

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARRERA LICENCIATURA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TOPICOS DE GRADUACIÓN

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE
LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACION**

TEMA:

**DISPOSITIVO DE CONTROL DE PRESION
“CONTROL Y SALUD S. A.”**

AUTOR:

ANLS. LITARDO ZÁRATE MANUEL ANTONIO

DIRECTORES DE TESIS:

LSI. JOSÉ HUMBERTO REYES REINA

ING. DAVID RAMOS TÓMALA, MAE

ING. JORGE WASHINGTON LUNA CEDEÑO

2008 – 2009

GUAYAQUIL - ECUADOR

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a todas las personas que me han apoyado día a día para lograr mis objetivos, a mis padres que de una u otra forma han contribuido para que desarrolle este trabajo.

Y en especial a mi hija y mi esposa por su paciencia y comprensión.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DE LA EMPRESA Y SU ENTORNO

1.1.	Nombre del Negocio	I-1
1.2.	Descripción del Negocio.....	I-1
1.3.	Misión, Visión, Objetivos y Valores.....	I-2
1.4.	Tendencias del entorno internacional.....	I-4
1.5.	Tendencias del mercado.....	I-5

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1	Qué es un análisis de mercado	II-1
2.2	Descripción del Producto	II-2
2.3	Servicio y soporte	II-6
2.4	Análisis FODA	II-6
2.4.1	Ambiente Interno	II-6
2.4.2	Ambiente Externo	II-7
2.5	Ventaja diferenciales de nuestro servicio	II-8
2.6	Análisis de nuestro cliente.....	II-9
2.7	Análisis de la competencia	II-12
2.8	Determinación del tamaño global	II-12
2.9	Estrategia promocional.....	II-15
2.10	Estrategia de ventas	II-17
2.11	Táctica de Ventas	II-18

CAPÍTULO III

ANÁLISIS TÉCNICO

3.1	Análisis Interno y Externo	III-1
3.1.1	Análisis Interno	III-1
3.1.2	Análisis Externo	III-2

3.2	Localización Geográfica	III-2
3.3	Diseño de Distribución de las Oficinas	III-2
3.4	Concepto de Cadena de Valor	III-3
3.4.1	Actividades Primarias	III-4
3.4.2	Actividades Secundarias	III-5
3.5	Cadena de Valor de Control y Salud S. A.....	III-5
3.6	Tecnología usada para el apoyo de los procesos del negocio	III-6
3.7	Infraestructura electrónica	III-8
3.8	Procedimiento de la empresa	III-9

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

4.1	La Empresa	IV-1
4.2	Personal Ejecutivo	IV-2
4.3	Organigrama de la Empresa	IV-5
4.4	Identificación y descripción de cargos	IV-6
4.4.1	Gerencia General	IV-6
4.4.2	Secretaria/Asistente.....	IV-7
4.4.3	Contador General	IV-8
4.4.4	Soporte Técnico	IV-9
4.4.5	Servicio Generales	IV-9
4.4.6	Chofer/Bodeguero	IV-10
4.5	Herramientas de Control y Desempeño	IV-11

CAPÍTULO V

ANÁLISIS LEGAL

5.1	Análisis Legal	V-1
5.1.1	Implicaciones comerciales	V-2
5.1.2	Aspectos legales de empleado.....	V-3
5.1.3	Aspectos legales del Cliente	V-3
5.1.4	Legislación en el comercio electrónico	V-4

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS AMBIENTAL Y SOCIAL

6.1	Análisis Ambiental	VI -1
6.2	Análisis social	VI-2

CAPÍTULO VII

ANÁLISIS ECONÓMICO

7.1	Activos Fijos	VII-1
7.2	Presupuesto de Ingreso	VII-2
7.3	Depreciación y Amortización	VII-3
7.4	Presupuesto de Gastos de Operación	VII-4
7.5	Plan de Financiamiento	VII-5
7.6	Préstamo Bancario	VII-6
7.7	Gastos Preoperativos	VII-7
7.8	Gastos de Constitución	VII-8
7.9	Presupuesto de Sueldos	VII-9
7.10	Prestaciones Sociales	VII-10
7.11	Costos Variables	VII-11
7.12	Capital de Trabajo	VII-12
7.13	Flujo de Caja	VII-13
7.14	Período de Recuperación	VII-14

CAPÍTULO VIII

ANÁLISIS FINANCIERO

8.1	Balance General	VIII-1
8.2	Estado de Resultados	VIII-2
8.3	Punto de Equilibrio	VIII-3

CAPÍTULO IX

ANÁLISIS DE RIESGO

9.1	Concepto de Riesgo	IX-1
9.2	Análisis de riesgo que corre la Empresa.....	IX-2

CAPÍTULO X

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

10.1	Cronograma de Implementación	X-1
------	------------------------------------	-----

ANEXOS

Escrituras	X-2
Modelo de Contrato	X-11
Encuesta	X-15
Bibliografía	X-24
Tríptico.....	X-25

RESUMEN EJECUTIVO

Las enfermedades cardiovasculares (ECV) son la principal causa de muerte mundial con 17,5 millones de víctimas cada año. Anualmente 7,6 millones de personas mueren por ataques cardíacos y 5,5 millones por ataques cerebro vascular.

En Ecuador la cifra es similar, del 25 al 30% de la población sufre de hipertensión arterial. De ese porcentaje, solo el 40-50% está detectado, y apenas el 50% está correctamente tratado, llegando a las metas antihipertensivas que evitarían complicaciones cardio o cerebro vasculares. Del porcentaje de la población afectada, un 65% fallece con enfermedades cardiovasculares directas.

La empresa "Control y Salud S. A." pretende ser un soporte de ayuda para todas las personas que sufren de una grave enfermedad llamada Hipertensión, distribuyendo un dispositivo electrónico, fácil de usar que permite almacenar los datos tomados y enviarlos para su respectivo análisis medico.

La empresa nace para ofrecer un producto y servicio, a través de la inversión de 2 socios, que aportan un capital total que asciende a \$ 42.000, quienes además obtienen un financiamiento bancario por valor de \$ 20.000, esto es que la inversión total en el negocio es por \$ 62.000 los siguientes indicadores económico y financiero demuestran buenas utilidades lo que es factible la inversión del proyecto. El TIR es del 62%.

El objetivo complementario es mantener la confianza de los clientes brindando siempre un buen producto y servicio garantizado, a través de nuestros socios de negocios (farmacias), quienes serán nuestro punto de venta final.

Executive Summary

Cardiovascular diseases (CVD) are the leading cause of death worldwide with 17.5 million victims each year. Annually 7.6 million people die from heart attacks and 5.5 million cerebrovascular attacks.

In Ecuador this is similar, from 25 to 30% of the population suffers from hypertension. Of this, only 40-50% are detected, and only 50% is properly treated, antihypertensive reaching goals that avoid cardio vascular complications or brain. The percentage of the population affected, 65% die with direct cardiovascular disease.

The company "Control and Health SA" intended as a support aid for all people suffering from a serious illness called hypertension, distributing an electronic, easy to use device that can store data taken and sent to their respective medical analysis.

The company was founded to provide a product and service, through the investment of 2 partners, who contribute a total capital amounting to \$ 42,000, who also obtained bank financing for \$ 20,000, this is the total investment in the business is \$ 62,000 the following economic and financial indicators show good profits so the investment of the project is feasible. The IRR is 62%.

The complementary objective is to maintain the confidence of always offering customers a good product and guaranteed service through our business partners (pharmacies), who will be our point of final sale.

CAPITULO 1

1. Análisis de la empresa y su entorno

1.1 Nombre del negocio

DISPOSITIVO DE CONTROL DE PRESION

"CONTROL Y SALUD S. A."



1.2 Descripción del negocio

La empresa se dedicara a la distribución de dispositivos de control de presión arterial, y asesoría para el uso del mismo. El cual se ofrecerá a los Hospitales, Clínicas, Centros de Salud y Farmacias, una herramienta que les permitirá tener un mejor control de sus pacientes.

Contará con profesionales de primera en el área técnica, para solucionar todos los problemas o dudas que tengas nuestros clientes.

Nuestra empresa tiene como nombre "**CONTROL Y SALUD S. A.**", estará ubicada en la ciudad de Guayaquil, contara con una infraestructura de primera y dará soporte a todos sus usuarios mediante visitas y su sitio Web.

1.3 Misión, Visión, Objetivos, Valores

MISION

Nuestra misión es la de proveer herramientas y servicios en el área de la Salud, generando confianza y una relación mas estrecha con nuestros clientes a través de nuestro trabajo.

VISION

Ser reconocida como una empresa en constante crecimiento, aportando siempre con nuevas herramientas para el área de Salud, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

OBJETIVOS

- Aportar en el área de la salud una herramienta de mucha ayuda para las personas que sufren de esta enfermedad.
- Cumplir con todas las especificaciones técnicas y legales en nuestro producto, mantenimiento un alto grado de satisfacción del cliente.
- Ofrecer un dispositivo que monitoree la presión arterial a todas las personas que sufren de esta enfermedad, mediante su dispositivo podrá saber como esta su presión arterial enviando esta información a la computadora o por medio de su celular.
- Que nuestra empresa sea reconocida a nivel nacional, en la distribución de este dispositivo.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Evaluar los efectos de los tratamientos para disminuir la presión arterial sobre la prevención de la demencia y del deterioro cognitivo en pacientes con

hipertensión pero sin antecedentes de enfermedad cerebro-vascular. Con una alianza estratégica con nuestros distribuidores brindaremos a la sociedad un dispositivo el cual va hacer de mucha ayuda para todas las personas que sufren de esta enfermedad.

VALORES

En nuestra empresa lo principal son nuestros valores, de los cuales tenemos los siguientes:

➤ El Respeto

El respeto es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una empresa. Para practicarlo debemos conocer los derechos de cada persona, el respeto abarca todas las esferas de la vida, empezando con el respeto que nos debemos a nosotros mismos, a nuestros semejantes, a los miembros de tu empresa, al medio ambiente, a la naturaleza, a las leyes, a la Patria, etc.

➤ El Trabajo

El trabajo es el esfuerzo que hacemos nosotros mismos o con la ayuda de los demás. Se trata de una fuerza con un gran poder de transformación que lleva a los colaboradores a cumplir con un buen trabajo, para lo cual se necesita estar capacitados y tener buena predisposición. Para ser buenos trabajadores procuramos ver en nuestro trabajo algo más que la actividad con la que nos ganamos la vida, es más bien constituir al trabajo como el medio para desarrollar nuestras destrezas y habilidades manteniendo siempre un espíritu de perseverancia que apunte a realizar nuestras actividades eficientemente. Los trabajadores son diligentes, dedicados y responsables.

➤ La Solidaridad y La Honestidad

Un ser humano es honesto cuando comparte de manera transparente con sus semejantes, es decir, no oculta nada y esto le da tranquilidad. Quien es honesto no toma nada ajeno ni espiritual, ni material. Cuando se está entre personas honestas, cualquier proyecto humano se puede realizar y la confianza colectiva se transforma en una fuerza de gran valor.

➤ La Responsabilidad

La responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos y sobre los demás. Es la obligación de responder por los propios actos.

1.4 Tendencias del entorno internacional

La hipertensión arterial constituye uno de los grandes retos de la medicina moderna en muy diferentes aspectos. Es un proceso que afecta eminentemente a las sociedades desarrolladas y es extraordinariamente prevalente, por lo que casi uno de cada cuatro ciudadanos de nuestro entorno presenta cifras elevadas de presión arterial.

Es una de las enfermedades más estudiadas en el mundo, no en vano ha sido denominada asesina silenciosa, ya que a veces nos percatamos de su existencia cuando es demasiado tarde.

La relevancia de la hipertensión no reside en sus características como enfermedad, sino en el incremento del riesgo de padecer enfermedades vasculares que confiere, el cual es controlable con el descenso de aquella. Esta constituye junto a la hipercolesterolemia y el tabaquismo, uno de los principales factores de riesgo para el desarrollo de aterosclerosis y, para la aparición de enfermedades cardiovasculares.

Actualmente las cifras de personas afectadas por la hipertensión arterial en el mundo – según estimados – es de 691 millones; su prevalencia en la mayoría

de los países se encuentra entre el 15 y 30%, y después de los 50 años casi el 50% de la población esta afectada por ella.

Esta enfermedad se relaciona con múltiples factores de índole económica, social, cultural, ambiental y étnica; la prevalencia se ha mantenido en aumento asociada a patrones dietéticos, disminución de la actividad física y otros aspectos conductuales en su relación con los hábitos tóxicos.

En el área del Caribe, la hipertensión arterial afecta al 20% de su población, siendo Jamaica una de las naciones de mayor mortalidad por esta patología. En los Estados Unidos de Norteamérica, se informa de unas 60 000 muertes anuales producidas directamente por la hipertensión arterial.

En Cuba, la mortalidad por la enfermedad presenta cifras que oscilan entre 7,3 y 9,4 fallecidos x 100 000 habitantes en los últimos años, la incidencia entre la población dispensarizada alcanzó la cifra de 14,9 dispensarizados x 1000 habitantes en el año 2000 y su tendencia es ascendente.

La prevalencia también se elevó de una tasa de 97,6 enfermos x 1000 habitantes en el 2000, a 129,3 x 1000 habitantes en el 2001.

En la provincia Santiago de Cuba, en el año 2000 la tasa de mortalidad por enfermedades del corazón fue de 129,9 fallecidos x 100 000 habitantes, ascendiendo a 141,6 x 100 000 habitantes en el 2001; la tasa de prevalencia de pacientes hipertensos por 1000 habitantes en el 2001 fue de 100,6 hipertensos, sólo superada por la provincia de Matanzas donde fue de 181,6 hipertensos.

El municipio Songo la Maya presenta un ascenso notable en los últimos 4 años, respecto a la hipertensión arterial, desde el año 1999 al año 2002, la prevalencia de la misma ha ido en aumento progresivamente de 8349 pacientes en 1999 a 9212 pacientes en el año 2000 y 10570 pacientes y 12239 pacientes en los años 2001 y 2002 respectivamente, unido ha esto se muestra una mortalidad por esta causa de 17 pacientes en el 2001 y ya en el 2002 esta asciende a 23 casos.

El área de salud La Maya presenta de igual forma una tendencia ascendente, pues desde el año 1999 hasta el año 2002 hubo un incremento de los pacientes hipertensos de 6480 enfermos en 1999 a 8795 en el año 2002.

Estudios epidemiológicos han concluido que varios factores de riesgo guardan relación con la hipertensión arterial, dentro de estos se citan la edad, el sexo, color de la piel, la herencia, las dietas ricas en sodio, los oligoelementos, factores socioculturales, el alcoholismo, el hábito de fumar, la hiperlipidemia y enfermedades como la cardiopatía isquemia, la enfermedad cerebrovascular, y la diabetes mellitus.

De lo anterior se desprende la importancia de la identificación de personas con alto riesgo de padecer la enfermedad, y es precisamente con el seguimiento del médico de la familia con el cual puede valorarse y dispensarizarse a todos aquellos individuos con factores de riesgo para su seguimiento y control, correspondiendo al médico de la familia ejecutar acciones educativas, de promoción y prevención de salud, y de rehabilitación, frente a este factor de riesgo, y mantener un control estricto de los pacientes dispensarizados por esta afección.

1.5 Tendencias del mercado

La hipertensión arterial constituye uno de los factores de riesgo más importantes para sufrir un infarto de miocardio, accidentes cerebrales o una insuficiencia renal. Aunque en sí mismo este problema no presenta síntomas, su detección es fácil con la toma regular de la tensión. Sin embargo, todavía queda un problema grave que resolver: la mitad de los hipertensos en tratamiento lo abandona o no lo cumple adecuadamente.

A la hipertensión se la conoce como el "asesino silencioso" porque generalmente no causa síntomas por muchos años hasta que empieza a

lesionarse el corazón, el cerebro o los riñones. Solo entre el 5 y el 7% de los hipertensos presentan síntomas. Por esta razón, el médico debe tomar la presión, especialmente si el paciente tiene antecedentes familiares", recalca el doctor José Carrión, presidente de la Sociedad Ecuatoriana de Hipertensión.

Cuando la presión arterial se eleva (hipertensión) obliga al corazón a realizar un mayor trabajo para bombear la sangre. Debido a ese esfuerzo la pared muscular del corazón aumenta de tamaño precisando de más sangre para funcionar, lo cual puede derivar en infarto de miocardio.

Se recomienda estar alerta a ciertos síntomas como el sobrepeso, fumar en exceso, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y frecuencia al orinar.

Los valores normales de la presión arterial son 120/80 mmhg, cifras mayores 120/85 mmhg ya pueden considerarse prehipertensión según el Instituto Nacional de la Salud de EE.UU.

Las complicaciones

La continua presión dentro de las principales arterias del cerebro puede llegar a producir trombos o rupturas de las mismas, dando lugar a hemorragias, daño en las células nerviosas, pérdida de memoria y parálisis.

El riñón también se perjudica, perturbando su correcto funcionamiento, desarrollando insuficiencia renal progresiva. La vista se lesiona debido a que los pequeños vasos de la retina sufren con la presión excesiva de la sangre, pudiendo llegar, incluso, a la pérdida de la visión, entre otros trastornos.

Cifras en Ecuador y el mundo

Las enfermedades cardiovasculares (ECV) son la principal causa de muerte mundial con 17,5 millones de víctimas cada año. Anualmente 7,6 millones de personas mueren por ataques cardíacos y 5,5 millones por ataques cerebrovasculares.

En Ecuador la cifra es similar, del 25 al 30% de la población sufre de hipertensión arterial. De ese porcentaje, solo el 40-50% está detectado, y apenas el 50% está correctamente tratado, llegando a las metas antihipertensivas que evitarían complicaciones cardio o cerebrovasculares. "Del porcentaje de la población afectada, un 65% fallece con enfermedades cardiovasculares directas:

Isquémicas como un infarto cardíaco; o funcionales como lo es la insuficiencia cardíaca o arritmia cardíaca con muerte súbita. El 25% presenta complicaciones cerebrovasculares y el 10% restante desarrolla una insuficiencia renal crónica, lo que conlleva a la realización de diálisis, transplantes renales e incluso la muerte", sostuvo el doctor Patricio López-Jaramillo MD PhD, director de Investigaciones de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

Explica el especialista que la tensión arterial está elevada cuando los valores superan los 140 mm hg de presión sistólica y 90mm/hg de presión distólica, cifras que pueden variar dependiendo de cada persona, ya que en el caso de pacientes diabéticos, con sobrepeso o mujeres embarazadas se manejan valores diferentes.

La hipertensión está asociada a obesidad abdominal, sedentarismo, tabaquismo y estrés. Una forma de comprobar que todo marcha bien es cuidando los hábitos alimentarios, tomándose la presión arterial y midiéndose el perímetro abdominal, un diámetro de cintura mayor de 90 cm en hombres y de 80 cm en mujeres son señales de alerta", recalca el cardiólogo Humberto Torres Campodónico, miembro de la Sociedad Ecuatoriana de Cardiología.

Los hombres, hasta cierta etapa de la vida, recalca el especialista, son quienes más sufren de hipertensión, ya que a edades tempranas a las mujeres la protegen los estrógenos, pero luego de los 45 años se pierde esa protección e inicia el período de la menopausia, entonces ella empezará a sufrir de hipertensión bruscamente. "La ingesta de suplementos hormonales solo corrige en parte el déficit, pues su uso aún despierta controversias".

Los niños y jóvenes también

Los incorrectos hábitos de alimentación ocasionados por la sociedad de consumo hace que cada vez aparezca a edades más tempranas. "Observamos hipertensión en escolares obesos quienes son los grandes consumidores en los bares de sus colegios de comida chatarra, sin contar que sus propios padres les envían en las loncheras comidas similares, ricas en grasas y azúcares", enfatiza el doctor López- Jaramillo.

En ello coincide el cardiólogo Fernando Aguirre quien durante el Simposio de Cardiología realizado en la clínica Kennedy, indicó que ya ha tratado casos de jóvenes de 25 años de edad que tienen una tensión arterial que supera los 140/90".

El doctor Torres agrega otros factores: el sedentarismo y el sobrepeso, el cigarrillo y la ingesta de bebidas "energizantes", el estrés emocional y laboral, el consumo de alimentos con exceso de colorantes y preservantes,.

Dieta, ejercicio y medicina

En caso de hipertensión moderada, un plan programado de dieta y ejercicio físico suave, tipo aeróbico, puede ser suficiente.

Controlar el peso y consumir sal en dosis bajas, pues el sodio retiene agua y aumenta el volumen plasmático lo cual agrava la hipertensión arterial. Además, controlar el nivel de estrés y eliminar cualquier hábito tóxico (especialmente el tabaco).

Si esas medidas no son suficientes, y en casos de tensión arterial muy alta, el especialista le indicará el tratamiento farmacológico a seguir.

El objetivo del tratamiento antihipertensivo, explica el doctor López-Jaramillo, es alcanzar cifras de presión arterial por debajo de 130/85 mmHg. En algunos pacientes no se logra este objetivo con una sola clase de fármaco, especialmente los individuos de raza negra (fármacos-resistentes), en los cuales para alcanzar la meta se requiere de hasta 3 fármacos de varias familias a dosis máximas.

En la actualidad está a disposición una nueva droga (telemisartan) que en relación con otras de la misma familia, ofrece un adecuado control de la presión arterial durante 24 horas tomando una sola tableta, mayor volumen de distribución, lo que le permite llegar a todos los sistemas del organismo, "mayor liposolubilidad para ingresar al interior de las células y su casi nula eliminación renal, haciéndolo seguro para los pacientes con alteraciones de la función renal".

Entre las contraindicaciones se cita a la hipotensión moderada.

El estudio Ontarget recientemente publicado en la revista New England of Medicine, demuestra que dicho fármaco produce protección cardiovascular disminuyendo la muerte por infarto de corazón y derrame cerebral en 22% de los pacientes de riesgo.

Bajo control

Mayor actividad física, por lo menos 5 veces a la semana, 30 minutos diarios. Recuerde que no todas las actividades físicas ayudan a prevenir o controlar la hipertensión. Se aconseja hacer aeróbicos como caminar, trotar, nadar o andar en bicicleta.

Dieta saludable que incluya frutas, verduras y pescado, disminuir las harinas, frituras y bebidas azucaradas.

Disminuir el consumo de azúcar, grasas y, sobre todo, de sal (no más de una cucharadita al día).

Asimismo hay que evitar las comidas preparadas que tengan mucha sal, como las conservas, los alimentos precocidos y los embutidos.

Tratamientos naturales

Consuma apio. El apio contiene una sustancia que en estudios con animales ha reducido la presión sanguínea entre 12 y 14% y el nivel de colesterol en 7%. Una dosis para un ser humano equivalente a la utilizada en estos estudios se consigue consumiendo unos cuatro tallos de apio.

* El ajo y la cebolla también han demostrado poseer la capacidad de ayudar a reducir la presión sanguínea.

* Los antioxidantes en la dieta como los ácidos Omega 3 y la vitamina C, ayudan a mantener una buena función endotelial, pero consumidos al natural, mas no en suplementos.

Fuente: Dr. José Carrión, presidente de la Sociedad Ecuatoriana de Hipertensión.

<http://www.expreso.ec/SEMANA/html/notas.asp?codigo=20080518101326>

<http://www.monografias.com/trabajos28/hipertension/hipertension.shtml>

CAPITULO 2

2. Análisis del mercado

2.1 Que es un análisis de mercado?

En el término más básico, un análisis de mercado es un estudio de:

- Un problema en particular o una oportunidad de mercado

- Las necesidades de un mercado objetivo que requiere de solucionar un problema o una oportunidad.
- Ideas para el mercadeo de un producto en particular o un servicio que satisfaga las necesidades de un mercado objetivo.

Cuando se debe de realizar un análisis de mercado?

- Cuando se esta iniciando un negocio
- Cuando se esta entrando a un mercado nuevo
- Cuando este usted considerando agregar un producto nuevo o servicio

Porque debe usted realizar un análisis de mercado?

- Para minimizar el riesgo de su negocio
- Para entender los problemas y las oportunidades
- Para identificar las oportunidades de ventas
- Para planificar su mercadotecnia/o mensaje de venta

El proceso para realizar un análisis de mercado se puede dividir en tres partes:

Parte 1 – Entendiendo las Condiciones del Mercado

Esto le dará a usted la información básica acerca del mercado completo – el tamaño, la competencia, los clientes.

Parte 2 – Identificar las Oportunidades de Mercado

Esto le dará una información mas especifica acerca de sus problemas potenciales u oportunidades en un mercado objetivo, esto incluye información sobre crecimiento, tendencias actuales y futuras, factores externos y mas información sobre sus competidores.

Parte 3 – Desarrollar Estrategias Dirigidas a un Mercado

Aquí es en donde la investigación de mercado le marca el camino. Le

ayudara a encontrar las oportunidades de crecimiento para su negocio. Entendiendo el mercado y conociendo las oportunidades que se encuentran disponibles, usted podrá crear una estrategia que lo separara de sus competidores.

2.2 Descripción del producto:

Dispositivo



La presión arterial en su función de parámetro vital para el diagnóstico de patologías es comúnmente evaluada en el ámbito hospitalario y ambulatorio.

No obstante de su monitoreo frecuente la documentación de los valores evaluados se realiza de manera manual registrándolos con papel y lápiz.

La consecuencia es un registro incompleto, sobre todo en pacientes de tercera edad.

El medidor de presión arterial **705IT BT**[®] es el primer dispositivo con función inalámbrica que permite enviar los datos de medición directamente a una base de datos del paciente centralizada – de manera instantánea y geográficamente flexible.

El **705IT BT**[®] está basado en un medidor de presión arterial de alta calidad proveniente del conocido productor japonés OMRON y destaca por su funcionalidad inalámbrica único en el mundo. CORSCIENCE – un establecido productor alemán de equipos médicos de Telemedicina – habilitó el dispositivo para el uso en aplicaciones telemédicas en donde el paciente puede acceder al servicio profesional de su médico preferido en cualquier horario y lugar. Vía un puente de comunicación con la red de telefonía celular – en general se usan

celulares corrientes con funcionalidad Bluetooth – el medidor de presión arterial manda y almacena sus datos de medición en la ficha del paciente centralizada para luego ser evaluados instantáneamente por el sistema de monitoreo a distancia.

Esta cadena totalmente automatizada permite detectar posibles deterioros en el estado de salud del paciente de manera instantánea y reaccionar adecuadamente con ajustes terapéuticos.

Los beneficios de este sistema son evidentes – un aumento significativo en la calidad de vida del paciente y un uso eficiente de los recursos escasos del sector de de la salud.

Ventajas competitivas:

Para entidades de Salud:

- Mayor control de emergencias vía prevención e intervención inmediata
- Menor costo por emergencias y sus consecuencias vía prevención
- Mayor eficiencia vía mejor planificación de capacidades clínicas (personal, operaciones, camas, etc.)
- Mayor control de calidad post operativa.
- Menor costo total en tratamientos de enfermedades cardiacas o apopléticas vía prevención, intervención inmediata y control

Y para pacientes:

- Menos emergencias y consecuencias graves y así mayor calidad de vida
- Mayor calidad del servicio médico
- Mayor comodidad (electrodos secos, movilidad casi ilimitada)
- Mayor seguridad

- **Especificación técnica:**



1. Funciones

- Brazaletes muy seguros y resistentes
- Medición oscilométrica
- Definición de presión vía principio de capacidad
- Conexión automática de Bluetooth con dispositivos GSM/GPRS/UTMS y modems de Bluetooth (BT Analog)
- Envío de SMS vía celulares
- Perfil alternativo de transmisión serial
- Datos de medición incluyen valor sistólico y diastólico, pulso, tiempo y fecha de la medición y el N° de serie de la medición
- Almacenamiento de datos no transmitidos
- Transmisión automática de datos almacenado en siguiente conexión

2. Datos técnicos

- Rango de medición /li>
 - Presión arterial: 0 - 299 mmHg
 - Pulso: 40-180/ minuto
- Exactitud:
 - Presión arterial: +/- 3 mmHg
 - Pulso: +/- 5 % del valor indicado
- Alimentación de energía:
 - 4 pilas de 1,5V tipo Mignon (AA)
 - o: adaptador para la red eléctrica (accesorio opcional, 6V, 4W)
- Dimensiones:
 - Dispositivo: aprox. 177 x 115 x 71 mm
 - Benda: aprox. 140 x 480 mm; perímetro de brazo 22-32 cm
- Rango de temperatura:
 - Temperatura de funcionamiento: 10 °C hasta 40 °C

- Temperatura de abastecimiento: -20 °C hasta 60 °C

3. Normas cumplidas

- EN1060-1: Sphygmomanómetros no-invasivos, Parte 1: Requisitos básicos y Parte 3: Requisitos adicionales para sistemas electromecánicos de medición de presión arterial.

El No Cuff Blood Pressure Monitor es un medidor de presión arterial que te quita esta tarea al contar con una pantalla que lleva el registro por fecha y hora. Es capaz de almacenar hasta 90 registros de presión para dos personas, indicador de pulso y un soporte para brazo bastante cómodo que te permitirá tener lecturas precisas.

2.3 Servicios y Soporte

Todos nuestros aliados estratégicos podrán acceder y verificar la información almacenada, visitando nuestro portal de Internet. Esto siempre y cuando estén registrados y se tenga una cuenta de ingreso.

Ofrecer un producto de uso diario, que pueda ser de fácil de usar, rápido y que brinde la ayuda necesaria a los médicos.

Además, cada cierto periodo iremos a cada uno de nuestros socios de negocios para chequear que los equipos se encuentren trabajando correctamente.

Llevar un control de los dispositivos distribuidos, para tener un mejor control de todos nuestros equipos.

Si el(los) cliente(s) necesitan alguna reparación en los dispositivos nosotros podemos ofrecerle este servicio para mantener su confianza.

2.4 Análisis FODA:

2.4.1 Ambiente Interno:

En el medio se conoce algunos productos manuales que sirven para verificar la presión arterial de las personas, lo cual es un punto a nuestro favor ya que hasta ahora en el mercado no hay un producto como el que estamos ofreciendo.

Como FORTALEZAS podemos anotar lo siguiente:

- Contar con personal altamente capacitado, profesionales en el asesoramiento y capacitado a todos nuestros clientes.
- Personal humano que van a estar constantemente capacitándose para un mejor trato a los usuarios y así poder dar un mejor servicio.
- Innovación en el servicio que se va a brindar.
- Brindar apoyo constante a todos nuestros socios de negocios.
- Aportar a la salud, con un dispositivo nuevo.

Como DEBILIDADES podemos anotar las siguientes:

- Muy poco gente conoce de este equipo.
- Que los precios de nuestros servicios y productos le parezcan muy altos para los clientes de nivel medio.
- Situación política actual.

2.4.2 Ambiente Externo:

Como AMENAZAS podemos anotar lo siguiente:

- Debido a que existen algunos aparatos de la misma índole y nosotros estaríamos ingresando recientemente sería nuestra principal amenaza ya que nos correspondería posesionarnos en el mercado.
- Existen en el mercado algunos equipos manuales a menores costos.
- Situación política del país, para la importación de los equipos.

Como OPORTUNIDADES podemos anotar lo siguiente:

- Establecer algunas estrategias con Clínicas, Hospitales y farmacias para la distribución del dispositivo.
- Empresa nueva en el mercado.
- Debido a que no existen tantas compañías dedicadas a este tipo de negocio nos da una oportunidad más para posicionarnos.
- Servicio técnico siempre al alcance.
- Poder introducir en el mercado este nuevo tipo de servicio con el fin de obtener rentabilidad.
- Posibilidad de crear una cadena de distribuidores y servicios para poder incrementar el negocio.

2.5 Ventajas diferenciales de nuestro servicio

Ofreceremos nuestros productos a todas las cadenas farmacéuticas, clínicas y hospitales. Las cuales serán nuestros aliados estratégicos.

Contaremos con un servicio de alquiler de dispositivo, los cuales serán ofrecidos a los centros de salud, médicos especialistas.

Nuestro dispositivo ofrecerá las siguientes ventajas:

- Conexión automática de Bluetooth con dispositivos GSM/GPRS/UTMS y modems de Bluetooth (BT Analog).
- Transmisión automática de datos almacenados.
- Almacenamiento de datos no transmitidos.
- Transmisión automática de datos almacenados en la siguiente conexión.
- Envío de SMS vía celulares.

Actualmente la mayoría de las personas en nuestro medio utilizan un equipo celular, el cual les ayudará para realizar el envío de la información de nuestro dispositivo, para que esta información sea enviada lo mas pronto posible a su medico de cabecera.

Contaremos con un personal capacitado, para dar soporte a nuestros socios de negocios si en algún momento lo requieren, por medio de visitas periódicas. También serán receptadas todas sus inquietudes ya sean de nuestros distribuidores o sus clientes por medio de nuestra página Web.

2.6 Análisis de nuestros clientes

Nuestra empresa "CONTROL Y SALUD S. A.", ofrecerá su servicio a personas naturales y jurídicas, esto significa que va a estar presta para brindar el servicio a usuarios.

Los clientes potenciales que tendrá la empresa "CONTROL Y SALUD S. A.", será ofrecer el servicio a Clínicas, Centro de Salud, y Farmacias, esto significan que va a estar presta para brindar el servicio a todos nuestros socios de negocio.

Hemos realizado un análisis en las diferentes compañías que brindan este tipo de servicio y por ende a los clientes, y nos hemos percatado que estos solo hacen sus chequeos de presión cada vez que visitan al medico o cuando se sienten mal de salud. Por eso nos hemos visto en la necesidad de ofrecer este producto para uso diario y fácil de manejar.

Nos hemos dado cuenta de la constante necesidad de tener un dispositivo, confiable, cómodo y con un precio cómodo para todos nuestros clientes.

En el Ecuador existe un mercado grande para la distribución de nuestro producto, entre ella están las cadenas Farmacéuticas en el Ecuador.

Actualmente ya no son solo un lugar donde poder comprar una medicina, sino también se pueden encontrar otro tipo de producto.

Cadenas Farmacéuticas en la ciudad de Guayaquil:

FARMACIAS	LOCALES
CRUZ AZUL	134
FYBECA	22
VICTORIA	20
SANA SANA	11
PHARMACY'S	8
VARIAS	25

Elaborado por: Manuel Litardo Zárate



En las cuales buscaremos una alianza, para poder vender nuestro producto.



Los principales consumidores son las personas mayores de 40 años, para lo cual hemos tomado como datos ese segmento de población, en la ciudad de Guayaquil:

Datos año 2009 - Estimaciones

Población Total Gye

3,699,321

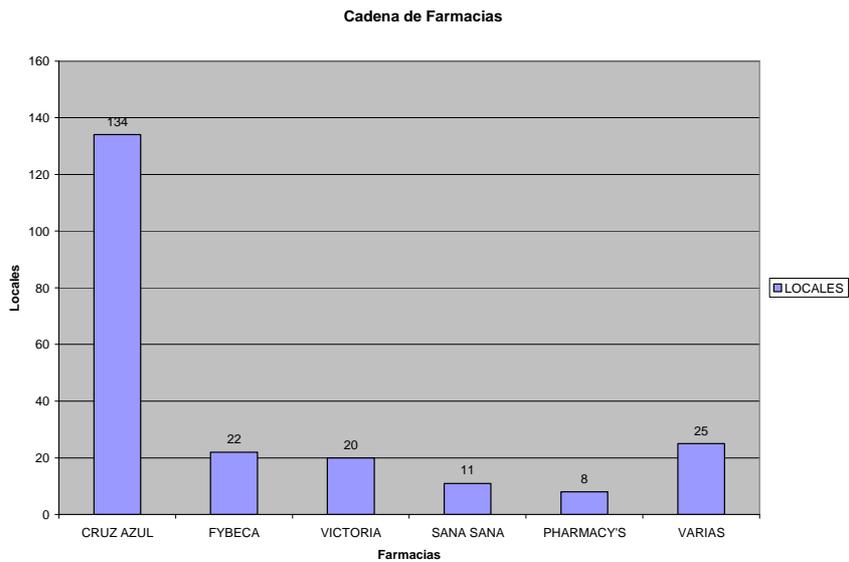
	Edades		
	40-49	50-64	> 65
Hombres	6.02%	5.34%	3.04%
Mujeres	5.91%	5.24%	2.99%

Mercado potencial

Hombres	222,699.12	197,543.74	112,459.36	532,702.22
Mujeres	218,629.87	193,844.42	110,609.70	523,083.99
Total Población				1,055,786.21

Fuente: Pagina web http://www.inec.gov.ec/web/guest/ecu_est/est_soc/cen_pob_viv

Proyecciones Población 2001-2010



Elaborado por: Manuel Litardo Zárate

2.7 Análisis de la competencia

Actualmente en el mercado existen equipos manuales rústicos para la toma de la presión, pero no hay un distribuidor directo que proporcionen estos dispositivos.

En los equipos actuales no se pueden guardar la información, se la tiene que anotar en la ficha de cada usuario.

Para lo cual nosotros pretendemos ser la primicia y tener la posibilidad de ayudar a dichos centro de salud y doctores, esperando sin duda una respuesta positiva en cada una de los socios de negocios que visitemos y le ofrezcamos de nuestro producto y servicio.

Cabe señalar que en la ciudad de Guayaquil que es donde se va a iniciar la empresa no existen tantas compañías que ofrezcan este tipo de servicio.

2.8 Determinación del tamaño del mercado global

En esta tabla que se muestra a continuación podemos ver el mercado en el cual me he enfocado:

Crecimiento de población en el Guayas años 2009 – 2010.

PORCENTAJE DE CRECIMIENTO EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS

GRUPOS DE EDAD	2009	2010	% de Crecimiento
	GUAYAS	GUAYAS	
TOTALES	3,699,321	3,744,351	1.217
< 1 año	71,725	71,424	0.000
1 - 4	280,400	279,029	0.000
5 - 9	348,307	346,610	0.000
10 - 14	343,276	343,878	0.175
15 - 19	341,756	342,756	0.293
20 - 24	359,097	361,908	0.783
25 - 29	331,227	335,816	1.385
30 - 34	299,700	304,451	1.585
35 - 39	267,726	272,022	1.605
40 - 44	238,988	243,862	2.039
45 - 49	202,689	207,521	2.384
50 - 54	166,017	169,783	2.268
55 - 59	133,030	138,661	4.233
60 - 64	92,244	96,074	4.152
65 - 69	75,560	77,748	2.896
70 - 74	59,608	61,355	2.931
75 - 79	43,098	44,564	3.402
80 y más	44,873	46,889	4.493

Población por sexo, tasa de crecimiento

en relación con Guayas y la Ciudad de Guayaquil

Localidad	Total	CTA%	Hombres	%	Mujeres	%	IM(H/M)*100	Provincia/ Canton
Guayas	3,699,321	2,5	1,842,262	49.8	1,857,059	50.2	99,3	100,0
Guayaquil	2,039,789	2,4	999,191	49	1,040,598	51	96	61,6

* TCA = Tasa de Crecimiento Anual del período 2008, **Cantón Guayaquil** = 61,6 % de la población de la provincia.

IM = Índice de Masculinidad, **H** = Hombres, **M** = Mujeres .

<http://www.visitaecuador.com/costa.php?opcion=datos&provincia=10&ciudad=h2CamvRT>

POBLACION EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

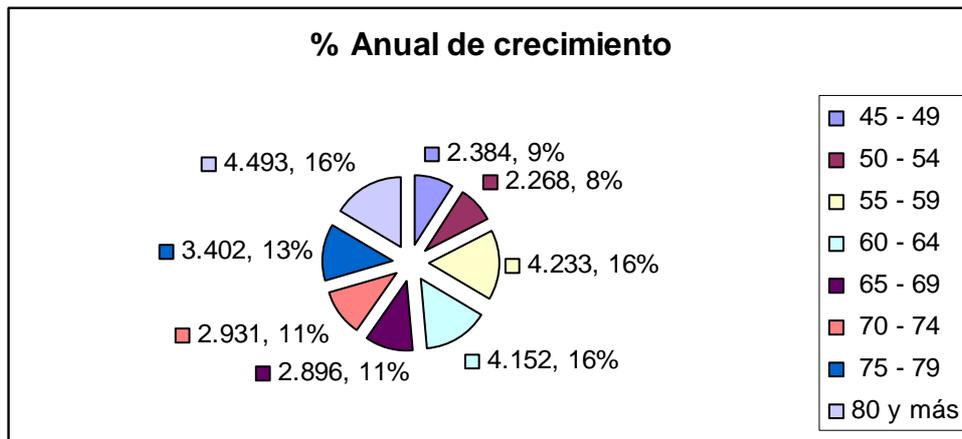
GRUPOS DE EDAD	2009
	Guayaquil
TOTALES	2,039,789
< 1 año	39,549
1 - 4	154,611
5 - 9	192,055
10 - 14	189,281
15 - 19	188,443
20 - 24	198,004
25 - 29	182,637
30 - 34	165,253
35 - 39	147,623
40 - 44	131,777
45 - 49	111,762
50 - 54	91,541
55 - 59	73,352
60 - 64	50,863
65 - 69	41,663
70 - 74	32,868
75 - 79	23,764
80 y más	24,743
	450,556
Muestra 1%	4,506

Fuente: Pagina web http://www.inec.gov.ec/web/guest/ecu_est/est_soc/cen_pob_viv

Proyecciones Población 2001-2010

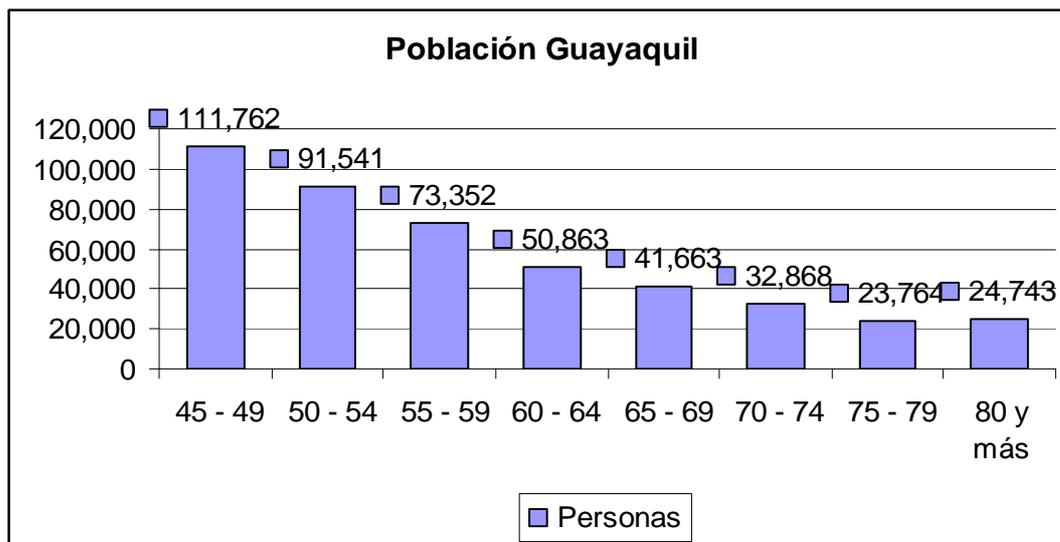
Guayas es una provincia con una población de 3'699.321 personas, el segmento de la población va enfocado hacia las personas mayores de 40 años.

Tasa de crecimiento anual en la provincia del guayas



Elaborado por: Manuel Litardo Zárate

Tasa de crecimiento población ciudad de Guayaquil



Elaborado por: Manuel Litardo Zárate

2.9 Estrategia Promocional

Las estrategias promocionales serán las siguientes que detallamos a continuación.

Realizar volantes para repartirlas en las diferentes farmacias de la ciudad.

Elaborar tarjetas de presentación para entregar a los distintos centros de salud y doctores. Por medio de los visitadores médicos, quienes serán nuestros promotores.

Establecer alianza con los doctores para el alquiler de los equipos.

Utilizar medios escritos en el cual se informe a todos los usuarios del servicio.

A continuación se presenta varias estrategias de comercialización:

- Página Web de nuestra empresa, diseñaremos una página Web que cumplirá las funciones de informar y vender producto y servicio. Esta servirá también como medio de publicidad, pues en ella el cliente va a tener la posibilidad de conocer y elegir el producto.
- Publicidad a través de banners en las páginas ecuatorianas en Internet más visitadas.
- Promocionar en las perchas de nuestros distribuidores, nuestro producto y ofrecer el servicio de alquiler a un precio muy cómodo, con la asesoría de nuestro socio de negocio.
- Anuncios por correo electrónico informando donde pueden encontrar nuestro producto.
- Volantes en las revistas publicadas por las Cámaras de Guayaquil.
- Visitas a los médicos cardiólogos, en esta tarea, el visitador medico presentará información completa de los servicios que nuestra empresa ofrece y el servicios que podrían dar.

Adicional a esto, nuestra página contará con opciones diversas de información, para ser vistos por nuestros clientes de forma más flexible, de esta manera estamos mostrando sobre quiénes somos y nuestra calidad en el servicio.

2.10 Estrategias de ventas

Nuestra compañía se desarrollará en su primera fase de inicio en la región costa específicamente en la ciudad de Guayaquil, que es donde se va a promocionar nuestro producto y servicio a las Clínicas, Hospitales, farmacias, etc., y de esta manera poco a poco ir extendiéndonos en otras ciudades y con nuestro personal (visitadores médicos e impulsores) capacitado nos vamos a dar a conocer a través de volantes.

Todas las estrategias están dirigidas hacia un mismo horizonte, hemos apuntado a lo que el cliente necesita, un buen producto y un buen servicio dedicado a su satisfacción.

Ante todo es necesario conocer a fondo cada una de socios de negocios a las que deseamos intervenir.

Cabe recalcar que para poder obtener una entrevista con los administradores o dueños de cada farmacia, sucursal, clínica u hospital, primero debemos presentarnos mediante algún Oficio generado por nuestra empresa para reservar cita previa con ellos.

Desde el momento en que se desarrolla la entrevista es importante que desde ese instante empiece la satisfacción del cliente ya que como complemento y de manera permanente estará la satisfacción con el cliente con el uso de nuestro producto.

2.11 Táctica de Ventas.

Nuestro fuerte de ventas va a nuestros distribuidores (Cadena de Farmacias), Clínicas, Doctores y los centros de salud, a los cuales ofreceremos nuestro dispositivo y daremos las charlas de capacitación para su buen uso.

CAPITULO 3

3. Análisis Técnico

3.1 Análisis Interno y Externo

Los análisis Interno y Externo se los reflejan dentro de la Empresa (interno) y en las Instituciones que se proporcionarían el servicio (externo)

3.1.1 Análisis Interno

En el análisis interno será evaluado por los equipos informáticos que nuestra empresa requerirá para el buen desempeño de las funciones. Para ello necesitamos en primera instancia lo siguiente:

Hardware

- 4 computadores personales
- 1 equipos portables
- Conexiones de red, voz, teléfono e Internet
- Impresora Multifunción
- Impresora Tinta

Software

- Licencias de Windows y Office
- Licencia de Windows Server 2003
- Programa Andromeda (Facturación – Inventarios – Contabilidad – Cuentas por Cobrar)

Muebles y Enseres

- Escritorios
- Escritorios Gerencias
- Counter principal
- Sillas tipo secretaria
- Sillas Gerencia
- Sillas censa
- Archivador Vertical
- Archivador Aéreo
- Mesa de trabajo
- Mueble de espera

Vehiculo

- Camioneta pequeña 1200

3.1.2 Análisis Externo

El análisis Externo consistirá a los Hospitales, Centros de Salud y farmacias que distribuirán nuestro producto.

- Saber la cantidad aproximada de farmacias provincia del Guayas
- Determinar la población de personal en la provincia del guayas

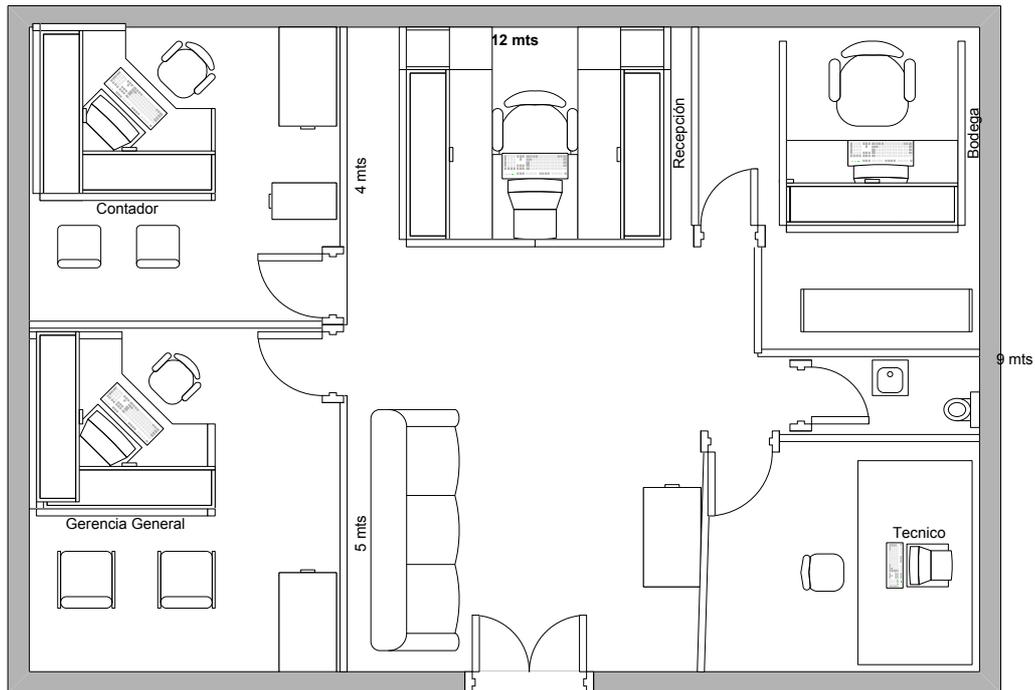
3.2 Localización Geográfica

La empresa estará ubicada en la ciudad de Guayaquil tomando en consideración el potencial de clientes que podemos tener siendo nuestro mayor mercado.

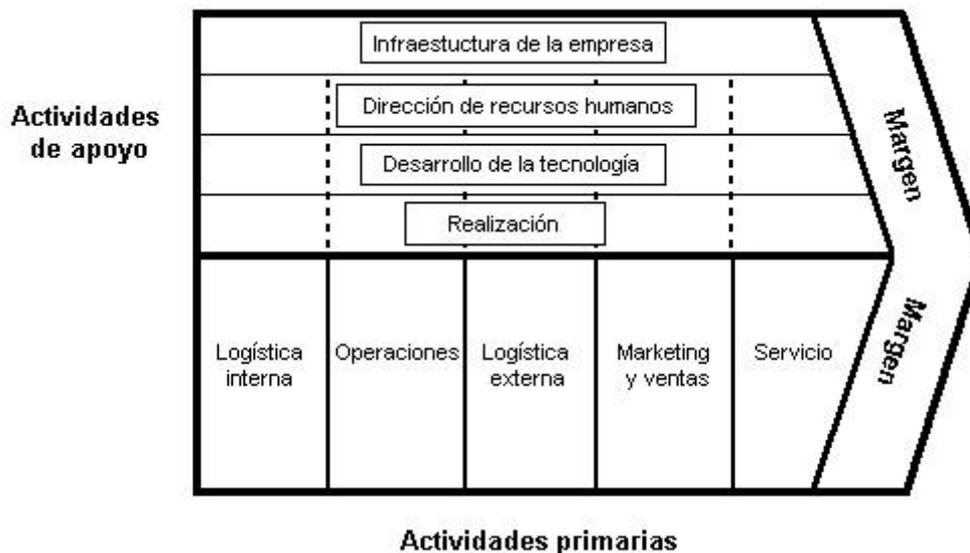
La oficina se encontrara ubicada en el centro de la ciudad, cerca de las distribuidoras farmacéuticas.

La oficina donde funcionara la empresa es alquilado, por lo que se pagara un arrendamiento mensual, la misma que cuenta con todos los servicios básicos como son: agua, luz, teléfonos.

3.3 Diseño de distribución de las Oficinas



3.4 Cadena de valor



Michel Porter propuso la cadena de valor como la principal herramienta para identificar fuentes de generación de valor para el cliente: cada empresa realiza una serie de actividades para diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar a su producto o servicio; la cadena de valor identifica 9 actividades estratégicas de la empresa, cada una con un costo, a través de las que se puede crear valor para los clientes, estas 9 actividades se dividen en 5 actividades primarias y 4 de apoyo.

La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa esta conformada por todas sus actividades generadora de valor agregado y por los márgenes que estas aportan.

De acuerdo a Porter una cadena de valor genérica esta constituida por tres elementos básicos:

- A. Las actividades Primarias, que son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, la transformación del mismo (producción), la logística de entrada de materias primas, la logística de salida (distribución), la comercialización de las ofertas (proceso de ventas) y los servicios anexos a las mismas.
- B. Las actividades de Apoyo a las actividades primaria, como son la administración de los recursos humanos, las de compras de bienes y servicios, las de desarrollo tecnológicos (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigaciones), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia general)
- C. El margen que es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.

La tarea de la empresa es valorar los costos y rendimientos en cada actividad creadora de valor, así como los costos y rendimientos de los competidores, como puntos de referencia y buscar mejoras. En la medida en que la empresa desarrolle una actividad mejor que la de los competidores, podrá alcanzar una ventaja competitiva.

El éxito de la empresa depende no solo de cómo realiza cada departamento sus tareas, sino también de cómo se coordinan las actividades entre los distintos departamentos. Con demasiada frecuencia los departamentos de las empresas actúan buscando maximizar sus propios intereses de la empresa.

3.4.1 ACTIVIDADES PRIMARIAS

Se han establecido 5 actividades como primarias que son:

1. Logística de entrada: Actividades relacionadas con la recepción, almacenaje y control de los insumos necesarios para realizar el desarrollo del producto, como manejo de materiales, almacenamiento, control de inventario, programa de los vehículos y devoluciones a los proveedores.
2. Operaciones: Actividades relacionadas con la transformación de los insumos en el producto final, como capacitación, impresión de manuales y operaciones en general.
3. Logística de salida: Actividades relacionadas con la reunión y cronograma de Personal Técnico en las visitas relacionadas a los Organizadores de Eventos.
4. Marketing y ventas: Actividades relacionadas con el desarrollo de un motivo que justifiquen la compra del producto y con la motivación de los vendedores para que los compren, como la publicidad, promoción, venta, ofertas, selección del canal de distribución relaciones con el canal de distribución y precios.
5. Servicio: Actividades relacionadas con la provisión de un servicio para realzar o mantener el valor de dicho producto, como la instalación, preparación, formación, suministro de recambios y reajustes del producto.

3.4.2 ACTIVIDADES SECUNDARIAS

Las cuatro actividades secundarias o de apoyo son:

1. Compras: Actividades relacionadas con la compra de suministros u otros artículos consumibles, además del equipamiento del área técnica, equipamientos de servicios, etc.

2. Desarrollo de tecnología: Actividades relacionadas con la mejora del producto y/o de los procesos, incluyendo investigación y desarrollo, análisis de medios, diseño o procesos, diseño de procedimientos de servicios, etc.
3. Gestión de recursos humanos: Actividades relacionadas con la búsqueda, contratación, formación, desarrollo y compensación del personal.
4. Infraestructura de la empresa: Actividades como dirección de la empresa, planificación, finanzas, contabilidad, cuestiones legales, gestión de calidad, etc.

3.5 Cadena de valor de "CONTROL & SALUD S. A."

La cadena de valor que presentamos a continuación es parte del Análisis Técnico de nuestra empresa:

Las 5 actividades primarias de la empresa son:

Actividades Primarias

Logística de Entrada

- Recepción de los dispositivos
- Almacenaje de los dispositivos
- Control de los dispositivos
- Requisición de los dispositivos

Operaciones

- Registro de los dispositivos al sistema
- Ejecución de los dispositivos
- Recepción de documentos

Logística de Salida

- Organización para la distribución del dispositivo
- Establecer los horarios de entrega
- Entrega a todos los distribuidores

Marketing y Ventas

- Promocionar nuestro producto a los diferentes Hospitales, Clínicas, Centros de Salud y Farmacias.
- Negociación con los distribuidores.
- Nuevos nichos de mercado
- Elaborar y repartir afiches y volantes publicitarios.

Servicio

- Dispositivos listo para usarse
- Dispositivos probados
- Correctamente instalado
- Garantizado

Actividades de Soporte

Infraestructura

- Servicio Técnico
- Capacitación

Personal

- Visitadores Médicos
- Promotores
- Personal Técnico capacitado

Tecnologías

- Conexiones vía USB, Bluetooth
- Internet
- SMS

3.6 Tecnología usada para el apoyo de los procesos del negocio.

Sistema de Facturación e Inventarios ANDROMEDA Programa desarrollado en Visual Fox el mismo que le sirve en cualquier negocio que usted posea, trabaja con una base de datos creada y manejada en access 2003.

El sistema contiene:

- Modulo de Cuentas por Cobrar
 - Control de Clientes
 - Facturación
 - Reportes
 - Mantenimiento

- Modulo de Cuentas por Pagar
 - Control de Proveedores
 - Ordenes de Compras
 - Ingreso a bodega
 - Reportes

- Manufactura - Inventario
 - Control de Productos, en donde ingresara la información pertinente al producto o servicio.
 - Control de Empleados y Usuarios.
 - Control de Bodegas.
 - Emisión de Facturas a Clientes.
 - Emisión de Facturas a Proveedores.
 - Devoluciones por compras.
 - Devoluciones por Ventas.
 - Kardex de todos los productos utilizando el método contable Promedio Ponderado.
 - Ajustes de Saldos.
 - Reportes

- Modulo de Contabilidad
 - Registros contables

- Procesos
- Bancos
- Cierres
- Seguridades
- Reportes
- Manual de Usuario.

3.7 Infraestructura electrónica

A través de nuestro portal el cliente estará en la capacidad de ver nuestro producto, podrá elegir entre los diferentes servicios y obtener una cotización previa, verificar la publicidad ofrecida para su empresa.

Nuestro Portal Web tendrá los siguientes componentes:

Información General

- Información técnica del dispositivo
- Características del dispositivo
- Lugares donde se puede adquirir
- Nuestros socios de negocios
- Información de los servicios que ofrecemos
- Formulario de información y sugerencias.

3.8 Procedimiento de la empresa

Procedimiento para la entrega del dispositivo

ACTIVIDADES	CLIENTE	G. GENERAL	CHOFER/ BODEGUERO	SECRETARIA/ ASISTENTE
El cliente realiza pedido vía pagina Web, solicitud escrita o telefónica	SOLICITUD DE COMPRA			
Se verifica listado de pedidos			REVISIÓN DE EXISTENCIAS	
Se realiza planificación de entrega			COORDINACIÓN DE ENTREGA	
Se realiza plan de recorrido		PLANIFICACIÓN RUTA		
Se procede a la entrega a nuestros socios de negocios			DESPACHO DE PRODUCTO	
Se realiza gestión de verificación de entrega				CONFIRMA ENTREGA DE PRODUCTO

Procedimiento para aceptación de nuevos clientes o mercados

ACTIVIDADES	G.GENERAL	C. GENERAL	CLIENTE	SECRETARIA/ ASISTENTE
Buscar nuevos clientes o mercados	CLIENTES			
Se realiza reuniones y presentación del dispositivo	PRESENTACIÓN PRODUCTO			
Recepción de documentos clientes		VERIFICACIÓN INFORMACIÓN		
Revisión y Aprobación cliente	ACEPTACIÓN			
Emitir solicitud de compra			PEDIDO CLIENTE	
Recepción de Ordenes				GESTIÓN DE COMPRA

Procedimiento para la compra de dispositivos

ACTIVIDADES	G.GENERAL	C. GENERAL	PROVEEDOR	CHOFER/ BODEGUERO
Buscar nuevos proveedores	PROVEEDOR			
Aplicación de solicitud de compra	REGISTRO COMO CLIENTES			
Entrega de información requerida		ENTREGA DE DOCUMENTOS		
Revisión y Plan de compra	PEDIDO			
Emitir solicitud de compra			ORDEN DE COMPRA	
Recepción de dispositivos				GESTIÓN DE COMPRA

CAPITULO 4

4. ANALISIS ADMINISTRATIVO

4.1 La Empresa

La empresa "CONTROL Y SALUD S. A." estará conformado por profesionales en el área específica, dispuestos a cumplir con la metas de la empresa y juntos poder cumplir la visión de empresa, buscando alcanzar siempre la superación laboral, social y tecnológica.

"CONTROL Y SALUD S. A." Se constituirá según el régimen de sociedad anónima, emitiendo acciones de igual valor entre todos los socios quienes serán partícipes de todos los ingresos y egresos generados por la empresa. Esta sociedad estará conformada por 2 socios: Gerente General quien labora en la empresa en la parte administrativa, un socio capitalista, quien no labora en la empresa.

Los socios inversionistas formarán parte de la junta directiva, las metas y las estrategias que se tomaran es parte del trabajo de los inversionistas. De ser posible los inversionistas deberán tener conocimiento en hardware y de administración de empresas, ya que las decisiones que se tomen serán de vital importancia para la organización.

"CONTROL Y SALUD S. A." durante los primeros años mantendrá una estructura organizacional pequeña, únicamente con el Gerente General, Contador General, Soporte Técnico, Secretaria/Asistente, Chofer/Bodeguero y Servicios Varios.

Para revisar el desarrollo de la empresa y cifras financieras se realizarán comités trimestrales, a los cuales asistirán el Gerente General y los socios inversionistas con los que contara la empresa.

4.2 Personal ejecutivo

El personal ejecutivo de "CONTROL & SALUD S. A." estará formado inicialmente por las siguientes áreas:

Área	Encargada de:
Gerencia General	<p>La gestión y administración de la empresa.</p> <p>Planea, organiza, dirige y controla la marcha administrativo y técnica de la empresa y la implementación de las políticas establecidas por los socios de la empresa, así como representar legal, administrativa y judicialmente a "CONTROL Y SALUD S. A."</p>
Contador General	<p>Coordinar con la Gerencia General, la determinación de las políticas contables, tributarias y societarias</p> <p>Dirigir las actividades contables y manejo de información, para la obtención de los Estados Financieros y otros reportes requeridos por la administración.</p> <p>Mantener un sistema de información actualizado y depurado con el objetivo de que la información requerida sea seguro y confiable.</p> <p>Analizar mensual las cuentas de balance y resultado; así como preparar los correspondientes anexos de balance: Costos, Gastos, desviaciones, etc.</p> <p>Estudiar y analizar los cambios en las leyes tributarias, contables y societarias que afecten a la compañía y su aplicación en la misma.</p> <p>Revisar las declaraciones del I.V.A., retenciones en la fuente, anexos tributarios e Impuesto a la Renta Anual.</p> <p>Supervisar que los diferentes tipos de formularios utilizados en las operaciones de la compañía cumplan con los requisitos establecidos en leyes tributarias,</p>

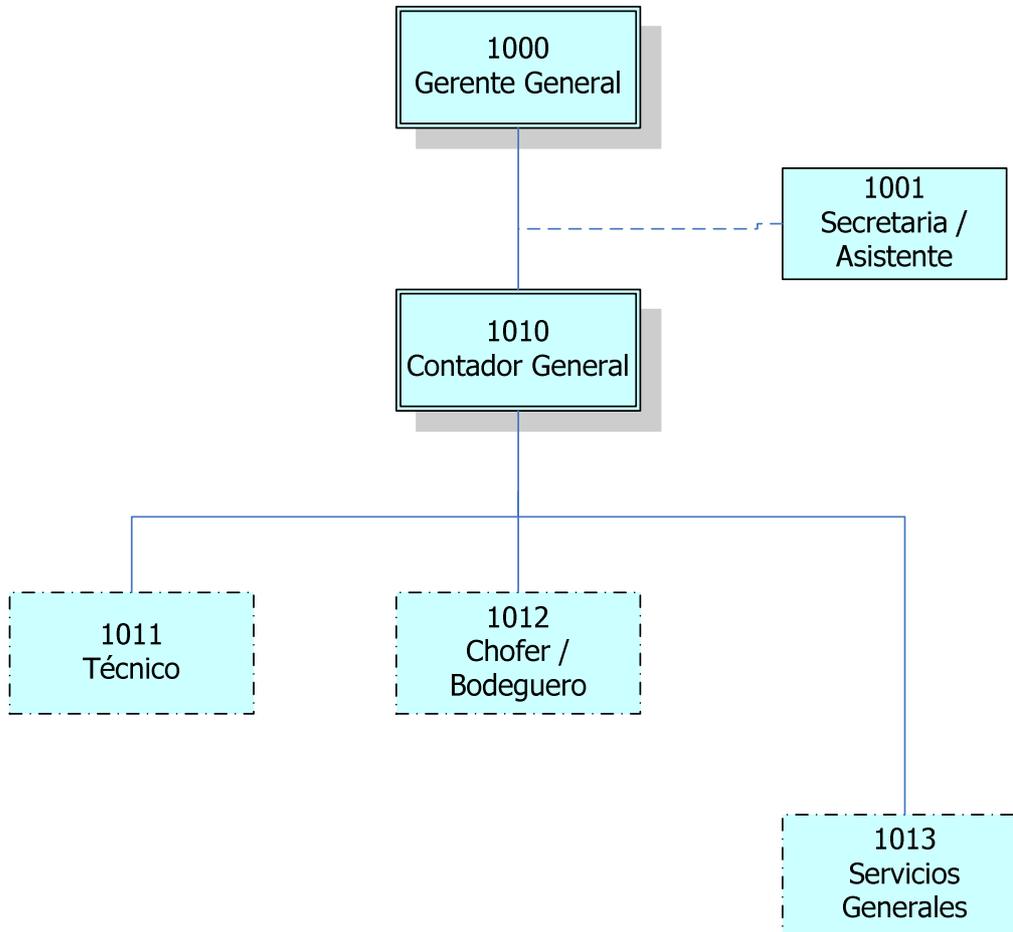
	societarias y contables.
Soporte Técnicos	Satisfacer las necesidades técnicas de los clientes y distribuidores. Revisión de dispositivos Llevar control de los dispositivos Realizar capacitación del uso de los dispositivos.
Secretaria/ Asistente	Recibir al cliente brindando información oportuna y veraz. Llevar registro de llamadas a celular Recibir llamadas telefónicas Receptar y comunicar los mensajes Llevar los archivos de comprobantes de egresos y facturas emitidas Ingresar facturas Controlar las facturas del proveedor de agua Recibir fax y distribuirlos a cada área Registrar ausentismo al personal Comunicaciones varias Asistir al Gerente General y Contador General
Chofer / Bodeguero	Realizar el mantenimiento del vehículo Distribuir el producto final a todos los distribuidores en distintas zonas de guayaquil Distribuir eventualmente el producto a los clientes de provincias Ser eficiente en la entrega del producto Dar el mejor servicio al cliente Ayudar a cargar el producto a la camioneta
Servicios Generales	Realizar depósitos a bancos Realizar pagos de impuestos, SRI, Pacifictel, Empresa Eléctrica y planillas del IESS, etc. Llevar correspondencia a los bancos, instituciones

	<p>financieras y a empresas relacionadas a las actividades propias de la compañía.</p> <p>Realizar trámites administrativos en instituciones públicas o privadas que correspondan al giro de la empresa.</p> <p>Coordinar con secretaria las actividades a realizar durante el día</p> <p>Emitir un reporte de las actividades</p>
--	--

La Gerencia General realizará el rol de la gerencia de Administración y comercialización, maneja a los comisionistas. El contador se encargara de la contabilidad y la parte legal, en el área de Secretaria/Asistente se llevará a cabo las labores de secretaria, asistente y cobranzas.

4.3 Organigrama de la Empresa

La compañía "Control y Salud S. A." esta conformada de la siguiente manera:



4.4 Identificación y descripción de cargos.

4.4.1 Gerente General

Cargo: Gerente General		Código del diagrama: 1000
Objetivo: Planificar, organizar y dirigir que se cumplan las actividades, requerimientos y lineamientos de procesos de todas las áreas.		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación estratégica y operacional. ✓ Seguimiento, control y evaluación de los servicios que brinda la empresa. ✓ Dirige y coordina las acciones de las diferentes áreas a fin de cumplir con los fines y objetivos de la empresa. ✓ Orienta la gestión de la empresa al servicio al usuario así como promueve su mejoramiento continuo. ✓ Establecer estrategias para la selección de proveedores confiables y de elevada calidad ✓ Revisión y aprobación de propuestas técnicas ✓ Revisión y aprobación de ofertas económicas ✓ Revisión y aprobación de presupuestos internos 		
A quien reporta: Directorio		
Competencias:	Titulación:	Experiencia:
<ul style="list-style-type: none"> -Gestión empresarial -Capacidad para organizar, controlar y dirigir. -Capacidad para trabajar en equipo -Conducción de grupos de trabajos 	Ingeniero Comercial o afines -Se prefiere que hable dos idiomas.	2 años

4.4.2 Secretaria/Asistente

Cargo: Secretaria/Asistente	Código: 1001
Objetivo: Coordinar y dar soporte a las actividades que realiza la	

empresa trabajando con la dirección de las diferentes áreas.		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejar de la recepción de los documentos ✓ Control de llamadas telefónicas. ✓ Elaboración de facturas y cobros en el local. ✓ Contactar a clientes y proveedores ✓ Atiende consultas del personal, clientes o proveedores de la empresa proporcionando información de los asuntos que solicitan dentro de las normas de seguridad y confidencialidad de los documentos o de la información a su cargo. ✓ Coordina y controla la agenda de reuniones de la Gerencia y/o funcionarios asignados facilitando la obtención de los recursos, tales como información, documentos, equipos o suministros o recursos económicos, necesarios para su ejecución. ✓ Redacta e imprime, correspondencia y/o documentos o elaborarlos de acuerdo a las instrucciones de los Gerentes y/o de los funcionarios asignados, dentro de los estándares de comunicación establecidos. ✓ Realizará otras actividades que sean asignadas y que permitan cumplir con los objetivos del puesto. 		
Su jefe inmediato: Gerente General		
Competencias: - Excelentes relaciones interpersonales. - Secretariado y computación -Capacidad para trabajar en equipo	Titulación: Bachiller o estudio superior en Secretariado.	Experiencia: Mínimo 1 año.

4.4.3 Contador General

Cargo: Contador General	Código del diagrama: 10.10.10
Objetivo: Llevar un control y análisis de todos los procesos contable	

de la empresa.

Funciones

- ✓ Garantizar la rentabilidad de la empresa
- ✓ Mantener actualizados todos los registros contables, así como la documentación de soporte de los mismos, para la consolidación de los estados financieros.
- ✓ Dirigir lo relacionado con la elaboración de normas, procedimientos, manuales de organización, y demás instrumentos de uso financiero y administrativo.
- ✓ Tramitar los pagos a proveedores, personal y pago de impuestos, así como de cualquier otra obligación financiera de la empresa.
- ✓ Coordinar el presupuesto anual del departamento técnico (adquisición de hardware, software, requerimiento de personal, licencias, acuerdos de soporte y descripción del trabajo a lo largo del planeamiento de tecnología de información de la empresa).
- ✓ Garantizar la existencia de los insumos necesarios en cantidad, calidad, oportunidad y costos

Su jefe inmediato: Gerente General

Competencias:	Titulación:	Experiencia:
-Gestión financiera -Capacidad para organizar, controlar y dirigir. -Capacidad para trabajar en equipo	Ingeniero Comercial o afines	2 años

4.4.4 Soporte Técnico

Cargo: Técnicos	Código del diagrama: 1011
Objetivo: Asegurar la correcta utilización de equipos y procesos en los servicios técnicos que ofrece la empresa.	
Funciones	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar y evaluar las modificaciones técnicas que sean necesarias emitiendo sus criterios. ✓ Supervisar las labores técnicas de los ayudantes. ✓ Asegurar el desempeño técnico laboral. ✓ Coordinar la entrega de los equipos a los clientes asegurando el correcto funcionamiento de los mismos. ✓ Solicitar capacitación técnica de los ayudantes 		
Su jefe inmediato: Contador General		
Competencias: - Organizar y ejecutar actividades técnicas de computadoras. -Capacidad para organizar, controlar y dirigir. -Capacidad para trabajar en equipo	Titulación: Análisis de Sistemas o Tecnólogo en Análisis de Sistemas	Experiencia: Mínimo 2 años.

4.4.5 Servicios Generales

Cargo: Servicio Generales		Código del diagrama: 1012
Objetivo: Realizar depósitos, entrega de correspondencia, gestiones y trámites bancarios. Resguardar la buena presentación en limpieza y estética de las instalaciones de la empresa		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conservar la limpieza y mantenimiento de las oficinas con la que contare la empresa. ✓ Cuidar de las instalaciones y equipos de la empresa. 		
Su jefe inmediato: Contador General.		
Competencias: - Excelentes relaciones interpersonales. - Responsabilidad	Titulación: Mínimo: Bachiller de la República	Experiencia: No se necesita experiencia.

4.4.6 Chofer/Bodeguero

Cargo: Chofer/bodeguero	Código del diagrama: 1013	
Objetivo: Organizar y clasificar la mercadería, entregar la mercadería a los clientes.		
Funciones		
✓ Entregar la mercadería a los clientes ✓ Ingresar al sistema la mercadería ✓ Planificar entrega de mercadería en las deferentes zonas de guayaquil ✓ Programar los mantenimiento al vehiculo ✓ Dar buen servicio al cliente ✓ Cuidar de las instalaciones y equipos de la empresa.		
Su jefe inmediato: Contador General.		
Competencias: - Excelentes relaciones interpersonales. - Responsabilidad - Capacidad para contralar y organizar	Titulación: Mínimo: Bachiller de la República o superior	Experiencia: Mínimo 2 años. Licencia de conducir

4.5 Herramientas de Control y Desempeño

Evaluaciones.- Se realizarán evaluaciones periódicas a nuestros colaboradores cada 6 meses, para así medir el grado de desempeño que han tenido, y de esta manera poder tener el control de cómo nuestro personal se desempeña en la empresa.

Normas de conducta.- Las normas de conducta que los empleados deben de tener dentro de nuestra empresa serán:

- Los empleados no deben de participar en transacciones financieras utilizando información de la empresa
- Los empleados deben llevar a cabo sus deberes de manera honesta.

- Los empleados deben de cuidar las instalaciones de la empresa.
- Los empleados no deben de usar los recursos que la empresa les da para fines personales.
- Los empleados deben de mantener una buena conducta donde lo primordial sea el respecto a los demás compañeros.

CAPITULO 5

5. ANALISIS LEGAL

5.1 ANÁLISIS LEGAL:

La constitución de Compañías Anónima, de acuerdo al "Instructivo Societario de la Intendencia Jurídica de la Superintendencia de Compañías de la Republica de Ecuador" en la incluye pasos y requerimientos legales que se deben seguir para la constitución.

Dentro de los pasos a seguir legales son:

Elaboración de una Escritura Pública, dirigida al Notario público, para la constitución de la compañía, los estatutos, disolución, liquidación, aporte de capital y nombramiento de los Administradores.

Teniendo todos los requisitos, la empresa se llamara "CONTROL Y SALUD S. A." y será una compañía de Sociedad Anónima, previo la aprobación del nombre por parte de la Superintendencia de compañías.

La actividad principal en desarrollar la empresa, es la venta y distribución de dispositivo de medición arterial, regida por la ley de compañías, por el código de comercio por los convenios de las parte y por el código civil.

Tipo de Sociedad	Capital Mínimo	No. De Socios
Sociedad Anónima	\$ 800.00	Mínimo 2, sin límite máximo.

Documentación necesaria:

- 1.- Certificación Bancaria de la cuenta de integración de capital.
- 2.- Tres copias de la escritura de constitución de la compañía.
- 3.- Solicitud de constitución con firma del Abogado Patrocinador.
- 4.- Ejemplar del periódico en el cual se publico el extracto de la escritura.
- 5.- Copia de los nombramientos de los administradores, registrados en el Registro Mercantil del cantón.
- 6.- Certificado de afiliación de unas de las cámaras de la producción.
- 7.- Formulario del RUC (01-A) lleno y suscrito por el representante legal.

La compañía se deberá registrar en el SRI (SERVICIO DE RENTAS INTERNAS), como empresa Jurídica que se dedica a la actividad venta de adhesivo para vehículos, para obtener su Registro Único de Contribuyente (RUC).

- El SRI en el RUC le indicaran al contribuyente todas sus obligaciones tributarias que deberá declarar en sus impuestos.
- Pago al SRI en periodos de fecha establecidos por esta entidad con el asesoramiento de un Abogado.
- Llevar registros contables de los movimientos que realiza la empresa.
- Pago por Permisos Municipales (funcionamiento, patentes).
- Tener un contador.

5.1.1 Implicaciones Comerciales

- **Nuestros documentos serán emitidos por imprentas autorizadas por el SRI.**
- **Toda comercialización quedara respalda en un contrato de mutuo acuerdo, tanto como para el cliente como para el**

proveedor. Usando el aval de una notaria en caso de ameritarlo.

5.1.2 Aspectos legales del empleado.

- El sueldo se lo hará a través cheque.
- En caso de un empleado faltar sin justificación a un día laborable, será descontado de su sueldo.
- El sueldo se pagará a los empleados en la quincena el 40% y el resto el fin de mes.
- El sueldo será de acuerdo a la experiencia laboral y las actividades que realice.
- Se pagará al empleado durante sus vacaciones anuales.
- A una mujer embarazada, se le pagará durante su período de licencia.
- Serán pagados los días de enfermedad de un empleado.
- Décimo Tercer Sueldo
- Décimo Cuarto Sueldo
- Fondos de Reserva
- Se descontara al empleado de su sueldo el 9.35%.

5.1.3 Aspectos legales del Cliente

Todos los contratos con nuestros clientes serán realizados con las cláusulas:

- La garantía del adhesivo será por un periodo de un año, si por daño o deterioro se realizará el cambio.
- No nos responsabilizamos si el problema no es reportado a tiempo.

Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República del

Ecuador, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.

Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de optima calidad, y elegirlos con libertad

Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.

Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar.

5.1.4 Legislación en el comercio electrónico

Realizar comercio electrónico no es solamente comprar cosas a través de Internet, sino la posibilidad de establecer una línea de comercio estable y realizar a través de medios electrónicos toda una conducta mercantil que incluye ofertas, pedidos, negociaciones, en general todo lo que es usual en el comportamiento de la vida mercantil, incluyendo todos los problemas legales que conllevan en el entorno ajeno a lo electrónico las transacciones de negocios.

Lo más cercano a una ley que puede encontrarse para legislar dentro de los dominios del comercio electrónico es la ley de Derechos de Autor y dentro de sus parámetros considera al Internet únicamente como una base de datos, esto de acuerdo con especialistas, abogados en derecho, licenciados en administración de empresas, ingenieros en informática y ejecutivos, tal denominación no refleja los avances que la red o supercarretera de la información ha alcanzado en los últimos años, razón por la cual en nuestro país

la utilización de Internet mediante comercio electrónico no ha madurado en los negocios como se esperaba.

Los primeros intentos por legislar al respecto se toparon con una decidida oposición de las grandes empresas de Internet, que apoyaron la idea de autorregulación, concepto que sin embargo no ha tenido éxito por obvias razones. Lo que complica más la situación es que la principal ventaja del comercio en red, es que es internacional, lo cual genera conflictos entre las legislaciones de diversos países. La Unión Europea ya ha dado los primeros pasos para regular el comercio en red, mediante una directiva en la que se establecen diversas reglas para dirimir problemas como el anterior, estableciendo una cláusula de "país de origen" y el arbitraje de diversos organismos internacionales. Esto vale al momento sólo para los quince países de la Unión pero puede brindar un modelo a futuro.

CAPITULO 6

6. Análisis Ambiental

6.1 Análisis Ambiental

La empresa está comprometida en cumplir con las políticas sostenibles de administración ambiental y en ofrecerles a sus distribuidores productos de alto desempeño que requieren menos electricidad que los productos de la competencia. La utilización de menos energía reduce la huella de carbono que dejan nuestros productos y permite que nuestros clientes reduzcan sus costos energéticos mientras ayudan al medio ambiente. Este compromiso con la salud y la seguridad ambiental es una de las bases de cómo manejamos nuestros negocios.

Somos una organización entusiasmada con la administración sustentable del medio ambiente y con proveer un ambiente de trabajo seguro, sano y productivo para todos nuestros empleados. La empresa trabajara para preservar y proteger los recursos naturales vitales de aire, agua y tierra limpios. Para lograrlo, nosotros nos comprometemos con la reducción de desperdicios, contaminación y consumo de agua, así como con la utilización eficiente de energía. La empresa se esforzara por reducir al mínimo cualquier impacto negativo en el ambiente de nuestras actividades, productos y procesos.

Los empleados comparten activamente el compromiso de la compañía en identificar riesgos ambientales y desarrollar soluciones para mitigarlos.

El monitoreo del desempeño mediante la recopilación y el análisis de datos sobre la salud y la seguridad ambiental.

- La identificación, evaluación y priorización de oportunidades para mejorar el desempeño ambiental y reducir los riesgos en los lugares de trabajo.
- La incorporación de consideraciones en salud y seguridad ambiental, siempre que sea posible, en la planificación y el diseño de las instalaciones, operaciones, productos y empaques.
- La medición de nuestros objetivos ambientales contra nuestro desempeño real.
- Y, por supuesto, el cumplimiento con todas las leyes y reglamentaciones correspondientes.

Trabajamos muy de cerca con nuestros socios de negocios para proporcionarles a nuestros clientes soluciones de alta calidad y bajo costo que les brinden un verdadero valor a sus negocios; y nuestra obligación mutua de proteger la salud y la seguridad ambiental.

6.2 Análisis social.

Inicialmente la empresa dará empleo directo a seis personas, luego de dos años se tiene previsto contratar a un mayor número de técnicos y expertos en los dispositivos, 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.

Artículo 73 de la Ley de Seguridad Vigente instituye que está obligado bajo su responsabilidad y sin necesidad de reconversión, a inscribir al trabajador o servidor como afiliado del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labor, y dar aviso al IESS a través del sistema Historia Laboral de la modificación del sueldo o salario, la separación del trabajador, u otra novedad relevante para la historia laboral del asegurado, dentro del término de tres (3) días posteriores a la ocurrencia del hecho.

CAPITULO 7

7. Análisis Económico.

7.1 Inversión en Activos Fijos

7.2 Presupuesto de Ingresos

7.3 Depreciación y Amortización

7.4 Presupuesto de Gastos de Operación

7.5 Plan de Financiamiento

7.6 Préstamo Bancario

7.7 Gastos Preoperativos

7.8 Gastos de Constitución

7.9 Presupuesto de Sueldos

7. 10 Prestaciones Sociales

7.11 Costos Variables

7.12 Capital de trabajo

7.13 Flujo de Caja

7.14 Período de Recuperación

CAPITULO 8

8. Análisis Financiero

8.1 Balance General

8.2 Estados de Resultados

8.3 Punto de Equilibrio

CAPITULO 9

9.- Análisis del riesgo

9.1 Concepto de riesgo

Riesgo es el daño potencial que puede surgir por un proceso presente o suceso futuro, Diariamente en ocasiones se lo utiliza como sinónimo de probabilidad, pero en el asesoramiento profesional de riesgo, el riesgo combina la probabilidad de que ocurra un evento negativo con cuánto daño dicho evento causaría. Es decir, en palabras claras, **el riesgo es la posibilidad de que un peligro pueda llegar a materializarse.**

También es la probabilidad de que un resultado esperado no ocurra.

Hoy nuestros clientes son más exigentes en cuanto a servicios y atención a ellos se refiere pues la calidad de un producto ya no es tema de discusión ya que debe de estar de manera obligada, inmersa o incluida en servicios y productos ofrecidos por las empresas.

"CONTROL Y SALUD S. A." como una empresa ecuatoriana que ofrece dispositivos para el control de la presión arterial deberá de cubrir las expectativas y necesidades de nuestros clientes de una manera rápida y eficiente.

El éxito de la empresa está dado en brindar un servicio eficiente y eficaz de una manera personalizada.

El riesgo en negocios de servicios es grande pues depende mucho de la aceptación que tenga la empresa y por lo tanto del número de proveedores que pueda obtener.

La probabilidad de reclamos está muy vinculada a las expectativas del cliente su familia o empresa.

La calidad en servicios está dada con el hecho de que cada cliente reciba:

- El conjunto de servicios y diagnósticos más adecuados según los conocimientos actuales de la ciencia Informática técnica. (Calidad Científico - técnica)
- Con el costo mínimo de recursos (eficiencia)
- El menor riesgo posible de un daño.
- La máxima satisfacción del cliente con el proceso y servicios. (calidad percibida)

El riesgo asociado a un servicio es la probabilidad de que se produzca un efecto adverso e imprevisto que se ha materializado en un daño por causa de un mal servicio.

Como empresa nueva en el mercado ecuatoriano ofrecerá en sus instalaciones la capacitación necesaria para todos sus Distribuidores.

9.2 Análisis de riesgos que corre la empresa

1. Identificación del riesgo: No cubrir las expectativas de nuestros clientes, no ser aceptado nuestro producto.

2. Evaluación del riesgo: la probabilidad de que ocurra este riesgo es :
Baja

3. Efectos :

- Clientes insatisfechos.
- Disminución de clientes y ventas.
- Perder credibilidad de nuestros clientes.

4. Disminución del Riesgo: Se contratará personal altamente calificado y con experiencia comprobada en las áreas en la cual prestará sus servicios.

1. Identificación del riesgo: Mal Servicio

2. Evaluación del riesgo: la probabilidad de que ocurra este riesgo es :
Medio

3. Efectos:

- Clientes insatisfechos.
- Disminución de clientes y ventas.
- Perder credibilidad de nuestros clientes.

4. Disminución del Riesgo: Cumplir con la calidad de atención al cliente esperada por nuestros clientes.

1. Identificación del riesgo: Nuestros distribuidores se tomen nuestros clientes.

2. Evaluación del riesgo: la probabilidad de que ocurra este riesgo es :
Bajo

3. Efectos:

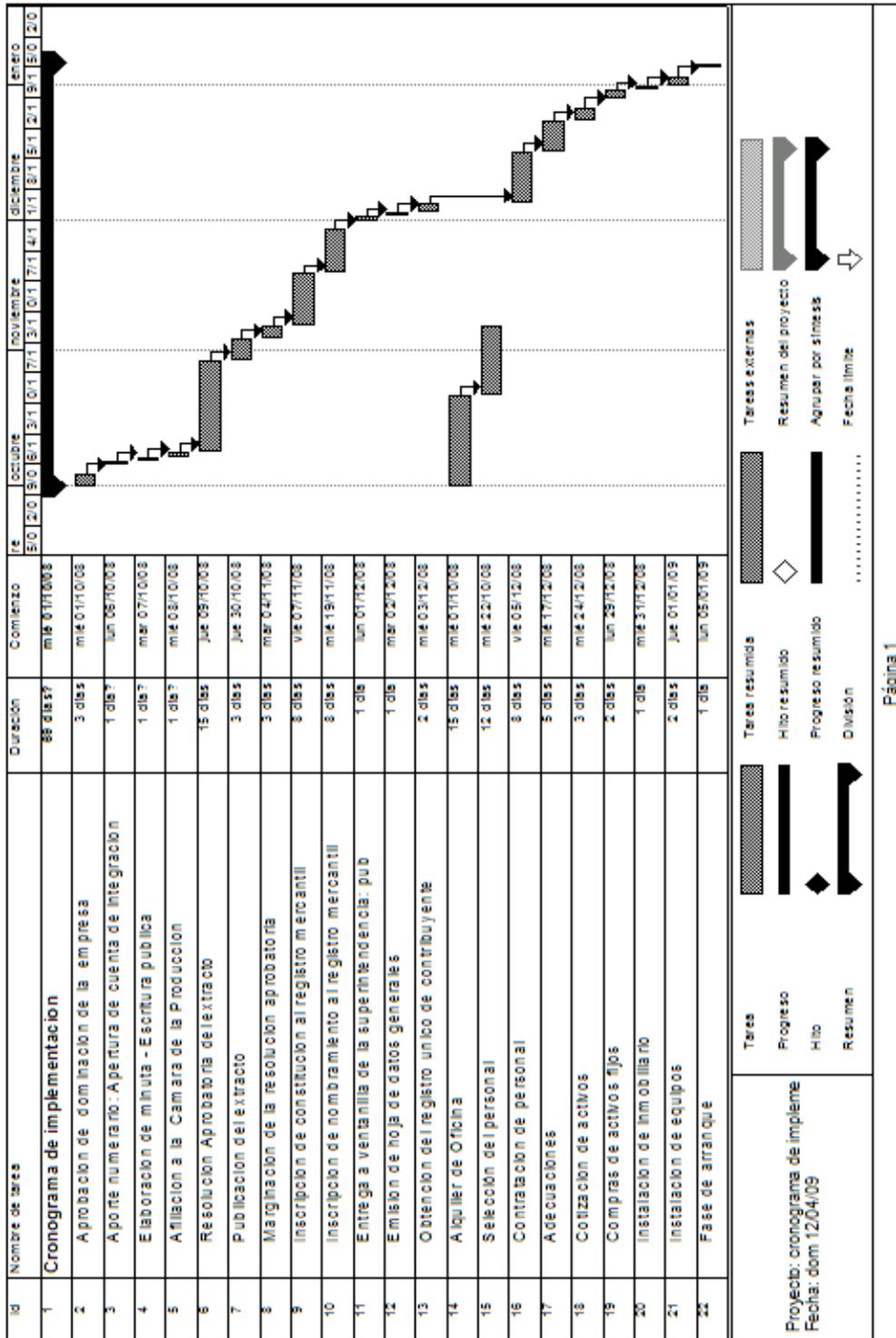
- a. Disminución en ventas

4. Disminución del Riesgo:

- Cobrará precios bajos en sus servicios.
- Nuestro servicio es garantizado por servicio de los distribuidores.

CAPITULO 10

10. Cronograma de Implementación del Proyecto



Bibliografía

<http://www.expreso.ec/semana/html/notas.asp?codigo=20080518101326>

<http://www.enec.goc.ec/web/guest/ecu+est/estsoc/cen>

<http://www.monografias.com/costa.php?opcion=datos&provincia=10&ciudad=h2CamvRT>

http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad_de_Guayaquil