PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ENTRENAMIENTO FILIAL DE LA AMERICAN HEART ASSOCIATION QUE DICTA CURSOS DE REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

KATIUSKA JEANNETH NOLIVOS MANTILLA

DIRECTOR: ING. CHRISTIAN FAJARDO, MGTR.

QUITO, MAYO 2016

DIRECTOR:

Ing. Christian Fajardo, Mgtr.

INFORMANTES:

Ing. Jorge Altamirano

Ing. Ramiro Soria, Mgtr.

DEDICATORIA

Al poder culminar este sueño quiero dedicarlo primordialmente a Dios quien en su infinito amor me ha guiado en todos los aspectos de mi vida y ahora para terminar mi carrera universitaria. "Todo lo puedo en Cristo que me fortalece" Filipenses 4:13.

Dedico este gran logro a mi Madre Mariana quien siempre fue mi apoyo y es un pilar fundamental en mi vida, es muy triste el que no puedas estar presente para ver cumplido el que también era tu sueño, pero sé que desde el cielo compartes mi alegría. De igual manera a mi Padre Rafael quien fue el gestor para que yo pueda cursar mis estudios en la prestigiosa Pontificia Universidad Católica del Ecuador, este logro es de ustedes.

A mi Esposo David por su apoyo incondicional, siempre estás conmigo cuando más lo necesito y sabes cómo darme fuerzas para seguir adelante.

A mis amados hijos Martín Alejandro, Juan David y Katya Maite quienes son el motor de mi vida, preciosos míos como les he dicho muchas veces los sueños se pueden postergar, pero nunca hay que dejar de cumplirlos.

Katiuska

AGRADECIMIENTO

Agradezco desde lo más profundo de mi corazón a Dios por su inmenso amor y por ser él quien guía mi camino y sabe el tiempo exacto para que ocurran las cosas en mi vida además de enseñarme lo bello de la vida a través de las siguientes personas:

Mis padres Rafael Nolivos y Mariana Mantilla a quienes les debo todo lo que soy, gracias por su amor, esfuerzo y sacrificio.

Mi hermana Verónica Nolivos quien me apoyo en los momentos difíciles y fue una segunda madre para mis hijos.

Mi amado esposo David Borja, mi compañero de vida gracias por tu ayuda en el hogar, pero sobre todo por la paciencia y el amor que día a día me demuestras.

Mis amados hijos Martín Alejandro, Juan David y Katya Maite Borja Nolivos quienes son la luz, la inspiración y la fuerza de mi vida por usted lucharé todos los días para superarme.

Mi cuñada Judith y mami Blanqui gracias por ser mis amigas y apoyarme con sus sabios consejos especialmente en los momentos que más los necesite.

Mis queridos primos Valeria Mantilla y David Espinoza quienes me ayudaron con sus consejos desde el lado profesional.

Mi amiga Vanesa Flores por ese gran don artístico que le permitió plasmar gráficamente mis ideas.

Mi director de tesis Ing. Christian Fajardo, quien me apoyo permanentemente en el desarrollo del presente proyecto, gracias por su tiempo y ayuda para poder convertir este sueño en una realidad.

Mi querida PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR gracias por todo lo que aprendí y por los hermosos momentos vividos.

Katiuska

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1

1 ANÁLISIS SITUACIONAL 3

1.1 ANÁLISIS ENTORNO 3
1.2 CENTROS DE ENTRENAMIENTO EN ECUADOR 6
1.2.1 Asociación Americana del Corazón 6
1.2.2 Situación actual y ubicación de los Centros existentes en Ecuador. 8
1.2.2.1 Fundación Congreso Hospital de Niños 10
1.2.2.2 Clínica DAME Diagnóstico Agudo y Especialistas 11
1.2.2.3 Signos Vitales VITALSIGNOS CÍA. LTDA. 12
1.2.2.4 Sociedad Ecuatoriana de Reanimación Cardiopulmonar SERCA 13
1.3 INFORME DE CAPACITACIONES DICTADAS EN EL AÑO 2014 Y 2015 POR LOS CENTROS DE ENTRENAMIENTO AHA EN LATINOAMÉRICA, EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL 15

2 ESTUDIO DE MERCADO 17

2.1 ANÁLISIS DE OFERTA 17
2.1.1 Fuerzas de Porter 17
2.1.1.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores 18
2.1.1.2 Rivalidad entre competidores 24
2.1.1.3 Poder de negociación de los proveedores 25
2.1.1.4 Poder de negociación de los compradores 26
2.1.1.5 Amenaza de ingreso productos sustitutos 27
2.1.2 Análisis FODA 28
2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA 29
2.2.1 Mercado Interno 29
2.2.1.1 La Encuesta 31
2.2.1.2 Diseño de la Encuesta 32
2.2.1.3 Tabulación de la encuesta 33
2.2.2 Mercado Externo 42
2.2.3 Marketing MIX 46
2.2.3.1 Producto 47
2.2.3.1.1 Cursos para la comunidad 47
2.2.3.1.2 Cursos para el personal de salud 49
2.2.3.2 Precio 50
2.2.3.3 Plaza 51
2.2.3.4 Promoción 51

3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO DE ENTRENAMIENTO 53

3.1 MISIÓN 53
3.2 VISIÓN 53
3.3 OBJETIVOS 53
3.3.1 Objetivos a Largo Plazo 54
3.3.2 Objetivos a Corto Plazo 54
3.4 PLANEACIÓN 56
3.4.1 Planificación Estratégica 57
3.4.2 Planificación Operativa 58
3.4.3 Planificación Contingencia 61
3.5 ORGANIGRAMA 62
3.5.1 Organigrama Estructural 62
3.5.2 Organigrama de Posición 63
3.5.3 Organigrama Funcional 63
3.6 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES 68
3.6.1 Políticas AHA para CEI 68
3.6.2 Políticas Generales 69
3.7 REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN 70
3.7.1 Requisitos legales para el funcionamiento de la empresa 70
3.7.1.1 Superintendencia de Compañías y Registro Mercantil 71
3.7.1.2 Servicio de Rentas Internas (SRI) 73
3.7.1.3 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) 74
3.7.1.4 Municipio de Antonio Ante 76
3.7.1.5 Cuerpo de Bomberos de Antonio Ante 77

4 ESTUDIO TÉCNICO 78

4.1 LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL NEGOCIO 78
4.1.1 Macro localización 78
4.1.2 Micro localización 79
4.2 CAPACIDAD DEL SERVICIO 81
4.3 DISTRIBUCIÓN DEL LOCAL 81
4.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO 82
4.4.1 Atención al cliente 82
4.4.2 Formas de pago 83
4.4.3 Requisitos para aprobación de los cursos 83
4.5 INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA 83
4.5.1 Curso Heartsaver RCP y DEA 84
4.5.2 Cursos Heartsaver Primeros Auxilios 85
4.5.3 Curso Soporte Vital Básico SVB/BLS 85
4.5.4 Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado SVCA/ACLS 86
4.5.5 Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado Pediátrico SVCAP/PALS 87

5 ESTUDIO FINANCIERO 88

5.1 INVERSIÓN TOTAL 88
5.1.1 Inversión en Activos Fijos 88
5.1.1.1 Equipo de trabajo 89

5.1.1.2 Equipo de Oficina 89
5.1.1.3 Equipo de Computación 90
5.1.1.4 Muebles y Enseres 90
5.1.1.5 Depreciación Activos Fijos 91
5.1.2 Gastos de constitución 93
5.1.3 Capital de trabajo 93
5.2 FINANCIAMIENTO 94
5.3 COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO 95
5.3.1 Costos Operacionales 95
5.3.1.1 Costos Directos 95
5.3.1.2 Costos Indirectos 100
5.3.2 Gastos Administrativos 102
5.3.3 Gastos de ventas 104
5.4 COSTO DEL SERVICIO 104
5.5 PRESUPUESTO DE INGRESOS 105
5.5.1 Precio 105
5.5.2 Capacidad Máxima 106
5.6 ESTADOS FINANCIEROS 107
5.6.1 Estado de Situación Financiera 107
5.6.2 Estado de Resultados Integral 108
5.6.3 Flujo de caja 109
5.6.4 Flujo de Fondos 110
5.7 EVALUACIÓN FINANCIERA 111
5.7.1 Cálculo de la Tasa de Descuento 111
5.7.2 Valor Actual Neto 112
5.7.3 Tasa Interna de Retorno 113
5.7.4 Período de Recuperación de la Inversión 113
5.7.5 Relación Costo Beneficio 115
5.7.6 Punto de Equilibrio 115
5.7.7 Índices Financieros 117
5.8 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD 118

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 120

6.1 CONCLUSIONES 120
6.2 RECOMENDACIONES 122

REFERENCIAS 124

ANEXOS 127

Anexo 1: Encuesta sobre estudio de mercado 128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA 28
Tabla 2. Segmentación de Mercado 30
Tabla 3: Resultados de la encuesta pregunta 1 33
Tabla 4: Resultados de la encuesta pregunta 2 34
Tabla 5: Resultados de la encuesta pregunta 3 35
Tabla 6: Resultados de la encuesta pregunta 4 36
Tabla 7: Resultados de la encuesta pregunta 5 37
Tabla 8: Resultados de la encuesta pregunta 6 38
Tabla 9: Resultados de la encuesta pregunta 7 39
Tabla 10: Resultados de la encuesta pregunta 8 40
Tabla 11: Inflación mensual del Ecuador años 2014 y 2015 43
Tabla 12: Riesgo país en los meses Diciembre 2015 y Enero 2016 (Ecuador) 44
Tabla 13: Tasa de interés activa 45
Tabla 14: Cursos para la comunidad 48
Tabla 15: Cursos que se oferta para el personal de salud 49
Tabla 16: Planificación Estratégica 57
Tabla 17: Planificación Operativa 58
Tabla 18: Planificación Contingencia 61
Tabla 19: Curso Heartsaver RCP y DEA 84
Tabla 20: Cursos Heartsaver Primeros Auxilios 85
Tabla 21: Curso Soporte Vital Básico SVB/BLS 85
Tabla 22: Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado SVCA/ACLS 86
Tabla 23: Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado Pediátrico SVCAP/PALS 87
Tabla 24. Inversión requerida 88
Tabla 25: Inversión en Activos Fijos 88
Tabla 26: Equipo de trabajo 89
Tabla 27: Equipo de oficina 90
Tabla 28. Equipo de Computación 90
Tabla 29: Muebles y Enseres 91
Tabla 30: Depreciación Equipo de Trabajo 92
Tabla 31. Depreciación Equipo Administrativo 92
Tabla 32: Gastos de Constitución 93
Tabla 33. Capital de Trabajo 94
Tabla 34. Financiamiento 94
Tabla 35. Costos operacionales 95
Tabla 36. Número de participantes proyectados por año 96
Tabla 37. Número de Instructores requeridos por año 96
Tabla 38. Costo honorarios instructores por año 96
Tabla 39. Insumos para los cursos 97
Tabla 40. Costos libros electrónicos por participante y por año 98
Tabla 41. Costo credencial por participante y por año 98
Tabla 42. Costo refrigerio por participante y por año 99
Tabla 43. Costo almuerzos por participante y por año 99
Tabla 44. Seguro Total por año 100
Tabla 45. Útiles de aseo 101
Tabla 46: Servicios básicos 101

Tabla 47:z Arriendo local 101
Tabla 48: Gastos Administrativos 102
Tabla 49: Gastos suministros de oficina 102
Tabla 50: Sueldos y salarios 103
Tabla 51: Accesorios 103
Tabla 52: Honorarios 104
Tabla 53: Gastos de Ventas 104
Tabla 54: Costo del servicio 105
Tabla 55: Precios 106
Tabla 56: Capacidad máxima y proyección anual 106
Tabla 57: Presupuesto de ingresos 107
Tabla 58: Estado de Situación Financiera 108
Tabla 59: Estados de Resultados Integral 109
Tabla 60: Flujo de Caja 109
Tabla 61: Flujo de Fondos 110
Tabla 62: Tasa de descuento 111
Tabla 63: Valor Actual Neto (VAN) 112
Tabla 64: Tasa Interna de Retorno (TIR) 113
Tabla 65: Período de Recuperación de la Inversión 114
Tabla 66: Relación Costo Beneficio 115
Tabla 67: Datos para establecer el Punto de Equilibrio 116
Tabla 68: Fórmula para establecer el Punto de Equilibrio 116
Tabla 69. Índices Financieros 117
Tabla 70: Análisis de Sensibilidad Opción 1 118
Tabla 71: Análisis de Sensibilidad Opción 2 119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Parque de Atuntaqui 5
Figura 2. Centros de Entrenamiento Autorizados por la AHA en Ecuador 9
Figura 3. Capacitación a la Comunidad en RCP por parte del CEI AHA del Hospital Roberto Gilbert en Guayaquil 10
Figura 4. Entrenamientos por País 16
Figura 5. Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter 18
Figura 6: Representación gráfica de los resultados pregunta 1 33
Figura 7: Representación gráfica de los resultados pregunta 2 34
Figura 8: Representación gráfica de los resultados pregunta 3 35
Figura 9. Representación gráfica de los resultados pregunta 4 36
Figura 10: Representación gráfica de los resultados pregunta 5 37
Figura 11: Representación gráfica de los resultados pregunta 6 38
Figura 12: Representación gráfica de los resultados pregunta 7 39
Figura 13: Representación gráfica de los resultados pregunta 8 40
Figura 14: Comparación de estabilidad política de Ecuador con otros países 46
Figura 15: Organigrama Estructural 62
Figura 16: Organigrama de Posición 63
Figura 17: Logo Salvando Vidas 71
Figura 18: Trámite Patente Municipal Antonio Ante 77
Figura 19: Trámite Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos Antonio Ante 77
Figura 20. Macro localización 79
Figura 21: Micro localización 80
Figura 22: Distribución del Local CEI Salvando Vidas 82

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene por objeto crear un centro de entrenamiento que capacite tanto al personal de salud como a la comunidad para que sepan cómo actuar ante una emergencia cardíaca.

La finalidad es contribuir con esto a desarrollar una cultura de prevención del riesgo, principalmente basados en el conocimiento teórico y práctico, de tal forma que la comunidad y el personal médico trabajen en conjunto por el bien común de salvar el mayor número de vidas.

Para cumplir este objetivo es necesario desarrollar los siguientes estudios:

- Análisis Situacional: Lo realizamos con la intención de saber claramente la situación actual del entorno donde nos desenvolveremos y la influencia que tienen nuestros competidores.

- Estudio de Mercado: Nos servirá para determinar la oferta y demanda del producto e identificar los potenciales clientes.

- Propuesta Administrativa para el Centro de Entrenamiento: La cual nos permitirá determinar de forma correcta el nivel jerárquico y todos los pasos a seguir para la conformación legal del proyecto.

- Estudio Técnico: Nos permitirá conocer nuestra capacidad máxima para atender a los clientes y los equipos y materiales necesarios para dicho objetivo.

- Estudio Financiero: Mediante el cual proyectaremos los ingresos y gastos del proyecto y al aplicar diversos indicadores podamos determinar la factibilidad o no del mismo.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se desarrolló en cinco capítulos iniciando por el análisis situacional hasta llegar al estudio financiero el cual determinará la viabilidad del mismo, a continuación, explicaremos cada uno de ellos:

En el capítulo 1 se realiza un análisis situacional el cual incluye por un lado el estudio de la población donde vamos a realizar nuestras actividades y por otro lado la situación actual de los Centros de Entrenamiento de la American Heart Association (AHA) existentes en nuestro país.

En el capítulo 2 efectuamos un estudio de mercado mediante una encuesta la cual fue realizada tanto a personas de la comunidad como a profesionales de la salud donde pudimos determinar la oferta y demanda existente que nos permitió elaborar el plan de marketing con las posibles estrategias a seguir para llegar a nuestro mercado meta.

En el capítulo 3 desarrollamos toda la planificación estratégica del negocio, se definió las funciones que cada uno de los integrantes realizará, además del estudio legal que nos permitió conocer todos los requerimientos y tiempos que se necesitan para constituir la empresa ante las instituciones de control en nuestro país.

En el capítulo 4 realizamos un estudio técnico que nos permitió determinar la localización óptima del proyecto, los equipos y requerimientos necesarios para realizar las actividades. La distribución adecuada de las instalaciones y la capacidad de servicio que brindaremos.

Para culminar en el capítulo 5 efectuamos los cálculos de los ingresos y gastos del proyecto en base a los materiales, insumos y el total de gastos en que incurriremos y la proyección de ventas. Elaboraremos el estado de resultados y flujos de efectivo para cinco años los cuales nos ayudarán a determinar la viabilidad del proyecto aplicando indicadores financieros como el VAN (Valor actual Neto), la TIR (Tasa interna de retorno) entre otros.

1 ANÁLISIS SITUACIONAL

1.1 ANÁLISIS ENTORNO

El Centro de Entrenamiento se encontrará ubicado en la Provincia de Imbabura, en Atuntaqui. Vasta y larga llanura ubicada a lo largo de las faldas del Imbabura. Rincón Imbabureño progresista, históricamente representativo por ser la cuna de Duchicelas y Caras, escenario de la sangrienta lucha en la que muriera Cacha sucediéndole su hija Paccha.

Se le atribuye la reminiscencia geográfica histórica de la región norte del Ecuador. Sus campos multicolores fueron el lugar de verano del Inca o Emperador y su séquito. (Visita Ecuador, s.f.)

Geográficamente se encuentra en el centro de la Hoya de Ibarra, es el cantón más pequeño de la provincia. Goza de un clima agradable y, posee tierras fértiles aptas para el cultivo de cereales y legumbres por lo que se le considera "El granero de Imbabura".

Cantón: Antonio Ante

Cabecera Cantonal: Atuntaqui

Ubicación: Noreste de Imbabura

Límites:	Norte: Ibarra, Sur: Otavalo Este: Volcán Imbabura, Oeste: Cotacachi y Urcuqui.
Superficie:	79 Km 2.
Parroquias:	Urbanas: Atuntaqui y Andrade Marín Rurales: San Roque, Chaltura, Natabuela e Imbaya
Población:	Total: 51.221 (Gobierno Municipal Antonio Ante, 2015)
Altitud media:	2,360 m.s.n.m.
Clima:	Templado
Relieve:	Larga llanura ubicada en la base occidental del volcán Imbabura.
Idioma:	Español y Kichwa
Grupos étnicos:	Mestizo e indígena
Ubicación:	12 Km. al Sur Oeste de Ibarra y al Noroeste de Imbabura (Atuntaqui Turismo)

Atuntaqui es cabecera cantonal, como tal comprende instituciones como: la Gobernación, Municipio, bancos, clínicas, hospitales, centros educativos y deportivos, hoteles, museos el más importante y significativo la Fábrica Imbabura declarada Patrimonio Cultural de la Nación con más de 80 años de historia deja ver los inicios textiles de este cantón.

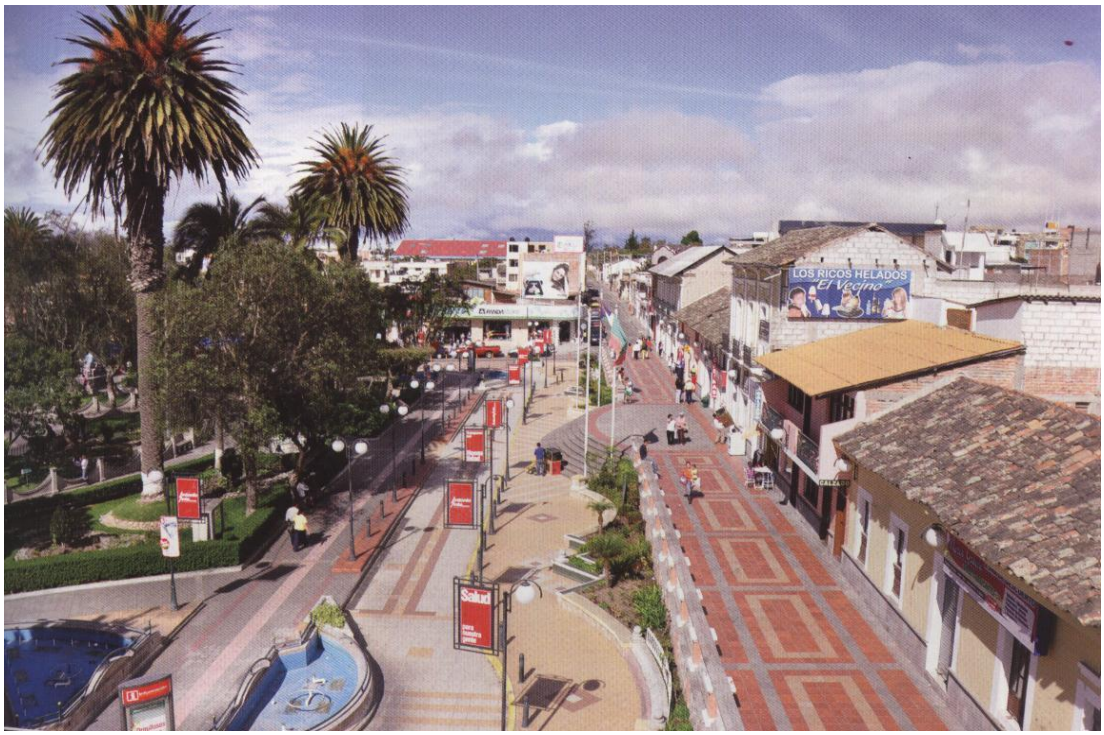


Figura 1. Parque de Atuntaqui

Fuente: (Vergara, 2011)

Desde el año 2004, entre los meses de febrero y marzo se realiza con gran éxito la Feria Moda Expo Atuntaqui la cual se ha constituido en la mayor vitrina comercial del cantón Antonio Ante. Es por ello que se la ha calificado como el Centro Industrial de la Moda.

En cuanto a la comida típica, Atuntaqui posee una variedad de posibilidades entre las principales tenemos, la fritada y el cuy asado, tanto propios como turistas disfrutan de estos exquisitos platos.

En la ciudad de Atuntaqui, por observación directa se aprecia que existe un crecimiento en lo relacionado a hosterías, restaurantes, bares. En los meses de agosto y septiembre es cuando existe mayor flujo de turistas nacionales y extranjeros.

1.2 CENTROS DE ENTRENAMIENTO EN ECUADOR

1.2.1 Asociación Americana del Corazón

Fundada en 1924.

Organización sin fines de lucro, dedicada a combatir la enfermedad cardiovascular. Dedica la mayor parte de sus ingresos a la prevención e investigación científica.

Su misión por medio de su programa Atención cardiovascular de Emergencia (ACE) es el de reducir la muerte e incapacidad causada por emergencias cardiacas, respiratorias y ataques celébrales alrededor del mundo.

Cada cinco años, y luego de una rigurosa evaluación realizada por cientos de los más importantes especialistas en resucitación, la American Heart Association (AHA) publica las Directrices para Reanimación Cardiopulmonar Pulmonar (RCP) y Atención Cardiovascular de Emergencia (ACE). Desde 1972, estas guías han sido el estándar mundial para el tratamiento de las emergencias cardiovasculares (Miranda, 2012)

La AHA está asociada con las principales organizaciones del corazón y la salud de todo el mundo para recabar y analizar información científica sobre reanimación y pública las Guías de la AHA para RCP y ACE. Estas guías posteriormente constituyen la base para una serie de productos que materializarán esa información científica para salvar vidas. Enseñado por una

red de casi 400.000 instructores de la AHA y disponible en más de 10 idiomas, el material para capacitación en RCP, primeros auxilios y atención cardiovascular avanzada de la AHA ayuda a 15 millones de profesionales de la salud, cuidadores de enfermos y miembros de la comunidad a salvar vidas todos los días. (AHA, 2014)

Las capacitaciones del programa ACE de la Asociación Americana del Corazón son una referencia internacional debido a muchos factores como por ejemplo:

- La AHA es la organización de reanimación más grande y antigua en el mundo.
- Alta calidad de sus productos y servicios.
- Extensa red de entrenamiento a nivel internacional.
- Eficiente metodología de enseñanza.
- Prestigio organizacional con reconocimiento internacional por parte de los profesionales de la salud.
- Extensa experiencia en el desarrollo y producción de materiales y cursos educativos basados en investigación científica.
- Variedad de cursos para profesionales de la salud y rescatadores legos.

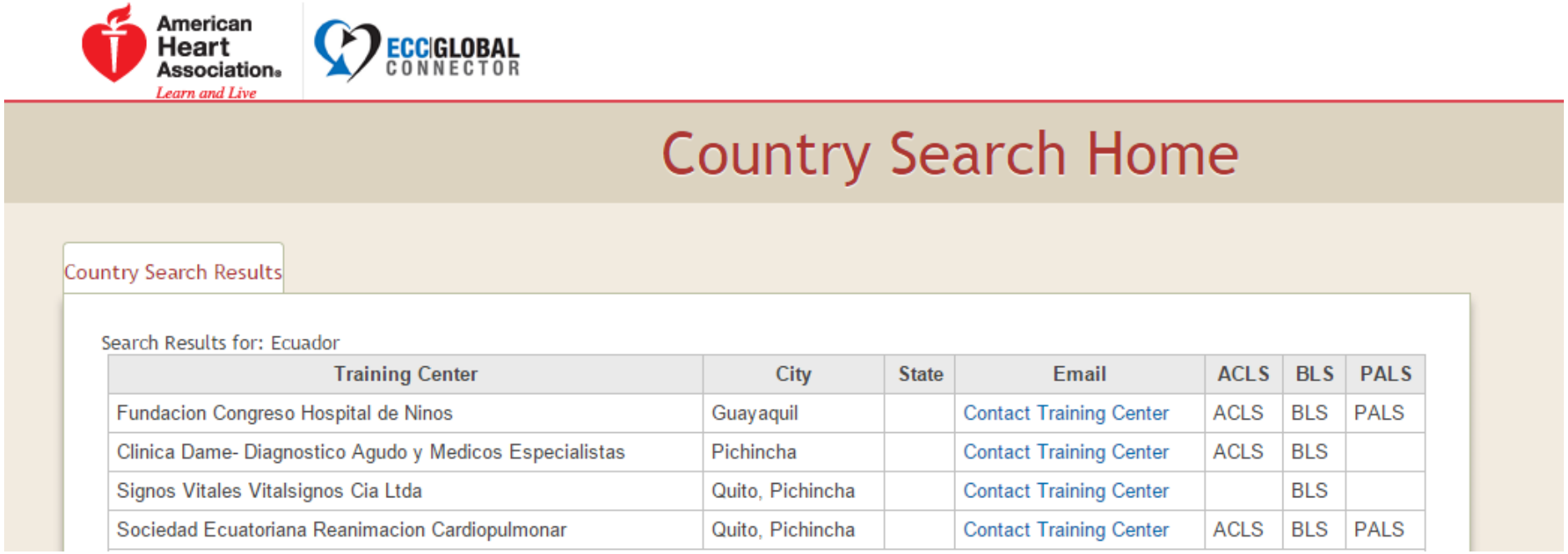
- La AHA se ha establecido en 55 países y sus materiales se han traducido a 9 idiomas.

De acuerdo al Reporte Anual 2015 de Latinoamérica, El Caribe, España y Portugal elaborado por la Dra. Wanda Miranda Directora Regional de la AHA, actualmente la red está formada por 6.850 instructores distribuidos en 240 centros de entrenamiento que formaron en el pasado año fiscal un total de 229.691 personas, 16% más que en el año anterior.

Este informe muestra como los Centros de Entrenamiento de la AHA están teniendo un crecimiento acelerado, debido a factores como la mayor difusión y la concientización de las personas por aprender a salvar vidas.

1.2.2 Situación actual y ubicación de los Centros existentes en Ecuador.

Actualmente, en el Ecuador existen 4 Centros de Entrenamiento Internacional (CEI) autorizados por la American Heart Association, dato que lo obtenemos de la página oficial de la AHA.



Training Center	City	State	Email	ACLS	BLS	PALS
Fundacion Congreso Hospital de Ninos	Guayaquil		Contact Training Center	ACLS	BLS	PALS
Clinica Dame- Diagnostico Agudo y Medicos Especialistas	Pichincha		Contact Training Center	ACLS	BLS	
Signos Vitales Vitalsignos Cia Ltda	Quito, Pichincha		Contact Training Center		BLS	
Sociedad Ecuatoriana Reanimacion Cardiopulmonar	Quito, Pichincha		Contact Training Center	ACLS	BLS	PALS

Figura 2. Centros de Entrenamiento Autorizados por la AHA en Ecuador

Fuente: (AHA, s.f.)

1.2.2.1 Fundación Congreso Hospital de Niños

El Centro de Entrenamiento Fundación Congreso Hospital de Niños Roberto Gilbert, se encuentra ubicado dentro del Hospital con el mismo nombre en la ciudad de Guayaquil. Este Centro es uno de los más antiguos y completos que existen en Ecuador pues cuenta con autorización para dictar cursos en las tres principales ramas: Soporte Vital Cardiovascular Avanzado (SVCA/ACLS), Soporte Vital Básico (SVB/BLS) y Soporte Vital Cardiovascular Avanzado Pediátrico. (SVCAP/PALS).

Por otro lado, al formar parte de la Junta de Beneficencia de Guayaquil ha centrado sus esfuerzos por capacitar tanto al personal médico como a la comunidad, muestra de ello es el evento que se dio a cabo el pasado 4 de junio 2015 y así lo describen en el reportaje que consta en la página web oficial del Hospital Roberto Gilbert:



Figura 3. Capacitación a la Comunidad en RCP por parte del CEI AHA del Hospital Roberto Gilbert en Guayaquil

Fuente: (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2014)

Inició a las 10 de la mañana en los exteriores de la consulta externa, tuvo como finalidad capacitar a la comunidad presente en técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP) al ritmo de la canción "Staying alive" durante 2 minutos. Los participantes, en especial lo más pequeños (niños de 8 años en adelante), estuvieron asesorados y motivados por el personal a cargo, quienes al finalizar el tiempo determinado, recibieron premios.

De acuerdo al equipo de profesionales organizadores, el objetivo es crear una cultura de respuesta inmediata en la población ante la presencia de alguna emergencia, para que puedan ser ellos quienes den los primeros auxilios hasta que llegue el servicio de emergencia.

De acuerdo a la doctora Isabel Abad, capacitadora oficial, este centro el más completo del país por contar con todas las técnicas referidas por la AHA: PALS, BLS, ACLS, RCP Y DEA. Fue creado en el 2003, pero reconocido oficialmente desde el 2006. El objetivo, según refiere es fortalecer y esquematizar dichos conocimientos en los galenos e impulsar técnicas de primeros auxilios en cualquier persona, lo que le permitirá identificar una crisis y actuar frente a ella hasta que llegue la ayuda respectiva. (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2015)

1.2.2.2 Clínica DAME Diagnóstico Agudo y Especialistas

El centro de Entrenamiento de la Clínica DAME Diagnóstico Agudo y Médicos Especialistas DAME DAMESA, se encuentra ubicado en la Av. 18 de Septiembre NOE5-118 y Av. Universitaria, en la ciudad de Quito,

dentro de la instalaciones de la Clínica antes mencionada. Es un centro relativamente nuevo pues firmó su convenio con la AHA el 07 de marzo del 2014, este dato lo tomamos de la foto del contrato que se encuentra publicada en la página web oficial de la Clínica DAME.

Este Centro de Entrenamiento cuenta con la autorización para dictar cursos en las dos siguientes ramas: SVCA/ACLS y SVB/BLS.

1.2.2.3 Signos Vitales VITALSIGNOS CÍA. LTDA.

El Centro de Entrenamiento Signos Vitales Vitalsignos Cía. Ltda., es una empresa legalmente constituida ante la Superintendencia de Compañías y Seguros según resolución No. 477 emitida el 05 de febrero del 2009. Este Centro de Entrenamiento nace en el año 2009 por iniciativa de su propietaria la Ing. Erika Calle quien realizó todos los trámites ante la AHA para obtener dicho convenio.

En la reunión que se mantuvo, ella manifiesta que en el Ecuador no se brindaba la debida atención en capacitación a la comunidad. Los centros existentes antes del 2009 concentraban toda su atención solo al área hospitalaria, es por ello que Signos Vitales se crea con la visión de llegar al nicho de mercado de la comunidad (escuelas, colegios, centros infantiles, empresas, etc.).

Actualmente, Signos Vitales tiene autorización para dictar cursos dentro de la rama de: SVB/BLS y todos los cursos dirigidos a la comunidad como

por ejemplo: RCP para familiares y amigos, Primeros Auxilios RCP Y DEA, entre los más importantes.

Signos Vitales se encuentra ubicado en Quito, en la calle Leonidas Proaño s/n en el Conjunto Rancho San Francisco, pero dicta sus cursos en las instalaciones de sus clientes, lo cual le ha permito brindar sus servicios a nivel nacional.

También, son representantes de la Línea de Desfibriladores Cardiacsience Ecuador y también brindan los servicios de capacitación y consultoría en Materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

1.2.2.4 Sociedad Ecuatoriana de Reanimación Cardiopulmonar SERCA

La Sociedad Ecuatoriana de Reanimación Cardiopulmonar (SERCA) fundada el 13 de agosto de 1997, es una sociedad científica sin fines de lucro con lógica pública. Se encuentra reconocida ante el Ministerio de Salud Pública del Ecuador con acuerdo No. 00312.

Su objetivo es: Difundir, capacitar y entrenar con conocimientos actualizados en reanimación cardiopulmonar y emergencias cerebro cardiovascular, a los profesionales de la salud y a la comunidad en general del Ecuador, siguiendo los lineamientos de la AHA, con la finalidad de salvar vidas. Así como habilidades y destrezas complementarias a estas.

La meta de SERCA es: salvar el mayor número de vidas a través de la enseñanza de un óptimo manejo de la reanimación cerebro cardiopulmonar de las víctimas, y brindar atención inmediata y adecuada a las personas que sufren una descompensación aguda de su estado de salud. (SERCA, 2015)

La oficina de SERCA se encuentra ubicada en Quito, barrio Miraflores alto pasaje D N19-16 y Bolivia, debido a sus 16 años de vida se ha constituido en el Centro de Entrenamiento AHA más antiguo y prestigioso que existe en el Ecuador.

Además, este Centro de Entrenamiento también dicta sus cursos a nivel nacional ya sea con su propio personal o a través de su Sitio de Entrenamiento “Manos Vitales” ubicado en la ciudad de Ambato.

En resumen, en Ecuador actualmente existen 4 Centros de Entrenamiento autorizados legalmente por la American Heart Association, de los cuales:

Dos Centros pertenecen y se encuentran dentro de un hospital y una clínica:

1) Fundación Congreso Hospital de Niños-Hospital Roberto Gilbert, Guayaquil. Anexa a la Junta de Beneficencia de Guayaquil. No tiene independencia jurídica.

2) Clínica DAME Diagnóstico Agudo y Médicos Especialistas DAME DAMESA, Quito. Anexa a la Clínica de su mismo nombre.

Un Centro es una Sociedad Científica sin fines de lucro:

1) Sociedad Ecuatoriana de Reanimación Cardiopulmonar SERCA, Quito.

Un Centro es una compañía limitada legalmente constituida ante la Superintendencia de Compañías y Seguros y registrada ante el Registro Mercantil:

1) Signos Vitales Vitalsignos Cía. Ltda., Quito.

1.3 INFORME DE CAPACITACIONES DICTADAS EN EL AÑO 2014 Y 2015 POR LOS CENTROS DE ENTRENAMIENTO AHA EN LATINOAMÉRICA, EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL

En el Reporte Anual 2015 emitido por Wanda Miranda, se puede ver el número de personas capacitadas en los años 2014 y 2015 por los Centros de Entrenamiento en los diferentes países.

Country	FY14	FY15	%
Ant./Barbuda	1859	1550	-17%
Argentina	11677	9980	-15%
Aruba	681	707	4%
Bahamas	2214	2755	24%
Barbados	2462	2162	-12%
Belize	709	735	4%
Bermuda	647	831	28%
Bolivia	959	1137	19%
Brazil	32832	37103	13%
Chile	8249	12255	49%
Colombia	19257	20071	4%
Costa Rica	5865	5170	-12%
D. Republic	934	1085	16%
Ecuador	3209	2829	-12%
El Salvador	688	751	9%
G. Cayman	50	30	-40%
Guatemala	747	543	-27%

Country	FY14	FY15	%
Honduras	659	906	37%
Jamaica	2860	3564	25%
Mexico	38178	45724	20%
Nether Antilles	1035	1277	23%
Nicaragua	0	207	
Panama	1831	2687	47%
Paraguay	413	318	-23%
Peru	3873	4112	6%
Portugal	3927	6115	56%
Puerto Rico	42568	56116	32%
Spain	6909	5347	-23%
Trinidad/Tobago	893	1005	13%
Turks & Caicos	0	0	
Uruguay	358	272	-24%
Venezuela	1400	1471	5%
Virgin Islands	559	876	57%
TOTAL	198502	229691	

Figura 4. Entrenamientos por País

Fuente: (Miranda, Reporte Anual 2015 Lationamérica, El Caribe, España y Portugal, 2015)

En Ecuador, podemos ver que existió un -12%, lo cual nos demuestra que a pesar de la creación de un nuevo C.E.I, no se ha llegado a cubrir ni las capacitaciones del año anterior. Mucho más si observamos las estadísticas de nuestros países vecinos Colombia quien crece un 4% y Perú 6%.

Debido a estas Estadísticas consideramos que si es necesario que se creen nuevos Centros de Entrenamiento en nuestro país, especialmente en otras ciudades a las ya existentes.

2 ESTUDIO DE MERCADO

Randall, define el estudio de mercado de la siguiente manera: "La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing" (Randall, 2003)

El estudio de mercado es una potente herramienta, que nos permitirá obtener información valiosa para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias adecuadas para el beneficio de la empresa.

2.1 ANÁLISIS DE OFERTA

2.1.1 Fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas Porter es uno de los modelos más famosos que ha elaborado el economista Michael Porter y que dio a conocer en 1979. Lo que hizo fue un completo análisis de la empresa por medio de un estudio de la industria en ese momento, con el fin de saber dónde está colocada una empresa con base en otra en ese momento.

Las 5 fuerzas de Porter son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa. Según Porter, si no se cuenta con un

plan perfectamente elaborado, no se puede sobrevivir en el mundo de los negocios de ninguna forma; lo que hace que el desarrollo de una estrategia competente sea un mecanismo de supervivencia. (Palacio, 2011)



Figura 5. Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter

Fuente: (Palacio, 2011)

2.1.1.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores

Un Centro de Entrenamiento Internacional (C.E.I), es una organización dedicada a la enseñanza que firma un contrato con la A.H.A para dictar los cursos que forman parte del programa de Atención Cardiovascular de Emergencia y emite tarjetas de certificación de la AHA fuera de los Estados Unidos. Además, los cursos pueden ser ofrecidos a la comunidad, aumentando la presencia en ella y generando una nueva unidad de negocio, generando potenciales ingresos a través del desarrollo de programas de entrenamiento en A.C.E. reconocidos y acreditado por la A.H.A. (Miranda)

La AHA exige a las organizaciones que estén interesadas en formar un CEI el cumplimiento de los siguientes requisitos, los cuales constan en el Manual Administrativo del Programa en su quinta edición vigente desde el 01 de Febrero del 2013:

- Organización con Personería Jurídica (legal)

  Debe ser una organización o empresa legalmente constituida según la reglamentación interna de cada país. En nuestro país el proceso de creación legal de una nueva empresa se lo puede realizar vía electrónica en la página de la Superintendencia de Compañías, misma que está interconectada con las notarías de cada provincia para legalizar dichos trámites. Este proceso toma alrededor de 15 días si todo está correcto, de acuerdo a la información que se puede visualizar en la página oficial de esta institución.

  Este aspecto aunque puede resultar un poco lento o engorroso, no constituye una barrera para que ingresen nuevos competidores.

- Estructura Administrativa:

  Personal especialmente para las áreas de secretaria y atención al cliente.

Debe contar con los recursos económicos necesarios para la adquisición de los equipos y el desarrollo del programa de entrenamiento.

Designará un Coordinador que será el principal contacto con la A.H.A.

Son exigencias que se dan en cualquier tipo de negocio y que fácilmente se las puede cumplir.

- Seguro General de Responsabilidad Civil.

La organización debe estar asegurada por una póliza de Responsabilidad Civil o Terceras Personas la cual proveerá protección a terceros que resulten con lesiones físicas a causa de las operaciones habituales de la organización (entre ellas los cursos y otras actividades docentes), en donde civilmente sea responsable el asegurado por los daños ocasionados a los alumnos y expositores. Es decir un seguro de responsabilidad civil general, que cubre todas las operaciones del negocio.

- Instructores:

Los C.E.I. deben tener afiliados instructores A.H.A, certificados en las disciplinas en que aspira a capacitar. De no tenerlos, deberán comenzar con el proceso de selección y entrenamiento. Se

recomienda para comenzar un mínimo de 3 a 5 instructores para BLS y un mínimo de 8 a 10 instructores para las disciplinas de ACLS y PALS. Este número deberá aumentar en la medida que el centro se vaya desarrollando. Al momento de presentar la solicitud como C.E.I. no se pueden incluir instructores que estén afiliados bajo otros centros de entrenamiento. Estos instructores podrán optar por cambiar de afiliación. Si la organización cumple con todos los requisitos establecidos por la AHA y no cuenta instructores certificados, puede solicitar apoyo a la AHA para la coordinación de un curso de proveedor/instructor para su personal. (AMERICAN HEART ASSOCIATION, 2013)

Este punto puede ser un limitante para el ingreso de nuevos competidores pues no existen Instructores disponibles sino que se debe seguir un proceso de formación y perfeccionamiento de los mismos.

- Instalaciones:

El C.E.I. deberá contar con las instalaciones y aulas propias para dictar cada uno de los cursos.

- Equipamiento técnico:

El centro debe contar con el equipo técnico de entrenamiento específico para la o las disciplinas que dicte. Al momento de

solicitar la afiliación, se deberá acreditar la tenencia del equipo requerido.

La infraestructura física y equipo técnico son los aspectos en los cuales más se debe invertir económicamente hablando, este podría ser un limitante para que ingresen nuevos competidores, pues actualmente la situación económica del país no es tan buena.

- Compromiso:

El C.E.I. debe cumplir estrictamente con el Manual Administrativo del Programa y velar por la calidad del entrenamiento. Este Manual indica cómo proceder en el día a día del C.E.I, explica claramente las funciones de cada uno de sus miembros y también como resolver ciertos conflictos que pudiesen originarse durante las capacitaciones.

- Territorio:

El C.E.I. sólo dictará los cursos dentro del territorio geográfico que se halla establecido. La presencia del centro en otros países requerirá de la autorización expresa de A.H.A. El C.E.I. acuerda tácitamente que la A.H.A. podrá, de acuerdo a su necesidad, acreditar otros centros dentro del mismo territorio geográfico.

- Número de personas a entrenar:

  El centro se compromete a entrenar un mínimo de 300 personas en los primeros dos años (suma de todas las disciplinas). De acuerdo a esta normativa el CEI que se constituya debe capacitar al mes mínimo a 13 personas durante los dos años para cumplir con dicha exigencia.

  Para cumplir con este requerimiento se necesita una fuerte campaña de posicionamiento de la marca, este lineamiento puede desestimar a algunos interesados.

- ¿Cómo se renueva el contrato?

  El contrato tiene una vigencia de 2 años. Cercana la fecha de expiración, se procede a hacer una evaluación del Centro para revelar su desempeño en el desarrollo del programa de entrenamiento. De ser satisfactorio, se procede a la renovación del contrato.

  En Ecuador la amenaza de entrada de nuevos competidores, no es una fuerza importante ya que la difusión de dichos Centros se ha concentrado a universidades, hospitales o clínicas, quienes por dedicarse a sus actividades principales no han visto una oportunidad de negocio en la creación de un CEI. Las últimas jornadas de la AHA para formar nuevos CEI fueron en el año 2013 a las cuales

asistieron representantes de 2 universidades y 1 clínica quienes siguieron el proceso inicial, sin embargo solo la clínica se formó como CEI y requirió de un año para cumplir con todos los requisitos de formación.

2.1.1.2 Rivalidad entre competidores

Para una empresa será más difícil competir en un mercado donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente tendrá que enfrentar guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

Cuanto menos competido sea un sector, normalmente será más rentable. (Palacio, Crea una empresa ya, 2011)

Como se puede apreciar en la Figura No. 2 en el Ecuador existen cuatro CEI de los cuales tres se ubican en Quito, Pichincha y uno en la ciudad de Guayaquil. Los CEI existentes han concentrado sus esfuerzos en las 2 principales ciudades del país. Actualmente, SERCA también brinda un curso por mes en Guayaquil y si completan grupos de 12 personas viaja a otras ciudades especialmente de la sierra sur, este dato lo hemos tomado de la página pública de este CEI en las redes sociales.

Los CEI existentes hasta el momento se dirigen especialmente al personal de salud, muy poco o casi nada hacia la comunidad. Por tal motivo este

estudio está basado en la gran posibilidad existente de crear un CEI en una provincia diferente como lo es Imbabura y destinar los mayores esfuerzos hacia el nicho de mercado que los demás han descuidado o no les interesa cubrir.

2.1.1.3 Poder de negociación de los proveedores

Para poder dictar los cursos los CEI deben estar provistos de los materiales necesarios los cuales en un 80% son importados, tales como: maniquíes comercializados por proveedores extranjeros a precios convenientes, sin embargo en la actualidad debido a las salvaguardias estos precios se han incrementado notablemente.

También se debe adquirir los textos de estudio para los participantes, estos libros hay que importarlos, se demoran luego de haber realizado el pedido y transferido el pago, alrededor de 15 días laborables ya que deben pasar por varios trámites en las aduanas, porque están sujetos a pago de tributos, para poder obtener la factura legalizada de compra.

El proceso es más corto si se adquiere e-books pues el trámite toma 24 horas y el tributo que se paga es el impuesto a la salida de divisas, pero la factura de compra no es reconocida en nuestro país por el organismo competente SRI.

A los estudiantes que aprueban los cursos se les otorga una credencial reconocida internacionalmente, la cual también debe ser importada.

Generalmente se utiliza un Courier para este proceso, esto toma unos 10 días laborables incluidos el pago de tributos.

Lo que se adquiere localmente son insumos menores como mascarillas desechables, guantes, gasas, vendas, es decir materiales menores.

2.1.1.4 Poder de negociación de los compradores

Hasta hace unos dos años atrás los hospitales públicos, privados y clínicas solían capacitar al personal que laboraba en sus instituciones de forma continua, por lo que se constituían en clientes grandes quienes en los pliegos de contratos establecían parámetros dentro de la capacitación como: los horarios, número de personas a capacitar e incluso fijaban un precio estimado. Sin embargo debido a la recesión económica por la que atraviesa nuestro país actualmente les solicitan como requisito para ingresar a laborar el que cuenten con dicha certificación.

Los principales compradores o clientes actualmente son los profesionales de la salud quienes para ejercer su profesión o ingresar a laborar en instituciones de salud deben cumplir ciertos requisitos de formación y capacitación. Al ser está certificación de reconocimiento internacional les otorga mejores oportunidades laborales.

Actualmente, la información es clave para el comprador, el internet ha permitido un flujo de información antes imposible de imaginar, los compradores pueden consultar varias alternativas con gran facilidad antes

de realizar una compra es decir pueden conocer precios, opiniones, saber ventajas y desventajas de un producto o servicio en pocos minutos.

Todo lo mencionado anteriormente, permite a todos los compradores, aún a los más pequeños, un poder de comparación alto con los proveedores, permitiéndoles elegir la mejor opción que se adapte a sus requerimientos o necesidades.

Esto obliga a los proveedores a ofrecer siempre un valor agregado que no necesariamente tiene que ser un precio más bajo, puede ser una atención al cliente personalizada y de calidez.

2.1.1.5 Amenaza de ingreso productos sustitutos

En el mercado ecuatoriano existen varias empresas y personas naturales que ofertan cursos de primeros auxilios y RCP a precios relativamente bajos, sin embargo dichos cursos en su gran mayoría son únicamente teóricos y entregan certificaciones de asistencia, más no de aprobación que tiene validez a nivel nacional y no cuentan con el respaldo de instituciones reconocidas a nivel internacional. Además para la capacitación se basan en las Directrices de la AHA.

La entrada de estos productos sustitutos ha hecho que los CEI existentes pongan un tope al precio que se puede cobrar antes de que los consumidores opten por un producto sustituto. Esto ha permitido que el

mercado sea más competitivo beneficiando tanto a los proveedores y mucho más a los consumidores.

2.1.2 Análisis FODA

Tabla 1. Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	-Compromiso -Gente honesta -Cursos ya definidos en primeros auxilios y RCP (videos) -Bajo requerimiento de recursos económicos. -Atención integral al cliente -Personal capacitado y actualizado -Ganas de trabajar	-Falta de experiencia en formación de empresas -No contar con espacio físico propio -Trabajo extra (instructores) -No hay información secundaria (estadísticas, estudios)
OPORTUNIDADES	**Estrategia (FO)**	**Estrategia (DO)**
-Poco conocimiento del tema por parte de la población -Costos operativos bajos -Campo de trabajo no explotado -Políticas del gobierno local que favorece la capacitación (salud ocupacional) -Aumento de número de compras de este servicio por internet.	-Aprovechar que los cursos tienen un formato de video fácil de comprender y practicar en la población que desconoce del tema. -Promocionar el servicio vía internet. -Optimización del recurso humano en el nuevo campo de trabajo.	-Utilizar adecuadamente los recursos financieros para conseguir un local bien ubicado. -Superar la falta de experiencia apoyándose en las nuevas políticas de capacitación. -Difundir los cursos vía internet valiéndose de redes sociales para obtener mayor información
AMENAZAS	**Estrategia (FA)**	**Estrategia (DA)**
-Cambio de políticas gubernamentales importación. -Competencia desleal. -Falta de experiencia de técnicas de mercadeo en este tipo de actividad -Falta de cultura de prevención (creer que no es importante).	-Priorizar la atención integral al cliente para minimizar la competencia desleal. -Crear una cultura de prevención y difundirla mediante las redes sociales.	-Disminuir la creencia de que no es importante estar preparados para una emergencia mediante el conocimiento y mayor difusión. -Estudiar y profundizar más sobre las técnicas de mercadeo y formación de empresas.

2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

El análisis de la demanda tiene como objetivo principal medir las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado, con respecto a un bien o servicio y como este puede participar para lograr la satisfacción de dicha demanda.

La demanda funciona a través de distintos factores:

- La necesidad real del bien.
- Su precio.
- Nivel de ingreso de la población.

Para establecer un buen análisis de la demanda se tendrá que recurrir a la investigación de información proveniente de fuentes primarias y secundarias, como indicadores económicos y sociales. (Formulación y evaluación de proyectos, 2014)

2.2.1 Mercado Interno

A través de un adecuado estudio de mercado se busca determinar las características de los clientes potenciales quienes optarán por capacitarse en cursos de primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, determinando

mediante un previo análisis las preferencias de compra, la forma de distribución del producto y los parámetros de publicidad.

Inicialmente, debemos realizar una segmentación de mercado la cual consiste en la agrupación de ciertos tipos de clientes que cumplan con características similares, esto facilita que el producto a comercializarse se enfoque correctamente hacia sus consumidores finales, y mediante ello se identifiquen las estrategias del marketing mix que está dado por factores del producto, precio, plaza y promoción.

En el caso preciso de la presente investigación, el producto se denomina como cursos de capacitación en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, para conseguir que tenga una gran aceptación en el mercado es necesario realizar una segmentación geográfica, demográfica y psicográfica, lo cual podemos visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 2. Segmentación de Mercado

TIPO DE SEGMENTACIÓN	PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN
GEOGRÁFICA	País:	Ecuador
	Provincia:	Imbabura
	Cantón:	Antonio Ante
	Región:	Sierra
	Densidad:	Urbana
DEMOGRÁFICA	Tipo de empresa:	Privada
	No. de sucursales:	Al menos una sucursal
	No. de empleados:	Al menos tres trabajadores
	Tamaño:	Pymes
PSICOGRÁFICA	Beneficios:	Producto diferenciado, metodología que combina teoría con práctica lo cual permite que el conocimiento se mantenga por más tiempo en la mente del consumidor y pueda reaccionar ante una emergencia
	Frecuencia de Consumo:	Entre 1 o 2 años dependiendo de su necesidad personal o profesional

2.2.1.1 La Encuesta

La encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. (Pineda Elia Beatriz, 1994). Realizaremos un estudio de mercado mediante encuestas para definir las necesidades en cuanto a capacitación, para lo cual primeramente debemos definir el tamaño de la muestra.

Tomando en cuenta la definición de la población podemos definir la muestra a la cual se aplicará las respectivas encuestas.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula (Suárez, 2011):

$$\mathbf{n=} \quad \frac{\mathbf{z^2 * P * Q * N}}{\mathbf{e^2 * N - 1 + z^2 * P * Q}}$$

n=	Tamaño de la muestra	
N=	Tamaño de la población	51.221
z^2=	Nivel de confianza (96%)	1,96
P=	Proporción real estimada de éxito	80%
Q=	Proporción real estimada de fracaso	20%
e=	Error	5%

Desarrollo de la fórmula:

$$\mathbf{n}= \frac{(1{,}96)^2 * 0{,}80 * 0{,}20 *(51.221)}{(0{,}05)^2 * 51.221 - 1 + (1{,}96)^2 * 0{,}08 * 0{,}20}$$

$$\mathbf{n}= \frac{0{,}61466 * 51.221}{0{,}0025 * 51.220 + 3{,}842 * 0{,}16}$$

$$\mathbf{n}= \frac{31.483{,}50}{128{,}05 + 0{,}61472}$$

$$\mathbf{n}= \frac{31483{,}5}{128{,}66}$$

n= 245 encuestados

Según los datos obtenidos en el cálculo del tamaño de la muestra el número de encuestas que deben realizarse es de 245, cantidad que es representativa para el total de la población estadística.

2.2.1.2 Diseño de la Encuesta

La siguiente encuesta está diseñada para conocer las necesidades insatisfechas de nuestros potenciales clientes y mediante su análisis poder establecer un plan de acción.

2.2.1.3 Tabulación de la encuesta

Una vez realizadas las encuestas se recogen los datos obtenidos para proceder a realizar el análisis y poder afirmar o negar las propuestas planteadas.

Pregunta 1

Tabla 3: Resultados de la encuesta pregunta 1

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
SI	185	75,51%
NO	60	24,49%
TOTALES	**245**	**100,00%**

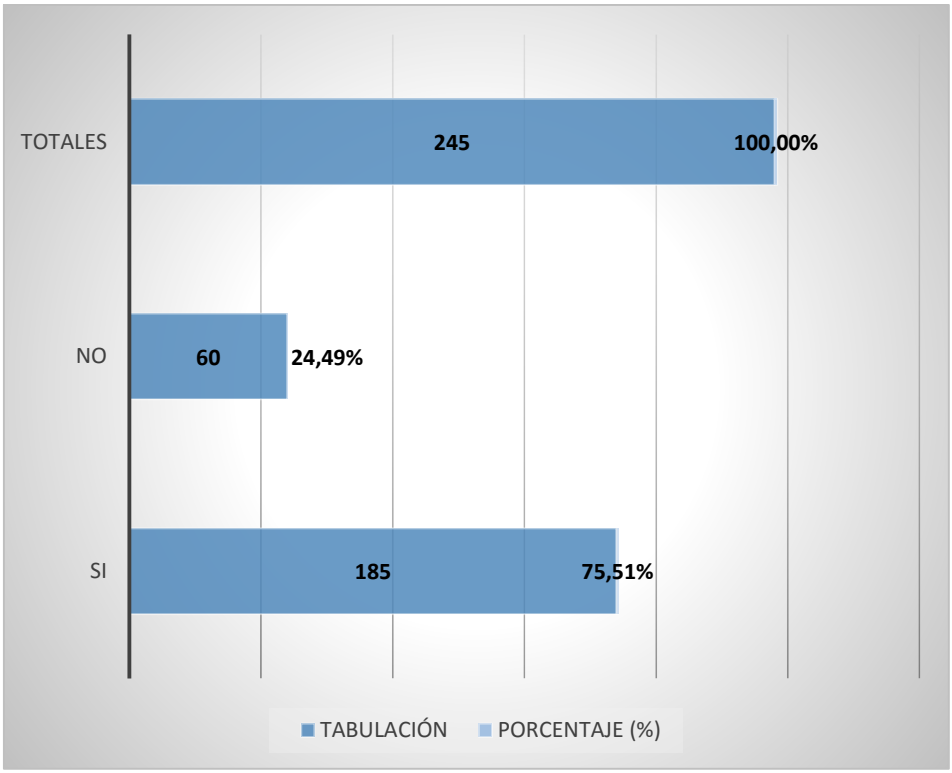


Figura 6: Representación gráfica de los resultados pregunta 1

El 75,51% de los encuestados afirma que dentro de su familia o círculo social existen personas que se encuentran en los extremos de la vida con problemas cardíacos, presión alta o cualquier otra enfermedad o limitación que requiere cuidado especial, mientras que el 24,49% indica que no.

Pregunta 2

Tabla 4: Resultados de la encuesta pregunta 2

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
Estar ante una víctima de un paro cardíaco	30	12,24%
Atragantamiento de un niño o adulto	85	34,69%
Sangrado abundante, hemorragias	22	8,98%
Fractura de huesos	41	16,73%
Intoxicación	37	15,10%
Quemaduras	30	12,24%
Otras:	0	0,00%
TOTALES	**245**	**100,00%**

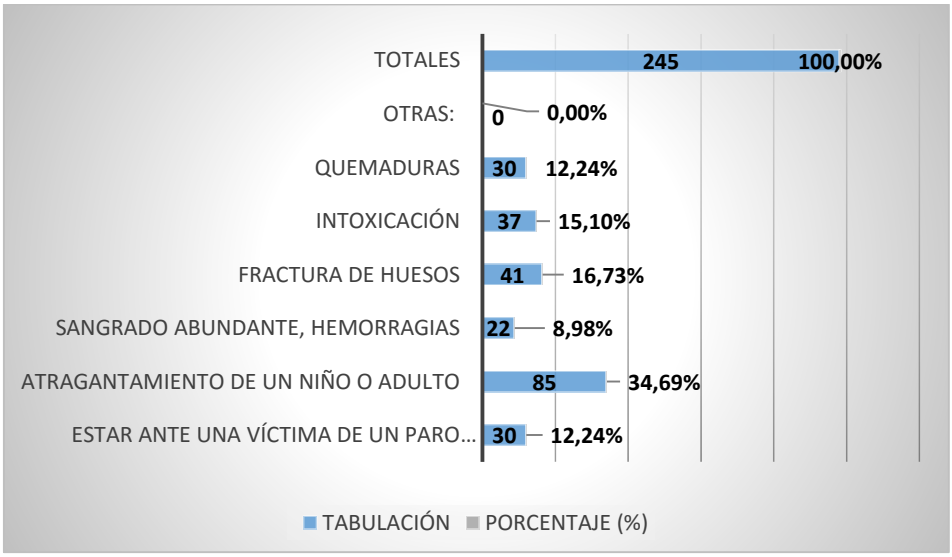


Figura 7: Representación gráfica de los resultados pregunta 2

Podemos observar que con un 34,69% el atragantamiento de un niño o adulto es la situación de emergencia con mayor porcentaje en la que nuestros encuestados no han sabido cómo actuar, seguida por la fractura de huesos e intoxicación en un 15% a 16%, mientras que las quemaduras y estar ante una víctima de un paro cardíaco en un 12,24% y finalmente con un 8,98% está la emergencia ante sangrado abundante, hemorragias.

Pregunta 3

Tabla 5: Resultados de la encuesta pregunta 3

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
Bomberos	4	1,63%
Cruz Roja	39	15,92%
Policía	12	4,90%
Centro de Salud más cercano	81	33,06%
Hospital	109	44,49%
Otros	0	0,00%
TOTALES	**245**	**100,00%**

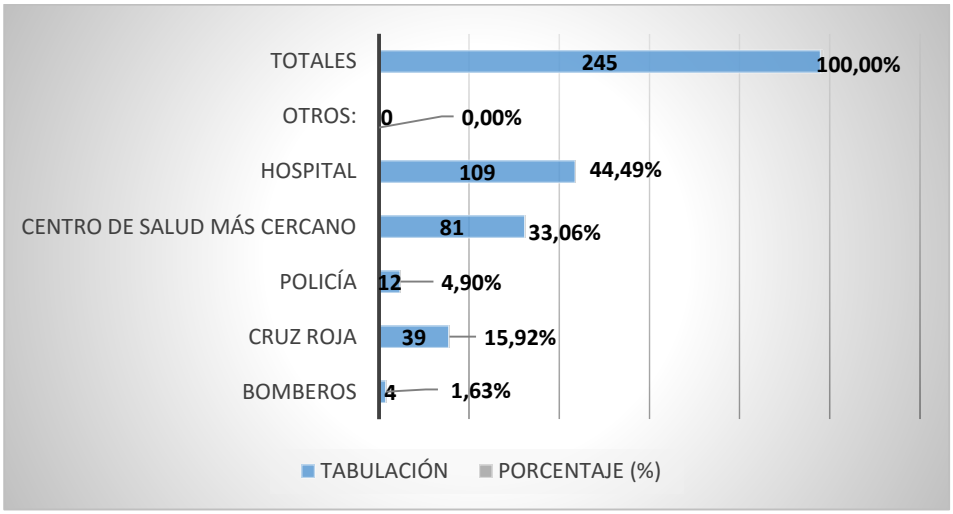


Figura 8: Representación gráfica de los resultados pregunta 3

En la pregunta que indica a que institución ha acudido por alguna emergencia, el 44,49% indica que a un hospital, el 33,06% al centro de salud más cercano, un 15,92% a la Cruz Roja, un 4,90% a la Policía y el 1,63% a los Bomberos.

Pregunta 4

Tabla 6: Resultados de la encuesta pregunta 4

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
SI	245	100,00%
NO		0,00%
TOTALES	**245**	**100,00%**

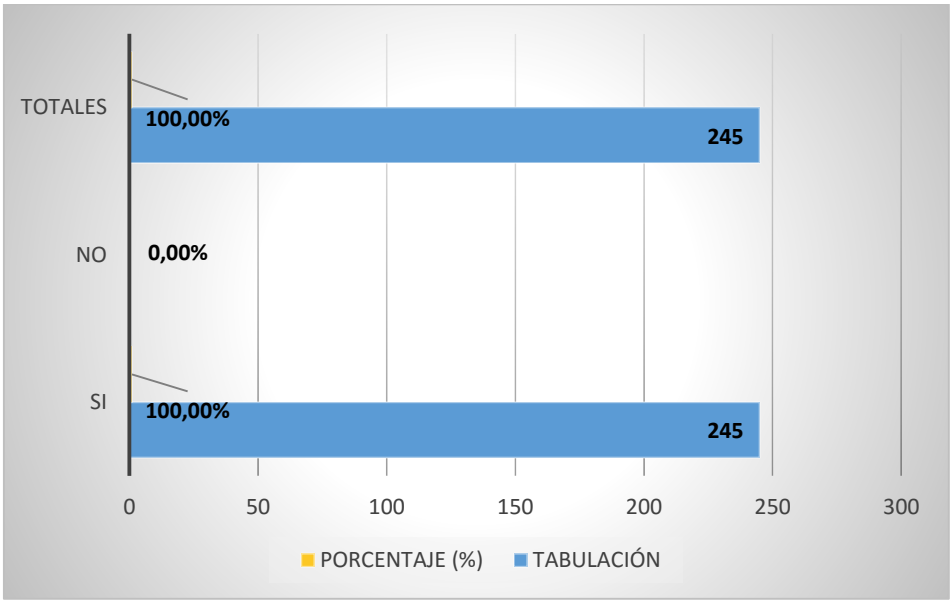


Figura 9. Representación gráfica de los resultados pregunta 4

Al 100% de los encuestados les gustaría aprender algunas habilidades prácticas que le permitan actuar en momentos de emergencia.

Pregunta 5

Tabla 7: Resultados de la encuesta pregunta 5

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
¿Cómo salvar a un niño o adulto que se está asfixiando?	104	20,51%
¿Cómo actuar ante una persona que cae en paro cardíaco?	104	20,51%
¿Qué hacer ante un terremoto?	41	8,09%
¿Cómo utilizar un sistema contra incendio incluido el extintor?	32	6,31%
¿Cómo evacuar su casa o institución ante una emergencia?	41	8,09%
¿Cómo armar su botiquín de primeros auxilios?	38	7,50%
¿Cómo utilizar los DEA que se encuentran en los sitios públicos?	82	16,17%
¿Cómo movilizar a una persona accidentada?	65	12,82%
Otros ……	0	0,00%
TOTALES	**507**	**100,00%**

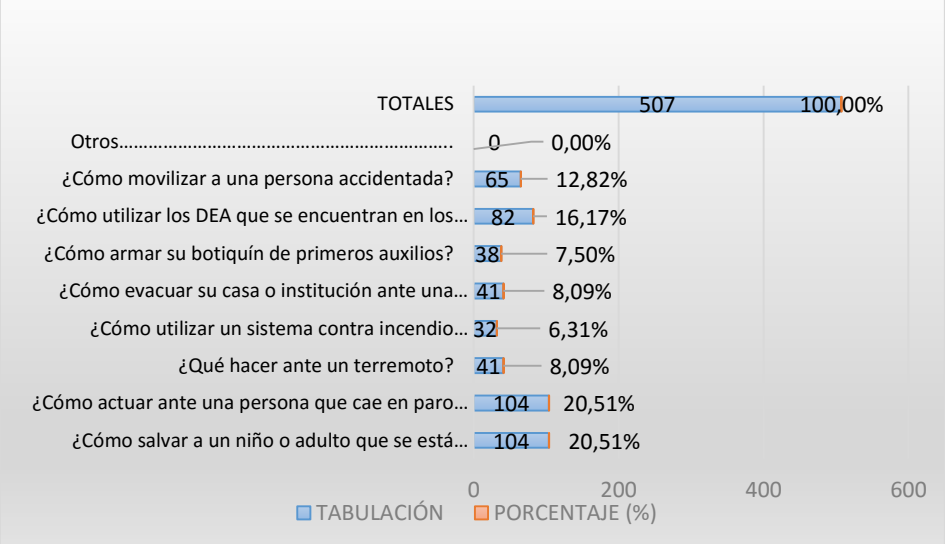


Figura 10: Representación gráfica de los resultados pregunta 5

En esta pregunta un 20,51% de los encuestados manifiesta que le interesaría saber cómo actuar ante una persona que cae en paro cardíaco al igual que cómo salvar a un niño o adulto que se está asfixiando.

El 16,17% indica que le gustaría saber cómo utilizar los DEA que se encuentran en los sitios públicos.

Pregunta 6

Tabla 8: Resultados de la encuesta pregunta 6

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
1 a 3 personas	116	47,35%
4 a 6 personas	96	39,18%
más de 6 personas	33	13,47%
TOTALES	**245**	**100,00%**

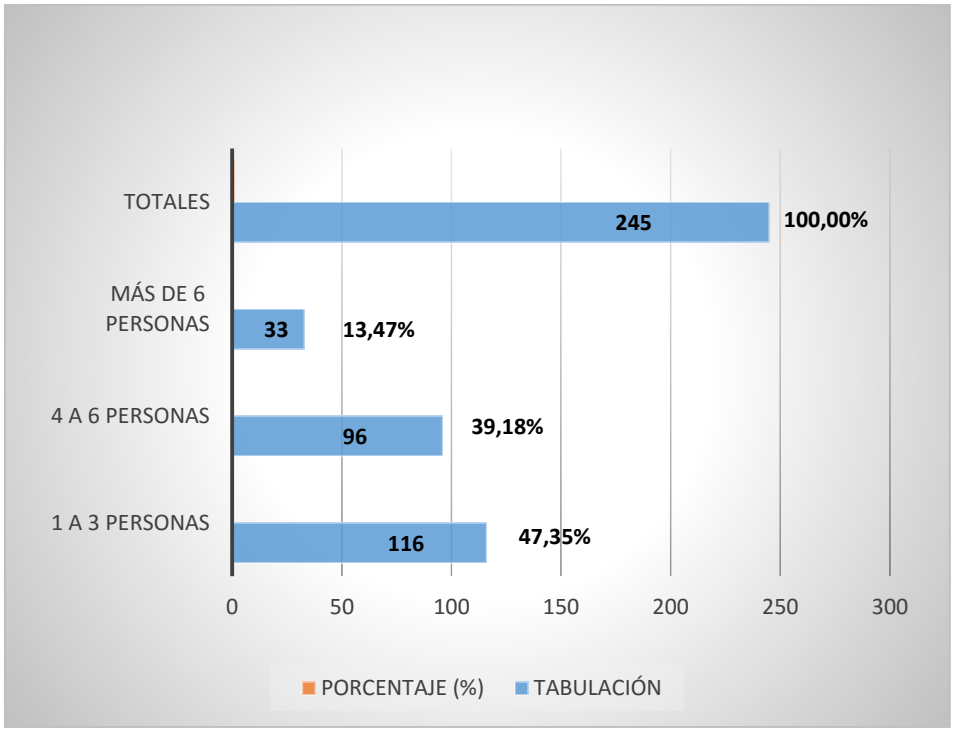


Figura 11: Representación gráfica de los resultados pregunta 6

El 47,35% indica que dentro de su grupo de influencia estarían interesadas en participar en los talleres de 1 a 3 personas. Mientras que el 39,18% manifiesta que pueden ser de 4 a 6 personas. Y un 13,47% más de 6 personas.

Pregunta 7

Tabla 9: Resultados de la encuesta pregunta 7

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
$50 a $100	151	61,63%
$101 a $150	59	24,08%
$151 a $200	35	14,29%
TOTALES	**245**	**100,00%**

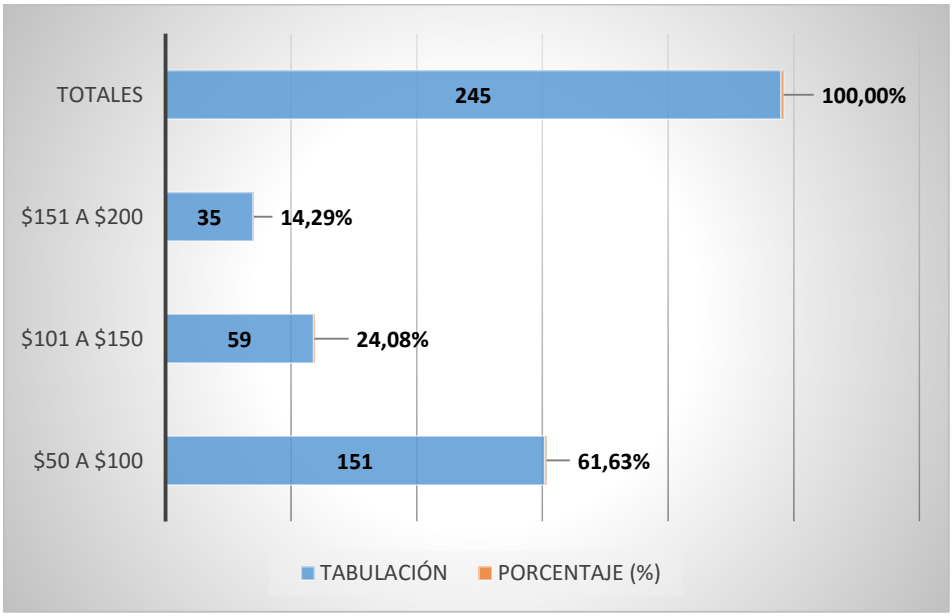


Figura 12: Representación gráfica de los resultados pregunta 7

En relación a la pregunta sobre el precio de los cursos el 61,63% se inclina por un precio de $50 a $100 dólares, lo que representa más de la mitad del total de encuestados. El 24,08% manifiesta que pagaría entre $100 a $150

dólares y el 14,29% pagaría por los cursos dentro del rango de $150 a $200 dólares.

Pregunta 8

Tabla 10: Resultados de la encuesta pregunta 8

ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE (%)
Email	91	40,44%
Redes sociales (Facebook, Twiter, etc.)	103	45,78%
Hojas volantes, trípticos	21	9,33%
Radio	10	4,44%
Otros	0	0,00%
TOTALES	**225**	**100,00%**

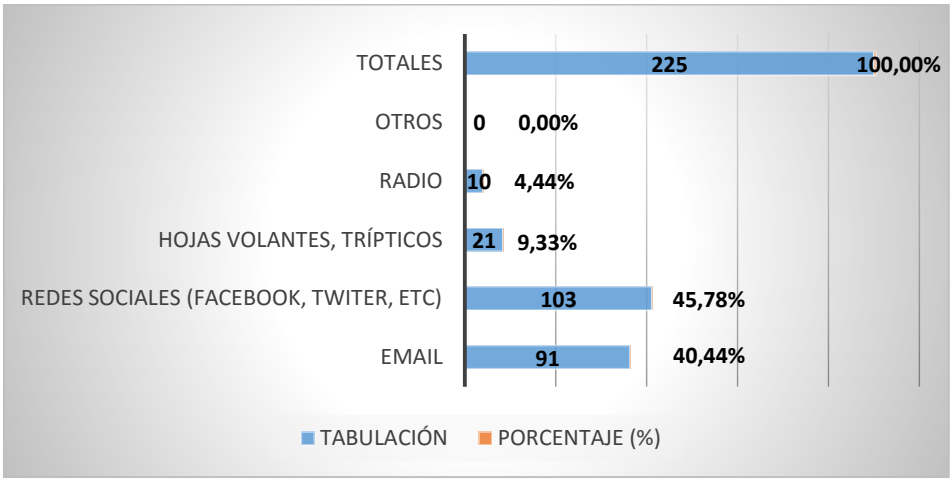


Figura 13: Representación gráfica de los resultados pregunta 8

Al 45,78% de los encuestados les gustaría recibir información sobre los cursos mediante redes sociales. El 40,44% prefiere recibir información a través de sus emails. Mientras que el 9,33% se inclina por informarse mediante hojas volantes o trípticos. Y un 4,44% señala que prefiere por medio radial.

Al analizar los resultados de la encuesta para definir la demanda, podemos ver que en la pregunta 1 el **75% de los encuestados** manifiesta que dentro de su familia o entorno social-laboral, existen personas con algún tipo de enfermedad o limitación por lo cual requieren cuidado especial. Esta pregunta está íntimamente relacionada con la pregunta 4 en la cual el **100% de los encuestados** indica que le gustaría aprender algunas habilidades prácticas que le permitan actuar en momentos de emergencia. Es importante destacar que cada vez son más las personas que miran la realidad y están dispuestas a prepararse por cualquier eventual emergencia.

Otra pregunta que es fundamental analizar es la número 6 en la cual el **47,35%** indica que de 1 a 3 personas dentro de su grupo de influencia (familia, amigos o compañeros de trabajo) estarían interesados en tomar los cursos. Es importante indicar que para poder actuar ante una emergencia es importante trabajar en equipo y si todos los presentes en dicha situación están preparados y capacitados lograran un resultado favorable.

En la pregunta 7 sobre el costo que estarían dispuestos a pagar por un curso teórico práctico que les enseñe las destrezas para actuar ante una emergencia y les otorgue una certificación reconocida internacionalmente **el 61,63%** se inclinaron por el rango de **$50 a $100**, sin embargo, es importante destacar que al menos un 65 por ciento de los encuestados fueron personas de la comunidad, es decir que no tenían formación médica y por lo tanto no les interesaba mucho la certificación internacional sino

solamente el conocimiento. Mientras que el 35 por ciento restante fueron profesionales de la salud a quienes por su trabajo requieren de dicha certificación por tal razón existe un **24,08%** que indica el rango de **$ 101 a $150.**

Esto es importante tomar en cuenta pues nosotros ofreceremos cursos tanto para profesionales de la salud como para personas no relacionadas con salud pero que tienen la necesidad de aprender las destrezas y conocimientos para actuar de forma correcta ante una emergencia.

2.2.2 Mercado Externo

Dentro del Mercado Externo analizaremos factores económicos y políticos con relación al desarrollo de la empresa.

Factores económicos:

Inflación

Aumento del nivel general de precios, subida del nivel medio de precios y un precio es la relación a la que se intercambia dinero, que es lo que afecta su oferta y su demanda y la influencia que tiene en la economía. (Mankiw, 1997)

Tabla 11: Inflación mensual del Ecuador años 2014 y 2015

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2015	3.38 %
Noviembre-30-2015	3.40 %
Octubre-31-2015	3.48 %
Septiembre-30-2015	3.78 %
Agosto-31-2015	4.14 %
Julio-31-2015	4.36 %
Junio-30-2015	4.87 %
Mayo-31-2015	4.55 %
Abril-30-2015	4.32 %
Marzo-31-2015	3.76 %
Febrero-28-2015	4.05 %
Enero-31-2015	3.53 %
Diciembre-31-2014	3.67 %
Noviembre-30-2014	3.76 %
Octubre-31-2014	3.98 %
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %
Abril-30-2014	3.23 %
Marzo-31-2014	3.11 %
Febrero-28-2014	2.85 %
Enero-31-2014	2.92 %

Fuente: (Banco Central del Ecuador, s.f.)

Podemos observar en la tabla anterior que la inflación en el Ecuador durante los años 2014 y 2015 ha fluctuado entre el 2,85% y 4,87% con tendencia siempre a la alza. Esto lo podemos considerar como una amenaza alta para la creación de nuestra empresa.

Riesgo país

El riesgo país es un índice que intenta medir el grado de riesgo que entraña un país para las inversiones extranjeras. (Alzil, 2001)

Tabla 12: Riesgo país en los meses Diciembre 2015 y Enero 2016 (Ecuador)

FECHA	VALOR
Enero-20-2016	1703.00
Enero-19-2016	1692.00
Enero-18-2016	1678.00
Enero-17-2016	1678.00
Enero-16-2016	1678.00
Enero-15-2016	1678.00
Enero-14-2016	1590.00
Enero-13-2016	1590.00
Enero-12-2016	1574.00
Enero-11-2016	1500.00
Enero-10-2016	1449.00
Enero-09-2016	1449.00
Enero-08-2016	1449.00
Enero-07-2016	1423.00
Enero-06-2016	1378.00
Enero-05-2016	1329.00
Enero-04-2016	1295.00
Enero-03-2016	1266.00
Enero-02-2016	1266.00
Enero-01-2016	1266.00
Diciembre-31-2015	1266.00
Diciembre-30-2015	1262.00
Diciembre-29-2015	1260.00
Diciembre-28-2015	1267.00
Diciembre-27-2015	1267.00
Diciembre-26-2015	1267.00
Diciembre-25-2015	1267.00
Diciembre-24-2015	1267.00
Diciembre-23-2015	1270.00
Diciembre-22-2015	1284.00

Fuente: (Banco Central del Ecuador, s.f.)

El nivel de riesgo país es ascendente lo que indica que el país no les da seguridad a los inversionistas extranjeros. En el lapso de un mes se incrementó en 419 puntos. Esto se debe principalmente a las nuevas leyes gubernamentales emitidas en el aspecto tributario principalmente. Podemos considerar esto como una amenaza media pues nosotros trabajaremos con proveedores extranjeros.

Tasa de interés

Es el precio o porcentaje que cobra una entidad crediticia por el dinero que presta bajo ciertas condiciones específicas. (Ecuador, s.f.)

Tabla 13: Tasa de interés activa

Tasas de Interés			
enero-2016			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	9.32	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.80	Productivo PYMES	11.83
Comercial Ordinario	9.58	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	9.15	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	10.00	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	11.26	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.25	**Consumo Ordinario***	**17.30**
Consumo Prioritario	16.10	**Consumo Prioritario ****	**17.30**
Educativo	7.14	**Educativo ****	**9.50**
Inmobiliario	10.88	Inmobiliario	11.33
Vivienda de Interés Público	4.98	Vivienda de Interés Público	4.99
Microcrédito Minorista	27.96	Microcrédito Minorista	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple	25.25	Microcrédito de Acumulación Simple	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	22.13	Microcrédito de Acumulación Ampliada	25.50
Inversión Pública	8.14	Inversión Pública	9.33

Fuente: (Banco Central del Ecuador, s.f.)

En la tabla emitida por el Banco Central podemos observar que la tasa de interés activa para PYMES (Pequeñas y medianas empresas) se encuentra estable en un 11,83%. Esto lo podemos tomar como una oportunidad alta en el caso de requerir un préstamo a largo plazo.

Factores políticos

Los factores políticos tienen que ver con las normativas y políticas emitidas por parte del gobierno ecuatoriano, las mismas que tendrán incidencia sobre el normal desarrollo de la empresa.

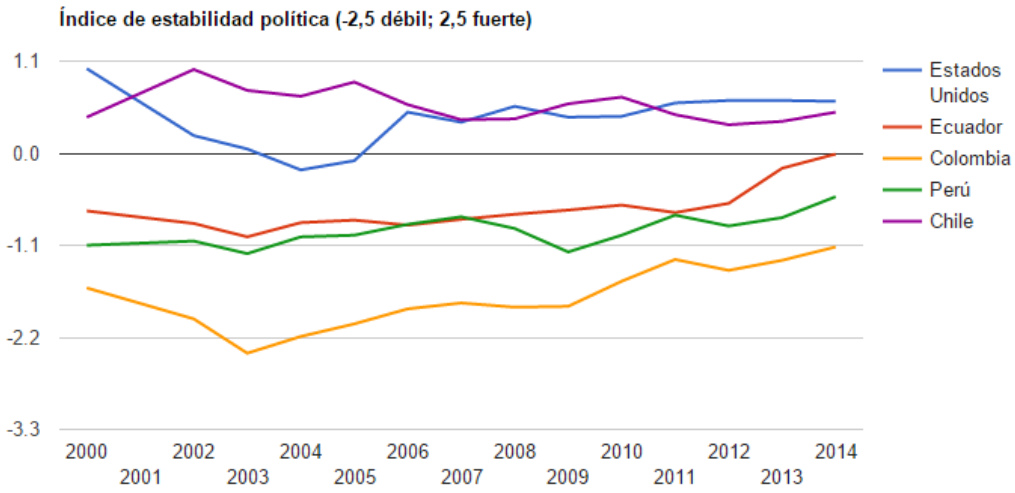


Figura 14: Comparación de estabilidad política de Ecuador con otros países

Fuente: (The Global Economy, s.f.)

Con relación a la estabilidad política podemos observar que Ecuador ha mantenido una tendencia uniforme debido a que son más de 9 años del mismo gobierno, sin embargo para finalizar el año 2015 y con la creación y aumento de impuestos, tasas y contribuciones, este aspecto se está tornando complicado y debemos tomar en consideración que este gobierno terminará sus funciones en el año 2017, por tal motivo se puede considerar este punto como una amenaza media.

2.2.3 Marketing MIX

La combinación de un producto, la forma en que se distribuye y promueve y su precio se denomina el marketing mix. Juntos estos cuatro componentes de la estrategia deben satisfacer las necesidades del mercado o mercados meta y, al propio tiempo, lograr los objetivos de la organización. (Stanton, 2004)

2.2.3.1 Producto

Nuestro producto estará subdividido en:

- Cursos para la comunidad y
- Cursos para el personal de salud.

2.2.3.1.1 Cursos para la comunidad

Son cursos para personas que no están relacionadas con el área médica o de salud, pero que les interesa aprender las destrezas para poder actuar correctamente en momentos de emergencia. Existen las siguientes opciones de cursos:

Tabla 14: Cursos para la comunidad

Curso	Detalle
RCP para familiares y amigos	Enseña las destrezas en RCP y manejo de la obstrucción de la vía aérea por un cuerpo extraño en adultos, niños y lactantes. Destinado a miembros de la comunidad en general que quieren aprender RCP pero no necesitan una tarjeta de certificación. **Duración:** 2hs 30min.
Salvacorazones	RCP y desobstrucción en adultos y niños.
RCP en escuelas	RCP DEA en adultos y niños, RCP y desobstrucción en lactantes. RCP con máscara en adultos, niños y lactantes Puede limitarse a algunos módulos. **Duración:** 3hs 45min. (todos los módulos) Orientado a estudiantes de nivel medio y secundario. Enseña RCP, DEA y desobstrucción de la vía aérea en adultos, niños y lactantes. Para estudiantes de nivel medio y secundario que necesiten una certificación en RCP y DEA
Salvacorazones DEA	RCP para adultos y niños, con máscara y desobstrucción. RCP DEA para adultos y niños. RCP en lactantes y desobstrucción. **Duración:** 3,5 horas aprox. El curso enseña RCP-DEA y desobstrucción de la vía aérea en adultos, niños y lactantes, y el uso de dispositivos de barrera para todas las edades. Para aquellos que deben responder a una emergencia cardíaca por obligación laboral o por requerimientos legales.
Salvacorazones Primeros Auxilios	Primeros auxilios para adultos Emergencias ambientales., RCP DEA en adultos y niños, RCP y desobstrucción en lactantes, RCP con máscara en adultos, niños y lactantes. Puede darse por módulos: **Duración:** 7½ horas aprox. (incluye todos los módulos) Enseña cómo enfrentar enfermedades y lesiones en los primeros minutos y hasta la llegada de la ayuda profesional. El curso incluye Principios generales, Emergencias Médicas y Emergencias por Lesiones. Los temas opcionales son: RCP-DEA y Emergencias ambientales.

Fuente: (Miranda, Programa de Atención Cardiovascular de Emergencia)

2.2.3.1.2 Cursos para el personal de salud

Son cursos destinados a integrantes del equipo de salud que necesiten la certificación para desempeñar su trabajo (servicios de emergencia, médicos, odontólogos, enfermeros y otras disciplinas afines con la atención de pacientes).

Tabla 15: Cursos que se oferta para el personal de salud

Curso	Detalle
Soporte Vital Básico para el equipo de salud	**Duración** 4,5 horas aprox. RCP de adultos, niños y lactantes (incluyendo RCP con dos rescatadores y ventilación con bolsa de resucitación), desobstrucción de la vía aérea por cuerpos extraños y desfibrilación automática externa.
Soporte Vital Cardiovascular Avanzado para el equipo de salud (SVCA)	**Duración**: 15 a 16 horas aprox. El curso de SVCA está diseñado para enseñar los conocimientos - habilidades necesarias para evaluar y manejar los primeros 10 minutos de un adulto en paro cardíaco por VF/VT. Se espera que los estudiantes aprendan a manejar 10 casos básicos del SVCA: emergencia respiratoria, 4 tipos de paro cardiaco (VF/TV simple, VF/TV compleja, AESP y asistolia), los 4 tipos de emergencias pre-paro (bradicardia, taquicardia estable, taquicardia inestable, síndromes coronarios agudos) y ataque cerebral.
Soporte Vital Avanzado Pediátrico (SVAP)	**Duración:** 14 horas aprox. La meta del curso es enseñar cómo reconocer a niños y lactantes en riesgo de paro cardiorrespiratorio y brindar estrategias para prevenirlo. Además enseña los conocimientos teóricos y las destrezas necesarias en la resucitación y la estabilización de niños y lactantes en paro respiratorio, shock o paro cardiorrespiratorio. Se enfatiza la enseñanza de habilidades tales como la ventilación con bolsa-máscara, el control de la vía aérea, la desfibrilación, la cardioversión y el uso de DEA para los niños mayores de un año. El curso tiene un formato modular. Destinado a pediatras, médicos de emergencia, médicos de familia, enfermeras, personal paramédicos, terapeutas respiratorios y otros proveedores de cuidados de salud encargados de responder ante emergencias de niños y lactantes.

Fuente: (Miranda, 2012)

2.2.3.2 Precio

El precio es la cantidad de dinero u otros elementos de utilidad que se necesitan para adquirir un producto. (Stanton, 2004)

Para establecer el precio de nuestros productos debemos analizar ciertos factores como por ejemplo:

1) Existen 4 centros de entrenamiento de la AHA en Ecuador los cuales dictan principalmente cursos para profesionales de la salud y el precio de dichos cursos es estándar entre todos ellos. Por tal razón, nosotros no podemos fijar un precio por encima del establecido ya que no seremos competitivos en el mercado, ni mucho menos un precio inferior ya que los clientes pueden creer que no mantenemos una buena calidad o que por alguna razón el precio bajo implica un mal servicio.

2) Basándonos en los resultados de la encuesta en la pregunta 7 sobre los precios que los encuestados pagarían por dichos cursos podemos ver que el 61,63% se inclinó por el rango de $50 a $100. Esto nos permitirá al llegar al capítulo financiero y revisar todos los costos de forma más profunda, establecer el precio real de nuestros cursos siempre con la visión de que el cliente debe tener la certeza que el aprender a salvar la vida de un familiar o amigo no tiene precio.

2.2.3.3 Plaza

Gracias a la tecnología ahora no es necesario que los clientes salgan de su casa, lugar de trabajo o estudio para dirigirse físicamente a un lugar a adquirir el bien o servicio. Nuestros cursos nos permiten realizar todo el proceso vía internet y el participante tiene que asistir solo el día del curso, esto facilita mucho el acceso a nuestros cursos, pues el único requerimiento es tener un dispositivo electrónico y acceso a internet para poder acceder a nuestros cursos. Sin embargo existen factores como la velocidad de navegación, problemas de virus informáticos entre otros los cuales tienen a complicar el proceso, pero para ello es importantísimo el soporte que se dé a los clientes ya que el mismo debe ser inmediato en respuesta y solución.

Inicialmente tenemos pensado realizar nuestras actividades en la ciudad de Atuntaqui, pero poco a poco irnos desenvolviendo en todo el territorio nacional ya que existe la difusión de nuestros cursos por medio del internet y la más importante que es la publicidad boca a boca pues un cliente satisfecho es la mejor carta de presentación de cualquier empresa.

2.2.3.4 Promoción

La promoción de ventas consiste en el uso de medios que estimulan la demanda y que están diseñados para completar la publicidad y facilitar las ventas personales. (Stanton, 2004)

Tomando en cuenta la definición anteriormente señalada nuestro primer paso será darnos a conocer por los medios de mayor aceptación, en la actualidad lo constituyen las redes sociales y los correos electrónicos.

Inicialmente crearemos una página pública en Facebook, un perfil en Twitter y una página web en la que habrá accesos directos que permitirán que se integren todas a la vez.

Posteriormente visitaremos universidades, hospitales, escuelas, colegios para conversar con sus directivos a darles a conocer la importancia de estar capacitados para cualquier tipo de emergencia.

3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO DE ENTRENAMIENTO

3.1 MISIÓN

Somos un grupo profesional multidisciplinario y altamente calificado que ofrece cursos de primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, con el propósito de capacitar a las personas en la cultura de prevención y desarrollo de habilidades individuales y colectivas ante emergencias y desastres.

3.2 VISIÓN

Ser para el 2020 una empresa innovadora y reconocida en el país por brindar servicios de capacitación en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, a todo tipo de agrupación familiar, comunitaria o institucional.

3.3 OBJETIVOS

Se refiere a un resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico. Es un estado futuro deseado de un negocio o de uno de sus elementos. (Steiner, 1994)

3.3.1 Objetivos a Largo Plazo

- Adquirir un local propio en un plazo no mayor a 5 años desde la constitución de la empresa.

- Firmar convenios con Sitios de Entrenamiento en Guayaquil, Quito y Cuenca, a partir del tercer año de creación de la empresa.

- Contar con laboratorios de simulación de alta tecnología antes del lanzamiento de las nuevas guías en el año 2020.

3.3.2 Objetivos a Corto Plazo

Departamento Financiero

- Presentar mensualmente las declaraciones de impuestos de forma correcta en los tiempos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno.

- Elaborar semestralmente los Estados Financieros Internos, los cuales reflejarán la situación económica real de la empresa.

- Cumplir con las disposiciones y normativas de las instituciones de control presentando anualmente la información que solicitan.

- Obtener un margen de utilidad neta anual del 20%, mediante la optimización de recursos y planeación financiera adecuada.

- Realizar presupuestos trimestrales.

Coordinación Centro de Entrenamiento

- Notificar a los instructores del Centro sobre las comunicaciones, memos o actualizaciones que se encuentren publicadas en la Red de Instructores, en un plazo no mayor a 30 días.

- Asegurar que todos los participantes que aprobaron los cursos reciban su credencial y diploma en un plazo máximo de 7 días laborables.

- Presentar mensualmente un informe de las encuestas de evaluación de los cursos y retroalimentar con dicha información a todos los involucrados en el proceso de capacitación.

Departamento de Marketing y Ventas

- Incrementar el porcentaje de ventas en 2% mensual con los productos orientados al personal de salud.

- Introducir en el mercado los productos para la comunidad y lograr un crecimiento en ventas del 2% trimestral.

- Capacitar un mínimo de 300 personas en los dos primeros años, para cumplir con la normativa emitida por la AHA.

3.4 PLANEACIÓN

La planificación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más adecuado para el logro de los mismos antes de emprender la acción. La planificación se anticipa a la toma de decisiones. (Velasco Garcés, 2003)

3.4.1 Planificación Estratégica

Tabla 16: Planificación Estratégica

LÍDER DE PROYECTO	Katiuska Nolivos
APOYO DEL PROYECTO	David Espinoza, David Borja, Judith Borja

ÁMBITO	Gerente General

ESTRATEGIAS:	3
AVANCE DE ESTRATEGIAS:	0%

No.	OBJETIVOS:	No.	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE:	FECHA INICIO	FECHA FIN	% APORTE					% AVANCE ACTIVIDAD					% AVANCE DE ESTRAT.	TIPO DE RECURSO:	DETALLE:
							0%	25%	50%	75%	100%	0%	25%	50%	75%	100%			
1	Adquirir un local propio en un plazo no mayor a 5 años desde la constitución de la empresa.	1	Determinar el valor real de capital de inversión y tiempo de retorno del mismo.	David Espinoza	ene.-16	dic.-21	X					X					0%	Recurso Propio	
		2	Determinar la necesidad de recursos financieros con anticipación.	David Espinoza	ene.-16	dic.-21	X					X					0%	Recurso Propio	
		3	Respaldar una solicitud crediticia si fuera necesaria.	David Espinoza/David Borja	ene.-16	dic.-21	X					X					0%	Recurso Externo	
		4	Optimizar el uso de nuestros recursos.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-21	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
2	Firmar convenios con Sitios de Entrenamiento en Guayaquil, Quito y Cuenca a partir del tercer año de creación de la empresa.	5	Análisis de mercado donde se aperturarán los sitios de entrenamiento.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-19	X					X					0%	Recurso Propio	
		6	Realizar cursos de formación de nuevos instructores.	Judith Borja/David Borja	ene.-16	dic.-19	X					X					0%	Recurso Propio	
		7	Monitorear periodicamente la calidad de los cursos.	Judith Borja/David Borja	ene.-16	dic.-19	X					X					0%	Recurso Propio	
		8	Ser eficientes en la administración de recursos económicos y humanos.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-19	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Contar con laboratorios de simulación de alta tecnología antes del lanzamiento de las nuevas guías en el año 2020.	9	Optimizar nuestros recursos.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-20	X					X					0%	Recurso Propio	
		10	Capacitar a los instructores en el uso de la nueva tecnología.	Judith Borja/David Borja	ene.-16	dic.-20	X					X					0%	Recurso Propio	
		11	Cotizar con proveedores extranjeros los equipos.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-20	X					X					0%	Recurso Externo	
		12	Contar con personal capacitado para el mantenimiento de los equipos.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-20	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Número total de actividades:	12				% DE AVANCE TOTAL:											0%		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Katiuska Nolivos	David Espinoza - Gerente de Finanzas	David Espinoza - Gerente de Finanzas
Gerente General	David Borja - Gerente de Marketing y Ventas	David Borja - Gerente de Marketing y Ventas
	Judith Borja-Coordinadora Centro Entrenamiento	Judith Borja - Coordinadora Centro Entrenamiento

3.4.2 Planificación Operativa

Tabla 17: Planificación Operativa

LÍDER DE PROYECTO:	David Espinoza	**ÁMBITO:**	Finanzas	**ESTRATEGIAS:**	5
APOYO DEL PROYECTO:	Katiuska Nolivos, David Borja, Judith Borja			**AVANCE DE ESTRATEGIAS:**	0%

No.	OBJETIVOS:	No.	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE:	FECHA INICIO	FECHA FIN	% APORTE					% AVANCE ACTIVIDAD					% AVANCE DE ESTRAT.	TIPO DE RECURSO:	DETALLE:
							0%	25%	50%	75%	100%	0%	25%	50%	75%	100%			
1	Presentar mensualmente las declaraciones de impuestos de forma correcta en los tiempos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno.	1	Registro diario de las actividades financieras del centro.	David Espinoza	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		2	Emitir facturas y retenciones electrónicas para mejor control.	David Espinoza	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		3	Contar con un paquete contable confiable y eficiente.	David Espinoza/Katiuska Nolivos	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
2	Elaborar semestralmente los Estados Financieros Internos, los cuales reflejarán la situación económica real de la empresa.	5	Confirmar que la información financiera está al día.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		6	Realizar un análisis de los estados financieros con los gerentes de área.	Katiuska Nolivos/David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		7	Analizar el estado de gastos e ingresos por cada producto.	Katiuska Nolivos/David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-17	ene.-17	X					X					0%	Recurso Propio	
		8	Revisión y aprobación de los balances.	Katiuska Nolivos/David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-17	ene.-17	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Cumplir con las disposiciones y normativas de las instituciones de control presentando anualmente la información que solicitan.	9	Presentar los estados financieros ante la Superintendencia de Compañías.	David Espinoza	ene.-16	ene.-17	X					X					0%	Recurso Propio	
		10	Presentar la declaración de Impuesto a la Renta ante el SRI.	David Espinoza	ene.-16	ene.-17	X					X					0%	Recurso Propio	
		11	Enviar informe de actividades a la AHA.	Judith Borja	jul.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		12	Cumplir con los pagos de aportes ante el IESS.	David Espinoza/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
4	Obtener un margen de utilidad neta anual del 20%, mediante la optimización de recursos y planeación financiera adecuada.	13	Analizar los precios de venta.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	feb.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		14	Analizar los costos de los proveedores.	David Espinoza	ene.-16	feb.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		15	Analizar los balances financieros semestrales.	Katiuska Nolivos/David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	feb.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		16	Evaluar el impacto que tendría la situación actual del país en el desarrollo de las actividades del centro.	David Espinoza	ene.-16	jun.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
5	Realizar presupuestos.	17	Definir presupuestos por cada área del centro.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		18	Solicitar cotizaciones de los nuevos equipos.	David Espinoza/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Externo	
		19	Tener un fondo disponible para emergencias económicas.	David Espinoza	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		20	Revizar que los presupuestos asignados han sido suficientes en cada área.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
5	Número total de actividades:	20				% DE AVANCE TOTAL:											0%		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
David Espinoza	Katiuska Nolivos	Katiuska Nolivos
Gerente de Finanzas	Gerente General	Gerente General

LÍDER DE PROYECTO:	David Borja
APOYO DEL PROYECTO:	Katiuska Nolivos, David Espinoza, Judith Borja

ÁMBITO:	Marketing y Ventas

ESTRATEGIAS:	3
AVANCE DE ESTRATEGIAS:	0%

No.	OBJETIVOS:	No.	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE:	FECHA INICIO	FECHA FIN	% APORTE					% AVANCE ACTIVIDAD					% AVANCE DE ESTRAT.	TIPO DE RECURSO:	DETALLE:
							0%	25%	50%	75%	100%	0%	25%	50%	75%	100%			
1	Incrementar el porcentaje de ventas en 2% mensual con los productos orientados al personal de salud.	1	Realizar estudios de mercado.	David Borja/Judith Borja	ene.-16	may.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		2	Analizar los clientes meta.	David Borja/Judith Borja	ene.-16	mar.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		3	Realizar descuentos por número de participantes inscritos.	David Espinoza/David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		4	Realizar encuestas de satisfacción del cliente.	David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
2	Introducir en el mercado los productos para la comunidad y lograr un crecimiento en ventas del 2% trimestral.	5	Difundir por medios masivos nuestros cursos.	David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		6	Visitar escuelas, colegios, conjuntos habitacionales para promocionar los cursos.	David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		7	Brindar cursos demostrativos.	David Espinoza/David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		8	Evaluación de los ingresos que nos otorgan estos cursos.	David Espinoza/David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Capacitar un mínimo de 150 personas por año, para cumplir con la normativa emitida por la AHA.	9	Realizar propaganda en redes sociales.	David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		10	Repartir publicidad en lugares públicos.	David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		11	Demostración de nuestro servicio.	David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		12	Analizar los resultados obtenidos.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	4				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Número total de actividades:	12				% DE AVANCE TOTAL:											0%		

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
David Borja	David Espinoza	Katiuska Nolivos
Gerente de Marketing y Ventas	Gerente de Finanzas	Gerente General

LÍDER DE PROYECTO	Judith Borja
APOYO DEL PROYEC	Katiuska Nolivos, David Espinoza, David Borja

ÁMBITO:	Coordinación

ESTRATEGIAS:	3
AVANCE DE ESTRATEGIAS:	0%

No.	OBJETIVOS:	No.	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE:	FECHA INICIO	FECHA FIN	% APORTE					% AVANCE ACTIVIDAD					% AVANCE DE ESTRAT.	TIPO DE RECURSO:	DETALLE:
							0%	25%	50%	75%	100%	0%	25%	50%	75%	100%			
1	Notificar a los instructores del Centro sobre comunicaciones, memos o actualizaciones que se encuentren publicadas en la Red de Instructores, en un plazo no mayor a 30 días.	1	Enviar información a los instructores vía correo electrónico y mediante la creación de un grupo por whatshap.	Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		2	continuamente la página Instructor Network para que se mantengan al día sobre actualizaciones de los temas de cursos.	Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		3	Solicitar a los instructores que confirmen la recepción de la información en un plazo máximo de 48 horas.	Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
2	Asegurar que todos los participantes que aprobaron los cursos reciban su credencial y diploma en un plazo máximo de 7 días laborables.	4	Enviar los certificados por courier.	Judith Borja/David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		5	Confirmar la recepción de los certificados.	Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		6	Realizar una evaluación telefónica de la satisfacción de los clientes.	David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Presentar mensualmente un informe de las encuestas de evaluación de los cursos y retroalimentar con dicha información a todos los involucrados en el proceso de capacitación.	7	Realizar un informe de las encuestas al finalizar cada curso.	Judith Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		8	Mantener una reunión con los instructores que participaron en cada curso para analizar los resultados de la encuesta.	Judith Borja	ene.-16	mar.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
		9	Elaborar planes correctivos para las áreas que reflejen deficiencia en las encuestas.	Judith Borja/David Borja	ene.-16	dic.-16	X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Número total de actividades:	9				% DE AVANCE TOTAL:											0%		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Judith Borja	David Espinoza	Katiuska Nolivos
Coordinadora Centro de Entrenamiento	Gerente de Finanzas	Gerente General

3.4.3 Planificación Contingencia

Tabla 18: Planificación Contingencia

LÍDER DE PROYECTO:	Katiuska Nolivos
APOYO DEL PROYECTO:	David Espinoza, David Borja, Judith Borja

ÁMBITO:	Toda la empresa

ESTRATEGIAS:	3
AVANCE DE ESTRATEGIAS:	0%

No.	OBJETIVOS:	No.	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE:	FECHA INICIO*	FECHA FIN*	% APORTE					% AVANCE ACTIVIDAD					% AVANCE DE ESTRAT.	TIPO DE RECURSO:	DETALLE:
							0%	25%	50%	75%	100%	0%	25%	50%	75%	100%			
1	Contar con un fondo económico de emergencia para eventuales inconvenientes que se presenten.	1	Asignar un fondo a cada área del centro.	David Espinoza/David Borja/Judith Borja			X					X					0%	Recurso Propio	
		2	Depositar dicho dinero en un fondo de inversión.	David Espinoza			X					X					0%	Recurso Externo	
		3	Utilizar el fondo en la emergencia que se requiera.	Katiuska Nolivos			X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
2	Contratar un seguro para proteger todos los activos de la empresa.	4	Verificar presupuesto.	David Espinoza			X					X					0%	Recurso Propio	
		5	Solicitar proformas a 4 empresas de seguros.	David Espinoza/Judith Borja			X					X					0%	Recurso Externo	
		6	Elegir la proforma que se ajuste a nuestras necesidades.	David Espinoza/Judith Borja			X					X					0%	Recurso Propio	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Contratar los servicios de una empresa de seguridad y monitoreo de las instalaciones de la empresa.	7	Incluir este rubro en el presupuesto.	David Espinoza			X					X					0%	Recurso Propio	
		8	Solicitar proformas y elegir la que nos convenga más.	David Espinoza/Judith Borja			X					X					0%	Recurso Externo	
		9	Asignación de códigos de seguridad para el personal que abrirá y cerrará las oficinas.	Judith Borja			X					X					0%	Recurso Externo	
	Número de actividades en la estrategia:	3				% DE AVANCE ESTRATÉGICO:											0%		
3	Número total de actividades:	9				% DE AVANCE TOTAL:											0%		

*** Fecha de inicio y finalización se determinaran en caso de que ocurra la contigencia.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Katiuska Nolivos	David Espinoza - Gerente de Finanzas	David Espinoza - Gerente de Finanzas
Gerente General	David Borja - Gerente de Marketing y Ventas	David Borja - Gerente de Marketing y Ventas
	Judith Borja - Coordinadora Centro Entrenamiento	Judith Borja - Coordinadora Centro Entrenamiento

3.5 ORGANIGRAMA

3.5.1 Organigrama Estructural

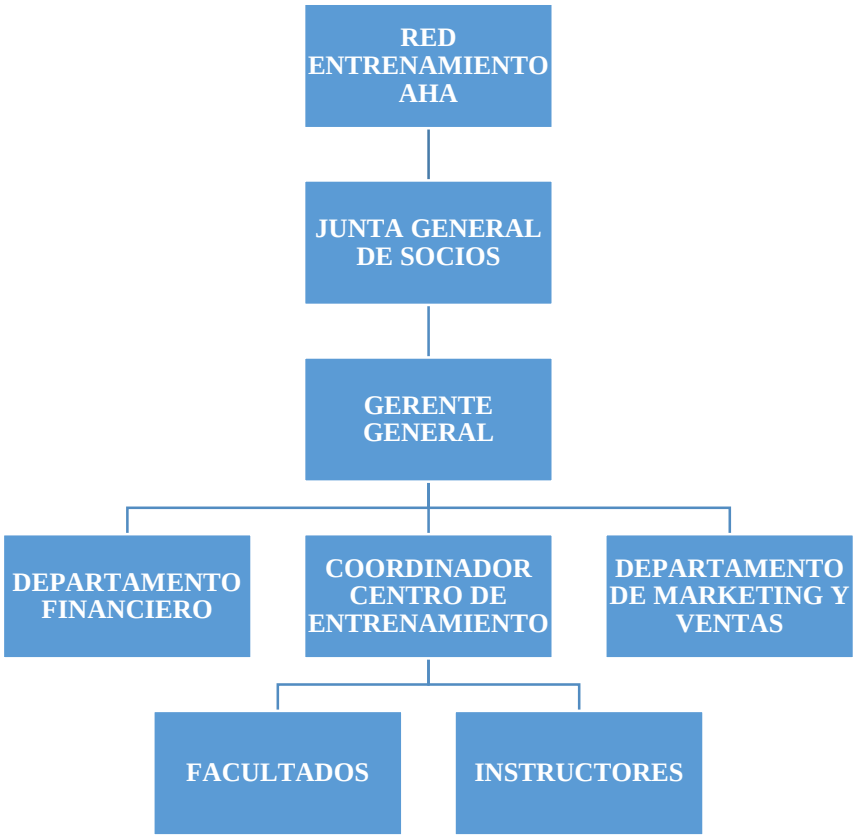


Figura 15: Organigrama Estructural

3.5.2 Organigrama de Posición

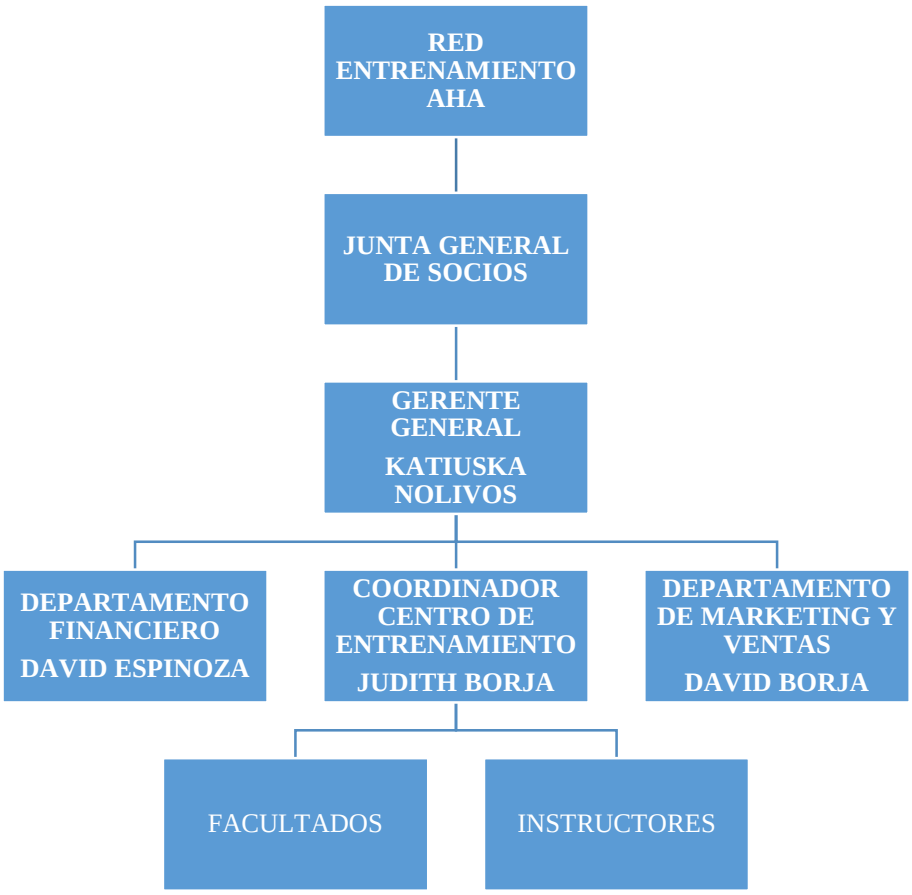


Figura 16: Organigrama de Posición

3.5.3 Organigrama Funcional

RED ENTRENAMIENTO AHA

- Realiza investigaciones científicas sobre RCP y ACE.

- Publica las Guías científicas para reanimación cardiopulmonar (RCP) y atención cardiovascular de emergencia (ACE), que constituyen la base de los protocolos para salvar vidas empleados por los profesionales de la

salud, las empresas y los hospitales en los Estados Unidos y en todo el mundo. (AHA, 2014)

- Emite el Manual Administrativo del Programa, que son todos los lineamentos a seguir para desarrollar el programa.

- Emite los Manuales de Instructores para el desarrollo de todos los cursos.

- Solicita informes semestrales y anuales del desempeño de cada CEI.

- Realiza una supervisión administrativa cada 2 años.

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

- Aprobación de los Estados Financieros anuales.
- Nombramiento y separación de los administradores.
- Modificación de los estatutos sociales.
- El aumento y la reducción del capital social.
- La disolución de la sociedad.

GERENTE GENERAL

- Representar legalmente a la empresa.

- Alcanzar los objetivos y metas organizacionales en el corto, mediano y largo plazo trabajando en conjunto con todos quienes conforman la empresa.

- Definir las actividades, tareas y responsabilidades para cada puesto de trabajo.

- Dirigir estratégicamente la empresa, sustentado en parámetros de liderazgo y motivación.

- Evaluar y controlar cada puesto de trabajo sobre el cumplimento de las tareas y actividades encomendadas.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

- Registro cronológico de las actividades económicas y financieras de la empresa con la debida documentación de sustento.

- Cumplimiento de obligaciones ante las entidades de control Superintendencia de Compañías y Servicios de Rentas Internas.

- Presentación semestral de Estados Financieros ante la Junta de Socios.

COORDINADOR DEL CENTRO DE ENTRENAMIENTO

Está información consta en el Manual Administrativo del Programa AHA:

- Sirve de contacto principal entre el CEI y el programa ACE de la AHA.

- Conoce los programas de ACE de la AHA.

- Se encarga de la gestión y el almacenamiento de los registros del CEI.

- Es responsable de la seguridad y la distribución de las tarjetas de finalización de los cursos.

- Es responsable por la seguridad y la distribución de los exámenes a los instructores.

- Administra a los instructores.

- Administra la inscripción de los instructores en la red de instructores.

- Nombra y maneja a todos los facultados del CEI.

- Se asegura que los instructores cuenten con la información de la AHA más reciente, incluyendo actualizaciones en la ciencia, boletines y el ECC Beat.

FACULTADOS

Está información es tomada del Manual Administrativo del Programa AHA:

- Sirve de líder de educación y aseguramiento de la calidad del CEI.

- Dicta cursos para instructores, así como monitorea, actualiza y sirve como mentor de los instructores.

- Asegura que el CEI es capaz de impartir cursos de instructores, cursos monitoreados y actualizaciones de calidad para los instructores del CEI.

INSTRUCTORES

- Es el facilitador del curso, quien guía y dirige a los participantes durante el curso.

- Debe seguir estrictamente el Manual del Instructor.

- Cada dos años debe renovar su credencial de instructor sometiéndose a exámenes escritos y prácticos.

DEPARTAMENTO DE MARKETING Y VENTAS

- Realizar estudios de mercado para determinar las necesidades insatisfechas de los clientes.

- Mirar a los competidores, evaluar y desarrollar estrategias para competir.

- Desarrollar estrategias de ventas.

- Elección de las estrategias de comunicación.

3.6 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. (Medina, 2012)

3.6.1 Políticas AHA para CEI

El Manual Administrativo del Programa indica textualmente el CEI deberá realizar sus actividades de modo coherente con la misión y guías de la AHA. Esto incluye:

- Una organización no puede operar como CEI hasta que haya enviado a la AHA la documentación e información relevante y se le haya aprobado para funcionar como tal.

- El CEI debe utilizar los materiales de entrenamiento de ACE de la AHA actualizados y asegurar que ellos estén disponibles para los participantes de los cursos.

- El CEI o sus SE deberían ofrecer clases abiertas a la comunidad a menos que esto esté prohibido por la ley o por políticas institucionales.

- En apoyo de la misión del programa de ACE AHA, el CEI proveerá a los instructores con los recursos necesarios de equipo, marketing o apoyo institucional para los cursos a la comunidad.

- El CEI realizará cursos de instructores y actualizará a sus instructores y SE con última información sobre cursos de la AHA, guías científicas, políticas y procedimientos, el ECC Beat y boletines y comunicaciones de entrenamiento. Todas las actualizaciones deben cumplir los requerimientos temporales definidos en el lanzamiento para cada producto o material.

- Las políticas y procedimientos para los instructores y los SE del CEI no pueden contradecir las guías de la AHA y las políticas descriptas en el MAP.

- El CEI es responsable de informar a su Dirección Territorial cuando cambie la persona que cumple el rol de coordinador.

3.6.2 Políticas Generales

- El cliente es la principal razón de ser de nuestra empresa por ello nuestro esfuerzo y actividades estarán orientados a su satisfacción.

- Todos los miembros de la empresa acatarán el reglamento interno de trabajo.

- Los directivos, trabajadores e instructores serán responsables de los equipos y herramientas que usen para el desempeño de sus actividades.

- El valor que cancelen los clientes por los cursos no será reembolsable bajo ningún concepto.

- Toda adquisición de materiales o equipos será previa la presentación de cotizaciones por parte del Departamento Financiero, las mismas serán archivadas para realizar análisis comparativos.

3.7 REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN

Antes de iniciar las actividades legalmente se debe cumplir con ciertos trámites administrativos ante los organismos de control, los cuales permitirán que nuestra empresa pueda desarrollar sus actividades.

3.7.1 Requisitos legales para el funcionamiento de la empresa

Para iniciar se debe definir qué tipo de compañía se va a constituir, en nuestro caso será una Compañía Limitada.

Continuaremos con la determinación de la razón social la cual se designada por parte de los dueños, socios o accionistas en el presente proyecto se llamará SALVANDO VIDAS CÍA. LTDA. Se decidió este nombre pues el objetivo principal al capacitar en nuestros cursos es que trabajando juntos estaremos

salvando vidas. Nuestro lema utilizando las iniciales del **DEA** será **D**ecididos **E**ntrenados **A**yudamos.



Figura 17: Logo Salvando Vidas

Elaborado por: Vanesa Flores

3.7.1.1 Superintendencia de Compañías y Registro Mercantil

Los pasos a seguir en este organismo de control de acuerdo a como consta en la página web de esta institución son (Superintendencia de Compañías, s.f.):

1) Reservar el nombre, este paso se lo puede hacer vía on- line y consiste en llenar un formulario con todos nuestros datos y solicitar que revisen en la base de datos de la Superintendencia de Compañías si el nombre que nosotros elegimos no está utilizado ya por otra empresa.

2) Abrir la cuenta de integración de capital en una institución bancaria de nuestra elección, el monto mínimo actualmente para una Cía. Ltda. es de $400,00 dólares americanos.

3) En cualquier notaria realizar el contrato o acto constitutivo y estatutos de la compañía, y elevar a escritura pública la constitución de la compañía.

4) Presentar en la Superintendencia de Compañías la papeleta de la cuenta de integración del capital y 3 copias de la escritura pública con oficio del abogado.

5) Luego de un plazo de 48 horas se debe retirar la resolución aprobatoria u oficio con correcciones.

6) Publicar en un periódico de amplia circulación, los datos indicados por la Superintendencia de Compañías y adquirir 3 ejemplares del mismo.

7) Marginar las resoluciones para el Registro Mercantil este trámite se lo realiza en la misma notaria inicial.

8) Designar representante Legal y el administrador de la empresa, e inscribir en el Registro Mercantil el nombramiento de los mismos.

9) Presentar en la Superintendencia de Compañías los documentos: Escritura inscrita en el registro civil, un ejemplar del periódico donde se publicó la creación de la empresa, copia de los nombramientos del representante legal y administrador, copia de la Cédula de Identidad de los mismos, formulario de RUC (Registro Único de Contribuyentes) completamente lleno y firmado por el representante de la empresa.

10) Esperar a que la Superintendencia, una vez revisados los documentos nos entregue el formulario del RUC, el cumplimiento de obligaciones y existencia legal, datos generales, nómina de accionistas y oficio al banco.

3.7.1.2 Servicio de Rentas Internas (SRI)

Debemos reservar un turno en la página web del SRI determinando la agencia y horario de acuerdo a nuestra disponibilidad, una vez recibida la confirmación de dicho turno debemos acudir con la siguiente documentación (Servicio de Rentas Internas, 2016):

- Presentar el formulario RUC 01-A debidamente lleno y firmado por el Representante Legal.

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.

- Verificar en la página web de la Superintendencia de Compañías e imprimir la hoja de datos generales y accionistas.

- Verificar en la página web de la Superintendencia de Compañías el nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.

- Original y copia de la cédula de identidad del representante legal de la sociedad.

- Original y copia de la papeleta de votación o certificado de presentación.

- Copia de la factura, planilla, comprobante de pago de servicios básicos u otros servicios.

- Copia del contrato o factura de arrendamiento a nombre de la sociedad, representante legal, o su cónyuge.

3.7.1.3 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

En la página web del IESS podemos encontrar los siguientes pasos a seguir para el proceso de registro como nuevo empleador (IESS, 2016):

Ingresar a la página web www.iess.gob.ec

- Servicios por Internet, Escoger Empleadores.
- Actualizar datos del registro patronal.
- Escoger el sector privado.
- Ingresar los datos obligatorios que tienen asterisco.
- Digitar el número de RUC.
- Seleccionar el tipo de empleador.
- En el resumen del Registro de Empleador al final del formulario se visualizará imprimir solicitud de clave.

Una vez registrados los datos solicitados, debemos acercarnos a las oficinas de Historia Laboral del Centro de Atención Universal del IESS a solicitar la clave de empleador, con los siguientes documentos:

- Solicitud de Entrega de Clave (impresa del Internet)
- Copia del RUC.

- Copias de las cédulas de identidad a color del representante legal y de su delegado en caso de autorizar retiro de clave.

- Copias de las papeletas de votación de las últimas elecciones o del certificado de abstención del representante legal y de su delegado, en caso de autorizar el retiro de clave.

- Copia de pago de un servicio básico (agua, luz o teléfono)

- Calificación artesanal si es artesano calificado.

- Original de la cédula de ciudadanía.

3.7.1.4 Municipio de Antonio Ante

El trámite que se debe realizar para la obtención de la Patente ante el Municipio de Antonio Ante lo podemos visualizar muy fácilmente en la página web de esta institución (Gobierno Municipal Antonio Ante, 2016). El único requisito que se solicita es la copia de la cédula de identidad y el tiempo estimado en realizar este proceso es de alrededor de una hora.

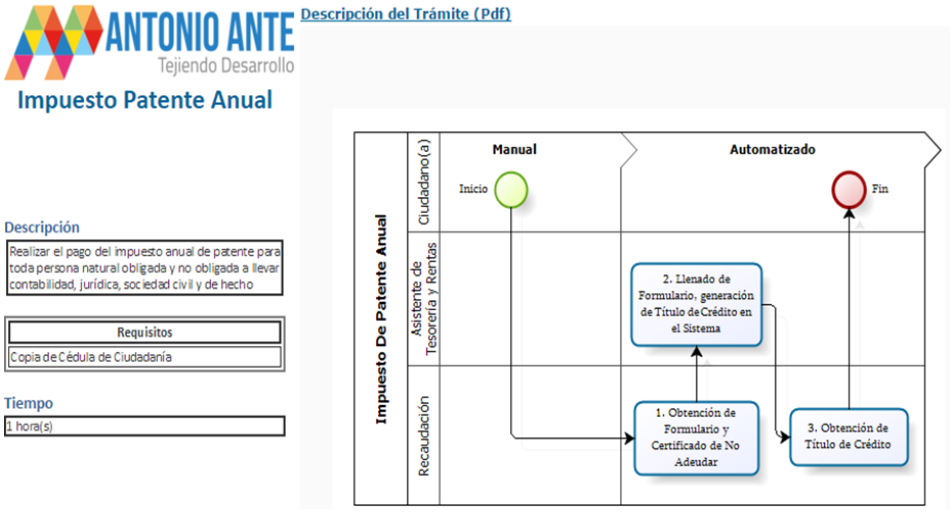


Figura 18: Trámite Patente Municipal Antonio Ante

Fuente: Gobierno Municipal Antonio Ante

3.7.1.5 Cuerpo de Bomberos de Antonio Ante

Para obtener el permiso de funcionamiento que otorga el Cuerpo de Bomberos de Antonio Ante se debe seguir los siguientes pasos como se detallan en la página web del Gobierno Municipal Antonio Ante (Gobierno Municipal Antonio Ante, 2016)

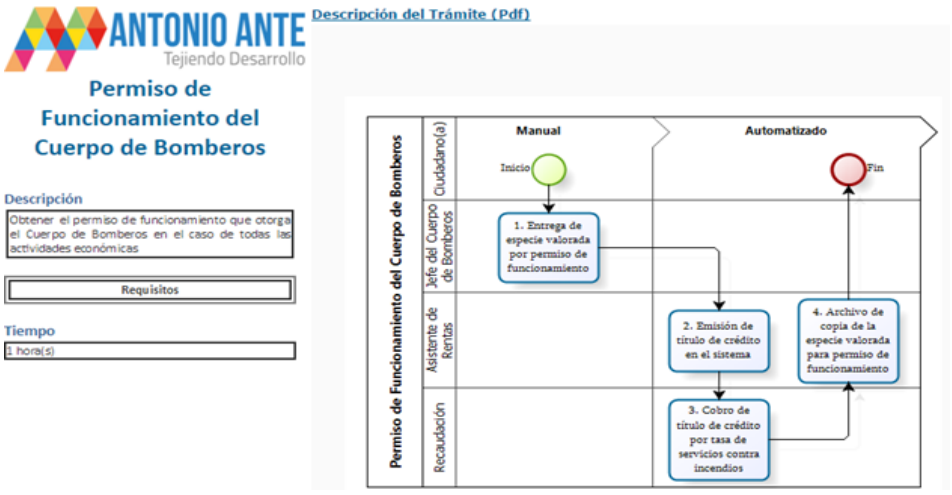


Figura 19: Trámite Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos Antonio Ante

Fuente: Gobierno Municipal Antonio Ante

4 ESTUDIO TÉCNICO

Consiste en resolver las preguntas referente a dónde, cuándo, cuanto, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto. (Baca, 2001)

El presente estudio busca dar a conocer la factibilidad del proyecto analizando los siguientes factores: ubicación física del negocio, tamaño óptimo del proyecto, procesos para entregar un servicio de calidad a satisfacción del cliente, proceso administrativo adecuado para permitir un funcionamiento correcto.

4.1 LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL NEGOCIO

4.1.1 Macro localización

La macro localización consiste en la ubicación del nuevo proyecto especificando el país, la provincia, el cantón donde desarrollará sus actividades, a continuación se detallan dichos datos:



Figura 20. Macro localización

Fuente: (Imbabura, 2012)

De acuerdo al gráfico la presente investigación se desarrollará en territorio ecuatoriano, en la provincia de Imbabura cantón Antonio Ante, ciudad de Atuntaqui.

Se eligió la provincia de Imbabura por ser turística por excelencia además de muy comercial en el ámbito textil, estos dos factores fueron los que influyeron para decidirnos pues al ser un lugar visitado por muchos turistas nacionales y extranjeros por tal razón nuestro objetivo es incentivarlos a que la capacitación tanto a la comunidad como al personal de salud será lo que marque la diferencia en un momento de emergencia.

4.1.2 Micro localización

La micro localización describe exactamente el lugar donde se ubicará el proyecto es decir el sector de la ciudad y las calles donde desarrollará sus actividades:

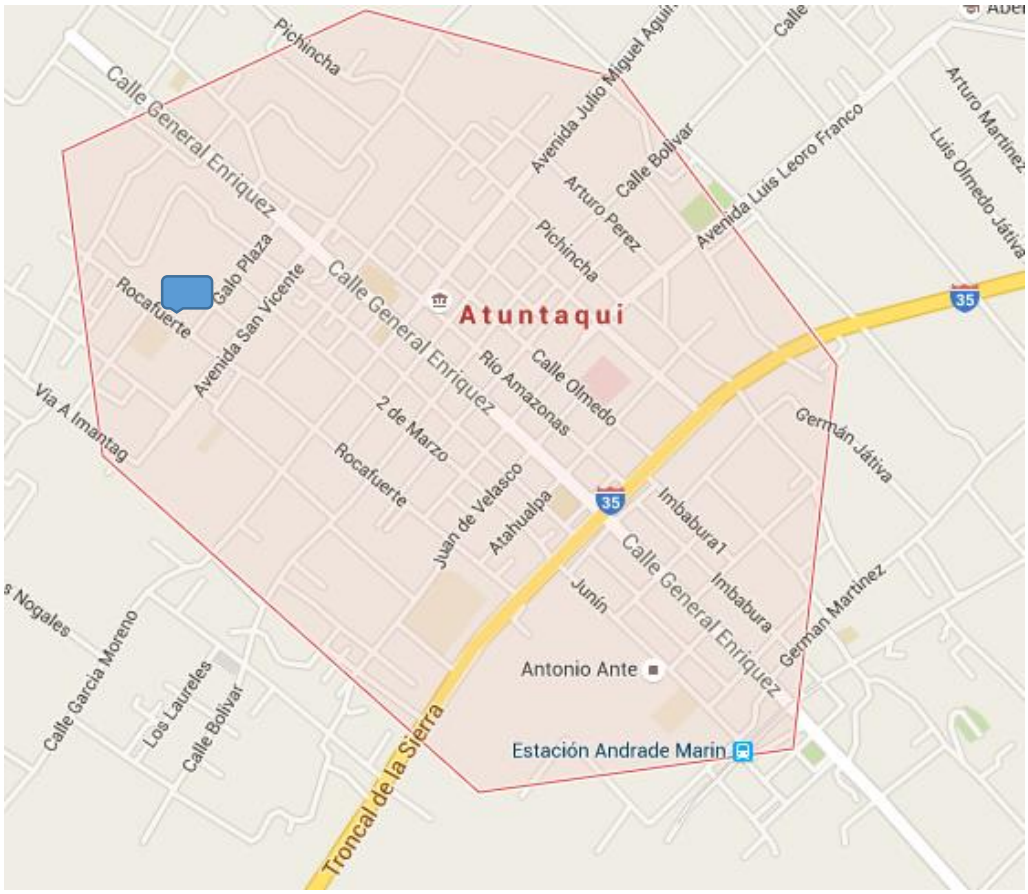


Figura 21: Micro localización

Fuente: https://www.google.com.ec/maps/@0.3303819,-78.2206393,15z

El CEI Salvando Vidas se ubicará en el centro de la ciudad de Atuntaqui en la avenida San Vicente y Carlos Naranjo esquina. Este lugar lo hemos elegido en primer lugar porque está en el centro de la ciudad de Atuntaqui además porque el local cumple con las siguientes condiciones indispensables para el desarrollo de nuestras actividades: amplitud, seguridad, área de parqueadero, cuenta con todos los servicios básicos y los propietarios del local son unos familiares médicos reconocidos en todo el país.

4.2 CAPACIDAD DEL SERVICIO

Inicialmente nuestra capacidad para ofertar cursos será para 12 participantes por curso en los cursos que tienen una duración superior a 5 horas. Mientras que en los cursos que se dictan en un tiempo menor a 5 horas estaremos en la disponibilidad de poder dictar 2 cursos por día es decir cubrir 24 participantes.

Como consta en nuestros objetivos de largo plazo para el año 2020 estaremos adquiriendo nuevos equipos y a la par integrando a nuestro equipo de trabajo nuevos instructores con el objetivo de duplicar nuestra capacidad de servicio y cubrir otras provincias del Ecuador.

4.3 DISTRIBUCIÓN DEL LOCAL

Para la distribución del local tomaremos en cuenta la comodidad de nuestros clientes, al igual que la ergonomía y ambiente laboral adecuado para nuestros colaboradores. A continuación se presenta el gráfico con la distribución del local:

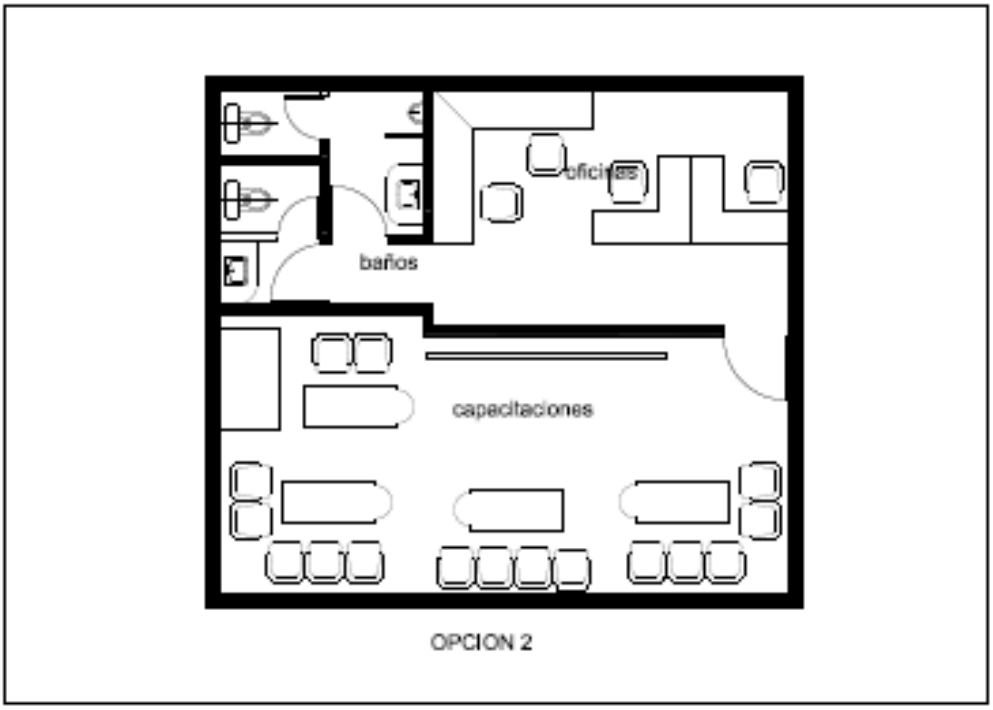


Figura 22: Distribución del Local CEI Salvando Vidas

Elaborado por: Valeria Mantilla

4.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO

4.4.1 Atención al cliente

Contaremos con una oficina para atender a nuestros clientes, sin embargo nuestros cursos se dicta con el apoyo de libros electrónicos por lo cual el proceso de información, confirmación de pago, envío de código y factura es por medio electrónico. De todas maneras sabemos que el saber que existe un lugar físico fijo donde se puede confirmar información de la empresa les da seguridad a los compradores.

También atenderemos los requerimientos de nuestros potenciales clientes a través de las redes sociales y correos electrónicos de forma inmediata.

4.4.2 Formas de pago

La forma de pago será del 100% del valor del curso mediante depósito, transferencia bancaria o con tarjeta de crédito mediante el sistema Pay Pal.

4.4.3 Requisitos para aprobación de los cursos

Los participantes que asisten a los cursos especialmente a los dirigidos para personal de salud deben obtener mínimo el 84% en el examen escrito y el 100% en el examen práctico para poder obtener su credencial internacional. De darse el caso de no conseguir el porcentaje indicado en uno de los dos exámenes tienen un plazo de 30 días para poder rendir un examen remedial y así acceder a su credencial. A quienes no logren cumplir este requerimiento se les otorgará un certificado de asistencia más no de aprobación.

4.5 INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

En lo que se refiere a la infraestructura y tecnología a usarse durante los cursos debemos regirnos a lo que se indica en cada uno de los Manuales para Instructores emitidos por la AHA para cada especialidad de curso. Es importante indicar que la AHA no avala ni recomienda ninguna marca de equipos o materiales, pero lo que sí es importante tomar en cuenta es que al ser estos unos cursos de aprobación es imprescindible que la evaluación sea lo más objetiva posible y al realizar dicha evaluación con equipos que cuentan con sensores luminosos y audibles permiten que dichas evaluaciones sean lo más correctas posibles evitando malos entendidos entre

los instructores y participantes. Nosotros siempre preferiremos utilizar equipos que permitan dar una retroalimentación efectiva tanto al participante como al instructor.

A continuación detallaremos los equipos y suministros a usarse por cada uno de los cursos:

4.5.1 Curso Heartsaver RCP y DEA

Tabla 19: Curso Heartsaver RCP y DEA

Equipos y suministros	Requerido
Computadora con proyector y pantalla	1/curso
DVD del curso	1/curso
Maniquí adulto con camisa	1/3 alumnos
Maniquí niño con camisa	1/3 alumnos
Maniquí lactante con ropa	1/3 alumnos
DEA de entrenamiento en adultos con parches	1/3 alumnos
Baterías de repuesto para el DEA de entrenamiento	1/curso
Mascarilla de bolsillo para adultos	1/3 alumnos
Mascarilla de bolsillo para niño	1/3 alumnos
Mascarilla de bolsillo para lactante	1/3 alumnos
Válvulas unidireccionales	1/alumno
Barrera facial (opcional)	1/alumno
Cronómetro	1/instructor

4.5.2 Cursos Heartsaver Primeros Auxilios

Tabla 20: Cursos Heartsaver Primeros Auxilios

Equipos y suministros	Requerido
Computadora con proyector y pantalla	1/curso
DVD del curso	1/curso
Par de guantes sin látex	1/alumno
Inyector de entrenamiento precargado de adrenalina	1/2 alumnos
Paquete de gasas (10x10 cm)	1/2 alumnos
1 vendaje (rollo de gasas)	1/2 alumnos
Revistas y un rollo de gasa más para entablillar	1/2 alumnos

4.5.3 Curso Soporte Vital Básico SVB/BLS

Tabla 21: Curso Soporte Vital Básico SVB/BLS

Equipos y suministros	Requerido
Computadora con proyector y pantalla	1/curso
DVD del curso	1/curso
Maniquíes adultos con ropa	1/3 alumnos
Maniquíes bebé	1/3 alumnos
Maniquíes niño	1/3 alumnos
Cronómetro	1/instructor
DEA de entrenamiento con parches para adulto y niño	1/3 alumnos
Mascarilla de bolsillo para adultos	1/3 alumnos
Mascarilla de bolsillo para bebés	1/3 alumnos
Válvulas unidireccionales	1/alumno
Dispositivo BVM con reservorio para adulto	1/3 alumnos
Dispositivo BVM con reservorio para bebés	1/3 alumnos

4.5.4 Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado SVCA/ACLS

Tabla 22: Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado SVCA/ACLS

Equipos y suministros	Requerido
Computadora con proyector y pantalla	2/curso
DVD del curso	2/curso
Maniquíes adultos con ropa	1/6 alumnos
Maniquí adulto de vía aérea	1/3 alumnos
DEA de entrenamiento con parches para adulto	1/6 alumnos
Taburete para pararse durante la RCP	1/6 alumnos
Válvulas unidireccionales	1/alumno
Dispositivo de BVM con reservorio y tubuladura	1/3 alumnos
Cánulas orofaríngeas y nasofaríngeas	1 set
Lubricante hidrosoluble	1/módulo
Electrodos	1/módulo
Simulador de arritmias	1/módulo
Monitor desfibrilador con capacidad de marcapasos transcutáneo y cardioversión sincronizada	1/módulo
Equipo Recomendado de Drogas: Adrenalina, Sulfato de atropina, Amiodarona (o lidocaína), Adenosina, Vasopresina, Solución fisiológica en sachet.	1/módulo

4.5.5 Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado Pediátrico SVCAP/PALS

Tabla 23: Curso Soporte Vital Cardiovascular Avanzado Pediátrico SVCAP/PALS

Equipos y suministros requeridos	Requerido
Computadora con proyector y pantalla	2/curso
DVD del curso	2/curso
Maniquí de tamaño pediátrico para RCP	1/3 alumnos
Maniquí de tamaño lactante para RCP	1/3 alumnos
Maniquí para práctica de manejo de la vía aérea	1/12 alumnos
Cronómetro	1/instructor
Cronómetro de cuenta atrás	1/instructor
Simulador de DEA con parches (electrodos adhesivos) para adultos y niños	1/3 alumnos
Taburete para pararse durante la RCP	1/3 alumnos
Mascarilla de bolsillo para niños y para lactantes	1/3 alumnos
Válvula unidireccional	1/alumno
Sistema de bolsa mascarilla para maniquíes de tamaño lactante y pediátrico, reservorio y tubos	1/3 alumnos
Cánulas orofaríngeas y nasofaríngeas	1/módulo
Lubricante hidrosoluble	1/módulo
Mascarilla con válvula unidireccional/mascarillas faciales simples	1/módulo
Cánula nasal	1/módulo
Catéteres de aspiración (varios tamaños)	1/módulo
Oximetro de pulso (opcional)	1/módulo
Kite de tubo endotraqueal	1/módulo
Maniquí para practicar acceso i.o/muslos de ave de corral	1/módulo
Guantes	1/estudiante
Agujas para acceso i.o	2-3 por módulo
Equipo de acceso por vía i.v. (catéteres, sueros, tubos, llaves de tres vías, conectores en T, portasuero)	1/módulo

5 ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIÓN TOTAL

Para la implementación del presente proyecto se requerirá una inversión para la adquisición de activos fijos y capital de trabajo, de igual manera debemos determinar los valores que se requieren para la inversión diferida.

Tabla 24. Inversión requerida

INVERSION TOTAL	VALOR
ACTIVOS FIJOS	43.575
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	2.065
CAPITAL DE TRABAJO	22.867
TOTAL INVERSIÓN	**68.507**

5.1.1 Inversión en Activos Fijos

Entre los activos fijos que se requieren para el desarrollo del presente proyecto se encuentran equipo de trabajo, equipo de oficina, equipo de cómputo, muebles y enseres para el área administrativa y de capacitaciones.

Tabla 25: Inversión en Activos Fijos

DETALLE	VALOR
EQUIPO DE TRABAJO	40.900
EQUIPO DE OFICINA	395
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	900
MUEBLES Y ENSERES	1.380
TOTAL ACTIVOS FIJOS	**43.575**

5.1.1.1 Equipo de trabajo

Está constituido por todos los equipos que se requieren para dictar los cursos, son los que específicamente indica la AHA en los manuales de instructores.

Tabla 26: Equipo de trabajo

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
DVD/reproductor de video	1	100,00	100,00
CD cursos (videos todos)	5	90,00	450,00
CD instructores (manual todos)	5	60,00	300,00
Proyector (infocus)	1	650,00	650,00
Pantalla	1	300,00	300,00
Laptop	1	600,00	600,00
Maniquíes adultos con sensores luminosos	10	220,00	2.200,00
Maniquíes niños con sensores luminosos	10	220,00	2.200,00
Maniquíes lactantes con sensores luminosos	10	220,00	2.200,00
DEA de entrenamiento con parches para adultos y niños	8	180,00	1.440,00
Maniquí adulto para manejo de vía aérea, simulador de arritmias y monitor desfibrilador con capacidad de marcapasos transcutáneo y cardioversión sincronizada para adulto y niño	2	10.800,00	21.600,00
Taburete para pararse durante la RCP	2	80,00	160,00
Maniquí para práctica de manejo de la vía aérea pediátrica y maniquí pediátrico para practicar acceso i.o	2	4.200,00	8.400,00
Camillas	2	150,00	300,00
TOTAL EQUIPO DE TRABAJO			**40.900**

5.1.1.2 Equipo de Oficina

Los equipos que se requerirán exclusivamente para el área administrativa.

Tabla 27: Equipo de oficina

EQUIPO DE OFICINA

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
ADMINISTRATIVO			
OFICINA			
TELÉFONO INALÁMBRICO	1	45	45
CAFETERA	1	100	100
DISPENSADOR DE AGUA	1	200	200
EXTINTOR 10 LIBRAS	2	25	50
TOTAL EQUIPO DE OFICINA			**395**

5.1.1.3 Equipo de Computación

Estará compuesto por un computador y una impresora multifunción.

Tabla 28. Equipo de Computación

EQUIPO DE COMPUTO

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
ADMINISTRATIVO			
OFICINA CENTRAL			
COMPUTADORAS	1	600	600
IMPRESORA MULTIFUNCIÓN	1	300	300
TOTAL EQUIPO DE CÓMPUTO			**900**

5.1.1.4 Muebles y Enseres

Se requerirán los siguientes muebles y enseres tanto para el área administrativa como para las capacitaciones:

Tabla 29: Muebles y Enseres

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
ADMINISTRATIVO			
OFICINA CENTRAL			
ESCRITORIOS	4	110	440
SILLAS OFICINA	4	50	200
SILLAS PUPITRES	16	30	480
MESAS RECTANGULARES	4	50	200
ARCHIVADORES	1	60	60
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			**1.380**

5.1.1.5 Depreciación Activos Fijos

Determinaremos el costo del activo fijo menos su valor residual y dividido para el número de años de vida útil de dicho bien. Las depreciaciones de Equipo de Trabajo y de Equipo Administrativo son las siguientes:

Tabla 30: Depreciación Equipo de Trabajo

ACTIVOS	VALOR EN LIBROS AÑO 0	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS AÑO 1	VALOR EN LIBROS AÑO 2	VALOR EN LIBROS AÑO 3	VALOR EN LIBROS AÑO 4	VALOR EN LIBROS AÑO 5
EQUIPO DE TRABAJO	40.900	8 años	5.113	35.788	30.675	25.563	20.450	15.338
TOTAL	**40.900**		**5.113**	**35.788**	**30.675**	**25.563**	**20.450**	**15.338**

Tabla 31. Depreciación Equipo Administrativo

ACTIVOS	VALOR EN LIBROS AÑO 0	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS AÑO 1	VALOR EN LIBROS AÑO 2	VALOR EN LIBROS AÑO 3	VALOR EN LIBROS AÑO 4	VALOR EN LIBROS AÑO 5
EQUIPO DE OFICINA	395	10 años	40	356	316	277	237	198
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	900	5 años	180	720	540	360	180	-
MUEBLES Y ENSERES	1.380	10 años	138	1.242	1.104	966	828	690
TOTAL	**2.675**		**357,50**	**2.318**	**1.960**	**1.603**	**1.245**	**888**

5.1.2 Gastos de constitución

Están conformados por los egresos o gastos iniciales como la escritura de constitución de la empresa, patente, registro de marca en el IEPI, seguro contra daño a terceros y otros.

Tabla 32: Gastos de Constitución

DETALLE	Valor	Vida útil	Amortización anual	Valor en libros año 1
Patente	15	1 año	15	15
Gastos de Constitución	400	1 año	400	400
Marca IEPI	150	1 año	150	150
Seguro contra daños a terceros	1.500	1 año	1.500	1.500
TOTAL	**2.065**		**2.065**	**2.065**

5.1.3 Capital de trabajo

Está conformado por los recursos monetarios necesarios para el funcionamiento normal del negocio, durante su ciclo o fase operativa. Es el dinero circulante que facilitará la operatividad normal de la infraestructura productiva del proyecto.

Para el Centro de Entrenamiento AHA hemos tomado en cuenta 2 meses para realizar el cálculo del capital de trabajo.

Tabla 33. Capital de Trabajo

COSTOS CAPACITACIONES	106.889
(+) GASTOS ADMINISTRATIVOS	23.182
(+) GASTOS DE VENTA	2.400
(+) HONORARIOS	10.200
(-) DEPRECIACIONES	(5.470)
TOTAL ANUAL	**137.201**
MENSUAL	11.433
CAPITAL DE TRABAJO	**22.867**

5.2 FINANCIAMIENTO

El financiamiento se lo puede obtener con recursos propios y recursos ajenos los cuales permiten que la empresa adquiera los activos fijos necesarios para realizar sus actividades. Al adquirir recursos ajenos esto no da derecho de propiedad sobre la empresa por el contrario si es con recursos propios la empresa les pertenece a los socios y accionistas.

El centro de entrenamiento AHA se financiará el 100% con recursos propios como se muestra a continuación:

Tabla 34. Financiamiento

FUENTE	APORTACIÓN	%	COSTO DE CAPITAL	PONDERACIÓN
RECURSOS PROPIOS				
APORTE SOCIOS	68.507	100%	5,85%	5,85%
TOTAL INVERSIÓN	**68.507**	**100%**		**5,85%**

5.3 COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO

5.3.1 Costos Operacionales

Son los costos en que incurrimos durante el proceso de prestación del servicio, mismos que se detallan a continuación:

Tabla 35. Costos operacionales

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS DIRECTOS	**93.414**	**110.778**	**127.160**	**139.737**	**153.568**
HONORARIOS INSTRUCTORE	55.380	65.852	75.730	83.303	91.634
INSUMOS CURSOS	962	995	1.029	1.064	1.100
LIBROS ELECTRÓNICOS	24.660	29.326	33.725	37.097	40.807
CREDENCIALES	5.184	6.164	7.089	7.798	8.578
REFRIGERIOS	3.204	3.810	4.382	4.820	5.302
ALMUERZOS	3.024	3.596	4.136	4.549	5.004
SEGURO TOTAL	1.000	1.034	1.069	1.106	1.144
COSTOS INDIRECTOS	**12.555**	**12.625**	**13.237**	**13.311**	**13.983**
ÚTILES DE ASEO	147	152	157	162	168
DEPRECIACIONES	5.113	5.113	5.113	5.113	5.113
SERVICIOS BÁSICOS	1.896	1.961	2.028	2.097	2.168
ARRIENDO LOCAL	5.400	5.400	5.940	5.940	6.534
TOTAL	**105.969**	**123.403**	**140.397**	**153.049**	**167.551**

5.3.1.1 Costos Directos

Son los costos que tienen relación directa con el servicio:

a) Honorarios Instructores

Es la retribución que se otorga a los instructores por la capacitación a los participantes a los cursos. Este valor va de acuerdo al tipo de curso que se dicte, por ejemplo para los cursos de Familiares y Amigos no es obligatorio que sea dictado por un instructor AHA, puede ser cualquier

participante que haya tomado nuestros cursos y se prepare debidamente previo al mismo. El resto de cursos si requieren de la formación como instructores y de acuerdo a la complejidad y número de horas de cada uno se pagará por honorarios a cada instructor.

Tabla 36. Número de participantes proyectados por año

TIPO DE CURSO	1	2	3	4	5
Familiares y Amigos RCP	180	207	238	262	288
Primeros Auxilios, RCP y DEA	144	166	190	209	230
SVB/BLS	432	497	571	628	691
SVCA/ACLS	144	166	190	209	230
SVCAP/PALS	144	166	190	209	230
	1.044	**1.201**	**1.381**	**1.519**	**1.671**

Tabla 37. Número de Instructores requeridos por año

TIPO DE CURSO	No. ALUMNOS POR INSTRUCTOR	1	2	3	4	5
Familiares y Amigos RCP	15	12	14	16	17	19
Primeros Auxilios, RCP y DEA	6	24	28	32	35	38
SVB/BLS	6	72	83	95	105	115
SVCA/ACLS	6	24	28	32	35	38
SVCAP/PALS	6	24	28	32	35	38

Tabla 38. Costo honorarios instructores por año

TIPO DE CURSO	Duración curso (horas)	COSTO POR HORA	1	2	3	4	5
Familiares y Amigos RCP	3	25	900	1.035	1.190	1.309	1.440
Primeros Auxilios, RCP y DEA	8	40	7.680	8.832	10.157	11.172	12.290
SVB/BLS	5	40	14.400	16.560	19.044	20.948	23.043
SVCA/ACLS	15	45	16.200	18.630	21.425	23.567	25.924
SVCAP/PALS	15	45	16.200	18.630	21.425	23.567	25.924
			55.380	63.687	73.240	80.564	88.620
				65.852	**75.730**	**83.303**	**91.634**
Inflación promedio	3,41%						

b) Insumos cursos

Lo constituyen los materiales complementarios requeridos para dictar los cursos, mismos que se utilizan en los diferentes cursos que

ofertamos ya que cada uno de ellos se encuentra detallado en el manual de los instructores, a continuación veremos los mismos que se requieren para un año y el costo de cada uno de ellos:

Tabla 39. Insumos para los cursos

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
MASCARILLAS DE BOLSILLO	U	40	3	120
AMBUS RECUSITADOR	U	16	22	352
VÁLVULAS UNIDIRECCIONALES	U	63	2	126
BATERIAS PARA DEAS	U	48	2	96
MASCARILLAS DESECHABLES	CAJA	4	5	20
GUANTES DESECHABLES SIN LATEX	CAJA	2	12	24
INYECTOR PRECARGADO DE ADRENALINA	U	4	12	48
PAQUETE DE GASAS	CAJA	1	8	8
VENDAJES	U	10	3	30
CANULAS DE GUEDEL	CAJA	2	10	20
LUBRICANTE HIDROSOLUBLE	U	2	5	10
ELECTRODOS	CAJA	1	10	10
PAQUETE DE MEDICAMENTOS	CAJA	4	5	20
OXÍMETRO DE PULSO	U	2	30	60
KIT DE TUBO ENDOTRAQUEAL	U	1	18	18
TOTAL				**962**

c) Libros electrónicos

Es el material previo que los participantes deben leer por completo antes de asistir al curso. En la actualidad nosotros trabajaremos con libros electrónicos ya que son más económicos y están accesibles en cualquier momento o lugar a través de una computadora o un dispositivo móvil como Tablet o Smartphone. Los datos del número de participantes están basados en la tabla 28.

Tabla 40. Costos libros electrónicos por participante y por año

TIPO DE CURSO	COSTO POR LIBRO Electrónico	1	2	3	4	5
Familiares y Amigos RCP	5	900	1.035	1.190	1.309	1.440
Primeros Auxilios, RCP y DEA	20	2.880	3.312	3.809	4.190	4.609
SVB/BLS	20	8.640	9.936	11.426	12.569	13.826
SVCA/ACLS	40	5.760	6.624	7.618	8.379	9.217
SVCAP/PALS	45	6.480	7.452	8.570	9.427	10.369
		24.660	28.359	32.613	35.874	39.462
			29.326	**33.725**	**37.097**	**40.807**
Inflación promedio	3,41%					

d) Credenciales

Es la certificación que se entrega a los participantes que han aprobado el curso. Es similar en su apariencia a una licencia de conducir, tiene varios dispositivos de seguridad y se adquiere a proveedores extranjeros por parte del Centro de Entrenamiento luego de confirmar nuestro código de acceso.

El curso de Familiares y Amigos no entrega está credencial, se otorga un diploma de participación pues para este curso no se requiere rendir una evaluación final.

Tabla 41. Costo credencial por participante y por año

TIPO DE CURSO	COSTO POR CREDENCIAL	1	2	3	4	5
Familiares y Amigos RCP	0	0	0	0	0	0
Primeros Auxilios, RCP y DEA	5	720	828	952	1.047	1.152
SVB/BLS	5	2.160	2.484	2.857	3.142	3.456
SVCA/ACLS	8	1.152	1.325	1.524	1.676	1.843
SVCAP/PALS	8	1.152	1.325	1.524	1.676	1.843
		5.184	5.962	6.856	7.541	8.296
			6.164	**7.089**	**7.798**	**8.578**
Inflación promedio	3,41%					

e) Refrigerios

En todos nuestros cursos ofreceremos un refrigerio a nuestros participantes, en el curso de Familiares y Amigos que tiene una duración de 3 horas será algo ligero, pero en los demás cursos que van de 5 a 15 horas se ofrecerá algo más completo.

Tabla 42. Costo refrigerio por participante y por año

TIPO DE CURSO	COSTO POR REFRIGERIO	1	2	3	4	5
Familiares y Amigos RCP	1	180	207	238	262	288
Primeros Auxilios, RCP y DEA	3	432	497	571	628	691
SVB/BLS	3	1.296	1.490	1.714	1.885	2.074
SVCA/ACLS	3	432	497	571	628	691
SVCAP/PALS	3	432	497	571	628	691
Instructores	3	432	497	571	628	691
		3.204	3.685	4.237	4.661	5.127
Inflación promedio	3,41%		**3.810**	**4.382**	**4.820**	**5.302**

f) Almuerzos

En los cursos que tienen una duración de 8 horas en adelante se brindará a los participantes almuerzo. Para este servicio se firmará un contrato con un restaurant cercano a nuestras instalaciones en donde los participantes se servirán dicha comida.

Tabla 43. Costo almuerzos por participante y por año

TIPO DE CURSO	COSTO POR ALMUERZO	1	2	3	4	5
Primeros Auxilios, RCP y DEA	6	864	994	1.143	1.257	1.383
SVCA/ACLS	6	864	994	1.143	1.257	1.383
SVCAP/PALS	6	864	994	1.143	1.257	1.383
Instructores	6	432	497	571	628	691
		3.024	3.478	3.999	4.399	4.839
			3.596	**4.136**	**4.549**	**5.004**
Inflación promedio	3,41%					

g) Seguro total

Por normativa de la AHA todos los Centros de Entrenamiento debemos contar con un seguro total el cual incluya principalmente: seguro de accidentes personales, seguro contra robo y seguro contra incendios. Averiguamos sobre esto a tres aseguradoras quienes nos indicaron que la variación anual es de acuerdo al porcentaje de inflación y si adquirimos nuevos activos este valor variará.

Tabla 44. Seguro Total por año

TIPO DE SEGURO	1	2	3	4	5
Seguro Contra Incendios	300	310	321	332	343
Seguro Contra Robo	350	362	374	387	400
Seguro contra Accidentes personales	350	362	374	387	400
TOTAL ANUAL	**1.000**	**1.034**	**1.069**	**1.106**	**1.144**

5.3.1.2 Costos Indirectos

Son costos que no se identifican fácilmente con el servicio que ofertamos.

a) Útiles de aseo

Son todos los materiales que utilizaremos para la limpieza del Centro de Entrenamiento.

Tabla 45. Útiles de aseo

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
ADMINISTRACIÓN				
JABÓN LÍQUIDO	LT	4	3	12
PAPEL HIGIÉNICO JUMBO	U	36	1	47
TOALLAS PARA MANOS	U	24	3	72
ESCOBA	U	2	5	10
TRAPEADOR	U	1	6	6
TOTAL				**147**

b) Servicios Básicos

Tabla 46: Servicios básicos

DETALLE	COSTO MENSUAL	TOTAL ANUAL
ADMINISTRACIÓN		
TELÉFONO	10	120
INTERNET	35	420
CELULAR	40	480
AGUA	15	180
ENERGÍA ELÉCTRICA	25	300
SISTEMA ALARMA	33	396
TOTAL	**158**	**1.896**

c) Arriendo

Se firmará un contrato con el dueño del local por 2 años en los cuales se mantendrá fijo el precio del arriendo, para el tercer año se incrementará un 10% el cual se mantendrá por otros 2 años más y así sucesivamente.

Tabla 47:z Arriendo local

	MENSUAL	1	2	3	4	5
ARRIENDO LOCAL	450	5.400,00	5.400,00	5.940,00	5.940,00	6.534,00

5.3.2 Gastos Administrativos

Son todos los gastos que genera el área administrativa del Centro de Entrenamiento y se detallan a continuación:

Tabla 48: Gastos Administrativos

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SUMINISTROS DE OFICINA	328	339	351	363	375
SUELDOS Y SALARIOS	22.397	22.397	22.397	22.397	22.397
ACCESORIOS	99	102	106	109	113
DEPRECIACIONES	358	358	358	358	358
TOTAL	**23.182**	**23.196**	**23.211**	**23.227**	**23.243**

a) Suministros de Oficina

Son todos los materiales que se requerirán para las actividades en el área administrativa.

Tabla 49: Gastos suministros de oficina

DETALLE	CANTIDAD TRIMESTRAL	CANTIDAD ANUAL	PRECIO UNITARIO	TOTAL
ADMINISTRACIÓN				
Papel bond (resma)	3	12	4,50	54,00
Perforadora	2	2	5,00	10,00
Grapadora	2	2	5,00	10,00
Tinta (impresora)	5	20	8,00	160,00
Carpetas archivador	4	16	4,00	64,00
Protectores plásticos de hojas		30	1,00	30,00
SUBTOTAL ADMINISTRACIÓN				**328,00**
TOTAL GASTOS EN SUMINISTROS DE OFICINA				**328,00**

b) Sueldos y salarios

Se encuentra conformado por los valores que se pagarán al personal que laborará en el área administrativa del Centro de Entrenamiento.

Tabla 50: Sueldos y salarios

DETALLE	CANTIDAD	SUELDO	TOTAL SUELDOS	IESS	13er SUELDO	14to SUELDO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	TOTAL MES	TOTAL AÑO
GERENTE GENERAL	1	800	800	97	67	30	33	-	1.027	12.320
MARKETING Y VENTAS	1	650	650	79	54	30	27	-	840	10.077
TOTAL ADMINISTRATIVO										**22.397**

c) Accesorios

Son suministros para el área de cafetería que será de uso del personal administrativo y de los participantes a los cursos.

Tabla 51: Accesorios

CANTIDAD	UTENSILLOS NECESARIOS	PRECIO UNITARIO	TOTAL
OFICINA CENTRAL			
VASOS	4	0,75	3,00
PLATOS PEQUEÑO	4	0,75	3,00
CUCHARAS DE CAFÉ	4	1,00	4,00
TAZAS	4	1,00	4,00
AZUCARERA	1	2,50	2,50
PORTA CAFÉ	1	2,50	2,50
VASOS DESECHABLES PLÁSTICOS PAQ 50 U	16	2,00	32,00
VASOS DESECHABLES DE CARTÓN PAQ 50 U	16	3,00	48,00
TOTAL GASTO ACCESORIOS			**99,00**

d) Honorarios

Son los servicios prestados por terceras personas quienes tienen un contrato con el Centro de Entrenamiento para realizar ciertas actividades específicas:

Tabla 52: Honorarios

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL			COSTO	# HORAS	TOTAL
CONTADOR/FINANCIERO	100	1.200			100	1	100
COORDINACIÓN	600	7.200			30	20	600
LIMPIEZA	100	1.200			25	4	100
TOTAL		**9.600**					

5.3.3 Gastos de ventas

Son los gastos en que se incurre para publicitar los servicios del Centro de Entrenamiento de tal manera que se pueda cumplir con los objetivos propuestos.

Tabla 53: Gastos de Ventas

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MATERIAL POP	2.400	2.482	2.566	2.654	2.744
TOTAL	**2.400**	**2.482**	**2.566**	**2.654**	**2.744**

5.4 COSTO DEL SERVICIO

Como ya se analizó en el capítulo 1 de este proyecto, existen 4 Centros de Entrenamiento en el Ecuador los cuales ya tienen un precio definido para cada curso en el mercado de tal manera que si nosotros incrementamos dichos precios no podríamos ser competitivos y si por otro lado disminuimos considerablemente ese precio podríamos dar a pensar que los cursos no son de buena calidad. Por tal razón

para determinar el costo del servicio hemos realizado un promedio de los precios actualmente existentes en el mercado y hemos determinado una media para establecer nuestros precios como se muestra a continuación:

Tabla 54: Costo del servicio

TIPO DE CURSO	precio promedio	CLÍNICA DAME	SERCA	SIGNOS VITALES	H. ROBERT GILBERT
Familiares y Amigos RCP	**20,00**			20	
Primeros Auxilios, RCP y DEA	**160,00**	160	160	160	
SVB/BLS	**150,00**	130	160	150	160
SVCA/ACLS	**268,00**	223	300		280
SVCAP/PALS	**268,00**		255		280

Estos precios nos permitirán ingresar al mercado de forma correcta sin propiciar una competencia desleal y sin crear en la mente de nuestros clientes la impresión de que por iniciar en el negocio no daremos buen servicio al ofertar precios muy bajos en relación a la competencia, además que estos precios nos permiten tener una rentabilidad considerable como se observará más adelante en los indicadores financieros.

5.5 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Se encuentra conformado por la previsión de ingresos que se espera obtener en un futuro.

5.5.1 Precio

Los precios para los diferentes cursos se establecieron mediante un promedio de los precios de mercado existentes y además aplicaremos una política interna la

cual consiste en mantener dichos precios por el lapso de 2 años debido a que ese es el tiempo que tiene validez la credencia que entregamos y por tal razón al culminar ese período se incrementarán dichos precios en un 10% más con relación al segundo año. Esto se aprecia de mejor manera en la siguiente tabla:

Tabla 55: Precios

% INCREMENTO DEL PRECIO				10%		10%
AÑO	0	1	2	3	4	5
TIPO DE CURSO	TOTAL PRECIOS POR AÑO					
Familiares y Amigos RCP	$ 20,00	$ 20,00	$ 20,00	$ 22,00	$ 22,00	$ 24,20
Primeros Auxilios, RCP y DEA	$ 160,00	$ 160,00	$ 160,00	$ 176,00	$ 176,00	$ 193,60
SVB/BLS	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 165,00	$ 165,00	$ 181,50
SVCA/ACLS	$ 268,00	$ 268,00	$ 268,00	$ 294,80	$ 294,80	$ 324,28
SVCAP/PALS	$ 268,00	$ 268,00	$ 268,00	$ 294,80	$ 294,80	$ 324,28

5.5.2 Capacidad Máxima

Tabla 56: Capacidad máxima y proyección anual

		% CRECIMIENTO			50%	15%	15%	10%	10%
				CAPACIDAD MÁXIMA	1	2	3	4	5
TIPO DE CURSO	No. PARTICIPANTES POR CURSO	No. CURSOS AL MES	TOTAL PARTICIPANTES POR MES	TOTAL PARTICIPANTES POR AÑO					
Familiares y Amigos RCP	15	2	30	360	180	207	238	262	288
Primeros Auxilios, RCP y DEA	12	2	24	288	144	166	190	209	230
SVB/BLS	12	6	72	864	432	497	571	628	691
SVCA/ACLS	12	2	24	288	144	166	190	209	230
SVCAP/PALS	12	2	24	288	144	166	190	209	230
				2.088	**1.044**	**1.201**	**1.381**	**1.519**	**1.671**

La capacidad máxima se calculó de acuerdo al equipo de trabajo que disponemos, el número de participantes mínimo que debemos tener para cada curso, el número de instructores, entre los factores más importantes. Como podemos apreciar en la tabla el primer año iniciaremos con el 50% de la capacidad máxima, el segundo año incrementaremos en un 15% en relación al año anterior, el tercer año de igual manera, el cuarto año con un 10% más del año anterior y el quinto año un crecimiento del 10% con relación al cuarto año.

Todos estos incrementos son gracias a las reformas realizadas en ámbito laboral y de salud ya que en la actualidad se solicita que el personal de salud y brigadas de emergencia este certificado correctamente para realizar su trabajo. Otro factor importante es la recomendación de nuestros clientes y que deben recertificar su credencial cada 2 años.

Tabla 57: Presupuesto de ingresos

		AÑO				
	CAPACIDAD MÁXIMA	1	2	3	4	5
TIPO DE CURSO	TOTAL INGRESOS POR AÑO					
Familiares y Amigos RCP	$ 7.200,00	$ 3.600,00	$ 4.140,00	$ 5.237,10	$ 5.760,81	$ 6.970,58
Primeros Auxilios, RCP y DEA	$ 46.080,00	$ 23.040,00	$ 26.496,00	$ 33.517,44	$ 36.869,18	$ 44.611,71
SVB/BLS	$ 129.600,00	$ 64.800,00	$ 74.520,00	$ 94.267,80	$ 103.694,58	$ 125.470,44
SVCA/ACLS	$ 77.184,00	$ 38.592,00	$ 44.380,80	$ 56.141,71	$ 61.755,88	$ 74.724,62
SVCAP/PALS	$ 77.184,00	$ 38.592,00	$ 44.380,80	$ 56.141,71	$ 61.755,88	$ 74.724,62
	$ 337.248,00	**$ 168.624,00**	**$ 193.917,60**	**$ 245.305,76**	**$ 269.836,34**	**$ 326.501,97**

5.6 ESTADOS FINANCIEROS

5.6.1 Estado de Situación Financiera

El estado de situación financiera de una empresa muestra detalladamente los activos, pasivos y patrimonio. El Centro de Entrenamiento AHA muestra el siguiente estado de situación financiera:

Tabla 58: Estado de Situación Financiera

DETALLE CUENTA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
CORRIENTES	**24.678**	**48.401**	**75.732**	**133.996**	**192.249**	**288.538**
Caja / Bancos	24.678	48.401	75.732	133.996	192.249	288.538
NO CORRIENTES	**43.575**	**38.105**	**32.635**	**27.165**	**21.875**	**16.585**
Maquinaria Y Equipo	40.900	40.900	40.900	40.900	40.900	40.900
Equipo De Oficina	395	395	395	395	395	395
Equipo De Computación	900	900	900	900	900	900
Muebles Y Enseres	1.380	1.380	1.380	1.380	1.380	1.380
(-) Depreciación Acumulada		(5.470)	(10.940)	(16.410)	(21.700)	(26.990)
TOTAL ACTIVOS	**68.253**	**86.506**	**108.367**	**161.161**	**214.124**	**305.123**
PASIVOS						
15% Participación Trabajadores por pagar		2.738	4.202	9.335	11.090	17.387
22% Impuesto a la Renta por pagar		3.413	5.238	11.638	13.826	21.676
TOTAL PASIVOS	**-**	**6.151**	**9.440**	**20.973**	**24.916**	**39.064**
PATRIMONIO						
Capital Social	68.253	68.253	68.253	68.253	68.253	68.253
Utilidad Neta	-	12.102	18.572	41.261	49.019	76.852
Utilidad Acumulada	-	-	12.102	30.673	71.935	120.954
TOTAL PATRIMONIO	**68.253**	**80.355**	**98.927**	**140.188**	**189.207**	**266.059**
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	**68.253**	**86.506**	**108.367**	**161.161**	**214.124**	**305.123**

5.6.2 Estado de Resultados Integral

Es una herramienta fundamental para poder tomar decisiones económicas, a continuación veremos el estado de resultados integral del Centro de Entrenamiento AHA:

Tabla 59: Estados de Resultados Integral

	DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(=)	**INGRESOS POR VENTAS**	**168.624**	**193.918**	**245.306**	**269.836**	**326.502**
(+)	CURSOS VARIOS	168.624	193.918	245.306	269.836	326.502
(-)	**COSTO DE PRODUCCIÓN**	**106.358**	**123.865**	**140.751**	**153.439**	**163.261**
	COSTOS DIRECTOS	93.803	111.240	127.514	140.127	149.279
	COSTOS INDIRECTOS	12.555	12.625	13.237	13.311	13.983
(=)	**UTILIDAD BRUTA EN VENTAS**	**62.266**	**70.052**	**104.555**	**116.398**	**163.241**
(-)	**GASTOS OPERACIONALES**	**44.402**	**42.503**	**42.675**	**42.852**	**43.036**
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	**42.002**	**40.021**	**40.108**	**40.198**	**40.291**
	SUMINISTROS DE OFICINA	328	339	351	363	375
	SUELDOS Y SALARIOS	22.397	22.397	22.397	22.397	22.397
	ACCESORIOS	99	102	106	109	113
	SERVICIOS BÁSICOS	1.896	1.961	2.028	2.097	2.168
	DEPRECIACIONES	5.470	5.470	5.470	5.470	5.470
	GASTOS CONSTITUCIÓN	2.065	-	-	-	-
	ÚTILES DE ASEO	147	152	157	162	168
	HONORARIOS	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600
	CONTABILIDAD/FINANCIERO	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200
	COORDINACIÓN	7.200	7.200	7.200	7.200	7.200
	LIMPIEZA	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200
	GASTOS DE VENTAS	**2.400**	**2.482**	**2.566**	**2.654**	**2.744**
(=)	**UTILIDAD OPERACIONAL ANTES DE PART. TRAB.**	**17.864**	**27.549**	**61.880**	**73.545**	**120.205**
(-)	15% PARTIC. TRABAJADORES	2.680	4.132	9.282	11.032	18.031
(=)	**UTILIDAD ANTES IMPUESTO RENTA**	**15.184**	**23.417**	**52.598**	**62.514**	**102.174**
(-)	22% IMPUESTO A LA RENTA	3.341	5.152	11.572	13.753	22.478
(=)	**UTILIDAD NETA**	**11.844**	**18.265**	**41.026**	**48.761**	**79.696**

5.6.3 Flujo de caja

El flujo de caja nos permite determinar y controlar la liquidez de la empresa. Se registrarán todos los ingresos y egresos que se espera que ocurran cuando pagamos o recibimos.

Tabla 60: Flujo de Caja

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL	22.678	55.233	89.457	154.820	220.353
INGRESOS	168.624	193.918	245.306	269.836	326.502
DISPONIBLE	191.302	249.150	334.762	424.656	546.855
GASTOS	136.070	153.673	170.659	183.449	193.379
IMPUESTOS		6.020	9.284	20.854	24.785
SALDO FINAL	55.233	89.457	154.820	220.353	328.691

5.6.4 Flujo de Fondos

Son estados dinámicos que describen cambios durante un lapso de tiempo.

La tasa interna de retorno (TIR) y el valor actual neto (VAN) se calculan en base al flujo de fondos.

Mediante el flujo de fondos podemos medir el valor generado por el proyecto, para lo cual este debe estar libre de cualquier efecto de la financiación.

Para elaborar el flujo de fondos no tomamos en cuenta el aporte de capital, préstamos recibidos, pago de préstamos, pago de intereses, utilidad o dividendos pagados ya que no son resultado de la actividad operativa del proyecto.

Tabla 61: Flujo de Fondos

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. FLUJO DE CAJA DE OPERACIÓN						
UTILIDAD OPERACIONAL NETA		18.253	28.012	62.235	73.935	115.916
IMPUESTOS AÑO ANTERIOR			6.151	9.440	20.973	24.916
DEPRECIACIÓN		5.470	5.470	5.470	5.290	5.290
VARIACIÓN DE CTNO		-	-	-	-	-
OPERACIÓN		**23.723**	**27.330**	**58.265**	**58.252**	**96.289**
A. FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN						
ACTIVOS FIJOS	(43.575)					
ACTIVOS DIFERIDOS	(2.065)					
CTNO	(22.613)					
FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN	**(68.253)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
FCL = FCS	**(68.253)**	**23.723**	**27.330**	**58.265**	**58.252**	**96.289**
SALDO FINAL DE CAJA		**48.401**	**75.732**	**133.996**	**192.249**	**288.538**

5.7 EVALUACIÓN FINANCIERA

El análisis financiero que realizaremos a continuación nos permitirá conocer la factibilidad del proyecto.

5.7.1 Cálculo de la Tasa de Descuento

La tasa de descuento es la rentabilidad mínima que se exigirá al proyecto de acuerdo a su riesgo.

Tabla 62: Tasa de descuento

FUENTE	APORTACIÓN	%	COSTO DE CAPITAL	PONDERACIÓN
RECURSOS PROPIOS				
APORTE SOCIOS	68.318	100%	5,47%	5,47%
TOTAL INVERSIÓN	**68.318**	**100%**		**5,47%**

CPPC / WACC	5,47%
Tasa R. País	9,42%
Premio por Inversión	6,25%
TMAR / Tasa de descuento	**21,14%**

La tasa de descuento se encuentra conformada por tres factores que son el CPPC, Tasa de Riesgo País y el Premio por Inversión.

El Centro de Entrenamiento AHA se encuentra financiado el 100% por el aporte de sus socios con lo cual la determinación del CPPC se realizó utilizando la tasa pasiva del Banco Central del Ecuador al 31/05/16.

La Tasa de Riesgo país se obtuvo desde la página del Banco Central del Ecuador al 12/05/16.

El porcentaje correspondiente al premio por inversión corresponde a la tasa que el accionista exige adicional del CPPC y Tasa de riesgo país para invertir en el proyecto.

5.7.2 Valor Actual Neto

Son todos los rendimientos que se espera obtener de una inversión traída a su valor en la actualidad.

El VAN es el valor monetario que refleja la cantidad de los cobros menos la cantidad actualizada de los pagos. Si se obtiene un VAN negativo quiere decir que la inversión no es buena y se la debe rechazar ya que descapitaliza a la empresa.

Tabla 63: Valor Actual Neto (VAN)

TASA DE DESCUENTO =	**21,14%**

AÑO	**FLUJOS DE EFECTIVO**	**FACTOR ACTUALIZACIÓN 1/(1+I)^n**	**VALOR ACTUAL**
0	(68.318)	1,0000	(68.318)
1	23.334	0,8255	19.261
2	26.999	0,6814	18.397
3	58.066	0,5625	32.660
4	57.982	0,4643	26.921
5	100.710	0,3833	38.598
VAN =			**67.519**

El Centro de Entrenamiento AHA presenta un VAN positivo de USD 67.519 lo cual indica que el valor actualizado de los ingresos y salidas de la inversión proporciona un beneficio adicional de la recuperación de la inversión.

5.7.3 Tasa Interna de Retorno

La tasa interna de retorno es aquella tasa de descuento que hace cero al VAN de un proyecto, es decir que el valor de la inversión inicial se iguale con el valor de los flujos de caja actualizados netos futuros que se espera genere dicho proyecto.

La tasa interna de retorno representa la tasa de rentabilidad generada por los flujos de caja derivados de los activos netos del proyecto.

Tabla 64: Tasa Interna de Retorno (TIR)

TIR	**50,87%**

AÑO	FLUJOS DE EFECTIVO	FACTOR ACTUALIZACIÓN	VALOR ACTUAL
0	(68.318)	1,0000	(68.318)
1	23.334	0,6628	15.467
2	26.999	0,4394	11.862
3	58.066	0,2912	16.910
4	57.982	0,1930	11.193
5	100.710	0,1280	12.886
VAN			**0**

5.7.4 Período de Recuperación de la Inversión

Nos indica en cuánto tiempo vamos a recuperar el valor que invertimos inicialmente para dicho proyecto.

Tabla 65: Período de Recuperación de la Inversión

AÑO	FLUJOS DE EFECTIVO	FLUJOS ACUMULADOS
0	68.318	
1	19.261	19.261
2	18.397	37.658
3	32.660	70.319
4	26.921	97.239
5	38.598	135.837

Periodo de recuperación de la inversión

PRI = a + (b - c) / d

DONDE

a	Año en el cual el flujo acumulado no sobrepasa la inversión inicial o flujo inicial del año 0.
b	Inversión inicial.
c	Flujo acumulado que no sobre pasa la inversión inicial.
d	Flujo no acumulado que hace que el flujo acumulado sobrepase la inversión inicial.

DATOS

a	2
b	68.318
c	37.658
d	32.660

PRI= 2 años 11 meses

La inversión realizada en el Centro de Entrenamiento filial de la American Heart Association que dicte cursos de Reanimación Cardiopulmonar en la ciudad de Atuntaqui se recupera en 2 años 11 meses.

5.7.5 Relación Costo Beneficio

En el presente caso los beneficios son mayores en un 14% con relación a los egresos, como lo podemos apreciar a continuación:

Tabla 66: Relación Costo Beneficio

TASA DE DESCUENTO =	21,14%

AÑO	BENEFICIOS	BENEFICIOS ACTUALIZADOS	COSTOS	COSTOS ACTUALIZADOS
0			68.318	68.318
1	168.624	139.193	150.760	124.447
2	193.918	132.134	166.368	113.362
3	245.306	137.976	183.426	103.171
4	269.836	125.284	196.291	91.137
5	326.502	125.135	206.297	79.066
SUMA =		**659.723**		**579.501**
RELACIÓN B / C =			**1,14**	

5.7.6 Punto de Equilibrio

Mediante el punto de equilibrio podemos determinar el nivel de ventas en el cual no tendremos ni pérdida ni ganancia.

Tabla 67: Datos para establecer el Punto de Equilibrio

DETALLE	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTOS TOTALES
COSTOS DIRECTOS			
HONORARIOS INSTRUCTORES	55.380		55.380
INSUMOS CURSOS		962	962
LIBROS ELECTRÓNICOS	24.660		24.660
CREDENCIALES	5.184		5.184
REFRIGERIOS	3.593		3.593
ALMUERZOS	3.024		3.024
COSTOS INDIRECTOS			
ÚTILES DE ASEO		147	147
DEPRECIACIONES	5.113		5.113
SERVICIOS BÁSICOS		1.896	1.896
ARRIENDO LOCAL	5.400		
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
SUMINISTROS DE OFICINA	328		328
SUELDOS Y SALARIOS	22.397		22.397
ACCESORIOS	99		99
DEPRECIACIONES	358		358
GASTOS CONSTITUCIÓN	-		-
HONORARIOS	9.600		9.600
GASTOS DE VENTAS			
MATERIAL POP		2.400	2.400
TOTAL	**135.135**	**5.405**	**140.540**

Tabla 68: Fórmula para establecer el Punto de Equilibrio

$$Punto\ de\ Equilibrio = \frac{Costos\ Fijos}{1 - \frac{Costos\ Variables}{Ingresos\ Totales}}$$

PUNTO DE EQUILIBRIO GENERAL		
PE en dólares =	$\frac{135.135}{1 - \frac{5.405}{168.624}}$	
PE en dólares =	$\frac{135.135}{0{,}97}$	
PE en dólares =	**139.610**	**dólares**

5.7.7 Índices Financieros

Tabla 69. Índices Financieros

INDICADORES	FÓRMULA		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LIQUIDEZ							
Índice de Liquidez =	Activo Corriente / Pasivo Corriente	=	7,99	8,09	6,38	7,71	7,20
RENTABILIDAD							
Margen de Utilidad Bruta =	Utilidad Bruta / Ventas	=	37%	36%	43%	43%	50%
Margen de Utilidad Operacional =	Utilidad Operacional / Ventas	=	11%	14%	25%	27%	37%
Margen de Utilidad Neta =	Utilidad Neta / Ventas	=	7%	9%	17%	18%	24%
Rendimiento Sobre el Patrimonio (ROE) =	Utilidad Neta / Patrimonio	=	15%	19%	29%	26%	30%
Rendimiento Sobre Activos Totales =	Utilidad Neta / Total Activos	=	14%	17%	26%	23%	26%

5.8 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Opción 1: Suponiendo que los ingresos, costos y gastos se incrementan en un 5%.

Tabla 70: Análisis de Sensibilidad Opción 1

	DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(=)	**INGRESOS POR VENTAS**	**177.055**	**203.613**	**257.571**	**283.328**	**342.827**
(+)	CURSOS VARIOS	177.055	203.613	257.571	283.328	342.827
(-)	**COSTO DE PRODUCCIÓN**	**111.676**	**130.059**	**147.789**	**161.111**	**171.424**
	COSTOS DIRECTOS	98.493	116.802	133.890	147.134	156.743
	COSTOS INDIRECTOS	13.183	13.256	13.899	13.977	14.682
(=)	**UTILIDAD BRUTA EN VENTAS**	**65.379**	**73.555**	**109.782**	**122.218**	**171.403**
(-)	**GASTOS OPERACIONALES**	**41.236**	**39.242**	**39.422**	**39.609**	**39.802**
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	**38.716**	**36.636**	**36.728**	**36.822**	**36.920**
	SUMINISTROS DE OFICINA	344	356	368	381	394
	SUELDOS Y SALARIOS	23.517	23.517	23.517	23.517	23.517
	ACCESORIOS	104	107	111	115	119
	SERVICIOS BÁSICOS	1.991	2.059	2.129	2.201	2.277
	DEPRECIACIONES	358	358	358	358	358
	GASTOS CONSTITUCIÓN	2.168	-	-	-	-
	ÚTILES DE ASEO	154	159	165	170	176
	HONORARIOS	**10.080**	**10.080**	**10.080**	**10.080**	**10.080**
	CONTABILIDAD	1.260	1.260	1.260	1.260	1.260
	LIMPIEZA	7.560	7.560	7.560	7.560	7.560
	SEGURIDAD	1.260	1.260	1.260	1.260	1.260
	GASTOS DE VENTAS	**2.520**	**2.606**	**2.695**	**2.787**	**2.882**
(=)	**UTILIDAD OPERACIONAL ANTES DE PART. TRAB.**	**24.143**	**34.313**	**70.360**	**82.609**	**131.601**
(-)	15% PARTIC. TRABAJADORES	3.621	5.147	10.554	12.391	19.740
(=)	**UTILIDAD ANTES IMPUESTO RENTA**	**20.522**	**29.166**	**59.806**	**70.217**	**111.861**
(-)	22% IMPUESTO A LA RENTA	4.515	6.416	13.157	15.448	24.609
(=)	**UTILIDAD NETA**	**16.007**	**22.749**	**46.649**	**54.770**	**87.251**

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. FLUJO DE CAJA DE OPERACIÓN						
UTILIDAD OPERACIONAL NETA		24.143	34.313	70.360	82.609	131.601
IMPUESTOS AÑO ANTERIOR			8.136	11.563	23.711	27.839
DEPRECIACIÓN		5.470	5.470	5.470	5.290	5.290
VARIACIÓN DE CTNO		-	-	-	-	-
TOTAL FLUJO DE CAJA DE OPERACIÓN		**29.613**	**31.646**	**64.267**	**64.187**	**109.052**
A. FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN						
ACTIVOS FIJOS	(43.575)					-
ACTIVOS DIFERIDOS	(2.065)					
CTNO	(22.678)					
FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN	**(68.318)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
FCL = FCS	**(68.318)**	**29.613**	**31.646**	**64.267**	**64.187**	**109.052**

TASA DE DESCUENTO =	**21,14%**

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE FONDOS	$ (68.318,28)	$ 29.613,20	$ 31.646,49	$ 64.266,63	$ 64.187,33	$ 109.051,88
TASA DE DESCUENTO =	21,14%					
VAN =	**$ 85.435,10**					
TIR =	**58,65%**					

Con un incremento del 5% de ventas, costos y gastos el Centro de Entrenamiento de la AHA tiene un incremento en la tasa interna de retorno de 58,65% y un valor actual neto del proyecto de USD 85.435,10.

Opción 2: Suponiendo que los ingresos permanecen constantes y que los costos y gastos se incrementan en un 10%.

Tabla 71: Análisis de Sensibilidad Opción 2

	DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(=)	**INGRESOS POR VENTAS**	**151.762**	**174.526**	**220.775**	**242.853**	**293.852**
(+)	CURSOS VARIOS	151.762	174.526	220.775	242.853	293.852
(-)	**COSTO DE PRODUCCIÓN**	**106.358**	**123.865**	**140.751**	**153.439**	**163.261**
	COSTOS DIRECTOS	93.803	111.240	127.514	140.127	149.279
	COSTOS INDIRECTOS	12.555	12.625	13.237	13.311	13.983
(=)	**UTILIDAD BRUTA EN VENTAS**	**45.404**	**50.660**	**80.024**	**89.414**	**130.590**
(-)	**GASTOS OPERACIONALES**	**39.289**	**37.390**	**37.562**	**37.740**	**37.923**
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	**36.889**	**34.909**	**34.996**	**35.086**	**35.179**
	SUMINISTROS DE OFICINA	328	339	351	363	375
	SUELDOS Y SALARIOS	22.397	22.397	22.397	22.397	22.397
	ACCESORIOS	99	102	106	109	113
	SERVICIOS BÁSICOS	1.896	1.961	2.028	2.097	2.168
	DEPRECIACIONES	358	358	358	358	358
	GASTOS CONSTITUCIÓN	2.065	-	-	-	-
	ÚTILES DE ASEO	147	152	157	162	168
	HONORARIOS	**9.600**	**9.600**	**9.600**	**9.600**	**9.600**
	CONTABILIDAD	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200
	LIMPIEZA	7.200	7.200	7.200	7.200	7.200
	SEGURIDAD	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200
	GASTOS DE VENTAS	**2.400**	**2.482**	**2.566**	**2.654**	**2.744**
(=)	**UTILIDAD OPERACIONAL ANTES DE PART. TRAB.**	**6.114**	**13.270**	**42.462**	**51.674**	**92.667**
(-)	15% PARTIC. TRABAJADORES	917	1.991	6.369	7.751	13.900
(=)	**UTILIDAD ANTES IMPUESTO RENTA**	**5.197**	**11.280**	**36.093**	**43.923**	**78.767**
(-)	22% IMPUESTO A LA RENTA	1.143	2.481	7.940	9.663	17.329
(=)	**UTILIDAD NETA**	**4.054**	**8.798**	**28.152**	**34.260**	**61.438**

	DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	A. FLUJO DE CAJA DE OPERACIÓN						
(+)	UTILIDAD OPERACIONAL NETA		6.114	13.270	42.462	51.674	92.667
(-)	IMPUESTOS AÑO ANTERIOR		-	2.060	4.472	14.310	17.414
(+)	DEPRECIACIÓN		5.470	5.470	5.470	5.290	5.290
(-)	VARIACIÓN DE CTNO		-	-	-	-	-
	TOTAL FLUJO DE CAJA DE OPERACIÓN		**11.584**	**16.680**	**43.460**	**42.655**	**80.543**
	A. FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN						
	ACTIVOS FIJOS	(43.575)					-
	ACTIVOS DIFERIDOS	(2.065)					
	CTNO	(22.678)					
	FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN	**(68.318)**	-	-	-	-	-
	FCL = FCS	**(68.318)**	**11.584**	**16.680**	**43.460**	**42.655**	**80.543**

TASA DE DESCUENTO =	**21,14%**

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE FONDOS	$ (68.318,28)	$ 11.584,10	$ 16.679,57	$ 43.459,95	$ 42.654,58	$ 80.542,83
TASA DE DESCUENTO =	21,14%					
VAN =	**$ 27.727,33**					
TIR =	**33,74%**					

Con los ingresos constantes y un incremento del 10% en los costos y gastos el Centro de Entrenamiento de la AHA tiene una tasa interna de retorno de 33,74% y un valor actual neto del proyecto a USD 27.727,33.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- La ciudad de Atuntaqui es sumamente turística tanto para nacionales como extranjeros por tal razón siempre está buscando como mejorar para atender a propios y extraños está fue la principal razón que nos motivó a elegir está hermosa ciudad como el lugar para abrir nuestro Centro de Entrenamiento. Otro factor es que los Centros de Entrenamiento existentes no cubren la demanda existente con relación a la comunidad y a sitios ubicados al norte de nuestro país.

- Al aplicar la encuesta pudimos apreciar que las personas se interesan en saber cómo actuar ante una emergencia y que principalmente quieren que la enseñanza sea práctica con la simulación y resolución de casos reales. Los precios para los cursos orientados a la comunidad deben ser baratos pues si por un lado tienen el deseo de aprender también su presupuesto es limitado y se debe tomar en cuenta que para que se obtenga los mejores resultados todos los miembros de la familia deberían estar capacitados.

- La planificación estratégica nos dejó ver que existen más fortalezas y oportunidades que debilidades y amenazas en nuestro proyecto por lo cual es necesario dar todo de nuestra parte para lograr el objetivo de poder salvar el mayor número de vidas y considerar que en algún momento las víctimas

podemos ser nosotros y quisiéramos que quien nos prestará ayuda sea una persona correctamente capacitada.

También se pudo constatar que los trámites para constitución de empresas han dejado de ser largos y engorrosos. Con la ayuda de la tecnología incluso ya no es necesario ir personalmente a realizar algunos trámites, en la gran mayoría se lo puede hacer vía internet.

- Al determinar la localización exacta de lugar donde se ubicarán nuestras oficinas lo hicimos pensando en que debe ser de fácil acceso, ubicado en el centro de la ciudad, con buena iluminación, entre otros muchos aspectos que al final lo conseguimos y se verá reflejado en la comodidad de nuestros clientes.

  Podemos indicar que, muchos de los equipos que se requieren para dictar nuestros cursos no existen dentro del país por lo cual es necesario importarlos.

- A pesar de que al proyecto se le sometió para el cálculo de la tasa de descuento a tres indicadores como son la CPPC, riesgo país y un premio para el inversionista, al realizar el análisis financiero resultó económicamente factible puesto que la tasa interna de retorno (TIR) es mayor a la tasa mínima de rentabilidad exigida por el inversionista o tasa de descuento (TMAR) dando como resultado un valor actual neto del proyecto (VAN) positivo.

6.2 RECOMENDACIONES

- Se debe aprovechar la ubicación para abarcar clientes del extremo norte del país que actualmente se dirigen al país vecino de Colombia al igual que para realizar compras también para capacitarse, esto lo hacen debido a que no existe la promoción de dichos cursos en las ciudades donde ellos residen. Sería bueno difundir más y abrir cursos con más regularidad para que todos puedan acceder dependiendo de sus horarios laborales.

- La comunidad es un segmento de mercado que no está cubierto por lo cual se debe buscar firmar convenio con escuelas, colegio, universidades, gobiernos parroquiales para capacitarlos con el objetivo de estar preparados porque las emergencias no sabemos cuándo ocurrirán, pero si sabemos que si no estamos preparados las consecuencias son desastrosas.

- Se deben ejecutar las matrices de planificación estratégica de inmediato para poder cumplir inicialmente con los objetivos a corto plazo planteados y que estos permitan que se cumplan de igual manera los objetivos a largo plazo.

- En lo que respecta a la parte técnica es importantísimo capacitar a todos los instructores, personal administrativo y de apoyo sobre el manejo adecuado de los equipos pues especialmente los maniquíes para los cursos avanzados son costosos y para el buen funcionamiento de los mismos todos debemos estar capacitados en su manejo.

- El Centro de Capacitación filial de la AHA presenta utilidad todos los años por lo cual se recomienda capitalizar dichas utilidades para cumplir con el objetivo de adquirir un local propio antes del lanzamiento de las nuevas guías en el año 2020.

REFERENCIAS

1. AHA. (2014). *International Heart Org*. Obtenido de http://www.international.heart.org/es

2. AHA. (s.f.). *EccGlobalConnector*. Obtenido de (http://webapps.heart.org/apps/EccGlobalConnector/countrySearchFormResults.jsp?_requestid=3701,s.f., s.f.)

3. Alzil, F. (2001). *Ecolink.* Obtenido de http://www.econlink.com.ar/definicion/riesgopais.shtml

4. Atuntaqui Turismo. (s.f.). Obtenido de http://www.atuntaquiturismo.com/

5. Baca, G. (2001). *Evaluación de Proyectos.* México: Mc Graw Hill.

6. Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Inflación*. Obtenido de http://contenido.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion

7. Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Publicaciones*. Obtenido de http://www.bce.fin.ec/index.php/publicaciones-de-banca-central3

8. Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Riesgo País*. Obtenido de http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais

9. Ecuador, B. C. (s.f.). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de http://www.bce.fin.ec/

10. Formulación y evaluación de proyectos. (06 de 2014). *Formulación y evaluación de proyectos.* Obtenido de http://proyectos-ittla.blogspot.com/2011/06/33-analisis-de-la-demanda.html

11. Gobierno Municipal Antonio Ante. (2015). *Gobierno Municipal Antonio Ante.* Obtenido de http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/index.php/about-us/poblacion

12. Gobierno Municipal Antonio Ante, G. A. (2016). Obtenido de http://webmail.antonioante.gob.ec:8080/Tramites/IframeFlujosBIZAGI.aspx?TipoDeTramite=Layers@ImpuestoPatenteAnual

13. *http://www.serca.org.ec/web/index.php/component/content/article?id=28*. (s.f.).

14. *http://www.serca.org.ec/web/index.php/component/content/article?id=28, s.f.* (s.f.).

15. *https://www.hospitalrobertogilbert.med.ec/noticias/17-noticias/1461-publico-recibio-capacitacion-en-rcp*. (s.f.).

16. IESS, I. E. (2016). Obtenido de https://www.iess.gob.ec/es/web/empleador/registro-de-empleador

17. Imbabura. (Octubre de 2012). *Cantones de Imbabura*. Obtenido de http://iimbaburajtalex4.blogspot.com/2012/10/cantones-de-imbabura.html

18. Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2014). *Hospital de niños Dr. Robert Gilbert E.* Obtenido de https://www.hospitalrobertogilbert.med.ec/noticias/17-noticias/1461-publico-recibio-capacitacion-en-rcp,

19. Junta de Beneficencia de Guayaquil. (06 de 06 de 2015). *Hospital de Niños Roberto Gilbert*. Obtenido de https://www.hospitalrobertogilbert.med.ec/noticias/17-noticias/1463-hospital

20. Mankiw, N. G. (1997). *Macroeconomía.* Prentice Hall.

21. Medina, M. (12 de Mayo de 2012). *Gestiopolis.* Obtenido de http://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa

22. Miranda, W. (2012). Obtenido de http://cesidem.medicasur.com.mx/userfiles/pdf/cesidem/aha.pdf

23. Miranda, W. (2015). *Reporte Anual 2015 Lationamérica, El Caribe, España y Portugal.*

24. Miranda, W. (s.f.). Programa de Atención Cardiovascular de Emergencia.

25. Palacio, E. (04 de 04 de 2011). *Crea una empresa ya.* Obtenido de https://crearunaempresaya.wordpress.com/2011/04/04/el-modelo-de-las-5-fuerzas-y-el-plan-de-negocios/

26. Palacio, E. (04 de 04 de 2011). *Crea una empresa ya.* Obtenido de https://crearunaempresaya.wordpress.com/2011/04/04/el-modelo-de-las-5-fuerzas-y-el-plan-de-negocios/

27. Pineda Elia Beatriz, E. L. (1994). *Metodología de la investigación.* Washington: Organización Panamericana de la Salud.

28. Randall, G. (2003). *Principios de Marketing.* Thomson Editores Sapin.

29. SERCA. (2015). *SERCA.* Obtenido de http://www.serca.org.ec/web/index.php/component/content/article?id=28, s.f.

30. Servicio de Rentas Internas, S. (2016). Obtenido de http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion

31. Stanton, W. (2004). *Fundamentos de marketing.* México: Mc Graw-Hill Interamericana.

32. Steiner, G. A. (1994). *Planeación Estratégica Lo que todo Director debe saber*. México: Compañía Editorial Continental.

33. Súarez Ibujes, M. (2011). *Interaprendizaje de Estadística Básica.* Ibarra: Planeta.

34. Suarez Ibujés, M. O. (2011). Cálculo del Tamaño de la Muestra. Ibarra, Imbabura, Ecuador .

35. Suárez, M. (2011). *Interaprendizaje de Estadística Básica.* Gráficas Planeta.

36. Superintendencia de Compañías, S. C. (s.f.). Obtenido de http://www.supercias.gob.ec/portal/

37. The Global Economy. (s.f.). *Comparación de estabilidad política de Ecuador con otros países*. Obtenido de http://es.theglobaleconomy.com/compare-countries/

38. Velasco Garcés, M. d. (2003). *Planificación Estratégica Aplicada a la Salud.* Quito: Fondo Editorial Letras.

39. Vergara, J. (04 de Junio de 2011). *Atuntaqui mi ciudad*. Obtenido de https://johivergara.wordpress.com/2011/06/04/atuntaqui-mi-ciudad/

40. Visita Ecuador. (s.f.). *Visita Ecuador*. Obtenido de http://www.visitaecuador.com

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta sobre estudio de mercado

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar la factibilidad de crear una empresa que capacite a la comunidad en temas relacionados con seguridad personal e institucional como: primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, prevención de desastres, manejo de extintores, etc. Le agradecemos brindarnos unos minutos de su tiempo y responder las siguientes preguntas:

GENERO: M_____ F_____ EDAD: _____

1. ¿Dentro de su familia, amigos o compañeros de trabajo existen personas que se encuentren en los extremos de la vida (niños menores de 3 años o personas mayores de 65 años), con problemas cardíacos, presión alta o cualquier otra enfermedad o limitación que requiera cuidado especial?
   SI…….. NO……..

2. ¿Alguna vez en su hogar, lugar de estudios u oficina ha experimentado una situación de emergencia en la que no ha sabido cómo actuar?
   Señale cuál de ellas: Estar ante una víctima de un paro cardíaco
   Atragantamiento de un niño o adulto
   Sangrado abundante, hemorragias
   Fractura de huesos
   Intoxicación
   Quemaduras
   Otras: _____

3. ¿A cuál de estas instituciones ha acudido por alguna emergencia?

   Bomberos
   Cruz Roja
   Policía
   Centro de Salud más cercano
   Hospital
   Otros: _____

4. ¿Le gustaría aprender algunas habilidades prácticas que le permitan actuar en momentos de emergencia?

   SI……. NO……..

5. ¿Qué temas de seguridad para emergencias le interesaría?

   ¿Cómo salvar a un niño o adulto que se está asfixiando?

   ¿Cómo actuar ante una persona que cae en paro cardíaco?

   ¿Qué hacer ante un terremoto?

   ¿Cómo utilizar un sistema contra incendio incluido el extintor?

   ¿Cómo evacuar su casa o institución ante una emergencia?

   ¿Cómo armar su botiquín de primeros auxilios?

   ¿Cómo utilizar los Desfibriladores Externos Automáticos que se encuentran en los sitios públicos?

   ¿Cómo movilizar a una persona accidentada?

   Otro……..

6. ¿Cuántas personas cree usted que en su grupo de influencia estarían interesados en participar de estos talleres?

   1 a 3 personas 4 a 6 personas más de 6 personas

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un curso teórico práctico que le enseñe las destrezas necesarias para actuar ante una emergencia y además le entregue una certificación reconocida internacionalmente?

   $50 a $100 $100 a $150 $150 a $200

8. ¿La información de los cursos por qué medio le gustaría que le llegue?

   Email

   Redes sociales (Facebook, Twiter, etc)

   Hojas volantes, trípticos

   Radio

   Otro……..