



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS**

**ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA INCORPORACIÓN DE  
SERVICIOS EN CUIDADOS DE LA SALUD PROFESIONALES**

**TRABAJO DE TESIS**

**Para obtener el grado de  
Licenciado en Sistemas Comerciales**

**PRESENTAN:**

**Martínez Morales María del Carmen**

**Herrera Alfaro Irving Joaquín**

**DIRECTOR:**

**Dr. José Luis Esparza Aguilar**



**Agosto de 2016**



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ:

DIRECTOR:

Dr. José Luis Esparza Aguilar

ASESOR:

Dr. Francisco Javier Güemez Ricalde

ASESOR:

Dra. María de Jesús Pérez Hervert



Chetumal, Quintana Roo, agosto de 2016.



## **DEDICADO A:**

Dios en primera estancia por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestros padres por el apoyo que nos brindaron para alcanzar la realización profesional, por sus consejos, amor y dedicación que fueron vitales para alcanzar una de nuestras metas en la vida.

A nuestros familiares por su tiempo y enseñanzas que influyeron directa o indirectamente en la tenacidad y perseverancia para seguir con el día a día de nuestras vidas y con ello nuestro buen desempeño en clases.

A nuestros amigos quienes siempre estuvieron en cada una de las etapas de nuestra vida personal y académica, que con su apoyo hicieron de este proceso algo más fácil y agradable.

**Carmen Martínez**

**Irving Herrera**

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro director Dr. José Luis Esparza Aguilar y a nuestros asesores la Dra. María de Jesús Pérez Hervert y el Dr. Francisco Javier Güemez Ricalde, por su tiempo y apoyo para desarrollar y presentar esta tesis, que sin ellos esto no fuera posible.

A todos nuestros profesores porque contribuyeron con sus enseñanzas a nuestra formación profesional, y nuestro futuro laboral con cada una de sus clases y con sus exigencias en las tareas que nos hicieron unas personas responsables.

A nuestros compañeros de clase con quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y con quienes tenemos una amistad que perdurara después de esta etapa en nuestras vidas.

Y a todas aquellas personas que no recordamos en este momento pero que estuvieron ahí cuando los necesitamos.

**Carmen Martínez**

**Irving Herrera**

# RESUMEN

**Autores:** María del Carmen Martínez Morales

Irving Joaquín Herrera Alfaro

**Título:** Estudio de viabilidad para la incorporación de servicios en cuidados de la salud profesionales.

**Institución:** Universidad de Quintana Roo.

**Grado:** Licenciado en Sistemas Comerciales.

**Año:** 2016

## **Resumen:**

El objetivo de la presente tesis es determinar los diversos factores preferenciales tanto económicos como sociales que influyen en la viabilidad y rentabilidad con relación a la incorporación de servicios en cuidados de salud profesionales a domicilio en la ciudad de Chetumal.

Se identificaron los principales factores preferenciales que determinan la prestación de servicios médicos a domicilio entre los cuales se puede encontrar la falta de tiempo de los familiares para el cuidado del paciente y a su desconocimiento con relación a los cuidados especiales que este requiere. Donde el mercado abarca a las personas de todas las edades.

Se presenta este trabajo una introducción que incluye los antecedentes del servicio, la problemática que se abarca en este mismo, el impacto esperado y cinco capítulos dedicados al estudio de viabilidad para la implementación de este servicio en el mercado chetumaleño.

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
a) Antecedentes .....	12
b) Planteamiento del problema.....	14
c) Hipótesis .....	16
d) Impacto esperado .....	16
<b>CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>17</b>
1.1 Marco teórico .....	17
1.2 Descripción de la empresa .....	19
1.3 Descripción del servicio .....	20
1.4 Naturaleza del estudio .....	21
1.5 Justificación .....	21
1.6 Giro de la empresa .....	22
1.7 Análisis estratégico.....	22
1.7.1 Misión.....	22
1.7.2 Visión .....	22
1.8 Análisis FODA .....	23
1.9 Matriz FODA.....	24
1.10 Objetivos estratégicos.....	25
<b>CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADO .....</b>	<b>26</b>
2.1 Población .....	26
2.2 Definición del servicio .....	27
2.3 Análisis de la demanda.....	28
2.3.1 Distribución geográfica del mercado de consumo (segmentación) .....	28
2.3.2 Comportamiento histórico de la demanda.....	28
2.3.3 Proyección de la demanda.....	29
2.3.4 Tabulación de datos de fuentes primarias (resultados de la encuesta). 29	
2.4 Análisis de la oferta .....	32

2.4.1 Características de los principales competidores .....	33
2.5 Análisis de precios .....	33
2.5.1 Determinación del precio promedio .....	33
2.5.2 Proyección de precios .....	34
2.6 Canales de distribución.....	34
2.7 Promoción y Publicidad .....	35
<b>CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO .....</b>	<b>37</b>
3.1 Análisis de la localización de la empresa.....	37
3.1.1 Macro localización .....	37
3.1.2 Micro localización .....	38
3.2 Tecnología y equipo .....	39
3.3 Distribución de espacios y equipo .....	40
3.4 Insumos y materiales .....	40
3.5 Descripción del proceso del servicio.....	42
3.6 Estructura interna de la empresa .....	42
3.6.1 Organigrama .....	42
3.6.2 Principales funciones de cada puesto .....	43
3.6.3 Plantilla laboral .....	45
3.7 Aspectos legales, administrativos y ambientales.....	46
<b>CAPÍTULO IV. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO .....</b>	<b>48</b>
4.1 Inversión total .....	48
4.1.1 Inversión Fija .....	49
4.1.2 Inversión Diferida .....	51
4.1.3 Depreciación y Amortización .....	52
4.1.4 Capital de Trabajo .....	53
4.2 Determinación de costos y gastos .....	53
4.2.1 Análisis de costos y gastos .....	53
4.2.3 Integración de costos fijos.....	54
4.2.3 Integración de costos variables.....	57

4.2.4 Integración de costos totales.....	60
4.3 Necesidades de financiamiento .....	61
4.3.1 Financiamiento de la inversión inicial .....	61
4.3.2 Calculo del costo financiero .....	62
4.3.3 Tablas de amortización del financiamiento .....	62
4.4 Determinación de la TMAR o costo de Capital .....	63
4.5 Determinación del punto de equilibrio.....	64
4.6 Integración de los estados financieros proforma .....	65
<b>CAPÍTULO V: EVALUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA .....</b>	<b>69</b>
5.1 Flujos de efectivo .....	69
5.2 Valor Actual Neto (VAN) .....	70
5.3 Índice de Valor Presente Neto .....	70
5.4 Índice de Rentabilidad .....	71
5.5 Tasa Interna de Rendimiento (TIR) .....	71
5.6 Tasa de Rendimiento Inmediata (TRI).....	71
5.7 Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI).....	72
5.8 Índice de Rendimiento Contable (IRC) .....	72
5.9 Análisis de sensibilidad.....	73
5.10 Razones financieras o índices financieros.....	74
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>79</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Población del municipio de Othón P. Blanco 2010 .....	26
Grafica 2: Población con algún problema de salud atendido por personal profesional, por estrato socioeconómico Quintana Roo, México, ENSANUT 2012 .....	26
Grafica 3 Comportamiento histórico de la demanda .....	28
Gráfica 4: Proyección de la demanda .....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis FODA .....	23
Tabla 2: Matriz de estrategias FODA .....	24
Tabla 3: Segmentación de Mercado .....	28
Tabla 4: Demanda histórica .....	28
Tabla 5: Demanda proyectada .....	29
Tabla 6: Análisis de la Oferta en la Región .....	33
Tabla 7: Determinación del precio promedio .....	33
Tabla 8: Proyección de precio: Matutino y Vespertino .....	34
Tabla 9: Proyección de precio: Nocturno .....	34
Tabla 10: Proyección de precio: 24 horas .....	34
Tabla 11: Medios de publicidad .....	35
Tabla 12: Matriz de localización .....	38
Tabla 13: Maquinaria y equipo de oficina .....	39
Tabla 14: Insumos de papelería .....	40
Tabla 15: Insumos de limpieza .....	41
Tabla 16: Materiales: instrumentos de trabajo .....	41
Tabla 17: Inversión Total .....	48
Tabla 18: Inversión fija: Edificios e instalaciones .....	49
Tabla 19: Inversión fija: Instrumentos de trabajo .....	49
Tabla 20: Inversión fija: Mobiliario y equipo .....	50
Tabla 21: Inversión fija: Equipo y Transporte .....	50
Tabla 22: Inversión diferida: Activos intangibles .....	51
Tabla 23: Depreciación y Amortización proyectado .....	52
Tabla 24: Capital de trabajo .....	53
Tabla 25: Sueldos y Prestaciones .....	54
Tabla 26: Mantenimiento proyectado .....	55
Tabla 27: Gastos de Administración .....	56
Tabla 28: Costo del Servicio .....	57
Tabla 29: Gastos de venta: Publicidad .....	58
Tabla 30: Gastos de publicidad proyectado .....	58

Tabla 31: Gastos en insumos de limpieza.....	59
Tabla 32: Costos totales.....	60
Tabla 33: Proyección de ventas.....	61
Tabla 34: Financiamiento Inicial.....	61
Tabla 35: Calculo del costo financiero.....	62
Tabla 36: Amortización del financiamiento.....	62
Tabla 37: Capital de trabajo proyectado.....	63
Tabla 38: Punto de equilibrio.....	64
Tabla 39: Estado de resultados proyectado.....	65
Tabla 40: Flujo de fondos proyectado.....	66
Tabla 41: Estado de situación financiera proyectado.....	67
Tabla 42: Flujo de efectivo proyectado.....	69
Tabla 43: Valor Actual Neto.....	70
Tabla 44: VAN.....	70
Tabla 45: Índice de valor presente neto.....	70
Tabla 46: Índice de rentabilidad.....	71
Tabla 47: Tasa interna de rendimiento.....	71
Tabla 48: Tasa de rendimiento inmediata.....	71
Tabla 49: Periodo de recuperación de la Inversión.....	72
Tabla 50: Índice de rendimiento contable.....	72
Tabla 51: Análisis de Sensibilidad.....	73
Tabla 52: Razones financieras.....	74
Tabla 53: Herramientas de financiamiento.....	75

## INTRODUCCIÓN

El presente documento es la elaboración de un estudio para determinar la viabilidad llevar a cabo una agencia de cuidados de la salud profesionales en la ciudad de Chetumal, el cual es un proyecto integrador al estar compuesto por un análisis detallado y completo sobre todos los puntos a considerar para el desarrollo y ejecución de la agencia.

El primer capítulo representa un análisis general e interno que tiene por objeto un estudio histórico de lo que hoy conocemos como medicina y cuidados de la salud; por otro lado se la naturaleza y justificación del proyecto con la finalidad de justificar el desarrollo de la agencia y con ello definir las estrategias a implementar para el cumplimiento de los objetivos, teniendo clara la misión y la visión de lo que la agencia quiere llegar a ser en un largo plazo, es decir, la razón de ser de la agencia, para ello se presenta un análisis interno y externo del entorno con la finalidad de conocer las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas que componen a la agencia. Que ayudaran a determinar y dar a conocer la posición actual del servicio a brindar en el mercado.

Los siguientes capítulos tienen por objeto determinar la factibilidad y la viabilidad de la agencia en un periodo de tiempo de 5 años a través del estudio de mercado, del estudio técnico, del estudio económico y de la evaluación económica financiera requerida para una implementación exitosa de la agencia en el mercado de servicios de enfermería a domicilio, esto con la utilización de diversas herramientas que facilitan realizar los estudios mencionados anteriormente.

## a) Antecedentes

En el México precortesiano las culturas mesoamericanas eran politeístas, existiendo dioses mayores y menores. El Dios más importante era Quetzalcóatl o serpiente emplumada, el Dios de la guerra era Huitzilopochtli y Tláloc el de la lluvia. Una de las culturas que vivían en México eran los aztecas, quienes sostenían la visión única de que la estructura y la función del cuerpo humano replicaban la estructura y organización del universo. Los acontecimientos astronómicos podían afectar las funciones corporales, y a la inversa, el comportamiento humano podía afectar el equilibrio y la estabilidad del universo.

Los chamanes eran los agentes elegidos para curar las clases de enfermedades causadas por desequilibrio del universo o por la intrusión de seres de otros niveles cósmicos. El diagnóstico y la cura de estos padecimientos requerían que el curador viajase a esos otros mundos. El viaje al cosmos se lograba por medio del ritual y de la ingestión de psicotrópicos. La curación shamánica sigue teniendo amplia difusión entre grupos nativos de Mesoamérica. Creen también que el poder para curar se adquiere mediante viajes a otros mundos, que se llevan a cabo en estados alterados de la conciencia. (Luis Cavazos Guzman, 2009)

En el modelo curativo encontramos que, en los tiempos de Moctezuma se contaba con un hospital, el de Tuihuacan en Tenochtitlan, en donde se atendían a los veteranos de guerra inválidos, ahí se realizaba el traslado y cuidado inmediato de los heridos en combate entendido esto como la práctica de una enfermería militar. La curación de los heridos de guerra era realizada por enfermeros varones.

Además, en el México precortesiano, ticitl “era el hombre o la mujer que se dedicaba a la atención de los enfermos”. El aprendizaje de esta práctica se realizaba a lado de otra u otro ticitl, era un trabajo exclusivo de esclavos o sirvientes. La enseñanza de la medicina era impartida por los sacerdotes, la que era llamada Ticiotl. El médico curaba las enfermedades mediante las propiedades de miles de plantas medicinales, las cuales hasta el momento se siguen utilizando.

Las medicinas que usaron los antiguos mexicanos tuvieron su origen en los tres reinos de la naturaleza: animal, mineral y vegetal. Tenían purgantes, eméticos, antieméticos, diuréticos, sudoríficos, oxitócicos y abortivos, antiabortivos, antidiarreicos, antiespasmódicos, anestésicos, expectorantes, tónicos, narcóticos, emolientes y parasiticidas. En 1958 Alfonso Caso opinó que esta sabiduría botánica, era la contribución más valiosa que habían hecho los indígenas americanos a la cultura universal.

En el momento en el que se da el encuentro de dos mundos vemos que se inicia en México una nueva etapa histórica, y con esto una nueva manera de practicar la enfermería. En la época colonial por el distinto bagaje inmunológico de americanos y españoles, se iniciaron una serie de epidemias desastrosas para la población indígena, como viruela, sarampión, gripe y paludismo. Con los esclavos negros vino la fiebre amarilla y el dengue.

Con los conquistadores vino una matrona, Isabel Rodríguez, quien asistió a los heridos de Zempoala y Cholula. Las autoridades de la Colonia se habían dado cuenta que la atención a los enfermos dejaba mucho que desear, por tal motivo encargaron al Protomedicato que buscara el remedio. En 1524, se fundó el entonces llamado “Hospital de la Inmaculada Concepción”, hoy “Hospital de Jesús” ubicado en la primera calle de Belisario Domínguez.

Liceaga (1907, citado por Jamieson, 1980) confiaba en que el gobierno sostendría y mejoraría la Escuela de Enfermeras, destinada no solamente a proveer de ellas al hospital, sino a permitir a las familias, que fueran atendidas por un personal inteligente y bien educado, en la asistencia domiciliaria, confiando a manos expertas, los cuidados que ahora sólo prodiga el afecto, pero no siempre con la serenidad que reclama la delicada asistencia de los enfermos (Facultad de Estudios Superiores Iztacala. UNAM, 2012).

La enfermería es una actividad que surgió debido a que las personas son incapaces de valerse por sí mismas y por consecuencia siempre ha existido la necesidad del cuidado a la salud a través de una tercera persona, actualmente esta

actividad es considerada una profesión denominada enfermería que fue evolucionando a través del tiempo. (Buzzi Alfredo, 2008)

Hoy en día uno de los principales problemas que enfrenta la sociedad chetumaleña es el cuidado de los adultos mayores debido a que la población ha aumentado su nivel de vida y por lo tanto requieren atención médica y de cuidado, otro factor que influye a la necesidad de esta profesión es el nivel de vida que llevan las personas debido a que surgen enfermedades a temprana edad las cuales requieren de tratamientos médicos especializados, por ejemplo: la diabetes, cáncer, obesidad, entre otras.

Por eso es muy importante tomar conciencia y preguntarse ¿Qué están haciendo los mercados para mejorar esta situación? O ¿Qué servicios innovadores y sobre todo que generen confianza y seguridad a los pacientes o a terceros están incursionando al mercado? Es por eso que la agencia de enfermería cuenta con estos múltiples beneficios para la salud.

Se puede afirmar que en la república mexicana hay varias personas que desconocen los beneficios de contar con una agencia de enfermería es por eso que se pretende que con esta información se difunda a cualquier estado y que pueda ser conocida y adquirir los servicios de cuidado médico para mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas.

## **b) Planteamiento del problema**

En la actualidad los seres humanos compran medicamentos, consumibles y aparatos médicos mediante asesoramiento de compradores influyentes como las mismas tiendas y farmacias, las personas proyectan sus inquietudes hacia el vendedor el cual no es un enfermero o médico especializado, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de manera eficiente pero estos carecen de conocimiento especializado el cual pone en riesgo la vida del paciente, al darle un medicamento equivocado o una mala aplicación del aparato médico que puede resultar dañino para su salud de él o del paciente, incluso puede poner en riesgo la vida del

paciente, es por eso que se requiere de gente especializada que pueda ejecutar bien los procedimientos médicos necesarios para el paciente y dar la dosis adecuada de cada uno de los medicamentos que requiera el paciente.

Con la equidad de género tanto mujeres como hombres trabajan, esto trae como consecuencia que las personas se mantienen ocupadas y proyectan una escasez de tiempo para poder emplearlo en el cuidado de los niños, enfermos, discapacitados y adultos mayores (los cuales son cada vez más debido a que ha aumentado el nivel de vida en la ciudad de Chetumal).

Es por eso que se pretende realizar un estudio para la creación de una empresa dedicada al cuidado de la salud a través de enfermeros, enfermeras y médicos especializados con experiencia laboral, proyectando de esta manera seguridad y confianza para el paciente y los compradores que deseen adquirir el servicio, el cual será a domicilio distribuyéndose a cada uno de los hogares de los compradores de tal manera puedan cubrir sus necesidades de manera puntual y eficiente, beneficiando a la ciudad chetumaleña con empleos y ayudando a mejorar el bienestar de la sociedad.

Con estos argumentos se plantea la siguiente pregunta de investigación:  
¿Existe viabilidad de mercado, técnica, económica y financiera para llevar a cabo el presente estudio y las personas puedan contar con un servicio médico que mejore su calidad de vida?

### **c) Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existen elementos de mercado, técnicos, económicos y financieros para la creación de una empresa de servicios en cuidados de salud profesional enfocada a mejorar la calidad de vida de las personas de la ciudad de Chetumal.

### **d) Impacto esperado**

El impacto se centraliza en el mejoramiento de la calidad de vida de la población, y se resume en:

#### **Beneficios para la Población:**

- Una mejor calidad de vida.
- Nuevas alternativas de servicios médicos profesionales.
- Incrementar las fuentes de empleo.

#### **Beneficios para el negocio:**

- Generar utilidades.
- Incrementar conocimientos en el área de servicios de la salud.
- Ser una alternativa para adquirir servicios médicos profesionales.
- Ser una empresa generadora de empleos.
- Favorecer a los técnicos en medicina y mejorar sus recursos económicos.

# CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

## 1.1 Marco teórico

La enfermería como profesión, hace especial hincapié en el cuidado de salud de las personas y los grupos como su objeto de interés y en la evolución que ha experimentado su práctica. El cuidado de salud como razón de ser de la enfermería la encuentra en un conjunto de necesidades de la sociedad. A medida que las sociedades se estructuran y organizan las acciones personales, como son los cuidados de salud, se van convirtiendo en procesos sociales y, con el fin de garantizar su cobertura, cuando la persona no puede hacerlo por sí misma o se requiere una especialización y son necesarios conocimientos o tecnologías especiales, se asumen como una responsabilidad colectiva, y adquieren así significado los cuidados profesionales de enfermeros y las enfermeras (Francisco del Rey, 2008).

El cuidado profesional en enfermería, se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (Báez-Hernández, Nava-Navarro, Ramos-Cedeño, & Medina-López, Agosto 2009).

Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud.

Las actividades de la atención médica de acuerdo con Rodríguez (2010) son:

- Preventivas, incluyen las de promoción general y las de protección específica;
- Curativas, que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y proporcionar tratamiento oportuno, y

- De rehabilitación que incluye acciones tendientes a corregir invalideces físicas y mentales.

Con base en lo anterior la administración de los recursos y las normas de calidad serán basadas en la teoría de Dr. Joseph M. Juran conocido como la trilogía de Juran (Perero, 2012) donde para lograr la calidad del servicio incluye tres aspectos:

1. Planificar la calidad: Es necesario fijar objetivos, identificar a los clientes, determinar las necesidades de los clientes, desarrollar el servicio con características que respondan a las expectativas de los clientes, desarrollar el proceso adecuado y establecer el control del proceso.
2. Control de calidad: incluye la evaluación del comportamiento real del servicio y su ajuste a la calidad, comparar con los objetivo de calidad y actuar sobre las diferencias.
3. Mejorar la calidad: Se pretende elevar los niveles de calidad alcanzados a través de equipos de mejora y proyectos de investigación para innovar.

La calidad se verá reflejada en el proceso de enfermería que consiste en el ordenamiento lógico de las actividades que realiza el personal de esta área para proporcionar cuidados al individuo, la familia y la comunidad sus etapas son valoración, diagnostico, planificación, ejecución y evaluación, las cuales deben ser flexibles, adaptables y aplicables en todas las situación, para promover el bienestar, contribuir a la mejor calidad de vida y a la máxima satisfacción de las necesidades de la persona (Rosales, 2004).

De igual manera, y para efectos de evaluar la parte de mercado, este estudio se basa en el enfoque teórico de Kotler (2001), ya que ayudará para saber cuales son los procesos que se debe llevar para la medicion de la demanda en el mercado, como poder enfrentar a la competencia y ser mejores que ellos ,el analisis del mercado de consumo y sobre todo como poder resolver este tipo de barreras que se presentan al momento de tener el producto. (Kotler, 2001)

Este trabajo se fundamenta en el libro de Baca (2001) en el cual se abordan diferentes técnicas es para analizar y determinar la factibilidad del proyecto y su viabilidad, considerando las estrategias que este autor nos recomienda con base en la investigación de mercados, análisis de la demanda, análisis de la oferta, análisis de precio, análisis microeconómico y análisis macroeconómico. (Urbina, 2001)

Todo lo anterior con la finalidad de conocer las necesidades y las características de la población, con ello lograr identificar nuestro mercado meta y realizar la formulación las estrategias requeridas para la implementación del proyecto al mercado de servicios médicos y la planificación programática para la administración y la maximización de los recursos requeridos para alcanzar los objetivos basados en el proceso estratégico de (Mintzberg, 1997).

Los objetivos referentes a los planes de inversión consistirán en cómo, cuándo y dónde aplicar las inversiones para conseguir los recursos necesarios tanto en activos fijos y recursos humanos con el fin de maximizar los beneficios que dependiendo de los objetivos establecidos serán de tipo económico, político y social (Hinojosa, 2000).

## **1.2 Descripción de la empresa**

La agencia de enfermería dedicada al cuidado de pacientes en su domicilio las 24 horas del día la cual ofrecerá cuidado, protección y seguridad a través del servicio de enfermeras y enfermeros capacitados para que cuiden del familiar enfermo.

El servicio ira dirigido a personas con un nivel socioeconómico C (clase media), C+, A/B con las siguientes características:

- Pacientes post-operados.
- Personas de la tercera edad, adultos mayores o geriátricos.
- Personas con capacidades diferentes.
- Servicios de curaciones.
- Cuidado a pacientes con problemas de salud

- Cuidados pediátricos.

Para ello se requerirá de enfermeras y enfermeros que cumpla con las cualidades de responsabilidad, honestidad, humanidad, y respeto a la vida; en cuestiones educativas deberán de contar con mínimo de una carrera técnica en enfermería y experiencia mínima de un año.

### **1.3 Descripción del servicio**

El servicio consistirá en la visita de un profesional o técnico de la salud al domicilio solicitado para el cuidado del paciente por las horas y días establecidos en el contrato y los medicamentos o materiales en caso de ser necesarios correrán por cuenta del cliente. Al prestador del servicio se le proporcionara únicamente instrumentos de diagnóstico básico (baumanometro, estetoscopio, termómetro y tijeras). Estos dependerán de las características, el sexo del prestador del servicio, su preparación profesional y las necesidades cada paciente.

Y para la prestación del servicio se realizará un contrato de venta entre el cliente y la agencia en donde se definirán los días y las horas durante las cuales se prestará el servicio, anexo se indicará el domicilio y el costo total del contrato que estará en relación al tiempo en que se brindará el mismo.

Las facilidades de pago serían las siguientes que dependerán de las necesidades y recursos del cliente.

- Pago total del contrato al momento de su realización.
- Pago del 50% a la firma del contrato y el otro 50% cuando el plazo del mismo se encuentre a la mitad.
- Pago al inicio de cada semana de la prestación del servicio hasta concluir el contrato.

Las formas de pago a manejar serian en efectivo, tarjeta de crédito o débito, cheque y transferencia bancaria.

## **1.4 Naturaleza del estudio**

La importancia de llevar a cabo este estudio es para que todos los Chetumaleños cuenten con una mejor alternativa de servicios médicos ya que buscan día a día los mejores servicios profesionales para sus familias que les den seguridad y confianza, es por eso que la agencia de enfermería es una de las mejores alternativas de servicio para el consumo en el mercado a comparación de otras opciones, debido a que es muy recomendable para las personas contar con personal capacitado en el cuidado de sus familiares con algún problema de salud o de los que requieran un cuidado especial por cualquier contingencia que se llegase a presentar.

## **1.5 Justificación**

Este plan de negocio se llevará a cabo en la ciudad de Chetumal municipio de Othón P. Blanco con el fin de proponer e implementar una nueva alternativa de servicio médico a domicilio y garantizar a los consumidores la seguridad y confianza que necesitan para cubrir sus necesidades de contar con un servicio médico particular que les permita realizar sus labores diarias sin preocupaciones mientras el personal capacitado cuida de sus familiares con problemas de salud.

La ventaja que tiene la agencia de enfermería es de ser un servicio el cual no existe en el mercado chetumaleño y que puede ser utilizado por mayores de edad, discapacitados, enfermos y niños, por lo tanto este proyecto se justificará demostrando sus resultados que ofrecerá al momento de adquirir el servicio y sobre todo al aumento de probabilidad de éxito que puede lograr a tener, también beneficia la productividad de la ciudad de Chetumal generando empleos a los profesionales técnicos egresados del colegio nacional de educación profesional técnica "Conalep" y enfermeros egresados de la Universidad de Quintana Roo.

## **1.6 Giro de la empresa**

El giro de la empresa será la de Servicios Médicos perteneciente al sector 62: Servicios de salud y asistencia social y al subsector 621: Servicios médicos de consulta externa y servicios relacionados ubicándose en la rama 6216: Servicios de enfermería a domicilio de acuerdo al catálogo del SCIAN MÉXICO institución encargada de la identificación y clasificación de toda aquella actividad económica.

## **1.7 Análisis estratégico**

### **1.7.1 Misión**

Ofrecer un servicio de enfermería a domicilio de calidad a las familias Chetumaleñas, comprometidos en brindar el servicio a las personas de mayor edad, enfermos, discapacitados, y niños contando con personal orientado al servicio con actitud humana que proporcione una atención especializada de calidad y con alto sentido ético, que cumpla con los requerimientos y exigencias del servicio, además de ser altamente competentes, calificados, profesionales, y responsables, para que nuestros clientes se sientan seguros y satisfechos.

### **1.7.2 Visión**

Ser una empresa reconocida a nivel estatal en el mercado de servicios de enfermería en general a domicilio reconocida por el desempeño superior de nuestros enfermeros y enfermeras, que garantice una atención de calidad y calidez a los usuarios y a través de la satisfacción total de nuestros pacientes, generar bienestar para nuestra empresa, nuestros trabajadores y para la comunidad en general. Para ello enfocaremos todos nuestros esfuerzos en la contratación y capacitación de personal y así seguir ofreciendo un servicio de cuidado médico de la más alta calidad.

## 1.8 Análisis FODA

El análisis FODA de toda organización es el estudio de su entorno interno y externo considerando las posibilidades comerciales y de producción de la empresa. Los puntos a analizar para cualquier medio de análisis son las fortalezas, las debilidades, las amenazas y las oportunidades con las que cuenta la agencia las cuales se determinan a través de la evaluación actual de la misma a nivel del micro entorno y del macro entorno (Malhotra, 2008).

Tabla 1: Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F1</b> Pionera en el servicio privado de cuidado y salud <b>F2</b> Experiencia en cuidados médicos <b>F3</b> Personal especializado <b>F4</b> Asesoramiento en la venta de insumos y aparatos médicos <b>F5</b> Capacitación periódica. <b>F6</b> Ubicado en una zona y avenida muy conocida y transitada de la ciudad <b>F7</b> Servicio de calidad <b>F8</b> Contar con el respaldo de la Secretaria de Salud. <b>F9</b> Precisos competitivos en el mercado <b>F10</b> Ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades el paciente.	<b>D1</b> Agencia desconocida <b>D2</b> Falta de confianza y seguridad de parte de nuestros clientes <b>D3</b> No se cuenta con una cartera de clientes <b>D4</b> No se cuenta con una estabilidad financiera. <b>D5</b> Falta de programas para capacitación. <b>D6</b> Aún no se cuenta con el personal requerido. <b>D7</b> Alta inversión en publicidad para penetrar en el mercado. <b>D8</b> Falta de planeación <b>D9</b> Falta de control interno. <b>D10</b> Desconocimiento del mercado.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>O1</b> Existe una Oferta de mercado laboral <b>O2</b> crecimiento del nivel de vida de la población de Chetumal <b>O3</b> Equidad de genero <b>O4</b> Creación de la facultad de medicina por la Universidad de Quintana Roo <b>O5</b> Escasa competencia <b>O6</b> Crecimiento de la población adulta. <b>O7</b> Participación en otros mercados <b>O8</b> Programas de instituciones públicas que brindan fondos para la apertura y crecimiento de las PYMES. <b>O9</b> Aumento de enfermedades en la población. <b>O10</b> Mercado mal atendido	<b>A1</b> Desempleo <b>A2</b> Sueldos bajos en la ciudad de Chetumal <b>A3</b> Cambios en los sistemas políticos <b>A4</b> Nuevos competidores <b>A5</b> Servicios sustitutos <b>A6</b> Delincuencia <b>A7</b> Falta de cultura hacia el cuidado de adultos mayores. <b>A8</b> Aumento de enfermeros independientes. <b>A9</b> Cambios climáticos <b>A10</b> Crisis económicas.

Fuente: Elaboración propia

El análisis interno consta de las fortalezas y las debilidades de la agencia, las cuales fueron identificadas tomando como variables: el personal con el que se cuenta, la posición de la empresa en el mercado, los recursos materiales y

financieros, la ubicación, los clientes, el servicio, los programas, entre otros con la finalidad de poder evaluar cada una de estas variables y determinar cómo se encuentran en comparación con la competencia.

El análisis externo se conforma de las oportunidades y las amenazas que rodean a la agencia y que influyen en su funcionamiento sin que ella pueda controlarlos, para este análisis las variables de investigación fueron el desempleo, la salud poblacional, la situación económica, la competencia, los aspectos sociales, legales y políticos, entre otros que permitieron evaluar el impacto que estos podrían tener en la participación en el mercado de la agencia (Kotler, 2001).

## 1.9 Matriz FODA

Tabla 2: Matriz de estrategias FODA

<p><b>ESTRATEGIAS FODA</b> <b>AGENCIA DE ENFERMERIA</b></p>	<p><b>Oportunidades:</b>  <b>O1</b> Existe una Oferta de mercado laboral  <b>O2</b> crecimiento del nivel de vida de la población de Chetumal  <b>O3</b> Equidad de genero  <b>O4</b> Creación de la facultad de medicina por la Universidad de Quintana Roo  <b>O5</b> Escasa competencia  <b>O6</b> Crecimiento de la población adulta.  <b>O7</b> Participación en otros mercados  <b>O8</b> Programas de instituciones públicas que brindan fondos para la apertura y crecimiento de las PYMES.  <b>O9</b> Aumento de enfermedades en la población.  <b>O10</b> Mercado mal atendido.</p>	<p><b>Amenazas:</b>  <b>A1</b> Desempleo  <b>A2</b> Sueldos bajos en la ciudad de Chetumal  <b>A3</b> Cambios en los sistemas políticos  <b>A4</b> Nuevos competidores  <b>A5</b> Servicios sustitutos  <b>A6</b> Delincuencia  <b>A7</b> Falta de cultura hacia el cuidado de adultos mayores.  <b>A8</b> Aumento de enfermeros independientes.  <b>A9</b> Cambios climáticos  <b>A10</b> Crisis económicas.</p>
<p><b>Fortalezas:</b>  <b>F1</b> Pionera en el servicio privado de cuidado y salud  <b>F2</b> Experiencia en cuidados médicos  <b>F3</b> Personal especializado  <b>F4</b> Asesoramiento en la venta de insumos y aparatos médicos  <b>F5</b> Capacitación periódica.  <b>F6</b> Ubicado en una zona y avenida muy conocida y transitada de la ciudad  <b>F7</b> Servicio de calidad  <b>F8</b> Contar con el respaldo de la Secretaria de Salud.  <b>F9</b> Precisos competitivos en el mercado  <b>F10</b> Ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades el paciente.</p>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionarse como empresa líder en el mercado debido a que no hay competencia.</li> <li>• Ofrecer Servicios de calidad a través de nuestro personal capacitado.</li> </ul>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combatir el desempleo con la contratación de egresados de la facultad de medicina.</li> <li>• Mantener una imagen de confianza en el mercado ofreciendo servicios de calidad y buen trato a través de nuestro personal, para estar arriba de la competencia.</li> </ul>
<p><b>Debilidades:</b>  <b>D1</b> Agencia desconocida</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p>	<p><b>Estrategias DA</b></p>

<p><b>D2</b> Falta de confianza y seguridad de parte de nuestros clientes</p> <p><b>D3</b> No se cuenta con una cartera de clientes</p> <p><b>D4</b> No se cuenta con una estabilidad financiera.</p> <p><b>D5</b> Falta de programas para capac.</p> <p><b>D6</b> Aún no se cuenta con el personal requerido.</p> <p><b>D7</b> Alta inversión en publicidad para penetrar en el mercado.</p> <p><b>D8</b> Falta de planeación</p> <p><b>D9</b> Falta de control interno.</p> <p><b>D10</b> Desconocimiento del mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llevará un registro de todos los clientes para darles servicio de venta y posventa.</li> <li>• Se realizarán contratos con escuelas de medicina para captar a los estudiantes y convenios con hospitales para llegar a nuestro mercado meta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzar una campaña publicitaria para darnos a conocer en el mercado tanto de consumidores como en el laboral.</li> <li>• Mantener en constante capacitación al personal para que nuestro servicio sea el óptimo y así obtener la confianza de los clientes.</li> </ul>
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

## 1.10 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos van orientados al desempeño de la empresa y a su posicionamiento en el mercado por lo que se define un objetivo general y los objetivos específicos.

### Objetivo general

Posicionar a la agencia como empresa líder en la prestación de servicios médicos a domicilio para que, con ello, por medio de las estrategias obtener un incremento en ventas y por ende en las utilidades.

### Objetivos específicos

**OE1** Incrementar la participación en el mercado en un 10%.

**OE2** Incrementar las ventas en un 15%

**OE3** Ser una empresa socialmente responsable con la sociedad y el medio ambiente.

**OE4** Ofrecer la mejor atención a los clientes de forma atenta y confiable.

**OE5** Darle la importancia correspondiente a cada uno de nuestros clientes.

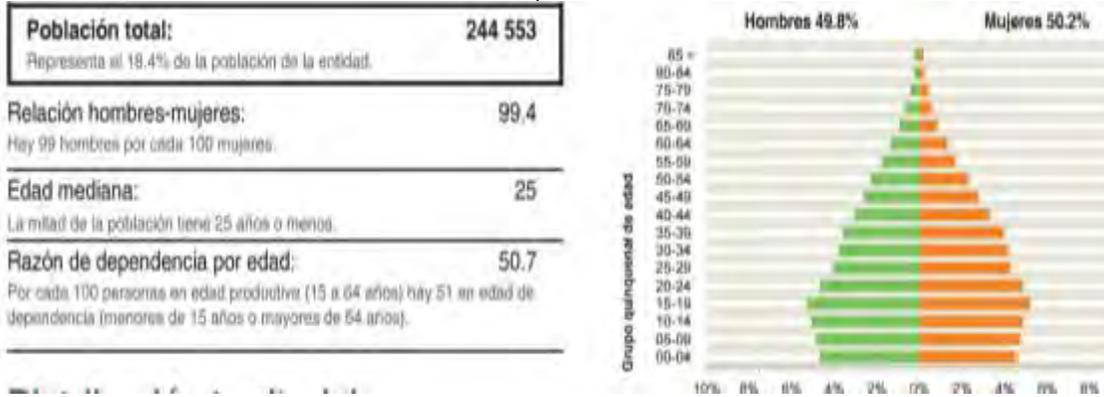
**OE6** Disminuir continuamente la incidencia de inconformidades mediante su seguimiento estadístico y la aplicación de las acciones correctivas.

**OE7** Establecer programas de recursos humanos, para organizar y controlar a los enfermeros que presten un servicio.

## CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADO

### 2.1 Población

Gráfica 1: Población del municipio de Othón P. Blanco 2010



Fuente: (INEGI, Censo de población y vivienda 2010)

Como se puede apreciar en la gráfica 1 la pirámide poblacional del municipio de Othón P. Blanco se está invirtiendo por lo que en 25 años en promedio los adultos mayores representaran un mercado potencial muy grande para nuestra agencia de enfermería. Y actualmente, el 51% de la población es dependiente por lo que nos indica una gran demanda del servicio.

Gráfica 2: Población con algún problema de salud atendido por personal profesional, por estrato socioeconómico Quintana Roo, México, ENSANUT 2012

Estrato*	Frecuencia (N) <sup>†</sup>	%	IC95%
I	11.3	60.4	48.0-71.6
II	14.2	57.0	43.1-69.9
III, IV, V	48.4	60.4	53.1-67.2
Total	73.9	59.7	53.8-65.4

\* El estrato I corresponde al nivel socioeconómico más bajo

<sup>†</sup> En miles

IC= Intervalo de confianza

Fuente: Instituto Nacional de Salud Pública (2013).

La utilización de los servicios de salud provistos por profesionales según estrato socioeconómico se distribuyó de la siguiente manera: del total de la población de menor nivel socioeconómico (aquella en el estrato I), 60.4% atendió su problema de salud con algún profesional; este porcentaje de atención fue similar en la población comprendida en los estratos III, IV y V (60.4%) y menor en el estrato II (57.0%), que corresponden a los de mayor nivel socioeconómico (Gráfica 2) (Instituto Nacional de Salud Pública, 2013).

## 2.2 Definición del servicio

El producto que se ofrecerá al mercado será el servicio de cuidados médicos generales a domicilio a través de enfermeros y enfermeras capacitados para garantizar la calidad del servicio caracterizándose por los siguientes aspectos:

- Se contará con tres tipos de servicios fijos: Matutino (6 horas), vespertino (6 horas) y de 24 horas. El cliente podrá elegir los horarios según sus necesidades para los turnos matutino y vespertino.
- Los contratos del servicio serán mínimos de un mes.
- El cliente tendrá la facilidad de contratar el servicio por menos horas o por días específicos si así lo requiere.
- El servicio ira dirigido a Pacientes post-operados, personas de la tercera edad, adultos mayores o geriátricos y personas con capacidades diferentes.
- Se ofrecerá el servicio de curaciones y cuidado a pacientes con problemas de salud.

En cuestión del perfil que deben cubrir los enfermeros y enfermeras dependerá de las necesidades de los pacientes, sin embargo, se requerirá que mínimo cubran los siguientes aspectos:

- Carrera técnica en enfermería con experiencia mínima de un año dentro del sector salud.
- Que no cuenten con antecedentes penales
- Edad de entre 22 y 35 años
- Ser serviciales y amables.

Y para garantizar que los enfermeros y enfermeras cumplan con sus funciones y responsabilidades de forma correcta y oportuna se crean contratos donde se comprometan a brindar un buen servicio de calidad y a velar por la salud y el bienestar de los pacientes en lo que respecta a sus obligaciones (Perero, 2012).

## 2.3 Análisis de la demanda

El análisis de la demanda se determinará mediante el estudio de la distribución geográfica del mercado y con base en las encuestas aplicadas a una muestra de la población (Joseph F. Hair Jr, 2004).

### 2.3.1 Distribución geográfica del mercado de consumo (segmentación)

Tabla 3: Segmentación de Mercado

AÑO	POBLACION DE QROO	PERSONAS CON INGRESOS MEDIO-ALTO	SEGMENTO
2011	1,395,357.00	60.4%	842,795.63
2012	1,440,115.00	60.4%	869,829.46
2013	1,484,746.00	60.4%	896,786.58
2014	1,529,877.00	60.4%	924,045.71
2015	1,718,825.00	60.4%	1,038,170.30

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 1 el segmento de mercado para este año 2015 está conformado por 1, 038,170 individuos a nivel estatal (INEGI, 2011).

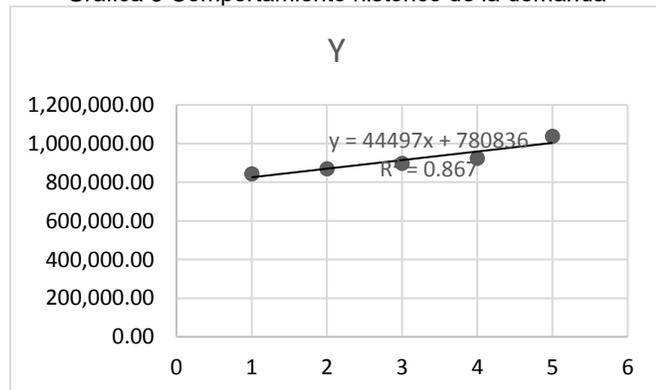
### 2.3.2 Comportamiento histórico de la demanda

Tabla 4: Demanda histórica

Año	X	Y
2011	1	842,795.63
2012	2	869,829.46
2013	3	896,786.58
2014	4	924,045.71
2015	5	1,038,170.30

Fuente: elaboración propia

Gráfica 3 Comportamiento histórico de la demanda



Fuente: elaboración propia

Con el análisis de la demanda histórica se puede observar que la población que puede llegar a requerir de nuestros servicios ha ido en constante crecimiento por lo que representa una oportunidad de mercado para el 2015 de 1,038,170.30 personas (Lincoln, 2011).

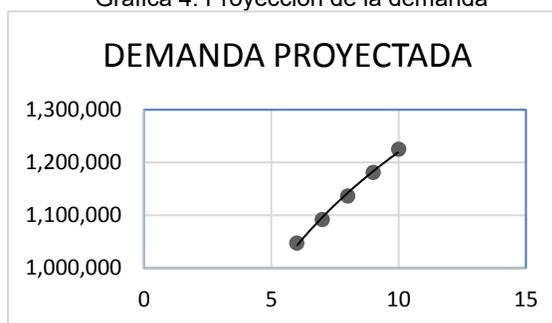
### 2.3.3 Proyección de la demanda

Tabla 5: Demanda proyectada

AÑO	PERIODO	DEMANDA
2016	6	1,047,815
2017	7	1,092,312
2018	8	1,136,808
2019	9	1,181,305
2020	10	1,225,801

Fuente: elaboración propia

Gráfica 4: Proyección de la demanda

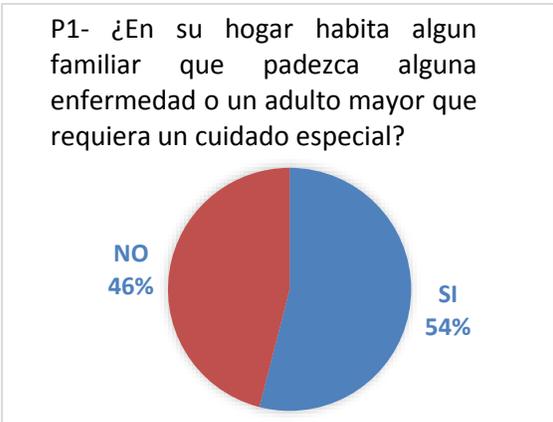


Fuente: elaboración propia

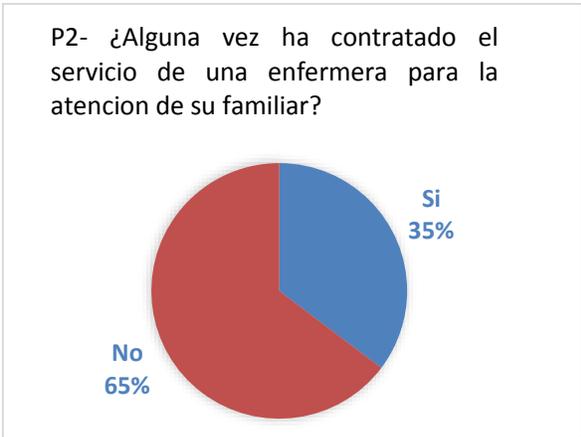
A través de la proyección de la demanda se puede determinar que la demanda de aquí a cinco años, es decir para el 2020 será de 1, 225,801, superior a la demanda actual (Lincoln, 2011).

### 2.3.4 Tabulación de datos de fuentes primarias (resultados de la encuesta)

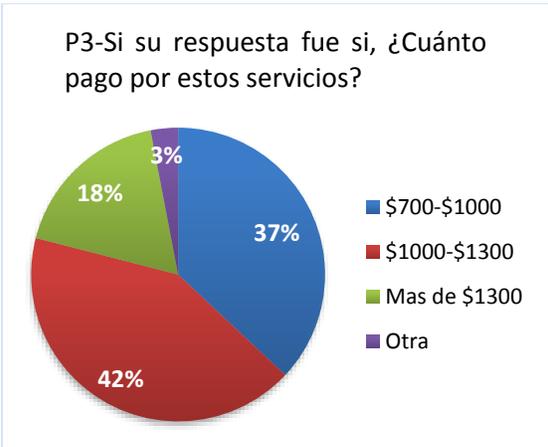
Las gráficas presentadas a continuación son los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta aplicada a una muestra de 100 personas (Roberto Hernández Sampieri, 2006).



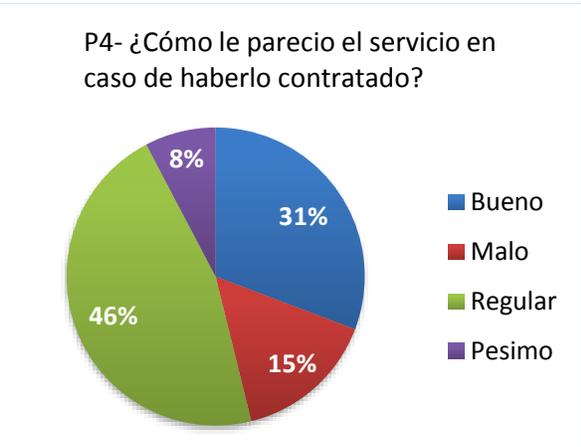
Fuente: elaboración propia  
 El 54% de la muestra acepto tener un familiar enfermo o algún adulto mayor que requiera de cuidados especiales mientras que el 46% dijo no tenerlo.



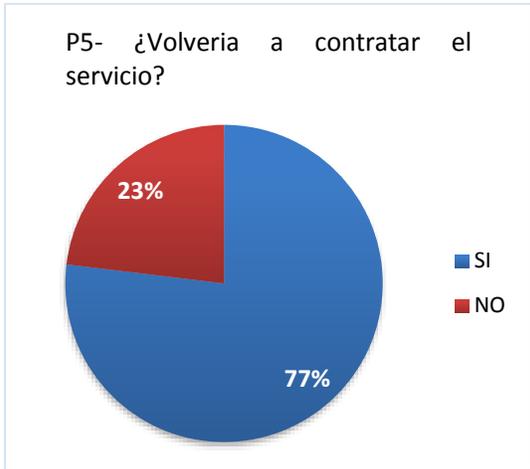
Fuente: elaboración propia  
 Solo el 35% de los que dijo tener un familiar enfermo o algún adulto mayor han contratado el servicio de alguna enfermera y el 65% dijo no haberlo requerido, esto se puede deber a que no hay oferta suficiente de estos servicios.



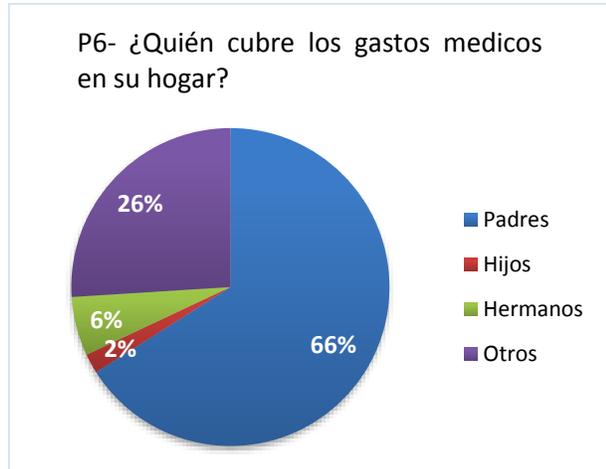
Fuente: elaboración propia  
 Del 35% que han contratado el servicio de alguna enfermera el 42% ha pagado de \$1,000 a \$1, 300 pesos por el servicio.



Fuente: elaboración propia  
 Del 35% que han contratado el servicio el 77% está satisfecho con el servicio mientras que el 23% dijo no estarlo.



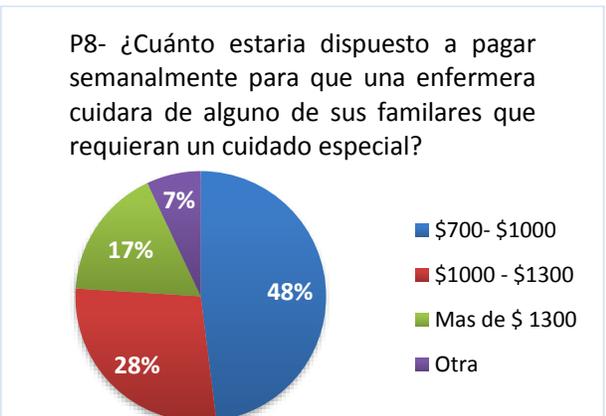
Fuente: elaboración propia  
 Del 35% que han contratado el servicio el 77% de los encuestados estaría dispuesto a volver a contratar el servicio.



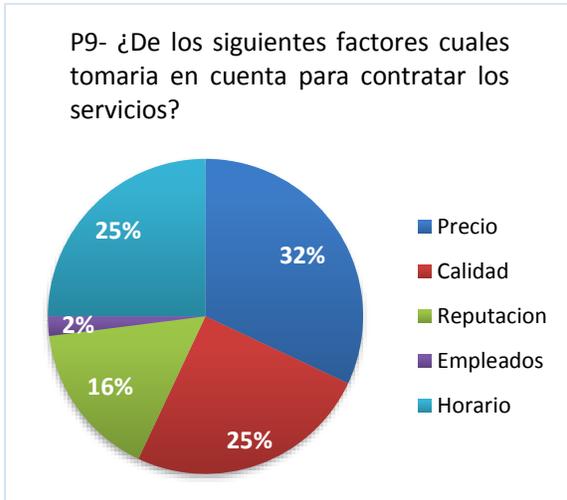
Fuente: elaboración propia  
 El 66% de los encuestados dependen económicamente de los padres o jefes de familia del hogar y el 23% de otras personas como hospitales públicos y de ellos mismos.



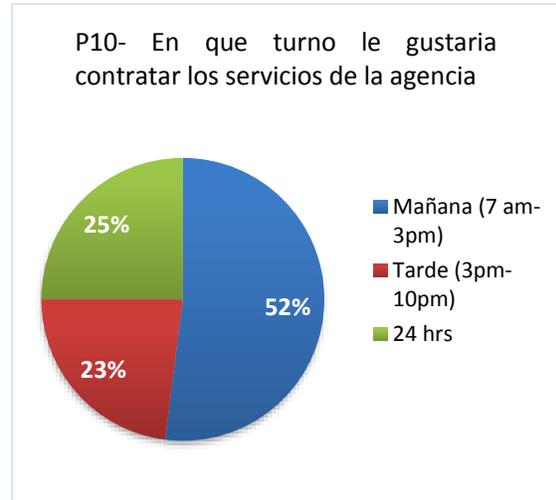
Fuente: elaboración propia  
 El 61% de los encuestados estaría dispuesto a contratar los servicios de la agencia de enfermería y el 39% no estaría dispuesto a contratarlos.



Fuente: elaboración propia  
 Del 61% que estaría dispuesto a contratar los servicios el 48% distaría dispuesto a pagar entre \$700 y \$1000 pesos y el 28% entre \$1000 y \$1300 pesos.



Fuente: elaboración propia  
 En esta pregunta se observa que el principal factor que el cliente toma en cuenta para adquirir el servicio es el precio con un 32%, seguido de los horarios y la calidad con un 25%.



Fuente: elaboración propia  
 Los horarios en los que los familiares no pueden cuidar del paciente son a partir de las 7 am hasta las 3 pm de la tarde con un 52%.

Considerando la población del estado de Quintana Roo y los resultados de las encuestas aplicadas se determinó un mercado objetivo insatisfecho de 799,391 de servicios anuales por lo que se cubrirá únicamente el 0.50% lo que representa 3,997 servicios anuales (Rada, 2001).

## 2.4 Análisis de la oferta

Actualmente no se tiene competencia directa, pero si con competencia indirecta en donde el principal competidor son los enfermeros que ofrecen sus servicios de forma independiente, después consideramos el hospital general de la ciudad, el ISSSTE y el IMMS quienes ofrecen servicios similares de forma gratuita pero solo a quienes se encuentran afiliados a estas instituciones y por último se encuentra la clínica Carranza la cual pertenece al sector privado y cuenta con precios muy elevados pero en si no ofrece nuestros servicios.

## 2.4.1 Características de los principales competidores

Tabla 6: Análisis de la Oferta en la Región

Análisis de la Oferta en la Región				
Competencia indirecta	Localización	Precio del producto día	Sector	Debilidades
<b>Enfermeros Independientes</b>	Sin Dirección	\$ 200.00	Privado	No cuentan con un establecimiento fijo, por lo que difícil localizarlos
<b>Hospital General</b>	Av. Andrés Qroo No. 399	\$ 0.0	Publico	Solo atiende a quienes se encuentran afiliados, el servicio a pacientes y familiares es malo.
<b>Seguro Social</b>	Av. Nápoles S/N	\$ 0.0	Publico	Solo atiende a quienes se encuentran afiliados, el servicio a pacientes y familiares es malo.
<b>Issste</b>	Av. Insurgentes S/N	\$ 0.0	Publico	Solo atiende a quienes se encuentran afiliados, el servicio a pacientes y familiares es malo.
<b>Clínica Carranza</b>	Av. Venustiano Carranza No. 366	\$ 0.0	Privado	Precios excesivamente elevados

Fuente: elaboración propia

De los competidores mencionados en la tabla 6 ninguno ofrece el servicio del cuidado de los pacientes en sus domicilios y no consideran el cuidado de los adultos mayores ni discapacitados por lo que esto se convertirá en nuestra ventaja competitiva ante nuestros competidores indirectos (Jr., 2003).

## 2.5 Análisis de precios

### 2.5.1 Determinación del precio promedio

Tabla 7: Determinación del precio promedio

DETERMINACION DEL PRECIO PROMEDIO				
SERVICIO	ENFERMERO INDEPENDIENTE 1	ENFERMERO INDEPENDIENTE 2	ENFERMERO INDEPENDIENTE 3	PRECIO PROMEDIO
<b>MATUTINO</b>	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 233.33
<b>VESPERNINO</b>	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 233.33
<b>NOCTURNO</b>	\$ 400.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 466.67
<b>24 HRS</b>	\$ 1,500.00	\$ 1,200.00	\$ 1,500.00	\$ 1,400.00
<b>PROMEDIO</b>	\$ 575.00	\$ 525.00	\$ 650.00	\$ 583.33

Fuente: elaboración propia

Con base en los precios promedios obtenidos al estudio de mercado se determinaron diversos precios dependiendo del turno de trabajo, para los turnos matutinos y vespertinos se manejará un precio de \$ 233.33 pesos, para el turno nocturno de \$466.67 y para el turno de 24 horas de \$1,400.00.

Sin embargo, al ser una empresa constituida el costo promedio de venta para el servicio será de 412.00 debido a los costos que esto genera (Webster, 2001).

### 2.5.2 Proyección de precios

Tabla 8: Proyección de precio: Matutino y Vespertino

MATUTINO Y VESPERTINO	
AÑO	PRECIO PROYECTADO
2015	233.330
2016	240.330
2017	247.540
2018	254.966
2019	262.615

Fuente: elaboración propia

Tabla 9: Proyección de precio: Nocturno

NOCTURNO	
AÑO	PRECIO PROYECTADO
2015	466.670
2016	480.670
2017	495.090
2018	509.943
2019	525.241

Fuente: elaboración propia

Tabla 10: Proyección de precio: 24 horas

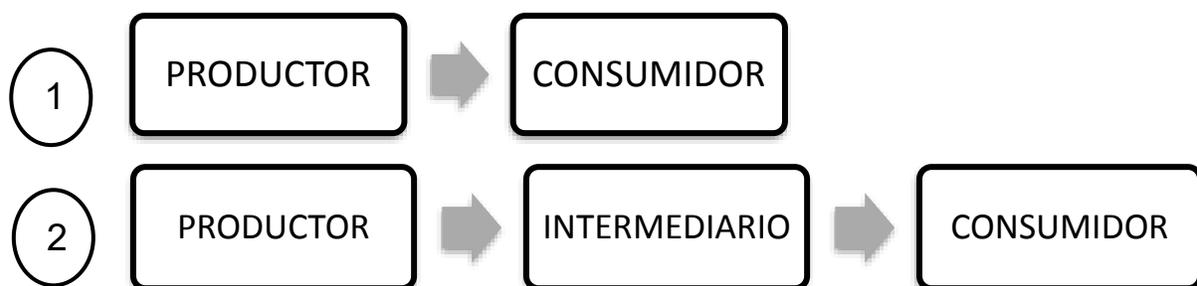
24 HORAS	
AÑO	PRECIO PROYECTADO
2015	1400.000
2016	1442.000
2017	1485.260
2018	1529.818
2019	1575.712

Fuente: elaboración propia

### 2.6 Canales de distribución

Considerando el tipo de servicio se considerarán dos canales de distribución posibles que dependerán de como el consumidor adquiera los servicios de la agencia de enfermería, los cuales se presentan a continuación:

Ilustración 1: Canales de distribución



Fuente: Elaboración propia.

El canal de distribución número 1 se dará cuando el consumidor contrate de forma directa los servicios con la agencia y el canal número dos se llevarán a cabo al momento de realizar convenios con los hospitales y clínicas y sea a través de ellos que brindemos el servicio al consumidor final (Vgaray, 2004).

## 2.7 Promoción y Publicidad

### Promociones

Se manejarán las siguientes promociones para generar más ventas y con ello mayores ingresos.

- Al adquirir un contrato de servicios por seis meses se ofrecerán 15 días adicionales sin cargo al cliente.
- 7% de descuento en contratos de 4 meses.
- Meses sin intereses en pagos con tarjeta de crédito

### Publicidad

Tabla 11: Medios de publicidad

ACTIVIDAD	TOTAL	MEDIO	COSTO UNI.NETO	DETALLE
Revistas medicas	2	Conozca su salud	\$ 1,972.00	1 edición de dos meses en media página por cada revista en directorio medico la edición es anual.
		Directorio medico	\$ 9,860.00	
Pantallas	3	Av. Héroes Av. Insurgentes Av. Maxuxac	\$ 7,482.00	2 meses de 9 spots por hora (20 horas diarias)
Redes sociales	4	facebook, Cuenta twitter, Instagram:	\$ 0.00	Actualización diaria.

Fuente: Elaboración propia

### Revistas médicas:

Debido a que están son desplazadas en clínicas y hospitales que es donde se encuentra nuestro mercado meta y en todas las empresas o comercios que también se anuncian en estos medios.

**Pantallas:**

Estas serán de gran utilidad para que el público en general nos tenga presente como su primera opción al momento que lleguen a requerir nuestros servicios además que es un único pago para aparecer en las tres ubicaciones.

**Redes sociales:**

Esto debido a que la sociedad pasa gran en promedio gran parte de su tiempo en estos medios y además es un medio que no requiere inversión económica, únicamente tiempo para la alimentación continúa de estos medios.

## **CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO**

### **3.1 Análisis de la localización de la empresa**

#### **3.1.1 Macro localización**

A nivel de la Macro localización la agencia de enfermería estará ubicada en la ciudad de Chetumal Quintana Roo, México.

Quintana Roo es un estado que cuenta con una superficie de 44,705 km<sup>2</sup> y se localiza al sureste del país. El clima es cálido subhúmedo, principalmente, con una temperatura media anual de 26 grados centígrados, y una precipitación anual promedio de 1,300 mm. Por lo que nos proporciona un clima cálido para el desarrollo de nuestras actividades.

Cuenta con una población total es de 1,325,578 personas, de las cuales el 49.2% son mujeres y el 50.8% hombres, según el Censo de Población y Vivienda 2010. El 88% se encuentra en áreas urbanas. Lo que nos beneficia al ubicarnos en la capital del estado.

Además, en lo que respecta al nivel educativo, en el periodo 2013-2014 tuvo un grado promedio de escolaridad de 9.5 por encima del promedio nacional que es de 9.0, y un bajo índice de analfabetismo (3.7%) en comparación con el total nacional (6.0%) por lo que nos garantiza que la población obtenga un mayor poder adquisitivo.

El Producto Interno Bruto (PIB) de Quintana Roo en 2013 representó el 1.5% con respecto al total nacional y en comparación con el año anterior tuvo un incremento de 4.3%. Según cifras del INEGI, al mes de septiembre de 2015, la ciudad de Chetumal registró una tasa de inflación anual de 2.24%, por debajo de la inflación nacional (2.52%) (Secretaría de Economía, 2015).

### 3.1.2 Micro localización

Tabla 12: Matriz de localización

MATRIZ DE LOCALIZACIÓN							
Factor de análisis	Ponderación del factor	Contra esquina clínica Carranza		Capital Center		Opción 3	
		Calificación	Ponde.	calificación	Ponde.	calificación	Ponde.
Infraestructura	20%	9	1.8	7	1.4	7	1.4
Accesibilidad	15%	9	1.35	9	1.35	9	1.35
Cercanía de consumidores	18%	9	1.62	9	1.62	9	1.62
cercanía de mano de obra	27%	9	2.43	9	2.43	9	2.43
Costos de mantenimiento	20%	7	1.4	8	1.6	5	1
	100%		8.6		8.4		7.8

Fuente: López (2001).

Con base en los resultados obtenidos el mejor lugar para establecer la agencia de enfermería es el local ubicado en Av. Andrés Quintana Roo esquina Av. Venustiano Carranza. López.

#### Opción 1

Actualmente este local se encuentra en renta, está localizado en las avenidas principales de Chetumal facilitando la localización del negocio a nuestros clientes (Av. Andrés quintana roo y Av. Venustiano Carranza) se encuentra en contra esquina de la clínica particular Carranza unas de mayor prestigio y calidad en servicios médicos en la ciudad de Chetumal, sus servicios están dirigidos a un nivel medio y alto socioeconómico por lo tanto nos brindara una mayor oportunidad de acercamiento a nuestro mercado objetivo.

#### Opción 2

Con la construcción de la multiplaza capital center y la apertura de rentas de tiendas departamentales tenemos la oportunidad de centrar nuestro negocio de agencia de enfermería en dicha multiplaza acercándonos a nuestros mercado que no solo van en busca de servicios médicos si no a realizar otras actividades y permitiéndoles acercarse y preguntar de los servicios que ofrece nuestra agencia

innovadora y nos acerca a los enfermeros (oferta mercado) de la facultad de medicina de la Universidad de Quintana Roo que se encuentra instalada enfrente de la multiplaza.

### Opción 3

Av. Nápoles con Av. Adolfo López Mateos, siendo un lugar céntrico donde hay mucho movimiento por las diferentes dependencias que se localizan a su alrededor la agencia quedaría bien ubicada a un lado del seguro social y a dos cuadras de la clínica Carranza.

## 3.2 Tecnología y equipo

Tabla 13: Maquinaria y equipo de oficina

<b>Maquinaria y equipo de oficina</b>			
<b>Cant</b>	<b>Descripción</b>	<b>Características</b>	<b>Precio Unitario</b>
2	Sillón dirección	Silla ejecutiva Premium negra	\$ 1,999.00
2	Escritorio dirección	Escritorio en I master	\$ 4,399.00
1	Escritorio de recepción	Escritorio en I Square	\$ 2,799.00
1	Sillón secretaria	Silla secretarial Karachi	\$ 799.20
1	Sillas para espera clientes	Silla apilable nueva Italia	\$ 599.00
3	Computadora de escritorio	Aio Lenovo modelo: C365	\$ 11,029.00
3	Teléfono	Teléfono Telmex MX6	\$ 579.00
3	Fax	Fax bond Brother 575e	\$ 1,199.00
2	Papel para fax caja con 6 rollos	Papel para fax caja con 6 rollos	\$ 144.00
1	No break	Regulador Koblenz 1350 va pro plus	\$ 359.00
2	Anaqueles	Anaqueles de aluminio móvil	\$ 1,649.00
1	Cafeteras	Cafetera black&decker para 12 tazas	\$ 489.00
1	Instalación de líneas telefónicas	Gastos de instalación	\$ 1,310.80
3	Impresoras multifuncional	Impresora brother dcpj100 multifuncional	\$ 2,599.00
3	Cestos de basura	Cesto basura plástico	\$ 55.20

Fuente: Elaboración propia

Los productos descritos son el mobiliario y la tecnología requerida para que la agencia pueda operar de forma correcta e eficientemente.

### 3.3 Distribución de espacios y equipo

Ilustración 2: Distribución de espacios y equipo



Fuente: Elaboración propia

La agencia estará formada por un edificio de una planta seccionada en seis secciones principales: el área de recepción, la oficina de dirección, la oficina de recursos humanos, el área de espera para clientes, el almacén y los sanitarios.

### 3.4 Insumos y materiales

#### Insumos

Tabla 14: Insumos de papelería

PAPELERIA			
Cantidad	Descripción	Características	Precio unitario
3	Engrapadora	Engrapadora maped adv vertical	\$106.00
3	Perforadora	Perforadora 2 orificios maped vivo	\$43.00
1	Grapas	Grapas estándar cja/ 5000 pzas	\$12.00
1	Broches	Broche acco 8 cm caja c/50	\$29.90
1	Folders	Folder carta amarillo paste c/100	\$151.50
1	Folders	Folder oficio amarillo pastel c/100	\$169.90
10	Lápiz	Mirado n2	\$4.00
10	Lapiceros	Bic ultra fino	\$6.50

1	Hojas blancas	Hojas blancas carta cja/1000	\$450.00
1	Hojas blancas oficio	Hojas blancas t/oficio cja/1000	\$480.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Insumos de limpieza

<b>LIMPIEZA</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Características</b>	<b>Precio unitario</b>
2	Cubetas	Cubeta Plástica 15 litros	\$60.00
1	Escoba	Escoba plástica	\$34.00
1	Trapeador	Trapeador 1.5mts	\$34.00
1	Recogedor de Basura	Recogedor de Basura Med. Azul	\$49.00
3	bolsa de basura	bolsa negra de 30 cm paq/100	\$98.00
3	bolsa de basura	bolsa negra de 1.20 mts paq/100	\$142.00
1	papel higiénico	papel higiénico suave paq/80	\$167.00
3	Cloro	Cloro Cloralex 5 litros	\$85.00
3	Fabuloso	Fabuloso frutal 5 litros	\$75.00

Fuente: Elaboración propia

En estimación los insumos de papelería y limpieza son para un periodo estimado de 6 meses de actividad.

## Materiales

Tabla 16: Materiales: instrumentos de trabajo

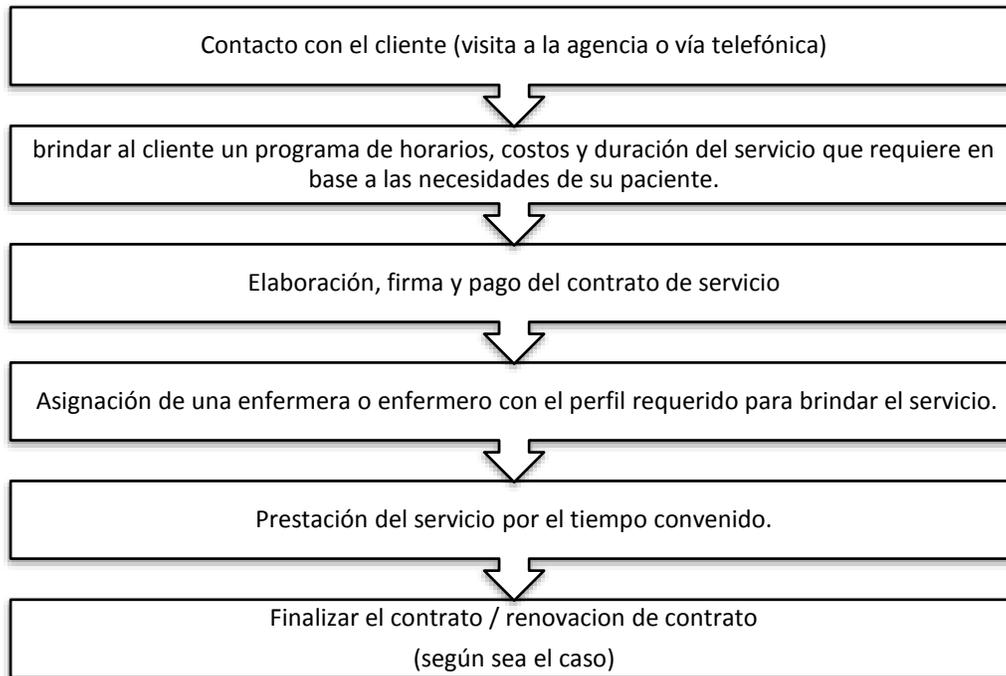
<b>INSTRUMENTOS DE TRABAJO</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>
10	Kit de baumanometro con estetoscopio	\$ 385.00
10	Termómetro digital	\$ 55.00
3	Kit Medidor de glucosa	\$ 720.00
15	Tijeras Mayo recta	\$ 42.00

Fuente: Elaboración propia

La estimación de los instrumentos de trabajo es para un promedio de 15 empleados, esto dependerá del cuidado que requiera cada uno de los pacientes que se encuentren bajo la responsabilidad de la agencia.

### 3.5 Descripción del proceso del servicio

Ilustración 3: Proceso del servicio

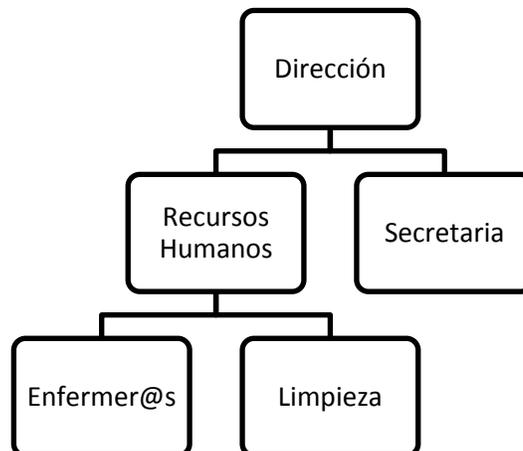


Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 3 se muestra el proceso para la prestación del servicio al cliente desde el momento que hacen contacto con la agencia hasta la finalización del mismo. (Taylor, 2000)

### 3.6 Estructura interna de la empresa

#### 3.6.1 Organigrama



Fuente: Elaboración propia

### 3.6.2 Principales funciones de cada puesto

<b>Dirección</b>	
<b>Escolaridad</b>	Lic. Administración o carreras a fines
<b>Sexo</b>	Indistinto
<b>Experiencia</b>	Mínima 2 años
<b>Edad:</b>	28 a 40 años
<b>Estado civil:</b>	Indistinto
<b>Responsabilidad</b>	Dirigir, coordinar, vigilar y controlar el funcionamiento de la agencia, el desarrollo de programas, proyectos y el alcance de los objetivos estratégicos encaminados a la consecución de la misión. Fungir como representante legal.
<b>Principales funciones</b>	Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. Realizar la administración global de las actividades de la empresa Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros. Generar mayor volumen de ingresos, manteniendo la calidad y el servicio. Controlar y supervisar cotizaciones y contratos de clientes. Efectuar las acciones necesarias para corregir las desviaciones que se presenten. Realizar todas aquellas actividades relacionadas con su puesto.

Fuente: Elaboración propia

<b>Recursos humanos</b>	
<b>Escolaridad</b>	Lic. Admón. de recursos humanos o carreras a fines
<b>Sexo</b>	Indistinto
<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año
<b>Edad</b>	25 a 35 años
<b>Estado civil</b>	Indistinto
<b>Jefe inmediato</b>	Dirección
<b>Responsabilidad</b>	Planear, organizar, coordinar, y evaluar el desempeño del personal y participar en la política laboral de la organización, así como brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten, seleccionar el personal e identificar las necesidades.
<b>Principales funciones</b>	Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo. Asignar permisos y descansos, de acuerdo a operación y lineamientos establecidos Establecer políticas de Recursos Humanos en la organización. Establecer sistemas de motivación al personal. Supervisar el trabajo del personal a su cargo. Diseñar estrategias para tener un clima laboral adecuado en la organización. Gestión de Compras Realizar todas aquellas actividades relacionadas con su puesto.

Fuente: Elaboración propia

<b>Secretaria</b>	
<b>Escolaridad</b>	Carrera técnica en administración o carreras a fines
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Experiencia</b>	Mínima 1 año
<b>Edad</b>	22 a 30 años
<b>Estado civil</b>	Indistinto
<b>Jefe inmediato</b>	Dirección y/o Recursos Humanos
<b>Responsabilidad</b>	Brindar apoyo secretarial a las labores administrativas y atención a los clientes.
<b>Principales funciones</b>	Preparar y archivar la documentación y la correspondencia. Reclutar las solicitudes de servicios por parte de los clientes y darle seguimiento. Atención al cliente y/o dirigir al cliente a dirección para su atención Mantener actualizado y organizado el archivo y expediente de clientes Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos Llevar control de los materiales de oficina, prever necesidades y hacer la solicitud correspondiente. Realizar todas aquellas actividades relacionadas con su puesto.

Fuente: Elaboración propia

<b>Limpieza</b>	
<b>Escolaridad</b>	Secundaria
<b>Sexo</b>	Indistinta
<b>Experiencia</b>	Mínima 1 año
<b>Edad</b>	25 a 35 años
<b>Estado civil</b>	Indistinta
<b>Jefe inmediato</b>	Dirección y/o Recursos Humanos
<b>Responsabilidad</b>	Mantener las instalaciones de las oficinas y sanitarios limpios. Reportar desperfectos y deterioro en las instalaciones
<b>Principales funciones</b>	Realizar la limpieza de las diferentes áreas de la agencia. Utilizar y controlar de manera eficaz los materiales de limpieza. Mantener las herramientas y equipo de trabajo en óptimas condiciones. Reportar desperfectos y averías para su inmediata reparación. Realizar funciones básicas de mantenimiento en general. Realizar todas aquellas actividades relacionadas con su puesto.

Fuente: Elaboración propia

<b>Enfermero(a)s</b>	
<b>Escolaridad</b>	carrera técnica en enfermería Lic. En enfermería o carreras afines.
<b>Sexo</b>	Indistinto
<b>Experiencia</b>	Mínima 1 año
<b>Edad</b>	20 a 35 años
<b>Estado civil</b>	Indistinto
<b>Jefe inmediato</b>	Recursos Humanos
<b>Principales funciones</b>	<p>Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y continua, tomando en cuenta sus necesidades y respetando sus valores, costumbres y creencias.</p> <p>Cumplir los principios de asepsia, antisepsia y normas de bioseguridad, según los contextos de desempeño.</p> <p>Cumplir los principios éticos.</p> <p>Registrar en la historia clínica toda la información disponible de los problemas identificados en los pacientes.</p> <p>Valorar la información recogida para realizar acciones de Enfermería.</p> <p>Evaluar las respuestas de los pacientes y registrarla</p> <p>Cumplir tratamiento médico.</p> <p>Ejecutar la preparación y administración de fármacos por diferentes vías</p> <p>Desarrollar destreza y habilidades en acciones de enfermería en situaciones de urgencias y catástrofes para lograr minimizar daños y pérdidas de vidas humanas.</p> <p>Realizar todas aquellas actividades relacionadas con su puesto. (Jose Ramon Martinez Riera, 2012)</p>

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.3 Plantilla laboral

<b>Puesto</b>	<b>No. De plazas</b>
Director	1
Gerente de RRHH	1
Secretaria	1
Asistente de limpieza	1
Enfermeros y enfermeras	15

Fuente: Elaboración propia

### **3.7 Aspectos legales, administrativos y ambientales**

#### *Obtención del permiso de uso de denominación o razón social y elección del fedatario público a través del portal [tuempresa.gob.mx](http://tuempresa.gob.mx)*

El trámite se encuentra legislado en la Ley General de Sociedades Mercantiles, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley de Inversión Extranjera y el Reglamento para la Autorización de Uso de Denominaciones y Razones Sociales.

#### *Aviso de uso de denominación o razón social ante la Secretaría de Economía, elaboración del acta constitutiva e inscripción de la sociedad en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) en el Servicio de Administración Tributaria (SAT)*

El trámite se encuentra legislado en los Arts. 24 al 27 del Reglamento para la Autorización de Uso de Denominaciones y Razones Sociales; Arts. 5 y 6 de la Ley General de Sociedades Mercantiles; Art. 27 del Código Fiscal de la Federación; Arts. 19 y 20 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación; así como la Regla II.2.3.1. de la Resolución Miscelánea Fiscal, vigentes en 2013.

#### *Inscripción del acta constitutiva en el Registro Público de Comercio.*

El trámite se encuentra legislado en el Art. 92 de la Ley General de Sociedades Mercantiles; Arts. 18 al 20 del Código de Comercio; así como el Art. 72 del Reglamento del Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Quintana Roo.

#### *Realizar la Inscripción en el Padrón Municipal de Contribuyentes a través de la Ventanilla del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) o en la Dirección de Ingresos Municipales del Ayuntamiento*

El trámite se encuentra legislado en el Art. 85 de la Ley de Hacienda del Estado de Quintana Roo; así como en los Arts. 21 y 20, Fracciones I y II del Código Fiscal Municipal del Estado de Quintana Roo, vigentes en 2013.

Realizar el Aviso de Apertura a través de la Ventanilla del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) o en la Dirección de Ingresos Municipales del Ayuntamiento

El trámite se encuentra legislado en los Arts. 85 y 86 de la Ley de Hacienda del Municipio de Othón P. Blanco.

Inscripción en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

El trámite se encuentra legislado en la Ley del Seguro Social y en el Reglamento de la Ley del Seguro Social en Materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización, vigentes en 2013. Al mismo tiempo que se registra ante el IMSS, se hace el registro en el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y se abre una cuenta de ahorro para el retiro (AFORE).

Obtención de la licencia de funcionamiento estatal e inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes en la Secretaría de Finanzas del Estado

El trámite se encuentra legislado en los Arts. 39 al 48 y Art. 172 de la Ley de Hacienda del Estado de Quintana Roo.

Inscripción en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)

El trámite se encuentra legislado en los Arts. 29 y 30 de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones, vigente en 2013. El fundamento del costo se encuentra en el Art. 31, Fracción I de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones (Grupo Banco Mundial, 2014).

Registro de la compañía para el Impuesto Sobre Nómina (ISN) en Quintana Roo

El trámite se encuentra legislado por la ley del Impuesto sobre nómina del estado y se tramita en la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Quintana Roo (Rodríguez, 2010).

## CAPÍTULO IV. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

### 4.1 Inversión total

Tabla 17: Inversión Total

Concepto	Costo total
Activos fijos	
Edificios e instalaciones	\$ 5,000.00
Instrumentos de trabajo	\$ 7,190.00
Equipo de Transporte	\$ 190,800.00
Mobiliario y equipo	\$ 57,877.20
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 260,867.20</b>
Activos diferidos	
Organización y puesta en Marcha	\$ 10,000.00
Permisos y licencias	\$ 5,000.00
Subtotal	<b>\$ 15,000.00</b>
Efectivo en cajas y bancos	\$ 80,000.00
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 355,867.20</b>

Fuente: Elaboración propia

Para que la agencia de enfermería pueda ponerse en marcha se requiere una inversión total de \$ 355,867.20 pesos, dicha inversión se obtendrá a través de la aportación de los socios y a través de un financiamiento bancario, donde cada una de las partes aportaran el 50% de la inversión requerida, es decir, los socios aporraran \$ 177,933.60 y el crédito bancario solicitado será de \$ 177,933.60.

La inversión total requerida se divide en activos fijos que son: los bienes tangibles como: edificio, mobiliario y equipo, instrumentos de trabajo y equipo de transporte que necesita la agencia para poder realizar sus actividades diarias. Y los activos diferidos que son: los requisitos y trámites legales municipales, estatales y nacionales que no son dispensables en el proceso de operación de la agencia, pero son necesarios para su funcionamiento. (Abraham Hernandez Hernandez, 2008)

### 4.1.1 Inversión Fija

Tabla 18: Inversión fija: Edificios e instalaciones

<b>EDIFICIO E INSTALACIONES</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>precio unitario</b>	<b>Totales</b>
1	Instalaciones especiales	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
		<b>Total</b>	<b>\$ 5,000.00</b>

Fuente: Elaboración propia

En las instalaciones especiales están considerados los Sistemas de facturación, dispositivos telefónicos y equipos de cómputo que serán instalados en el edificio para complementar y mejorar el funcionamiento de las labores del personal entre otras que se consideren necesarias para la puesta en marcha de la agencia con un valor total de \$ 5,000.00.

Tabla 19: Inversión fija: Instrumentos de trabajo

<b>INSTRUMENTOS DE TRABAJO</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Importe</b>
10	Kit de baumanometro con estetoscopio	\$ 385.00	\$ 3,850.00
10	Termómetro digital	\$ 55.00	\$ 550.00
3	Kit Medidor de glucosa	\$ 720.00	\$ 2,160.00
15	Tijeras Mayo recta	\$ 42.00	\$ 630.00
		<b>Total</b>	<b>\$7,190.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos de trabajo con valor total de \$ 7,190.00 está considerado el kit necesario que debe llevar consigo cada enfermero para realizar el control diario del paciente, es decir, medir sus niveles de presión arterial, temperatura, glucosa en la sangre y retiro de vendajes en los casos que sean necesarios

Tabla 20: Inversión fija: Mobiliario y equipo

<b>MOBILIARIO Y EQUIPO</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Importe</b>
2	sillón dirección	\$ 1,999.00	\$ 3,998.00
2	escritorio dirección	\$ 4,399.00	\$ 8,798.00
1	escritorio de recepción	\$ 2,799.00	\$ 2,799.00
1	sillón secretaria	\$ 799.20	\$ 799.20
1	sillas para espera clientes	\$ 599.00	\$ 599.00
3	computadora de escritorio	\$ 11,029.00	\$ 33,087.00
3	impresoras multi (copias, escáner e impresiones)	\$ 2,599	\$ 7,797.00
		<b>Total</b>	<b>\$ 57,877.20</b>

Fuente: Elaboración propia

En mobiliario y equipo se consideran los muebles y objetos que pertenecen a la agencia y que son necesarios para facilitar las actividades habituales del personal mediante el uso de los mismos. Tales como emitir facturas, base de datos de los clientes y enfermeros, sillas de espera, etc. Por lo que el mobiliario y equipo de la agencia formara parte de los activos con un valor de \$ 57,877.20. (John, 1998)

Tabla 21: Inversión fija: Equipo y Transporte

<b>EQUIPO DE TRANSPORTE</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
1	TOYOTA AVANZA	\$ 190,800.00	\$ 190,800.00

Fuente: Elaboración propia

El equipo de transporte es el medio móvil, el cual servirá para llevar y traer a los enfermeros a los domicilios correspondientes para que puedan dar el servicio a tiempo y en el lugar correcto. Proyectando compromiso y puntualidad por parte de la agencia.

### 4.1.2 Inversión Diferida

Tabla 22: Inversión diferida: Activos intangibles

<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>			
<b>cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
1	Organización y puesta en Marcha	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
1	Permisos y licencias	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
		<b>Total</b>	<b>\$ 15,000.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Los activos intangibles son los requisitos y trámites legales municipales, estatales y nacionales que no son dispensables en el proceso de operación de la agencia, pero son necesarios para su funcionamiento legal, lo cual tiene un costo de \$ 15,000.00 (Jorge Arturo Hinojosa, 2000).

### 4.1.3 Depreciación y Amortización

Tabla 23: Depreciación y Amortización proyectado

	Inversión Inicial	Tasa Depr. y Amt.	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Depreciación para el servicio</b>							
Vehículo de transporte	\$190,800.00	10%	\$19,080.00	\$19,080.00	\$19,080.00	\$19,080.00	\$19,080.00
<b>Depreciación para la administración</b>							
Mobiliario y equipo	\$ 57,877.20	10%	\$5,787.72	\$5,787.72	\$5,787.72	\$5,787.72	\$5,787.72
<b>Total de depreciación</b>			<b>\$24,867.72</b>	<b>\$24,867.72</b>	<b>\$24,867.72</b>	<b>\$24,867.72</b>	<b>\$24,867.72</b>
Amortizaciones							
Gastos de organización	\$ 10,000.00	10%	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00
<b>Total de amortización</b>			<b>\$ 1,500.00</b>				
<b>Total de depreciación y amortización</b>			<b>\$26,367.72</b>	<b>\$26,367.72</b>	<b>\$26,367.72</b>	<b>\$26,367.72</b>	<b>\$26,367.72</b>

Fuente: Elaboración propia

Para el quinto año se termina de depreciar el vehículo de transporte por lo que solo queda mobiliario y equipo con una depreciación de \$5,787.72 pesos.

#### 4.1.4 Capital de Trabajo

Tabla 24: Capital de trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Aportación</b>
Efectivo en cajas y bancos	\$ 80,000.00
<b>Total</b>	\$ 80,000.00

Fuente: Elaboración propia

La agencia de enfermería cuenta con una liquidez de \$80,000.00 pesos con la finalidad de hacer frente a cualquier obligación a corto o largo plazo que se le presente en su tiempo de operación y funcionamiento.

## 4.2 Determinación de costos y gastos

### 4.2.1 Análisis de costos y gastos

- Se estima que el 80% del costo total de producción son variables, y el 20% fijos.
- Se estima que el 80% de los gastos de venta y distribución son variables, y el 20% fijos.
- Los gastos de administración y los financieros se consideran como gastos fijos.

### 4.2.3 Integración de costos fijos

Tabla 25: Sueldos y Prestaciones

PUESTO	NUM. DE PLAZAS	SUELDO MENSUAL	TOTAL DE SUELDOS	PRESTACIONES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
<b>PRODUCCION SERVICIOS</b>						
ENFERMEROS BASE	5	\$ 5,200.00	\$ 26,000.00	\$ 9,100.00	\$ 35,100.00	\$ 421,200.00
ENFERMEROS TEMPORALES	10	\$ 5,200.00	\$ 52,000.00		\$ 52,000.00	\$ 624,000.00
<b>SUBTOTAL</b>						<b>\$1,045,200.00</b>
<b>ADMINISTRACION</b>						
DIRECTOR	1	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 3,500.00	\$ 13,500.00	\$ 162,000.00
GERENTE DE RRHH	1	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 2,450.00	\$ 9,450.00	\$ 113,400.00
SECRETARIA	1	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 1,750.00	\$ 6,750.00	\$ 81,000.00
LIMPIEZA	1	\$ 2,400.00	\$ 2,400.00	\$ 840.00	\$ 3,240.00	\$ 38,880.00
<b>SUBTOTAL</b>						<b>\$ 395,280.00</b>
					<b>TOTAL</b>	<b>\$1,440,480.00</b>

Fuente: Elaboración propia

La agencia contara con 19 empleados en su totalidad como se muestra en la tabla 25, de los cuales 9 de ellos contarán con sus prestaciones establecidas por ley (salario, prima vacacional, seguro y otras prestaciones adicionales) Y 10 de ellos serán asimilados al salario (se les pagara por hora trabajadas).

Tabla 26: Mantenimiento proyectado

<b>ACTIVOS NECESARIOS PARA LA ADMINISTRACION</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
PORCENTAJE DEL COSTO TOTAL DEL ACTIVO		3%	3%	3%	3%	3%
MOBILIARIO Y EQUIPO	\$ 57,877.20	\$ 1,736.32	\$ 1,788.41	\$ 1,842.06	\$ 1,897.32	\$ 1,954.24
<b>SUBTOTAL</b>	\$ 57,877.20	\$ 1,736.32	\$ 1,788.41	\$ 1,842.06	\$ 1,897.32	\$ 1,954.24
<b>ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO</b>						
VEHICULO DE TRANSPORTE	\$ 190,800.00	\$ 18,872.31	\$ 19,438.48	\$ 20,021.64	\$20,622.29	\$ 21,240.96
<b>SUBTOTAL</b>	\$ 190,800.00	\$ 18,872.31	\$ 19,438.48	\$ 20,021.64	\$20,622.29	\$ 21,240.96
<b>TOTAL</b>	\$ 248,677.20	\$ 20,608.63	\$ 21,226.89	\$ 21,863.70	\$22,519.61	\$ 23,195.19

Fuente: Elaboración propia

El precio a pagar por mantener y conservar el mobiliario y equipo es de \$1,736.32 pesos anuales con la finalidad de aumentar el nivel de vida del mobiliario.

El vehículo genera gastos de mantenimiento como son: servicios, gasolina e insumos necesarios para su vida útil. En el año 2016 la agencia de enfermería cuenta con un costo total de \$20,608.63 que incluye todos gastos de mantenimiento tanto del mobiliario y equipo como del vehículo.

Tabla 27: Gastos de Administración

<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
SUELDOS Y SALARIO	\$ 395,280.00	\$ 411,091.20	\$ 427,534.85	\$ 444,636.24	\$ 462,421.69
TELEFONO	\$ 7,188.00	\$ 7,403.64	\$ 7,625.75	\$ 7,854.52	\$ 8,090.16
DEPRECIACION	\$ -	\$ 5,787.72	\$ 5,787.72	\$ 5,787.72	\$ 5,787.72
MANTENIMIENTO (MOB Y EQUIPO OFI)	\$ 1,736.32	\$ 1,788.41	\$ 1,842.06	\$ 1,897.32	\$ 1,954.24
OTROS GASTOS	\$ 21,060.00	\$ 21,691.80	\$ 22,342.55	\$ 23,012.83	\$ 23,703.22
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 425,264.32</b>	<b>\$ 447,762.77</b>	<b>\$ 465,132.93</b>	<b>\$ 483,188.63</b>	<b>\$ 501,957.02</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los gastos de administración son todos aquellos generados con la administración general de la agencia entre las cuales se encuentran los sueldos y salarios, el teléfono, la depreciación, el mantenimiento y otros gastos; cuyo valor en el 2016 será de \$425,264.32 pesos los cuales son necesarios para que la agencia pueda operar y estar en funcionamiento como se detallan en la tabla 27 (Valiente, 2004).

### 4.2.3 Integración de costos variables

Tabla 28: Costo del Servicio

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>GASTOS DIRECTOS</b>						
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 1,045,200.00	\$1,087,008.00	\$ 1,130,488.32	\$1,175,707.85	\$1,222,736.17	\$1,271,645.61
<b>GASTOS INDIRECTOS</b>						
UNIFORMES	\$ 10,530.00	\$ 10,845.90	\$ 11,171.28	\$ 11,506.42	\$ 11,851.61	\$ 12,207.16
SEGUROS GNP (VEHICULO)	\$ 13,398.00	\$ 13,799.94	\$ 14,213.94	\$ 14,640.36	\$ 15,079.57	\$ 15,531.95
DEPRECIACION VEHICULO	\$ -	\$ 19,080.00	\$ 19,080.00	\$ 19,080.00	\$ 19,080.00	\$ 19,080.00
MANTENIMIENTO (VEHICULO)	\$ 18,872.31	\$ 19,438.48	\$ 20,021.64	\$ 20,622.29	\$ 21,240.96	\$ 0.00
AMORTIZACION	\$ -	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
<b>TOTAL</b>	\$ 1,088,000.31	\$1,151,672.32	\$ 1,196,475.17	\$1,243,056.91	\$1,291,488.30	\$1,319,964.72

Fuente: elaboración propia

El costo de servicio es la cantidad de dinero que necesita la agencia para poder brindar el servicio de enfermería a domicilio, el cual está integrado por: gastos directos e indirectos detallado en la tabla 28 y ascienden a \$1, 088,000.31 pesos para el 2016.

Tabla 29: Gastos de venta: Publicidad

Actividad	Medio	Costo Unitario Neto	Detalle	2 Meses	6 Meses	Anual
Revistas Medica	conozca su salud	\$ 1,972.00	1 edición de dos meses	\$ 1,972.00	\$ 3,944.00	\$ 3,944.00
	Directorio medico	\$ 9,860.00	1 edición de dos meses	\$ 9,860.00	\$ 19,720.00	\$ 19,720.00
Pantallas		\$ 7,482.00	2 meses de 9 spot por hora (20 horas diarias)	\$ 7,482.00	\$ 14,964.00	\$ 14,964.00
Redes sociales		\$ -	actualización diaria	0	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 19,314.00</b>	<b>\$ 38,628.00</b>	<b>\$ 38,628.00</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 30: Gastos de publicidad proyectado

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>GASTOS DE VENTA (PUBLICIDAD)</b>	\$ 38,628.00	\$ 19,893.42	\$ 20,490.22	\$ 21,104.93	\$ 21,738.08

Fuente: elaboración propia

La cantidad de dinero a desembolsar por la agencia para darse a conocer y posicionarse en el mercado es de \$38,628.00 pesos para el año 2016, el cual se ve disminuido en los años siguientes debido a que en el primer año se llevara más tiempo el plan de marketing por ser una empresa nueva e innovadora y por lo tanto desconocida en los habitantes de Chetumal.

Tabla 31: Gastos en insumos de limpieza

<b>LIMPIEZA</b>					
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNIT.</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>6 MESES</b>	<b>ANUAL</b>
2	Cubetas	\$ 60.00	\$ 120.00	\$ 720.00	\$ 1,440.00
2	Escoba	\$ 34.00	\$ 68.00	\$ 408.00	\$ 816.00
3	Trapeador	\$ 34.00	\$ 102.00	\$ 612.00	\$ 1,224.00
2	Recogedor de Basura	\$ 49.00	\$ 98.00	\$ 588.00	\$ 1,176.00
3	bolsa de basura ch	\$ 98.00	\$ 294.00	\$ 1,764.00	\$ 3,528.00
3	bolsa de basura	\$ 142.00	\$ 426.00	\$ 2,556.00	\$ 5,112.00
1	papel higiénico	\$ 167.00	\$ 167.00	\$ 1,002.00	\$ 2,004.00
3	Cloro	\$ 85.00	\$ 255.00	\$ 1,530.00	\$ 3,060.00
3	Fabuloso	\$ 75.00	\$ 225.00	\$ 1,350.00	\$ 2,700.00
			<b>\$1,755.00</b>	<b>\$ 10,530.00</b>	<b>\$21,060.00</b>

Fuente: elaboración propia

Los gastos de limpieza son los que la agencia tiene que incurrir para mantener las instalaciones limpias y transmitir una imagen adecuada para causar una buena primera impresión a sus clientes, lo cual es fundamental debido a que, uno de sus objetivos del plan de medios es transmitir confianza y seguridad para sus clientes; dichos gastos se encuentran determinados en la tabla 31 con un valor anual de \$21,060.00 pesos.

#### 4.2.4 Integración de costos totales

Tabla 32: Costos totales

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>\$ 901,302.65</b>	<b>\$ 937,252.59</b>	<b>\$ 973,572.32</b>	<b>\$ 1,011,329.47</b>	<b>\$ 1,050,581.10</b>
COSTO DE SERVICIOS	\$ 870,400.25	\$ 921,337.86	\$ 957,180.14	\$ 994,445.53	\$ 1,033,190.64
GASTOS DE VENTA	\$ 30,902.40	\$ 15,914.74	\$ 16,392.18	\$ 16,883.94	\$ 17,390.46
<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>\$ 671,942.01</b>	<b>\$ 700,066.93</b>	<b>\$ 722,752.68</b>	<b>\$ 746,031.62</b>	<b>\$ 769,890.92</b>
COSTOS DE SERVICIOS	\$ 217,600.06	\$ 230,334.46	\$ 239,295.03	\$ 248,611.38	\$ 258,297.66
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 425,264.32	\$ 447,762.77	\$ 465,132.93	\$ 483,188.63	\$ 501,957.02
GASTOS DE VENTA	\$ 7,725.60	\$ 3,978.68	\$ 4,098.04	\$ 4,220.99	\$ 4,347.62
GASTOS FINANCIEROS	\$ 21,352.03	\$ 17,991.01	\$ 14,226.67	\$ 10,010.61	\$ 5,288.63
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>\$ 1,573,244.66</b>	<b>\$ 1,637,319.52</b>	<b>\$ 1,696,325.00</b>	<b>\$ 1,757,361.09</b>	<b>\$ 1,820,472.02</b>
UNIDADES DE SERVICIO	\$ 4,477	\$ 4,611	\$ 4,749	\$ 4,892	\$ 5,038
COSTO UNITARIO	\$ 351.44	\$ 355.10	\$ 357.18	\$ 359.25	\$ 361.32

Fuente: elaboración propia

La cantidad de servicios a ofrecer para el 2016 es de 4,477 con un costo total de \$ 1,573,244.66 pesos por lo que brindar cada servicio genera un costo unitario de \$351.44.

Tabla 33: Proyección de ventas

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
UNIDADES SERVICIOS	4476.59	4610.89	4749.21	4891.69	5038.44
PRECIO DE VENTA (proyectado)	\$ 412.00	\$ 424.36	\$ 437.091	\$ 450.20	\$ 463.71
VENTAS TOTALES	\$ 1,844,355.22	\$ 1,956,676.45	\$ 2,075,838.05	\$ 2,202,256.58	\$ 2,336,374.01

Fuente: elaboración propia

Las ventas fueron proyectadas a 5 años y estas fueron aumentando de acuerdo con la demanda del servicio en base al incremento de la población y a la aceptación del servicio en la ciudad de Chetumal.

El precio de venta proyectado por cada servicio es de \$412 para el 2016 en base a la inflación actual con una tasa del 3% al igual que para los años posteriores

### 4.3 Necesidades de financiamiento

#### 4.3.1 Financiamiento de la inversión inicial

Tabla 34: Financiamiento Inicial

<b>APORTACION DE LOS SOCIOS</b>	\$ 177,933.60	50%
<b>FINANCIAMIENTO</b>	\$ 177,933.60	50%

Fuente: elaboración propia

Los socios aportaran el 50 % de la inversión requerida y el otro 50% será recabado a través de un financiamiento bancario.

### 4.3.2 Calculo del costo financiero

Tabla 35: Calculo del costo financiero

<b>METODO DE ANUALIDADES (PAGOS IGUALES)</b>					
<b>N</b>	<b>SALDO INICIAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>AMORTIZACION</b>	<b>PAGO</b>	<b>SALDO FINAL</b>
1	\$ 177,933.60	\$ 21,352.03	\$ 28,008.48	\$49,360.51	\$ 149,925.12
2	\$ 149,925.12	\$ 17,991.01	\$ 31,369.50	\$49,360.51	\$ 118,555.62
3	\$ 118,555.62	\$ 14,226.67	\$ 35,133.84	\$49,360.51	\$ 83,421.78
4	\$ 83,421.78	\$ 10,010.61	\$ 39,349.90	\$49,360.51	\$ 44,071.89
5	\$ 44,071.89	\$ 5,288.63	\$ 44,071.89	\$49,360.51	\$ 0.00

Fuente: elaboración propia

En base al financiamiento bancario adquirido para el funcionamiento de la agencia se realizarán pagos anuales de \$ 49,360.51 por cinco años, por lo que la liquidación del financiamiento será para el quinto año de su adquisición.

### 4.3.3 Tablas de amortización del financiamiento

Tabla 36: Amortización del financiamiento

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ANUALIDAD		\$ 49,360.51	\$ 49,360.51	\$ 49,360.51	\$ 49,360.51	\$ 49,360.51
INTERESES		\$ 21,352.03	\$ 17,991.01	\$ 14,226.67	\$ 10,010.61	\$ 5,288.63
AMORTIZACION		\$ 28,008.48	\$ 31,369.50	\$ 35,133.84	\$ 39,349.90	\$ 44,071.89
TOTAL AMORTIZADO		\$ 28,008.48	\$ 59,377.98	\$ 94,511.82	\$133,861.71	\$177,933.60
SALDO	\$177,933.60	\$ 149,925.12	\$ 118,555.62	\$ 83,421.78	\$ 44,071.89	

Fuente: elaboración propia

#### 4.4 Determinación de la TMAR o costo de Capital

Tabla 37: Capital de trabajo proyectado

CONCEPTO	INICIO	2016	2017	2018	2019	2020
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>						
CAJA Y BANCOS	\$ 80,000.00	\$ 95,972.69	\$ 99,706.26	\$ 103,588.08	\$ 107,624.02	\$ 109,997.06
CUENTAS X COBRAR		\$ 153,696.27	\$ 163,056.37	\$ 172,986.50	\$ 183,521.38	\$ 194,697.83
<b>PASIVO CIRCULANTE</b>						
CUENTAS POR PAGAR		\$ 90,666.69	\$ 95,972.69	\$ 99,706.26	\$ 103,588.07	\$ 107,624.02
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	\$ 80,000.00	\$ 159,002.27	\$ 166,789.94	\$ 176,868.32	\$ 187,557.33	\$ 197,070.87
<b>INCREMENTO DEL CAPITAL DE TRABAJO</b>	\$ 80,000.00	-\$ 79,002.27	\$ 7,787.67	\$ 10,078.37	\$ 10,689.02	\$ 9,513.54

Fuente: elaboración propia

El capital de trabajo para el primer año es negativo debido al crédito otorgado a los proveedores, sin embargo, para los años posteriores se obtiene un aumento positivo esto quiere decir que la agencia generará más ventas y por lo tanto, obtendrá mayor capital de trabajo.

## 4.5 Determinación del punto de equilibrio

Tabla 38: Punto de equilibrio

CONCEPTO	2016	2017	2018	2019	2020
VENTA EN UNIDADES	4,477	4,611	4,749	4,892	5,038
PRECIO DE VENTA UNITARIO	\$ 412.00	\$ 424.36	\$ 437.09	\$ 450.20	\$ 463.71
VENTAS NETAS	\$ 1,844,355.22	\$ 1,956,676.45	\$ 2,075,838.05	\$ 2,202,256.58	\$ 2,336,374.01
(-) COSTO VARIABLES	\$ 901,302.65	\$ 937,252.59	\$ 973,572.32	\$ 1,011,329.47	\$ 1,050,581.10
<b>MARGEN DE CONTRIBUCION</b>	<b>\$ 943,052.57</b>	<b>\$ 1,019,423.86</b>	<b>\$ 1,102,265.73</b>	<b>\$ 1,190,927.11</b>	<b>\$ 1,285,792.91</b>
(-) COSTOS FIJOS	\$ 671,942.01	\$ 700,066.93	\$ 722,752.68	\$ 746,031.62	\$ 769,890.92
UTILIDAD ANTES DE ISR Y PTU	\$ 271,110.56	\$ 319,356.93	\$ 379,513.05	\$ 444,895.49	\$ 515,901.98
P.E MILES DE \$	\$ 1,314,136.45	\$ 1,343,704.55	\$ 1,361,121.44	\$ 1,379,558.01	\$ 1,398,944.68
PRECIO DE VENTA UNITARIO	\$ 412.00	\$ 424.36	\$ 437.09	\$ 450.20	\$ 463.71
P.E. EN UNIDADES	3189.65	3166.42	3114.04	3064.29	3016.85
COSTO VARIABLE UNITARIO	\$ 201.34	\$ 203.27	\$ 205.00	\$ 206.74	\$ 208.51
VENTAS P.E.	\$ 1,314,136.45	\$ 1,343,704.55	\$ 1,361,121.44	\$ 1,379,558.01	\$ 1,398,944.68
(-) COSTOS VARIABLES	\$ 642,194.44	\$ 643,637.62	\$ 638,368.76	\$ 633,526.40	\$ 629,053.75
MARGEN DE CONTRIBUCION	\$ 671,942.01	\$ 700,066.93	\$ 722,752.68	\$ 746,031.62	\$ 769,890.92
(-) COSTOS FIJOS	\$ 671,942.01	\$ 700,066.93	\$ 722,752.68	\$ 746,031.62	\$ 769,890.92
UTILIDAD ANTES DE ISR Y PTU	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Fuente: elaboración propia

La cantidad de servicios que la agencia debe vender en el año 2016 para que sus ingresos sean igual a los egresos antes de intereses e impuestos, y esta no presente perdidas deberá ser de 3,190 servicios los cuales tienen un valor monetario de 1, 314,136.45 pesos.

#### 4.6 Integración de los estados financieros proforma

Tabla 39: Estado de resultados proyectado

CONCEPTO	2016	2017	2018	2019	2020
<b>VENTAS</b>	\$ 1,844,355.22	\$ 1,956,676.45	\$ 2,075,838.05	\$ 2,202,256.58	\$ 2,336,374.01
(-) COSTO DE SERVICIO	\$ 1,088,000.31	\$ 1,151,672.32	\$ 1,196,475.17	\$ 1,243,056.91	\$ 1,291,488.30
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 756,354.90</b>	<b>\$ 805,004.13</b>	<b>\$ 879,362.87</b>	<b>\$ 959,199.67</b>	<b>\$ 1,044,885.71</b>
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 425,264.32	\$ 447,762.77	\$ 465,132.93	\$ 483,188.63	\$ 501,957.02
(-) GASTOS DE VENTA	\$ 38,628.00	\$ 19,893.42	\$ 20,490.22	\$ 21,104.93	\$ 21,738.08
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 292,462.59</b>	<b>\$ 337,347.94</b>	<b>\$ 393,739.72</b>	<b>\$ 454,906.11</b>	<b>\$ 521,190.61</b>
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ 21,352.03	\$ 17,991.01	\$ 14,226.67	\$ 10,010.61	\$ 5,288.63
<b>UTILIDAD ANTES DE ISR Y PTU</b>	<b>\$ 271,110.56</b>	<b>\$ 319,356.93</b>	<b>\$ 379,513.05</b>	<b>\$ 444,895.49</b>	<b>\$ 515,901.98</b>
(-) ISR 35%	\$ 94,888.69	\$ 111,774.92	\$ 132,829.57	\$ 155,713.42	180,565.69
(-) PTU 10%	\$ 27,111.06	\$ 31,935.69	\$ 37,951.30	\$ 44,489.55	\$ 51,590.20
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 149,110.81</b>	<b>\$ 175,646.31</b>	<b>\$ 208,732.18</b>	<b>\$ 244,692.52</b>	<b>\$ 283,746.09</b>

Fuente: elaboración propia

La agencia de enfermería después de deducir sus costos y gastos de operación a sus ventas anuales genera utilidades de 149,110.81 pesos después de impuestos y PTU para el 2016, con lo que se puede observar la rentabilidad de la misma.

Tabla 40: Flujo de fondos proyectado

CONCEPTO/AÑOS	0	2016	2017	2018	2019	2020
UTILIDAD NETA		\$ 149,110.81	\$ 175,646.31	\$ 208,732.18	\$ 244,692.52	\$ 283,746.09
(+) DEPREC. Y AMOR.		\$ 26,367.72	\$ 26,367.72	\$ 26,367.72	\$ 26,367.72	\$ 26,367.72
SUBTOTAL		<b>\$ 175,478.53</b>	<b>\$ 202,014.03</b>	<b>\$ 235,099.90</b>	<b>\$ 271,060.24</b>	<b>\$ 310,113.81</b>
<b>OTROS ORIGENES</b>						
CAPITAL SOCIAL	\$ 177,933.60					
CREDITO BANCARIO	\$ 177,933.60					
ISR POR PAGAR		\$ 94,888.69	\$ 111,774.92	\$ 132,829.57	\$ 155,713.42	\$ 180,565.69
PTU POR PAGAR		\$ 27,111.06	\$ 31,935.69	\$ 37,951.30	\$ 44,489.55	\$ 51,590.20
CUENTAS POR PAGAR		\$ 90,666.69	\$ 5,306.00	\$ 3,733.57	\$ 3,881.81	\$ 4,035.95
<b>TOTAL ORIGENES</b>	<b>\$ 355867.2</b>	<b>\$ 388,144.97</b>	<b>\$ 351,030.65</b>	<b>\$ 409,614.34</b>	<b>\$ 475,145.03</b>	<b>\$ 546,305.65</b>
APLICACIÓN A FONDOS						
CUENTAS POR COBRAR		\$ 153,696.27	\$ 9,360.10	\$ 9,930.13	\$ 10,534.88	\$ 11,176.45
COMPRA DE ACTIVOS	\$ 275,867.20					
PAGO CREDITOS		\$ 28,008.48	\$ 31,369.50	\$ 35,133.84	\$ 39,349.90	\$ 44,071.89
I.S.R. ANTERIOR			\$ 94,888.69	\$ 111,774.92	\$ 132,829.57	\$ 155,713.42
PAGO PTU			\$ 27,111.06	\$ 31,935.69	\$ 37,951.30	\$ 44,489.55
<b>TOTAL APLICACIONES</b>	<b>\$ 275867.2</b>	<b>\$ 181704.74</b>	<b>\$ 162729.35</b>	<b>\$ 188774.58</b>	<b>\$ 220665.64</b>	<b>\$ 255451.31</b>
SUPERAVIT (DEFICIT)	\$ 80,000.00	\$ 206,440.22	\$ 188,301.30	\$ 220,839.75	\$ 254,479.38	\$ 290,854.34
SALDO INICIAL CAJA	0	\$ 80,000.00	\$ 286,440.22	\$ 474,741.52	\$ 695,581.27	\$ 950,060.65
SALDO FINAL CAJA	\$ 80,000.00	\$ 286,440.22	\$ 474,741.52	\$ 695,581.27	\$ 950,060.65	\$ 1,240,914.99

Fuente: elaboración propia

La tabla 40 da a conocer las entradas y salidas de dinero de la agencia, en el cual se puede determinar que son más las entradas de dinero que las salidas, lo cual da como resultado que la agencia cuenta con la liquidez necesaria, y por lo tanto es capaz de resolver sus obligaciones inmediatas o futuras.

Tabla 41: Estado de situación financiera proyectado

CONCEPTO	0	2016	2017	2018	2019	2020
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>						
EFFECTIVO EN CAJA Y BANCOS	\$ 80,000.00	\$ 286,440.22	\$ 474,741.52	\$ 695,581.27	\$ 950,060.65	\$ 1,240,914.99
CUENTAS X COBRAR		\$ 153,696.26	\$ 163,056.37	\$ 172,986.50	\$ 183,521.38	\$ 194,697.83
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 80,000.00</b>	<b>\$ 440,136.49</b>	<b>\$ 637,797.89</b>	<b>\$ 868,567.77</b>	<b>\$1,133,582.03</b>	<b>\$ 1,435,612.82</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>						
INSTALACIONES ESPECIALES	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
MAQUINARIA Y EQUIPO DE SERVICIO	\$ 7,190.00	\$ 7,190.00	\$ 7,190.00	\$ 7,190.00	\$ 7,190.00	\$ 7,190.00
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	\$ 57,877.20	\$ 57,877.20	\$ 57,877.20	\$ 57,877.20	\$ 57,877.20	\$ 57,877.20
MOBILIARIO Y EQUIPO DE VENTA (TRANSPORTE)	\$ 190,800.00	\$ 190,800.00	\$ 190,800.00	\$ 190,800.00	\$ 190,800.00	\$ 190,800.00
(-) DEPRECIACION		\$ 24,867.72	\$ 49,735.44	\$ 74,603.16	\$ 99,470.88	\$ 124,338.60
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 260,867.20</b>	<b>\$ 235,999.48</b>	<b>\$ 211,131.76</b>	<b>\$ 186,264.04</b>	<b>\$ 161,396.32</b>	<b>\$ 136,528.60</b>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>						
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
LICENCIAS Y PERMISOS	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
(-) AMORTIZACIONES		\$ 1,500.00	\$ 3,000.00	\$ 4,500.00	\$ 6,000.00	\$ 7,500.00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 15,000.00</b>	<b>\$ 13,500.00</b>	<b>\$ 12,000.00</b>	<b>\$ 10,500.00</b>	<b>\$ 9,000.00</b>	<b>\$ 7,500.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 355,867.20</b>	<b>\$ 689,635.97</b>	<b>\$ 860,929.65</b>	<b>\$1,065,331.81</b>	<b>\$1,303,978.35</b>	<b>\$1,579,641.42</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>PASIVO A CORTO PLAZO</b>						
CUENTAS POR PAGAR		\$ 90,666.69	\$ 95,972.69	\$ 99,706.26	\$ 103,588.08	\$ 107,624.02

ISR POR PAGAR		\$ 94,888.69	\$ 111,774.92	\$ 132,829.57	\$ 155,713.42	\$ 180,565.69
PTU POR PAGAR		\$ 27,111.06	\$ 31,935.69	\$ 37,951.30	\$ 44,489.55	\$ 51,590.20
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	<b>\$ 212666.44</b>	<b>\$ 239683.31</b>	<b>\$ 270487.13</b>	<b>\$ 303791.04</b>	<b>\$ 339779.91</b>
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>						
CREDITO BANCARIO	\$ 177,933.60	\$ 149,925.12	\$ 118,555.62	\$ 83,421.78	\$ 44,071.89	\$ -
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 177,933.60</b>	<b>\$ 149,925.12</b>	<b>\$ 118,555.62</b>	<b>\$ 83,421.78</b>	<b>\$ 44,071.89</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 177,933.60</b>	<b>\$ 362,591.56</b>	<b>\$ 358,238.93</b>	<b>\$ 353,908.92</b>	<b>\$ 347,862.93</b>	<b>\$ 339,779.92</b>
CAPITAL CONTABLE						
CAPITAL SOCIAL	\$ 177,933.60	\$ 177,933.60	\$ 177,933.60	\$ 177,933.60	\$ 177,933.60	\$ 177,933.60
RESULTADO DEL EJERCICIO		\$ 149,110.81	\$ 175,646.31	\$ 208,732.18	\$ 244,692.52	\$ 283,746.09
RESULTADO DE EJERCICIO ANTERIOR		\$ -	\$ 149,110.81	\$ 324,757.12	\$ 533,489.29	\$ 778,181.81
<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>	<b>\$ 177933.60</b>	<b>\$ 327044.40</b>	<b>\$ 502690.71</b>	<b>\$ 711422.89</b>	<b>\$ 956115.41</b>	<b>\$ 1239861.50</b>
PASIVO MAS CAPITAL CONTABLE	\$ 355,867.20	\$ 689,635.97	\$ 860,929.65	\$1,065,331.81	\$1,303,978.35	\$ 1,579,641.42

Fuente: elaboración propia

La tabla 41 nos señala la cantidad de bienes y derechos que posee la agencia para realizar sus actividades y la prestación de servicios con un valor de \$ 355,867.20, por lo que la cantidad de financiamiento con la que contará la empresa a través de la institución bancaria Santander será de \$ 177,933.60 y la aportación de los socios de \$ 177,933.60.

## CAPÍTULO V: EVALUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

### 5.1 Flujos de efectivo

Tabla 42: Flujo de efectivo proyectado

CONCEPTO	0	2016	2017	2018	2019	2020
UTILIDAD NETA		\$ 149,110.81	\$ 175,646.31	\$ 208,732.18	\$ 244,692.52	\$ 283,746.09
(+) DEPRECIACION Y AMORTIZACION		\$ 26,367.72	\$ 26,367.72	\$ 26,367.72	\$ 26,367.72	\$ 26,367.72
(+) RECUPERACION DE ACTIVO FIJO						\$ 136,528.60
(-) INVERSION INICIAL	\$355,867.20					
(-) PAGO DE CREDITO		\$ 28,008.48	\$ 31,369.50	\$ 35,133.84	\$ 39,349.90	\$ 44,071.89
(-) INCREMENTO DE CAPITAL DE TRAB.						
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO	-\$ 355,867.20	\$ 147,470.05	\$ 170,644.53	\$ 199,966.06	\$ 231,710.34	\$ 402,570.53

Fuente: elaboración propia

## 5.2 Valor Actual Neto (VAN)

Tabla 43: Valor Actual Neto

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	IMPORTE	%	TMAR/COSTO DE CAPITAL	COSTO REAL	COSTO PROMEDIO PODERADO DE CAPITAL
INSTITUCION FINANCIERA	\$ 177,933.60	50%	12%	8%	3.900%
APORTACION DE LOS SOCIOS	\$ 177,933.60	50%	16%	16%	8.195%
TOTAL	\$ 355,867.20	100%			12.095%

Fuente: elaboración propia

Tabla 44: VAN

VAN FORMULA
\$427,688.06

Fuente: elaboración propia

El valor presente de los flujos es de \$427,688.06 El valor presente neto al ser mayor que cero nos indica que el valor de la agencia tendrá un incremento equivalente al monto del valor presente neto, es decir recuperara la inversión inicial de 355,867.20 y tendrá una mayor rentabilidad de \$427,688.06 e indirectamente aumentara la riqueza de los accionistas (Grupo Banco Mundial, 2014).

## 5.3 Índice de Valor Presente Neto

Tabla 45: Índice de valor presente neto

IVP
1.20

Fuente: elaboración propia

Se genera 1.20 de valor actual neto por cada peso invertido de capital. La inversión se acepta por que se genera más de un peso del valor presente neto por cada peso invertido.

## 5.4 Índice de Rentabilidad

Tabla 46: Índice de rentabilidad

<b>IR</b>
<b>1.20</b>

Fuente: elaboración propia

Se genera 1.20 del valor de los flujos netos de efectivo de por cada peso invertido de capital, entonces esta inversión es viable ya que genera más de un peso por cada peso invertido.

## 5.5 Tasa Interna de Rendimiento (TIR)

Tabla 47: Tasa interna de rendimiento

<b>TIR</b>
<b>46%</b>

Fuente: elaboración propia

El capital que permanece invertido en el proyecto genera el 46% de rentabilidad promedio anual, es decir el máximo costo que el inversionista podría pagar por el capital prestado y debido a que el TIR es mayor a la tasa del CPPC (12.095%) este se acepta y se continúa con el proyecto (Finanzas Managers, s.f.).

## 5.6 Tasa de Rendimiento Inmediata (TRI)

Tabla 48: Tasa de rendimiento inmediata

<b>TRI</b>
<b>0.41</b>

Fuente: elaboración propia

La tasa de rendimiento inmediata es del 41% esto quiere decir que con el primer año de actividad de la empresa podrá recuperarse el 41% del total del capital invertido.

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

Tabla 49: Periodo de recuperación de la Inversión

INVERSION INICIAL	\$ 355,867.20
FN1 1 AÑO INVERSION	\$ 147,470.05
COSTO NO RECUPERADO	\$ 208,397.15
FN2 2 AÑO INVERSION	\$ 170,644.53
COSTO NO RECUPERADO	\$ 37,752.62
FN3	\$ 199,966.06
	0.188795155
MESES (AÑO)	12
MESES	2.265541861
TOTAL MESES INVERSION	2
MENOS MESES	0.265541861
DIAS (MES)	30
DIAS	7.96625584
TOTAL DIAS INVERSION	7
	0.96625584

Fuente: elaboración propia

El periodo de recuperación de la inversión inicial será en 2 años con 2 meses y 7 días.

## 5.8 Índice de Rendimiento Contable (IRC)

Tabla 50: Índice de rendimiento contable

<b>IRC</b>
<b>63.6%</b>

Fuente: elaboración propia

Los socios recibirán un rendimiento máximo promedio del 63.6% sin caer en riesgos innecesarios.

## 5.9 Análisis de sensibilidad

Tabla 51: Análisis de Sensibilidad

PERIODO	AÑO	FNE	ESTADO DE LA ECONOMIA		
			PESIMISTA	PROBABLE	OPTIMISTA
<b>VARIACION DEL FNE SEGÚN ESCENARIO</b>			3%		5%
			FLUJOS NETOS DE EFECTIVO		
INVERSION INICIAL NETA		-\$ 355,867.20	-\$ 355,867.20	-\$ 355,867.20	-\$ 355,867.20
<b>1</b>	2016	\$ 147,470.05	\$ 140,096.54	\$ 147,470.05	\$ 154,843.55
<b>2</b>	2017	\$ 170,644.53	\$ 162,112.31	\$ 170,644.53	\$ 179,176.76
<b>3</b>	2018	\$ 199,966.06	\$ 189,967.76	\$ 199,966.06	\$ 209,964.36
<b>4</b>	2019	\$ 231,710.34	\$ 220,124.83	\$ 231,710.34	\$ 243,295.86
<b>5</b>	2020	\$ 402,570.53	\$ 382,442.00	\$ 402,570.53	\$ 422,699.05
	<b>TOTAL</b>	\$ 1,152,361.50	\$ 1,094,743.43	\$ 1,152,361.50	\$ 1,209,979.58

Fuente: elaboración propia

ESTADO DE LA ECONOMIA			
DATOS PRONOSTICADOS	PESIMISTA	PROBABLE	OPTIMISTA
VPN	\$ 388,510.30	\$ 427,688.06	\$ 466,865.82
TIR	43%	46%	49%

Fuente: elaboración propia

El análisis de sensibilidad es una herramienta que se utiliza para estudiar el riesgo que presenta el proyecto frente a cambios de ciertas variables críticas, Se asumen cambios de, por ejemplo, 5% para una variable optimista de la economía y de igual manera 3% para una variable pesimista. Esto quiere decir que a pesar de tener un estado de la economía pesimista el proyecto aún sigue siendo rentable con un 43% de rentabilidad promedio anual.

## 5.10 Razones financieras o índices financieros

Tabla 52: Razones financieras

RAZONES	FORMULAS	2016	2017	2018	2019	2020
LIQUIDEZ	ACTIVO CIRCULANTE / PASIVO CIRCULANTE	2.07	2.66	3.21	3.73	4.23
	(ACTIVO CIRCULANTE-INVENTARIO) /PASIVO CIRCULANTE	NO APLICA NO MANEJA INVENTARIOS				
ENDEUDAMIENTO	CAPITAL CONTABLE/PASIVO TOTAL	0.49	0.50	0.50	0.51	0.52
	PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL	0.26	0.42	0.34	0.27	0.22
	CAPITAL CONTABLE/ACTIVO TOTAL	0.26	0.21	0.17	0.14	0.11
	UTILIDAD DE OPERACIÓN/ INTERES	12.70	17.75	26.68	44.44	97.55
EFICIENCIA	PROM DE C. X COBRAR/VENTAS PROM DIARIAS	34	35	36	38	39
	PROM. DE INVENT/COSTO PROM DIARIO	NO APLICA NO MANEJA INVENTARIOS				
	VENTAS NETAS/ CAPITAL CONTABLE	10.37	11.00	11.67	12.38	13.13
	VENTAS NETAS/ACTIVO TOTAL	2.67	2.27	1.95	1.69	1.48
	VENTAS NETAS/ACTIVO FIJO	7.82	9.27	11.14	13.65	17.11
	ACTIVO FIJO/CAPITAL CONTABLE	1.33	1.19	1.05	0.91	0.77
	UTILIDAD BRUTA/ VENTAS NETAS	0.41	0.41	0.42	0.44	0.45
RENTABILIDAD	UTILIDAD NETA/VENTAS NETAS	0.08	0.09	0.10	0.11	0.12
	UTILIDAD NETA/CAPITAL CONTABLE	0.84	0.99	1.17	1.38	1.59
	UTILIDAD NETA/ACTIVO TOTAL	0.22	0.20	0.20	0.19	0.18

Fuente: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Como se pudo observar en todo el trabajo, se ha cumplido el objetivo establecido de determinar la factibilidad y viabilidad de implementar una agencia de enfermería en la ciudad de Chetumal Quintana Roo

En cuanto al estudio de mercado da a conocer la existencia de un mercado potencial y en crecimiento para brindar el servicio de enfermería a domicilio a los adultos mayores y a la población en general.

En cuanto a la parte técnica existen las condiciones físicas para el establecimiento de la empresa también se cuenta con los insumos necesarios para realizar sus operaciones y con instituciones educativas facultadas para proporcionar enfermeros(as) de calidad y ética profesional.

En la evaluación económica y financiera se pudo constatar la rentabilidad de la agencia de enfermería al tener resultados positivos y generar ganancia en cada uno de los años proyectados.

Tabla 53: Herramientas de financiamiento

TECNICA	CRITERIO	RESULTADO
VPN	\$ 427,688.06	SE ACEPTA
TIR	46%	SE ACEPTA
IVP	1.20	SE ACEPTA
IR	1.20	SE ACEPTA
VANE	NO APLICA	VARIOS PROYECTOS
IR	1.20	SE ACEPTA
IRC	63.6%	SE ACEPTA

Fuente: elaboración propia

El análisis de los Estados Financieros permite conocer la situación del negocio a una fecha determinada, en cuanto a liquidez, endeudamiento, eficiencia y rendimiento.

En cuanto a su liquidez la agencia de enfermería tiene la capacidad para hacer frente a cualquier situación adversa. Es decir, nuestros recursos (activos) a corto plazo disponibles son suficientes para satisfacer dichas obligaciones.

Con respecto a su endeudamiento podemos observar que su financiamiento está determinado por los socios (50%) y por un tercero (financiamiento bancario 50%) con lo cual hay que tener mucha precaución debido a que no podemos ir aumentando más nuestro pasivo porque la empresa quedaría en manos de terceros, el objetivo es ir disminuyendo cada vez el pasivo procurando siempre que la proporción de recursos de los accionistas sea superior a los pasivos del negocio, ya que de otra manera, se corre el riesgo de adquirir más pasivos de los que la empresa puede razonablemente cubrir.

La agencia genera un margen de operación del 41%, después de los gastos financieros el margen neto es del 8%, su rentabilidad económica (roa) es del 22% y la rentabilidad para los accionistas (roe) es del 84% y la empresa tarda en recuperar su inversión en 2 años con 2 meses y 7 días.

Aumentar la participación de mercado será de utilidad para poder aprovechar más los recursos de la agencia de tal manera disminuirá nuestro costo de servicio con la finalidad de bajar precios y estos puedan ser más accesibles para los ciudadanos de Chetumal. Una vez ya posicionados en el mercado y siendo pioneros en este tipo de servicios podremos ir aumentando los precios con la finalidad de reconocer la calidad de servicios que ofrecemos u ofrecer una gama de servicios básicos para aquellas personas que no cuenten con el capital suficiente para contratar los servicios de la agencia de enfermería con plenitud y hacerlos sentir a gusto e importantes para la empresa de tal manera poder conseguir su fidelidad hacia la agencia de enfermería.

Los servicios básicos nos ayudarán a mantener y conseguir clientes fieles que no cumplan con nuestro mercado objetivo de clase social AB o B pero podrá servir de estrategia por cualquier empresa que quiera ingresar al mercado de servicios médicos a domicilio (imitadores).

Dentro de las limitaciones que se encontraron para desarrollar el presente trabajo se encuentra la falta de conciencia por parte de los familiares con la calidad de vida que merecen los pacientes, por otro lado Quintana Roo es un estado que

está regido por usos y costumbres y este es un servicio nuevo para ellos, por lo que tienen que adaptarse y cambiar la costumbre de que un familiar el cual no este calificado sea el responsable del cuidado de las personas de tercera edad o niños que requieran de algún cuidado, por lo tanto es necesario emplear personal especializado para este tipos de labores ya que ellos cuentan con el conocimiento y la preparación por si alguna contingencia llegara a ocurrir.

## RECOMENDACIONES

En general al concluir el plan estratégico y el plan de viabilidad se determinó que la agencia de enfermería es una empresa viable y factible, por lo cual se recomienda su implementación en el mercado.

Este proyecto demostró que existe una gran demanda del servicio de enfermería a domicilio y que su ejecución generara altos índices de rentabilidad.

Se le recomienda a la universidad llevar a cabo un seguimiento de los planes de negocios realizados por los estudiantes para apoyarlos en la implementación del mismo y cumpla con su objetivo de egresar estudiantes de la licenciatura en sistemas comerciales como emprendedores y de tal manera fomentar la creación de nuevas empresas y mejora de la economía de la ciudad con la creación de nuevos empleos.

Se les recomienda a los estudiantes no abandonar su idea y sus sueños de ser emprendedores debido a que existen diversos organismos que apoyan con financiamiento las ideas de las personas emprendedoras que cuenten con un plan de negocio.

A los profesores se les recomienda comprometerse con el estudiante para realizar un buen plan de negocio a través de observaciones, mejoras continuas y proporcionarle material de apoyo como guía para la elaboración del proyecto.

Se debe realizar eventos anuales en el cual se invite a empresarios que compartan la visión del estudiante que los ayude a mejorar sus planes de negocios a través de ideas y críticas de los mismos, y en su caso la oportunidad de asociarse al plan de negocios con una participación significativa de dicho proyecto aportando capital para la inversión inicial y pueda este llevarse a cabo.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ROA:** Es la relación entre el beneficio logrado durante un determinado periodo y el activo total. Es decir, mide la capacidad de los activos de una empresa para generar renta.

**ROE:** es la rentabilidad de los fondos propios o rentabilidad financiera.

**Solvencia financiera:** es la capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo. En ocasiones es referida como liquidez, pero ésta es solo uno de los grados de solvencia.

**Sostenibilidad:** es la habilidad de un proyecto para mantener un nivel aceptable de flujo de beneficios, a través de su vida económica, que asegure el aporte al bienestar de la sociedad.

**Margen de operación:** El margen de operación de una empresa es una medida de cuánto la rentabilidad puede realizar sus funciones básicas, sostenidas.

**Margen neto:** indicador de rentabilidad que se define como la utilidad sobre las ventas netas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Salud Pública. (2013). *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Resultados por entidad federativa. Quintana Roo*. Obtenido de <http://ensanut.insp.mx/informes/QuintanaRoo-OCT.pdf>
2. Abraham Hernandez Hernandez, A. H. (2008). *Formulacion y Evaluacion de Proyectos de Inversion*. Mexico: Cengage Learning.
3. Báez-Hernández, F. J., Nava-Navarro, V., Ramos-Cedeño, L., & Medina-López, O. M. (Agosto 2009). *El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/741/74112142002.pdf>
4. Buzzi Alfredo, A. R. (2008). *Evolucion historica de la medicina*. Buenos Aires: Panamericana.
5. Carlos Tena Tamayo, F. H. (2007). *La comunicacion humana en la relacion medico-paciente*. Mexico: Prado.
6. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. UNAM. (Febrero de 2012). *Iztacala*. Obtenido de [http://www.iztacala.unam.mx/cuidarte/basics/primernumero\\_pdfs/9LaEnfermeriaEnMexico\\_FEB12.pdf](http://www.iztacala.unam.mx/cuidarte/basics/primernumero_pdfs/9LaEnfermeriaEnMexico_FEB12.pdf)
7. Finanzas Mangers. (s.f.). *Finanzas Mangers*. Obtenido de <http://www.finanzasmanagers.com/2010/10/el-roa-vs-el-roe-ratio-economico.html>
8. Grupo Banco Mundial. (2014). *Midiendo Regulaciones para Hacer Negocios*. Obtenido de <http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/mexico/sub/canc%C3%BAn-benito-ju%C3%A1rez/topic/starting-a-business>
9. INEGI. (2011). *Panorama Sociodemográfico de Qroo*. Obtenido de [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora\\_socio/qroo/Panorama\\_QRoo.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/qroo/Panorama_QRoo.pdf)
10. INEGI. (2011). *Panorama sociodemográfico de Quintana Roo*. Obtenido de [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora\\_socio/qroo/Panorama\\_QRoo.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/qroo/Panorama_QRoo.pdf)

11. John, D. F. (1998). *Financiamiento de Proyectos*. Mexico: Prentice Hall.
12. Jorge Arturo Hinojosa, H. A. (2000). *Evaluación Económico-Financiera de Proyectos de Inversión*. Mexico: Trillas.
13. Jose Ramon Martinez Riera, R. d. (2012). *Enfermería en Atención Primaria*. España: Lexus.
14. Joseph F. Hair Jr, R. P. (2004). *Investigación de Mercados*. Mexico: McGraw-Hill.
15. Jr., G. A. (2003). *Investigación de Mercados*. Mexico: Thomson.
16. Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. México: Prentice Hall.
17. Ledesma, M. d. (2010). *Fundamentos de enfermería*. Mexico: Limusa.
18. Lincoln, N. K. (2011). *Manual de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
19. Lopez, A. A. (2001). *Investigación de Mercados*. Mexico: Continental.
20. Luis Cavasos Guzman, J. G. (2009). *Historia y evolución de la medicina*. Mexico: El manual Moderno.
21. Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados: Un Enfoque Aplicado*. México: Prentice Hall.
22. Mintzberg, H. (1997). *El Proceso Estratégico*. Mexico: Prentice-Hall.
23. Perero, M. d. (2012). *Administración de los servicios de enfermería*. Mexico: McGrawHill.
24. Rada, V. D. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC.
25. Rey, J. C. (2008). *De la práctica de la enfermería a la teoría enfermera. Concepciones presentes en el ejercicio profesional*. Obtenido de [http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/2700/Tesis\\_De%20la%20pr%C3%A1ctica%20a%20la%20teor%C3%ADa.pdf?sequence=1](http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/2700/Tesis_De%20la%20pr%C3%A1ctica%20a%20la%20teor%C3%ADa.pdf?sequence=1)
26. Rn, J. L. (2000). *Cuidados de Enfermería*. Mexico: McGraw-Hil. Obtenido de McGraw-Hil
27. Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2006. ). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
28. Rodriguez, F. G. (2010). *Legislación en Enfermería*. Mexico: Trillas.

29. Secretaria de Economía. (ctubre de 2015). Obtenido de Quintana Roo:  
<http://www.economia.gob.mx/delegaciones-de-la-se/estatales/quintana-roo#>
30. Secretaria de Economía. (Octubre 2015). *Secretaria de Economía*. Obtenido de <http://www.economia.gob.mx/delegaciones-de-la-se/estatales/quintana-roo#>
31. Susana Rosales Barrera, E. R. (2004). *Fundamentos de enfermería* . Mexico: El Manual Moderno.
32. Taylor, T. C. (2000). *Investigacion de Mercados*. Colombia: McGraw-Hill.
33. Urbina, G. B. (2001). *libro Evaluación De Proyectos*. Mexico: McGraw-Hill.
34. Valiente, J. U. (2004). *Teoría de la Contabilidad Financiera*. Madrid: Ediciones Academicas, S.A.
35. Vargas, M. C. (2009). *Manual de evaluacion del servicio de enfermería: Estrategias para su aplicacion*. Mexico: Medica Panamericana.
36. Vgaray, D. d. (2004). *Comercialización y Retailing. Distribución comercial aplicada*. Madrid, España: Prentice Hall.
37. Webster, A. (2001). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Irwin McGraw-Hill.
38. Wilson Astudillo Alarcon, C. M. (2008). *Medicina Paliativa: Cuidados del enfermero en el final de la vida y atencion a su familia*. España: Eunsa.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario aplicado



¡Buenas tardes! Somos estudiantes de la universidad de Quintana Roo y estamos realizando esta encuesta con fines académicos, la información vertida en ella será de uso restringido.

### ENCUESTA

Marque con una x la opción que elija

1. ¿En su hogar y de familiares alguno padece una enfermedad que requiera un cuidado especial?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Si su respuesta es No pase a la pregunta número 7.

2. ¿ha contratado el servicio de algún enfermero (a)?

Sí\_\_ No\_\_

3. ¿Semanalmente cuánto paga por los servicios de cuidado?

De:

500-600 \_\_\_\_

600-700 \_\_\_\_

Más de 700 \_\_\_\_

4. ¿Cómo le pareció el servicio que contrato?

Bueno\_\_ malo\_\_ regular\_\_ pésimo\_\_

5. ¿volvería a contratar un servicio de enfermero?

Sí\_\_ No\_\_

6. ¿Quién realiza los gastos médicos?

Jefe del hogar \_\_\_

Padres \_\_\_

Hijos \_\_\_

Otro \_\_\_

7. ¿contrataría los servicios de una agencia de cuidados médicos?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

8.

¿De los siguientes factores cuales o cuales tomaría en cuenta para contratar los servicios?

- Precio
- calidad
- reputación
- empleados
- horario
- ninguno

9. En que turno le gustaría contratar los servicios de la agencia

- mañana (7am - 3pm) \_\_\_
- Tarde (3pm - 10pm) \_\_\_
- 24 horas \_\_\_

10. ¿A su parecer en qué lugar de la ciudad de Chetumal se puede establecer una agencia de cuidados medico?

Centro \_\_\_

Colonias populares  
(Forjadores jardines caribe etc.) \_\_\_

Plaza las américas \_\_\_

Multiplaza \_\_\_

**¡Gracias por su tiempo y apoyo!**