible usuario reforzando la atención personalizada y fidelización.

- Planear campañas publicitarias en redes sociales y medios tradicionales como radio o tv de manera periódica con el fin de tener presencia en medios quiteños.
- Crear un sistema logístico que permita que el servicio este siempre a disposición de los pacientes.

Políticas empresariales

Los trabajadores

- Contar con todas las vacunas incluidas las del COVID-19.
- Usar de manera permanente la mascarilla, lavarse las manos y cumplir con los protocolos de sanidad.
- Cumplir con los horarios y rotación de turnos acordados con puntualidad y responsabilidad.
- Hacer un buen uso de su uniforme de trabajo dentro de las instalaciones.
- Cumplir con amabilidad, compromiso y compañerismo sus actividades acuerdo a sus funciones y nombramientos.
- No podrán llegar al trabajo con aliento a licor o ningún tipo de sustancia estupefaciente.
- Atender al cliente de manera cordial, humana y profesional cumpliendo con sus necesidades y expectativas.
- Es obligación de todos los empleados informar cualquier tipo novedad o problema laboral de manera inmediata a sus mandos superiores.

La empresa

- Proporcionar todo el instrumental, uniformes y equipamiento necesario para que los empleados puedan cumplir con sus obligaciones.
- Realizar a los empleados de manera periódica exámenes médicos ocupacionales.
- Cumplir con sus obligaciones laborales, de nómina y tributarias.
- Capacitar de manera constante a sus colaboradores.
- Implementar los sistemas tecnológicos necesarios para llevar cabo las funciones de facturación, logística y procesos que permitan mantener el control de la empresa.

ANÁLISIS FODA EMPRESARIAL

Fortalezas

* Calidad parque automotriz, atención médica y atención al cliente.
* Propietarios y empleados profesionales y resolutivos.
* Enfoque de salud humana y social.
* Ser una compañía que se enfoque en asumir responsabilidades con el usuario desde sus necesidades básicas de salud y bienestar.

Oportunidades

* No existen más compañías privadas que presten el mismo servicio en el sector.
* En los alrededores y cerca de la matriz hay gran cantidad de clínicas privadas y públicas.
* Es un sector bien poblado y central para otros barrios y zonas del norte de Quito.
* Capacidad a mediano y largo plazo de expandirse en el mercado dentro y fuera de Quito.

Debilidades

* Falta de conocimiento de la ciudadanía sobre el servicio a prestar.

- Alto costo de inversión sobre todo en el equipamiento y mantenimiento del parque automotriz (ambulancias).

Amenazas

- Exigencias gubernamentales y normas que traban la constitución de la compañía.
- La competencia privada y la preferencia del usuario al sistema público.
- La crisis económica y delictiva que atraviesa el país.
- Bajo nivel adquisitivo de las familias aun en caso de emergencias.

Desarrollo organizacional

Tipo de Estructura

Diferenciación

En ***Ambumed UIO*** la comunicación será de tipo vertical, los colaboradores tendrán la facilidad deberán comunicar e informar novedades y actividades ejecutadas a sus altos mandos o jefe inmediato superior, es decir a la gerencia o el administrador. Las jefaturas serán las encargadas de organizar, delegar, supervisar y controlar que los procesos que se llevan a cabo dentro y fuera de la compañía sean los adecuados para satisfacer las necesidades del cliente. En base a que la compañía está organizada de manera vertical las decisiones se tomaran de arriba hacia abajo, conociendo con claridad las funciones, y el rol que cumplirá cada colaborador para el desarrollo de la empresa y actividades.

La organización será de tipo vertical y está estructurada de la siguiente manera:

Nivel Gerencial

- Gerente

Nivel Operativo

- Paramédico
- Asesores atención al usuario / Radio despacho

- Conductor

Nivel Apoyo

- Limpieza
- Asesoría contable

Formalización

La empresa se regirá de manera legal en base la normativa del MSP Ministerio de Salud Pública, el SRI, Super Intendencia de Compañías, ACESS -o Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada y Ministerio de Trabajo para su adecuada conformación y funcionamiento, cumpliendo con las normativas que exigen los entes de control en los que se incluye:

- RUC
- Constitución Compañía Limitada
- LUAE
- Permiso del ACESS
- Permiso de funcionamiento de la Gobernación
- Bomberos

Centralización – Descentralización

Ambumed UIO la compañía centraliza sus actividades y esfuerzos en brindar un servicio integral de traslado médico en ambulancias, el interés de la empresa se centra en la atención personalizada y humada con cada uno de sus pacientes y familiares orientándose a cumplir con las expectativas del usuario y los estándares de calidad necesarios.

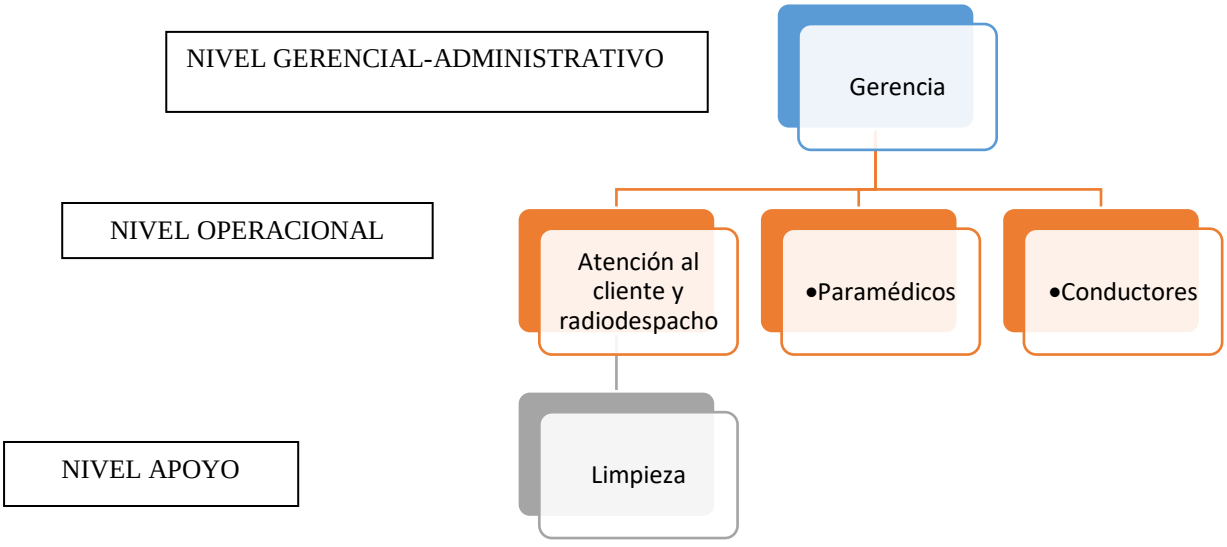
En *Ambumed UIO* el gerente se encargará de descentralizar funciones dividiendo las tareas y distribuyendo de manera equitativa el trabajo a sus colaboradores para lograr cumplir con todas las actividades específicas a cada cargo, esto permite optimizar el trabajo y que cada empleado pueda actuar de manera resolutiva y eficiente en su área.

Integración

Para que una empresa funcione de manera correcta debe existir una integración de sus áreas que así no cumplan las mimas funciones permitan desde la organización, sistemas de gestión y los diferentes procesos permitan llevar un control del personal, metas cumplidas, emergencias atendidas, evidenciando que todos tengan la misma carga laboral y responsabilidad en sus funciones.

Organigrama empresarial

Figura 3. Organigrama Empresarial



Nota:*Organigrama empresarial*. Nuñez, J. (2023). Quito.

Funciones del personal

GERENTE

Empresa	Ambumed UIO
Unidad Administrativa	Área Ejecutiva

Misión del Puesto

Implementar una estrategia general empresarial en la que sus principales funciones sean en base a la planificación y coordinación el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo institucional.

Denominación del puesto	Gerente
Rol del puesto	Establecer estrategias, políticas, y control tanto de la empresa como de los colaboradores.
Remuneración	$800

Méritos aspectos a considerar

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, Gerente

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Estudios de tercer nivel en Administración de Empresas, Ingeniería comercial o afines Nivel B1 de inglés.	Al menos 2 años de experiencia en el cargo de Administrador o Gerente	Dominio de Office Dominio de sistemas contables y facturación Capacidad de trabajo en grupo Conocimiento de procesos y planificación Normar ISO e INEN	Planeación estratégica Buen manejo de personal Comunicación asertiva Liderazgo

Nota: Nuñez, J (2023). *Méritos aspectos a considerar,Gerente* . Quito.

PUESTO DE PARAMÉDICO

Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, paramédico.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tercer nivel en atención prehospitalaria o paramédico De preferencia B1 en inglés.	Mínimo 6 meses de experiencia en el cargo comprobable	Manejo de equipo de ambulancias y radio transmisión Primeros auxilios RCP Administrar medicamentos Controlar y estabilizar pacientes	Agilidad Respeto Capacidad de análisis y respuesta efectiva Responsabilidad social

Nota: Nuñez, J (2023). *Méritos aspectos a considerar,Paramédico* . Quito.

Empresa Ambumed UIO

Unidad Administrativa Área Operacional

Misión del Puesto

Responder y actuar de manera eficaz y propicia frente a una emergencia o incidente médico siendo comprensivo, eficiente, competente y calificado para brindar ayuda a quien lo requiera.

Denominación del puesto Paramédico

Rol del puesto Dirigir al equipo en ambulancia, responder con brevedad a las emergencias, evaluar al paciente y brindar atención prehospitalaria bajo un diagnóstico preliminar

Remuneración $700

PUESTO DE AYUDANTE LIMPIEZA

Empresa	Ambumed UIO
Unidad Administrativa	Área de Apoyo

Misión del Puesto

Encargado de mantener tanto en el área de oficinas como en ambulancias todo en orden y limpio siguiendo protocolos necesarios para mantener sanitizados los espacios.

Denominación del puesto	Ayudante limpieza
Rol del puesto	Hacer limpieza periódica de áreas de trabajo en matriz y ambulancias, sacar la basura haciendo la división correspondiente.
Remuneración	$450

Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos aspectos ayudante limpieza

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
• Mínimo bachiller concluido.	Al menos 1 año de experiencia.	• Conocer sobre técnicas de limpieza	Limpiar periódicamente todas las áreas de la empresa, esto incluye, barrer, trapear, polvos, ventanas etc.

Nota:,Núunez J. (2023). *Méritos aspectos a considerarar limpieza*. Quito.

PUESTO DE CONDUCTOR

Empresa Ambumed UIO

Unidad Administrativa Área Operacional

Misión del Puesto

Encargado de conducir la ambulancia para transportar de manera segura al paciente del punto de emergencia al hospital solicitado.

Denominación del puesto Conductor Ambulancia

Rol del puesto Conducir de manera responsable y bajo todas las normas técnicas la ambulancia a una velocidad adecuada.

Remuneración $625

Méritos aspectos a considerar

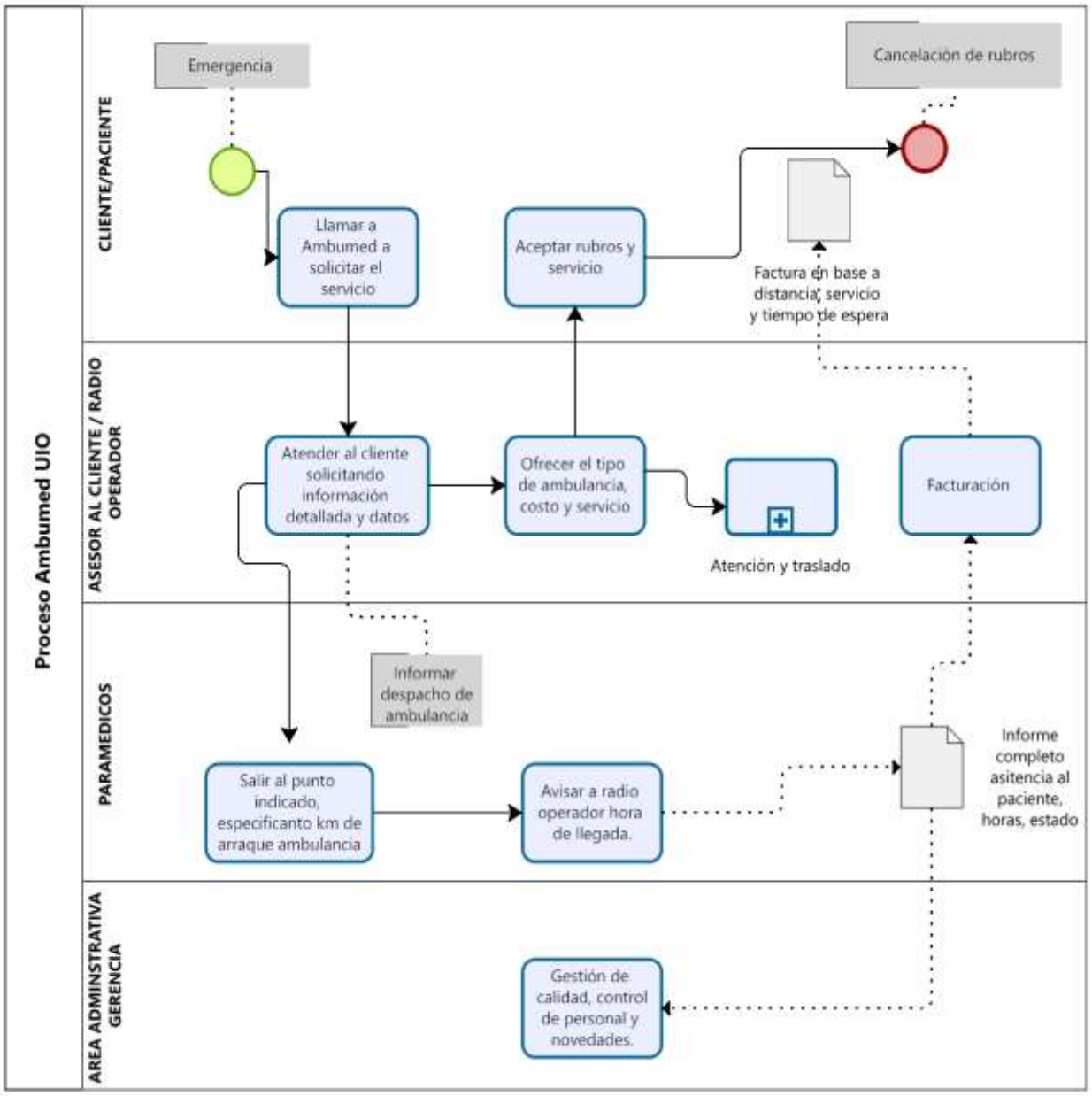
Tabla 3. Méritos aspectos a considerar, conducto ambulancia

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
• Chofer profesional certificado. • Licencia de conducir tipo C1	Al menos 1 año de experiencia en cargos similares.	• Habilidad en el volante • Buena conducción en momentos de estrés • Trabajo en equipo	• Conducir adecuadamente y según las normas establecidas. • Coordinar las labores el equipo de paramédicos • Ofrecer un servicio de atención al paciente.

Nota:,Núunez J. (2023). *Méritos aspectos a considerarar conductor ambulanacia*. Quito.

Procesos Ambumed UIO.

Figura 4. Mapa Proceso de Ventas



Nota:Núnez , J. (2023). *Mapa Procesos*. Quito.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

Objetivo de mercadotecnia

Imponer la marca empresarial de *Ambumed UIO* en la ciudadanía quiteña especialmente la que reside al norte de Quito, para que conozcan que además de la casa de salud públicas existen empresas privadas que prestan el servicio de transporte medicalizado. Esto se va a lograr mediante campañas del marketing digital con el uso de redes sociales y plataformas digitales, pautas radiales, y la recomendación boca a boca de usuarios que se han atendido como mejor carta de presentación a posibles futuros clientes, esto permite a la compañía ampliar su cartera comercial aumentar las ventas y fidelizar al cliente.

Investigación de mercado

Ambumed UIO aplicará en su investigación de mercado fuentes documentales para poder desde la teoría contextualizar la problemática e identificar a la competencia, investigación de campo observando el comportamiento de los pacientes y paramédicos desde algún punto aleñado a varias casas de salir. Esto permite evidenciar las limitaciones de atención medica prehospitalaria que tiene la ciudadanía del sector de La Quito Norte a. Otro mecanismo importante para adquirir información verídica es la encuesta tanto estructurada para la ciudadanía del sector como abierta en este caso a una paramédico certificada.

En base a este estudio de mercado se podrán plantear de manera adecuada y acorde al mercado precios y procedimientos que hagan del servicio de ***Ambumed UIO*** un servicio eficaz, y competitivo.

Modalidad de ejecución.

El presente plan de negocios se ha llevado a cabo en base a una investigación teórica y práctica, la información recabada se da en dos momentos, un primer escenario de observación mediante un primer acercamiento para reconocer la dinámica del servicio ofertado en hospitales y clínicas del sector de La Quito Norte , también se contactó con algunas empresas que son competencia directa y por último se plantearon , una encuesta estructurada en línea para conocer cuan informada e interesada estaba la muestra en el servicio de transporte medicalizado (ambulancia).

Plan de Muestreo

Para poder obtener una muestra específica que permita llevar a cabo con veracidad la investigación se toma en cuenta la población del cantón Quito datos proyectados por el INEC para el año 2020 con 2.781.641 millones de habitantes. Esta población total es un dato muy grande por lo que es necesario segmentar por parroquia, y barrio. El sector o barrio de La Quito Norte es parte de la parroquia Cotocollao misma que cuenta con 31623 habitantes dando un total de encuestados en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * (Z)^2 * P * Q}{(e)^2 * (N-1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

Fórmula

$$n = \frac{31623 * (1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}{0{,}05^2 * (31623-1) + (1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{30358{,}08}{80{,}1}$$

$$n = 382$$

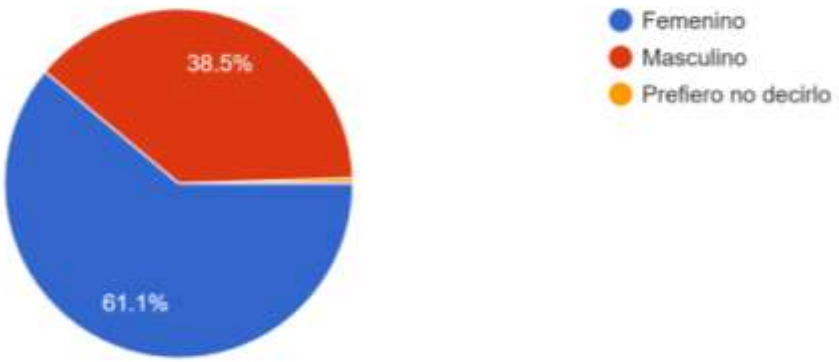
Pregunta 1.

Tabla 4. Pregunta *1*

Elija su género	
RESPUESTA	**%**
Femenino	61.1
Masculino	38.8
Prefiero no decirlos	1

Nota:Núnez , J. (2023). *Eija su género*. Quito.

Figura 5. Pregunta 1, gráfico circular.



Núnez , J. (2023). *Pregunta 1, gráfico circular*. Quito.

Análisis: Del 100% de las personas encuestadas el 61,1% son de género femenino y 38,5 es de género masculino, y 1,1 % prefiere no decir a que género corresponde.

Pregunta 2.

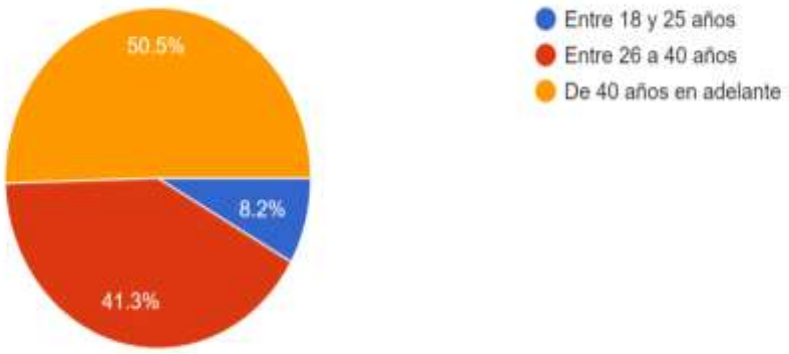
Tabla 5. Pregunta 2.

Por favor selección su rango de edad	
RESPUESTA	**%**
Entre 18-25	8.2
Entre 26-45	41.3
De 40 años en adelante	50.5
TOTAL	**100%**

Núñez, J . (2023). Rango de Edad. Quito.

.

Figura 6. Pregunta 2, gráfico circular



Núnez , J. (2023). *Pregunta 2, gráfico circular*. Quito.

Análisis: El 100% la población encuestada esta divida en 50,5% personas de 40 años en adelante, , el 41,3% son jóvenes y adultos de entre 26 años a 40 años, y un 8,2% están entre los 18 a 25 años.

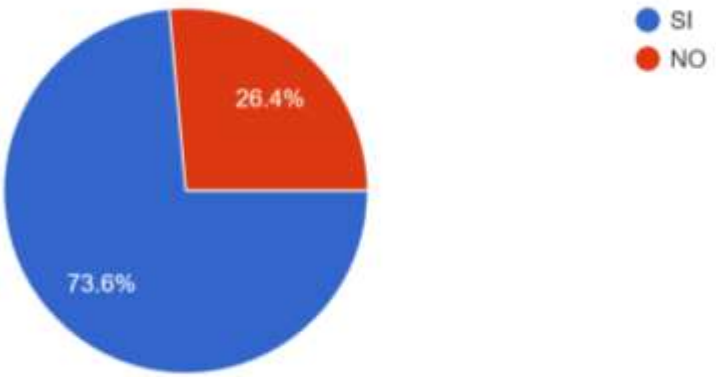
Pregunta 3.

Tabla 7. Pregunta 3.

¿Sabía usted que además de la red de salud pública existen empresas que brindan el servicio de transporte medicalizado o ambulancias?	
RESPUESTA	**%**
Si	73.6
No	26.4
TOTAL	**100%**

Núñez , J . (2023). Conocimiento trasporte medicalizado privado.Quito

Figura 7. Pregunta 3, gráfico circular



Núnez , J. (2023). *Pregunta 3, gráfico circular*. Quito.

Análisis: La encuesta realizada a la población del sector de la Quito Norte da como resultado que del 100% de encuestados el 26,4 %, un cuarto de la muestra no conoce de la existencia de los sistemas de transporte medicalizado o ambulancias como prestación de servicios privados y una 73,6% de la muestra si conoce este servicio.

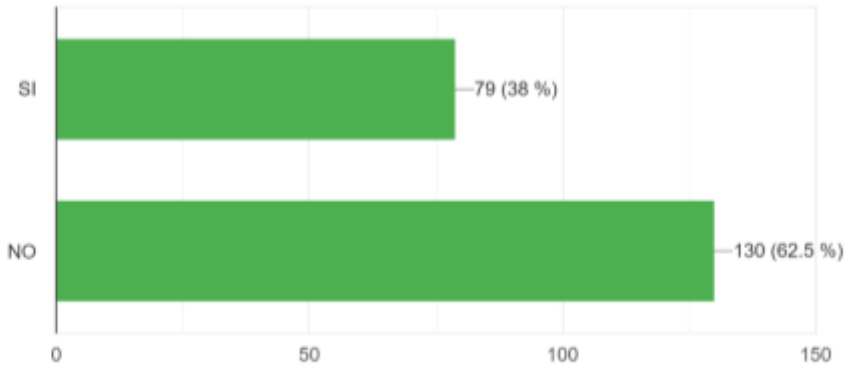
Pregunta 4.

Tabla 8. Pregunta 4.

¿Usted o algún familiar a contratado un de servicio de transporte medicalizado?	
RESPUESTA	**%**
SI	37.5
NO	62.5
TOTAL	**100%**

Núñez , J . (2023. Contratación del servicio. Quito.

Figura 8. Pregunta 4, gráfico de barras.



Núñez, J. (2023). *Pregunta 4, gráfico de barras.* Quito.

Análisis: Del 100% total de la muestra un 38% en algún momento ha tenido la necesidad de contratar una ambulancia, sea para una emergencia o un traslado, y un 62,5% de los encuestados no ha tenido esta necesidad.

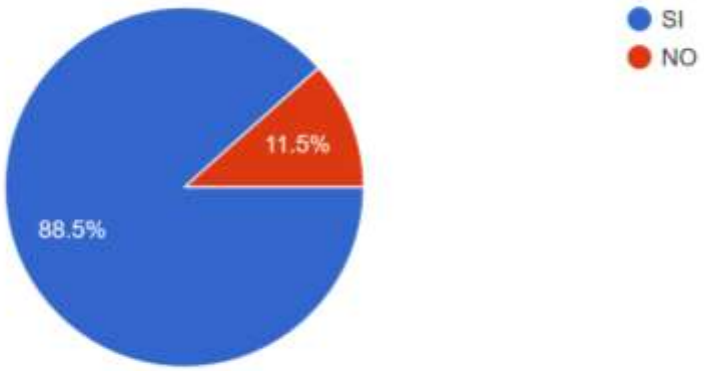
Pregunta 5.

Tabla 9. Pregunta 5.

¿Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de ambulancia privado en caso de una emergencia a un costo razonable?	
RESPUESTA	**%**
SI	88.5
NO	11.5
TOTAL	**100%**

Núñez, J . (2023). Predisposición a adquirir el servicio, Quito.

Figura 9. Pregunta 5, gráfico ciurcular



Núñez, J. (2023). *Pregunta 5, gráfico circular.* Quito.

Análisis: Del 100% de las personas encuestadas el 88,5 si están dispuesto a contratar el servicio ofertado, mientras que el 11,5 no tienen interés en adquirir el servicio de ambulancia.

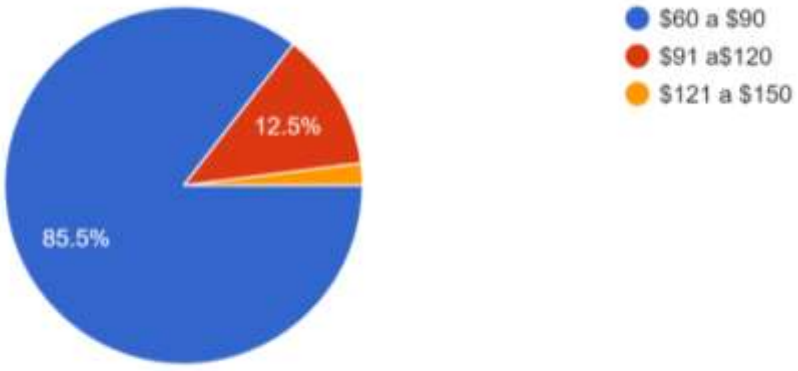
Pregunta 6.

Tabla 10. Pregunta 6.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el traslado de un paciente dentro de la ciudad de Quito?	
RESPUESTA	**N°**
$60 a $90	85.5
$91 a $120	12.5
$121 a $150	2
TOTAL	**100%**

Núñez J. (2023).Costo servicio medicalizado, Quito.

Figura 10. Pregunta 6, gráfico circular



Núñez, J. (2023). *Pregunta 6, gráfico circular.* Quito.

Análisis: En base al rango de precios planteado en la encuesta del 100% de los encuestados el 85,5% están de acuerdo en pagar entre $60 y $90, el 12% entre $91 y $120, y 2% de entre $121 a $150.

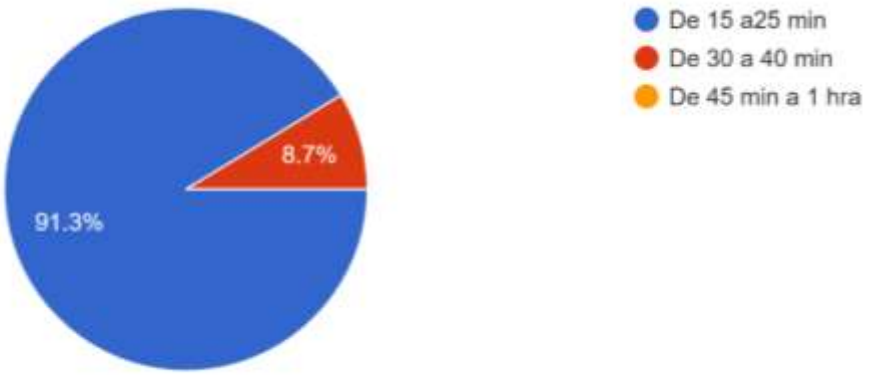
Pregunta 7.

Tabla 11. Pregunta 7.

¿Cuánto estima usted es el tiempo adecuado que debe tardar en llegar una ambulancia desde el momento que es solicitada? Tomar en cuenta tráfico, distancia y tipo de emergencia	
RESPUESTA	**%**
De 15 a 25 min	91.3
De 30 a 40 min	8.7
De 45 min a 1 hora.	0
TOTAL	**100%**

Nuñez J. (2023). Tiempo de espera , Quito.

Figura 11. Pregunta 7, gráfico circular



Núñez, J. (2023). *Pregunta 7, gráfico circular.* Quito.

Análisis: Respecto al tiempo de espera adecuado para el cliente del 100% el 91,3% considera bien un tiempo de 15 a 25 minutos, y el 8,7% de 30 a 40 min.

Pregunta 8.

Tabla 12. Pregunta 8.

¿Que prioriza usted para contratar un servicio medicalizado?	
RESPUESTA	**%**
Profesionalismo y atención al usuario	83.1
El costo del servicio	6.8
Sanitización y cuidado de las ambulancias	10.1
TOTAL	**100%**

Nuñez J. (2023). Prioridades a tener en cuenta , Quito.

Figura 12. Pregunta 8, gráfico circular

Núñez, J. (2023). *Pregunta 8, gráfico circular.* Quito.

Análisis: Se ha consultado a los encuestados cuál es su prioridad al contratar el servicio de ambulancia, del 100% el 83.1% se enfocan en el profesionalismo y atención al cliente, el 10.1% miran la sanitización y cuidado de las ambulancias, un 6.8% ven el costo del servicio.

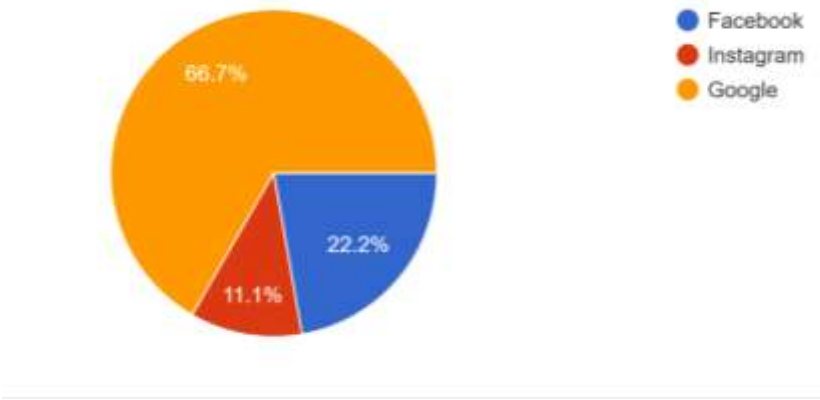
Pregunta 9.

Tabla 13. Pregunta 9.

¿En qué medio de comunicación buscaría usted el servicio de ambulancia en caso de requerir su contratación?	
RESPUESTA	**%**
Facebook	22.2
Instagram	11.1
Google	66.7
TOTAL	**100%**

Nuñez J. (2023). Medios de comunicación , Quito.

Figura 13. Pregunta 9 , gráfico circular



Núñez, J. (2023). *Pregunta 9, gráfico circular.* Quito.

Análisis: En base a esta pregunta se puede observar que del 100% de personas encuestadas el 66.7% googlearían para buscar el servicio, el 22.2% se comunicaría mediante Facebook y el 11.1% mediante Instagram.

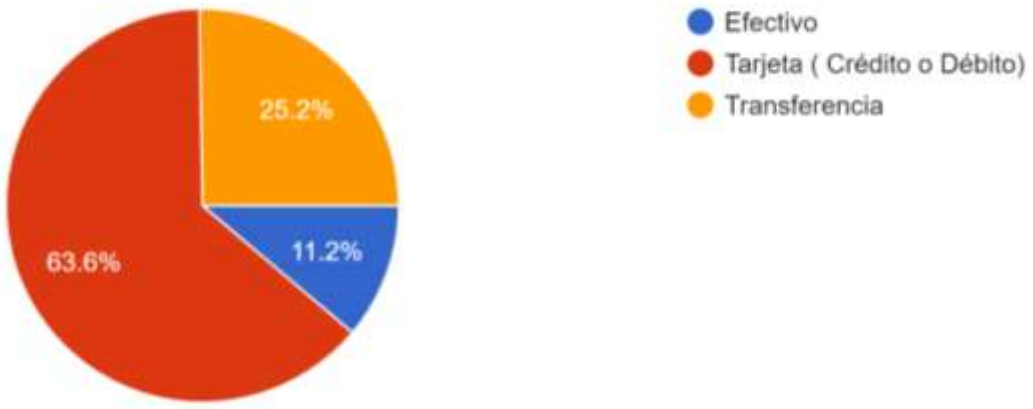
Pregunta 10.

Tabla 14. Pregunta 10.

¿Cuál de los siguientes métodos de pago prefiere usar para cancelar el servicio adquirido?	
RESPUESTA	**%**
Efectivo	11.2
Tarjeta Crédito o Débito	63.6
Transferencia	25.2
TOTAL	**100%**

Nuñez J. (2023). Métodos de pago , Quito.

Figura 14. Pregunta 10 , gráfico circular



Núñez, J. (2023). *Pregunta 10, gráfico circular.* Quito.

Análisis: Respecto a los métodos de pago que se ofertaran del 100% de los encuestados el 63.6% prefieren pagar con tarjeta sea esta crédito o débito, el 25.2% mediante transferencia y un 11.2% efectivo .

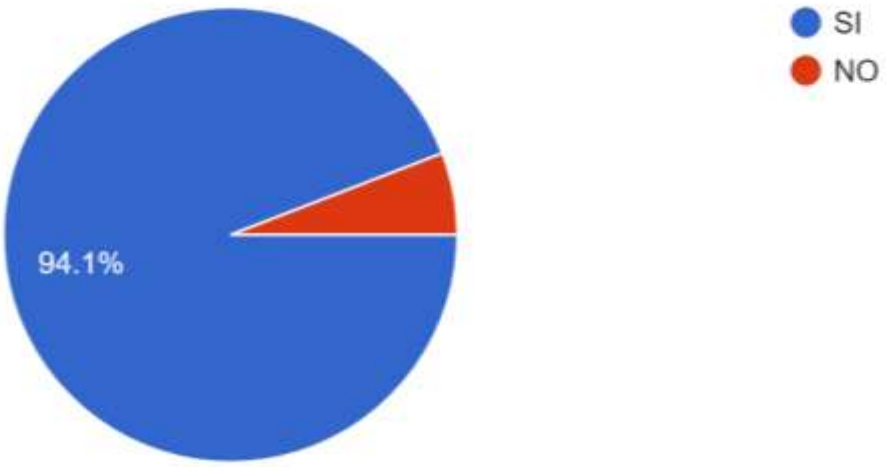
Pregunta 11.

Tabla 15. Pregunta 11.

¿Le gustaría que exista una empresa que brinde el servicio de transporte a pacientes en ambulancias en el sector de La Quito Norte considerando la cercanía algunos barrios y casa de salud del norte de la capital?	
RESPUESTA	**%**
SI	94.1
NO	5.9
TOTAL	**100%**

Nuñez J. (2023). Aceptación de la empresa , Quito.

Figura 15. Pregunta 11 , gráfico circular



Núñez, J. (2023). *Pregunta 11, gráfico circular.* Quito.

Análisis: Es importante antes de emprender en cualquier rama tener en cuenta que piensa en público al que va a estar dirigido en este caso del 100% de encuestados el 94.1% están interesados y les gusta la idea empresarial, el 5.9% no.

-

Análisis General.

En base a la encuesta planteada a un segmento de la población que habita en el sector de La Quito Norte, barrio perteneciente a la parroquia Cotocollao es factible concluir que la compañía *Ambumed UIO* va a dirigirse a clientes que van desde los 26 años en adelante, si bien no hay una edad marcada esto responde a que nadie está libre una emergencia desde un parto, caída o accidente y se cree la necesidad de adquirir el servicio de transporte medicalizado (ambulancia) que presta la compañía.

Si bien a nivel nacional existe una crisis económica y social, cuando se trata de una emergencia usualmente se busca la forma de resolver el poder adquisitivo, por lo mismo se ha pensado en target medio, personas que cuenten al menos con el ingreso de un salario básico mensual y que puedan adquirir un servicio privado de atención pre hospitalaria para resguardar la vida de su familiar.

En general la población encuestada demostró su interés sobre el uso del servicio y la creación de la empresa pero que se enfoque en un trato personalizado, humano y con profesionales capacitados, a un precio adecuado al mercado con facilidades de pago y que estén acorde a la economía país.

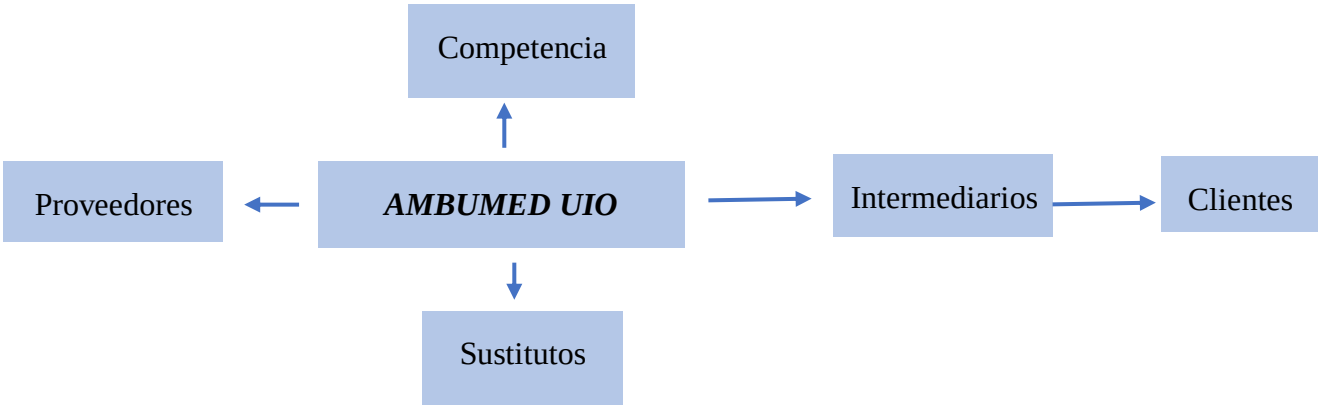
Como último punto es importante implementar procesos para cumplir con los tiempos y estándares que destaquen de la competencia sobre todo se evidencia que para los potenciales clientes es elemental la sanidad, tener tecnología de punta, y ambulancias bien equipadas.

Entorno empresarial

Micro entorno.

Ambumed UIO considera dentro de su micro entorno a todo lo que le rodea ytiene un control efectivo.

Figura 17. Esquema microentorno Ambumed UIO



Núñez J. (2023). *Esquema microentorno Ambumed UIO* Quito.

Figura 18. Ubicación.

Recuperada de: https://goo.gl/maps/CnzF3Fo2gQg2dKrQ9

- **Competencia directa.**

Se realizó un recorrido por el sector de La Quito Norte para poder identificar que compañías prestan el servicio de transporte medicalizado a los hospitales aledaños a la matriz de ***Ambumed UIO*** , realizando esta observación se encontró que existen al menos tres compañías privadas que prestan el servicio de ambulancia y las del sistema de salud público IESS, Instituto de Seguridad Social, y MSP, Ministerio de Salud Pública, para este análisis se ha delimitado desde la Rigoberto Heredia, hasta la Edmundo Carvajal, a lo largo de este trayecto esta , Aliviamed Cia.Ltda. y North Hospital.

- **Competencia indirecta.**

En lo que respecta a la competencia indirecta existen empresas privadas que tienen presencia fuerte en el norte de Quito y se ha evidenciado que prestan el servicio están en hospitales de la zona están, Grupo Emi, Grupo Cabea, Emergency y Rescue Medical en el sector de El Inca y Shyris. Ambulance Medical Support y Servimedical, El Condado y Carcelén.

- **Sustitutos**.

Si bien en temas de salud es complicado encontrar un sustituto a un sistema medicalizado de transporte a pacientes como son las ambulancias, hay personas que por la respuesta tardía movilizan al paciente en autos particulares e incluso taxis, sin tomar en cuenta que estos no cuentan con los equipos para resguardar y precautelar que el paciente llegue con los mejores cuidados a la casa de salud.

- **Proveedores.**

Tomando en cuenta el giro de negocio que tiene la compañía, es necesario tener proveedores del área médica en emergencia y resucitación, cuidados del paciente, adicional a esto gasas, apósitos, guantes, desinfectantes, instrumental primario y mobiliario para la ambulancia.

Tabla 17 Proveedores.

Tabla de proveedores		
Materia prima		
Proveedor	**Fiabilidad y beneficios**	**Producto**
Farmagal Ambulancias	• Servicio garantizado • Multiservicios, venta y repotenciación de ambulancias • Equipamiento	• Ambulancias • Capsulas de transporte • Equipo médico prehospitalario
Gimpromed Cia Ltda.	• Variedad deproductos. • Productos decalidad. • Importador directo • Pedidos en línea y tienda física	• Resucitador manual Válvula PEP • Mascarillas resucitación • Máscaras protectoras RCP • Collar cervical Philadelphia
Farmaplus	• Venta de medicamentos regulados • Respaldo del ARCSA Entrega	• Apósitos • Mascarillas • Guantes • Suturas • Desinfectantes
Insumos Médicos Quito.	• Calidad deproductos. • Entrega a domicilio • Entrega al establecimiento.	• Oxímetro • Tabla de rescate rígida • Camilla plegable aluminio • Desfibrilador automático externo

Núñez, J. (2023). *Proveedores*. Quito.

- **Intermediarios**

Ambumed UIO es un servicio médico por lo tanto su prioridad es brindar atención directa al paciente puesto a que no existen aún en el país plataformas digitales que contenga este servicio como intermediarios. En el caso de la compañía las únicas formas en que existe intervención de terceros es mediante el buscador Google para obtener información sobre la empresa y en caso de una emergencia automotriz la subcontratación de una ambulancia o contratar por servicio prestado algún paramédico u otro colaborador adicional.

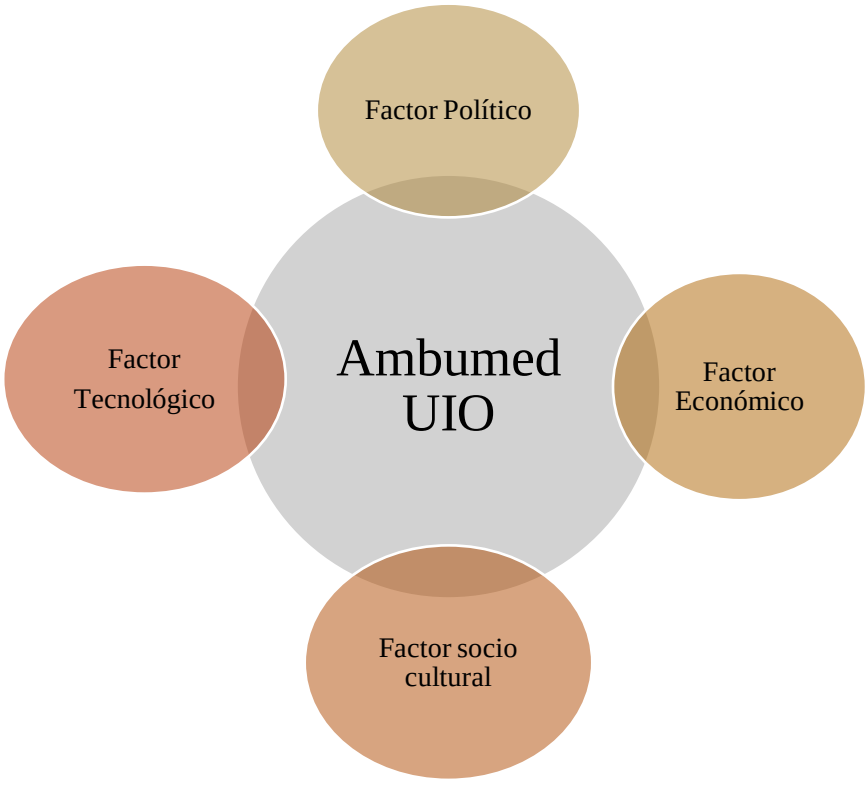
- **Clientes.**

Ambumed UIO está enfocado en brindar un servicio de transporte medicalizado o ambulancia con atención prehospitalaria sin un límite de edad, busca facilitar el acceso a la salud dando una atención profesional, humana y de calidad para que la experiencia de los clientes pese a las circunstancias que atraviesan sea mejor atendida su emergencia.

Macroentorno

Los macro entornos son los factores en los que no se tiene control directo y que pueden influir en la normalidad del funcionamiento de *Ambumed UIO*

Figura 19. Esquema macroentorno Ambumed UIO .



Núñez, J. (2023). *Esquema macro entorno Ambumed UIO*

- **Factor Político.**

En el país para poder ejercer cualquier negocio existen entes de control que son regulador por el gobierno, esto son quienes plantean políticas para regular en este caso a las compañías que prestan cualquier servicio de la rama de salud. En el caso de *Ambumed UIO* por ser una compañía, contar con un espacio físico y brindar un servicio médico es necesario pasar por procesos e inspecciones para obtener permisos de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud y sanidad ARCSA, ACESS o Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada para el adecuado funcionamiento de los establecimientos además de los temas municipales y tributarios.

A todo esto, se suman todas las decisiones que pueden tomar los COES cantonales post pandemia y que siempre rigen también en el ámbito de la salud.

- **Factor Económico.**

En la actualidad a nivel mundial y nacional existe una crisis económica post pandemia y en el caso de Ecuador también influye la mala distribución de riqueza y recursos por parte del Estado ecuatoriano. Esto a nivel empresarial afecta puesto a que el nivel adquisitivo de las personas baja, al igual que la capacidad de contratación y sostenimiento de cualquier negocio. Es importante entonces desde la creación de la empresa prever estos factores externos y crear estrategias que permitan minimizar recursos y personal para dar seguridad tanto a los colaboradores como a los clientes.

- **Factor Sociocultural.**

En el aspecto socio cultural desde la pandemia hubo un incremento en lo que respecta a la adquisición de seguros privados, si bien antes de la pandemia la población no tenía prevención en salud, ahora quienes están en posibilidades contratan planes prepagados de

salud. Esto crea una conciencia de la necesidad del servicio de salud y apertura la ideología de que no siempre se puede tener una atención gratuita y de calidad por lo que crea la necesidad de adquirir en alguna emergencia un servicio privado de traslado médico.

- **Factor Tecnológico.**

Ambumed UIO al ser un servicio de transporte medicalizado (ambulancias) necesita contar con herramientas tecnológicas que faciliten y agiliten su trabajo para lo cual es necesario hacer adquisiciones, radio control de alto alcance, dispositivos celulares con aplicaciones como WhatsApp, computadoras para oficina, sistemas de rastreo satelital para ambulancias, sistemas de facturación, y todo lo que siga saliendo al mercado para mantener un servicio de vanguardia.

Producto y servicio

Ambumed UIO, está enfocada en el transporte de pacientes, ese es el servicio principal que oferta la compañía, el traslado desde cualquier sitio en el que se encuentre quien requiera del traslado dentro de la ciudad.

Producto Esencial.

Post pandemia y con el actual interés que se otorga a la vida y la salud es esencial dar un servicio de calidad que el cliente sienta el apoyo y eficiencia del equipo de trabajo actuando con agilidad y profesionalismo atendiendo las emergencias en tiempo adecuado, contando con todo el material y mobiliario que se requiere para poder prestar atención pre hospitalaria y resguardar la vida del paciente hasta llegar a un hospital.

Producto real.

Ambumed UIO contará con el servicio de atención pre hospitalaria *in situ*, un equipo de profesionales paramédicos acudirá de manera oportuna en un tiempo estimado de entre 15 a 25 minutos a donde se encuentre el paciente para brindar los primeros auxilios y transportarlo bajo los cuidados y protocolos pertinentes hasta que sea aceptado en algún hospital ya sea público o privado. Se oferta un servicio de traslado medicalizado que oscile entre $60 a $90 dependiendo las distancias y con un valor adicional por espera.

Características.

Ambumed UIO se caracteriza por ser un servicio de primera necesidad por el tipo de prestación que da al usuario si bien esencialmente es una unidad de traslado en caso de una emergencia mayo se pueden dar primeros auxilios como en el caso de una mujer gestante por dar a luz.

Para poder cumplir con las expectativas de los pacientes, *Ambumed UIO* se caracteriza por brindar una respuesta rápida las 24 horas del día esto gracias a la innovación logística. Otros elementos que caracterizan el trabajo de la compañía son su estructura y planificación de labores y actividades previas entre autoridades y colaboradores. La motivación y capacitación del personal, pero sobre todo el compromiso con la vida y los pacientes contando con equipamiento médico adecuado.

Calidad.

La calidad del servicio al paciente y al cliente en la rama de la salud se vuelve trascendental. Las emergencias médicas suelen ser experiencias de angustia y descontrol, para lo cual Ambumed UIO debe estar capacitado en mejorar las condiciones y experiencia del cliente desde la atención al usuario vía teléfono, en establecimiento y también en la emergencia, con protocolos e indicadores de calidad que permiten saber si se está o no realizando un buen trabajo.

- Cumplimiento de normas técnicas INEN
- Cumplimiento de protocolos sanitarios
- Medir el índice de mortandad en traslado.
- Número de atenciones médicas por día

Estilo.

Ambumed UIO tiene un estilo en función de la innovación y visión social, que permite acceder al servicio a cualquier persona que tenga la necesidad de adquirir el servicio de traslado medicalizado en sus ambulancias totalmente equipadas, de confianza y con diferentes sistemas de cobro que faciliten el acceso al servicio y otorgue una experiencia agradable respecto al servicio y atención.

Marca.

Ambumed UIO combina las palabras ambulancia y medicina seguido por UIO que son las siglas de Quito donde la compañía se encuentra ubicada, al unirse se resume en una sola palabra compuesta el servicio que se brinda traslado en ambulancia con asistencia médica pre hospitalaria dentro de la ciudad de Quito dando sentido a las actividades que realiza la compañía desde su marca.

Producto aumentado.

Ambumed UIO se diferencia de su competencia por tener un concepto social en el que se priorice la vida, buscando optimizar los recursos y tiempo de atención que le permitan ser un servicio único y humanizado desde el trato interno con sus colaboradores lo que se ve reflejado en la atención al paciente en emergencia. El uso de ambulancias equipadas con la mejor tecnología, que no se necesitan trámites engorrosos, y el uso de los mejores insumos médicos de un plus de calidad y autenticidad al servicio de transporte medicalizado ofrecido.

Distintivos y Uniformes

Asesor al cliente y radio despacho

El asesor al cliente y quien cumple la función de radio despacho usará uniformes formales pero cómodos adecuados para oficina, constarán de:

Figura 20. *D*iseño uniforme

Nota: Núñez, J. (2023). *Uniformes Ambumed UIO*

* Blusa o camisa celeste con logo empresarial
* Pantalón negro de tela.
* Zapatos negros formales .

Paramédicos y conductor de ambulancia

Tanto los paramédicos como conductores usarán el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los logos como distintivos de compañía, constarán de:

Figura 21. Diseño uniforme.

Nota: Nuñez, J (2023). *Uniformes paramédicos y conductor Ambumed UIO* . Quito.

* Camiseta manga larga reflectiva con logo
* Pantalón azul poliéster, anti-bacterial, 18 bolsillos
* Chompa reflectiva con logo
* Botas tácticas

Servicio de limpieza

La persona encargada de la limpieza del establecimiento y ambulancias recibirá un uniforme anti fluido en poliéster para sus labores:

Figura 22. Diseño uniforme.

Nota: Nuñez, J (2023). *Uniformes limpieza Ambumed UIO* . Quito.

* Camiseta manga corta con logo en poliéster anti fluido.
* Pantalón azul poliéster
* Zapatos antideslizantes

Materiales de identificación.

Imagotipo**.**

Figura 23. Imagotipo

Núñez, J. (2023). Imagotipo Ambumed UIO

Elementos a destacar:

- La ambulancia como elemento gráfico muestra de que se trata el servicio ofertado.
- La tipografía está en letra imprenta moderna redondeada pero clara.

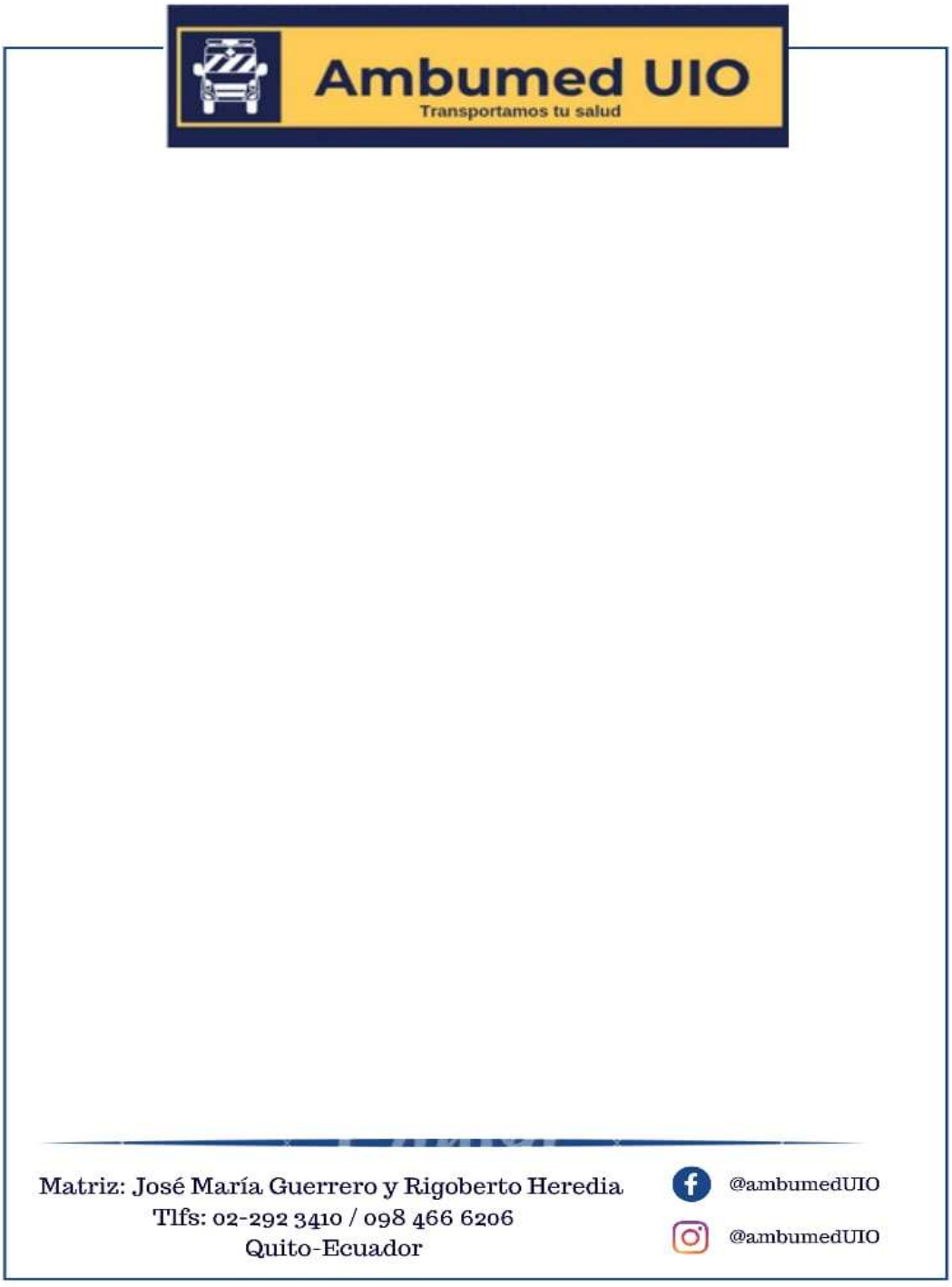
Los colores usados:

- Color azul denota paz, tranquilidad y sobre todo confianza que es lo que se busca sienta el paciente con el servicio ofertado al ser atendido de la mejor manera.
- Color amarillo representa en la publicidad prudencia y optimismo, se identifica con el giro de negocio porque un accionar oportuno brinda la oportunidad de tratar a tiempo a un paciente.
- El logo blanco es tranquilidad, higiene y limpieza que son características fundamentales en un negocio dedicado a la salud.

Hoja membretada.

Para la imagen corporativa se necesita papelería que se identifique con la empresa para hacer oficios, cartas y declaraciones formales a empresas o socios.

Ilustración 23. Hoja Membretada



Núñez, J (2023). Hoja Membretada Ambumed UIO

Canal de distribución y puntos de ventas

Ambumed UIO al no ser una compañía que venda productos, sino que ofrece un servicio únicamente contará con una sede matriz ubicada en el sector de La Quito Norte, en la parroquia de Cotocollao, los canales o medios de comunicación que se usarán para tener contacto, contrataciones o acuerdos empresariales mediante los posibles clientes y clientes son las siguientes:

- **Promoción.**

  El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook, Instagram y WhatsApp.

- **Contacto**

  E-mail.

  WhatsApp.

  Instagram

  Facebook.

- **Correspondencia.**

  A través de mail corporativo.

- **Negociación.**

  Reuniones corporativas sean con empresas o en el establecimiento.

  A través de videoconferencia con el interesado mediante Teams, Zoom o WhatsApp

  Vía telefónica.

Financiamiento.

Tabla 18. Financiamiento Anual

ÍTEM	CANTIDAD	ANUAL
Hojas Membretadas	1000 unidades	$25
Publicidad Facebook	4 veces al mes	$120
Uniformes Paramédicos	6 juegos completos	$1560
Uniformes Asesor al cliente y radio	2 juegos Completos	$250
	TOTAL ANUAL	$1955

Nota: Núñez, J. (2023). *Financiamiento Anual*. Quito.

Riesgo y oportunidades del negocio.

Ambumed UIO se presenta como una oportunidad de negocio que nace post pandemia al ver el interés actual que tiene la ciudadanía sobre precautelar y no escatimar en todo lo que se refiere a la salud. Tomando en cuenta los datos de INEC solo en 2022 de los accidentes y siniestros reportados se registran 3808 en Pichincha sin contar quienes hayan tomado un servicio privado, es decir que en Quito al menos hay 10 emergencias diarias (INEC 2022) por lo que el transporte de pacientes en ambulancia es un nicho que aún se puede explotar laboralmente.

Existen algunos riesgos como en todo negocio, al ser Ambumed una compañía en la que existirá una gran inversión, se debe estudiar a profundidad el mercado, y se deben crear estrategias que permitan sobre salir de la competencia para ganar territorio y ser un servicio de alta demanda.

Fijación de Precios

Los precios en el caso del servicio de ambulancias van a variar en base al servicio que requiera el paciente, estos pueden ser servicio de transporte de emergencia, transporte no emergente, cobertura de eventos. Dependiendo las necesidades del cliente se hace uso de una ambulancia de I o II nivel, la cantidad de personal e insumos requerido y el tiempo que se utilizará el servicio. Se toma en cuenta el costo de los insumos usados por evento, y a este valor se suman los porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo:

- Imprevistos
- Gastos administrativos
- Utilidad
- IVA
- Costo de servicio

Implementación del negocio

- Arriendo del local.

Tabla 19. Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	**Pago Semestral**	**Pago Anual**
$350	$2100	$4200

Nota:Núñez, J. (2023). Arriendo del local. Quito.

- Equipos industriales.

Tabla 20. Equipos industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Tanques de oxigeno	6	$180.00	$1080.00
Cardio Desfibrilador	3	$1990.00	$5970.00
Electrocardiógrafo	3	$1780.00	$5340.00
TOTAL			$12390.00

Nota:Núñez, J. (2023). Equipos Industriales . Quito.

(Ver anexos 1)

- Equipos de computación.

Tabla 21. Equipos de computación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Computadoras de Escritorio i5	3	$270.00	$810.00
Impresora Térmica 58mm	1	$54.99	$54.99
Impreso tinta continua	1	$150.00	$150.00
Expansor red Xiaomi	1	$11.00	$11.00
TOTAL			$1025.99

(Ver anexo 1-2)

Nota:Núñez,J. (2023). Equipos de computación. Quito.

- Muebles y enseres.

Tabla 22. Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Escritorios	3	$50.00	$150.00
Sillas oficina	9	$35.00	$315.00
Tv de 32”	1	$152.00	$152.00
Sillas espera	1	$150.00	$150.00
Microondas	1	$150.00	$150.00
Juego comedor	1	$150.00	$150.00
Oxímetro	3	$15.00	$45.00
Glucómetro	3	$23.00	$69.00
Manómetro	3	$14.00	$42.00
Camillas	4	$750.00	$3000.00
Silla de ruedas	3	$120.00	$360.00
Laringoscopio	3	$80.00	$240.00
Collar cervical	6	$12.00	$72.00
Sábanas descartables	40	$1.00	$40.00
Estetoscopio	3	$10.00	$30.00
Otoscopio	3	$46.85	$140.55
Termómetro	3	$9.00	$27.00
TOTAL			**$5132.55**

(Ver anexo 2-5)

Nota: Núñez,J (2023). Muebles y enseres. Quito.

- Equipos industriales de seguridad.

Tabla 23. Equipos industriales de seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Extintor (polvo seco) 10 Lb	3	$22.00	$66.00
Bomba de mano desinfectante	2	$2.00	$4.00
Detector de incendios	1	$15.00	$15.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	12	$1.25	$7.50
TOTAL			$70.50

(Ver anexo 6)

Nota: Núñez,J (2023). Equipos Industriales de seguridad. Quito

- Suministros de oficina.

Tabla 24. Suministros de oficina.

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Papel bond, 1 resma	2	$4.50	$9.00
Grapadora	1	$4.00	$4.00
Perforadora	1	$4.00	$4.00
Caja 3 resaltador	12	$0.55	$6.60
Esferos BIC (rojo, azul, negro) cajas	1	$2.40	$2.40
Carpeta de cartón	10	$0.50	$5.00
Archivadores	2	$5.50	$11.00
TOTAL MENSUAL			**$42.00**
TOTAL ANUAL			**$504.00**

(Ver anexo 6)

Nota: Núñez, J. (2023). Suministros de oficina. Quito.

- Servicios básicos.

Tabla 25. Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	**Pago Mensual**
Agua	$25.00
Luz	$50.00
Teléfono	$25.00
Internet	$35.00
TOTAL	**$135.00**
TOTAL ANUAL	**$1620.00**

Nota: Núñez J. (2023). Servicios básicos. Quito.

- Materiales de limpieza.

Tabla 26. Materiales de limpieza

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Escoba	2	$3.50	$7.00
Trapeador	2	$4.00	$8.00
Cloro 1 Gal	3	$3.50	$10.50
Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal	3	$15.00	$45.00
Fundas basura industriales (10 unidades)	5	$1.75	$8.75
Pala	1	$3.50	$3.50
Jabón líquido manos 1 Gal	4	$7.00	$28.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	2	$9.00	$9.50
TOTAL			**$128.75**
TOTAL ANUAL			**$1545.00**

(Ver anexo 7)

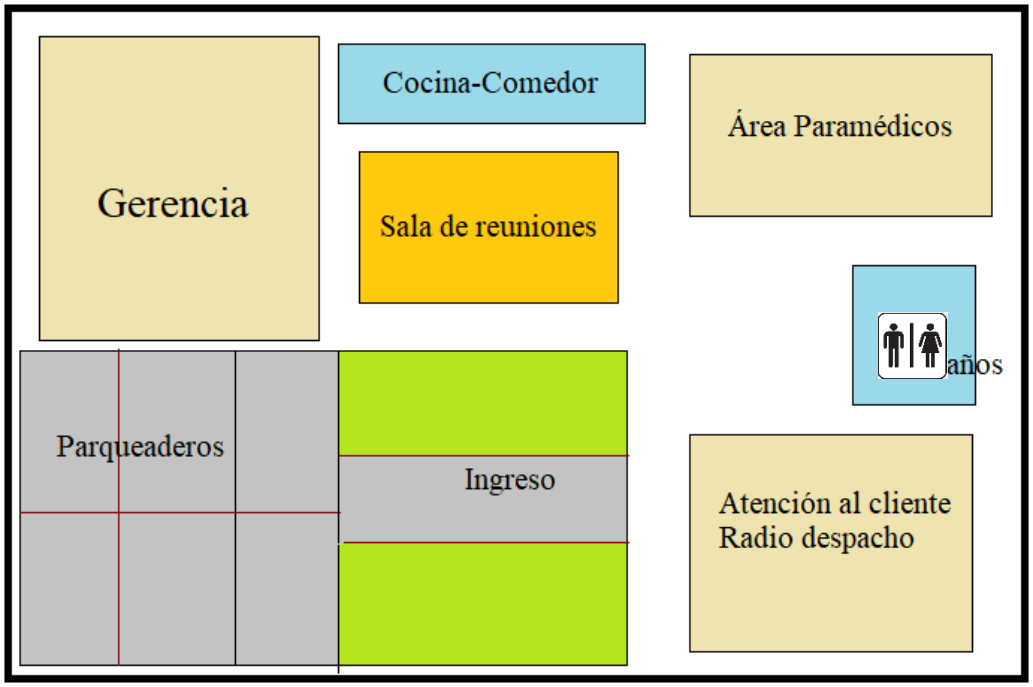
Nota:Núñez, J. (2023). Materiales de limpieza. Quito.

Estudio arquitectónico

Al ser un local alquilado se toma en cuenta de manera funcional los espacios en que se colocarán las diferentes áreas siendo estas cocina, mesas, barra, caja y baños. La cocina debe contar 20 metros cuadrados aproximadamente, el espacio para mesas debe estar acorde al aforo permitido por las entidades de control y acorde a la comodidad de los usuarios. Se debe aprovechar los espacios para tener espacios cómodos, bien equipados y funcionales.

Estructura interna del establecimiento.

Figura 24. Estructura del establecimiento.



Nota: Núñez , J. (2023).Estructura del establecimiento. Quito.

PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Es importante para dar formalidad a la empresa, realizar los trámites y permisos pertinentes para su correcto funcionamiento.

Servicio de Rentas Internas / SRI

Para legalizar *Ambumed UIO* el primer paso tener un RUC en el Servicio de Rentas (SRI) para lo cual es necesario:

- Cédula de identidad
- Certificado de votación
- Planilla de luz o agua
- Escritura pública de constitución en caso de ser una empresa consolidada en la Súper Intendencia de Compañías, en este caso no al ser considerado microempresa.
- Nombramiento del representante legal
- Nombre Comercial
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público

Patente Municipal

La patente municipal se paga una vez por año los requisitos son:

- Solicitud para registro de patente
- Copia de cédula
- Copia de certificado de votación
- Copia de RUC y declaraciones en caso de renovación.
- Certificado de funcionamiento de bomberos del año actual
- Copia de certificado de uso de suelo (en caso de ser primera vez que solicita patente).

IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)

- El Registro Patronal en el Sistema IESS y no tiene ningún costo (IESS, 2021).
- Ingresar a la página web del IESS www.iess.gob.ec.
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria)

- Registro Único de Contribuyentes activo, del servicio de atención de salud
- Unicódigo del Registro Único de Establecimiento de Salud (RÚES).
- Registro de títulos de los profesionales de la salud que laboran en el establecimiento o servicio de salud, en la SENESCYT o quien haga sus veces y ante la Autoridad Sanitaria Nacional.
- Presentación en la inspección in situ de la cartera de servicios del establecimiento o servicio de salud, en el formato emitido por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS, firmada por el responsable técnico.
- Presentación de documento que acredite la designación como responsable técnico del establecimiento o servicio de salud;
- Comprobante de pago.

PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Objetivo de área

Ambumed UIO es parte del sector de la salud, el principal objetivo del servicio es poder cumplir con normas de calidad, tener tanto en sus oficinas como en ambulancias espacios físicos ordenados, salubres y adecuados para crear un ambiente de confianza y seguro con los pacientes. El servicio de transporte médico o ambulancias intenta resguardar las condiciones físicas del usuario desde la atención y el traslado es decir que se cumplen objetivos fisiológicos esenciales para conservar la salud y vida

Al ser responsables con la sociedad se debe también tomar en cuenta el valor del Medio Ambiente y su protección, más cuando pueden existir emergencias ocasionadas por la naturaleza que no son previsibles. *Ambumed UIO* como empresa está comprometida con el entorno, medio ambiente y la naturaleza, por lo que se establecerán protocolos y políticas en lo que respecta a la adecuada recolección y depósito de residuos médicos, también se cumplirán todas las disposiciones ambientales legales para actuar de manera responsable con el ambiente desde el área de salud.

Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar *Ambumed UIO*

Los problemas medioambientales que como servicio de transporte medicalizado de pacientes ocasiona algunos problemas respecto a los protocolos que se manejan y el medio ambiente. *Ambumed UIO* puede causar al ambiente lo siguientes problemas:

Mal manejo de residuos. – Los residuos médicos por ser en muchas ocasiones focos de infección deben tener un trato especial, ya que pueden ser contaminantes si no se dividen y desechan bien afectando la salud de quienes tienen contacto con estos sean médicos, enfermera o personal de limpieza.

Contaminación de Aguas. - Los residuos de químicos de uso médico y hospitalario pueden crear, contaminantes en el agua cada vez que el cuerpo de salud se lava las manos, y así también hay un desperdicio de agua.

Daño acústico por ruidos. – El sonido de las sirenas de manera recurrente, genera contaminación acústica y efecto para la gente que se transporta por trabajo en ellas, paramédicos y conductores.

Medidas para contrarrestar los impactos generados por *Ambumed UIO.*

- Se debe separar en contenedores identificados por colores los desechos
- Usar empaques amigables con el ambiente o biodegradables para envíos a respecto a las sábanas descartables, y uniformes descartables.
- Usar de manera permanente tapones para oído en caso de la contaminación acústica por la sirena.
- Usar señalética en baños para uso adecuado de agua y limpieza de los paramédicos.
- Mantener el mantenimiento adecuado de las ambulancias para no emitir gases o contaminantes que dañen el ambiente.

Impacto social

En lo que respecta al compromiso con la sociedad en todo el plan de negocio se puede evidenciar la visión social sobre el acceso a la salud y servicios que deriven de ella. *Ambumed UIO* tiene un mayor compromiso con la comunidad cercana duna perspectivas inclusión, busca que los colaboradores sean de preferencia Quiteños y que residan si no en sector al norte de Quito, los proveedores serán importadores nacionales para dinamizar la economía país, al igual que a un futuro se planteen firmar convenios de pasantías con institutos y universidades que impartan emergencias médicas, y por último y como obligación de toda empresa constituida se retribuirá a la ciudadanía inmiscuyendo al personal y equipos en campañas de salud para quienes más lo necesiten.

PROCESO FINANCIERO

Introducción

Este capítulo tiene por objetivo presentar un informe detallado del área financiera de la empresa ***Ambumed UIO*** mediante el cual se sabrá si es o no factible su creación.

Activos Fijos

Los activos fijos o no corrientes se los adquiere para producir un bien, un servicio o mantener operativo a un negocio, como los bienes inmuebles, la maquinaria, equipos de oficina, etc. no se podrán convertir en activos líquidos el primer año (Delgado, F s.f). *Ambumed UIO* tiene un total de activos fijos de: $102619,04 *(Ver tabla 27).*

Tabla 27. Activos Fijos.

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
vehiculo	84000
Equipos Ind./ seguridad	12460,5
Equipos de Computación	1025,99
Muebles - enseres	5132,55

Nota: Núñez (2023). Activos Fijos. Quito

Capital de trabajo

El capital de trabajo es la magnitud contable que se refiere a los recursos económicos que tiene una empresa como patrimonio para afrontar a corto y largo plazo los gastos económicos de la actividad que realiza en el día a día (Sánchez, 2020).

Ambumed UIO, realiza un gasto mensual servicios básicos el valor de $135,00; de sueldos de $3009,10 limpieza 128,75 y suministros de oficina $42 y más ítems que da un con un total de gasto anual total de capital de trabajo de $ 156917,34

Tabla 28. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses	12 meses
Sueldos	9027,325	36109,3
Servicios Básicos	405	1620
material oficina	126	504
material limpieza	386,25	1545
tramites de operación	116,25	465
alquiler local	1050	4200
publicidad	488,75	1955
adquisición productos	575	2300
gastos financieros	1400	5.600,00
TOTAL INVERSION	**116193,6**	**156917,34**

Nota: Núñez (2023). Capital de trabajo. Quito

Sueldos

Detalle cuadro de sueldos con beneficios aporte al IESS, con valores mensuales y anuales *(Ver tabla 29).*

Tabla 29. Sueldos.

SUELDOS					
PERSONAL	**SUELDOS**	**ANUAL**	**IESS EMP.**	**IESS EMPRESA**	GASTO SUELDOS ANUAL
gerente	800	9600	907,2	1166,4	9859,2
paramédico	700	8400	793,8	1020,6	8626,8
ayudante de limpieza	450	5400	510,3	656,1	5545,8
coductor	625	7500	708,75	911,25	7702,5
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
TOTAL	**2575**	**30900**	**2920,05**	**3754,35**	**31734,3**

Nota: Núñez (2023). Sueldos Quito

PERSONAL	**SUELDOS**	DECIMO 4º	DECIMO 3º	TOTAL DECIMOS
gerente	800	450	800	1250
paramédico	700	450	700	1150
ayudante de limpieza	450	450	450	900
conductor	625	450	625	1075
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
TOTAL	**2575**	**1800**	**2575**	**4375**

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
31734,3	**4375**	**36109,3**

Depreciación activos fijos.

La depreciación es la diminución del valor cualquier activo fijo por el uso y el desgaste, se realiza de acuerdo a la naturaleza de los bienes, vida útil y la técnica contable. Para que sea un gasto deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes establecidos en el Art.6 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI, (Derecho Ecuador, 2018)

- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- Equipos de cómputo y software 33,33% anual

A continuación, se hará una cuantificación económica del desgaste de los bienes. tomando en cuenta equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de $ 18901.27

Tabla 30. Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	**DEPRECIACIÓN**
Equipos Ind.	12460,5	10%	1246,05
Edificio	0	5%	0
Vehículos	84000	20%	16800
Equipos de Computación	1025,99	33,33%	341,962467
Muebles y Enseres	5132,55	10%	513,255
			18901,27

Nota: Núñez,J (2023). Depreciación activos fijos Quito

Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de $40000 que se pedirá a una entidad bancaria en este caso se ha hecho la prueba en el simulador del Banco de Guayaquil, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14% con método francés de financiamiento. *(Ver tabla 31).*

Tabla 31. Amortización

MONTO	40000
TASA	14%
PLAZO	5

PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	40000
1	11651,34	5.600,00	6.051,34	33.948,66
2	11651,34	4.752,81	6.898,53	27.050,13
3	11651,34	3.787,02	7.864,32	19.185,80
4	11651,34	2.686,01	8.965,33	10.220,48
5	11651,34	1.430,87	10.220,48	0,00

Nota: Núñez (2023). Tabla de amortización Quito

Estructura capital

Gómez, G (s.f) define a la estructura del capital como la combinación entre el financiamiento de obligaciones con recursos propios y endeudamiento de la banca para poder cumplir las metas de una empresa. En este caso se cuenta con un capital propio de $116971,30 que representa el 75%; costo 13% con una tasa de descuento de 9.7 %; por consiguiente el capital financiero es de $40 000 o 25% , el costo es del 14 % con un 3.6% de tasa de descuento; con un total de inversión de $156917.30 que en la suma total da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,3% valor indicador de la factibilidad de la empresa *(Ver tabla 32.)*

Tabla 32. Estructura de capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	116971,3	75%	13%	9,7%	
Capital Financiero	40000	25%	14%	3,6%	
TOTAL INVERSIÓN	156917,3	100%		13,3%	TMAR

Nota: Núñez (2023). Estructura de Capital Quito

Costos Fijos

Los costos fijos son aquellos que las empresas siempre deben pagar, sin importa el nivel producción que tengan, así no se produzca por un tiempo se deberán pagar (Peralta, 2015). El costo fijo se calculó con los valores de arriendo, sueldos divididos para los 12 meses, el valor total mensual es de $3359.10 *(Ver tabla 33)*

Tabla 33. Costos fijos

costos fijos	
arriendo	350
sueldos	3009,1
	3359,1

Nota: Núñez (2023). Costos Fijos Quito

Margen de Contribución

El margen de contribución, es la diferencia que hay entre el volumen de las ventas y los costos variables sin considerar costos fijos (Conexión ESAN, 2017). En la empresa se tomará en cuenta la encuesta realizada en donde la gente estaba dispuesta a pagar por el

servicio un rango de 150 dólares. El valor del costo sería $50.00 por lo que el margen de contribución será de $100,00 *(Ver tabla 34).*

Tabla 34. Margen de contribución

costos de servicio

precio	150		
costo	50		
ganancia	100	MARGEN DE CONTRIBUCION	

Nota: Núñez (2023). Margen de Contribución Quito

Punto de Equilibrio

Para cualquier empresa que se esté constituyendo es trascendental desde una perspectiva técnica conocer el punto de equilibrio o punto muerto que es el nivel mínimo de ventas que debe cumplir una empresa para que se igualen los costes con el ingreso total que percibe y así no tener pérdidas, en esta instancia la ganancia o benéfica aun es nula (Arias,2020).

En la tabla 35, se puede observar que se debera realizar 34 ventas mensuales, es decir 1.1 diarias el negocio tendrá su punto de equilibrio , pero no se obtendrán ganancias y en la tabla 36 se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia será de 105 ventas mensuales.

Tabla 35. Punto de equilibrio

PE = COSTO FIJO / MARGEN DE CONTRIBUCION				
PE=	34			
	34	servicios	1,1	diario
VENTA	34	150	5038,7	
COSTO	34	50	1679,6	
GASTO			3359,1	
PUNTO DE EQUILIBRIO			**0**	

Nota: Núñez (2023). Punto de Equilibrio Quito

Tabla 36. Ventas /costos

ventas proyectadas			
105	15750	189000	ventas
105	5250	63000	costo

Nota: Núñez (2023). Punto de Equilibrio Quito

Costo de ventas

El costo de venta se proyecta a 5 años, la tabla N°40 contempla que un periodo de 5 años con un crecimiento país del 3.01% aproximadamente, habrá una utilidad neta de $42791.57 mismo que se puede en la tabla 37.

Tabla 37. Costo de ventas.

costo de ventas						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		189000,00	194688,90	200549,04	206585,56	212803,79
COSTO DE VENTAS		63000,00	64896,30	66849,68	68861,85	70934,60
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		126000,00	129792,60	133699,36	137723,71	141869,19
GASTOS ADMINISTRATIVOS		36109,30	37196,19	38315,80	39469,10	40657,12
SERVICIOS BASICOS		1620,00	1668,76	1718,99	1770,73	1824,03
MATERIAL OFIC.		504,00	519,17	534,80	550,89	567,48
ALQUILER LIMPIEZA		1545,00	1591,50	1639,41	1688,75	1739,59
SERVICIO AUTO		465,00	479,00	493,41	508,27	523,56
ALQUILER		4200,00	4326,42	4456,65	4590,79	4728,97
DEPRECIACIONES		18901,27	18901,27	18901,27	18901,27	18901,27
AMORTIZACIONES		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD OPERATIVA		62655,43	65110,29	67639,04	70243,90	72927,17
GASTOS FINANCIEROS		5600,00	4752,81	3787,02	2686,01	1430,87
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		57055,43	60357,48	63852,02	67557,89	71496,30
BASE IMPOSITIVA		14263,86	21879,59	23146,36	24489,73	25917,41
UTILIDAD NETA		42791,57	38477,89	40705,66	43068,15	45578,89

Nota: Núñez (2023). Costo de Ventas Quito

Flujo de caja

El flujo de caja se refiere a la salida y entrada de neta de dinero de una empresa en tiempos determinados, en base a esto se conoce la capacidad de pago y el estado de una empresa, además de ser posible medir la liquidez (Kiziryan,2015) Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de $55641.50, mientras que para el quinto año esta aumentará a $54259.69 ya que en este año se recupera el capital de trabajo *(Ver tabla 38).*

Tabla 38. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA

	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		62655,43	65110,29	67639,04	70243,90	72927,17
DEPRECIACION		18901,27	18901,27	18901,27	18901,27	18901,27
AMORTIZACION		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- BASE IMPOSITIVA		14263,86	21879,59	23146,36	24489,73	25917,41
- GASTOS FINACIEROS		5600,00	4752,81	3787,02	2686,01	1430,87
- PAGO CAPITAL		6.051,34	6.898,53	7.864,32	8.965,33	10.220,48
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-156917,34	55.641,50	50.480,63	51.742,61	53.004,09	54.259,69

Nota: Núñez (2023). Flujo de Caja, Quito

Cálculo del TIR y el VAN

Para finalizar el análisis financiero se calcula VAN y TIR :

VAN (Valor Actual Neto)

El VAN o Valor Actual Neto es la suma de valores actuales de los flujos de caja si esta operación resulta mayor a la inversión inicial crea un valor, este valor determina o no la factibilidad del proyecto (Millán, 2021). El VAN en la empresa es de $30130.31; por lo tanto, el negocio es factible.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es un indicador de rentabilidad en los proyectos de inversión, permite la toma de decisiones, es el porcentaje de ingresos o pérdidas que genera una empresa, (Fernández, s.f) el TIR debe ser mayor a la tasa mínima de aceptable de rendimiento, que también se conoce como el costo de capital o TMAR. El TIR de la empresa es de 20.53% mostrando la rentabilidad de la empresa porque el TMAR es de 13,26% *(Ver tabla 39).*

Tabla 39. VAN/ TIR

CALCULO DEL TIR Y EL VAN

VAN	30.130,31
TIR	20,53%
TMAR	13,26%

Nota: Núñez (2023). VAN/TIR , Quito

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En conclusión, *Ambumed UIO*, se enfocará en la atención al paciente con rasgos humanizado que permita el acceso a la atención de emergencia o pre hospitalaria a todos quienes lo requieran.
- En lo que respecta a su estructura, *Ambumed UIO* si bien tendrá un orden jerárquico y vertical que facilite los mandos desde sus superiores estos siempre tomarán en cuenta el desarrollo personal y corporativo para un crecimiento conjunto.
- Los sistemas tecnológicos, las herramientas web, y dispositivos móviles son un eje crucial en el desarrollo cotidiano de labores por lo que es concluyente que siempre debe mantenerse la innovación para prestar un servicio moderno y de confianza.
- En base a la encuesta realizada y la investigación documental se puede concluir que, por el índice de incidentes o eventos emergentes, y la población mayor a los 40 años que están interesados el en servicio de contratación de ambulancias existe un nicho a ser explotado.
- Es importante concluir también que pese a la situación país se deben crear estrategias de marketing, diferenciación con la competencia y un estudio permanente de sistemas o canales de ventas para ganar mercado y poder mantener estabilidad en la empresa.
- Teniendo en cuenta que se deben cubrir 105 emergencias al mes como mínimo es importante crear alianzas con clínicas privadas, salud ocupacional y laboratorios médicos que permitan cumplir con la planificación financiera y sacar adelante a *Ambumed UIO.*

Recomendaciones

- Se recomienda mantener una atención personalizada, de calidad y de excelencia que brinde seguridad y confianza al cliente.

- Contratar a profesionales certificados evidenciando sus hojas de vida para estar seguros de la calidad del servicio desde las áreas administrativas y aún más en el área operativa pues son los encargados de resguardar la vida del paciente hasta su destino.

- Realizar campañas y pautas publicitarias pagadas, de manos de un profesional para lograr alcanzar un mayor mercado y tener presencia en redes haciendo que la ciudadanía quiteña conozca la marca y el servicio.

- Garantizar que el material adquirido para toda intervención emergente sea de la mejor calidad, con proveedores que cuenten con las normas del instituto ecuatoriano de normalización (INEN) que está a cargo de la regulación de normas técnicas adecuadas para ambulancias y estrellas de vida en temas de tracción motora, certificados de autenticidad de fabricantes, diseño, tipos y configuración de automotores.

Referencias

ACESS. (s.f.). *ACESS.* Obtenido de http://www.acess.gob.ec/acess-emite-permisos-de-funcionamiento-a-servicio-de-ambulancias/

Delgado, F. (s.f.). *Ecuador Auditores y Asesores Gerenciales* . Obtenido de https://smsecuador.ec/que-significa-activo-fijo-en-una-empresa/

Euroinnova. (s.f.). Obtenido de https://www.euroinnova.ec/blog/transporte-de-pacientes-en-ambulancia

Fernández, J. (23 de Noviembre de 2021). *Sage* . Obtenido de https://www.sage.com/es-es/blog/tasa-interna-de-retorno-tir-que-es-y-como-se-calcula/

Framagal . (2020). Obtenido de https://www.farmagal-ambulancias.com/

IndutrialServices. (2010). Obtenido de https://www.industrialservices.ec/vehculos-de-emergencia

INEC. (Julio de 2022). *Ecuador en cifras* . Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2021/2021_SINIESTROS_PPT.pdf

INEN. (2009). *Ambulancias Estrella de Vida Requisitos* . Quito .

Konfio. (s.f.). Obtenido de Diccionario Financiero : https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-la-amortizacion/%20https://www.crecemujer.cl/capacitacion/ideas-de-negocio/que-son-los-costos-fijos-y-variables-en-mi-emprendimiento

Mateos, S. U. (s.f.). *Economía y Finanzas*. Obtenido de https://www.economiafinanzas.com/piramide-de-maslow/

Medical Solutions. (25 de Octubre de 2021). Obtenido de https://medical-solutions.com.mx/equipos-importantes-para-un-rescate/

Millán. (2021). *Blog MBA*. Obtenido de https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/que-es-van-calcula/

Sánchez, J. (2 de Agosto de 2019). *Economipedia* . Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/activo-diferido.html

Sánchez, J. (21 de Marzo de 2022). *SimpleSAS.* Obtenido de https://sasecuador.com/como-constituir-compania-ecuador/?gclid=Cj0KCQjwocShBhCOARIsAFVYq0grLYxR00s-0yvLlQYk2ea9Uzp3za1DE2dtv0CS_5bj63z_5fJD12IaAiIQEALw_wcB

TSS Group. (15 de Abril de 2021). Obtenido de https://blog.tss.com.ar/como-son-las-ambulancias-de-ultima-tecnologia

Anexos

Anexos 1

ELECTROCARDIOGRAFO
GRATIS
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola, Polet. ¿Sigue disponible?
Enviar

Desfibrilador
$1.990
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola, Carolina. ¿Sigue disponible?
Enviar

Cánula Nasal Bigotera Adulto Para Oxígeno + Tanque Medicinal
$185 ~~$199~~
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola, アレクシス. ¿Sigue disponible?
Enviar

Anexo 2

Impresora térmica 58mm USB+Bluetooth boletas / tickets / Facturas
$55

Anexo 3

Juego de Comedor 6 puestos negro
$150 $140

Escritorio Para Oficina O Personal
$50

Envía un mensaje al vendedor

Hola, Mateo. ¿Sigue disponible?

Enviar

MICROONDAS INNOVA 20 LITROS
BLANCO, NEGRO Y SILVER
CON FACTURA Y GARANTÍA
$80

Sillas de espera tres puestos
$150

Publicado hace 3 días en Quito, Pichincha

Envía un mensaje al vendedor

Hola, ¿Sigue disponible?

Enviar

Liquidacion de TV 32 pulgadas RCA
$152

Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha

Envía un mensaje al vendedor

Hola, ¿Sigue disponible?

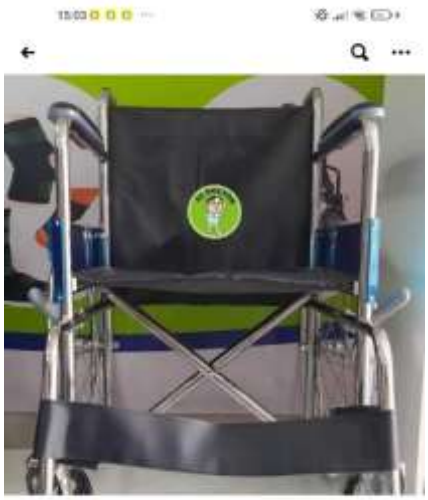
Enviar

Termómetro digital infrarrojo
$9

Publicado hace 2 días en Quito, Pichincha

Anexo 4

Sabana con elástico para camilla
$10
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor



Silla de Ruedas
$120
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha

Camillas De Ambulancia
$750
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor

Laringoscopio
$80
Envía un mensaje al vendedor

Anexo 5

Tirillas Ins.Tant Glu.Com'etro.s
$18

Estetoscopio
$10

Collar Cervical Semiduro
$12

Medidor de presión
$14

Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha

Anexo 6

FIRE
sistema
contra
incendios
sistema contra incendios
$1
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola. ¿Sigue disponible?
Enviar

APROVECHE
$22
SEÑALITICA
+EXTINTOR
10 lbs.
LIDERES EN SEGURIDAD
CONTRA INCENDIOS
CONOCOTO - QUITO

PRODUCTOS
Bombas para desinfección
$2
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola, Holguer Ramiro. ¿Sigue disponible?
Enviar

PROMOCIÓN
Señaleticas de
bioseguridad
Medida A4 en PVC de 3mm
con impresión y laminado
OBLIGATORIO LAVARSE LAS MANOS
OBLIGATORIO USO DE MASCARILLA
MANTENER LA DISTANCIA DE 2 METROS
~2m~
MÁXIMO DE PERSONAS EN ESTA ÁREA
$1,25c/u
HASTA AGOTAR STOCK
SEÑALETICA DE BIOSEGURIDAD
PREVENCIÓN COVID
$5

Anexo 7

Carpetas archivadoras
$1
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola. ¿Sigue disponible?
Enviar

SUMYTECRC
@SUMYTECRC
0999222373
0960501023
GRAPADORAS
TONO PASTEL
GO!
FREE
DELIVERY
DENTRO DE GUAYAQ
sumytec.rc@gmail.co
GRAPADORA PLASTICA PASTEL
$3

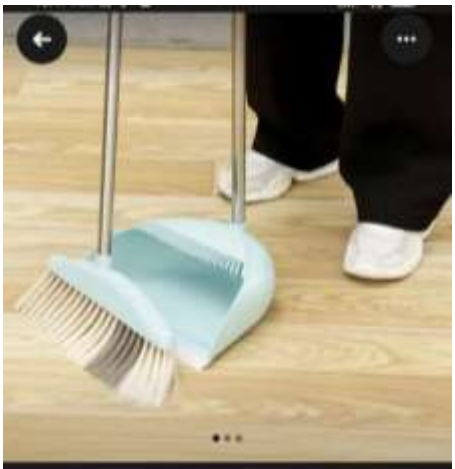
Vendo carpetas de cartón
$8 · Disponibles

ESFEROS BIC PUNTA MEDIA
3 cajas de esferos de 24 unidades
(azul, rojo y negro)
$ 16
ESFEROS BIC PUNTA MEDIA
$16 · Disponibles

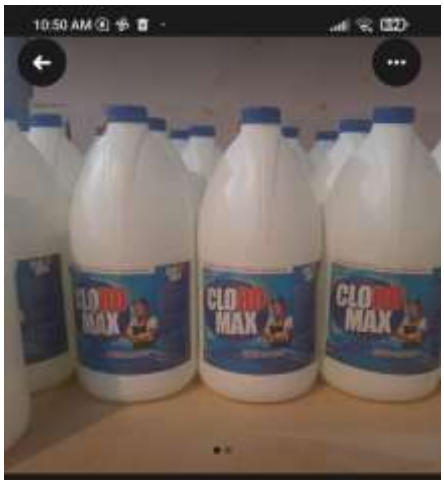
Anexo 8

Caja de 6 Mini Resaltadores anime Gatitos
$3

Perforadora metálica colores pastel
$4

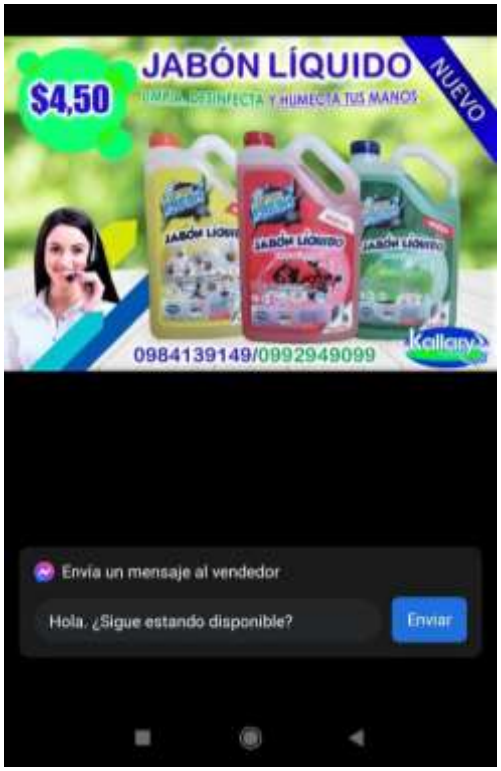


KIT DE ASEO ESCOBA CON RECOGEDOR
$10
Publicado hace 18 horas en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
Hola. ¿Sigue estando disponible?
Enviar



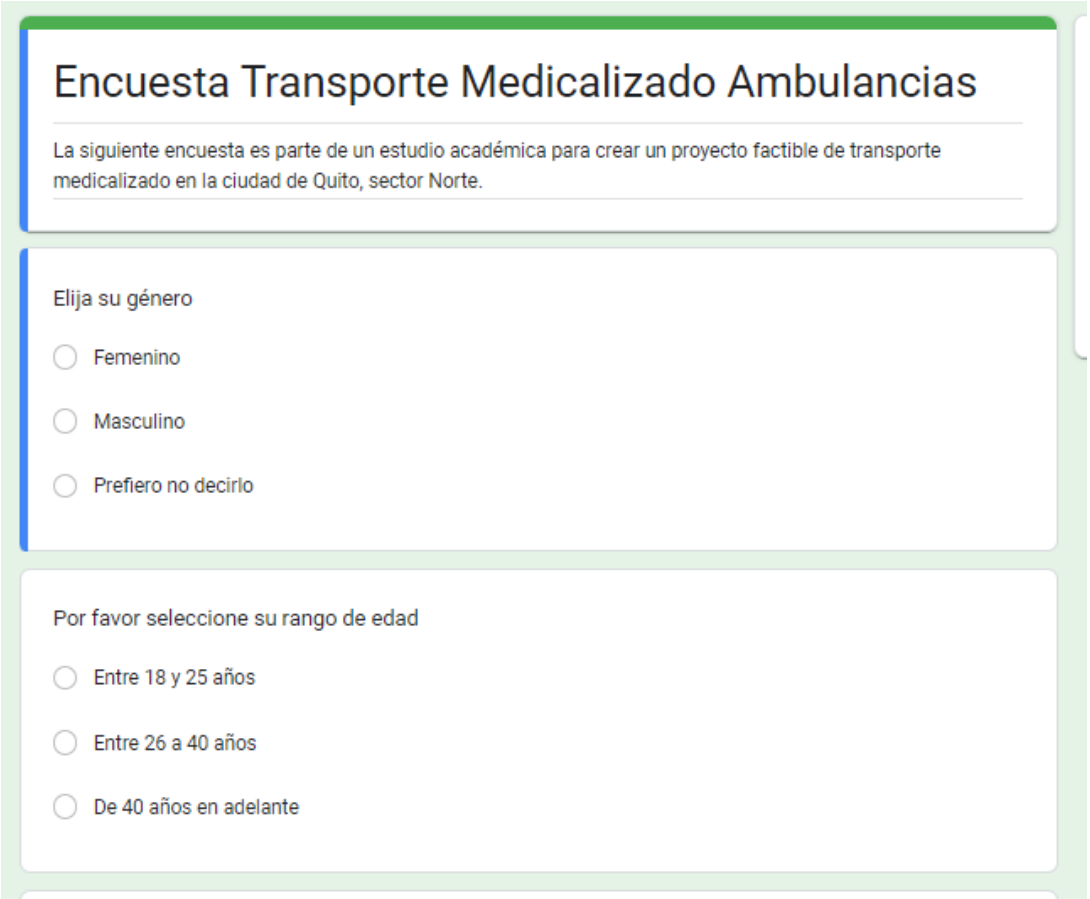
Cloro al 5,5%
$2
Publicado hace más de una semana en Quito, Pichincha
Envía un mensaje al vendedor
¿Sigue disponible?
Enviar

Anexo 9



Amonio Cuaternario

Anexo 10



Encuesta Transporte Medicalizado Ambulancias

La siguiente encuesta es parte de un estudio académica para crear un proyecto factible de transporte medicalizado en la ciudad de Quito, sector Norte.

Elija su género

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

Por favor seleccione su rango de edad

- Entre 18 y 25 años
- Entre 26 a 40 años
- De 40 años en adelante

Sabía usted que además de la red de salud pública existen empresas que brindan el servicio de transporte medicalizado o ambulancias?

- ○ SI
- ○ NO

Usted o algún familiar han contratado alguna vez un servicio de transporte medicalizado (ambulancia)

- ☐ SI
- ☐ NO

Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de ambulancia privado en caso de una emergencia a un costo razonable?

- ○ SI
- ○ NO

Cuanto estima usted es el tiempo adecuado que debe tardar en llegar una ambulancia desde el momento en que se la solicita , tomando en cuenta el tráfico, la distancia y el tipo de emergencia que sea?

- ○ De 15 a25 min
- ○ De 30 a 40 min
- ○ De 45 min a 1 hra

Para contratar un servicio de transporte medicalizado usted prioriza para su decisión?

- ○ El profesionalismo y atención al usuario
- ○ El costo del servicio
- ○ La sanitización y cuidado de las ambulancias

En qué medio de comunicación buscaría usted el servicio de ambulancia en caso de ser requerida su contratación

- Facebook
- Instagram
- Google

Cuál de los siguiente métodos de pago preferiría usar para cancelar el servicio adquirido?

- Efectivo
- Tarjeta (Crédito o Débito)
- Transferencia

Le gustaría que exista una empresa que brinde el servicio de transporte a pacientes en ambulancias en el sector de la Quito Norte considerando la cercanía a algunos barrios del norte y casas de salud.

- SI
- NO