



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

*“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA MEDIANTE ATENCIÓN AMBULATORIA A USUARIOS CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS Y AGUDAS EN LA CIUDAD EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO PROVINCIA DEL CARCHI”*

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA CPA.**

**AUTORES:**

JORGE ARMANDO AGUILAR AYALA.  
FRANKLIN EDISON CUESTAS VALENCIA

**DIRECTORA:**

ING. SANDRA GUEVARA L, MSC.

**Ibarra, Mayo 2016**

## Resumen Ejecutivo

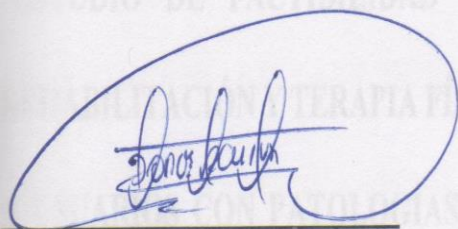
El presente informe final de trabajo de grado, corresponde a un estudio de factibilidad para la creación de un Centro de Rehabilitación y Terapia Física en la ciudad El Ángel; en la presente investigación el punto de partida constituyó el estudio de mercado, cuyo fin fue cuantificar la demanda, oferta y demanda potencial insatisfecha de los servicios de Terapia Física; resultado favorable que en primera instancia viabiliza continuar con el estudio del proyecto; seguidamente se analizó las bases teóricas que contribuyeron a sustentar las variables de investigación; en el estudio técnico se identificó las inversiones fijas, variables, costos de operación y capital de trabajo necesarias para implementar el proyecto; en el estudio y evaluación financiera se estructuró los dos principales estados financieros como es el Balance General y Estado de Resultados, y con los resultados obtenidos se calcula las razones financieras que dan como resultado para el VAN por un valor de 7.729,67 (USD), el TIR en 16,07 %, superior a la tasa mínima aceptable de retorno establecida para el proyecto, el periodo de recuperación está previsto en cuatro años siete meses, tiempo menor al horizonte de análisis y la relación beneficio costo en 1,09 dólares, parámetros positivos que determinan la viabilidad financiera del proyecto; en el estudio organizacional se establece la estructura que tendrá el Centro de Rehabilitación y Terapia Física, la misión, visión, marco legal, organigrama estructural y manual de funciones; finalmente se analizó los impactos que generará el proyecto como resultado de su implementación.

## **Executive Summary**

This final work grade final report corresponds to a feasibility study to the creation of a rehabilitation and physical therapy center in “El Ángel” City; in this investigation the starting point was the market study, whose aim was to quantify the demand, supply and unmet demand potential for physical therapy services; favorable result that in the first instance makes possible to continue the study of the project; then the theoretical foundations that helped support the research variables were analyzed; in the technical study the fixed investments, variables, operating costs and working capital needed were identified to implement the project; in the study and financial evaluation the two main financial statements as in the General Balance and Income Statement were structured, and with the obtained outcomes the financial ratios are calculated that result for the VAN worth 7.729,67 (USD), TIR 16,07 %, higher than the minimum acceptable rate of return established for the project, the payback period is scheduled in four years seven months less than the time horizon of analysis and the relationship cost-benefit at \$ 1,09 positive parameters that determine the financial viability of the project; in organizational study is set the structure of the Rehabilitation and Physical Therapy center, mission, vision, legal framework, structural organization and functions manual that this will have; finally impacts generated by the project as a result of its implementation were analyzed.

## Autoría

Nosotros, **Jorge Armando Aguilar Ayala** y **Franklin Edison Cuestas Valencia**, portadores de la cédula de ciudadanía No. 040129841-9, 100288451-6, respectivamente declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



**Jorge Armando Aguilar Ayala**



**Franklin Edison Cuestas Valencia**

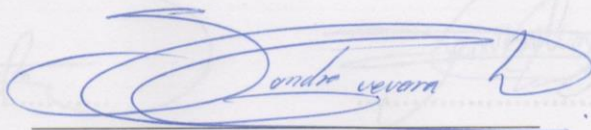
## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por los estudiantes: **Jorge Armando Aguilar Ayala** y **Franklin Edison Cuestas Valencia**, portadores de la cédula de ciudadanía No. 040129841-9, 100288451-6, respectivamente egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría, previo a la obtención del Título de INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (C.P.A.), cuyo tema es:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA MEDIANTE ATENCIÓN AMBULATORIA A USUARIOS CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS Y AGUDAS EN LA CIUDAD EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO PROVINCIA DEL CARCHI”.**

Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los.....días del mes de.....del 2016.



Ing. Sandra Guevara L, Msc.

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**Cesión de derechos de autor del trabajo de grado a favor de la Universidad  
 Técnica del Norte**

Nosotros, **Armando Aguilar Ayala** y **Franklin Edison Cuestas Valencia**, portadores de la cédula de ciudadanía No. 040129841-9 y 100288451-6, respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autores de la obra o trabajo de grado denominado: ***“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA MEDIANTE ATENCIÓN AMBULATORIA A USUARIOS CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS Y AGUDAS EN LA CIUDAD EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO PROVINCIA DEL CARCHI”***, que ha sido desarrollado para optar por los títulos de INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente..

En nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Jorge Armando Aguilar Ayala  
040129841-9

Franklin Edison Cuestas Valencia  
100288451-6

Ibarra a los 20 días del mes de mayo de 2016



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**Autorización de uso y publicación a favor de La Universidad Técnica Del Norte**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>Cédula:</b>	040129841-9 100288451-6		
<b>Apellidos Y Nombres:</b>	Jorge Armando Aguilar Ayala Franklin Edison Cuestas Valencia		
<b>Dirección:</b>	Av. 17 de julio 9-59		
<b>Email:</b>	Jorgeaguilar_25@hotmail.com Frank_cuestas_vslencia@hotmail.com		
<b>Teléfono fijo:</b>	062605187 062585538	<b>TELÉFONO</b> <b>MÓVIL:</b>	0988335965 0995773650
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>Título:</b>	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA MEDIANTE ATENCIÓN AMBULATORIA A USUARIOS CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS Y AGUDAS EN LA CIUDAD EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO PROVINCIA DEL CARCHI”,		
<b>Autores :</b>	Jorge Armando Aguilar Ayala Franklin Edison Cuestas Valencia		
<b>Fecha: AAAAMMDD</b>	2016/05/20		
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>		
<b>Título por el que opta:</b>	Ingeniero(a) en Contabilidad y Auditoría CPA		
<b>Asesor /Director:</b>	Ing. Sandra Guevara L, Msc.		

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

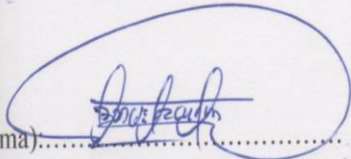
Nosotros, **Armando Aguilar Ayala** y **Franklin Edison Cuestas Valencia**, portadores de la cédula de ciudadanía No. 040129841-9 y 100288451-6, respectivamente, en calidad de autores y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.


### 3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 20 días del mes de mayo de 2016

#### AUTORES

(Firma)   
 Nombre: Jorge Armando Aguilar Ayala  
 Cédula: 040129841-9

(Firma)   
 Nombre: Franklin Edison Cuestas Valencia  
 Cédula: 100288451-6

*Armando Aguilar*

Facultado por resolución de Honorable Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## Dedicatoria

*A Dios quien me ha sabido guiar y me seguirá guiando en mi camino, proporcionándome la suficiente valentía para creer en mí mismo y poder culminar con éxito mis estudios.*

*A mis padres, por su constante apoyo y persistencia para que culmine mis estudios superiores, por sus consejos, sus valores que me han permitido ser una persona de bien.*

*En especial a mí amada esposa, por su apoyo constante y comprensión en todo momento, en los tiempos de alegría y de tristeza, pero más que nada por su amor.*

*A mis hijos Melani y Steven por ser la motivación más grande para cumplir con las metas y objetivos propuestos en mi vida.*

*A todas aquellas personas que directa e indirectamente me apoyaron en la elaboración del presente trabajo sin esperar nada a cambio, muchas gracias.*

**Armando Aguilar**

## **Dedicatoria**

*Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios que me ha brindado una nueva oportunidad de vida, quien con su sabiduría y amor sabrá guiarme en este nuevo camino, concediéndome constancia para culminar con éxito mis estudios superiores.*

*A mis padres, por haberme dado la vida e inculcado valores que han guiado mi existencia y que me han convertido en un hombre honesto y trabajador, que a pesar de todas las adversidades que se presentan en las diferentes etapas de la vida las enfrente con responsabilidad y perseverancia.*

*A la mujer que amo y que la vida me ofrendo como el mejor regalo, quien fomento en mí el deseo de superación, el anhelo de triunfo y éxito profesional, motivándome a seguir luchando y aferrándome a mis sueños y esperanzas.*

*A mis hijos Joseph y Dayra, que han sido el motor de inspiración para superarme cada día, y así brindarles un ejemplo a seguir.*

**Franklin Cuestas**

## **Agradecimiento**

*Al llegar al término del presente trabajo de investigación quiero agradecer a las siguientes personas e Instituciones:*

*A los maestros, autoridades y personal Administrativo de la Universidad Técnica del Norte, alma mater del conocimiento e investigación del norte Ecuatoriano, donde pude alcanzar nuevos conocimientos, sabiduría, principios éticos y morales, que me permitirán ser un profesional de éxito y ser útil al servicio de la comunidad.*

*A mis asesores, quien con sus vastos conocimientos, calidad humana y valores, guiaron y condujeron de la mejor manera el presente trabajo de investigación.*

***Armando Aguilar***

## **Agradecimiento**

*A los maestros, autoridades y personal administrativo de la Gloriosa Universidad Técnica del Norte, gracias por los conocimientos y sabiduría impartida.*

*Por último, quiero agradecer a mi esposa, a mi familia, quienes han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en un profesional, gracias de todo corazón, por su apoyo y colaboración*

***Franklin Cuestas***

## Índice General

Resumen Ejecutivo .....	ii
Executive Summary .....	iii
Autoría .....	iv
Certificación.....	v
Cesión de derechos de autor del trabajo de grado a favor de la Universidad Técnica del Norte .....	vi
Autorización de uso y publicación a favor de La Universidad Técnica Del Norte .....	vii
Dedicatoria.....	viii
Dedicatoria.....	x
Agradecimiento.....	xi
Agradecimiento.....	xii
Índice General.....	xiii
Presentación .....	xxiii
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>25</b>
<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....</b>	<b>25</b>
Antecedentes .....	25
Objetivos Diagnósticos .....	27
Objetivo General.....	27
Objetivos Específicos.....	27
Variables e Indicadores.....	28
Variables Diagnósticas.....	28
Identificación de variables. ....	28
Matriz de Relación Diagnóstica PEST .....	29
Análisis PEST (Político, Económico, Social, Tecnológico).....	30
Entorno Político .....	30
Aspecto Económico .....	32
Ámbito Social .....	39
Componente Tecnológico .....	46
Matriz Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos .....	46
Identificación de la oportunidad de inversión.....	47
Análisis del capítulo.....	48
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>49</b>

MARCO TEÓRICO.....	49
Estudio de factibilidad .....	49
La administración.....	49
Importancia de la administración.....	50
Etapas del proceso administrativo .....	50
Organigramas.....	52
Elaboración de los organigramas .....	52
Clasificación de los organigramas .....	53
Flujo gramas.....	54
Símbolos Utilizados en los Diagramas de flujo.....	55
Misión .....	56
Visión .....	57
Aspectos del mercado .....	57
Estudio de mercado.....	57
La demanda.....	57
La oferta.....	58
El precio .....	58
El producto .....	58
La publicidad .....	59
Estudio técnico.....	59
Tamaño de Proyecto .....	59
El proceso contable.....	60
Jornalización o Libro diario .....	60
Libro mayor .....	61
Balance de comprobación.....	61
Hoja de trabajo.....	62
Los Estados Financieros .....	62
Características Cualitativas de los Estados Financieros .....	63
Estado de Situación Financiera.....	64
Estado de Resultados Integral.....	64
Estado de flujo de efectivo.....	64
Indicadores financieros .....	64
Estudio Financiero .....	65
Valor Actual Neto.....	65

Tasa Interna de Retorno .....	66
Periodo de Recuperación .....	66
Beneficio costo.....	67
Punto de equilibrio .....	67
Tasa de Redescuento (o TMAR).....	67
Salud .....	68
Centro de Rehabilitación Física .....	68
Rehabilitación Física.....	68
Atención medica ambulatoria .....	69
Análisis del capítulo.....	69
CAPÍTULO III.....	70
ESTUDIO DE MERCADO .....	70
Objetivos del estudio de mercado .....	70
Objetivo general.....	70
Objetivo específicos.....	70
Variables del estudio de mercado .....	71
Matriz del estudio de mercado .....	72
Mecánica Operativa del Estudio de Mercado .....	73
Identificación de la Población.....	73
Determinación de la muestra .....	73
Distribución de la muestra .....	74
Entrevista realizada a una especialista en Rehabilitación y Terapia Física del medio local. Lic. Andrea Piedad Cevallos.....	75
Tabulación y Análisis de las Encuestas .....	76
Encuesta aplicada a la población económicamente activa de la ciudad El Ángel. ....	77
Descripción del Servicio .....	89
Análisis de la Demanda .....	89
Demanda Histórica.....	90
Análisis de la Oferta.....	91
Oferta Histórica.....	92
Demanda Insatisfecha .....	93
Estrategias comerciales del servicio .....	94
Estrategias de producto .....	94
Estrategias de precio .....	94

Estrategias de promoción y publicidad.....	95
Estrategias de plaza.....	96
Conclusiones del Estudio de Mercado.....	97
Análisis del Capítulo.....	97
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>99</b>
<b>ESTUDIO TÉCNICO.....</b>	<b>99</b>
Introducción.....	99
Objetivo general del estudio técnico del proyecto.....	99
Localización óptima del proyecto.....	99
Macro localización.....	100
Micro localización.....	101
Tamaño Del Proyecto.....	103
Factores que definen el tamaño del Proyecto.....	103
Capacidad del Proyecto.....	103
Distribución De Las Instalaciones Del Centro.....	104
Proceso Del Servicio.....	105
Descripción del proceso del servicio.....	105
Flujo grama de operación.....	106
Flujograma de operaciones para proceso de contratación del servicio.....	106
Flujograma del proceso del servicio mecanoTerapia.....	107
Flujograma del proceso del servicio de termoTerapia móvil.....	108
Presupuesto de Inversiones.....	108
Inversión Fija.....	108
Capital de Trabajo o Inversión variable.....	112
Inversión diferida.....	113
Inversión Total.....	113
Financiamiento del Proyecto.....	114
Análisis del Capítulo.....	114
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>116</b>
<b>ESTUDIO FINANCIERO.....</b>	<b>116</b>
Presentación.....	116
Balance de arranque.....	116
Ingresos.....	117
Proyección de Ingresos.....	117



Egresos.....	118
Costos de Operación .....	118
Gastos Administrativos.....	122
Gastos de Ventas.....	125
Gastos Financieros.....	127
Depreciaciones.....	127
Resumen de Egresos .....	129
Estados Financieros .....	129
Evaluación Financiera.....	132
Determinación del Costo de Oportunidad y Tasa de Rendimientos Medio (TRM) .....	132
Valor Actual Neto (VAN).....	133
Tasa Interna de Retorno (TIR).....	134
Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI).....	135
Costo Beneficio.....	135
Punto de Equilibrio .....	136
Respuesta a riesgos planteados en el proyecto .....	137
Análisis del capítulo.....	138
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>139</b>
<b>ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN .....</b>	<b>139</b>
Aspecto Estratégico .....	139
Nombre .....	139
Misión .....	140
Visión .....	140
Objetivos del Centro .....	140
Políticas .....	141
Valores .....	141
<b>ASPECTO ORGANIZATIVO .....</b>	<b>142</b>
Manual de funciones.....	144
<b>ASPECTO LEGAL.....</b>	<b>150</b>
Base legal .....	150
Permiso de funcionamiento.....	150
El Registro Único de Contribuyente (RUC) .....	150
Requisitos para Obtener la Patente Municipal.....	150
Requisitos para obtener el permiso del Ministerio de Salud.....	151

Reglamento Interno de Trabajo .....	152
Código de Ética.....	152
Análisis del Capítulo.....	152
CAPÍTULO VII .....	153
IMPACTOS DEL PROYECTO .....	153
Impacto socio económico .....	153
Impacto empresarial.....	154
Impacto comercial.....	155
Impacto ambiental.....	156
Análisis del capítulo.....	157
CONCLUSIONES .....	158
RECOMENDACIONES.....	160
BIBLIOGRAFÍA .....	162

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Indicadores de las variables .....	28
Cuadro 2 Matriz De Relación Diagnóstica .....	29
Cuadro 3 Organizaciones y Estructura Social del Cantón Espejo .....	31
Cuadro 4 Población Económicamente Activa del Cantón Espejo .....	35
Cuadro 5 Distribución por Ingresos del Cantón Espejo.....	36
Cuadro 6 Formas de financiamiento .....	37
Cuadro 7 Cantidad de dinero para tratamiento .....	38
Cuadro 8 Centros Hospitalarios que utiliza la población de la ciudad El Ángel.....	39
Cuadro 9 Distribución de la población por género .....	42
Cuadro 10 Distribución de la población por edad .....	43
Cuadro 11 Distribución de la población por etnias.....	45
Cuadro 12 Matriz de Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos.....	46
Cuadro 13 Variables e Indicadores del estudio de Mercado.....	71
Cuadro 14 Matriz de relación del estudio de Mercado .....	72
Cuadro 15 Distribución de la muestra .....	74
Cuadro 16 Calidad Del Servicio .....	77
Cuadro 17 Preferencia Del Servicio .....	78
Cuadro 18 Existencia De Centros De Rehabilitación Y Terapia Física .....	83
Cuadro 19 Tipo De Servicio .....	79
Cuadro 20 Necesidad Del Servicio Ambulatorio.....	80
Cuadro 21 Disponibilidad Para Contratar Del Servicio A Domicilio.....	81
Cuadro 20 Población Con Patologías Físicas .....	82
Cuadro 23 Frecuencia de contratación.....	84
Cuadro 26 Aspectos para contratar .....	85
Cuadro 24 Nivel de ingresos.....	86
Cuadro 25 Precio de adquisición .....	87
Cuadro 27 Medios de comunicación.....	88
Cuadro 28 Demanda histórica.....	90
Cuadro 29 Proyección de la Demanda.....	91
Cuadro 30 Oferta Histórica.....	92
Cuadro 31 Proyección de la oferta.....	93
Cuadro 32 Proyección de la demanda insatisfecha por atenciones.....	93
Cuadro 33 Análisis Método Cuantitativo Por Puntos .....	102

Cuadro 34 Distribución De Las Instalaciones .....	104
Cuadro 35 Vehículo .....	108
Cuadro 36 Maquinaria Y Equipo .....	109
Cuadro 37 Equipo De Computación .....	110
Cuadro 38 Equipo De Oficina.....	110
Cuadro 39 Muebles Y Enseres.....	110
Cuadro 40 Construcciones .....	111
Cuadro 41 Resumen De La Inversión Fija.....	111
Cuadro 42 Requerimiento De Talento Humano .....	112
Cuadro 43 Capital De Trabajo .....	112
Cuadro 44 Inversión Diferida .....	113
Cuadro 45 Inversión Total Del Proyecto .....	114
Cuadro 46 Financiamiento Del Proyecto .....	114
Cuadro 47 Proyección de precios del servicio del Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel .....	117
Cuadro 48 Proyección De Ingresos.....	118
Cuadro 49 Proyección Del Salario Básico Unificado.....	119
Cuadro 50 Proyección Del Costo Total De Mano De Obra Directa.....	119
Cuadro 51 Costo unitario en materia prima e insumos.....	120
Cuadro 52 Servicios Básicos .....	121
Cuadro 53 Vestimenta.....	121
Cuadro 54 Mantenimiento Equipo.....	121
Cuadro 55 Resumen de costos de operación.....	122
Cuadro 56 Sueldos Administrativos .....	122
Cuadro 57 Proyección del sueldo administrativo .....	123
Cuadro 58 Gasto Arriendo .....	123
Cuadro 59 Servicios de comunicación.....	124
Cuadro 60 Útiles de oficina .....	124
Cuadro 61 Mantenimiento equipo cómputo .....	124
Cuadro 62 Resumen Gastos Administrativos .....	125
Cuadro 63 Sueldos del personal de ventas.....	125
Cuadro 64 Proyección del sueldo de ventas .....	126
Cuadro 65 Publicidad.....	126
Cuadro 66 Combustible y mantenimiento vehículo.....	126

Cuadro 67 Resumen de gastos en ventas .....	127
Cuadro 68 Gastos Financieros .....	127
Cuadro 69 Depreciaciones de activos fijos depreciables .....	128
Cuadro 70 Resumen de egresos .....	129
Cuadro 71 Estado De Situación Financiera Proyectado .....	129
Cuadro 72 Estado De Resultados Integral Proyectado .....	131
Cuadro 73 Flujo De Caja .....	132
Cuadro 74 Costo De Oportunidad.....	133
Cuadro 75 VALOR ACTUAL NETO .....	134
Cuadro 76 TASA INTERNA DE RETORNO.....	134
Cuadro 77 Tiempo de Recuperación.....	135
Cuadro 78 Costo Beneficio .....	136
Cuadro 79 MATRIZ DE VALORACIÓN.....	153
Cuadro 80 Impacto Socio-Económico .....	153
Cuadro 81 Impacto Empresarial .....	154
Cuadro 82 Impacto Comercial .....	155
Cuadro 83 Impacto Ambiental.....	156
Cuadro 84 Impacto General .....	157

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Logotipo del Centro de Rehabilitación y Terapia Física .....	96
Ilustración 2 Macro Localización del Proyecto .....	100
Ilustración 3 Micro Localización del Proyecto .....	102
Ilustración 4 Diseño De Las Instalaciones.....	104
Ilustración 5 Simbología del flujograma de operación .....	106

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Actividades Económicas del Cantón Espejo .....	33
Gráfico 2 Distribución del Ingreso del Cantón Espejo .....	36
Gráfico 3 Formas de financiamiento.....	37
Gráfico 4 Cantidad de dinero para tratamiento.....	38
Gráfico 5 Centros Hospitalarios que utiliza la población de la ciudad El Ángel .....	39
Gráfico 6 Distribución de la población por género.....	42
Gráfico 7 Distribución de la población por edad .....	44
Gráfico 8 Distribución de la población por etnias .....	45
Gráfico 9 Etapas del Proceso Administrativo .....	50
Gráfico 10 Clasificación de los Organigramas .....	53
Gráfico 11 Figuras para flujo gramas .....	56
Gráfico 12 Proceso Contable .....	60
Gráfico 13 Calidad del servicio .....	77
Gráfico 14 Preferencia Del Servicio .....	78
Gráfico 15 Existencia de Centros de Rehabilitación y Terapia Física.....	83
Gráfico 16 Tipo De Servicio.....	79
Gráfico 17 Necesidad Del Servicio Ambulatorio .....	80
Gráfico 18 Disponibilidad para contratar del servicio a domicilio.....	81
Gráfico 17 Población Con Patologías Físicas.....	82
Gráfico 20 Frecuencia de contratación .....	84
Gráfico 23 Aspectos para contratar.....	85
Gráfico 21 Nivel de ingresos .....	86
Gráfico 22 Precio de adquisición.....	87
Gráfico 24 Medios de comunicación .....	88

## PRESENTACIÓN

La presente investigación se realizó para determinar la creación de un Centro de Rehabilitación y Terapia Física mediante atención ambulatoria, a usuarios con patologías crónicas y agudas en la ciudad El Ángel, Cantón Espejo Provincia del Carchi; tomando en cuenta el desconocimiento de la existencia de lugares especializados en brindar servicio de Rehabilitación en la localidad y la demanda existente promueve la creación del Centro, con cobertura local y ambulatoria, siendo esta última característica una de las principales del proyecto al no existir este tipo de servicio que va encaminado a brindar un servicio de calidad y mejoramiento de vida de los usuarios del sector.

En el proyecto se desarrolló un diagnóstico situacional para identificar el problema del servicio de fisioTerapia para de esta manera conocer las circunstancias actuales de los moradores del sector; se efectuó un muestreo aleatorio a los pobladores de la ciudad El Ángel, Cantón Espejo Provincia del Carchi, identificando sus aliados, oponentes, oportunidades y riesgos.

Para contextualizar el marco teórico se realizó una investigación minuciosa de las bases teóricas, aplicando las técnicas del fichaje en fuentes de información como: libros, revistas, internet, trípticos, leyes que sustentan la información que se requiere para la creación del Centro de Rehabilitación y Terapia Física.

En el estudio de mercado se realizó un análisis de la oferta y demanda existente en la ciudad de “El Ángel” de los servicios de Terapia Física, conociendo así el número promedio de los posibles consumidores potenciales y estableciendo estrategias de comercialización para tener mayor aceptabilidad de la propuesta al momento de presentar los servicios.

En el estudio técnico se analizó aspectos del proyecto, como la macro y micro localización, capacidad instalada, diseño de las instalaciones, inversiones necesarias, fuentes de financiamiento con la finalidad de dar operatividad al proyecto y poder brindar las comodidades básicas y necesarias de la población requirente del servicio.

En el estudio financiero se determinó la factibilidad en términos monetarios que generara el proyecto durante su ejecución, aplicando indicadores económicos y financieros, todos ellos positivos determinándose la viabilidad financiera para la inversión

También se estableció la estructura organizacional de las actividades del Centro para el normal funcionamiento, basándose en los niveles jerárquicos, los cuales permitirán una distribución de puestos y sus niveles de apoyo.

Finalmente desarrollados los puntos anteriormente descritos se procedió a analizar los impactos socioeconómico, empresarial, comercial, y ambiental que provocará este proyecto y determinar los efectos en la población.



## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 Antecedentes

Espejo es un Cantón de la Provincia de Carchi en el Ecuador, ubicado a 3100 m.s.n.m. y con una temperatura promedio de 11°C, una población de 13.364 habitantes y una superficie de 553,5 Km<sup>2</sup>; conocida por su riqueza agrícola de la región y una reserva ecológica única en su género en el mundo. La mayoría de la población está asentada en el sector rural, y su principal actividad económica es la agricultura y ganadería. (ASIS, 2015)

La división política del catón Espejo está constituida de la siguiente forma:

- El Ángel (cabecera cantonal)
- 27 de Septiembre (parroquia urbana)
- El Goaltal (parroquia rural)
- La Libertad (Alizo) (parroquia rural)
- San Isidro (parroquia rural)

La Ciudad de El Ángel, se encuentra ubicada al sur oeste de la Provincia del Carchi a 3200m de altura sobre el nivel del mar tiene un clima frío y ventoso, cuya temperatura es de 11 grados centígrados con una población aproximada de 5669 habitantes. (ASIS, 2015)

La ciudad limita:

- Norte: Parroquia García Moreno
- Sur: La Parroquia San Isidro
- Este: Cantón Bolívar
- Oeste: Cantón Mira

Este sector, se dedica a la siembra de pastos cultivados en los páramos que es la actividad que más crece en el Cantón conjuntamente con la ganadería, los cultivos que predominan son: la papa, cebada y maíz. En el último año las siembras bajo invernadero han ido ganando terreno. (ASIS, 2015)

Conociendo que la población se dedica más a la producción agrícola la ocupación que más prevalece es la de jornalero o peón con un 26,7% de hombres y 7% de mujeres, en segundo lugar 38,1% de mujeres se dedican a quehaceres en el hogar; dentro del acápite de No trabaja 13,1% hombres y 13,9 mujeres por razones como discapacidad o minusvalía, entre otros. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015, pág. 110)

Con respecto a la salud en Cantón Espejo cuenta en los Centros poblados El Ángel, San Isidro y la Libertad hay un Centro de salud en cada uno; el hospital básico se encuentra en la cabecera cantonal y los 7 puestos de salud se distribuyen en las comunidades rurales de Chabayan, 2 en Ingueza, Corazón de Mundo Nuevo y Gualchan en la Parroquia de El Goaltal y San Francisco y Eloy Alfaro en la Parroquia de La Libertad (Alizo).

El problema de salud se manifiesta en el aumento de la tasa de mortalidad que subió de 328.43 a 457.31 por cada 100.000 habitantes, mientras que la cobertura de atención es de 10.71 camas por cada 10000 habitantes. El número de médicos es 13, con una tasa de 9.28 médicos x 10.000 habitantes. El perfil epidemiológico de las enfermedades más comunes que provocan la muerte son afecciones al corazón, al sistema digestivo, tumores malignos del estómago, en tercer lugar están los accidentes de tránsito igual que la diabetes, Alzheimer, neumonía y enfermedades isquémicas.

En el Cantón la entidad responsable de la gestión es el Ministerio de Salud, a través del Distrito de Salud y la coordinación zonal y Provincial que se encuentran en Tulcán capital de

la Provincia. La Tasa de fecundidad bajó respecto al 2001, de 3.1% a 2.2%, en el 2010; La cobertura y equipamiento es de 10.72 camas x 10.000 habitantes, existen 15 camas disponibles. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo , 2015, pág. 38)

La principal dificultad en la salud es la limitada atención de especialistas entre ellos especialistas en Terapia Física ya que tienen que viajar a Ibarra o a Tulcán.

## **1.2 Objetivos Diagnósticos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Realizar un diagnóstico situacional para conocer el entorno donde se gestionará el Centro de Rehabilitación y Terapia Física, mediante atención ambulatoria a usuarios con patologías crónicas y agudas, aplicando el análisis PEST y poder establecer aliados, oportunidades, oponentes y riesgos.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el entorno político de la ciudad de El Ángel, lugar donde se implementará el Centro de Rehabilitación y Terapia Física, para determinar la influencia política en el desarrollo del proyecto, mediante el análisis de la información secundaria.
- Conocer el aspecto económico de la ciudad de El Ángel, para identificar los factores positivos y negativos que influenciarán el proyecto, con estudio de los datos de fuentes documentales.
- Realizar un estudio del ámbito social del lugar donde se llevará a cabo el proyecto para conocer cómo se desenvuelve la población, mediante el análisis de la información recopilada
- Desarrollar una investigación del componente tecnológico de la ciudad El Ángel, para determinar la situación del sector, mediante el estudio de parámetros técnicos.

## 1.3 Variables e Indicadores

### 1.3.1 Variables Diagnósticas

Una vez expuestos los objetivos del diagnóstico se ha logrado identificar las siguientes variables que serán objeto de estudio y análisis.

- Político
- Económico
- Social
- Tecnológico

### 1.3.2 Identificación de variables.

A continuación se mencionan los indicadores más importantes que serán analizados de las variables antes mencionadas.

**Cuadro 1 Indicadores de las variables**

INDICADORES DE LAS VARIABLES	
<b>Político</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División política</li> <li>• Políticas de gobierno frente a la actividad propuesta</li> </ul>
<b>Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad productivas</li> <li>• Población económicamente activa</li> <li>• Ingreso promedio</li> <li>• Financiamiento</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud</li> <li>• Educación</li> <li>• Tipo de organizaciones</li> <li>• Demografía</li> </ul>
<b>Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de comunicación</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>

---

Elaborado por: Los Autores

## 1.4 Matriz de Relación Diagnóstica PEST

**Cuadro 2 Matriz De Relación Diagnóstica**

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Fuente	Técnica	Fuente de Información
Analizar el entorno político de la ciudad de El Ángel, lugar donde se implementará el Centro de Rehabilitación y Terapia Física, para terminar la influencia política en desarrollo del proyecto, mediante el análisis de la información secundaria.	Político	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División política</li> <li>• Políticas de gobierno frente a la actividad propuesta</li> </ul>	Secundaria	Documental	Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón El Ángel ASIS 2015
Conocer el aspecto económico de la ciudad El Ángel, para identificar los factores positivos y negativos que influenciarán el proyecto, con estudio de los datos de fuentes documentales.	Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad productivas</li> <li>• Población económicamente activa</li> <li>• Ingreso promedio</li> <li>• Financiamiento</li> </ul>	Secundaria	Documental	Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón El Ángel ASIS 2015
Realizar un estudio del ámbito social del lugar donde se llevará a cabo el proyecto para conocer cómo se desenvuelve la población, mediante el análisis de la información recopilada	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud</li> <li>• Educación</li> <li>• Tipo de organizaciones</li> <li>• Demografía</li> </ul>	Primaria Secundaria	Entrevista Documental	Especialista en el tema Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón El Ángel ASIS 2015
Desarrollar una investigación del componente tecnológico de la ciudad El Ángel, para determinar la situación del sector, mediante el estudio de parámetros técnicos.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de comunicación</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>	Secundaria	Documental	Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón El Ángel ASIS 2015

**Elaborado por:** Los Autores

## **1.5 Análisis PEST (Político, Económico, Social, Tecnológico)**

### **1.5.1 Entorno Político**

- **División política**

En la cabecera cantonal existen 2 parroquias urbanas:

Parroquia Urbana 27 de Septiembre que tiene una estructura social que se organiza a partir de las necesidades de cubrir algunos servicios sociales como son 3 guarderías, una entidad escolar privada, formas asociativas de carácter productivo y una fundación ecológica.

La parroquia urbana El Ángel, nombre similar de la cabecera cantonal se organiza a partir de los servicios y actividades productivas son 13 organizaciones, le siguen 9 organizaciones sociales, 6 sobre derechos laborales, 4 de transporte, 1 ecológica, 1 educativa, 1 recreativa y 1 política y una de vivienda.

Las parroquias rurales de:

San Isidro se organiza a partir de las necesidades de los productores agrícolas tiene 8 organizaciones y luego el apoyo social, 2 educativas, una comunal y laboral.

La Libertad, se estructura su organización a partir de las necesidades de las mujeres y de los grupos vulnerables que se quedan en la comunidad, tiene 17 organizaciones de carácter social, 7 productivas, 2 laborales, 1 ecológica, 1 comuna, y 1 primera organización de seguridad privada.

El Goaltal es una parroquia rural con poca población, la cual se organiza por las actividades productivas, sociales, políticas y comunitarias. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015, pág. 42)

**Cuadro 3 Organizaciones y Estructura Social del Cantón Espejo**

Ubicación	Total	Social	Productiva	Transporte	Educación	Laboral	Política	Recreativa	Vivienda	Ecológica	Seguridad	Comuna
27 De Septiembre	9	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
El Ángel	37	9	13	6	2	3	1	1	1	1	0	0
San Isidro	16	5	9	0	2	0	0	0	0	0	0	0
La Libertad (Alizo)	30	16	7	0	0	2	0	0	1	1	1	2
El Goaltal	6	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total Tipo	98	40	31	6	5	5	2	1	2	2	2	3

**Fuente:** Registro Único de Organizaciones Sociales (RUOS) 2015

**Elaborado por:** Los Autores

- **Políticas de gobierno frente a la actividad propuesta**

La política estatal del Buen Vivir se encuentra respaldada en el Plan de Desarrollo del Buen Vivir cuyo objetivo es implementar acciones para generar bienestar en la población Ecuatoriana.

La Constitución, en el artículo 66, establece “el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura Física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El Programa de Gobierno 2013-2017 plantea la universalización de derechos, la recuperación del vínculo entre lo social y lo económico y la corresponsabilidad social, familiar y personal sobre la calidad de vida de las personas. La salud se plantea como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante la profundización de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable. Por su parte, la Revolución Urbana se establece desde el derecho a la ciudad y a su gestión democrática, así como desde la garantía de la función social y ambiental del suelo urbano y su equilibrio con lo rural, para el ejercicio pleno de la ciudadanía y la construcción de la vida colectiva. (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, 2013, pág. 136)

A nivel local el Gobierno Municipal del Cantón Espejo brinda el servicio de atención en salud en áreas básicas, permitiendo cumplir en parte el Plan del Buen Vivir. Tomando en cuenta lo antes expuesto, en la ciudad de El Ángel hay instituciones que brindan atención en el servicio de salud; cabe anotar que existen áreas en el servicio de salud que no son atendidos eficientemente, como por ejemplo en Rehabilitación y Terapia Física.

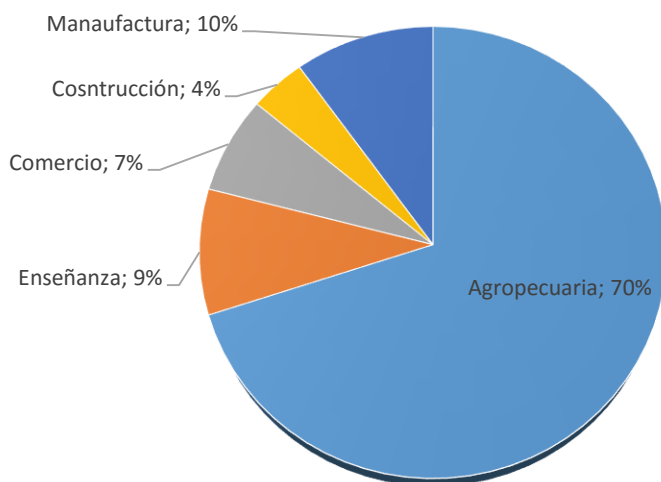
### **1.5.2 Aspecto Económico**

- **Actividades Productivas**

La economía de Espejo se sustenta básicamente en el sector primario (agropecuaria) productor de materia prima, entre los rubros más destacados tenemos: papa que cubre cerca de 4500 has, cereales 1500 has, leguminosas 500 has. En cuanto a producción pecuaria, el ícono cantonal es la producción de leche con cerca de 70.000 litros/día. Es un Cantón con vocación agropecuaria, la mayoría de personas dedican su tiempo a estas actividades; consecuentemente, es necesario trabajar en tres componentes: mejoramiento genético, establecimiento de praderas, manejo ganado de leche, que ayude a mejorar la producción y calidad de leche en finca.



**Gráfico 1 Actividades Económicas del Cantón Espejo**



**Fuente:** (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

El sector primario sigue siendo el mayor porcentaje del sector económico productivo, 56% en el 2001 y 50% en el 2010, menos 6 puntos respecto al dato del 2001, si bien se incrementó en el sector urbano y bajó en el sector rural. Las principales actividades en el sector primario sigue siendo la Agricultura lo que indica que la mayor cantidad de la población de este Cantón realiza estas actividades impulsando el desarrollo económico del Cantón y la Provincia. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015, pág. 55)

La manufacturera también bajó en el nivel cantonal en el 2010 tanto en el urbano como en el rural, respecto al 2001.

Es significativo el aumento de las personas en actividades del sector terciario del 34% en el 2001 al 49% en el 2010. Lo cual significa que hubo un importante desplazamiento de población rural al sector urbano, por motivos de trabajo ya que cambiaron sus actividades, de agrícolas a prestación de servicios terciarios y en el sector informal, comparado con el aumento

de la población en actividades de comercialización. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015, pág. 55)

La parroquia el Goaltal produce cultivos permanentes que son frutas tropicales en la mayoría de los casos. La vía de acceso principal a la parroquia se hace por la vía a San Lorenzo, lo que le acerca más a la ciudad de Ibarra que a Tulcán. Las parroquias El Ángel, 27 de Septiembre, San Isidro y La Libertad corresponden a las tierras altas del Cantón donde predomina la ganadería y los cultivos de ciclos cortos como la papa, arveja y haba. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, 2015)

En el Goaltal, los frutales reemplazan progresivamente a los cultivos de ciclos cortos que son el maíz y el fréjol principalmente. En las parroquias El Ángel, La Libertad y San Isidro dominan los cultivos transitorios, siendo la papa el más importante con un estimado de 1.000ha sembradas al año, la papa se encuentra en las tres parroquias, el incremento de la producción se debe a la variedad Capiro que se exporta a Venezuela gracias al apoyo del Gobierno Provincial. Se considera que hay unas 1.000 hectáreas de papas en todo el Cantón. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, 2015)

El Cantón no está desarrollado industrialmente. Existe en El Ángel la infraestructura de un silo y molinos para granos y cereales que no están siendo utilizados. Hay un Centro de acopio para la producción de alcachofa. Existen varias fábricas de transformación de leche, el Ecuador importa productos transformados tales como leche concentrada o leche en polvo. A largo plazo, hay que ver la posibilidad de crear una empresa o crear una alianza estratégica (joint venture) con empresas que ya trabajan con este tipo de productos. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, 2015)

- **Población Económicamente Activa**

A continuación se analiza la Población Económicamente Activa, la misma que concierne a las diferentes actividades que se dedican los habitantes del Cantón. La información se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 4 Población Económicamente Activa del Cantón Espejo**

<b>RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	<b>SECTOR URBANO (EN NUMERO DE PERSONAS )</b>	<b>SECTOR RURAL ( EN NUMERO DE PERSONAS)</b>
Agricultura, ganadería caza y silvicultura	452	2296
Pesca	0	5
Explotaciones de Minas y Canteras	1	1
Industrias Manufactureras	129	266
Suministros de electricidad, gas y agua	8	3
Construcción	87	85
Comercio al por mayor y menor	191	101
Hoteles y restaurantes	21	9
Transporte, Almacenamiento y comunicaciones	85	65
Intermediación Financiera	16	4
Actividades Inmobiliarias, Empresarial	20	16
Administración pública y defensa	108	43
Enseñanza	26	119
Actividades de Servicio Social y de Salud	48	30
Otras Actividades Sociales	38	18
Hogares con Servicio Doméstico	43	75
Organización y Órganos Externos	0	0
No Declarado	144	130
Trabajador Nuevo	11	10
<b>TOTAL POBLACIÓN ECONOMICAMENTE ACTIVA</b>	<b>1628</b>	<b>3276</b>

**Fuente:** (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, la población económicamente activa El Ángel prefiere realizar la actividad agrícola, caza y silvicultura; debido a que el sector brinda las características para dedicarse a este tipo de actividad.

- **Ingreso promedio**

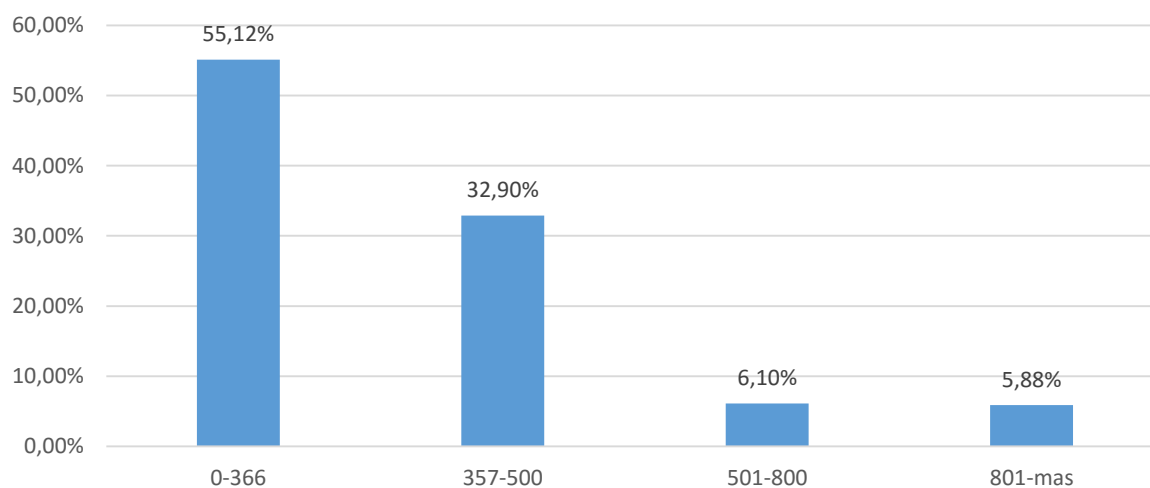
**Cuadro 5 Distribución por Ingresos del Cantón Espejo**

Ingreso	frecuencia	%
0-366	3,125	55.12%
367-500	1,865	32.90%
501-800	346	6.10%
801-mas	333	5.87%
	5,669	100.00%

**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 2 Distribución del Ingreso del Cantón Espejo**



**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

De acuerdo a la distribución de los ingresos, la mayor cantidad está representada entre 0 y \$366,00 dólares mensuales, que equivale al sueldo básico en el Territorio Nacional, a continuación se tiene entre 367 y 500 dólares con un 32.90%, y mientras más alto es el ingreso menor es la cantidad de beneficiarios. Esto permite demostrar que la población que no menos ingresos, requiere de servicios de la propia localidad, por otra parte los que tienen mayores ingresos, buscan servicios especializados en otras ciudades. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo , 2015, pág. 67)

- **Financiamiento**

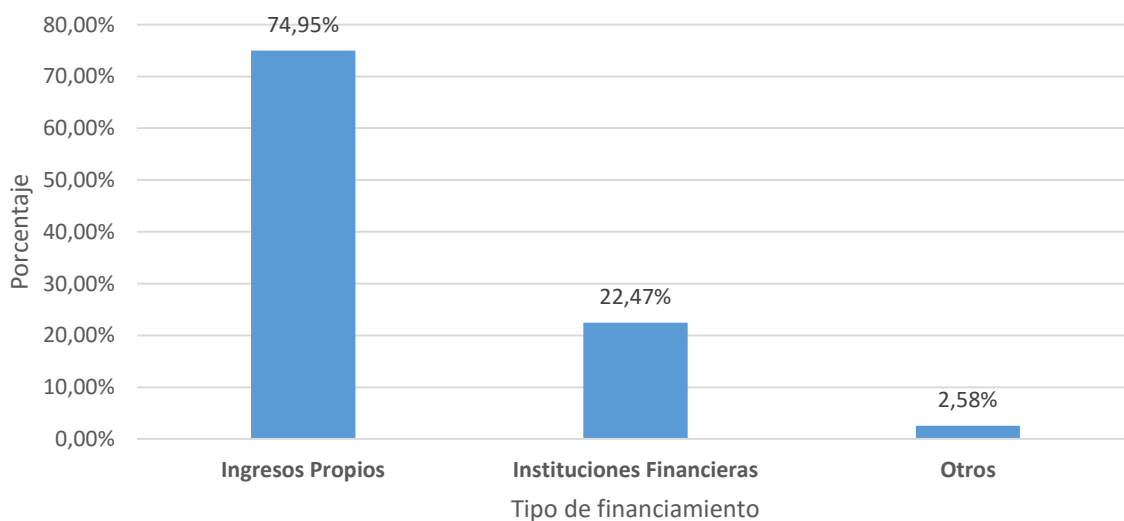
**Cuadro 6 Formas de financiamiento**

Financiamiento	Frecuencia	%
Ingresos Propios	4,249	74.95%
Instituciones Financieras	1,274	22.47%
Otros	146	2.58%
<b>Total</b>	<b>5,669</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 3 Formas de financiamiento**



**Fuente:** (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

En la presentación de las fuentes de financiamiento que tienen cada familia que residen en la ciudad de El Ángel, se puede apreciar que en un 74.95%, tiene recursos propios, en un 22.47% hacen uso de instituciones financieras para solventar sus necesidades, lo que hace factible la realización de proyecto por disponer recursos propios. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo , 2015, pág. 71)

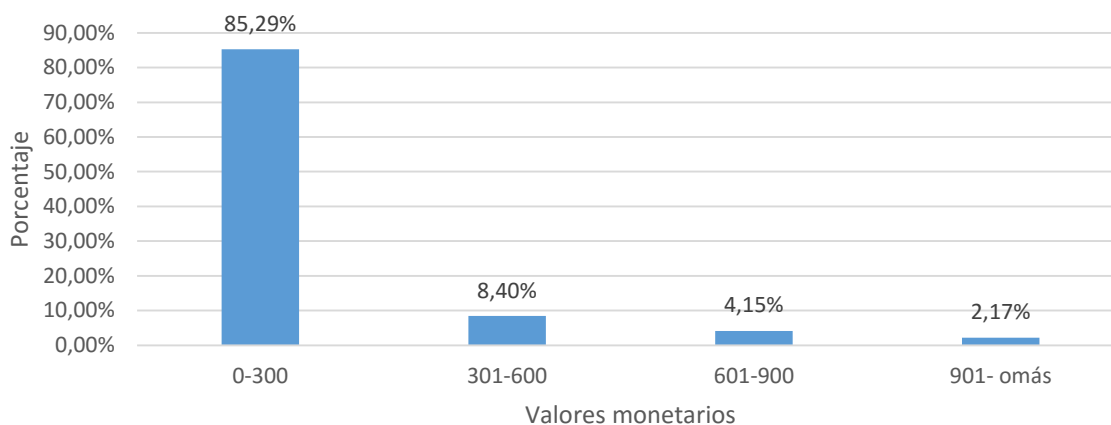
### Cuadro 7 Cantidad de dinero para tratamiento

Presupuesto	Frecuencia	%
0-366	4,835	85.29%
367-600	476	8.40%
601-900	235	4.15%
901- o más	123	2.17%
<b>Total</b>	<b>5,669</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

### Gráfico 4 Cantidad de dinero para tratamiento



**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

De acuerdo al estudio presentado, la cantidad de dinero que disponen para realizarse este tipo de tratamiento oscila entre 366 dólares con un 85%, que viene a representar una gran mayoría, de esta forma se evidencia que los habitantes de la ciudad de El Ángel, si estarían dispuestos a realizar los tratamientos necesarios. (Análisis Situacional Integral de Salud, El Angel , 2015, pág. 22)

Las principales actividades productivas que participan en la PEA, son las actividades agropecuarias con el 52.08%, con una contribución al valor agregado bruto del 46.29%, mientras el comercio es el 40.19% de la PEA, el valor agregado bruto es de 53.41%, le sigue la manufactura con el 7.74% y un VAB del 0,30%. La población que se dedica a las actividades del comercio al por mayor y menor, que trabaja en el sector público y la población asalariada en la agricultura, aumentó en el 2010. Sin embargo es notoria la disminución de la tasa de

ocupación global en especial en el sector rural. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015, pág. 58)

### 1.5.3 Ámbito Social

- Salud

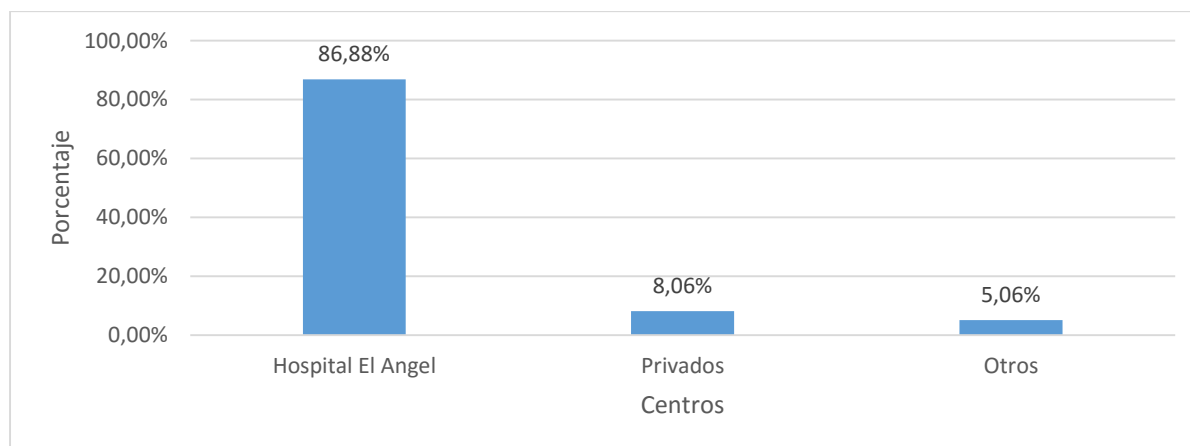
**Cuadro 8 Centros Hospitalarios que utiliza la población de la ciudad El Ángel**

Centros	Frecuencia	%
Hospital El Ángel	4,925	86.88%
Privados	457	8.06%
Otros	287	5.06%
<b>Total</b>	<b>5,669</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 5 Centros Hospitalarios que utiliza la población de la ciudad El Ángel**



**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

Los habitantes de la ciudad de El Ángel, en un 86.88% utilizan el Hospital de la localidad, esto se debe a que es el único Centro Médico que les permite solventar sus necesidades con respecto a salud en la localidad, pero esto representa un problema ya que por situaciones de atención en muchos casos tiene que levantarse muy temprano para poder ser atendidos. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo , 2015, pág. 89)

**Entrevista realizada a un profesional en medicina del medio local. Dra.  
María Tenesaca**

**Pregunta 1 ¿La Rehabilitación y Terapia Física es importante en la salud?**

- **Respuesta:** Muy importante, porque es parte del tratamiento para la recuperación de las dolencias en las diferentes patologías.
- **Conclusión:** El tratamiento de las patologías es de mucha importancia para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, por lo que el proyecto tendrá buenas perspectivas para su implementación.

**Pregunta 2 ¿A nivel local existe población con patologías de este tipo?**

- **Respuesta:** Según la investigación de campo realizada a el Hospital Básico si existe población afectada con estas patologías.
- **Conclusión:** al existir pacientes con diferentes patologías que necesitan tratamiento de Rehabilitación y Terapia Física se tiene asegurado el mercado potencial para el servicio que se pretende brindar en el Centro de Rehabilitación que se implementará en la ciudad El Ángel.

**Pregunta 3 ¿Considera necesario que se cree un Centro con servicio ambulatorio en Rehabilitación y Terapia Física?**

- **Respuesta:** Si es necesario porque el servicio seria personalizado para las personas que no puedan trasladarse.
- **Conclusión:** al ser la mayor cantidad de la población rural y con el fin de brindar un servicio personalizado será necesario realizarlo ambulatoriamente en los diferentes barrios urbanos y rurales que necesiten de nuestro servicio.



**Pregunta 4 ¿Existe profesionales en el medio para este tipo de tratamiento?**

- **Respuesta:** Muy pocos profesionales
- **Conclusión:** al no existir una competencia agresiva en el mercado que se incursionará el proyecto tendrá grandes posibilidades de tener éxito en su implementación.

**Pregunta 5 ¿El servicio de salud pública brinda atención en Rehabilitación y Terapia Física?**

- **Respuesta:** El servicio existe pero no es integral, falta dar un seguimiento oportuno.
- **Conclusión:** la salud pública al no brindar un servicio integral los pacientes con patologías para tener una mejoría completa tienen que buscar atención en medios privados o su vez trasladarse hacia la ciudad de Tulcán o Ibarra, lo que les representa más dinero para su Rehabilitación, es ahí que el proyecto jugará un papel importante ya prestará el servicio ambulatoriamente en sus domicilios evitando que tengan que movilizarse a otras ciudades y ese valor lo destinen para realizarse los tratamientos recomendados.
- **Tipo de organizaciones**

La organización y participación comunitaria debe ser fortalecida en este nuevo marco legal que nos brinda la Constitución de Montecristi y las Leyes aprobadas en esa línea. La población reclama espacios de organización, pero a la vez su participación se limita a los beneficios obtenidos. Es fundamental ir construyendo una nueva visión de estos aspectos, que no excluya, y que rompa con formas paternalistas y clientelares.

El Cantón Espejo cuenta con la presencia de una Unidad de Policía Comunitaria (UPC), equipado con personal policial y vehículos. Adicionalmente se cuenta con la Agenda de

Seguridad Ciudadana, sobre el cual será necesario implementar los Comités Operativos de Emergencia (COE), herramienta de apoyo para la gestión de la seguridad e implementar un plan de seguridad ciudadana coordinado con las instituciones locales como Gobierno Parroquial, Gobierno Municipal y población en general. En este Cantón faltan espacios de socialización e información sobre los derechos y procedimientos para los ciudadanos y ciudadanas. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, 2015)

- **Demografía**

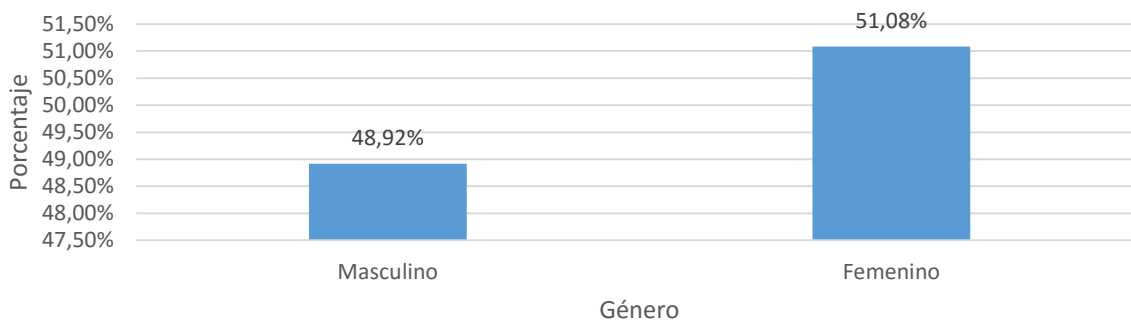
**Cuadro 9 Distribución de la población por género**

Detalle	Frecuencia	%
Masculino	2,773	48.92%
Femenino	2,896	51.08%
<b>Total</b>	<b>5,669</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 6 Distribución de la población por género**



**Fuente:** (ASIS, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

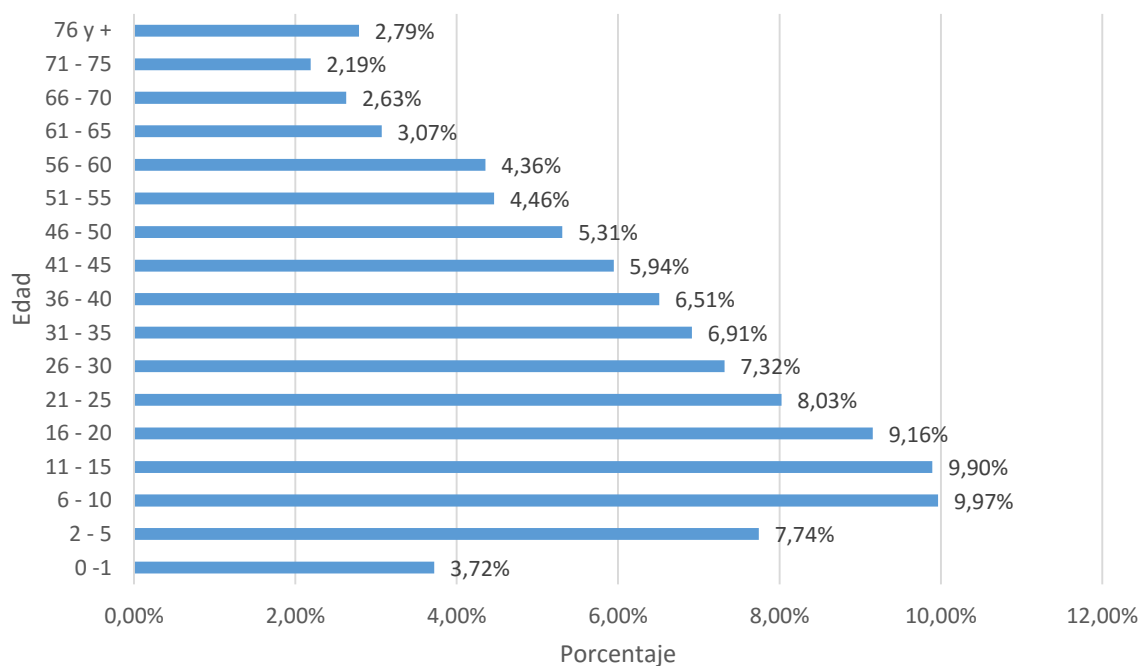
La ciudad de El Ángel, tiene una población total de 5.669 habitantes, los cuales se encuentran distribuidos de acuerdo al género en masculino y femenino, los primeros tienen una cantidad de 2.773, equivalentes al 48.92% y los segundos en una cantidad de 2.896, correspondiente al 51.08%, de esto se puede visualizar que la mayor cantidad, se encuentra en el género femenino, en este territorio. (ASIS, 2015)

**Cuadro 10 Distribución de la población por edad**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
0 -1	211	3.72%
2 - 5	439	7.74%
6 - 10	565	9.97%
11 - 15	561	9.90%
16 - 20	519	9.16%
21 - 25	455	8.03%
26 - 30	415	7.32%
31 - 35	392	6.91%
36 - 40	369	6.51%
41 - 45	337	5.94%
46 - 50	301	5.31%
51 - 55	253	4.46%
56 - 60	247	4.36%
61 - 65	174	3.07%
66 - 70	149	2.63%
71 - 75	124	2.19%
76 y +	158	2.79%
<b>Total</b>	<b>5.669</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** (ASIS, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 7 Distribución de la población por edad**

**Fuente:** (ASIS, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

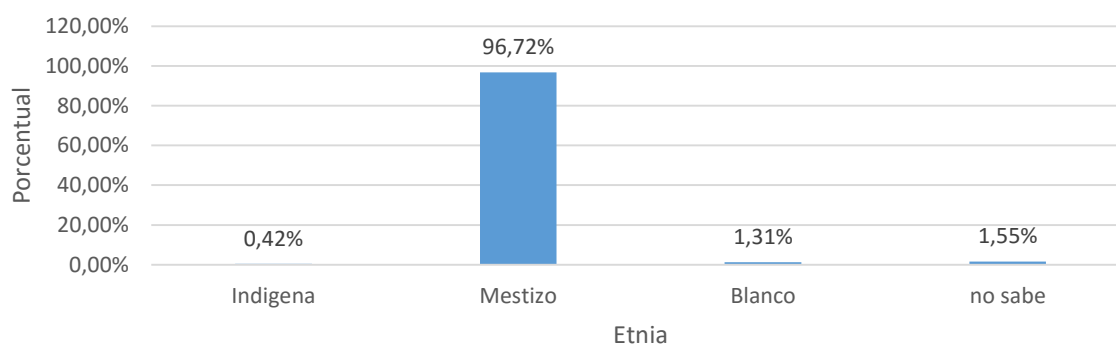
De la investigación realizada por edades, se puede evidenciar que la mayor cantidad de población, se encuentra entre los 6 y 10 años con un 9.97%, seguido por una edad entre 11 y 15 con un 9.90%, a continuación en estos rangos se tiene con edades de 16 y 20 años 9.16%, que son edades en las cuales mantiene mayor actividad fiscal, lo que posibilita la mayor cantidad de fracturas, dislocaciones o enfermedades de mala formación.

**Cuadro 11 Distribución de la población por etnias**

Etnia	Frecuencia	%
Indígena	24	0.42%
Mestizo	5,483	96.72%
Blanco	74	1.31%
no sabe	88	1.55%
	<b>5,669</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (ASIS, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 8 Distribución de la población por etnias**

**Fuente:** (ASIS, 2015)

**Elaborado por:** Los Autores

El territorio Ecuatoriano, está representado por gente mestiza, que es un su gran mayoría, esto se puede evidenciar en la presentación de los resultados expuesto indicando que los mestizos en la ciudad de El Ángel, ocupan un 96.72%, seguido por los blancos con un 1,31% e indígena con un 0.42%, lo que permite identificar la etnia que mayor incidencia tiene en el sector.

Promover el acceso de la población a servicios de calidad de educación, salud, nutrición, desarrollo social y seguridad ciudadana, fomentando el desarrollo humano y fortaleciendo el sistema socio organizativo. Potenciar el rescate de la memoria e historia ancestral local a través de investigación, registro y publicación con respeto a la interculturalidad, garantizado la organización, formación, participación y planificación de la ciudadanía. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo, 2015, pág. 136)

### 1.5.4 Componente Tecnológico

- **Sistemas de comunicación**

De los datos existentes podemos manifestar que un porcentaje del 23,34% accede a internet fijo según SUPERTEL, porcentaje inferior al 24,9 % de uso en la Provincia del Carchi según estadísticas del año 2003 del INEC. El acceso de la población a la telefonía fija en el Cantón Espejo es del 18,87%, en comparación al porcentaje nacional (39,9%) según el INEC; lo que evidencia un acceso minoritario a este servicio. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo , 2015, pág. 88)

En la Provincia del Carchi el 40,2% tienen servicio de celular activado (INEC), también con un porcentaje inferior en relación al 78,8% de uso a nivel nacional. A nivel de las comunidades del Cantón no se cuenta con el servicio telefónico y servicio de internet domiciliario. La única presencia de las telecomunicaciones son los teléfonos celulares y las pocas unidades fijas de telefonía. (Plan de Ordenamiento Territorial Espejo , 2015, pág. 88)

## 1.6 Matriz Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos

**Cuadro 12 Matriz de Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos**

Aliados	Oponentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficientes proveedores de insumos</li> <li>• Suficientes proveedores de equipos</li> <li>• Infraestructura moderna con amplia comodidad para los pacientes</li> <li>• Personal profesional y calificado en las diferentes áreas de trabajo</li> <li>• Atención oportuna en la aplicación de los servicios médicos fisioterapéuticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales públicos</li> <li>• Clínicas privadas</li> <li>• Profesionales en libre ejercicio</li> <li>• Curanderos</li> <li>• Desconocimiento de los servicios que presta el Centro por parte de los usuarios</li> </ul>

Oportunidades	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes insatisfechos provenientes de otras instituciones</li> <li>• Demanda del servicio de Rehabilitación Terapia Física en el área urbana y rural</li> <li>• Posibles convenios con instituciones públicas y privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja aceptabilidad de los usuarios</li> <li>• Construcción del gobierno de Centros terapéuticos similares</li> <li>• Cambios de políticas gubernamentales</li> </ul>

**Fuente:** Diagnóstico

**Elaborado por:** Los Autores

### 1.7 Identificación de la oportunidad de inversión

De acuerdo al estudio realizado, se puede evidenciar, existen suficientes proveedores de insumos y equipos que serán necesarios para su correcto funcionamiento del Centro de Rehabilitación y Terapia Física, a esto se debe sumar que el Centro contará con profesionales calificados en las diferentes áreas de tratamiento de las patologías existentes, que se movilizarán hacia los lugares urbanos y rurales a fin de prestar un servicio personalizado y preferencial a los pacientes que tengan patologías relacionadas con Terapia Física.

Un aspecto importante dentro del estudio es la oportunidad que tendrá el Centro de realizar convenios con instituciones que prestan salud en general en vista que existen pacientes insatisfechos que necesitan continuar con las Terapias y los Centros de salud no cuentan con suficientes profesionales y la demanda suele ser mayor que la oferta del servicio.

Cabe indicar que al existir una demanda insatisfecha de servicios de Rehabilitación y Terapia Física, los pacientes recurren a curanderos que tienen conocimientos empíricos y no científicos y en ocasiones en vez de curar agravan las lesiones.

Dentro de los riesgos que enfrentará el Centro se encuentran aquellos de carácter externos como es la no aceptación del servicio por parte de la población, o a su vez cambios en las políticas gubernamentales que rigen este tipo de Centros.

Por lo manifestado anteriormente, y luego de un análisis pormenorizado de todas estas variables se establece que es factible LA CREACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA MEDIANTE ATENCIÓN AMBULATORIA A USUARIOS CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS Y AGUDAS EN LA CIUDAD EL ÁNGEL, CANTÓN ESPEJO PROVINCIA DEL CARCHI.

### **1.5 Análisis del capítulo**

Finalizado el diagnóstico situacional en el Cantón Espejo, y luego del análisis de algunas variables como políticas, económicas, sociales y tecnológicas, se pudo establecer que el GAD de Espejo implementa acciones para generar bienestar en la población amparado en la política estatal del Buen Vivir y el Plan de Ordenamiento Territorial Espejo 2015, estableciéndose que la mayor cantidad de población económicamente activa se encuentra en la rama de la actividad de la agricultura debido a que la mayor parte del territorio tiene características esenciales para este tipo de actividad.

Producto de esta actividad la gran mayoría de la población obtienen un ingreso promedio de 366 dólares aspecto favorable para el proyecto en vista que habrá circulante para satisfacer sus necesidades básicas entre ellas la salud; debiendo indicar que producto de las labores diarias la población sufren dolencias a nivel de lumbago, columna, rodillas, muñecas, hombros entre otras, que se vuelven crónicas si no son atendidas oportunamente, a esto se debe sumar que en la ciudad existe Centro de Rehabilitación y Terapia Física que no ha estado atendiendo continuamente la demanda de los usuarios, también existe el hospital básico donde acude la mayoría de la población y en el cual no existe especialistas que brinden Terapias Físicas para curar este tipo de patologías; es ahí donde el proyecto se articula con la población del Cantón ya que su oferta de servicio será rehabilitar todo este tipo de patologías con la particularidad que también se lo realizará ambulatoriamente con la finalidad de prestar un servicio integral a la ciudadanía en general.



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describe la contextualización de las bases teóricas utilizados en el proyecto, los cuales permiten conocer el significado de cada uno de los temas, para una mejor comprensión de los temas a tratarse.

#### 2.1 Estudio de factibilidad

*(ROMERO, Carlos , 2012, pág. 37) Afirman: “Es el análisis de los recursos de una empresa para establecer si el negocio que se propone tendrá éxito o no, y cuales características se debe tomar en cuenta al momento de su gestión”.*

Tomando como referencia lo citado por el autor, se puede decir que el estudio de factibilidad es un análisis de todos los componentes de una empresa, esto quiere decir que los recursos disponibles de la organización serán evaluados para poder establecer en qué condiciones tendrá éxito y en cuáles no. Por consiguiente es importante que cuando se va dar inicio un emprendimiento es necesario realizar un estudio de factibilidad para poder conocer lo que a futuro ocurrirá con los recursos asignados en esa propuesta de inversión.

#### 2.2 La administración

*(FRANKLIN, Enrique , 2011, pág. 3) Manifiesta: “Es el manejo inteligente de los recursos estratégicos de la organización para lograr una ventaja competitiva sustentable.”*

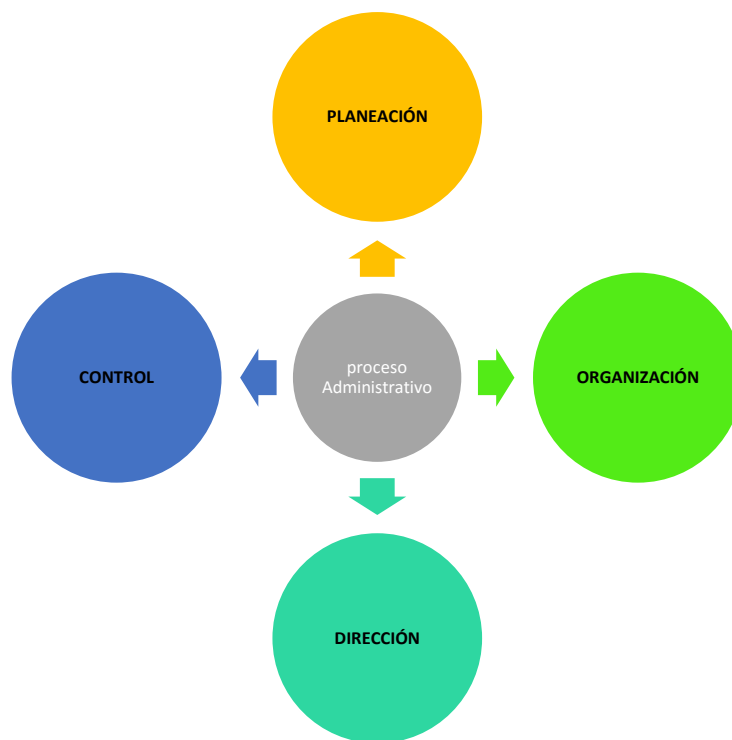
Tomando como referencia lo enunciado por el autor, la administración es asignar correctamente los recursos disponibles de la organización, los cuales están encaminados a alcanzar metas comunes que generen una ventaja competitiva frente a la competencia.

### 2.2.1 Importancia de la administración

La administración forma a ser la parte más importante para poder manejar, organizar al grupo de personas que conforman la empresa para direccionar y promover el desarrollo a través de la productividad, de los recursos que se posee para operar de una manera eficiente y eficaz.

### 2.2.2 Etapas del proceso administrativo

**Gráfico 9 Etapas del Proceso Administrativo**



**Fuente:** Mena Campaña Rómulo, 2014

**Elaborado por:** Los Autores

Las etapas del Proceso Administrativo permiten lograr la secuencia de los pasos para una buena planificación y el cumplimiento de los objetivos propuestos. Es la guía para realizar una buena planeación, organización, dirección y control de cualquier institución no importa su actividad económica o su tamaño.

- **Planeación**

(MENA Campaña, Rómulo, 2014, pág. 13) *Diseño de un sistema de coordinación de procesos del área contable, financiera y administrativa para la empresa AVESCA C.A. (Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana). Manifiesta que la planeación implica que los administradores piensan con antelación sus metas y acciones. Y basan sus actos en algún método, plan o lógica y no corazonadas.*

La Planeación ayuda a establecer directrices, en función de los objetivos, estos pueden ser a corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos.

- **Organización**

(MENA Campaña, Rómulo, 2014, pág. 16); *Diseño de un sistema de coordinación de procesos del área contable, financiera y administrativa para la empresa AVESCA C.A. (Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana). Describe que: “Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.”*

La Organización es un proceso encaminado a obtener un fin previamente definido por medio de la planeación, efectuando una serie de actividades Humanas y coordinarlas de tal forma actúe como una sola, para alcanzar un objetivo común.

- **Dirección**

(MENA Campaña, Rómulo, 2014, pág. 19); *Diseño de un sistema de coordinación de procesos del área contable, financiera y administrativa para la empresa AVESCA C.A. (Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana). Describe que: “implica mandar, influir y motivar a los empleados que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la Dirección. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y de la organización.”*

La Dirección es la parte fundamental de la administración donde se guía, orienta, motiva, vigila y se delega autoridad a los subordinados para conseguir resultados efectivos mediante la aplicación de lo planeado, organizado e integrado.

- **Control**

(MENA Campaña, Rómulo, 2014, pág. 21); *Diseño de un sistema de coordinación de procesos del área contable, financiera y administrativa para la empresa AVESCA C.A. (Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana). Describe que: “Es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se está llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.”*

El Control es el proceso en el cual los encargados de administrar miden y corrigen el desempeño del recurso humano y de la organización si cumplen con las expectativas esperadas, a fin de que permita realizar los correctivos oportunos formulando objetivos y asegurando el logro de los nuevos planes.

### **2.3 Organigramas**

*Según (LACALLE Garcia, Guillermo, 2014, pág. 13) Define: "Un organigrama es una representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa y de sus funciones, de los niveles de autoridad y de los canales de transmisión de la información."*

Son la representación gráfica de la organización administrativa de la empresa en la cual se definen sus funciones, las líneas de mando y autoridad, mediante los cuales se determinan los canales de información indispensables en toda organización.

#### **2.3.1 Elaboración de los organigramas**

(García Casermeiro, María José, 2014). Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor. (INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, S.L, Ed.) España: Expresa que a la hora de diseñar un organigrama se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

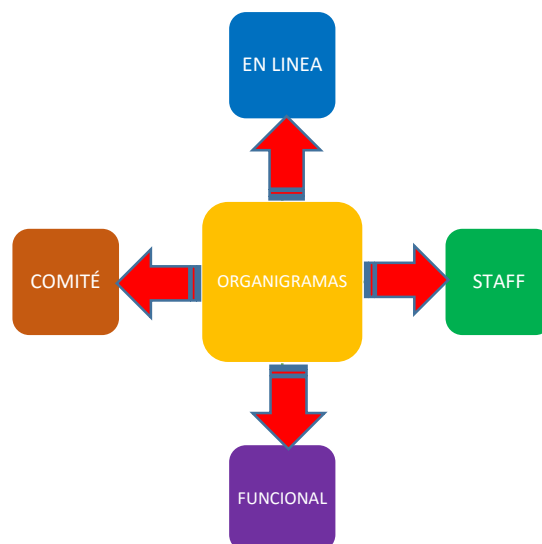
- Deben ser claros y fácilmente comprensibles.
- Se utiliza figuras geométricas como rectángulo, cuadrado, círculo, la elipse, etc. Para representar los departamentos que componen la estructura de la empresa.

- Estas figuras tendrán un tamaño similar independientemente del puesto que representan.
- La ocupación de cada departamento sección dentro de un mismo nivel de organigrama no indica ninguna prioridad o preferencia.
- En el diseño de los organigramas es importante tener en cuenta los niveles de mando o jerarquías de la organización.
- La relación de colaboración entre diferentes niveles, departamentos o secciones deberán presentarse por medio de líneas que unan las figuras.

### 2.3.2 Clasificación de los organigramas

Las estructuras organizacionales u organigramas permiten que una empresa funcione como una unidad, con la misma eficiencia que se logra en un negocio operado por una sola persona, por ello Lerner, Joel J. en su libro “Introducción a la Administración de Empresas”, págs. 50 - 52 menciona cuatro formas básicas de Estructuras Organizacionales u organigramas:

#### Gráfico 10 Clasificación de los Organigramas



**Fuente:** Lerner Joel

**Elaborado por:** Los Autores

- **Organización en línea**

En una organización en línea el flujo de autoridad se presenta en línea recta a partir del ejecutivo de mayor nivel hasta el empleado de más baja jerarquía.

- **Organización en línea y de staff**

Se asume la organización formal en línea mediante una variedad de especialistas que actúan en calidad de asesores. Los departamentos en línea contribuyen directamente a las metas de la organización, al tiempo que los departamentos de staff proporcionan consultas especializadas que permiten a los departamento en línea funcionar con eficiencia.

- **Organización funcional**

En una organización funcional, cada administrador es un especialista y cada trabajador tiene muchos jefes. Los administradores especialistas tienen autoridad sobre todas las personas que llevan a cabo las funciones de las que son responsables.

- **Organización en comité**

Esta estructura de organización reemplaza la autoridad individual en todos los niveles de supervisión por un grupo que representa las diversas áreas de operación de la empresa. Designación específica de un grupo encargado para desarrollar una determinada tarea, en una limitada área de trabajo.

## 2.4 Flujo gramas

(MARTÍNEZ López, Elena, 2013), *Manifiesta que el flujo grama “Es una imagen esquemática del proceso. Es un instrumento simple que muestra el flujo del proceso que se está examinando, representando la secuencia de actividades del mismo. Muestra lo que se realiza en cada etapa, las entradas y las salidas y las decisiones que deben tomar las personas involucradas en el proceso, utilizando una serie de símbolos”.*

La manera correcta de definir un procedimiento en un manual de procedimientos es luego de la descripción representarlo gráficamente en un flujo grama lo que le facilita al lector en una sola vista interpretar y por ende lograr el proceso deseado.

Deberá estar estructurado de tal manera que sea de fácil comprensión señalando en cada bloque o símbolo palabras que resuman la actividad, seguir la secuencia del procedimiento descrito considerando que éste es un anexo que respalda el procedimiento descrito.

#### **2.4.1 Símbolos Utilizados en los Diagramas de flujo**


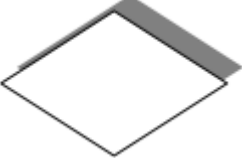




Según el blog de internet (Simbología de Diagramas de Flujo, 2011). Para elaborar un diagrama de flujo de procesos se deben considerar o tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identificar el proceso en cuestión
- Establecer punto por punto la secuencia del proceso
- Describir los pasos o las actividades principales dentro de las figuras geométricas.

Según el blog un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso, cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa del proceso.

Los símbolos gráficos del flujo del están unidos entre sí por medio por medio de flechas que indican la dirección del flujo de proceso, a continuación se presentan los símbolos más utilizados en la elaboración de Flujo gramas de acuerdo al Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, por sus siglas en inglés: *American National Standards Institute*):

Gráfico 11 Figuras para flujo gramas

FIGURA	DETALLE
	<b>PROCESO:</b> Representa la ejecución de una operación por medio de la cual se realiza una parte del procedimiento descrito.
	<b>DECISIÓN:</b> Representa dos o más alternativas por respuesta a una pregunta siguiéndose acciones diferentes según sea la misma (sí, no, etc.)
	<b>SUBPROCESO:</b> Representa la ejecución de un subproceso.
	<b>DOCUMENTO:</b> Cualquier documento o impreso.
	<b>DOCUMENTOS:</b> Varios documentos.
	<b>INICIO O FINAL PROCESO:</b> El punto en que hace su aparición o desaparecen en el flujo un determinado documento.

**Fuente:** Guía para la Elaboración de Diagramas de flujo (Metodología ANSI)

## 2.4.2 Misión

(ALCARAZ, Rafael, 2011, pág. 59). *Manifiesta: “Razón, propósito o motivo por el cual existe una empresa y que guía las actividades de la misma”.*

Tomando como base lo que manifiesta el autor, se puede decir que la misión es la línea base de toda organización, representa la meta común que todos los involucrados deben fijar sus esfuerzos para alcanzarla, y poder mantener y fortalecer la imagen de la institución; además es una carta guía para el desarrollo de las actividades donde el talento humano trabaja articuladamente por generar sostenibilidad en la actividad.



### **2.4.3 Visión**

*Según (ALCARAZ, Rafael, pág. 61) Afirma: “Declaración que se ve el futuro de una empresa y que sirve al emprendedor para establecer el rumbo de la misma”*

Partiendo de la afirmación del autor, la visión es la declaración a futuro o hacia donde queremos llegar, de cómo desea estar verse la organización en el manejo de los recursos, además representa la actividad a la que se dedica y los éxitos que ha conseguido en el desempeño empresarial.

## **2.5 Aspectos del mercado**

### **2.5.1 Estudio de mercado**

*Según: (CORDOVA, Marcial, 2011, pág. 52) señala: “Con el estudio de mercado se busca estimar la cantidad de bienes y servicios que la comunidad adquiriría a determinado precio”.*

El estudio de mercado es una herramienta de investigación que permite determinar el comportamiento de mercado, en relación a la demanda, oferta, precios y comercialización de productos y servicios. Este estudio permite establecer las características de las variables antes mencionadas, para la toma de decisión en el proceso de introducción y posicionamiento de un producto o servicio.

### **2.5.2 La demanda**

*Según dice: (GRAUE, Ana , 2014, pág. 72) “La demanda nos muestra la cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a comprar a diferentes precios”.*

La demanda es una variable del estudio de mercado que estudia a los consumidores de productos y servicios, determinando características como: gustos y preferencias, tendencias, disponibilidad para el pago de precio, cantidad, periodo de consumo, entre otras, esta

información ayuda conocer el comportamiento de los consumidores frente a los productos y servicios.

### **2.5.3 La oferta**

*(MENDEZ, José, 2012, pág. 203) Señala: “La oferta examina las causas o motivaciones para que los empresarios ofrezcan cierta cantidad de mercancías y servicios a un precio determinado y en un momento específico”.*

Considerando lo que afirma José Méndez, la oferta es el conjunto de productores que entregan productos o servicios al mercado de consumidores a un precio determinado, estos ofertantes presentan diferentes características, tales como: frecuencia de producción, cantidad ofertada, calidad entre las más importantes. Estos datos son muy importantes para cuantificar y cualificar la oferta.

### **2.5.4 El precio**

*(MUNCH, Lourdes, 2012, pág. 171). Manifiesta. “Cantidad de dinero que se paga por un bien o servicio”.*

Dentro del estudio de mercado existe la variable precio, que es la cantidad que se asigna como valor de un bien o servicio, además el estudio del precio permite establecer el valor adecuado de un bien o servicio frente a los de la competencia.

### **2.5.5 El producto**

*(MUNCH, Lourdes, 2012, pág. 139) Menciona: “producto es el conjunto de atributos y cualidades tangibles, como presentación, empaque, diseño, contenido; e intangibles, como la marca, imagen, servicio y valor agregado, que el cliente acepta para satisfacer sus necesidades y deseos”.*

Según el autor antes mencionado el producto, es un conjunto de características que el consumidor analiza antes de adquirirlo, a un precio acordado entre el productor y consumidor, cuyo bien satisface necesidades específicas de los demandantes.

### **2.5.6 La publicidad**

*(ALCARAZ, Rafael , 2011, pág. 95) Menciona: “Acciones que hacen llegar un mensaje al mercado meta; el objetivo es impactar directamente al cliente para que compre un producto, lo que incrementa las ventas”.*

La publicidad es una estrategia que tiene como finalidad hacer conocer un producto o servicio, haciendo notar la utilidad y características que posee, esta herramienta de marketing se la aplica para mejorar las ventas, así como también la introducción y posicionamiento del bien.

## **2.6 Estudio técnico**

*(CÓRDOVA, Marcial , 2011, pág. 106) Expresa: “El estudio técnico busca responder las interrogantes básicas; ¿cuánto, dónde, cómo; y con qué producirá mi empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea este un bien o servicio”.*

El estudio técnico es parte importante de un proyecto, porque permite establecer los aspectos operativos en función a los recursos disponibles que generen la mayor rentabilidad para los inversionistas; además ayuda para el diseño óptimo del proceso para brindar el servicio con calidad.

### **2.6.1 Tamaño de Proyecto**

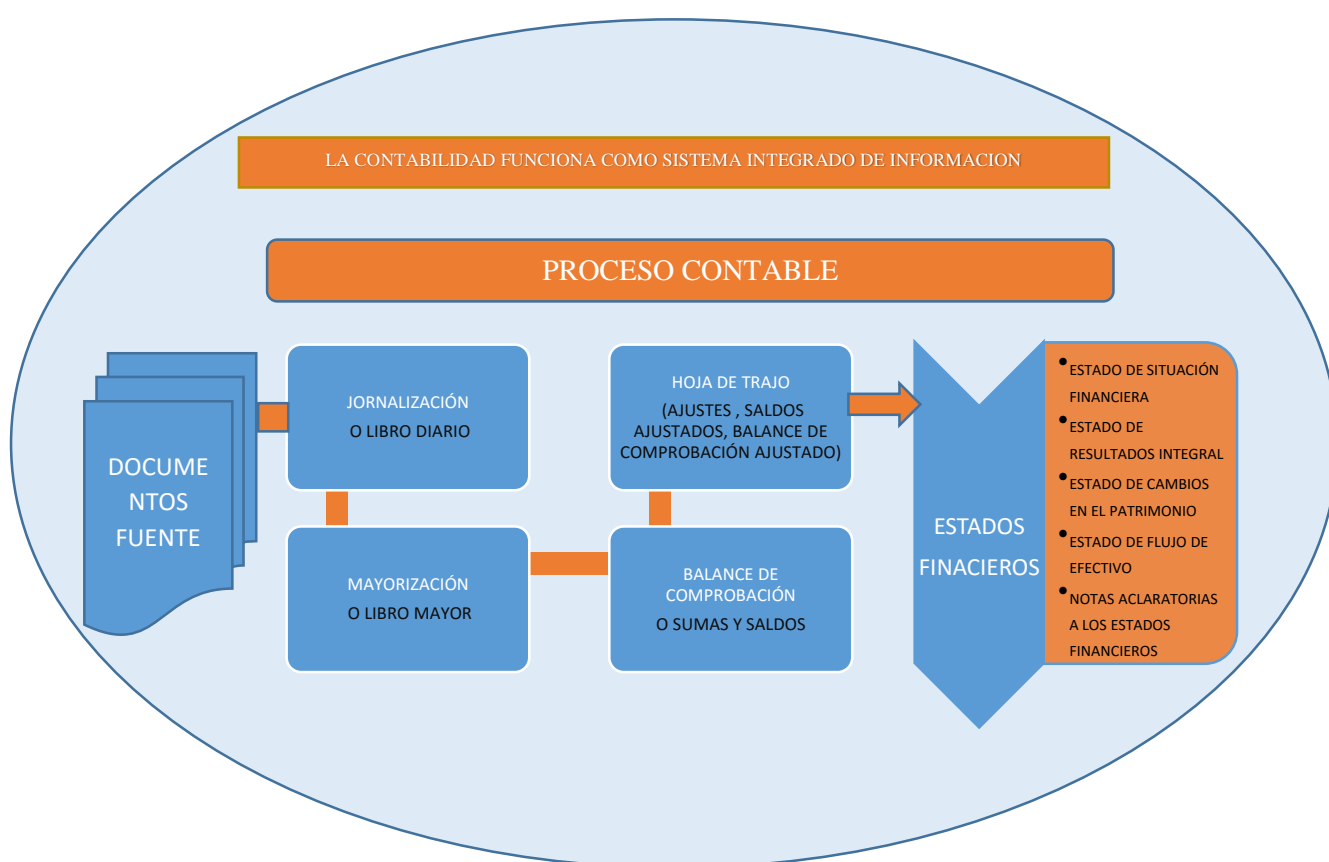
*(SAPAG, Nassir , 2011, pág. 134) Afirma: “Permite determinar el monto de las inversiones y el nivel de operación que, a su vez, permitirá cuantificar los costos de funcionamiento e ingresos del proyecto”.*

El apartado tamaño del proyecto, dentro del estudio de factibilidad es muy importante porque permite establecer los aspectos que condicionan el la capacidad, además se cuantifica el número de productos o servicios que se puede brindar utilizando correctamente los recursos disponibles.

## 2.7 El proceso contable

Según (Rey Pombo, José, 2014, pág. 32). Define: El hecho contable al proceso económico administrativo que repercute en el patrimonio de la empresa y que por tanto es susceptible de ser captado o representado contablemente. Para lo cual se utiliza la ecuación básica patrimonial: **ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO**

### Gráfico 12 Proceso Contable



**Fuente:** José Rey Pombo, 2014

**Elaborado por:** Los Autores

### 2.7.1 Jurnalización o Libro diario

En él se escriben las anotaciones, por el mismo orden que se realizan, a que dan lugar a distintos hechos contables, cada anotación realizada en la cuenta del libro diario se denomina apunte, al conjunto de apuntes de un hecho contable se denomina asiento. En todo asiento, las

sumas de las cantidades en el Debe tienen que ser iguales a la suma de cantidades en el haber. (Rey Pombo, José, 2014, pág. 38)

Este proceso es de mucha importancia en la contabilidad ya que es la base para la preparación de los siguientes procesos contables, aquí se anotarán todos los ingresos por servicios que prestará el Centro, así como los costos y gastos que incurrirá el proyecto para su normal funcionamiento.

### **2.7.2 Libro mayor**

Todo lo escrito en las hojas del libro diario por orden cronológico (día a día) debe trasladarse inmediatamente a otras hojas, cada una de las cuales está dedicada a un elemento patrimonial distinto (en cada hoja se registra una cuenta), a esto se llama libro mayor. (Rey Pombo, José, 2014, pág. 38)

Un buen ordenamiento cronológico de las cuentas permitirá tener un control pormenorizado de cada una de las cuentas que manejará el Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel en el plan de cuentas del departamento contable, información que es útil para la toma de decisiones de Gerencia.

### **2.7.3 Balance de comprobación**

La representación contable de la realidad económica y financiera de la empresa se la realiza en el libro diario, en el que, de acuerdo con los fundamentos de partida doble, tienen que producirse la igualdad de que las sumas del Debe sean iguales a las del Haber. El contenido del libro diario se va trasladando sistemáticamente a las respectivas cuentas de mayor. El balance de comprobación de sumas y saldos se confecciona a partir de la información contenida en el libro mayor, y en él se reflejan todas las cuentas que han recibido alguna anotación. (Rey Pombo, José, 2014, pág. 39)

Concluido los dos procesos anteriores como es la Jurnalización y Mayorización es posible realizar un balance de comprobación que nos da la primera radiografía de la empresa donde de

determina si en el periodo se cumplirá con las metas establecidas en vista que se tiene una proyección de si existirá utilidad o pérdida del ejercicio económico.

#### **2.7.4 Hoja de trabajo**

La hoja de trabajo constituye la herramienta técnica donde se despliega el proceso de cierre del período contable. En ella se comprueba en primer término el uso apropiado de la partida doble, se analiza los saldos en busca de posibles errores; se toma nota de los ajustes obligatorios de fin de año y se discriminan las cuentas reales de las nominales para proceder a cerrar estas últimas y finalmente se preparan los borradores para la presentación de los estados Financieros. (Pellegrino A, Francisco, 2012, pág. 47)

En la hoja de trabajo se realizarán los ajustes necesarios producto de cuentas por cobrar y cuentas por pagar y sus respectivos ajustes que se queden pendientes a 31 de diciembre de cada año con la finalidad de tener información necesaria para la elaboración de los estados financieros.

#### **2.7.5 Los Estados Financieros**

(DEN, Berghe Édgar, 2012) *Manifiesta: “La situación de una compañía y los resultados obtenidos se presentan en los estados financieros; ellos muestran en forma cuantitativa el origen y la aplicación de los recursos empleados por la empresa, el resultado obtenido, su desarrollo y su situación actual. Se preparan para dar un informe periódico acerca de la situación de la empresa, los progresos de la administración y los resultados obtenidos durante el periodo que se estudia”.*

DEN, Édgar, argumenta además que los estados financieros se formulan por los siguientes propósitos:

- Para informarle a la administración el resultado de la gestión.
- Para informarle a los propietarios la rentabilidad obtenida por su inversión y el grado de solidez de la empresa.

- Para fines crediticios, ya que se presentan con el fin de respaldar un crédito y dar seguridad al prestamista.
- Para cumplir con la ley

Los estados financieros son reportes que se elaboran al final de un período contable con el propósito de revelar información sobre la situación económica y financiera a los dueños del ente contable para la toma de decisiones y para con uso de sus datos cumplir con las obligaciones gubernamentales y demás organismos que la supervisan.

### **2.7.6 Características Cualitativas de los Estados Financieros**

(ZAPATA, Jorge, 2011, pág. 61) Contabilidad General. Colombia: Mac Graw Hill Séptima Edición. Manifiesta: para que los estados financieros cumplan a cabalidad con el propósito principal para el que se han creado, deben reunir las siguientes características de calidad:

- **Comprensibilidad.-** Cualidad esencial que facilita comprender los aspectos más importantes sin mayor dificultad, aun a usuarios que no tengan cultura contable.
- **Relevancia.-** La información que proporcionan debe permitir a los usuarios identificar los datos más importantes, a partir de los cuales se toman decisiones.
- **Confiabilidad.-** Las cifras que correspondan a los conceptos expuestos deben ser suficientemente razonables es decir; pueden ser comprobables.
- **Comparabilidad.-** Las cifras estarán expresadas en moneda de un mismo poder adquisitivo, a fin de hacerlas comparables al momento de establecer diferencias de un periodo a otro.

### **2.7.7 Estado de Situación Financiera**

*(JUÁREZ, Luis , 2012, pág. 104) Afirma: “También llamado balance general o estado de posición financiera, presenta los rubros de activos, pasivos y capital de la empresa y refleja la infraestructura con la que cuenta para su operación”.*

El estado de situación financiera refleja la posición financiera de la empresa, en otras palabras contiene información de los activos y pasivos de la organización al iniciar sus actividades.

### **2.7.8 Estado de Resultados Integral**

*(ALCARAZ, Rafael , 2011, pág. 205) Define: “Procedimiento que mide la rentabilidad de una empresa o informa las operaciones que se realizan en la misma en un periodo determinado”.*

Este estado financiero está compuesto por las cuentas de ingresos, egresos, deducciones fiscales, determina la rentabilidad que genera la organización en un periodo de operatividad, es la representación de la posición económica refleja en términos monetarios.

### **2.7.9 Estado de flujo de efectivo**

*(ALCARAZ, Rafael , 2011, pág. 200) Expresa. “Estado financiero que muestra el total de efectivo que ingresó o salió de la empresa, durante un período determinado”.*

Tomando como referencia lo expresado por el autor, el estado de flujo de efectivo representa la entrada y salidas de dinero, esto quiere decir que se puede determinar cuánto de dinero posee la organización para seguir laborando y no presentar problemas de efectivo.

## **2.8 Indicadores financieros**

*(ALCARAZ, Rafael , 2011, pág. 219) Dice: “Instrumentos que se utilizan para evaluar los resultados de las operaciones del negocio y que toman como base los estados financieros proyectados”.*



En base al concepto citado anteriormente, los indicadores financieros son instrumentos que evalúan la información financiera para determinar la factibilidad monetaria del proyecto a tiempo real, este análisis permitirá la toma de decisiones para la puesta en marcha del proyecto o los reajustes técnicos necesarios.

## 2.9 Estudio Financiero

*(MESA, Jhonny , 2013, pág. 29) Expresa: “Corresponde a la última etapa de la formulación del proyecto y recoge y cuantifica toda la información proveniente de los estudios de mercado, estudio técnico, y estudio organizacional”.*

Es la parte del proyecto donde se determina la factibilidad en términos monetarios, debido a que toda la información recopilada en el capítulo del estudio de mercado y técnico se la evalúa mediante la elaboración de presupuestos e índices financieros.

### 2.9.1 Valor Actual Neto

*(ARÉVALO, David , 2012, pág. 98) Afirma: “Es el valor obtenido mediante la actualización de los flujos netos del proyecto, ingresos menos egresos, considerando la inversión como un egreso a una tasa de descuento determinada previamente”.*

El valor actual neto mide la rentabilidad del proyecto en términos monetarios a tiempo presente, su análisis involucra los flujos de efectivo obtenidos durante el periodo de operatividad del proyecto.

**Su fórmula de cálculo es:**

$$VAN = II + \frac{FNE}{(1+r)^1} + \frac{FNE}{(1+r)^2} + \frac{FNE}{(1+r)^3} \cdots + \frac{FNE}{(1+r)^n}$$

Dónde:

VAN= Valor Actual Neto

II = Inversión Inicial

FNE = Flujo neto de efectivo

n = Periodos

### 2.9.2 Tasa Interna de Retorno

*(ALCARAZ, Rafael, 2011, pág. 211) Afirma: “Es la tasa que reduce a cero las equivalencias del valor presente neto, valor futuro, o valor anual en una serie de ingresos y egresos. Es un índice de rentabilidad ampliamente aceptado, el cual va a mostrar si conviene invertir en un determinado proyecto”.*

Este indicador mide la rentabilidad del proyecto en términos de porcentuales, en un periodo de actividades; para la toma de decisión se necesita que la tasa de interna de retorno sea mayor a la tasa de rendimiento medio.

**Su fórmula de cálculo es:**

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \frac{VAN_{Ti}}{VAN_{Ti} - VAN_{Ts}}$$

**Dónde:**

**Ti** = tasa inferior

**Ts** = tasa superior

**VAN** = Valor Actual Neto

### 2.9.3 Periodo de Recuperación

*(ARÉVALO, David, 2012, pág. 138) Expresa: “se define como la magnitud de tiempo en años durante el cual los beneficios o utilidades futuras del proyecto cubren el monto de la inversión”.*

El periodo de recuperación de la inversión ayuda conocer el tiempo en el cual se recuperara la inversión, si la vida útil del proyecto es de cinco años se debe recuperar dentro de ese periodo para considerar un proyecto aceptable.

#### 2.9.4 Beneficio costo

*(ARBOLEDA, German , 2013, pág. 356) Expresa: “Es el cociente que resulta de dividir la sumatoria del valor presente de los ingresos netos a una tasa de interés  $i$  entre la sumatoria del valor presente de los egresos netos a una tasa de interés  $i$ ”.*

El costo beneficio mide la rentabilidad que genera por cada dólar invertido en el proyecto, es la relación de los flujos actualizados sobre la inversión inicial.

#### 2.9.5 Punto de equilibrio

*(BACA, Gabriel , 2010, pág. 148) Expone: “Es el nivel de producción en el que los ingresos por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y los variables.*

Tomando como referencia el concepto emitido por el autor, se puede mencionar que el punto de equilibrio es el nivel de ventas que se necesita efectuar durante un periodo para cubrir los costos y gastos, por tanto no se obtendría ni pérdida ni utilidad.

#### 2.9.6 Tasa de Redescuento (o TMAR)

*(Terrazas Valdez, Roman, 2013); Blog el Divino, <http://divinorttv.blogspot.com> “Se puede decir que siempre que haya una mezcla de capitales (o capital mixto) para formar una empresa, debe calcularse la TMAR de esa empresa como el promedio ponderado de las aportaciones porcentuales y TMAR exigidas en forma individual”.*

El cálculo de la tasa de redescuento se emplea el costo de capital ( $K_p$ ) y la tasa de riesgo de nuestro país, o a su vez la tasa de inflación según sea el sistema actual económico del país. Para esto se aplicará la fórmula de redescuento simple, siendo:

$$i = (1+k_p) * (1+f) - 1$$

De dónde:

$K_p$  = costo de capital

f = tasa de inflación o riesgo país

i = tasa de redescuento

## 2.10 Salud

*(PEREZ, Ernesto , 2011, pág. 98) Expresa: “Estado en que un ser vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones en su medio”.*

La salud es el estado en que una persona o ser vivo pueden realizar cualquier tipo de actividad, y no presenta obstáculos en su desenvolvimiento en el entorno.

### 2.10.1 Centro de Rehabilitación Física

*(TORRES, Manuel , 2012, pág. 134) Dice: “Es un espacio o lugar en el que un paciente que padezca de alguna lesión musculó nerviosa puede recibir u tratamiento de Terapia Física”.*

En base a lo enunciado por el autor, Centro de Rehabilitación Física es el lugar donde existe personal calificado y todos los equipos necesarios para brindar tratamientos de Rehabilitación para diferentes patologías.

### 2.10.2 Rehabilitación Física

*(FERREIRA, Fernando, 2013, pág. 216) Expresa: “Es el proceso de volver a rehabilitar a un individuo, vinculada a un tratamiento para recobrar la condición o el estado que perdió a causa de una enfermedad u otro tipo de trastorno de la salud”.*

De lo enunciado por el autor, la Rehabilitación Física es el tratamiento que se brindará a los usuarios que acudan al Centro de Rehabilitación y Terapia Física para tratar de mejorar la condiciones de vida de los pacientes que presentan patologías en ocasiones crónicas y que no les permite realizar sus actividades normales, repercutiendo en la calidad de vida de cada uno de ellos.

### **2.10.3 Atención médica ambulatoria**

*(BAEZ, Pedro, 2012, pág. 287) Afirma: “Es una de las especialidades de la medicina que se ocupa de los diagnósticos y Terapias sin que el paciente necesite hospitalización”*

La atención médica ambulatoria o a domicilio consiste en que los servicios de salud serán entregados directamente al paciente que lo requiera, esto quiere decir que no hace falta la hospitalización para ser atendido con todos los cuidados necesarios, porque hoy en día existen las facilidades y equipos para poder brindar un servicio eficiente.

## **2.11 Análisis del capítulo**

Toda trabajo de índole investigativo debe contar con andamiaje de bases teóricas determinadas, esto es, un conjunto de teorías sobre las cuales se sustentará el proyecto para cumplir con los objetivos y metas propuestos en los temas relacionados con la investigación y el campo de conocimiento al que se está incursionando.

En el presente capítulo se compilan definiciones, conceptos, ideas, opiniones y teorías de diferentes autores sobre los temas implícitos en el tema de investigación, todo este material se encuentra en orden cronológico que permite al lector encontrar de una manera rápida temas en los que no tenga conocimiento o que quiera contrastar con los conocimientos adquiridos, para lo cual las bases teóricas se encuentran en un orden sistemático, donde se resume conceptos, ideas y teorías de los autores consultados y a partir de los cuales se argumenta una opinión personal de cómo influirá en el proyecto de investigación.

## **CAPÍTULO III**

### **3 ESTUDIO DE MERCADO**

El presente estudio de mercado es un proceso sistemático de análisis de información acerca del servicio, oferta, demanda, precios y estrategias, cuya finalidad es obtener datos confiables para establecer la demanda insatisfecha que necesita de los servicios de Rehabilitación y Terapia Física en la ciudad de El Ángel.

#### **3.1 Objetivos del estudio de mercado**

##### **3.1.1 Objetivo general**

Realizar un estudio de mercado para identificar la aceptación de la ciudadanía para la creación de un Centro de Rehabilitación y Terapia Física mediante atención ambulatoria en la ciudad El Ángel, Cantón Espejo Provincia del Carchi, mediante el análisis de la demanda, oferta, precios y comercialización.

##### **3.1.2 Objetivo específicos.**

- Evaluar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física que se brinda en la ciudad El Ángel, mediante la investigación primaria, para determinar la calidad.
- Analizar la situación actual de la oferta de servicios de Rehabilitación y Terapia que tiene la ciudad El Ángel, con aplicación de entrevistas, para cuantificar y cualificar la competencia.
- Determinar la demanda de servicios de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio en la ciudad El Ángel, mediante la aplicación de encuestas, para determinar la aceptabilidad de servicio propuesto.

- Establecer el costo del servicio a través del análisis los precios de la competencia, con la finalidad de establecer un precio promedio por el servicio de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio.
- Definir las maneras de promoción y publicidad acordes con el servicio y el mercado para convencer a los clientes y posicionar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio.

### 3.1.3 Variables del estudio de mercado

Las variables a evaluarse son: servicio, oferta, demanda, precios y estrategias de comercialización.

**Cuadro 13 Variables e Indicadores del estudio de Mercado**

<b>Variables</b>	<b>Indicadores de las variable</b>
<b>Oferta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en la actividad</li> <li>• Capacidad de atención</li> <li>• Número de Centros de Rehabilitación</li> <li>• Atención medica al usuario</li> <li>• Equipos tecnológicos utilizados</li> </ul>
<b>Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Preferencia del servicio</li> <li>• Tipo de servicio</li> <li>• Necesidad del servicio ambulatorio</li> <li>• Disponibilidad para contratar del servicio a domicilio</li> </ul>
<b>Demanda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población con patologías Físicas</li> <li>• Existencia de Centros de Rehabilitación y Terapia Física</li> <li>• Frecuencia de contratación</li> <li>• Aspectos para contratar</li> </ul>
<b>Precio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de ingresos</li> <li>• Análisis del precio</li> <li>• Determinación del precio</li> <li>• Precio de adquisición</li> <li>• Precio de venta</li> </ul>
<b>Promoción y Publicidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de Comunicación</li> </ul>

**Fuente:** Estudio de Mercado

**Elaborado por:** Los Autores

### 3.2 Matriz del estudio de mercado

**Cuadro 14 Matriz de relación del estudio de Mercado**

Objetivo Especifico	Variable	Indicador	Fuente de información	Técnica	Publico meta
Analizar la situación actual de la oferta de servicios de Rehabilitación y Terapia que tiene la ciudad El Ángel, con aplicación de entrevistas, para cuantificar y cualificar la competencia	Oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tiempo en la actividad</li> <li>· Capacidad de atención</li> <li>· Número de Centros de Rehabilitación</li> <li>· Atención medica al usuario</li> <li>· Equipos tecnológicos utilizados</li> </ul>	Primaria	Entrevista	Centros de Rehabilitación
Evaluar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física que se brinda en la ciudad El Ángel, mediante la investigación primaria, para determinar la calidad	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Calidad del servicio</li> <li>· Preferencia del servicio</li> <li>· Tipo de servicio</li> <li>· Necesidad del servicio ambulatorio</li> <li>· Disponibilidad para contratar del servicio a domicilio</li> </ul>	Primaria	Encuesta	Población económicamente activa de la ciudad El Ángel
Determinar la demanda de servicios de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio en la ciudad El Ángel, mediante la aplicación de encuestas, para determinar la aceptabilidad de servicio propuesto	Demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Población con patologías Físicas</li> <li>· Existencia de Centros de Rehabilitación y Terapia Física</li> <li>· Frecuencia de contratación</li> <li>· Aspectos para contratar</li> <li>· Experiencia profesional</li> </ul>	Primaria	Encuesta	Población económicamente activa de la ciudad El Ángel
Establecer el costo del servicio a través del análisis los precios de la competencia, con la finalidad de establecer un precio promedio por el servicio de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio.	Precio	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Análisis del precio</li> <li>· Determinación del precio</li> <li>· Precio de adquisición</li> <li>· Precio de venta</li> <li>· Nivel de ingresos</li> </ul>	Primaria	Encuesta	Población económicamente activa de la ciudad El Ángel
Definir las maneras de promoción y publicidad acordes con el servicio y el mercado para convencer a los clientes y posicionar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio	Promoción y Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Medios de Comunicación</li> </ul>	Primaria	Encuesta	Población económicamente activa de la ciudad El Ángel

**Fuente:** Investigación directa.

**Elaborado por:** Los Autores.



### 3.3 Mecánica Operativa del Estudio de Mercado

Para efectuar el estudio de mercado se procedió de la siguiente manera.

#### 3.3.1 Identificación de la Población

La Ciudad de El Ángel, se encuentra ubicada al sur oeste de la Provincia del Carchi a 3200m de altura sobre el nivel del mar tiene un clima frío y ventoso, cuya temperatura es de 11 grados centígrados con una población aproximada de 5669 habitantes, los cuales serán objeto de esta investigación. (ASIS, 2015)

#### 3.3.2 Determinación de la muestra

Para la determinación de la muestra se toma en cuenta al población total de la parroquia urbana El Ángel que de acuerdo al (ASIS, 2015) son 5669 habitantes, y por tratarse de una población finita se procederá a realizar un muestreo aleatorio de acuerdo con la siguiente fórmula.

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * \delta^2 * N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 * \delta}$$

Siendo:

N = Tamaño de la población = 5669 habitantes

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 1,96

d = Varianza = 0,5

E = Error de 0,05 (población finita)

Remplazando los datos en la respectiva formula se obtiene los siguientes resultados

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5^2 * 5669}{0,05^2 * (5669-1) + 1,96^2 * 0,5}$$

$$n = 360$$

Realizado el cálculo para determinar la muestra se establece que se debe realizar 360 encuestas, en la ciudad El Ángel.

### 3.3.3 Distribución de la muestra

Con la finalidad de obtener información veraz y de toda la población de la ciudad El Ángel se distribuye las 360 encuestas en los nueve barrios catastrados de la ciudad, para luego distribuir el número de encuestas que se realizarán en cada los barrios señalados de acuerdo con el porcentaje establecido en relación del total de la población con el fin de determinar el número de encuestas que se deben realizar, obteniéndose las siguientes cantidades.

**Cuadro 15 Distribución de la muestra**

<b>BARRIOS CIUDAD EL ÁNGEL</b>	<b>% EN RELACIÓN POBLACIÓN TOTAL CIUDAD EL ÁNGEL</b>	<b>NÚMERO DE ENCUESTAS</b>
Centro	27,78	100
San Francisco	6,94	25
Ciudadela Los Dávalos	5,56	20
Las Tres Tolas	2,78	10
Bellavista	13,89	50
La Colmena	5,56	20
Los Tauras	15,28	55
San Vicente	15,83	57
Santiagillo	6,39	23
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>360</b>

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Los Autores

### **3.3.4 Entrevista realizada a una especialista en Rehabilitación y Terapia Física del medio local. Lic. Andrea Piedad Cevallos.**

Con la finalidad de conocer la situación actual de la oferta de servicios de Rehabilitación y Terapia que existe en la ciudad El Ángel se realiza la entrevista a la fisioterapeuta que labora en el único Centro que existe como competencia.

#### **Pregunta 1 ¿Qué tiempo tiene funcionando el Centro de Rehabilitación y ofrecen servicios personalizados a domicilio?**

- **Respuesta:** El Centro de Rehabilitación y Terapia Física tiene funcionando tres años con tres meses y no se realiza servicios personalizados, solo se atiende en las instalaciones de la institución.
- **Conclusión:** Se determina que en servicio ambulatorio que prestará en proyecto no tendrá competencia en vista que el actual solo realiza atenciones en el local y el proyecto realizará atenciones tanto en el Centro así como de manera ambulatoria en los sectores rurales del Cantón.

#### **Pregunta 2 ¿Cuántos pacientes anuales atienden en el Centro de Rehabilitación y cuanto es el precio por cada sesión?**

- **Respuesta:** En el Centro de Rehabilitación cuenta con un fisioterapeuta que no atiende todos los días de la semana, con un solo profesional se atiende en el año 2013 a 448 usuarios, año 2014 a 525 usuarios y año 2015 a 573 usuarios y el precio por cada sesión es de \$15.00 quince dólares con 00/100.
- **Conclusión:** Con los datos proporcionados por la competencia nos sirve como base para analizar la oferta histórica y los costos y gastos que incurre el proyecto con la finalidad de determinar el precio más conveniente para el proyecto y que será con un margen menor hasta captar clientes.

**Pregunta 3 ¿Usted sabe si existen otros Centros de Rehabilitación y Terapia Física sea público o privado en la ciudad El Ángel?**

- **Respuesta:** no existe otra institución que brinde estos servicios de Rehabilitación y Terapia Física ni en el Centro de Salud de IESS como en el Hospital Básico no hay este servicio, hasta la presente fecha solo existe nuestra institución
- **Conclusión:** es beneficioso para el proyecto ya que no se tendrá competencia privada.

**Pregunta 4 ¿El Centro de Rehabilitación ofrece el servicio de atención medica?**

- **Respuesta:** Nuestra institución no tiene el servicio atención medica trabajamos con referencia del Hospital Básico, Centro de Salud del IESS y consultorios particulares
- **Conclusión:** el proyecto si prestará servicio médico en medicina general lo que será un valor agregado de nuestro proyecto generando confianza a los usuarios que harán uso de nuestros servicios

**Pregunta 5 ¿El Centro de Rehabilitación cuenta con equipos de tecnología actual?**

- **Respuesta:** Nuestra institución por tener menos de tres años brindando atención de Rehabilitación tiene la mayor parte de sus equipos y mobiliario son nuevos y actuales.
- **Conclusión:** para la implementación del Centro de Rehabilitación y Terapia Física se investigará el equipamiento necesario y que preste los mejores beneficios para los usuarios para lo cual se adquirirá equipos con la última tecnología en el mercado local

### **3.4 Tabulación y Análisis de las Encuestas**

Después de haber realizado las encuestas a la población económicamente activa de la ciudad El Ángel en un número de 360 se obtuvieron los siguientes resultados:

### 3.4.1 Encuesta aplicada a la población económicamente activa de la ciudad El Ángel. ¿La calidad del servicio de Rehabilitación y Terapia Física que brindan los Centros de salud públicos y privados es?

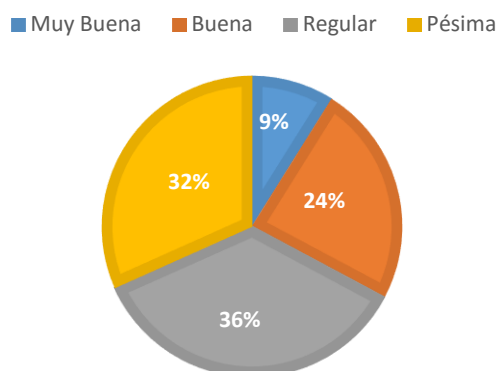
**Cuadro 16 Calidad Del Servicio**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	32	9
Buena	86	24
Regular	128	36
Pésima	114	32
Total	360	100

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 13 Calidad del servicio**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El servicio que brindan los Centros públicos y privados en el área de Rehabilitación en un alto porcentaje lo califican regular, ya que no cumplen en totalidad con las expectativas de los clientes, mientras que otro pequeño porcentaje manifiestan que es pésimo; y existe otro porcentaje bajo afirma que es bueno y muy bueno.

## ¿Al momento de contratar el servicio de Rehabilitación y Física prefiere?

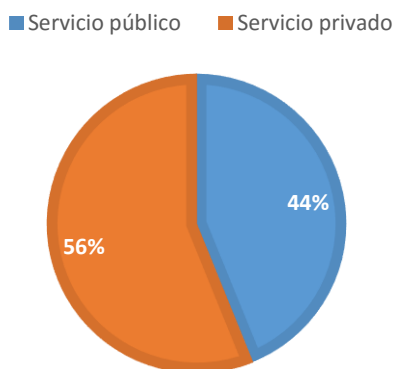
**Cuadro 17 Preferencia Del Servicio**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio público	158	44
Servicio privado	202	56
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 14 Preferencia Del Servicio**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que casi más de la mitad de personas encuestas prefieren obtener un servicio de Terapia Física privada por dos motivos; el primero porque ofrecen un mejor servicio y excelente trato al cliente y el segundo porque no tienen que esperar demasiado tiempo para ser atendidos, ya que realizan previas citas para ser atendidos.

## ¿Qué tipo de servicios le gustaría que preste el Centro de Rehabilitación y Terapia Física?

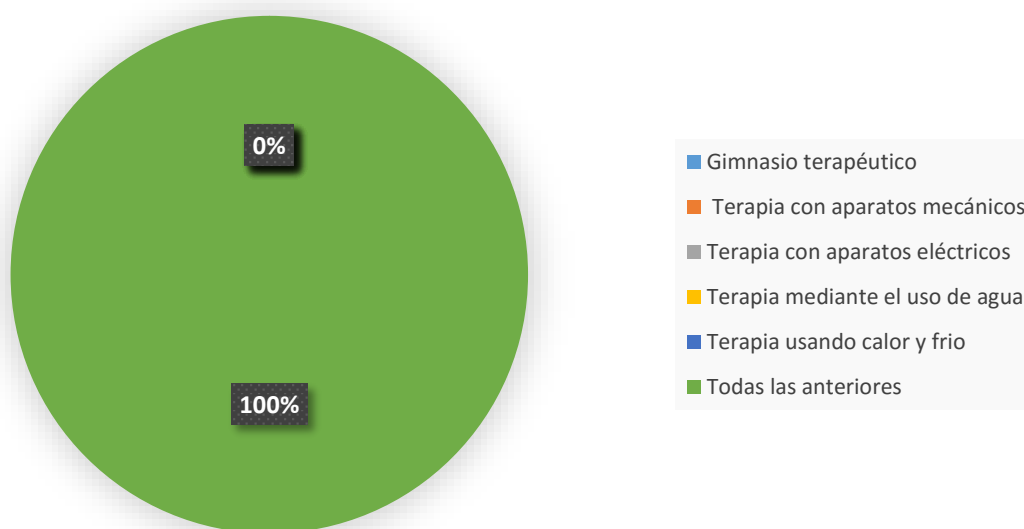
**Cuadro 18 Tipo De Servicio**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gimnasio terapéutico	0	0
Terapia con aparatos mecánicos	0	0
Terapia con aparatos eléctricos	0	0
Terapia mediante el uso de agua	0	0
Terapia usando calor y frio	0	0
Todas las anteriores	360	100
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 15 Tipo De Servicio**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, la población investigada necesita de todos los servicios que brinda un Centro Rehabilitación y Terapia Física, porque es importante que las patologías sean bien atendidas.

## ¿Considera necesario brindar el servicio de ambulatorio de Rehabilitación y Terapia Física?

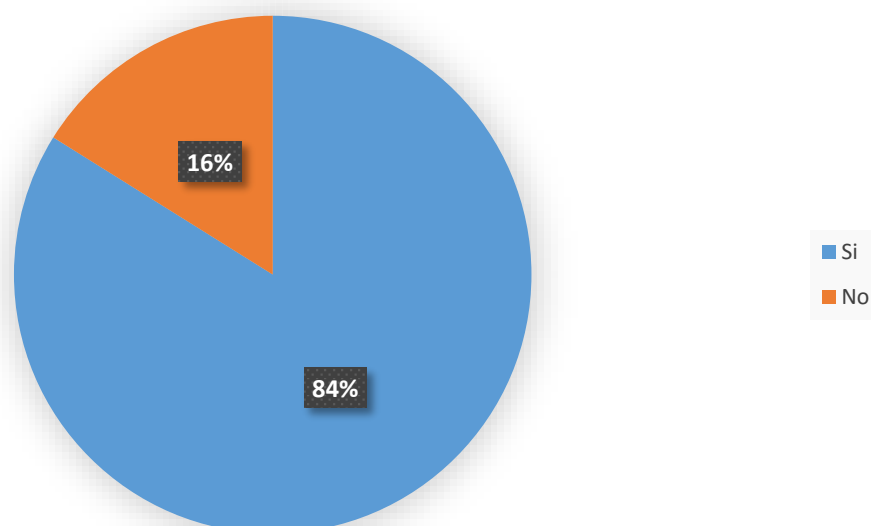
**Cuadro 19 Necesidad Del Servicio Ambulatorio**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	302	84
No	58	16
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 16 Necesidad Del Servicio Ambulatorio**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de la población investigada manifiesta que es necesario que en la ciudad de El Ángel se brinde el servicio de Rehabilitación y Terapia Física a domicilio porque existe pacientes que no pueden movilizarse a los Centros de salud para recibir los tratamientos.



## ¿Contrataría el servicio a domicilio de Rehabilitación y Terapia Física?

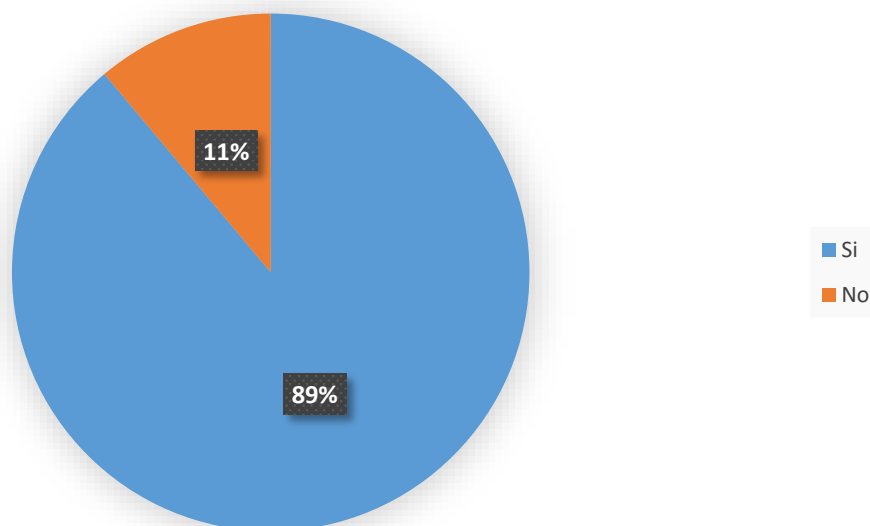
**Cuadro 20 Disponibilidad Para Contratar Del Servicio A Domicilio**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	320	89
No	40	11
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 17 Disponibilidad para contratar del servicio a domicilio**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un porcentaje muy significativo de la población investigada está de acuerdo en contratar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física, porque brindará todas las facilidades para el tratamiento de las patologías de la población afectada.

## ¿Sufre usted o alguno de sus familiares de dolencias que necesites Rehabilitación y Terapia Física?

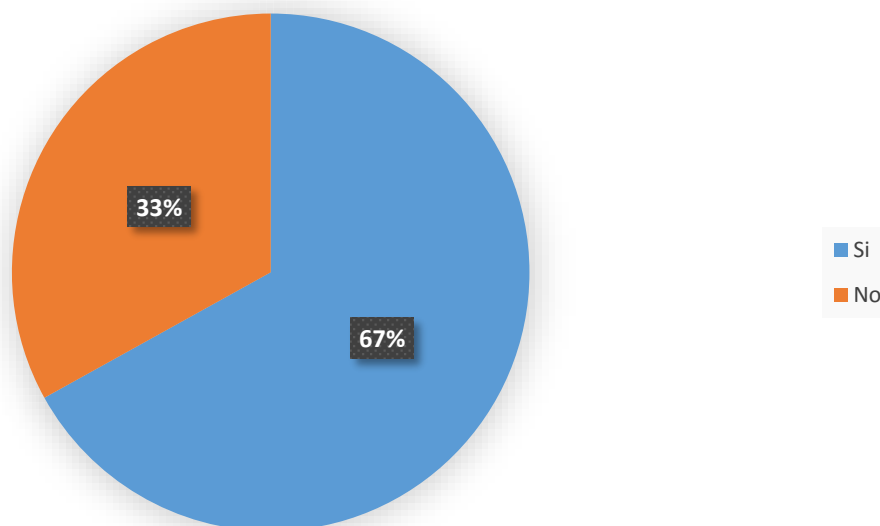
**Cuadro 21 Población Con Patologías Físicas**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	241	67
No	119	33
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 18 Población Con Patologías Físicas**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a datos estadísticos, un alto porcentaje sufren de alguna dolencia Física en donde necesitan Rehabilitación Física entre estos se encuentran las personas de la tercera edad, ya que son más propensos a sufrir lesiones por caídas y por falta de movimiento para generar masa muscular, también existen personas que realizan deportes físicos, niños, mujeres que después de haber ingresado a una cirugía quirúrgica muscular, necesitan de tratamientos y Terapias Físicas.

**¿Tiene conocimiento de la existencia de Centros de Rehabilitación y Terapia Física en la ciudad El Ángel?**

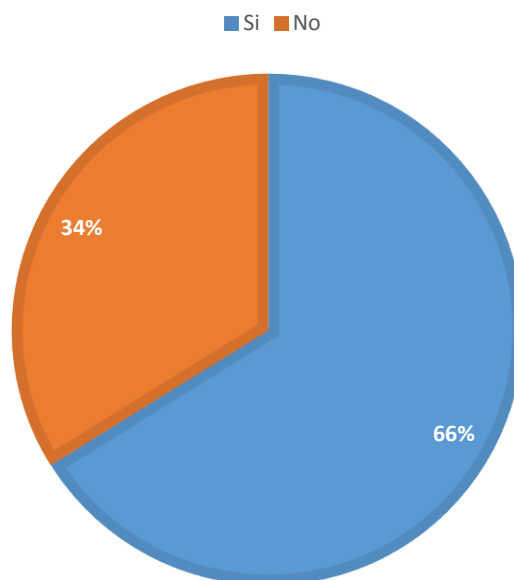
**Cuadro 22 Existencia De Centros De Rehabilitación Y Terapia Física**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	238	66
Si	122	34
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 19 Existencia de Centros de Rehabilitación y Terapia Física**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de la población afirma no conocer la existencia de Centros que brindan servicios de Rehabilitación y Terapia Física, así como también carecen de personal adecuado para realizar este tipo de actividad, es por esta razón de crear un Centro de Terapia y Rehabilitación con los equipos y personal necesario para brindar un excelente servicio.

## ¿Cuál sería la frecuencia de contratación del servicio de Rehabilitación y Terapia Física?

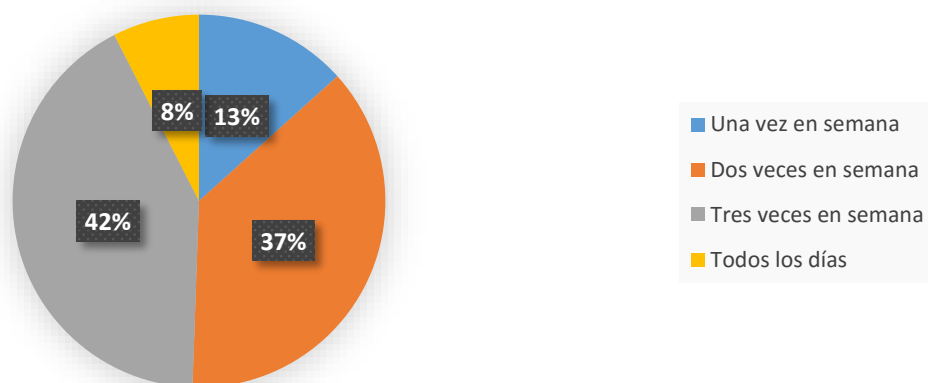
**Cuadro 23 Frecuencia de contratación**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez en semana	48	13
Dos veces en semana	134	37
Tres veces en semana	151	42
Todos los días	27	8
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 20 Frecuencia de contratación**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de personas acudirían a realizarse las Terapias o rehabilitaciones hasta tres veces por semana, esto para obtener una rápida mejoría de sus lesiones, sin embargo otras deciden dos veces en la semana, ya que sus trabajos no les permiten tomarse más días, y existe un porcentaje más bajo en donde solo recurrirían a su tratamiento una sola vez por semana esto porque sus ingresos económicos no se lo permite para realizarse tratamientos por más días.

**¿Para contratar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física que aspectos considera importantes?**

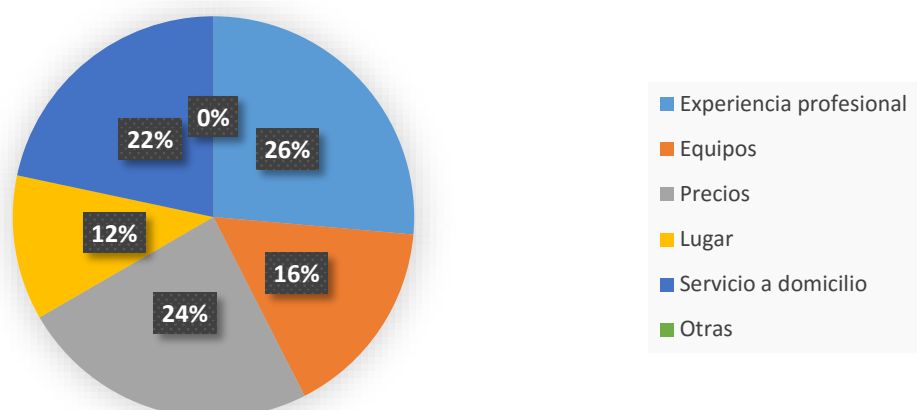
**Cuadro 24 Aspectos para contratar**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Experiencia profesional	95	26
Equipos	58	16
Precios	87	0
Lugar	42	12
Servicio a domicilio	78	22
Otras	0	0
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>76</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 21 Aspectos para contratar**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las personas que necesitan de los servicios de Rehabilitación y Terapia Física es que se les brinde un servicio con profesionales de experiencia, esto comprende desde el trato hacia el cliente y la eficiencia en el servicio, así como también que cuenten con el personal que tenga conocimientos y que sea preparada en esta área, así como también contar con la tecnología idónea y adecuada para realizar varios tipos de tratamientos.

## ¿Cuál es su nivel de ingresos?

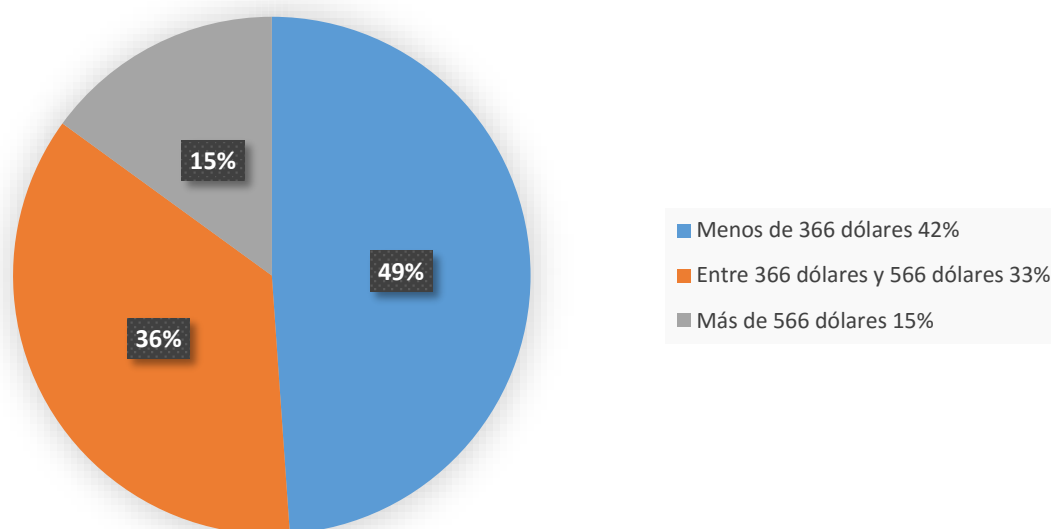
**Cuadro 25 Nivel de ingresos**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 366 dólares	176	49
Entre 366 dólares y 566 dólares	130	36
Más de 566 dólares	54	15
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 22 Nivel de ingresos**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de las personas encuestas perciben un sueldo básico, en su gran mayoría son aquellas que trabajan en entidades privadas en donde solo reciben su salario básico y dentro de estas se encuentran también las personas de la tercera edad en donde su salario mensual es generado por las aportaciones realizadas al seguro. Existe un bajo porcentaje que percibe un salario alto.

## ¿Cuál sería el precio que pagaría por el servicio de Rehabilitación y Terapia Física?

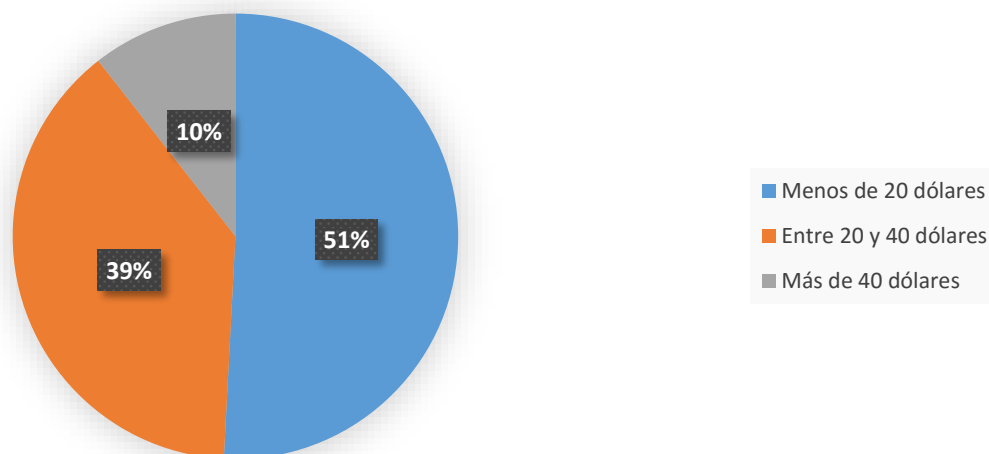
**Cuadro 26 Precio de adquisición**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 20 dólares	183	51
Entre 20 y 40 dólares	139	39
Más de 40 dólares	38	11
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 23 Precio de adquisición**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los ingresos y posibilidades económicas de cada persona, existe un alto porcentaje en donde pagarían por el servicio de Terapia y Rehabilitación menos de 20 dólares, esto por la situación económica por la que atraviesa el país, y tomando en cuenta que de acuerdo a las lesiones que tengan los pacientes, serán las rehabilitaciones o Terapias que necesiten estos.

## ¿Cuál es del medio de comunicación de su preferencia?

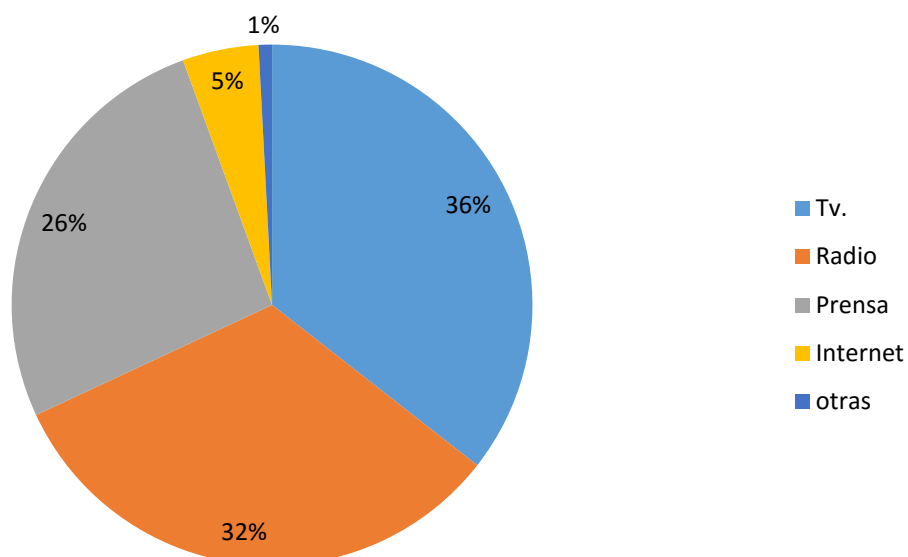
**Cuadro 27 Medios de comunicación**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tv.	128	36
Radio	117	33
Prensa	95	26
Internet	17	5
otras	3	1
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 24 Medios de comunicación**



**Fuente:** Población Económicamente Activa El Ángel

**Elaborado por:** Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de la población prefiere la televisión como medio de comunicación masivo seguido de quienes prefieren la radio, un porcentaje menor de quienes prefieren la prensa e internet. Además existen personas que prefieren material publicitario como hojas volantes.



### **3.5 Descripción del Servicio**

El Centro de Rehabilitación y Terapia Física brindará los siguientes servicios:

- ElectroTerapia
- MecanoTerapia y kinesioTerapia
- HidroTerapia
- TermoTerapia

Para brindar un servicio de calidad se contará con equipos de última tecnología y el talento humano calificado.

El valor agregado del servicio es la atención ambulatoria, lo que permite brindar un servicio de calidad a domicilio.

Para la operatividad del servicio, en lo que se refiere a horarios de atención a usuarios se aplicará lo siguiente.

De lunes a viernes de 8:00 am. a 13:00 pm y de 14:00 pm a 18:00 pm, además con horarios flexibles.

### **3.6 Análisis de la Demanda**

El estudio de la demanda corresponde en identificar el número de personas que necesitan del servicio de Rehabilitación y Terapia Física ya sea en el Centro de Rehabilitación o de carácter ambulatorio. Para estudio de la demanda se utilizó información extraída del documento proporcionado por el Ministerio de Salud Pública llamado Análisis Situacional Integral de Salud, El Ángel 2015. Donde existe información de la población con patologías que pueden ser tratadas a través de Rehabilitación y Terapia Física.

### 3.6.1 Demanda Histórica

Como se puede observar en el cuadro siguiente el crecimiento de la demanda marca expectativa.

**Cuadro 28 Demanda histórica**

AÑO	No. PACIENTES ATENDIDOS	$i = \frac{Da}{Dh} - 1$
2011	950	
2012	1.075	0,13
2013	1.195	0,11
2014	1.347	0,13
2015	1.838	0,36

**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

**Dónde:**

**Dh** = Demanda histórica

**Da** = Demanda actual

$$\frac{\sum i}{n} = \frac{0,73}{4} = 0,1825$$

$$i = 18,25\%$$

La tasa de crecimiento de la demanda se ubica en 18,25%.

#### 3.1.1. Proyección de la Demanda

Para determinar la demanda futura se utilizó la tasa de crecimiento del 18,25%. Para esto se aplicó la fórmula del monto. Factor de crecimiento (1,1825). Además se aplicó el promedio de atenciones recomendado por un especialista, para cuantificar por servicios.

$$D_n = D_o (1+i)^n$$

**Dónde:**

D<sub>n</sub>: demanda futura

D<sub>o</sub>: Demanda determinada en la investigación.

i: tasa de crecimiento

n: año proyectado.

**Cuadro 29 Proyección de la Demanda**

AÑO	No. PACIENTES ATENDIDOS	PERIODOS PARA EL SERVICIO PROMEDIO	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA EN No. DE ATENCIONES
2016	2.176	8,00	17.406
2017	2.575	8,00	20.603
2018	3.049	8,00	24.389
2019	3.609	8,00	28.870
2020	4.272	8,00	34.174

**Fuente:** Análisis Situacional Integral de Salud (ASIS) El Ángel 2015

**Elaborado por:** Los Autores

Como se puede observar en el cuadro se determina que en la ciudad El Ángel existirá una demanda ascendente, misma que está en concordancia con una tasa de crecimiento establecida de los datos históricos de las atenciones realizadas por el ASIS 2015 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador y está en concordancia con el crecimiento de la población del Cantón.

**3.7 Análisis de la Oferta**

El estudio se le efectuó en base a la capacidad que ofrece la competencia casi similar. En la ciudad existe un Centro de atención para la Rehabilitación y Terapia Física pero que no brinda atención ambulatoria, para efectos de análisis se utilizó este tipo de información.

### 3.7.1 Oferta Histórica

Como se puede observar en el cuadro siguiente el crecimiento de la oferta tiene una tendencia ascendente, de acuerdo con los datos obtenidos por el Centro de Rehabilitación Física afincado en la ciudad El Ángel

**Cuadro 30 Oferta Histórica**

AÑO	CAPACIDAD PARA ATENDER EN No. DE PACIENTES	$i = \frac{C_o}{C_n} - 1$
2013	490	
2014	525	0,07
2015	573	0,09

**Fuente:** Centro de Rehabilitación Terapia Física

**Elaborado por:** Los Autores

$$\frac{\sum i}{n} = \frac{0,16}{2} = 0,08$$

$$i = 8\%$$

La tasa de crecimiento de la oferta se ubica en 8%.

### 3.1.2. Proyección de la Oferta

Para proyectar la oferta se utilizó la tasa de crecimiento de la oferta histórica del 8%, para esto se aplicó la siguiente fórmula:

$$O_n = O_o (1+i)^n$$

**Dónde:**

O<sub>n</sub>: oferta futuro

O<sub>o</sub>: oferta determinada en la investigación.

i: tasa de crecimiento

n: año proyectado.

De igual forma en la demanda se determina un promedio de 8 atenciones que oferta la competencia para el tratamiento de un paciente con patologías de Terapia Física dando como resultado el número de atenciones ofertadas por la competencia.

**Cuadro 31 Proyección de la oferta**

AÑO	PROYECCIÓN DE LA OFERTA	PERIODOS PARA EL SERVICIO PROMEDIO	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA EN No. DE ATENCIONES
2016	619	8,00	4.957
2017	668	8,00	5.361
2018	721	8,00	5.797
2019	778	8,00	6.270
2020	840	8,00	6.780

**Fuente:** Centro de Rehabilitación Terapia Física

**Elaborado por:** Los Autores

Se evidencia que al igual que la demanda la oferta existente tiene un crecimiento positivo que está en concordancia con el crecimiento poblacional del Cantón, que multiplicado por el número promedio de atenciones por cada paciente da como resultado el número de atenciones que realiza la oferta existente.

### 3.8 Demanda Insatisfecha

Para determinar la demanda insatisfecha se contraponen la demanda existente con la oferta del sector con el fin de determinar el número de atenciones promedio que no son cubiertas por la competencia y que el proyecto captará dependiendo de la capacidad instalada que se analizará más adelante.

**Cuadro 32 Proyección de la demanda insatisfecha por atenciones**

AÑO	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	PROYECCIÓN DE LA OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA	% QUE CUBRE EL PROYECTO
2016	17.406	4.957	12.448	67%
2017	20.603	5.361	15.243	55%
2018	24.389	5.797	18.591	45%
2019	28.870	6.270	22.600	37%
2020	34.174	6.780	27.394	30%

**Elaborado por:** Los Autores

### **3.9 Estrategias comerciales del servicio**

Las siguientes estrategias comerciales están basadas en la mezcla mix del marketing con relación al producto, precio, promoción, plaza.

#### **3.9.1 Estrategias de producto**

Los principales productos que el Centro de Rehabilitación y Terapia Física ofrece se enmarcan principalmente en la calidez de sus servicios, el trato humanístico de los mismos y la efectividad del diagnóstico y tratamiento hacia nuestros pacientes. Las Terapias Físicas que se aplicarán en el Centro serán:

- Manipulación Ortopédica (MecanoTerapia y kinesioterapia)
- Estimulación eléctrica. (ElectroTerapia)
- Ejercicio terapéutico en agua (HidroTerapia)
- Estimulación térmica (TermoTerapia)

Para el tratamiento adecuado de cada tipo de Terapia, se contará con un equipo técnico y humano responsable y profesional para poder asistir a cada paciente con el fin de que supere su dolencia Física de manera óptima y eficaz.

#### **3.9.2 Estrategias de precio**

Los precios que el Centro ha establecido se basan en la captación inicial de clientes o pacientes, de esta manera se establece el precio de \$13,00 americanos para tratamiento en el Centro de Rehabilitación y \$18,00 para tratamiento ambulatorio, las mismas que incluyen la Terapia Física necesaria a través de todos los servicios que cuenta y que sea aplicable al paciente.

Se debe indicar que el valor determinado para cada consulta está en concordancia con el sector, para la cual se hizo un análisis y se establece un 13% menos del valor normal por

consulta de la competencia con el fin de captar clientes y que está de acuerdo con la capacidad de pago de la población

### **3.9.3 Estrategias de promoción y publicidad.**

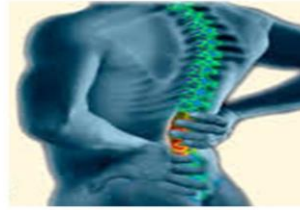
Para dar a conocer el Centro de Rehabilitación y Terapia Física, se van a utilizar las siguientes estrategias de promoción, a fin de incentivar la positiva aceptación del producto por parte de los consumidores; tratando de lograr un posicionamiento en la mente del consumidor, la misma que se realizará por medio de estrategias tales como:

- Promover el servicio de Terapia Física, destacando su importancia a través de: presentaciones publicitarias en los canales de televisión de la región.
- Además se promocionará e informará el servicio en cuñas radiales, puesto que la mayor parte de la población tiene acceso a este medio de comunicación.
- Se ubicará la publicidad en portadas de prensa, en donde se especifique la ubicación del Centro de tratamiento y desde luego muestre el producto y sus ventajas a la población en general.
- La creación de una página web es una excelente estrategia, ya que en la actualidad el uso de la tecnología se ha convertido en el medio más importante para dar a conocer un producto nuevo, puesto que atraviesa fronteras y se puede conquistar nuevos mercados, además está en constante cambio.
- Es igualmente necesario, la publicación de trípticos y hojas volantes, brindando a la población los conocimientos necesarios de los servicios de Terapia Física para que se instruyan y a la vez estén al tanto de cómo tratar sus dolencias.

El aporte informativo es de vital importancia porque un producto o servicio tiene acogida cuando existe información y se encuentra en todos los medios publicitarios para todo nivel socioeconómico. A continuación se muestra el diseño del logotipo con el que se identificará al Centro de Rehabilitación.

### Ilustración 1 Logotipo del Centro de Rehabilitación y Terapia Física

**CENTRO DE REHABILITACIÓN  
Y TERAPIA FÍSICA**



**EL ÁNGEL**

**Elaborado por:** Los Autores

#### 3.9.4 Estrategias de plaza

El Centro de Rehabilitación Física está ubicado en la ciudad El Ángel, en el Cantón Espejo, en pleno Centro de la ciudad junto al parque central, ocupa una extensión de 172 metros cuadrados, Aquí encontramos las siguientes divisiones organizacionales y estructurales, así el Centro cuenta con:

- Parqueo seguro para 4 vehículos livianos
- Cuatro consultorios para los médicos especialistas
- Unas áreas contables y administrativas
- Un gran espacio para las Terapias Físicas
- Una sala de espera con sillas cómodas.

En el Centro de Rehabilitación y Terapia Física los pacientes podrán encontrar el sitio ideal donde puedan realizar su rehabilitaciones de una forma personalizada para cada problema, es decir de acuerdo a su condición física con precios realmente accesible cuidando el presupuesto familiar.

El Centro brindará un servicio especializado de calidad y profesionalismo, la mejor Terapia Física, valiéndonos de la experiencia y profesionalismo del personal seleccionado por



sus aptitudes y experiencia en el área de la Rehabilitación Física para que nuestros pacientes respondan favorablemente

### **3.10 Conclusiones del Estudio de Mercado**

Efectuado el análisis a las variables más importantes del estudio de mercado se puede concluir lo siguiente:

- La demanda del servicio de Rehabilitación y Terapia física en la ciudad El Ángel es muy atractiva, debido a que existe la necesidad del servicio ambulatorio.
- La oferta del servicio propuesto es escasa, no existe un servicio personalizado en lo que se refiere al ambulatorio.
- A nivel local existe demanda insatisfecha, debido a que llama la atención el servicio ambulatorio de Rehabilitación y Terapia Física el cual se adapta a las necesidades de la población que utiliza el servicio.

### **3.11 Análisis del Capítulo**

Finalizado el capítulo del estudio de mercado para la comercialización del servicio de Rehabilitación y Terapia Física en la ciudad El Ángel, Cantón Espejo, Provincia del Carchi. A través del análisis de cada una de las partes que integran un estudio de mercado como: Oferta, Demanda, Precio y Estrategia de Comercialización, se logró cumplir con este objetivo.

Dentro de este estudio se realizó la investigación a través de un muestreo aleatorio de 360 personas en la ciudad El Ángel, donde los resultados fueron que el 67% de los encuestados tienen dolencias o patologías que necesitan Rehabilitación, y el 89% aceptan el servicio, por lo tanto la demanda insatisfecha por cubrir se constituye en 1556 personas que multiplicadas por ocho sesiones que serían necesarias para su Rehabilitación se establece en 12448 atenciones para el primer año, número que se va incrementando cada año de acuerdo con el crecimiento población del Cantón.

Analizado todas estas variables se demuestra que es factible la apertura del Centro de Rehabilitación y Terapia Física en vista que se comprobó que existe un mercado meta para ofrecer este tipo de servicio.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 ESTUDIO TÉCNICO**

#### **4.1 Introducción**

El estudio técnico tiene como propósito fundamental determinar la función de producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles para una empresa. En el presente proyecto para el Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel.

Es así que el estudio técnico proveerá de información referente al tamaño y localización del Centro de Rehabilitación y Terapia Física, monto de inversiones y costos de operación, disponibilidad de mano de obra, insumos, materia prima y la tecnología que demandará el proyecto con la finalidad de establecer las condiciones adecuadas para que el proyecto sea más eficiente.

#### **4.2 Objetivo general del estudio técnico del proyecto**

El objetivo general del estudio técnico es realizar un análisis de la macro y micro localización del proyecto que se está investigando, para determinar la mejor opción de ubicación, tamaño y proceso del servicio del Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel, con la finalidad de satisfacer la demanda existente en la parroquia urbana El Ángel del Cantón Espejo.

#### **4.3 Localización óptima del proyecto**

Para establecer la localización estratégica del proyecto, se procedió a efectuar un análisis de la macro y micro localización, mediante la utilización de técnicas que permiten

definir el lugar adecuado donde se genere una mayor rentabilidad en base a la utilización correcta de los recursos.

#### 4.3.1 Macro localización

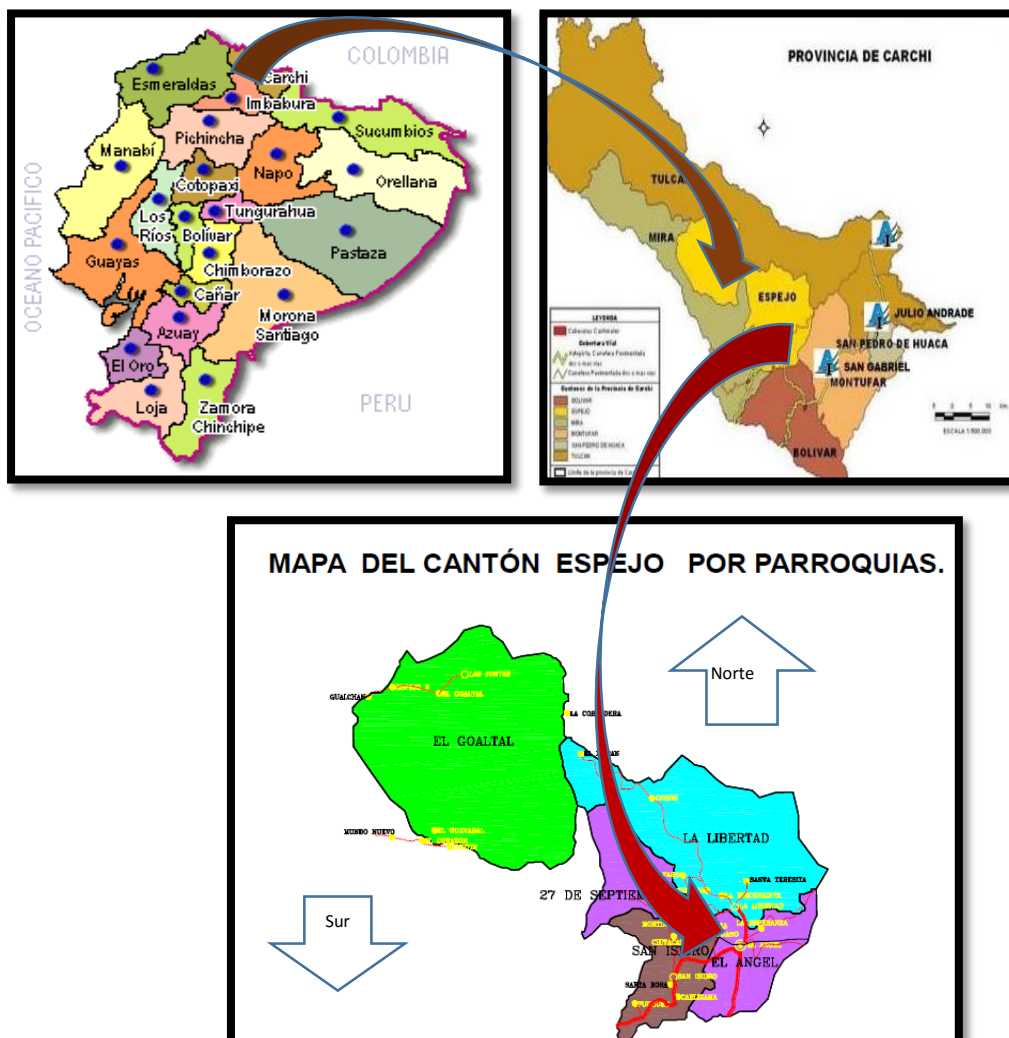
El Centro de Rehabilitación y Terapia Física tendrá como ubicación macro lo siguiente:

País: Ecuador

Provincia: Carchi

Cantón: Espejo.

**Ilustración 2 Macro Localización del Proyecto**



**Fuente:** Gobierno Municipal de Espejo, Plan de Ordenamiento Territorial  
**Elaborado por:** Los Autores

### 4.3.2 Micro localización

Para determinar la microlocalización se procedió aplicar el método por puntos, el cual consiste en cuantificar y cualificar los aspectos de tres posibles lugares de ubicación. Los aspectos a tomar en cuenta para la microlocalización son: Obras de infraestructura, vías de acceso, seguridad, cercanía a la población y arriendo.

- **Obras de Infraestructura**

El lugar debe tener obras de infraestructura básica, tales como; agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, red de telefonía, elementos necesarios para la operatividad normal del Centro de Rehabilitación y Terapia Física.

- **Vías de Acceso**

Para el acceso al Centro de Rehabilitación, del lugar escogido debe contar con vías de primer orden que garanticen la movilidad oportuna de los equipos y personal operativo.

- **Seguridad**

El sector debe presentar todas las medidas de seguridad, entre las que podemos mencionar son: policía, bomberos y Centros de salud.

- **Cercanía a la población**

El Centro de Rehabilitación y Terapia física deberá estar cerca de la mayor parte de demandantes del servicio para dar mayor facilidad de comercialización de los servicios.

- **Arriendo**

Este aspecto es muy importante de analizarlo al momento de elegir el lugar, porque al ser un gasto alto este aumenta presupuesto de gastos, lo que perjudica la rentabilidad del Centro de Rehabilitación.

**Cuadro 33 Análisis Método Cuantitativo Por Puntos**

FACTOR	PESO	SECTOR A NORTE		SECTOR B CENTRO		SECTOR C SUR	
		Calif.	Pond.	Calif.	Pond.	Calif.	Pond.
Obras de Infraestructura	0,30	8	2,40	9	2,70	8	2,40
Arriendo	0,25	9	2,25	8	2,00	9	2,25
Seguridad	0,20	8	1,60	9	1,80	8	1,60
Vías de acceso	0,15	8	1,20	9	1,35	8	1,20
Cercanía a la población	0,10	8	0,80	9	0,90	8	0,80
<b>Totales</b>	<b>1</b>		<b>8,25</b>		<b>8,75</b>		<b>8,25</b>

**Fuente:** Gobierno Municipal de Espejo, Plan de Ordenamiento Territorial

**Elaborado por:** Los Autores

Efectuado el análisis de ubicación micro mediante el método cuantitativo por puntos, de tres alternativas propuestas, se ha determinado que el sector B que corresponde al Centro de la ciudad, la cual tiene la mayor puntuación de ser la zona que dinamizará la operatividad del servicio. Por consiguiente la ubicación estratégica será:

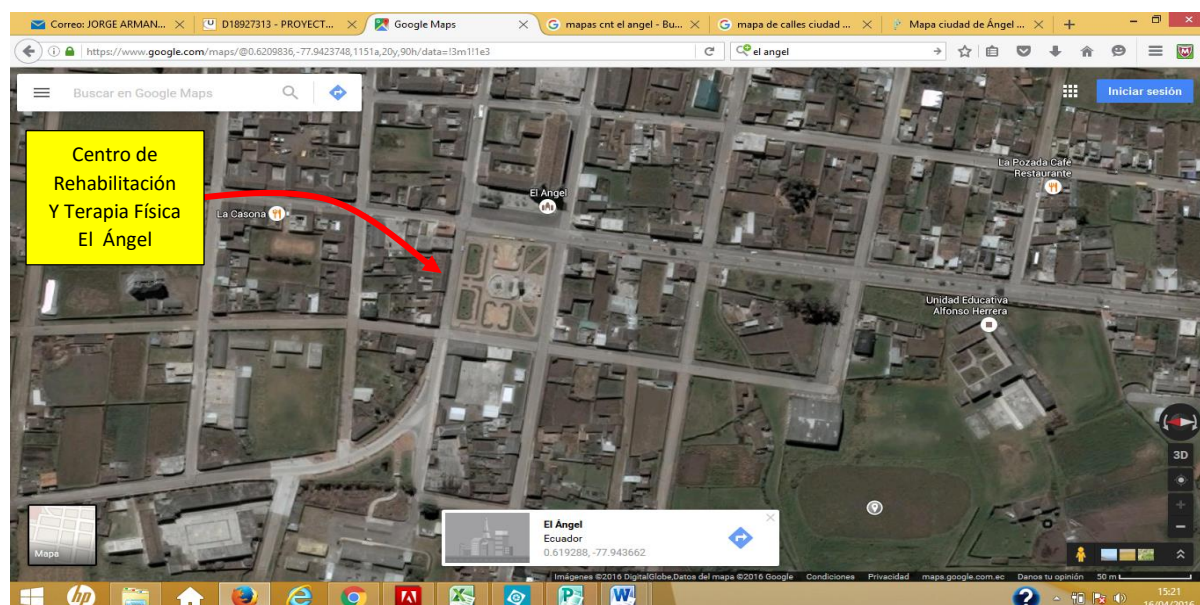
La microlocalización del proyecto será:

Ciudad: El Ángel

Barrio: Centro

Dirección: Parque principal, calle José Benigno Grijalva y Av. Espejo.

### Ilustración 3 Micro Localización del Proyecto



**Fuente:** Google Maps. Ciudad El Ángel 2016

**Elaborado por:** Los Autores

## 4.4 Tamaño Del Proyecto

Para el análisis del tamaño del proyecto, se tomó en cuenta algunos factores.

### 4.4.1 Factores que definen el tamaño del Proyecto

- **Mercado:** en el capítulo anterior se determinó que existe una demanda atractiva, que necesita el tipo de servicio que brindará en nuevo Centro de Rehabilitación y Terapia Física.
- **Disponibilidad de Recursos Financieros:** para llevar a cabo el proyecto se necesita recursos financieros, por tanto se accederá a un crédito en la Corporación Financiera Nacional para completar la inversión en una de las instituciones financieras de la ciudad.
- **Disponibilidad de Talento Humano:** la disponibilidad de talento humano en la ciudad de El Ángel es escaso, a pesar de esto el Centro utilizará personal local, al cual se lo capacitará periódicamente en diferentes temas para brindar un servicio de calidad y calidez.
- **Infraestructura:** para las actividades operativas del Centro se necesita un espacio físico, en la ciudad El Ángel si existen lugares donde se puede llevar a cabo la gestión del nuevo Centro.

### 4.4.2 Capacidad del Proyecto

Para la capacidad del proyecto se consideró 8 horas diarias de trabajo:

- 4 profesionales \* 8 horas diarias = 32 horas
- 32 horas \* 5 días = 160 horas a la semana
- 160 horas \* 52 semanas = 8320 horas al año
- 8320 horas / 1,00 horas/persona = 8320 atenciones año

Por lo tanto queda establecido como capacidad operativa del Centro de Rehabilitación y Terapia Física en 8320 atenciones al año o a su vez 1040 usuarios que se atenderán un promedio de ocho sesiones por persona.

#### 4.5 Distribución De Las Instalaciones Del Centro.

El Centro de Rehabilitación y Terapia Física contará con diferentes espacios, los cuales serán utilizados para labores administrativas como operativas.

En el cuadro siguiente se detalla las áreas que tendrá el Centro de Rehabilitación y Terapia Física.

**Cuadro 34 Distribución De Las Instalaciones**

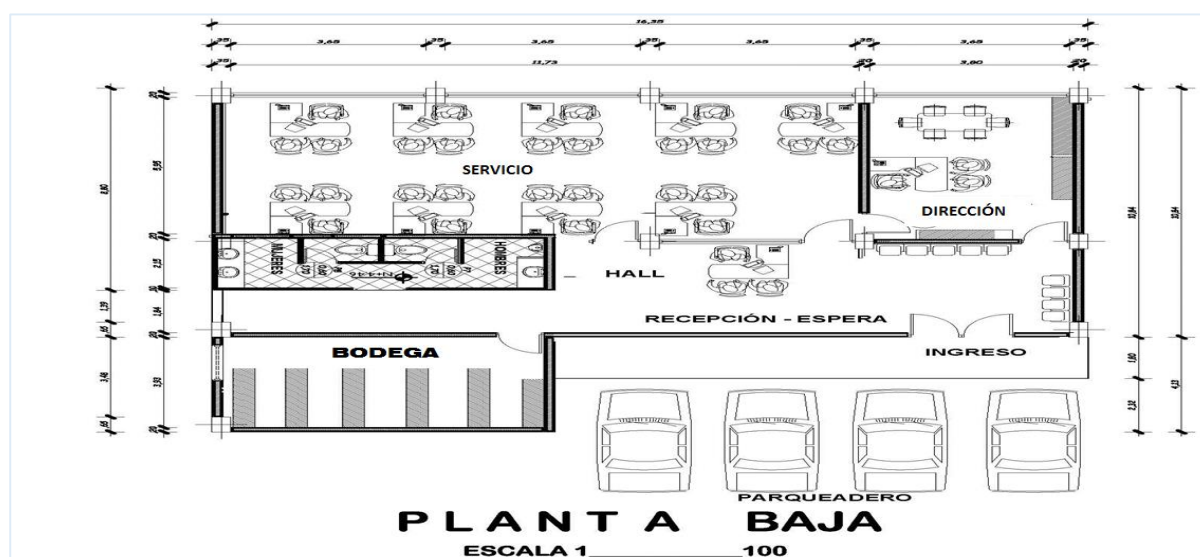
No.		ÁREA m <sup>2</sup>
1	DIRECCIÓN	16
2	RECEPCIÓN	26
3	SERVICIO	49
4	BODEGA y VESTIDORES	18
5	BAÑOS	9
6	PARQUEADERO	54
<b>TOTAL</b>		<b>172 metros cuadrados</b>

**Fuente:** Instalaciones del Centro de Terapia Física

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.1.1. Diseño de las instalaciones

**Ilustración 4 Diseño De Las Instalaciones**



**Fuente:** Instalaciones del Centro de Terapia Física

**Elaborado por:** Los Autores



## 4.6 Proceso Del Servicio

Para una buena utilización del recurso tiempo, se ha establecido las actividades que se necesita realizar para brindar un servicio de calidad representada en un flujograma del proceso.



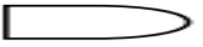

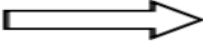
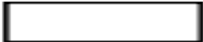
### 4.6.1 Descripción del proceso del servicio

Las actividades que se ha planteado para un servicio eficiente y de calidad son:

- **Solicitud de atención:** el usuario se acerca al Centro de Rehabilitación para solicitar el servicio según sus necesidades.
- **Información del servicio:** el Secretaria atiende al usuario y le informa acerca de los servicios y beneficios del tratamiento.
- **Análisis para contratar el servicio:** el usuario analiza la oferta del servicio para tomar la decisión de contratar.
- **Ficha clínica:** el usuario si decide contratar el servicio debe proporcionar información para llenar la ficha clínica.
- **Diagnóstico médico:** según la ficha clínica el profesional de la salud efectúa un diagnóstico para determinar y establecer el tratamiento más idóneo.
- **Horario de tratamiento:** una vez establecido el diagnóstico se procede al fijar el horario y lugar del tratamiento.
- **Recepción del servicio:** el usuario se acerca a recibir el tratamiento según el horario establecido.
- **Emisión de factura:** el Secretaria emite la factura correspondiente para el cobro del servicio entregado.
- **Pago del servicio:** el usuario cancela la factura según el tratamiento recibido en el Centro de Rehabilitación.









## 4.7 Flujo grama de operación

**Ilustración 5 Simbología del flujograma de operación**

<b>Simbología</b>	<b>Descripción de la operación</b>
	<b>Operación simple</b>
	<b>Operación combinada</b>
	<b>Demora</b>
	<b>Almacenamiento</b>
	<b>Transporte</b>
	<b>Verificación y control</b>

**Fuente:** Jaume Ramonet (teoría y práctica del diagrama de flujo) 2013

### 4.7.1 Flujograma de operaciones para proceso de contratación del servicio

		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO PREVISTO (MINUTOS)</b>
1		Inicio del proceso	No tiene tiempo
2		Solicitud del servicio por parte del paciente	No tiene tiempo
3		Informe del servicio	No tiene tiempo
4		Analiza	15 minutos
5		Elabora Ficha	10 minutos
6		Diagnostica	10 minutos
7		Horario de tratamiento	5 minutos
8		Oferta Servicio	10 minuto
		<b>Total</b>	45 minutos

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.1.2. Flujograma del proceso del servicio de Electroterapia móvil

		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (MINUTOS)
1		Ingreso al vehículo	No tiene tiempo
2		Recostar en camilla	3 minutos
3		Acople de electroterapia	5 tiene tiempo
4		Electro Terapia	40 minutos
5		Desacople de electro Terapia	5 minutos
6		Salida de vehículo	2 minutos
7		Emitir Factura	5 minutos
		<b>Total</b>	60 minutos (1 hora)

Elaborado por: Los Autores

#### 4.7.2 Flujograma del proceso del servicio Mecanoterapia

		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (MINUTOS)
1		Ingresar al área	No tiene tiempo
2		Reconocer aparatos	3 minutos
3		Excogitar aparatos	5 tiene tiempo
4		Terapia mecánica	40 minutos
5		Intercambiar aparatos	5 minutos
6		Salir de vehículo	2 minutos
7		Emitir Factura	5 minutos
		<b>Total</b>	60 minutos (1 hora)

Elaborado por: Los Autores

### 4.7.3 Flujograma del proceso del servicio de Termoterapia móvil

		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (MINUTOS)
1		Ingresar al área	No tiene tiempo
2		Descubrir zona a tratar	3 minutos
3		Colocar compresas	5 tiene tiempo
4		Termoterapia	40 minutos
5		Retiro de compresas	5 minutos
6		Salir de área	2 minutos
7		Emitir Factura	5 minutos
		<b>Total</b>	60 minutos (1 hora)

Elaborado por: Los Autores

## 4.8 Presupuesto de Inversiones

A continuación se presenta las inversiones del proyecto, tanto fijas como variables.

### 4.8.1 Inversión Fija

La inversión fija corresponde a recursos tangibles sujetos a depreciación y plusvalía.

- **Vehículo**

Para el tipo de servicio que se va a brindar es necesario adquirir un vehículo para las visitas a domicilio.

#### Cuadro 35 Vehículo

VEHÍCULO	AÑO	TOTAL
Furgoneta	Año 2015	25.000,00
<b>TOTAL</b>		25.000,00

Fuente: Patios de venta de vehículos

Elaborado por: Los autores

- **Maquinaria y Equipo**

La maquinaria y equipo a adquirirse para las diferentes áreas son:

**Cuadro 36 Maquinaria Y Equipo**

Detalle	Servicio	Ubicación Del Equipo		Total Equipos	Precio Unitario	Total
		Ambulatorio	Fijo			
Ejercitador de tobillo	MecanoTerapia y kinesioTerapia	2	1	3	750,00	2250,00
Rueda de hombro	MecanoTerapia y kinesioTerapia	2	1	3	350,00	1050,00
Bicicleta	MecanoTerapia y kinesioTerapia	2	1	3	600,00	1800,00
Caminadora	MecanoTerapia y kinesioTerapia	2	1	3	800,00	2400,00
Tracción cervical de pared	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	3	3	200,00	600,00
Electro estimulador	ElectroTerapia	2	1	3	1200,00	3600,00
Láser	ElectroTerapia		1	1	2000,00	2000,00
Ultrasonido	ElectroTerapia	1	1	2	1100,00	2200,00
Onda de corta	ElectroTerapia	0	1	1	1200,00	1200,00
Hidromasaje	HidroTerapia	0	1	1	700,00	700,00
Infrarrojo Lumina	ElectroTerapia	0	1	1	780,00	780,00
Aparato de parafina	ElectroTerapia	2	1	3	170,00	510,00
Tanque de compresa caliente	TermoTerapia	0	1	1	1100,00	1100,00
Nevera	HidroTerapia	0	1	1	200,00	200,00
Extintor	Instalaciones	0	4	4	75,00	300,00
Alarma	Instalaciones	0	1	1	300,00	300,00
<b>TOTAL</b>						<b>20.990,00</b>

**Fuente:** Almacén IMPORT

**Elaborado por:** Los autores

- **Equipo de Computación**

Se adquirirá equipo de computación para sistematizar la información utilizada en la operatividad del Centro de Rehabilitación.

**Cuadro 37 Equipo De Computación**

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Computador de escritorio	2	850,00	1.700,00
Impresora multifunción	1	270,00	270,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.970,00</b>

**Fuente:** Almacén World Computers

**Elaborado por:** Los autores

- **Equipo de Oficina**

El equipo de oficina está compuesto por:

**Cuadro 38 Equipo De Oficina**

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Teléfono	2	120,00	240,00
Sumadora	2	45,00	90,00
<b>TOTAL</b>			<b>330,00</b>

**Fuente:** Almacén Artefacta

**Elaborado por:** Los autores

- **Muebles y Enseres**

Los muebles y enseres para el área administrativa y operativa es:

**Cuadro 39 Muebles Y Enseres**

DETALLE	SERVICIO	UBICACIÓN DEL EQUIPO		TOTAL EQUIPOS	PRECIO UNITARIO	TOTAL
		AMBU LA TORIO	FIJO			
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>						
Escritorio ejecutivo	Instalaciones	0	2	2	150,00	300,00
Sillón ejecutivo	Instalaciones	0	2	2	60,00	120,00
Sillas de visitantes	Instalaciones	0	12	12	25,00	300,00
Archivadores	Instalaciones	0	2	2	75,00	150,00
Basureros grandes	Instalaciones	0	2	2	10,00	20,00
<b>ÁREA DE SERVICIO</b>						
Camillas	MecanoTerapia y kinesioTerapia	2	6	8	255,00	2040,00
Colchoneta	MecanoTerapia y kinesioTerapia	2	2	4	45,00	180,00
Proñosupinador	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	80,00	80,00
Banco de potenciación	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	1750,00	1750,00
Gradas con rampa	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	1400,00	1400,00

Barras paralelas	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	500,00	500,00
Escalera de dedos	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	76,00	76,00
Escalera Sueca	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	380,00	380,00
Mesa de manos	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	1300,00	1300,00
Tabla de freeman	MecanoTerapia y kinesioTerapia	0	1	1	85,00	85,00
Señalética	Instalaciones	0	5	5	30,00	150,00
<b>TOTAL</b>						<b>8.831,00</b>

**Fuente:** Almacén Amoblar

**Elaborado por:** Los autores

- **Construcciones (adecuaciones del local)**

Para el funcionamiento del Centro será necesario realizar adecuaciones que estén acorde con las necesidades de los equipos que se utilizarán en las Terapias así como para el área administrativa.

#### **Cuadro 40 Construcciones**

DETALLE	M2	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Adecuaciones	172	50,00	8.600,00
<b>TOTAL</b>			<b>8.600,00</b>

**Fuente:** Profesionales de la construcción

**Elaborado por:** Los autores

- **Resumen de Inversión Fija**

#### **Cuadro 41 Resumen De La Inversión Fija**

DESCRIPCIÓN	VALOR
Vehículo	25.000,00
Maquinaria y Equipo	20.990,00
Muebles y Enseres	8.831,00
Equipo de Cómputo	1.970,00
Equipo de Oficina	330,00
Construcciones	8.600,00
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>65.721,00</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Los autores

- **Requerimiento de talento Humano**

El personal que se requiere para el normal desenvolvimiento del Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel, tanto para el área administrativa como para el área de servicios, será el estrictamente necesario para el normal funcionamiento del mismo, Tanto para el área administrativa como para el área de servicios se requerirá personal con conocimientos técnicos acorde a sus funciones.

**Cuadro 42 Requerimiento De Talento Humano**

DESCRIPCIÓN	No.
Gerente	1
Contadora	1
Secretaria	1
Medico	1
Fisiatras	3
Chofer	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Los autores

#### 4.9 Capital de Trabajo o Inversión variable

Dentro de la inversión variable se encuentra el capital de trabajo, el cual esta presupuestado para tres meses, tiempo prudente para poder generar recursos propios de la actividad; el dinero presupuestado será utilizado para cubrir los costos y gastos del proyecto hasta que el proyecto adquiera independencia operativa.

**Cuadro 43 Capital De Trabajo**

DESCRIPCIÓN	VALOR PARCIAL	VALOR TOTAL
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>		
Mano de obra directa	9.714,75	
Insumos operativos	99,50	
Servicios Básicos	234,00	
Vestimenta	50,00	
Mantenimiento de equipo	45,00	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>10.143,25</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
Sueldos	6.504,51	
Arriendo	600,00	



Servicios de comunicación	204,00	
Útiles de oficina	39,89	
Mantenimiento computación	45,00	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>7.393,39</b>
<b>GASTOS DE VENTAS</b>		
Chofer	1.961,25	
Publicidad	204,00	
Combustible y mantenimiento	465,00	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>2.630,25</b>
<b>TOTAL</b>		<b>20.166,89</b>
Imprevistos 2%		403,34
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>		<b>20.570,23</b>

Elaborado por: Los autores

En el capital de trabajo se ha contemplado un 2% para imprevistos, como valor moderado para el reajuste de la inestabilidad de los costos de los rubros.

#### 4.10 Inversión diferida

Dentro de los activos diferidos, constan todos los gastos que se realizan para la constitución legal del Centro de Terapia Física; es decir todo tipo de papeleo y trámites que se hace para su legalización

#### Cuadro 44 Inversión Diferida

DETALLE	TOTAL
Constitución Legal	1.300,00
Permisos de funcionamiento	700,00
Gastos varios	300,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.300,00</b>

Elaborado por: Los autores

#### 4.11 Inversión Total

La inversión total que se necesita para llevar a cabo el proyecto está compuesta de: Inversión Fija, Inversión Variable e Inversión Diferida.

### Cuadro 45 Inversión Total Del Proyecto

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Inversión Fija	65.721,00	74,18%
Inversión variable	20.570,23	23,22%
Inversión Diferida	2.300,00	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>88.591,23</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Los autores

### 4.12 Financiamiento del Proyecto

Para dar inicio a las actividades del proyecto se necesita una inversión inicial que asciende a 88.591,23 dólares, de los cuales 48.591,23 será de origen propio, y el financiado será de 40.000 dólares, el cual se lo obtendrá a través de un crédito de la Corporación Financiera Nacional.

### Cuadro 46 Financiamiento Del Proyecto

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Capital Propio	48.591,23	54,85
Capital Financiado	40.000,00	45,15
<b>TOTAL</b>	<b>88.591,23</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Los autores

### 4.13 Análisis del Capítulo

Concluido el estudio técnico se establece que la maquinaria y equipo necesarios para la implementación del Centro de Rehabilitación y Terapia Física es de tecnología de punta, que puede ser adquirido en el país, respecto de los equipos de cómputo y muebles y enseres de igual forma son de fabricación nacional y se los puede adquirir en el mercado local o nacional, su financiamiento se lo hará con recursos propios de los investigadores y con recursos financiados a través de un préstamo a cinco años plazo en la Corporación Financiera Nacional (CFN) a una tasa de interés del 9,15% anual, que es para el segmento de proyectos de productivos.

Respecto del talento humano será el estrictamente necesario para el cumplimiento de los objetivos del servicio para lo cual se constará con un médico general y tres fisioterapeutas para el área servicios; y para las áreas administrativas y de ventas se contará con cuatro personas, todos profesionales conocimientos sólidos en el área donde desempeñaran sus funciones.

## CAPÍTULO V

### 5 ESTUDIO FINANCIERO

#### 5.1 Presentación

En este capítulo se consolida los ingresos, egresos, estados financieros, y la evaluación financiera que permite determinar la factibilidad financiera del proyecto.

#### 5.2 Balance de arranque

El Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel inicia sus actividades con los valores determinados en la inversión inicial del proyecto, así como con las deudas o compromisos adquiridos a largo plazo con la CFN

#### Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel Año 0

ACTIVO		PASIVO	
<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>	<b>20.570,23</b>	<b>PASIVOS LARGO PLAZO</b>	<b>40.000,00</b>
Bancos	20.570,23	Préstamo por pagar	40.000,00
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>65.721,00</b>		
Vehículo	25.000,00		
Maquinaria y equipo	20.990,00		
Equipo de computación	1.970,00	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>48.591,23</b>
Equipo de oficina	330,00	Inversión propia	48.591,23
Muebles y enseres	8.831,00		
Construcciones	8.600,00		
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>2.300,00</b>		
Constitución y funcionamiento	2.300,00		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>88.591,23</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y CAPITAL</b>	<b>88.591,23</b>

Elaborado por: Los Autores

### 5.3 Ingresos

Los ingresos del Centro de Rehabilitación Física El Ángel son por los servicios prestados a la ciudadanía de la ciudad El Ángel en Rehabilitación de diferentes patologías.

### 5.4 Proyección de Ingresos

El presupuesto de ingresos para para el Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel está formado por los recursos que el Centro espera obtener en los cinco años de análisis producto de las ventas de los servicios al público en general, rubros que financiaran los costos y gastos que genere el proyecto para la consecución de sus objetivos.

Antes de proceder a elaborar el presupuesto de ingresos, es necesario efectuar la proyección de los precios de venta de los servicios; considerando el porcentaje de inflación proyectada para el año 2016 de 3,66%. Determinada por el Banco Central Del Ecuador (BCE, 2016).

Como uno de los objetivos del Centro es realizar Terapias Físicas ambulatorias en la ciudad El Ángel y sus alrededores se estima que al 30 % de total de las mismas se las atenderán en el Centro y el 70% será de carácter ambulatorio, es decir 2496 y 5824 atenciones respectivamente del total de 8320 atenciones que tiene como capacidad operativa el Centro.

Por lo tanto los precios de venta por cada tipo de servicio serán los siguientes:

**Cuadro 47 Proyección de precios del servicio del Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel**

<b>PRODUCTO</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>
Precio del servicio en el Centro	13,00	13,48	13,97	14,48	15,01
Precio del servicio móvil	18,00	18,66	19,34	20,05	20,78

**Elaborado por:** Los Autores

Determinado la proyección de los precios actualizados con la tasa inflacionaria determinada se procede con la proyección de los ingresos para cinco años posteriores.

#### **Cuadro 48 Proyección De Ingresos**

<b>PRODUCTO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número de servicios en el Centro	2.496	2.496	2.496	2.496	2.496
Precio unitario	13,00	13,48	13,97	14,48	15,01
<b>Subtotal</b>	<b>32.448,00</b>	<b>33.635,60</b>	<b>34.866,66</b>	<b>36.142,78</b>	<b>37.465,61</b>
Número de servicios móviles	5.824	5.824	5.824	5.824	5.824
Precio unitario	18,00	18,66	19,34	20,05	20,78
<b>Subtotal</b>	<b>104.832,00</b>	<b>108.668,85</b>	<b>112.646,13</b>	<b>116.768,98</b>	<b>121.042,72</b>
<b>Total de ingresos</b>	<b>137.280,00</b>	<b>142.304,45</b>	<b>147.512,79</b>	<b>152.911,76</b>	<b>158.508,33</b>

**Fuente:** Estudio de Mercado y Estudio Técnico

**Elaborado por:** Los autores

## **5.5 Egresos**

Los egresos son los costos y gastos que se realizarán para la atención eficiente del Centro.

### **5.5.1 Costos de Operación**

- **Mano de Obra**

Estos costos crecerán en un promedio del 9% anual a partir del segundo año de funcionamiento de acuerdo al promedio de incremento de las remuneraciones básicas establecidas por el Ministerio de Trabajo en los últimos 5 años.

**Cuadro 49 Proyección Del Salario Básico Unificado**

No.	PERSONAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	Medico	700,00	763,00	831,67	906,52	988,11
3	Fisioterapistas	1.800,00	1.962,00	2.138,58	2.331,05	2.540,85
	<b>MENSUAL</b>	2.500,00	2.725,00	2.970,25	3.237,57	3.528,95
	<b>ANUAL</b>	<b>30.000,00</b>	<b>32.700,00</b>	<b>35.643,00</b>	<b>38.850,87</b>	<b>42.347,45</b>

Elaborado por: Los autores

Determinado los valores por las remuneraciones básicas que el Centro cancelará a la mano de obra directa y como el Centro cumplirá con todos los beneficios a los que tienen derecho los trabajadores se calcula los beneficios sociales.

**Cuadro 50 Proyección Del Costo Total De Mano De Obra Directa**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salario Básico Unificado	30.000,00	32.700,00	35.643,00	38.850,87	42.347,45
Aporte Patronal	3.645,00	3.973,05	4.330,62	4.720,38	5.145,21
Fondos de Reserva		2.725,00	2.970,25	3.237,57	3.528,95
Vacaciones	1.250,00	1.362,50	1.485,13	1.618,79	1.764,48
Décimo Tercero	2.500,00	2.725,00	2.970,25	3.237,57	3.528,95
Décimo Cuarto	1.464,00	1.595,76	1.739,38	1.895,92	2.066,56
<b>Total costo de mano de obra</b>	<b>38.859,00</b>	<b>45.081,31</b>	<b>49.138,63</b>	<b>53.561,10</b>	<b>58.381,60</b>

Elaborado por: Los autores

- **Costos Indirectos de Operación**

- **Insumos**

El costo de insumos, se realizó un análisis sobre los insumos que se utiliza para el servicio. El costo unitario crece en base a la inflación proyectada para el BCE para el 2016 que es del 3,66%.

**Cuadro 51 Costo unitario en materia prima e insumos**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Alcohol galones</b>					
Cantidad unidad	2	2	2	2	2
Precio	7,50	7,77	8,06	8,35	8,66
<b>Subtotal</b>	<b>15,00</b>	<b>16,30</b>	<b>17,70</b>	<b>19,23</b>	<b>20,89</b>
<b>Aceites galones</b>					
Cantidad unidad	45	47	49	52	54
Precio	1,40	1,45	1,50	1,56	1,62
<b>Subtotal</b>	<b>63,00</b>	<b>68,44</b>	<b>74,35</b>	<b>80,77</b>	<b>87,75</b>
<b>Pesas</b>					
Cantidad unidad	2	2	2	2	2
Precio	9,00	9,33	9,67	10,02	10,39
<b>Subtotal</b>	<b>18,00</b>	<b>19,55</b>	<b>21,24</b>	<b>23,08</b>	<b>25,07</b>
<b>Tobilleras</b>					
Cantidad unidad	3	3	3	3	4
Precio	5,00	5,18	5,37	5,57	5,77
<b>Subtotal</b>	<b>15,00</b>	<b>16,30</b>	<b>17,70</b>	<b>19,23</b>	<b>20,89</b>
<b>Muñequeras</b>					
Cantidad unidad	3	3	3	3	4
Precio	6,00	6,22	6,45	6,68	6,93
<b>Subtotal</b>	<b>18,00</b>	<b>19,55</b>	<b>21,24</b>	<b>23,08</b>	<b>25,07</b>
<b>Balón pequeño</b>					
Cantidad unidad	2	2	2	2	2
Precio	7,00	7,26	7,52	7,80	8,08
<b>Subtotal</b>	<b>14,00</b>	<b>15,21</b>	<b>16,52</b>	<b>17,95</b>	<b>19,50</b>
<b>Toallas de mano</b>					
Cantidad unidad	80	84	88	92	97
Precio	1,00	1,04	1,07	1,11	1,15
<b>Subtotal</b>	<b>80,00</b>	<b>86,91</b>	<b>94,41</b>	<b>102,57</b>	<b>111,42</b>
<b>Compresas químicas</b>					
Cantidad unidad	7	7	8	8	8
Precio	25,00	25,92	26,86	27,85	28,87
<b>Subtotal</b>	<b>175,00</b>	<b>190,11</b>	<b>206,53</b>	<b>224,37</b>	<b>243,74</b>
<b>Total costos de insumos operativos</b>	<b>398,00</b>	<b>432,37</b>	<b>469,71</b>	<b>510,27</b>	<b>554,34</b>

Elaborado por: Los autores



- **Servicios Básicos**

Los servicios básicos corresponden a las erogaciones de luz por un valor de 43 dólares mensuales, y agua que es necesarias para la operatividad del Centro por un valor de 35 dólares mensuales.

#### **Cuadro 52 Servicios Básicos**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Luz	516,00	534,89	554,46	574,76	595,79
Agua	420,00	435,37	451,31	467,82	484,95
<b>TOTAL</b>	<b>936,00</b>	<b>970,26</b>	<b>1.005,77</b>	<b>1.042,58</b>	<b>1.080,74</b>

Elaborado por: Los autores

- **Vestimenta**

Este rubro se destina para la adquisición de uniformes para el personal que laborará en el Centro.

#### **Cuadro 53 Vestimenta**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Uniformes	200,00	207,32	214,91	222,77	230,93
<b>TOTAL</b>	<b>200,00</b>	<b>207,32</b>	<b>214,91</b>	<b>222,77</b>	<b>230,93</b>

Elaborado por: Los autores

- **Mantenimiento Equipo**

Es importante destinar recurso para realizar periódicamente el mantenimiento de los equipos que se utilizan para el servicio.

#### **Cuadro 54 Mantenimiento Equipo**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mantenimiento equipo	180,00	186,59	193,42	200,50	207,83
<b>TOTAL</b>	<b>180,00</b>	<b>186,59</b>	<b>193,42</b>	<b>200,50</b>	<b>207,83</b>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Los autores

- **Resumen de Costos de Operación**

**Cuadro 55 Resumen de costos de operación**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Costos Directos</b>					
Mano de obra directa	38.859,00	45.081,31	49.138,63	53.561,10	58.381,60
<b>Costos Indirectos</b>					
Insumos operativos	398,00	514,15	638,28	770,80	912,16
Servicios básicos	936,00	970,26	1.005,77	1.042,58	1.080,74
Vestimenta de trabajo	200,00	207,32	214,91	222,77	230,93
Mantenimiento de equipo	180,00	186,59	193,42	200,50	207,83
<b>TOTAL</b>	<b>40.573,00</b>	<b>46.959,63</b>	<b>51.191,00</b>	<b>55.797,75</b>	<b>60.813,27</b>

Elaborado por: Los autores

### 5.5.2 Gastos Administrativos

Los sueldos están proyectados anualmente según la tasa de crecimiento de la tendencia del sueldo básico determinado por el Ministerio del Trabajo de los últimos 5 años que es del 9%, los demás rubros según la inflación

- **Sueldos Administrativos**

En los sueldos administrativos se encuentran los valores a desembolsar por concepto de remuneraciones tanto para el director como para el contador.

**Cuadro 56 Sueldos Administrativos**

No.	PERSONAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	Gerente	800,00	872,00	950,48	1036,02	1129,27
1	Contador(a)	500,00	545,00	594,05	647,51	705,79
1	Secretaria	366,00	398,94	434,84	473,98	516,64
	MENSUAL	1666,00	1815,94	1979,37	2157,52	2351,69
	ANUAL	<b>19992,00</b>	<b>21791,28</b>	<b>23752,50</b>	<b>25890,22</b>	<b>28220,34</b>

Elaborado por: Los autores

La proyección de los sueldos administrativos se los realizó en base a la tendencia del sueldo básico de los últimos años.

**Cuadro 57 Proyección del sueldo administrativo**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salario Básico Unificado	19.992,00	21.791,28	23.752,50	25.890,22	28.220,34
Aporte Patronal	2.429,03	2.647,64	2.885,93	3.145,66	3.428,77
Fondos de Reserva		1.815,94	1.979,37	2.157,52	2.351,69
Vacaciones	833,00	907,97	989,69	1.078,76	1.175,85
Décimo Tercero	1.666,00	1.815,94	1.979,37	2.157,52	2.351,69
Décimo Cuarto	1.098,00	1.196,82	1.304,53	1.421,94	1.549,92
<b>Total sueldos administrativos</b>	<b>26.018,03</b>	<b>30.175,59</b>	<b>32.891,39</b>	<b>35.851,62</b>	<b>39.078,26</b>

Elaborado por: Los autores

- **Arriendo**

Este rubro gasto arriendo se fijó en 200 dólares, como valor que beneficiará al arrendatario y arrendador del lugar, debido a que en el sitio se efectuará obras de remodelación.

**Cuadro 58 Gasto Arriendo**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Arriendo	2.400,00	2.487,84	2.578,89	2.673,28	2.771,12
<b>TOTAL</b>	<b>2.400,00</b>	<b>2.487,84</b>	<b>2.578,89</b>	<b>2.673,28</b>	<b>2.771,12</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los autores

- **Servicios de Comunicación**

La comunicación es indispensable en el Centro, ya que se utilizara para interactuar con los usuarios, para lo cual se destina 38 dólares mensuales para teléfono y 30 dólares para el servicio de internet.

**Cuadro 59 Servicios de comunicación**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Publicidad	456,00	472,69	489,99	507,92	526,51
Teléfono e internet	360,00	373,18	386,83	400,99	415,67
<b>TOTAL</b>	<b>816,00</b>	<b>845,87</b>	<b>876,82</b>	<b>908,92</b>	<b>942,18</b>

Elaborado por: Los autores

- **Útiles de Oficina**

Son parte importante de las actividades administrativas del Centro, por consiguiente se destina el siguiente presupuesto anual.

**Cuadro 60 Útiles de oficina**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Papel resma	37,50	38,87	40,30	41,77	43,30
Carpetas	3,00	3,11	3,22	3,34	3,46
Esferográfico	3,00	3,11	3,22	3,34	3,46
Tinta impresora	52,00	53,90	55,88	57,92	60,04
Cuaderno	8,75	9,07	9,40	9,75	10,10
Lápiz	8,80	9,12	9,46	9,80	10,16
Borrador	1,50	1,55	1,61	1,67	1,73
Libretines (facturas)	45,00	46,65	48,35	50,12	51,96
<b>TOTAL</b>	<b>159,55</b>	<b>165,39</b>	<b>171,44</b>	<b>177,72</b>	<b>184,22</b>

Elaborado por: Los autores

- **Mantenimiento Equipo de Cómputo**

El mantenimiento del equipo de computación se le realizará continuamente, por tanto se destinará 15 dólares mensuales, determinándose el siguiente presupuesto.

**Cuadro 61 Mantenimiento equipo cómputo**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mantenimiento computación	180,00	186,59	193,42	200,50	207,83
<b>TOTAL</b>	<b>180,00</b>	<b>186,59</b>	<b>193,42</b>	<b>200,50</b>	<b>207,83</b>

Elaborado por: Los autores

- **Resumen Gastos Administrativos**

A continuación se presenta el presupuesto de valores que se destinarán para los gastos administrativos.

**Cuadro 62 Resumen Gastos Administrativos**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos administrativos	26.018,03	30.175,59	32.891,39	35.851,62	39.078,26
Arriendo	2.400,00	2.487,84	2.578,89	2.673,28	2.771,12
Servicios de comunicación	816,00	845,87	876,82	908,92	942,18
Útiles de oficina	159,55	165,39	171,44	177,72	184,22
Mantenimiento computación	180,00	186,59	193,42	200,50	207,83
Reinversión en equipos de computación				2.042,10	
<b>TOTAL</b>	<b>29.573,58</b>	<b>33.861,27</b>	<b>36.711,97</b>	<b>41.854,13</b>	<b>43.183,63</b>

Elaborado por: Los autores

### 5.5.3 Gastos de Ventas

- **Sueldos de ventas**

En los sueldos de ventas se encuentran los valores a desembolsar por concepto de remuneraciones del chofer de la furgoneta.

**Cuadro 63 Sueldos del personal de ventas**

No.	PERSONAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	Chofer	500,00	545,00	594,05	647,51	705,79
	MENSUAL	500,00	545,00	594,05	647,51	705,79
	ANUAL	<b>6000,00</b>	<b>6540,00</b>	<b>7128,60</b>	<b>7770,17</b>	<b>8469,49</b>

Elaborado por: Los autores

La proyección de los sueldos de ventas se los realiza en base a la tendencia de crecimiento del sueldo básico de los últimos años.

**Cuadro 64 Proyección del sueldo de ventas**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salario Básico Unificado	6.000,00	6.540,00	7.128,60	7.770,17	8.469,49
Aporte Patronal	729,00	794,61	866,12	944,08	1.029,04
Fondos de Reserva		545,00	594,05	647,51	705,79
Vacaciones	250,00	272,50	297,03	323,76	352,90
Décimo Tercero	500,00	545,00	594,05	647,51	705,79
Décimo Cuarto	366,00	398,94	434,84	473,98	516,64
<b>Total sueldos ventas</b>	<b>7.845,00</b>	<b>9.096,05</b>	<b>9.914,69</b>	<b>10.807,02</b>	<b>11.779,65</b>

Elaborado por: Los autores

- **Publicidad**

Los gastos de ventas están relacionados con los egresos por concepto de publicidad y propaganda que el Centro utilizará para promocionar los servicios. Estos valores crecerán el 3,66% por efecto inflacionario a partir del segundo año de funcionamiento.

Para la publicidad se tiene definido realizar por medio de las radios de mayor sintonía de la Provincia, por medio de la prensa escrita de mayor circulación de la zona norte del país.

**Cuadro 65 Publicidad**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Prensa	456,00	472,69	489,99	507,92	526,51
Hojas volantes	360,00	373,18	386,83	400,99	415,67
<b>TOTAL</b>	<b>816,00</b>	<b>845,87</b>	<b>876,82</b>	<b>908,92</b>	<b>942,18</b>

Elaborado por: Los autores

- **Combustible y Mantenimiento de Vehículo**

El combustible estará destinado para la movilización de la furgoneta que se utilizará para la atención ambulatoria de los pacientes que necesiten los servicios a domicilio, por un valor de 120 dólares mensuales y el mantenimiento por un valor de 35 dólares mensuales.

**Cuadro 66 Combustible y mantenimiento vehículo**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Combustible y mantenimiento vehículo	1.860,00	1.928,08	1.998,64	2.071,79	2.147,62

Elaborado por: Los autores

**Cuadro 67 Resumen de gastos en ventas**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Chofer	7.845,00	9.096,05	9.914,69	10.807,02	11.779,65
Publicidad	816,00	845,87	876,82	908,92	942,18
Combustible y mantenimiento	1.860,00	1.928,08	1.998,64	2.071,79	2.147,62
<b>TOTAL</b>	<b>10.521,00</b>	<b>11.869,99</b>	<b>12.790,16</b>	<b>13.787,73</b>	<b>14.869,45</b>

Elaborado por: Los autores

**5.5.4 Gastos Financieros**

Para el proyecto se solicitará un crédito de \$40.000, a una tasa del 9,15% anual, en la Corporación Financiera Nacional.

Son los intereses por el crédito otorgado por la Corporación Financiera Nacional.

**DATOS DEL CRÉDITO:**

**Capital=** 40.000

**Tasa=** 9,15%

**Tiempo=** 5 años

**Cuota=** Mensual

**Cuadro 68 Gastos Financieros**

AÑO	INTERÉS	PAGO AL PRINCIPAL
1	3.387,28	6.611,71
2	2.756,29	7.242,70
3	2.065,07	7.933,92
4	1.307,88	8.691,11
5	478,43	9.520,56

Elaborado por: Los autores

**5.5.5 Depreciaciones**

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, reconoce como propiedad planta y equipo todos aquellos activos que sean probables que generen beneficios económicos futuros derivados de los mismos y el coste de los mismos se pueda

valorar con fiabilidad; en este caso todos los activos fijos cumplen con esta característica, bajo este criterio la Norma Internacional de Contabilidad NIC 16 establece que la entidad puede depreciar por separado cada elemento de los activos fijos que tengan costo significativo con relación al costo total del activo (NIC 16, párrafo 43).

Por otro lado el Reglamento de Aplicación a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (RALORTI) establece que únicamente se puede depreciar en el método de línea recta, el exceso en la depreciación se considera gasto no deducible (RALORTI, Art. 28, Numeral 6, Literal A)

Bajo este contexto el proyecto se acoge a la normativa vigente y para el cálculo de la depreciación de los activos fijos se utilizará los porcentajes establecidos en el artículo 21 numeral 6 de la Ley de Régimen Tributario Interno, en la cual determina los porcentajes para el efecto; el cálculo se lo realizará por el método de línea recta.

En vista de que el equipo de computación tributariamente se deprecia en 3 años, se ha considerado efectuar en el año 4 una nueva inversión en equipos de computación.

### Cuadro 69 Depreciaciones de Propiedad Planta y Equipo

ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	AÑO 0	% POR LEY	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	VALOR ACUMULADO	VALOR EN LIBROS
Muebles y Enseres	8.831,00	10%	883,10	883,10	883,10	883,10	883,10	4415,50	4415,50
Equipo de Cómputo	1.970,00	33%	656,67	656,67	656,67			1970,00	0,00
Renovación Equipo de Cómputo	2.042,10	33%				680,70	680,70	1361,40	680,70
Equipo de Oficina	330,00	10%	33,00	33,00	33,00	33,00	33,00	165,00	165,00
Maquinaria y Equipo	20.990,00	10%	2099,00	2099,00	2099,00	2099,00	2099,00	10495,00	10495,00
Vehículo	25.000,00	20%	5000,00	5000,00	5000,00	5000,00	5000,00	25000,00	0,00
Construcciones	8.600,00	5%	430,00	430,00	430,00	430,00	430,00	2150,00	6450,00
<b>TOTAL</b>			<b>8671,77</b>	<b>8671,77</b>	<b>8671,77</b>	<b>8695,80</b>	<b>8695,80</b>	<b>43406,90</b>	<b>15756,20</b>

Elaborado por: Los autores



## 5.5.6 Resumen de Egresos

**Cuadro 70 Resumen de egresos**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos de producción	40.573,00	46.959,63	51.191,00	55.797,75	60.813,27
Gastos administrativos	29.573,58	33.861,27	36.711,97	41.854,13	43.183,63
Gastos de ventas	10.521,00	11.869,99	12.790,16	13.787,73	14.869,45
Gasto depreciación	8.671,77	8.671,77	8.671,77	8.695,80	8.695,80
Gastos financieros	3.387,28	2.756,29	2.065,07	1.307,88	478,43
<b>TOTAL</b>	<b>92.726,63</b>	<b>104.118,95</b>	<b>111.429,97</b>	<b>121.443,29</b>	<b>128.040,58</b>

Elaborado por: Los autores

## 5.6 Estados Financieros

Los estados financieros que se estructuraron son:

### • Balance de General Proyectado

Este estado financiero permite visualizar la posición financiera anual proyectada del Centro.

**Cuadro 71 Estado De Situación Financiera Proyectado**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVOS</b>	<b>124.232,89</b>	<b>140.936,30</b>	<b>156.216,69</b>	<b>166.834,14</b>	<b>177.176,46</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>67.183,66</b>	<b>83.887,07</b>	<b>99.167,46</b>	<b>107.732,56</b>	<b>118.074,88</b>
Bancos	67.183,66	83.887,07	99.167,46	107.732,56	118.074,88
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>57.049,23</b>	<b>57.049,23</b>	<b>57.049,23</b>	<b>59.101,58</b>	<b>59.101,58</b>
Vehículo	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00
Maquinaria y equipo	20.990,00	20.990,00	20.990,00	20.990,00	20.990,00
Equipo de computación	1.970,00	1.970,00	1.970,00	1.970,00	1.970,00
Equipo de oficina	330,00	330,00	330,00	330,00	330,00
Muebles y enseres	8.831,00	8.831,00	8.831,00	8.831,00	8.831,00
Reinversión de equipo de computo				2.076,38	2.076,38
Construcciones	8.600,00	8.600,00	8.600,00	8.600,00	8.600,00
Depreciación acumulada de propiedad planta y equipo	(8.671,77)	(8.671,77)	(8.671,77)	(8.695,80)	(8.695,80)
<b>PASIVOS</b>	<b>47.627,68</b>	<b>39.014,10</b>	<b>30.371,58</b>	<b>20.125,43</b>	<b>10.267,63</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>47.627,68</b>	<b>39.014,10</b>	<b>30.371,58</b>	<b>20.125,43</b>	<b>10.267,63</b>
Participación trabajadores por pagar	6.338,01	5.727,83	5.412,42	4.720,27	4.570,16
Impuestos por pagar	7.901,38	7.140,69	6.747,49	5.884,60	5.697,47
Préstamo bancario	33.388,29	26.145,59	18.211,67	9.520,56	-
<b>PATRIMONIO</b>	<b>76.605,22</b>	<b>101.922,20</b>	<b>125.845,12</b>	<b>146.708,71</b>	<b>166.908,83</b>
Capital Social	48.591,23	48.591,23	48.591,23	48.591,23	48.591,23
Utilidad/perdida del ejercicio	28.013,98	25.316,99	23.922,91	20.863,59	20.200,12
Utilidad años anteriores		28.013,98	53.330,97	77.253,88	98.117,48
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>124.232,90</b>	<b>140.936,31</b>	<b>156.216,69</b>	<b>166.834,14</b>	<b>177.176,46</b>

Elaborado por: Los autores

- **Estado de Resultados**

El Centro de Rehabilitación de Terapia Física se constituirá en Sociedad Anónima (S. A.) que es una compañía cuyo capital dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente hasta el monto de sus acciones (Ley de Compañías, 1999).

**Naturaleza.** Para efectos fiscales y tributarios esta compañía es una sociedad de capital.

**Capacidad.-** Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

**Socios.-** La sociedad anónima requiere al menos de dos accionistas al momento de su constitución. En aquellas en que participen instituciones de derecho público o derecho privado con finalidad social, podrán constituirse o subsistir con un solo accionista. Puede continuar funcionando con un solo accionista, sin que por ello incurra en causal de disolución.

**Responsabilidad.-** Los accionistas responden únicamente por el monto de sus acciones.

**Constitución.-** La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previa Resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción.

Para los respectivos cálculos del estado de resultados o también denominado pérdidas y ganancias se determina todos los ingresos y egresos estimados del proyecto, cuya diferencia nos da como resultado la Utilidad del Ejercicio económico. Como proyecto cumplirá con las

disposiciones tributarias como persona jurídica por lo que se procederá con el pago del 15% de la participación de los trabajadores y la disposición transitoria primera de Código de la Producción aprobado en Diciembre del 2010 sobre el impuesto a la renta que manifiesta textualmente:

*“La reducción de la tarifa de Impuesto a la renta de sociedades contemplada en la reforma al Art. 37 de la Ley de Régimen Tributario Interno, se aplicará de forma progresiva en los siguientes términos: durante el ejercicio fiscal 2011, la tarifa impositiva será del 24%, durante el ejercicio fiscal 2012, la tarifa impositiva será del 23% y a partir del ejercicio fiscal 2013 en adelante la tarifa impositiva será del 22%”*

### Cuadro 72 Estado De Resultados Integral Proyectado

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Ingresos Proyectados</b>	<b>137.280,00</b>	<b>142.304,45</b>	<b>147.512,79</b>	<b>152.911,76</b>	<b>158.508,33</b>
<b>Costos de operación</b>	<b>40.573,00</b>	<b>46.959,63</b>	<b>51.191,00</b>	<b>55.797,75</b>	<b>60.813,27</b>
Mano de obra directa	38.859,00	45.081,31	49.138,63	53.561,10	58.381,60
Costos indirectos	1.714,00	1.878,32	2.052,37	2.236,65	2.431,66
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>96.707,00</b>	<b>95.344,82</b>	<b>96.321,79</b>	<b>97.114,01</b>	<b>97.695,06</b>
Gastos Administrativos	29.573,58	33.861,27	36.711,97	41.854,13	43.183,63
Gastos de Ventas	10.521,00	11.869,99	12.790,16	13.787,73	14.869,45
Gastos por Depreciación	8.671,77	8.671,77	8.671,77	8.695,80	8.695,80
Gastos Financieros Intereses	3.387,28	2.756,29	2.065,07	1.307,88	478,43
Gastos de estudios y constitución	2.300,00				
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>42.253,37</b>	<b>38.185,50</b>	<b>36.082,82</b>	<b>31.468,47</b>	<b>30.467,75</b>
(-15%) Part. Trabajadores	6.338,01	5.727,83	5.412,42	4.720,27	4.570,16
<b>(=) Utilidad o pérdida antes de impuestos</b>	<b>35.915,37</b>	<b>32.457,68</b>	<b>30.670,40</b>	<b>26.748,20</b>	<b>25.897,59</b>
(- 22 %) Impuesto a la Renta	7.901,38	7.140,69	6.747,49	5.884,60	5.697,47
<b>Utilidad Neta Proyectada</b>	<b>28.013,98</b>	<b>25.316,99</b>	<b>23.922,91</b>	<b>20.863,59</b>	<b>20.200,12</b>

Elaborado por: Los autores

- **Estado de Flujo de Caja**

Para determinar el flujo de caja con que contaremos en cada período se concilian las entradas y salidas efectivas de dinero, es por eso que a la utilidad operativa del período se suman las depreciaciones y amortizaciones en vista que estas no son erogaciones de efectivo;

además en el último periodo se suman los valores que se pueden rescatar por venta de los activos fijos, los mismos que se toma el valor en libros contable.

El flujo de Caja constituye uno de los elementos más importantes del estudio de un proyecto; debido a que, con los resultados se procederá a efectuar la evaluación financiera del proyecto y poder establecer la factibilidad del mismo.

### Cuadro 73 Flujo De Caja

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>						
Inversión inicial	-88.591,23					
Utilidad operacional		42.253,37	38.185,50	36.082,82	31.468,47	30.467,75
(+)Depreciación		8.671,77	8.671,77	8.671,77	8.695,80	8.695,80
(-)Reinversión					2.042,10	
(-)Part. Trabajadores		6.338,01	5.727,83	5.412,42	4.720,27	4.570,16
(-)Impuestos		7901,38	7140,69	6747,49	5884,60	5697,47
(-)Pago del capital		6.611,71	7.242,70	7.933,92	8.691,11	9.520,56
(+)Recuperación de inversión						15.756,20
<b>(=) FLUJO DE CAJA NETO PROYECTADO</b>	<b>-88.591,23</b>	<b>30.074,05</b>	<b>26.746,05</b>	<b>24.660,76</b>	<b>18.826,18</b>	<b>35.131,56</b>

Elaborado por: Los autores

## 5.7 Evaluación Financiera

La evaluación financiera permite determinar la factibilidad de proyecto para esto se aplicó evaluadores como: el TIR, el VAN, PRI, C/B.

### 5.7.1 Determinación del Costo de Oportunidad y Tasa de Rendimientos Medio (TRM)

Para determinar el costo de oportunidad se estableció tanto la tasa pasiva para el capital propio y la tasa activa para el capital financiado, según información recopilada del Banco Central se encuentra al 8,10% y la tasa activa del 9,15%.

### Cuadro 74 Costo De Oportunidad

DESCRIPCIÓN	VALOR	%	TASA DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
Capital Propio	48.591,23	54,85	8,10	444,28
Capital Financiado	40.000,00	45,15	9,15	413,13
<b>TOTAL</b>	<b>88.591,23</b>	<b>100,00</b>	<b>17,25</b>	<b>857,41</b>

Elaborado por: Los autores

$$Ck = 8,57\%$$

Para obtener la tasa de rendimiento medio, se aplicó la siguiente fórmula:

**DATOS:**

$$Ck(\text{valor ponderado}) = 8,57\%$$

$$If(\text{Inflación}) = 3,66\%$$

$$TRM = ((1+Ck)(1+If)-1)$$

$$TRM = 0,125478$$

$$TRM = 12,55\%$$

#### 5.7.2 Valor Actual Neto (VAN)

El VAN de un proyecto de inversión se define como la suma actualizada de los flujos de caja que esperamos genere a lo largo de su vida. Es decir, es igual a la diferencia entre el valor actual de sus cobros y el valor actual de sus pagos. Se trata, por tanto, de una medida de la rentabilidad absoluta de una inversión.

FNC Flujo de Caja

i.- Tasa de descuento

n.- Tiempo u horizonte de vida útil del proyecto de inversión.

VAN, positivo significa que existe rentabilidad.

VAN, Negativo inversión no rentable o no atractiva.

$$VAN = -A + \frac{FNC_1}{(1+i)^1} + \frac{FNC_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+i)^n}$$

**Cuadro 75 VALOR ACTUAL NETO**

AÑO	INVERSIÓN INICIAL	ENTRADAS DE EFECTIVO	FACTOR DE DESCUENTO 12,55%	ENTRADAS ACTUALES
0	-88.591,23			-88.591,23
1		30.074,05	1,125	26.721,11
2		26.746,05	1,267	21.114,70
3		24.660,76	1,426	17.297,93
4		18.826,18	1,605	11.733,10
5		35.131,56	1,806	19.454,07
		<b>VAN</b>		<b>7.729,67</b>

Elaborado por: Los autores

Siendo la suma de los flujos de efectivo descontados de \$96.320,91 superior a la inversión inicial de \$88.591,23; el Centro de Rehabilitación y Terapia Física logrará cubrir la inversión inicial y generará una utilidad en torno al movimiento del proyecto en los 5 años que será de \$ 7.729,67

### 5.7.3 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Este evaluador representa la rentabilidad el proyecto en términos relativos o porcentuales.

**Cuadro 76 TASA INTERNA DE RETORNO**

AÑO	ENTRADAS EN EFECTIVO	FACTOR 12,55%	ENTRADAS ACTUALIZADAS	FACTOR 16,50%	ENTRADAS ACTUALIZADAS
0	-88.591,23		-88.591,23		-88.591,23
1	30.074,05	1,125	26721,11	1,165	25.814,63
2	26.746,05	1,267	21114,70	1,357	19.706,42
3	24.660,76	1,426	17297,93	1,581	15.596,55
4	18.826,18	1,605	11733,10	1,842	10.220,18
5	35.131,56	1,806	19454,07	2,146	16.370,72
<b>VAN</b>			<b>7.729,67</b>		<b>-882,72</b>

Elaborado por: Los autores

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \frac{VANTi}{VANTi - VANTs}$$

$$TIR = 12,55 + (16,50 - 12,55) \frac{7.729,67}{7.729,67 - (-882,72)}$$

$$TIR = 16,07 \%$$

Este resultado nos permite determinar que el proyecto es factible, ya que es superior a la tasa de rendimiento medio, y permite igualar a la sumatoria actualizada, de los flujos de efectivo con la inversión inicial.

#### 5.7.4 Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

**Cuadro 77 Tiempo de Recuperación**

AÑOS	CAPITAL	FLUJO NETO DEFLACTADO	RECUP. CAPITAL	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	
1	<b>88.591,23</b>	26.721,11	<b>26.721,11</b>	1	Año
2		21.114,70	<b>21.114,70</b>	2	Años
3		17.297,93	<b>17.297,93</b>	3	Años
4		11.733,10	<b>11.733,10</b>	4	Años
5		19.454,1	<b>11.724,40</b>	7	meses

Elaborado por: Los autores

De los datos obtenidos se establece que el tiempo necesario para recuperar la inversión inicial del proyecto es de cuatro años siete meses tiempo que es menor al horizonte del proyecto por lo que sería favorable la inversión en el mismo.

#### 5.7.5 Costo Beneficio

La evaluación de la razón consiste en sumar todos los flujos originarios de la inversión descontados con la TRM y luego el total se divide para la los egresos, con lo cual se obtiene, en promedio, el número de unidades monetarias recuperadas por cada unidad de inversión.

**Cuadro 78 Costo Beneficio**

AÑO	FNE	FACTOR 12,55%	FNEA
1	30.074,05	1,125	26.721,11
2	26.746,05	1,267	21.114,70
3	24.660,76	1,426	17.297,93
4	18.826,18	1,605	11.733,10
5	35.131,56	1,806	19.454,07
			<b>96.320,91</b>

**Elaborado por:** Los autores

$$B/C = \frac{\sum FNEA \text{ CTUALIZADOS}}{INVERSIÓN}$$

$$C/B = \frac{96.320,91}{88.591,23}$$

$$C/B = 1,09$$

Este evaluador indica que por cada dólar invertido se generará 09 centavos de dólar de utilidad

### 5.7.6 Punto de Equilibrio

Para determinar el punto de equilibrio se aplicó la siguiente fórmula:

$$PE\$ = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{CV}{V}}$$

**Datos:**

- **Costos Fijos:** \$ 82.340,86
- **Costo Variable:** \$ 1.714,00
- **Ventas:** \$ 137.280,00

$$PE\$ = \frac{82.340,86}{1 - \frac{1.714,00}{137,280,00}}$$



$$\text{PE\$} = 83.381,92$$

El punto de Equilibrio del proyecto indica que el Centro necesita vender 83.381,92 dólares para cubrir costos y gastos del proyecto en el primer año de funcionamiento.

### **5.8 Respuesta a riesgos planteados en el proyecto**

Dentro de los riesgos determinados en el presente esta: baja aceptabilidad de los usuarios, construcción de Centros terapéuticos similares y cambio de políticas gubernamentales para lo cual se plantea las siguientes estrategias para minimizar los riesgos planteados:

Como estrategia para contrarrestar el riesgo de baja aceptabilidad por parte de los usuarios esta controlar el costo de los servicios prestados mismo que no variará de los valores establecidos para las atenciones ya sean en el Centro de Rehabilitación o ambulatorias, evitando facturar recargos innecesarios; de igual forma se controlará la calidad del servicio ya que esta es la imagen institucional del Centro de Rehabilitación y Terapia Física, para lo cual se establece como estrategia la contratación de personal especializado lo cual repercute en un trabajo bien realizado y por ende la satisfacción del usuario del servicio, además se monitoreará los servicios prestados con la finalidad de que alcancen los niveles de calidad requeridos.

Para contrarrestar la construcción de Centros terapéuticos similares se plantea entrar en una alianza estratégica con médicos y casas de salud de zonas aledañas al proyecto con la finalidad de mantener el número de atenciones establecidas en el estudio técnico y por ende mantener los índices de rentabilidad financiera proyectados con la finalidad de que el proyecto pueda mantenerse en el mercado.

Con respecto al riesgo cambio de políticas gubernamentales que afecten al normal funcionamiento del proyecto, se establece como estrategia diversificar los servicios que presta el Centro de Rehabilitación y Terapia Física a través de la coexistencia de uno o más productos orientados a segmentos de mercados diferentes, para el caso del proyecto se plantea el servicio de control de obesidad a nivel regional así como también el de un SPA(salud a través del agua) a nivel regional, ya que este encaja dentro de la formación profesional de los empleados y de los equipos que posee el Centro para los servicios actuales.

## **5.9 Análisis del capítulo**

Concluido el estudio financiero se establece que las inversiones hay que realizarlas todas en el año 0 del proyecto, y son del orden de 88.591,23 USD, siendo la maquinaria y el vehículo las partidas más cuantiosas, para las ventas se han utilizado las hipótesis de previsiones de ventas realizadas en el estudio técnico. Los indicadores de rentabilidad son positivos debido al efecto de apalancamiento con deuda de llegando a alcanzar un VAN de \$ 7.729,67 y un TIR de 16,07% con un financiamiento del 45,15%

Considerando que el objetivo general de este estudio es comprobar la rentabilidad del proyecto luego del análisis realizado se concluye que el proyecto es factible ya que cumple con las expectativas propuestas. Es decir, queda demostrado que el proyecto en su funcionamiento es un negocio viable y atractivo con una utilidad acertada.

## CAPÍTULO VI

### 6 ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN

En esta parte del proyecto se procedió a establecer las bases administrativas para la gestión del Centro de Rehabilitación y Terapia Física. Los aspectos analizados fueron: estratégico, organizacional, y legal.

#### 6.1 Aspecto Estratégico

##### 6.1.1 Nombre

La denominación del Centro será:

**“Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel. S.A.”.**

Este nombre fue escogido por la facilidad para pronunciar y recordar para usuarios, además significa el servicio que va a brindar y el lugar donde está ubicado.

##### 6.1.1. Conformación jurídica

El Centro de Rehabilitación será de conformación jurídica Sociedad Anónima, lo que quiere decir que para efectos fiscales y tributarios esta compañía es una sociedad de capital, donde los accionistas responden únicamente por el monto de sus acciones.

Se constituirá mediante escritura pública que, previa resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción.

### **6.1.2 Misión**

El Centro de Rehabilitación, tendrá como misión lo siguiente:

*Dar atención especializada en Rehabilitación y Terapia Física de calidad a personas con patologías agudas y crónicas que impida el desempeño de sus actividades, buscando su independencia máxima, cuidando siempre su integridad y actuando con ética y profesionalismo, mediante atenciones fijas y ambulatorias, personalizadas y oportunas.*

### **6.1.3 Visión**

La visión del Centro de Rehabilitación será:

*Para el año 2020, ser un Centro modelo que promueva la importancia de los servicios en Rehabilitación Física como parte de la prevención y atención de lesiones que puedan impactar en la restricción de la persona en sus roles biológicos, psicológicos y sociales, favoreciendo el logro de las aspiraciones y metas en la vida, respaldados por un talento humano calificado y comprometidos con la salud de la población de la ciudad El Ángel.*

### **6.1.4 Objetivos del Centro**

- Ofertar a los usuarios un servicio de calidad y calidez a precios accesibles.
- Posicionar al Centro de Rehabilitación como un referente de la salud en la Rehabilitación y Terapia Física.
- Contar con un equipo de profesionales de la salud para brindar un servicio de calidad.
- Utilizar en forma adecuada los recursos disponibles para maximizar las utilidades.

### 6.1.5 Políticas

El Centro de Rehabilitación y Terapia Física contará con las siguientes políticas:

- Fortalecer la imagen del Centro a través de la calidad del servicio brindado. en el mercado con un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.
- Contratar talento humano calificado, aplicando un proceso de selección.
- Dar seguridad a los empleados con todos los beneficios de ley.
- Capacitar al talento humano que labora en el Centro de Rehabilitación en temas de atención al cliente.

### 6.1.6 Valores

Los valores del Centro de Rehabilitación y Terapia Física serán los siguientes:

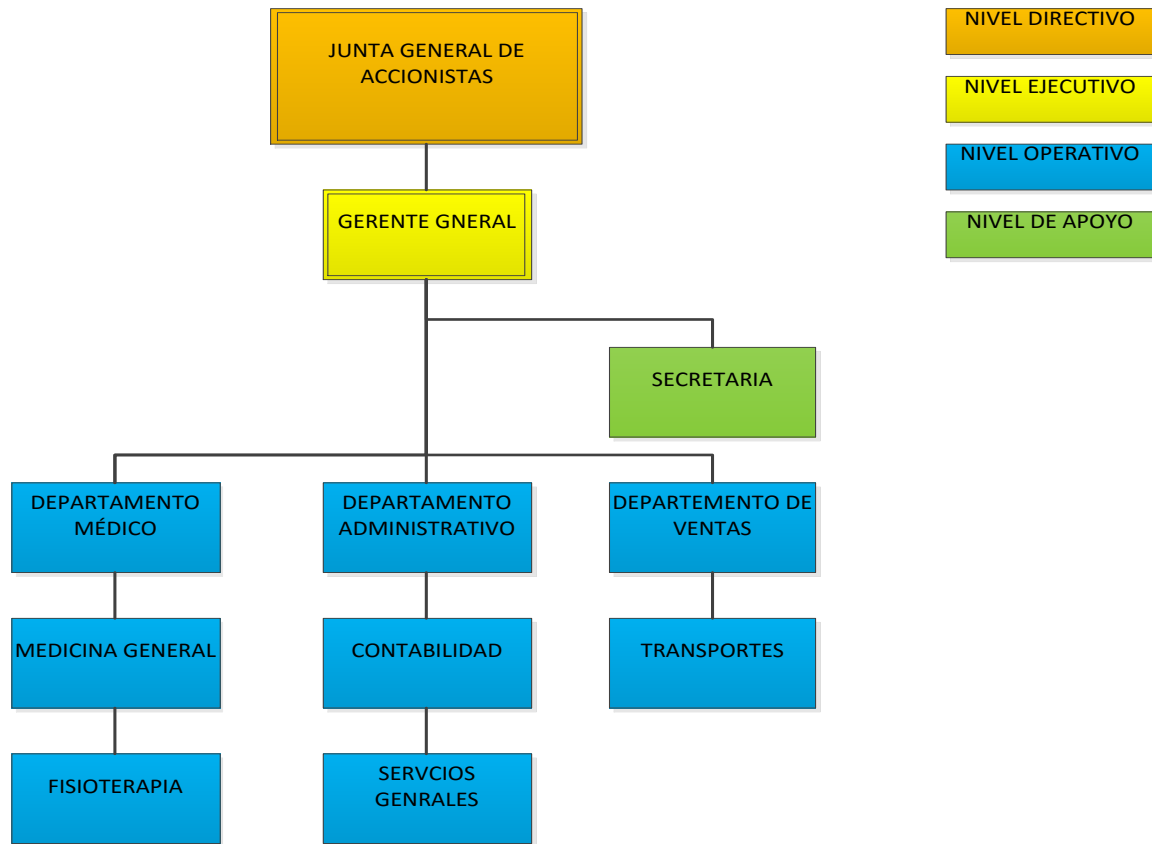
- *Compromiso*.- Institucionalizando los procesos, capacitando, fundamentando y buscando la participación de todos para lograr el desarrollo de las competencias genéricas y específicas.
- *Lealtad*: Se garantiza la consolidación y mejoramiento del Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel S.A. manteniendo los valores y el fortalecimiento del recurso humano.
- *Responsabilidad*.- Cumplir con eficiencia y eficacia nuestro rol personal e institucional.
- *Puntualidad*.- Se considera la puntualidad como un valor fundamental para lograr los objetivos y metas propuestas.
- *Trabajo en Equipo*.- Las acciones a realizarse deben ser el producto del consenso y la labor mancomunada.
- *Servicio*.- Dirigir las acciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de los demás, a fin de obtener el bien común.

- *Respeto.-* Las relaciones interpersonales al interior del Centro se sustentarán en el respeto y la consideración, generando un ambiente de trabajo apropiado.
- *Pro actividad.-* Asumimos el pleno control de nuestro comportamiento de modo dinámico e innovador, adelantándonos a la toma de iniciativas en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, incluso sobre las circunstancias adversas.
- *Excelencia.-* Buscamos satisfacer con los más altos estándares de efectividad y calidad a todos los usuarios internos y externos, el éxito se medirá en función de los resultados que se alcance.
- *Integridad.-* Somos honestos y transparentes en nuestra actuación pública y privada con sujeción a las normas morales y legales. Vivimos la integridad en la forma en que tratamos a nuestros usuarios y compañeros, y en las decisiones que tomamos día tras día.
- *Liderazgo.-* Capacidad de respuesta oportuna a necesidades y requerimiento de los usuarios, con compromiso social, idoneidad, sensibilidad, honestidad, innovación y tecnología, propendiendo el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales.
- *Ética.-* en Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel S.A. se orienta al desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad ejerciendo una conducta adecuada, objetiva y razonable.

## **6.2 ASPECTO ORGANIZATIVO**

El Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel, tendrá un organigrama vertical, donde se puede observar claramente jerarquías y los diferentes puestos.


### 6.1.2. Organigrama estructural



<b>Referencias:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<p>— Nivel autoridad</p> <p>- - - - - Nivel asesor</p>	Los Autores	Junta General de Accionistas	24-04-2016

Elaborado por: Los Autores

### 6.3 Manual de funciones


 <p><b>“Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel. S.A”</b></p>	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO: JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS</b>	<b>FECHA: MARZO 2016</b>
<b>SECCIÓN:</b>	EJECUTIVA
<b>Número de Cargos Iguales :</b>	Ninguno
<b>Supervisa a:</b>	Gerente
<b>Nivel de educación:</b>	Ninguno
<b>FUNCION PRINCIPAL</b>	
Orientar la acción del Centro a partir de la misión, visión y los objetivos estratégicos; decidir sobre el destino de la institución, ámbito de acción, ampliación o disolución y el destino de sus bienes	
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>	
Elegir y posesionar a los miembros del directorio de la Junta General de Accionistas, conforme al reglamento de elección.	
Aprobar el Plan de Trabajo y velar por el cumplimiento de los objetivos del Centro	
Autorizar la adquisición de bienes (maquinaria, equipos, terrenos, y demás activos)	
Interpretar, realizar reformas del Estatuto y someterlo a la Autoridad competente.	
Conocer los Resultados de los Balances e Informes de Gestión	
Remover con causa justa a los miembros del directorio de la Junta General de Accionistas.	
Aprobar y reformar los Estatutos como también el Reglamento Interno del Centro	
Decidir la disolución de la Sociedad Anónima y el destino de sus bienes	
Designar al Gerente para la suscripción en forma conjunta de los egresos económicos y los ingresos	
Decretar la distribución de utilidades.	
<b>MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>	
Todo lo que se encuentren dentro del área de trabajo.	
<b>MANEJO DE VALORES</b>	
No manejan valores.	
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>	
MENTAL	NIVEL ALTO
VISUAL	NIVEL ALTO
FÍSICO	NIVEL NORMAL
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Realiza sus actividades en una oficina con los equipos en buen estado.	
<b>OBSERVACIONES;</b>	

Elaborado por: Los Autores



 <p><b>“Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel. S.A”</b></p>	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO: <b>GERENTE</b>	FECHA: MARZO 2016
<b>SECCIÓN:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>Número de Cargos Iguales :</b>	Ninguno
<b>Supervisa a:</b>	A todos los subalternos (Contador, médico, fisiatras)
<b>Nivel de educación:</b>	Título de Tercer Nivel
<b>Profesión:</b>	Administración de empresa y/o carreras afines.
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 años en empresas de servicios de salud
<b>FUNCION PRINCIPAL</b>	
Gestionar la parte administrativa financiera del Centro, para el logro de los objetivos comunes de la organización	
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>	
Efectuar la planificación estratégica anualmente	
Elaborar los presupuestos del Centro de Rehabilitación.	
Seleccionar al personal aplicando procedimientos técnicos.	
Velar por cumplimiento de los objetivos organizacionales.	
Evaluar la información contable y financiera del Centro.	
Supervisar y coordinar el trabajo de los empleados del Centro.	
Buscar convenios de apoyo interinstitucionales	
<b>MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>	
Todo lo que se encuentren dentro del área de trabajo.	
<b>MANEJO DE VALORES</b>	
Cheques, Factura, Efectivo.	
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>	
MENTAL	NIVEL ALTO
VISUAL	NIVEL ALTO
FÍSICO	NIVEL NORMAL
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Realiza sus actividades en una oficina con los equipos y herramientas para el buen desempeño.	
<b>OBSERVACIONES;</b>	

Elaborado por: Los Autores

 <p><b>"Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel S.A"</b></p>	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO: <b>CONTADOR</b>	FECHA: MARZO 2016
<b>SECCIÓN:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>CARGO DE JEFE INMEDIATO:</b>	GERENTE
<b>Número de Cargos Iguales :</b>	Ninguno
<b>Supervisa a:</b>	A ninguno
<b>Nivel de educación:</b>	Título de Tercer Nivel
<b>Profesión:</b>	Contador
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 años en empresas de servicios de salud
<b>FUNCION PRINCIPAL</b>	
Dar cumplimiento a la parte contable y tributaria del Centro	
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>	
<p>Cumplir oportunamente las obligaciones fiscales.</p> <p>Efectuar los registros contables diariamente.</p> <p>Elaborar y Analizar de los Estados Financieros.</p> <p>Actualizar diariamente el inventario de materiales de oficina, insumos, entre otros.</p> <p>Cumplir con las obligaciones laborales del talento humano.</p> <p>Sacar respaldos de la información en archivos físicos y digitales.</p> <p>Crear nóminas de los trabajadores del Centro de Rehabilitación.</p> <p>Controlar los flujos de dinero que se realicen en el Centro.</p> <p>Realizar la facturación de los servicios recibidos por los usuarios.</p>	
<b>MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>	
Todo lo que se encuentren dentro del área de trabajo.	
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>	
MENTAL	NIVEL ALTO
VISUAL	NIVEL ALTO
FÍSICO	NIVEL NORMAL
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Realiza los trabajos en una oficina con los equipos y herramientas para el buen desempeño.	
<b>OBSERVACIONES.-</b>	

 <p><b>"Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel S.A "</b></p>	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO: MÉDICO</b>	<b>FECHA: MARZO 2016</b>
<b>SECCIÓN:</b>	OPERATIVA
<b>CARGO DE JEFE INMEDIATO:</b>	GERENTE
<b>Número de Cargos Iguales :</b>	Ninguno
<b>Supervisa a:</b>	A los fisiatras
<b>Nivel de educación:</b>	Título de Tercer Nivel
<b>Profesión:</b>	Médico
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 2 años en empresas de servicios de salud
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Coordinar, evaluar y controlar el proceso del servicio de Rehabilitación.	
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>	
<p>Efectuar el diagnóstico inicial a los usuarios.</p> <p>Verificar el cumplimiento del proceso para brindar el servicio.</p> <p>Revisar constante los equipos de trabajo para dar mantenimiento.</p> <p>Realizar el control de calidad del servicio entregado.</p> <p>Controlar el manejo de medicinas para suministrar.</p> <p>Establecer programas de atención al usuario.</p> <p>Registrar la información de los usuarios</p> <p>Establecer el tratamiento que se efectuará a los usuarios.</p>	
<b>MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>	
Todo lo que se encuentren dentro del área de trabajo.	
<b>MANEJO DE VALORES</b>	
Fármacos	
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>	
MENTAL	NIVEL ALTO
VISUAL	NIVEL ALTO
FÍSICO	NIVEL MEDIO
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Realiza sus actividades en el área de operativa donde se brinda los servicios.	
<b>OBSERVACIONES.-</b>	

Elaborado por: Los autores

 <p><b>"Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel S.A"</b></p>			
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">NOMBRE DEL CARGO: <b>Fisiatra</b></td> <td>FECHA: MARZO 2016</td> </tr> </table>		NOMBRE DEL CARGO: <b>Fisiatra</b>	FECHA: MARZO 2016
NOMBRE DEL CARGO: <b>Fisiatra</b>	FECHA: MARZO 2016		
<b>SECCIÓN:</b>	OPERATIVA		
<b>CARGO DE JEFE INMEDIATO:</b>	Médico		
<b>Número de Cargos Iguales :</b>	2		
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno		
<b>Nivel de educación:</b>	Tercer nivel		
<b>Profesión:</b>	Fisiatra		
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 años en empresas de servicios de salud		
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
Ejecutar Terapias y tratamientos directamente a los pacientes.			
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>			
<p>Recibir los insumos para aplicar a los usuarios</p> <p>Brindar el servicio aplicando las normas sanitarias vigentes.</p> <p>Desinfectar el área de trabajo, equipo y todos lo utilizado en el servicio.</p> <p>Realizar los tratamientos a los usuarios.</p> <p>Llenar las fichas de salud de los pacientes.</p>			
<b>MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>			
Todo lo que se encuentren dentro del área de trabajo.			
<b>MANEJO DE VALORES</b>			
Insumos, fármacos.			
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>			
MENTAL	NIVEL BAJO		
VISUAL	NIVEL BAJO		
FÍSICO	NIVEL NORMAL		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
Ejecuta sus actividades en el área operativa			
<b>OBSERVACIONES.-</b>			

Elaborado por: Los Autores

 <p><b>"Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel S.A"</b></p>	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO: <b>CHOFER</b>	FECHA: MARZO 2016
<b>SECCIÓN:</b>	OPERATIVA
<b>CARGO DE JEFE INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>Número de Cargos Iguales :</b>	1
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno
<b>Nivel de educación:</b>	Media
<b>Profesión:</b>	Chofer profesional
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 año en conducción de vehículos
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Manejo de transporte para servicios ambulatorios de Terapia Física	
<b>DETALLE DE FUNCIONES:</b>	
<p>Realizar recorridos diarios según hoja de ruta</p> <p>Brindar apoyo en funciones y actividades que designen el personal médico (unidades móviles)</p> <p>Realizar mantenimientos permanentes del vehículo (gasolina, cambio de aceite, mecánico, etc.)</p> <p>Mantener la unidad a su cargo, limpia y con el debido orden. Llenar las fichas de salud de los pacientes.</p> <p>Estar siempre disponible para ejecutar las acciones y las funciones inherentes a su cargo, que requiera la Institución y el personal que labora la misma.</p> <p>Otras inherentes a su cargo que requieran, las Unidades Operativa, Administración, Gerencia o Junta General de Accionistas</p>	
<b>MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>	
Todo lo que se encuentren dentro del área de trabajo.	
<b>MANEJO DE VALORES</b>	
No maneja valores	
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>	
MENTAL	NIVEL BAJO
VISUAL	NIVEL BAJO
FÍSICO	NIVEL NORMAL
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ejecuta sus actividades en el área operativa	
<b>OBSERVACIONES.-</b>	

Elaborado por: Los Autores

## **6.4 ASPECTO LEGAL**

Para brindar el servicio, el Centro de Rehabilitación y Terapia física debe contar con todos los aspectos legales, como son: conformación jurídica, permisos de salud, permiso de bomberos.

### **6.4.1 Base legal**

- **Personería jurídica**  
Sociedad Anónima
- **Objeto Social**  
Brindar servicios de Rehabilitación y Terapia Física en la ciudad El Ángel.

### **6.4.2 Permiso de funcionamiento**

- Llenar el formulario de solicitud del permiso de funcionamiento.
- Reunir la documentación requerida para ingresar junto con la solicitud.
- Solicitar la inspección y verificación Física de los requisitos técnicos y sanitarios.
- Obtener el permiso que tiene vigencia un año.

### **6.4.3 El Registro Único de Contribuyente (RUC)**

#### **Requisitos**

- Cédula del representante legal
- Copia de certificado de votación
- Recibo de pago de agua, luz, teléfono

### **6.4.4 Requisitos para Obtener la Patente Municipal**

Esta Patente se lo obtiene el Ilustre Municipio de Espejo presentando los siguientes documentos:

- Formulario de solicitud y declaración de patente (Comprar en Recaudación).
- Tres timbres.
- Certificado de no adeudar al municipio (comprar en tesorería presentando cédula y certificado de votación de cónyuges).
- Copias de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado.
- Copia del RUC actualizado.
- Permiso del Cuerpo de Bomberos de Espejo.
- Copia del estado de situación inicial.

#### **6.4.5 Requisitos para obtener el permiso del Ministerio de Salud**

Este permiso se lo obtiene en Coordinación Zonal de Salud para lo cual el interesado deberá presentar:

- Una solicitud dirigida al Coordinador Zonal de Salud, con los siguientes datos:
- Nombre del propietario o representante legal.
- Nombre o razón social o denominación del establecimiento.
- Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) y cédula de ciudadanía del propietario o representante legal del establecimiento.
- Actividad o actividades que se realizan en el establecimiento.
- Ubicación del establecimiento: Cantón, parroquia, sector, calle principal número e intersecciones, teléfono, fax, correo electrónico si lo tuviere.
- Copia de la cédula de ciudadanía o identidad del propietario
- Copia de la cédula de ciudadanía o identidad del propietario o representante legal del establecimiento;
- Documentos que acrediten la personería jurídica cuando corresponda.
- Copia del título del profesional de la salud responsable técnico del establecimiento, debidamente registrado en el Ministerio de Salud Pública, para el caso de establecimientos que de conformidad con los reglamentos específicos así lo señalen.
- Plano del establecimiento a escala 1:50.
- Croquis de ubicación del establecimiento;
- Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos; y,

- Copia del o los certificados ocupacionales de salud del personal que labora en el establecimiento, conferido por un Centro de Salud del Ministerio de Salud Pública.

## **6.5 Reglamento Interno de Trabajo**

El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia para el Centro, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro del Centro de acopio, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria. (Ver anexo N°2).

## **6.6 Código de Ética**

Para la elaboración del código de ética, se realizó un análisis con el Gerente del Centro y el personal del Centro de Rehabilitación y FisioTerapia El Ángel, sobre las normas, valores, principios éticos y morales que se deberán ser de estricto cumplimiento por el personal que formará parte del proyecto. (Ver anexo N° 3).

## **6.7 Análisis del Capítulo**

Al finalizar el capítulo se observa que el para el funcionamiento de este tipo de proyectos es necesario cumplir con la normativa vigente de la Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad, Cuerpo de Bomberos, Municipio del Cantón Espejo y demás leyes conexas que regulan este tipo de Centros, aspectos que se tomaron en cuenta para el cumplimiento de los mismos, para lo cual fue necesario establecer la estructura organizacional, así como sus respectivos manuales de funciones, Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética que guiará el accionar de los empleados del Centro.



## CAPÍTULO VII

### 7 IMPACTOS DEL PROYECTO

La gestión del Centro de Rehabilitación y Terapia Física, generará los siguientes impactos: socio-económico, empresarial, comercialización y ambiental; los cuales serán evaluados utilizando la siguiente matriz de valoración según su influencia en el entorno.

**Cuadro 79 MATRIZ DE VALORACIÓN**

POSITIVO	NIVEL
1	Bajo
2	Medio
3	Alto
NEGATIVO	NIVEL
-1	Bajo
-2	Medio
-3	Alto

Elaborado por: Los autores

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$$

#### 7.1 Impacto socio económico

*Cuadro 80 Impacto Socio-Económico*

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Nivel de vida							X	3
Creación de empleo						X		2
Estabilidad laboral							X	3
Cobertura social							X	3
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de Impacto Socio – Económico} = \frac{\Sigma}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = NI = \frac{11}{4}$$

$$NI = 2.75$$

### ANÁLISIS:

La implantación del Centro de Rehabilitación y Terapia Física generará un impacto positivo alto, debido a que mejoraran la calidad de vida los usuarios que reciban el servicio; además se crearán nuevas plazas de empleo, colaborando de esta manera a la reducción del desempleo que sufre actualmente el país; los empleados podrán gozar de estabilidad laboral y de los beneficios de ley; la cobertura social será amplia porque atenderá a todos los sectores de la ciudad que necesiten de los servicios.

## 7.2 Impacto empresarial

*Cuadro 81 Impacto Empresarial*

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Creación de emprendimientos						X		2
Toma de decisiones						X		2
Capacidad del servicio							X	3
Liderazgo							X	3
<b>TOTAL</b>						4	6	10

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de Impacto Empresarial} = \frac{\Sigma}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{10}{4}$$

$$NI = 2,5$$

**ANÁLISIS:**

El nivel de impacto que generará el proyecto, en el ámbito empresarial es medio positivo; debido a que se fortalece la creación de empresas en el medio, donde la toma de decisiones es muy acertada para la eficiente operatividad del servicio del Centro de Rehabilitación y Terapia Física; además el proyecto tendrá una gran capacidad para atender a los usuarios, porque existirá un buen liderazgo de las personas que estén al frente del Centro.

**7.3 Impacto comercial****Cuadro 82 Impacto Comercial**

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Canales de distribución							X	3
Políticas de precio							X	3
Atención al cliente							X	3
Control de la competencia						X		2
<b>TOTAL</b>						2	9	11

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de Impacto Comercial} = \frac{\Sigma}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{11}{4}$$

$$NI = 2.75$$

**ANÁLISIS:**

En el aspecto comercial la creación del Centro generará un nivel de impacto alto positivo, debido a que el canal de distribución del servicio será directo, entre el profesional de la salud y usuario del servicio; además, las políticas de precio que se aplicará el Centro estarán acorde a la realidad de la población de la ciudad El Ángel; para brindar un servicio con valor

agregado y que permita de alguna manera controlar la competencia se aplicará una atención al cliente personalizada.

#### 7.4 Impacto ambiental

**Cuadro 83 Impacto Ambiental**

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Manejo de desechos			X					-1
Contaminación por olor			X					-1
Aguas negras			X					-1
Contaminación ambiental			X					-1
<b>TOTAL</b>								<b>-4</b>

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de Impacto Ambiental} = \frac{\sum}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{-4}{4}$$

$$NI = -1$$

#### ANÁLISIS:

La mayor parte de los proyectos generan impactos ambientales negativos, la creación del Centro de Rehabilitación y Terapia Física no es la excepción, debido a que para brindar el servicio se utilizarán insumos para los tratamientos, así como también equipos para Terapias Físicas, los cuales generan desechos, mal olor, aguas negras, y contaminación ambiental; por consiguiente se aplican planes de contingencia para mitigar en algo este tipo de contaminación en el entorno.

## 7.5 Impacto general

**Cuadro 84 Impacto General**

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Impacto socioeconómico							X	3
Impacto empresarial							X	3
Impacto comercial							X	3
Impacto ambiental			x					-1
<b>TOTAL</b>			-1				9	8

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de Impacto General} = \frac{\Sigma}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{8}{4}$$

$$NI = 2$$

### ANÁLISIS:

Para determinar el impacto general se analizó el nivel de influencia en los ámbitos socioeconómico, empresarial, comercial, ambiental que generará el proyecto, el cual presenta un nivel medio que puede considerarse como aceptable, debido a que el proyecto de la creación del Centro de Rehabilitación y Terapia Física beneficiará a la población que necesita esta clase de servicios.

## 7.6 Análisis del capítulo

Revisados y analizados los impactos que se producen por la implementación del proyecto se confirma que tres de los cuatro impactos analizados son positivos a excepción del impacto ambiental que tiene un nivel negativo bajo, en vista que producto de los servicios prestados se generan desechos peligrosos que deben tener un tratamiento especial para su disposición final; en resumen la implementación del proyecto genera aspectos positivos en los ámbitos socioeconómico, empresarial y comercial que mejorarán la calidad de vida de los habitantes de la ciudad El Ángel.

## CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico situacional efectuado en la ciudad El Ángel, permitió conocer aspectos relevantes de la población objetivo en los ámbitos políticos, sociales, económicos, verificándose que existe una población eminentemente agrícola y que en su mayoría se encuentra en el sector rural, dentro del aspecto salud cuentan con hospital básico donde concurre la mayoría de la población del Cantón.
- El análisis de la oferta y demanda del servicio de Terapia Física en la ciudad El Ángel establece que existe demanda potencial insatisfecha misma que será captada por el Centro en un porcentaje del 61% en el primer año de funcionamiento del Centro, para lo cual se articula varias estrategias de publicidad con la finalidad de dar a conocer los servicios que prestará el Centro de Rehabilitación y Terapia Física.
- Mediante el método cuantitativo por puntos de tres posible lugares para el funcionamiento del Centro de Terapia Física se establece que la mejor opción es el sector Centro de la ciudad en vista que cuenta con todos los servicios básicos e infraestructura necesaria para su implementación, aspectos relevantes para cuantificar el presupuesto de inversión, así como el diseño de instalaciones de acuerdo con la capacidad operativa del proyecto.
- La evaluación financiera del proyecto a través del análisis de razones financieras de los datos proyectados en los estados financieros se determina que el proyecto es factible de ejecutarlo, como lo demuestra el cálculo del VAN de 7.729,67 dólares, el TIR es de 16,07 %, y el Costo Beneficio se establece en 1,09 dólares, todos estos indicadores positivos que permiten confirmar que existirán réditos económicos para los inversionistas.

- La estructura organizacional y legal del Centro de Terapia Física se diseñó de acuerdo al, modelo administrativo a implementarse para lo cual se establece un orgánico estructural lineal donde se define los niveles de autoridad de arriba hacia abajo, delimitando funciones y responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo, así como su Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética y manual de funciones.
- Finalmente, en el capítulo de impactos se obtuvo un alto nivel de influencia positiva del proyecto en el entorno en los ámbitos socioeconómico, empresarial, comercial, y ambiental, esto significa que el emprendimiento básicamente mejorará la calidad de vida de los involucrados.

## RECOMENDACIONES

- Realizar una base de datos de los sectores urbanos y rurales con número de pobladores que se dedican a la actividad agrícola con la finalidad de tener estadísticas que permitan al Centro de Terapia Física valorar y cuantificar las posibles atenciones que requieran los pobladores producto de la actividad económica a la que se dedican, así como el tipo de tratamiento que se podría aplicar.
- Conocer los requerimientos específicos de los potenciales clientes con la finalidad de cubrir todas las expectativas del usuario, lo que permitirá dar un servicio integral en el aspecto de Terapia Física, lo que conlleva que el cliente se sienta satisfecho y no busque el servicio en otras instituciones, servicios que deberán ser canalizados por los diferentes medios masivos de comunicación como el Facebook, prensa, radio y televisión.
- Aprovechar las características del sector donde se ubicara el Centro de Rehabilitación y Terapia Física, respecto de infraestructura, vías de acceso, seguridad, cercanía hacia la población, adecuando la infraestructura al medio y las necesidades de los usuarios con la finalidad de darle toda la comodidad y facilidades al paciente que ingrese al Centro a rehabilitarse de sus patologías.
- Tener un control de las proyecciones financieras establecidas para el proyecto con la finalidad de cumplir con los presupuestos de ingresos y gastos establecidos en el análisis financiero y si no se cumple ajustar inmediatamente mediante una reestructuración de los mismos con la finalidad de minimizar las pérdidas y maximizar las utilidades y así cumplir con los objetivos planteados en el aspecto financiero.



- Actualizar permanentemente los instrumentos de gestión como son los manuales, organigramas, permitiendo de esta manera estén siempre de acuerdo con los cambios tanto en el área administrativa como en el área normativa que se producen en el entorno o cuando el Centro se expanda, esto permite tener al Centro instrumentos de toma de decisiones actualizados tanto para el nivel directivo como para el nivel operativo.
- Mantener los estándares para los impactos del proyecto establecidos, y si por alguna circunstancia estos tienden a generar negatividad aplicar inmediatamente acciones correctivas necesarias para evitar sigan incrementándose, y si estas fueran positivas mantenerlas o mejorarlas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALCARAZ, Rafael . (2011). *El Emprendedor de Éxito* . México : Mc Graw Hill Interamericana .
- Análisis Situacional Integral de Salud, El Angel . (2015). Ecuador .
- ARBOLEDA, German . (2013). *Proyectos* . Colombia : Alfaomega.
- ARÉVALO, David . (2012). *Proyectos de Inversión* . México : Trillas .
- Asociación de Municipidades del Ecuador. (2016). *Cantón Espejo*. Obtenido de <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/74-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-carchi/339-canton-Espejo>
- BACA, Gabriel . (2010). *Evaluación de Proyectos* . México : Mc Graw Hill Interamericana.
- BAEZ, Pedro. (2012). *Salud Fisica al Día* . México : Trillas .
- BCE. (15 de Enero de 2016). *Previsiones Macroeconomicas del Ecuador 2015 - 2018*. Obtenido de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/PIB/Prese-ntPrev2015.pdf>
- Bernal, C. H. (2013). *PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI*. BOGOTÁ COLOMBIA: PEARSON.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Registro Oficial N° 449*. Obtenido de [https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion\\_politica.pdf](https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf)
- CÓRDOVA, Marcial . (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos* . Colombia : Ecoe Ediciones .
- DEN, Berghe Édgar. (2012). *Gestión y Gerencia Empresarial Aplicadas al Siglo XXI*. (Reimpresión Segunda Edición). Bogotá, Colombia: Editorial ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9586486524>
- FERREIRA, Fernando. (2013). *Diagnóstico, tratamiento y Rehabilitación* . España : Panamericana.
- FRANKLIN, Enrique . (2011). *Comportamineto Organizacional* . México : Pearson .
- Gallegos Isquierdo, Tomas. (2016). *Antecedentes Históricos de la FisioTerapia*. Obtenido de <http://media.axon.es/pdf/64015.pdf>
- García Casermeiro, María José. (2014). *Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor*. (INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, S.L, Ed.) España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=T-T2AgAAQBAJ&pg=PT60&dq=finalidades+de+los+organigramas+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjomqvjuDLAhUGFx4KHYqZB7cQ6AEIIzAA#v=onepage&q=finalidades%20de%20los%20organigramas%202014&f=false>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo*. (2015). Obtenido de <http://www.gadme.gob.ec/index.php/2015-01-15-16-54-55/historia#>

- GORDON J, A. (2010). *Fundamentos de inversiones: Teoría y práctica*.
- GRAUE, Ana . (2014). *Introducción a la Economía* . México : Pearson .
- INEC. (2010).
- JUÁREZ, Luis . (2012). *Principios de Contabilidad* . México : Learning.
- LACALLE Garcia, Guillermo. (2014). *Operaciones Administrativas de Compra y Venta*. Edítex.
- Ley de Compañías. (1999). Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- MARTÍNEZ López, Elena. (2013). UF1819: Proyecto y Viabilidad del Negocio o Microempresa. (Primera Edición). España: ic Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=adyZAAwAAQBAJ&pg=PT55&dq=flujograma+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjg25HLmeDLAhXE1B4KHeSSBp44ChDoAQgwMAM#v=onepage&q=flujograma%20de%20procesos&f=false>
- MENA Campaña, Rómulo. (2014). *Diseño de un sistema de coordinación de procesos del área contable, financiera y administrativa para la empresa AVESCA C.A. (Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana)*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6837/1/UPS-QT05430.pdf>
- MENDEZ, José. (2012). *La Economía de la Empresa* . México : Mc Graw Hill.
- MESA, Jhonny . (2013). *Evaluación Financiera* . Colombia : Ecoe Ediciones .
- MUNCH, Lourdes. (2012). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia* . México : Trillas.
- Murcia, J. d. (2009). *Proyectos Formulación y Criterios*. Alfa.
- OROZCO, Jhonny. (2013). *Evaluación Financiera de Proyectos* . Colombia : Ecoe Ediciones.
- Padilla, M. C. (2011). *Formulacion y evaluacion de proyectos*. Bogota: Segunda edicion D.C.
- Pellegrino A, Francisco. (2012). *Introducción a la Contabilidad General* (Sexta edición ed.). Caracas - Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.
- PEREZ, Ernesto . (2011). *El Cuidado del Cuerpo Humano* . Barcelona : Ariel .
- Plan de Ordenamiento Territorial Espejo . (2015). Espejo , Ecuador .
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. (2013). *SEMPLADES*. Recuperado el 20 de 02 de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec/presentacion>
- Rey Pombo, José. (2014). *Contabilidad General Curso Práctico*. Madrid España: Paraninfo S.A.
- RIVERA MARTINEZ, F. (2010). Flujo de Caja y Flujo de efectivo. Bogotá.
- ROMERO, Carlos . (2012). *Gestión de Proyectos* . México : Trillas.

SAPAG, Nassir . (2011). *Proyectos de Inversión* . Chile : Pearson .

*Simbología de Diagramas de Flujo*. (31 de Mayo de 2011). Obtenido de <http://diagramasdeflujo-edwin.blogspot.com/2011/05/simbologia-de-diagrama-de-flujo.html>

Terrazas Valdez, Roman. (2013). *El Blog del Divino*. Obtenido de Un sitio con información relevante de distintos temas dignos de compartir:  
<http://divinortv.blogspot.com/2013/09/costo-de-capital-o-tasa-minima.html>

TORRES, Manuel . (2012). *Rehabilitación Física* . México: Grijalbo.

ZAPATA, Jorge. (2011). *Contabilidad General con Base en NIIF*. Mc Graw Hill.

# ANEXOS

## ANEXO 1

## ENCUESTA APLICADA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA CIUDAD EL ÁNGEL.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

1. *¿Tiene conocimiento de la existencia de Centros de Rehabilitación y Terapia Física en la ciudad El Ángel?*  
 SI ( ) NO ( )
  
2. *¿La calidad del servicio de Rehabilitación y Terapia Física que brindan los Centros de salud públicos y privados es?*  
 Muy Buena ( ) Regular ( )  
 Buena ( ) Pésima ( )
  
3. *¿Al momento de contratar el servicio de Rehabilitación y Física prefiere?*  
 Servicio público ( )  
 Servicio privado ( )
  
4. *¿Qué tipo de servicios le gustaría que preste el Centro de Rehabilitación y Terapia Física?*  

Gimnasio terapéutico	( )	Terapia mediante el uso de agua	( )
Terapia con aparatos mecánicos	( )	Terapia usando calor y frio	( )
Terapia con aparatos eléctricos	( )	Todas las anteriores	( )
  
5. *¿Sufre usted o alguno de sus familiares de dolencias que necesites Rehabilitación y Terapia Física?*  
 SI ( ) NO ( )
  
6. *¿Considera necesario brindar el servicio de ambulatorio de Rehabilitación y Terapia Física?*  
 SI ( ) NO ( )
  
7. *¿Contrataría el servicio a domicilio de Rehabilitación y Terapia Física?*  
 SI ( ) NO ( )
  
8. *¿Cuál sería la frecuencia de contratación del servicio de Rehabilitación y Terapia Física?*  

Una vez en semana	( )	Tres veces en semana	( )
Dos veces en semana	( )	Todos los días	( )

**9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?**

- Menos de 366 dólares ( ) Más de 566 dólares ( )  
 Entre 366 dólares y 566 dólares ( )

**10. ¿Cuál sería el precio que pagaría por el servicio de Rehabilitación y Terapia Física?**

- Menos de 20 dólares ( ) Más de 40 dólares ( )  
 Entre 20 y 40 dólares ( )

**11. ¿Para contratar el servicio de Rehabilitación y Terapia Física que aspectos considera importantes?**

- Experiencia profesional ( ) Lugar ( )  
 Equipos ( ) Servicio a domicilio ( )  
 Precios ( ) Otras ( )

**12. ¿Cuál es del medio de comunicación de su preferencia?**

- Tv. ( ) Internet ( )  
 Radio ( ) otras ( )  
 Prensa ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N° 2

### REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL

La Empresa “**CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL**”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de ÁNGEL, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

#### CAPÍTULO I

##### OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** “CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL” tiene como objetivo principal la dar servicio de Terapia Física., de conformidad con lo dispuesto en el artículo N° 1 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre “CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

#### CAPÍTULO II

##### VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde 24 de Marzo del 2016, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en



un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa “CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL”

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroga, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de “CENTRO DE REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL” a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley,

reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.

**h) Certificados de trabajo y honorabilidad.**

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V DE LOS CONTRATOS**

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

**CAPÍTULO VI**  
**JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE**  
**ASISTENCIA**

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los Centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

**Art.- 18.** De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo del Carchi.

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento.

Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los

valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente

con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**

Art.- 33. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

### **DE LAS LICENCIAS**

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

### **DE LOS PERMISOS**

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa

semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

- Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.
- Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.
- Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:
- a) Aportes personales del IESS;
  - b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
  - c) Ordenados por autoridades judiciales.
  - d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
  - e) Multas establecidas en este Reglamento
  - f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.
- Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.
- Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella



hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

- Art.- 44. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.
- Art.- 45. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

- Art.- 46. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

- Art.- 47. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.
- Art.- 48. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 49. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **LUGAR LIBRE DE ACOSO**

Art.- 50. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como Física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 51. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 52. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 53. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 54. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## CAPÍTULO XIV

### OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 55. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y Física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de Centro, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
15. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades del Centro, para tal efecto el Centro reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
16. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
17. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

18. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
19. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
20. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
21. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
22. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## DE LOS DERECHOS

Art.- 56. Serán derechos de los trabajadores de Centro de Rehabilitación y Terapia Física El Ángel

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de trabajo

## DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 57. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información,

excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.



- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

- ll) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

- Art.- 58. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.
- Art.- 59. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias Físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XVII**

### ***DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO***

- Art.- 60. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.
- Art.- 61. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo.

En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

- Art.- 62. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:
- a) Amonestaciones Verbales;
  - b) Amonestaciones Escritas;
  - c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
  - d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

- Art.- 63. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

- Art.- 64. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

- Art.- 65. La multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes caso:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes del Centro, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de la empresa propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la empresa prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

#### **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

Art.- 66. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

#### **DE LAS FALTAS LEVES**

- Art.- 67. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos
- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
  - b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
  - c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
  - d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
  - e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
  - f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

### **DE LAS FALTAS GRAVES**

Art.- 68. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.

- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho

prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

Art.- 69. Los trabajadores cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 70. El trabajador que termine su relación contractual por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPÍTULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 72. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o Centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;



**CAPÍTULO XX**  
**SEGURIDAD E HIGIENE**

Art.- 78. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

**DISPOSICIONES GENERALES**

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público

### ANEXO 3

## CÓDIGO DE ÉTICA PROPUESTO PARA EL CENTRO DE REHABILITACIÓN TERAPIA FÍSICA EL ÁNGEL

### I. Objetivo

Implantar un conjunto de normas, valores, principios éticos y morales sobre el cual debe actuar todo el personal involucrado en el Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel, dando a conocer con ello el comportamiento y conducta que se espera de cada miembro de la institución.

### II. Propósito

Tiene como finalidad informar a todo el personal del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel, los valores y principios sobre los cuales se rige la compañía en cada uno de sus actividades a desempeñar, creando una cultura organizacional donde predominé la honestidad, integridad y el trabajo en equipo y el cuidado de la imagen empresarial.

### CAPÍTULO I ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Art. 1.-** El presente Código contiene principios de actuación en los cuales los directivos, basarán su conducta y Ética Empresarial. Su aplicación es estricta y obligatoria para todos los empleados del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel, independientemente de su condición jerárquica dentro de la empresa o su condición de contratación.

**Art. 2.-** Es responsabilidad de cada uno de los empleados cumplir, hacer cumplir y promover el Código, así como reportar cualquier violación a éste la conducta no ética o en contra de los principios de la institución.

### CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

**Art. 3.-** El presente código es una herramienta administrativa que ayuda a evaluar el compromiso personal y profesional de todos los empleados y directivos así como también el compromiso con sus funciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.

**Art. 4.-** Los valores que se describen a continuación se muestran de manera enunciativa más no limitativa, los principios de comportamiento en los cuales debe basar el personal.

**Art. 5.-** Todo el personal Centro es el encargado de cumplir y hacer cumplir las disposiciones prescritas en este código.

### **CAPÍTULO III PRINCIPIOS Y VALORES**

**Art. 6.-** Todo el personal del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel, actuará bajo los principios y valores fundamentales del presente Código de Ética en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

**Art. 7.- HONRADEZ Y RESPONSABILIDAD.** Todo el personal del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel debe actuar de forma correcta apegado al presente Código de Ética y las Leyes del país; y cumplir con el trabajo que le sea encomendado con responsabilidad y profesionalismo; actuando siempre de forma justa y responsable.

**Art. 8.- TRATO JUSTO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DISCRIMINACIÓN.**

Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad; Respetar y valorar las identidades y diferencias de los empleados; Acatar las leyes y políticas de la empresa aplicables a reclutamiento, promoción y compensación de la gente en las bases de demostrar habilidad, experiencia y entrenamiento. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, étnica, género, nacionalidad, o cualquier otra razón.

**Art. 9.- ACOSO.** No se permite el acoso de ningún tipo sean estos verbal, físico, visual, sexual. Si es víctima de acoso por un cliente, proveedor, compañero, jefe u otra persona que guarda relación con el mercado mayorista, se deberá notificar inmediatamente al jefe inmediato del Centro.

**Art. 10.- ALCOHOL Y DROGAS.** Es totalmente inadmisibles para todos los empleados y directivos el ser adictos y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas, bebidas alcohólicas y trabajar bajo estas circunstancias.

**Art. 11.- SALUD.** El Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel debe proveer, mantener y promover lugares de trabajo saludables, manteniendo la higiene en la empresa y en los lugares de trabajo.

**Art. 12.- SEGURIDAD.-** El Centro mantendrá lugares de trabajo seguros, además queda prohibida la violencia, las amenazas y las peleas dentro de cualquiera de las instalaciones del mercado. También se prohíbe el ingreso de personas ajenas que no tengan autorización de ingresar.

**Art. 13.- CLIMA LABORAL.** El Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel mantendrá un ambiente de trabajo agradable, sin comportamientos agresivos u hostiles.

#### **CAPÍTULO IV RECURSOS Y SISTEMAS**

**Art. 14.- RECURSOS.** Es responsabilidad de los empleados cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles, para evitar el daño, sustracción o mal uso de ellos.

**Art. 15.- SISTEMAS.** Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y cómputo del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel son para fines laborales, por lo que todo uso indebido será motivo de la sanción aplicable.

**Art. 16.- PROGRAMAS INFORMÁTICOS.** No se puede descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia.

**Art. 17.- CORREO ELECTRÓNICO.** Todas las comunicaciones por correo electrónico son propiedad del mercado mayorista y deben ser utilizadas para fines de trabajo, sin dañar la imagen de la compañía. El correo electrónico debe ser usado con discreción al enviar información confidencial. Si alguna información es delicada para un memorando, de igual manera lo será de forma electrónica.

**Art. 18.- INTERNET.** El acceso a Internet debe ser utilizado para propósitos únicos y exclusivos de trabajo.

**Art. 19.- ACCESOS.** Las contraseñas de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y personales, por lo que bajo ninguna circunstancia deben compartirse con otras personas, aún en el caso de que la persona que solicita la contraseña tenga un alto cargo en la empresa.

## **CAPÍTULO V REGISTROS DE INFORMES**

**Art. 20.- ALTERACIÓN.** Está prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.

**Art. 21.- USUARIOS.** Toda la información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.

**Art. 22.- EXPOSICIÓN.** Los empleados que realicen actividades como catedráticos, expositores o alumnos, deberán de abstenerse de utilizar material e información confidencial del mercado mayorista, permitiéndose solamente el uso de información pública.

## **CAPÍTULO VI USO DE INFORMACIÓN**

**Art. 23.- INFORMACIÓN.** Todo el personal del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel debe cuidar la información confidencial y reservada de la compañía, de sus clientes y proveedores, absteniéndose en todo momento de publicarla, obtener beneficios personales, ni tampoco deberán comentar información del mercado con terceros.

**Art. 24.- USO.** La información que posea un empleado o funcionario deberá ser usada única y exclusivamente con el propósito para el que fue recopilada. Su divulgación indebida será considerada como una falta grave.

## **CAPÍTULO VII CONDUCTA ÉTICA CON PROVEEDORES**

**Art. 25.- CONFIDENCIALIDAD.** El personal del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel que posea información de proveedores, queda estrictamente prohibido dar a conocer información de los mismos a terceros.

**Art. 26.- CONTRATACIÓN.** Se deben elegir a proveedores que compartan los valores éticos que sostiene el Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos comerciales.

**Art. 27.- RELACIÓN.** Deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción.

**Art. 28.- SERVICIO.** Los empleados que atienden a clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la normatividad interna del Centro de Rehabilitación de Terapia Física El Ángel. Se debe prestar una atención suficiente al usuario antes y después del uso de las instalaciones.

**Art. 29.- GRATIFICACIONES.** Los empleados deben abstenerse de aceptar regalos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones.

## **CAPÍTULO VIII CONDUCTA ÉTICA EN LA SOCIEDAD**

**Art. 30.- PUBLICIDAD.** La comunicación a través de publicidad, deberá ser Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios. Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe, de acuerdo a una política de imagen corporativa definida.

**Art. 31.- NEUTRALIDAD POLÍTICA.** Los empleados, deberán respetar y evitar el emitir juicio sobre sus compañeros con distinta ideología en asuntos de política; Se debe promover y apoyar a que todos los miembros del mercado mayorista cumplan con sus deberes de ciudadanos y ejerzan el derecho al voto.

**ANEXO N° 4**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**FICHA DE OBSERVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN Y  
TERAPIA FÍSICA EN LA CIUDAD EL ÁNGEL**

**OBSERVADOR: AGUILAR ARMANDO**

<b>COMPETENCIAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Se trata al paciente con respeto, se cuida su intimidad y privacidad	✓		
Realiza examen físico abreviado	✓		
Ejecuta las técnicas atendiendo a sus indicaciones y precauciones		✓	
Utiliza las posiciones fundamentales y derivadas de acuerdo a las necesidades individuales del paciente	✓		
Ejecuta las técnicas de aplicación de los distintos tipos de movilizaciones, así como los métodos de dosificación de cargas de peso	✓		
Aplica los implementos mecánicos en la terapéutica por el ejercicio teniendo en cuenta la indicación, las precauciones y la dosificación de cargas de peso	✓		
Se le brinda toda la información al paciente respecto al tratamiento que va a recibir, lo que va a sentir y sus beneficios		✓	
Se prepara al paciente Física y psicológicamente por el fisiatra		✓	
El tiempo empleado en los tratamientos es el correcto		✓	
Se le enseña al paciente que utiliza aditamentos como debe manejarlos	✓		
Se cumple con las medidas higiénicos- sanitarias necesarias para evitar la transmisión de enfermedades infectocontagiosas		✓	
El tratamiento se lo realiza ambulatoriamente		✓	

**ANEXO N° 5**  
**TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO**

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>			
<b>DEUDA</b>	<b>40.000</b>	<b>PAGOS TOTALES</b>	
<b>AÑOS</b>	<b>5</b>	PRINCIPAL	40.000,00
<b>importe</b>	<b>40000,00</b>	INTERESES	9.994,95
<b>años</b>	<b>5,00</b>	COMISION	0,00
<b>INTERÉS NOMINAL</b>	<b>9,15%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>49.994,95</b>
<b>PERIODOS DE PAGO</b>	<b>12</b>		
<b>TIPO DE AMORTIZACIÓN</b>	<b>1</b>		
<b>FRANCESA</b>			

coste efectivo **9,54%**

meses	cuota	intereses	amortización	amortizado	pendiente
<b>0</b>					40.000,00
<b>1</b>	833,25	305,00	528,25	528,25	39.471,75
<b>2</b>	833,25	300,97	532,28	1.060,53	38.939,47
<b>3</b>	833,25	296,91	536,34	1.596,86	38.403,14
<b>4</b>	833,25	292,82	540,43	2.137,29	37.862,71
<b>5</b>	833,25	288,70	544,55	2.681,83	37.318,17
<b>6</b>	833,25	284,55	548,70	3.230,53	36.769,47
<b>7</b>	833,25	280,37	552,88	3.783,41	36.216,59
<b>8</b>	833,25	276,15	557,10	4.340,51	35.659,49
<b>9</b>	833,25	271,90	561,35	4.901,86	35.098,14
<b>10</b>	833,25	267,62	565,63	5.467,48	34.532,52
<b>11</b>	833,25	263,31	569,94	6.037,42	33.962,58
<b>12</b>	833,25	258,96	574,28	6.611,71	33.388,29
<b>13</b>	833,25	254,59	578,66	7.190,37	32.809,63
<b>14</b>	833,25	250,17	583,08	7.773,45	32.226,55
<b>15</b>	833,25	245,73	587,52	8.360,97	31.639,03
<b>16</b>	833,25	241,25	592,00	8.952,97	31.047,03
<b>17</b>	833,25	236,73	596,52	9.549,48	30.450,52
<b>18</b>	833,25	232,19	601,06	10.150,55	29.849,45
<b>19</b>	833,25	227,60	605,65	10.756,20	29.243,80
<b>20</b>	833,25	222,98	610,27	11.366,46	28.633,54
<b>21</b>	833,25	218,33	614,92	11.981,38	28.018,62
<b>22</b>	833,25	213,64	619,61	12.600,99	27.399,01
<b>23</b>	833,25	208,92	624,33	13.225,32	26.774,68
<b>24</b>	833,25	204,16	629,09	13.854,41	26.145,59



<b>meses</b>	<b>cuota</b>	<b>intereses</b>	<b>amortización</b>	<b>amortizado</b>	<b>pendiente</b>
<b>25</b>	833,25	199,36	633,89	14.488,30	25.511,70
<b>26</b>	833,25	194,53	638,72	15.127,02	24.872,98
<b>27</b>	833,25	189,66	643,59	15.770,62	24.229,38
<b>28</b>	833,25	184,75	648,50	16.419,12	23.580,88
<b>29</b>	833,25	179,80	653,44	17.072,56	22.927,44
<b>30</b>	833,25	174,82	658,43	17.730,99	22.269,01
<b>31</b>	833,25	169,80	663,45	18.394,44	21.605,56
<b>32</b>	833,25	164,74	668,51	19.062,94	20.937,06
<b>33</b>	833,25	159,65	673,60	19.736,55	20.263,45
<b>34</b>	833,25	154,51	678,74	20.415,29	19.584,71
<b>35</b>	833,25	149,33	683,92	21.099,20	18.900,80
<b>36</b>	833,25	144,12	689,13	21.788,33	18.211,67
<b>37</b>	833,25	138,86	694,39	22.482,72	17.517,28
<b>38</b>	833,25	133,57	699,68	23.182,40	16.817,60
<b>39</b>	833,25	128,23	705,02	23.887,41	16.112,59
<b>40</b>	833,25	122,86	710,39	24.597,80	15.402,20
<b>41</b>	833,25	117,44	715,81	25.313,61	14.686,39
<b>42</b>	833,25	111,98	721,27	26.034,88	13.965,12
<b>43</b>	833,25	106,48	726,77	26.761,64	13.238,36
<b>44</b>	833,25	100,94	732,31	27.493,95	12.506,05
<b>45</b>	833,25	95,36	737,89	28.231,84	11.768,16
<b>46</b>	833,25	89,73	743,52	28.975,36	11.024,64
<b>47</b>	833,25	84,06	749,19	29.724,54	10.275,46
<b>48</b>	833,25	78,35	754,90	30.479,44	9.520,56
<b>49</b>	833,25	72,59	760,65	31.240,10	8.759,90
<b>50</b>	833,25	66,79	766,45	32.006,55	7.993,45
<b>51</b>	833,25	60,95	772,30	32.778,85	7.221,15
<b>52</b>	833,25	55,06	778,19	33.557,04	6.442,96
<b>53</b>	833,25	49,13	784,12	34.341,16	5.658,84
<b>54</b>	833,25	43,15	790,10	35.131,26	4.868,74
<b>55</b>	833,25	37,12	796,13	35.927,39	4.072,61
<b>56</b>	833,25	31,05	802,20	36.729,58	3.270,42
<b>57</b>	833,25	24,94	808,31	37.537,89	2.462,11
<b>58</b>	833,25	18,77	814,48	38.352,37	1.647,63
<b>59</b>	833,25	12,56	820,69	39.173,06	826,94
<b>60</b>	833,25	6,31	826,94	40.000,00	0,00

ANEXO 6

PROFORMAS DE MOBILIARIO DE OFICINA



**WORLD COMPUTERS**  
Su inversión inteligente

**PROFORMA**

Razón Social para Emisión de Retención: **NORMA YOLANDA CORDOVA PALADINES**  
RUC: 0701084121001  
**CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N°466 - NO EFECTUAR RETENCIÓN DEL IVA**

Proforma N°: 6030  
Señores: SR. Armando Aguilar  
Contacto:  
RUC: 0401298419  
Teléfono: 2605-187  
Dirección: Ibarra  
Fecha de Envío: 27 de Enero del 2016



	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
2	<b>Case Kit E-Laser Negro Gris WSC-6360</b> Board Asus B85MG Chip Set Intel LGA1150 DDR3 4ta. Procesador Intel Core i5 4460 3.2Ghz 1150 Disco duro 1 TB SATA Toshiba PC 7200RMP Dimm 4GB DDR3 KVR 12800MHz Kingston DVD RW LG Super Multi 22x SATA Lector Multi Card 3.5" Interno Monitor 20" LED LG Cobertor Normal 20" LCD Windows 8.1 SL 32/64 Bits Original	758.93	1517.86
1	Multifuncion Epson L220 Sistema	241.07	241.07
2	Telefono Panasonic KX-TGC4223N Inalambrico 3 ba	107.14	214.28
<b>Garantía: 3 Años INTEL, KINGSTON, GIGABYTE.</b>			
		<b>Subtotal</b>	<b>1,973.21</b>
		<b>IVA 12%</b>	<b>236.79</b>
		<b>Total</b>	<b>2,210.00</b>



Isabel Pule  
Asesor Comercial  
Si necesita mayor información y asesoramiento de este y otros productos no dude en llamarnos  
**La Garantía y Confianza es lo más importante...**

**Talleres JM**

Represión de muebles, mobiliario y más para oficinas, restaurantes, bares y comercios en general.  
Endere Vázquez Marcelo Jacinto  
Caj. General: 2605-187 y 2605-188 Tel: 2605-187 Fax: 0989-513-167  
095 344 700 (1-móvil) - email: talleresjm@gmail.com - info@talleresjm.com - Ibarra, Ecuador  
Caj. Actividad: R. 83564

RUC: 1001720711001  
**PROFORMA**  
001-001 N° 0001037  
AUT. SIN: 1112021894

Cliete: Sr. Armando Aguilar  
RUC/C: 040129841-9      Tel: 5000 3674  
Dirección: Ibarra      Fecha: 4 de Enero

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
9	Escritorio ejecutivo	150	300
2	Sillón ejecutivo	60	120
12	Sillas de visitantes	25	300
2	Archivadores	75	150
		<b>SUBTOTALS</b>	<b>870</b>
		<b>IVA</b>	<b>-</b>
		<b>TOTALS</b>	<b>870</b>

ENTREGUE CONFORME      RECIBI CONFORME

## Anexo N° 7

## PROFORMA DE MAQUINARIA Y EQUIPO



Equipo Médico para:  
Fisioterapia - Reumatología - Dermatología - Traumatología  
Flebología - Cirugía Plástica - Terapia del Dolor  
Salas Snoezelen Y Accesorios Médicos

PROFORMA No. 000125  
FORMA DE ENVÍO: correo electrónico

Quito, 27/01/2016  
Señores:  
Sr. Armando Aguilar  
PRESENTE.-

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Ejercitador de tobillo	669,64	669,64
1	Rueda de hombro	312,50	312,50
2	Bicicleta	535,71	1.071,43
2	Caminadora	714,29	1.428,57
1	Tracción cervical de pared	178,57	178,57
2	Electroestimulador	1.071,43	2.142,86
1	Laser	1.785,71	1.785,71
2	Ultrasonido	982,14	1.964,29
1	Onda de corta	1.071,43	1.071,43
1	Hidromasaje	625,00	625,00
1	Infrarrojo Lumina	696,43	696,43
1	Aparato de parafina	151,78	151,79
1	Tanque de compresa caliente	982,14	982,14
<b>SUBTOTAL</b>			13.080,36
<b>IVA 12%</b>			1.569,64
<b>TOTAL</b>			14.650,00

Av. Mariscal Sucre S27-289 Y Fco. López - Plan Conjunto Chillogallo Bloque # 19.  
Oficina 2B

Tel: 2622-800 / 2625-862 / 092018015

Quito - Ecuador

[www.jmedicalec.com](http://www.jmedicalec.com)

[jm.medical@hotmail.com](mailto:jm.medical@hotmail.com)

[jmmedical.rehabilitacion](http://jmmedical.rehabilitacion)

ANEXO N° 8

PROFORMAS DE MUEBLES DE OFICINA

**Talleres JM**  
 Elaboración de muebles metálicos y maderas para oficinas, comedores, dormitorios y carpintería en general  
**Endara Vásquez Marcelo Jacinto**  
 Dir.: Central Sales Alegre y Velasco Telf.: 2512 302 / Cel.: 0997 515 367  
 085 344 702 / E-mail: endaravascelm@netnet.ec, marcelojacinto@netnet.ec - Imbabura - Ecuador  
 Calle Arzobispo N. 28250

RUC: 1001720711001  
**PROFORMA**  
 001-001N° 0001037  
 AUF. SRI: 1112021894

Cliente: Sr. Armando Aguilar  
 RUC/C.I.: 040129841-9 Telf.: 5000 367  
 Dirección: Ibarra Fecha: 4 de Marzo

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
5	Colchonetas abrazadas en espenja negra de 8cm. y tapizadas en terciado con cierre y respaldos de resaca los costados	27.78	138.90
			<b>SUBTOTALS</b> 138.90
			0% I.V.A.
			TOTALS 138.90

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME

**Talleres JM**  
 Elaboración de muebles metálicos y maderas para oficinas, comedores, dormitorios y carpintería en general  
**Endara Vásquez Marcelo Jacinto**  
 Dir.: Central Sales Alegre y Velasco Telf.: 2512 302 / Cel.: 0997 515 367  
 085 344 702 / E-mail: endaravascelm@netnet.ec, marcelojacinto@netnet.ec - Imbabura - Ecuador  
 Calle Arzobispo N. 28250

RUC: 1001720711001  
**PROFORMA**  
 001-001N° 0001035  
 AUF. SRI: 1112021894

Cliente: Sr. Armando Aguilar  
 RUC/C.I.: 040129841-9 Telf.: 5000 367  
 Dirección: Ibarra Fecha: 4 de Marzo

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Mueble tipo secretaria con gavetas metálicas y parte de madera	170.00	170.00
6	Sillas tipo golfi con bridas en poliuretano asiento y espaldas ergonómicas tapizadas en terciado	50.00	300.00
3	Sillones ejecutivos con brazos hidráulicos y bridas	155.00	465.00
8	Sillas tipo oficina en tubo de 7/8 x 1.2 pintadas con pintura electrostática tapizadas en terciado	24.00	192.00
5	Sillas de espaldas tripersonales tipo	120.00	600.00
			<b>SUBTOTALS</b> 1.747.00
			0% I.V.A.
			TOTALS 1.747.00

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME

ANEXO N° 9  
MEMORIA FOTOGRÁFICA

