



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

BUSINESS SCHOOL

Trabajo de fin de Carrera Titulado:

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO
SOCIAL DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE
EXTREMIDADES INFERIORES EN LA NIÑEZ DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2019”**

Realizado por:

MARÍA JOSÉ VILLACRÉS DURÁN

Directora del Plan de Negocios

Phd. CARMEN AMELIA CORAL

Requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Quito, Febrero de 2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, MARÍA JOSÉ VILLACRÉS DURÁN, con cédula de identidad No. 171142846-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

MARÍA JOSÉ VILLACRÉS DURÁN

CC: 171142846-4

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:
**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO
SOCIAL DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE EXTREMIDADES
INFERIORES EN LA NIÑEZ DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2019**

Realizado por:
MARÍA JOSÉ VILLACRÉS DURÁN

Como requisito para la obtención del título de:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ha sido dirigido por la profesora
Phd. CARMEN AMELIA CORAL
Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Phd. CARMEN AMELIA CORAL
DIRECTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico al incansable esfuerzo y enseñanzas de mis padres María Teresa Durán y Romel Villacrés por su inmenso amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Ha sido un privilegio ser su hija, son los mejores padres, a mi hermana María Anatolía Villacrés por acompañarme y preocuparse en cada etapa de mi vida, a mis familiares y amigos, que siempre estuvieron apoyándome.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres María Teresa Durán y Romel Villacrés en especial a mi hermana María Anatolia Villacrés por ser ese apoyo incondicional y a mi abuelita Dolores Andrade por siempre brindarme su infinito amor y cariño, LOS QUIERO MUCHO.

Académicamente agradezco a todos los maestros de la de la Universidad Internacional SEK que incorporaron las herramientas necesarias para el desarrollo de este trabajo, a mí directora de tesis Phd. CARMEN AMELIA CORAL, por ser la persona que guío con agrado cada paso de la investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está enfocado en implementar o crear un centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y niñas, ofreciendo diferentes servicios y procesos de rehabilitación física, de manera eficiente y económica para la población infantil con escasos recursos económicos.

La iniciativa surgió, al percibir que las familias con escasos recursos económicos no presentan centros especializados que pudieran facilitarles servicios de rehabilitación a niños y/o niñas con trastornos, lesiones o alteraciones en sus miembros inferiores, y que afectan sus actividades funcionales.

Por tal motivo, se realizó un análisis cualitativo y un estudio de mercado, para determinar la factibilidad de la implementación de un centro social en el Distrito Metropolitano de Quito, identificando una proporción de 395 niños y/o niñas que requerirían los servicios de tratamientos y rehabilitación física para extremidades inferiores.

Palabras claves: Centro social, Rehabilitación física, Extremidades inferiores, Niñez, Pobreza

SUMMARY

The present research work is focused on implementing or create a social center for physical rehabilitation of lower limbs for boys and girls, offering different services and processes of physical rehabilitation, efficient and economical way for the population of children with limited economic resources.

The initiative arose, realizing that families with limited financial resources do not have specialized centers that could provide rehabilitation services to boys and girls who have disorders, injuries or alterations in the lower limbs, which affect their functional activities.

For this reason, qualitative analysis and market study were carried out to determine if this social center could be implemented in the Metropolitan District of Quito. There were identified 395 boys and / or girls who would require treatment or physical rehabilitation for lower extremities.

Keywords: Social center, Physical rehabilitation, Lower extremities, Childhood, Poverty

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	i
DECLARATORIA.....	i
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	i
RESUMEN.....	i
SUMMARY	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	i
INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCIÓN DE NEGOCIO	2
2. ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	2
2.1. MACROENTORNO.....	2
2.1.1. Político.....	2
2.1.2. Económico	4
2.1.3. Social	6
2.1.4. Tecnológico	9
2.1.5. Ambiental	10
2.1.6. Legal	10
2.2. MICROENTORNO	13
2.2.1. Proveedores - Poder de negociación de los proveedores.....	13
2.2.2. Participantes potenciales – Riesgo de nuevas empresas.....	14
2.2.3. Compradores - Poder de negociación de los compradores	14
2.2.4. Sustitutos - Amenaza de servicios sustitutos	15
2.2.5. Competidores de la industria - Rivalidad entre empresas actuales.....	16
2.2.6. Matriz FODA.....	19
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	20
3.1. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS.....	20
3.2. NOMBRE Y LOGOTIPO.....	20
3.2.1. Misión.....	20
3.2.2. Visión.....	21
3.2.3. Principios y Valores.....	21
3.3. MODELO CANVAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	21
3.4. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS	22

3.5. ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN	22
4. ESTUDIO DE MERCADO	24
4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	24
4.2. FUENTES DE INFORMACIÓN	24
4.3. METODOLOGÍA	25
4.3.1. Análisis cuantitativo	25
4.3.1.1. Población	25
4.3.1.2. Muestra	26
4.3.1.3. Validación de Encuesta	27
4.3.1.4. Resultados.....	27
4.3.2. Análisis cualitativo	43
4.3.2.1. Resultados de entrevista a consumidores	43
4.3.2.2. Resultados de entrevista a profesionales	48
4.4. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO	55
4.4.1. Introducción.....	55
4.4.2. Crecimiento.....	56
4.4.3. Madurez	56
4.4.4. Declive.....	56
4.5. ESTIMACIÓN DE VENTAS	57
4.6. PLAN DE MARKETING.....	59
4.6.1. Mezcla de mercadotecnia	59
4.6.1.1. Precio	59
4.6.1.2. Servicio	60
4.6.1.3. Plaza.....	61
4.6.1.4. Comunicación	62
4.6.2. Estrategias generales de marketing.....	62
4.6.2.1. Estrategias de precio	62
4.6.2.2. Estrategias de servicio	62
4.6.2.3. Plaza.....	63
4.6.2.4. Estrategias comunicación	63
5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	65
5.1. PLAN DE OPERACIONES	66
5.1.1. Decisiones estratégicas	66
5.1.1.1. Selección y diseño del servicio.....	66

5.1.1.2.	Selección y diseño del proceso del servicio	67
5.1.1.3.	Localización de instalaciones	73
5.1.1.4.	Distribución de la planta	74
5.1.2	Decisiones tácticas	74
5.1.1.5.	Gestión de inventarios	74
5.1.1.6.	Programación de operaciones	75
5.1.1.7.	Control de calidad	79
5.2.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	80
5.2.1.	Perfiles de Personal	80
5.3.	ANÁLISIS LEGAL	84
6.	ESTUDIO FINANCIERO	85
6.1.	ANÁLISIS DE FLUJOS DE CAJA DEL PROYECTO	86
6.1.1.	Flujo de caja inicial	86
6.1.1.1.	Inversión inicial activos	86
6.1.1.2.	Fuentes de financiamiento y amortización	88
6.1.2.	Flujo de caja operativo	91
6.1.2.1.	Ingresos proyectados	91
6.1.2.2.	Egresos proyectados	92
6.1.2.3.	Flujo de caja proyectado	94
6.1.2.4.	Punto de equilibrio	95
6.2.	ANÁLISIS DE LA TASA DE DESCUENTO DEL PROYECTO	96
6.2.1.	Tasa mínima aceptada de rendimiento TMAR	96
6.3.	INDICADORES FINANCIEROS	97
6.3.1.	VAN y TIR	97
6.3.2.	Período de recuperación de la inversión	98
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
7.1.	CONCLUSIÓN	98
7.2.	RECOMENDACIÓN	100
8.	BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	102
8.1.	BIBLIOGRAFÍA	102
8.2.	ANEXOS	108

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Coeficiente de Gini en Ciudades.....</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 2. Equipos tecnológicos</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 3. Derechos y Obligaciones de Organizaciones Sociales.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 4. Habitantes con escasos recursos</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 5. Precio de Centros Privados de Rehabilitación Física.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 6. Resumen de fuerzas de Porter.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 7. Matriz FODA</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 8. Estrategias del Centro Social</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 9. Población</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 10. Muestra de investigación</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 11. Alfa de Cronbach.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 12. Género de Niños/as.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 13. Edad de Niños/as</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 14. Localidad de Niños/as.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 15. Tipo de tratamiento.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 16. Centro recibe la rehabilitación.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 17. Equipos tecnológicos</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 18. Servicios privados.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 19. Presupuesto de rehabilitación</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 20. Medios de comunicación.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 21. Horario de servicios</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 22. Tipo de tratamientos</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 23. Calificación de servicios.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 24. Demanda de Centro Social</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 25. Presupuesto a pagar</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 26. Frecuencia de solicitud de servicio</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 27. Entrevista consumidores de pregunta 1.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 28. Entrevista consumidores de pregunta 2.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 29. Entrevista consumidores de pregunta 3.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 30. Entrevista a profesionales de pregunta 1</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 31. Entrevista a profesionales de pregunta 2</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 32. Entrevista a profesionales de pregunta 3</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 33. Entrevista a profesionales de pregunta 4</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 34. Entrevista a profesionales de pregunta 5</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 35. Estimación de Demanda</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 36. Estimación de cantidad de ventas.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 37. Precios de los servicios de rehabilitación</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 38. Descripción de los servicios.</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 39. Equipos de rehabilitación.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 40. Matriz de localización.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 41. Descripción de operaciones de diagnóstico de rehabilitación.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 42. Descripción de operaciones de tratamiento neurológico.....</i>	<i>76</i>

<i>Tabla 43. Descripción de operaciones de tratamiento traumatológico.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 44. Descripción de operación de tratamiento físico.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 45. Indicadores de calidad.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 46. Perfil del Gerente General.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 47. Perfil de secretaria / Recepcionista.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 48. Jefe de Servicios de Tratamientos.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 49. Fisioterapeuta Neurológico.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 50. Fisioterapeuta Traumatológico.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 51. Fisioterapeuta Básico.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 52. Fisioterapeuta Traumatológico.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 53. Requisitos legales.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 54. Activos Tangibles.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 55. Activos Intangibles de Tecnología y Constitución.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 56. Inversión inicial.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 57. Depreciación de activos.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 58. Financiamiento de Inversión Inicial.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 59. Resumen de Préstamo.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 60. Amortización de préstamo.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 61. Determinación de la demanda.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 62. Valores de Subsidio.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 63. Ventas Proyectadas.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 64. Sueldo y Salarios.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 65. Gastos y Costos Fijos.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 66. Resumen de Egresos.....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 67. Flujo de Caja.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 68. Punto de Equilibrio.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 69. Variables de la TMAR.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 70. Cálculo de TMAR.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 71. Tasa mínima aceptada de rendimiento.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 72. Flujo de Caja de Operaciones.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 73. VAN.....</i>	<i>97</i>

Índices de Figuras

<i>Figura 1. Producto Interno Bruto (PIB).</i>	5
<i>Figura 2. Precio del barril de petróleo.</i>	5
<i>Figura 3. Variación por industria.</i>	6
<i>Figura 4. Evolución nominal de la línea de ingreso.</i>	7
<i>Figura 5. Evolución de pobreza.</i>	7
<i>Figura 6. Evolución de pobreza extrema</i>	8
<i>Figura 7. Logotipo</i>	20
<i>Figura 8. Modelo CANVAS.</i>	22
<i>Figura 9. Gráfico de Género de Niños/as.</i>	28
<i>Figura 10. Gráfico de Edad de Niños/as</i>	29
<i>Figura 11. Gráfico de Localidad de Niños/as.</i>	30
<i>Figura 12. Gráfico de Tipo de tratamiento.</i>	31
<i>Figura 13. Gráfico de Centro recibe la rehabilitación.</i>	32
<i>Figura 14. Gráfico de Equipos tecnológicos</i>	33
<i>Figura 15. Servicios privados</i>	34
<i>Figura 16. Gráfico de Presupuesto de rehabilitación</i>	35
<i>Figura 17. Gráfico de Medios de comunicación.</i>	36
<i>Figura 18. Gráfico de Horario de servicios</i>	37
<i>Figura 19. Tipo de tratamientos</i>	38
<i>Figura 20. Gráfico de Calificación de servicios.</i>	39
<i>Figura 21. Gráfico de Demanda de Centro Social</i>	40
<i>Figura 22. Presupuesto a pagar</i>	41
<i>Figura 23. Frecuencia de solicitud de servicios</i>	42
<i>Figura 24. Ciclo de vida del Producto.</i>	55
<i>Figura 25. Folleto Informativo sobre Centro de Rehabilitación Física para Niños Nueva Esperanza.</i>	64
<i>Figura 26. Facebook de Centro de Rehabilitación Nueva Esperanza.</i>	65
<i>Figura 27. Diagrama de flujo de diagnóstico de rehabilitación</i>	69
<i>Figura 28. Diagrama de operaciones de tratamiento neurológico</i>	70
<i>Figura 29. Diagrama de operaciones de tratamiento traumatológico.</i>	71
<i>Figura 30. Diagrama de operaciones de tratamiento físico.</i>	72
<i>Figura 31. Localizaciones Potenciales</i>	73
<i>Figura 32. Diseño del Centro Social</i>	74
<i>Figura 33. Estructura Organizacional.</i>	80

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con una gran cantidad de centros o establecimientos que presuntamente realizan tratamientos fisioterapéuticos y rehabilitaciones físicas para aliviar lesiones o heridas de distinta índole, y algunas sin cumplir con las normativas sanitarias y presentar permiso de funcionamiento. El surgimiento de estos establecimientos, se deben en gran medida a los costos que acarrear los servicios de rehabilitación física, que están entre los USD 20 y 25 la consulta diaria (Revista Lideredes, 2018); llegando a costar mensualmente para una persona con ataxia muscular alrededor de los USD 360,00 y los que padecen de discapacidades físicas el costo puede ser aún mayor.

Según Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2019), la ciudad de Quito cuenta con alrededor de 3.827 niños y/o niñas, que presentan alguna discapacidad física o cognitivas, donde el 27,48% destacan un grado de discapacidad de 30% y 49%. Los cuales requieren de terapias y rehabilitaciones físicas constantes, para mejorar sus funciones musculares o simplemente para evitar que desarrollen en el futuro enfermedades como osteoporosis y deformidad de sus huesos.

En este contexto, la mayoría de las familias y padres que perciben remuneraciones mínimas y que exhiben dificultades para costear terapias y rehabilitaciones físicas para las extremidades inferiores de sus hijos, buscan alternativas o centros especializados, que les permitan mejorar o tratar los padecimientos de sus niños y/o niñas.

Sin embargo, la mayoría de las instituciones y centros especializados en realizar servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores, presentan altos precios de venta, debido a los equipos y herramientas que requieren para la ejecución de dichos servicios, como los instrumentos de estimulación. Son pocos los centros o consultorios especializados y capacitados en brindar servicios de tratamiento y rehabilitación física de las extremidades inferiores, a precios económicos.

La constante necesidad que destacan las familias con limitaciones económicas y con bajos recursos, en la búsqueda de tratamientos de rehabilitación física para las extremidades de sus niños y/o niñas; ha incentivado o provocado el incremento de centros o establecimientos de servicios clandestinos, en el Distrito Metropolitano de Quito, los cuales efectúan tratamientos pocos ortodoxos y perjudiciales para la condición física y mental del infante.

1. DESCRIPCIÓN DE NEGOCIO

La propuesta de negocio está centrada en un centro y/o institución social especializada en la rehabilitación física de niños y/o niñas que presentan problemas o dificultades en sus extremidades inferiores en el Distrito Metropolitano de Quito.

Por lo tanto, el proyecto se ubica en el mercado de atención de la salud humana y la asistencia social, pero sin pertenecer al sector de atención y asistencia a enfermos, donde se pueden ubicar los hospitales y centros de atención médica; corresponde preferiblemente al sector de cuidados especializados.

La idea principal del negocio es establecer un centro que pueda satisfacer la demanda que presentan los familiares y/o padres de escasos recursos económicos, de atención terapéutica para la rehabilitación de las extremidades inferiores de sus niños y/o hijos. Pero actualmente, la mayoría de los centros especializados en brindar dicha atención en el Distrito Metropolitano de Quito, costean las terapias de rehabilitación a precios pocos accesibles para la población de clase baja, y puede variar de acuerdo a la problemática y gravedad que presente el infante.

Es por ello, que se considera viable y factible la implementación de un centro social de rehabilitación física para niños y/o niñas de familias con escasos recursos económicos, en virtud que existe una necesidad y los trabajos de rehabilitación no acarrear costos relevantes o significativos.

2. ANÁLISIS DEL ENTORNO

En la presente sección se detallan los factores del entorno donde se desarrollarán las actividades del centro social especializado en la rehabilitación física de niños y/o niñas, desde el punto de vista del macroentorno y microentorno.

2.1. MACROENTORNO

2.1.1. Político

En los últimos años se ha evidenciado en el Ecuador, un compromiso en apoyar y brindar atención a la población ecuatoriana con escasos recursos económicos, a través de variedades

de servicios sociales y médicos, que cumplan los estándares de calidad tanto nacionales como internacionales. Se ha aumentado el volumen de inversiones en el sector social, respaldadas por la filosofía del Buen Vivir, que constituye un elemento fundamental de la acción del Estado, plasmado en la nueva Constitución de 2008 y en los planes nacionales (ISAGS, 2012).

Concordando, con lo establecido en la Constitución Política de la República de 1998, sobre la responsabilidad del Estado de establecer un sistema nacional de salud, integrado por las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector, con el fin de garantizar el derecho de salud de los ciudadanos (Asamblea Nacional , 1998).

Desde entonces, la política social que ha caracterizado los dos últimos gobiernos del país, es la provisión gratuita de servicios clave a la población con escasos recursos, como parte de sus derechos como ciudadanos ecuatorianos. Sin embargo, es importante recalcar que a pesar de los esfuerzo que realiza el Estado para mejorar sus sistemas de salud pública, el Ecuador es considerado según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como uno de los países más ineficientes en materia de salud pública, destacando la ineficiencia en la asignación de recursos, la mala administración y la corrupción, como elementos que afectan negativamente la calidad de los servicios sociales y de salud pública (Rodríguez, 2018).

Lo que puede significar que aspectos como la mala administración y la corrupción, afectan directamente el rendimiento y/o efectividad del sistema de salud pública, y las respectivas instituciones que la integran. Factores comunes en los últimos años en el ámbito político del país.

Sin embargo, una de las responsabilidades del Estado de acuerdo con Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (Congreso Nacional, 2002), es la búsqueda de la descentralización y desconcentración del sistema nacional de salud, y el mejor funcionamiento en el sector, a través de la integración y participación de distintas entidades y/o instituciones públicas, autónomas, privadas y comunitarias, pertenecientes al ámbito de la salud y al cuidado de las personas.

Además de ello, el Estado reconoce la importancia que tienen las organizaciones, instituciones y entidades sociales, y las consideran como fuentes de expresión popular y solidaria de los ciudadanos, en la búsqueda de la defensa de los derechos individuales y

colectivos, la gestión y resolución de problemas, para la búsqueda del buen vivir (Asamblea Nacional, 2017).

No obstante, a pesar de los beneficios y ventajas que pueden gozar este tipo de organizaciones, instituciones o entidades de carácter social en el país, para poder establecer su personalidad jurídica, deben tramitar la solicitud en la respectiva institución pública según su naturaleza, para el caso del centro social de rehabilitación física para infantes, corresponde tramitar la autorización en el Sistema Nacional de Salud, y cumplir con sus respectivos estatutos (Asamblea Nacional, 2017).

2.1.2. Económico

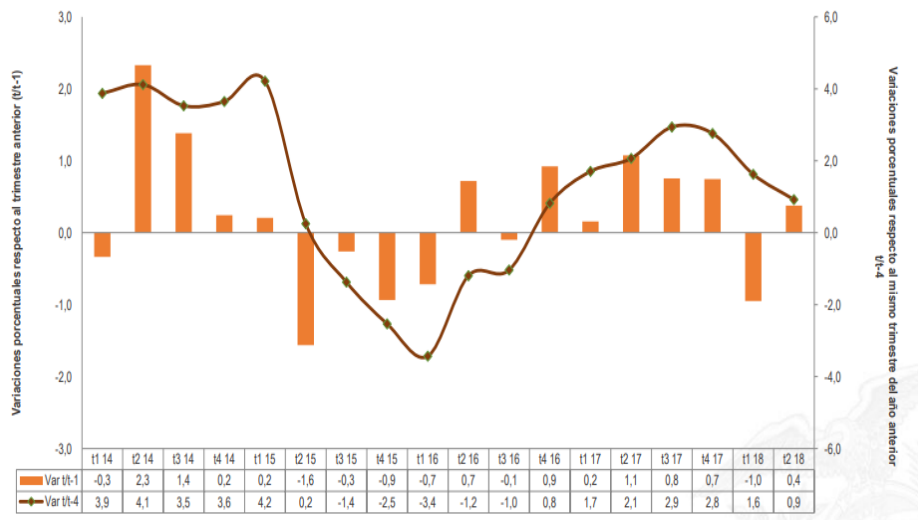
Es evidente que en los últimos años, el Ecuador ha atravesado una situación económica delicada, por ejemplo, la caída y/o desplome de los precios del petróleo en el 2014 y 2015, afectando negativamente la capacidad monetaria del país, ya sea para adquirir bienes, como también para cumplir con sus obligaciones o inversiones sociales en el país.

Estos problemas económicos se vieron acrecentados, principalmente por las equivocadas y erráticas medidas adoptadas en la administración del gobierno anterior, que se enfocaron principalmente en la adquisición de nuevos créditos, limitaciones presupuestarias, preventas petroleras y reducción en las inversiones sociales (Vicuña, 2018).

A pesar del cambio de gobierno, y las medidas económicas adoptadas por el actual presidente Lenín Moreno para restablecer y recuperar la situación económica en el país. Sigue existiendo un panorama de incertidumbre en el país, asociado al ámbito político y económico, debido a la poca efectividad de las medidas económicas adoptadas por el Estado, y la reducción de inversiones sociales y subsidios, que solo han incrementado los problemas de la población rural y de escasos recursos.

De acuerdo con los informes macroeconómicos presentados por el Banco Central del Ecuador (BCE, 2018), para el segundo trimestre de 2018, el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador registro un pequeño crecimiento del 0,4%, pero no representa una recuperación económica relevante o significativa, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

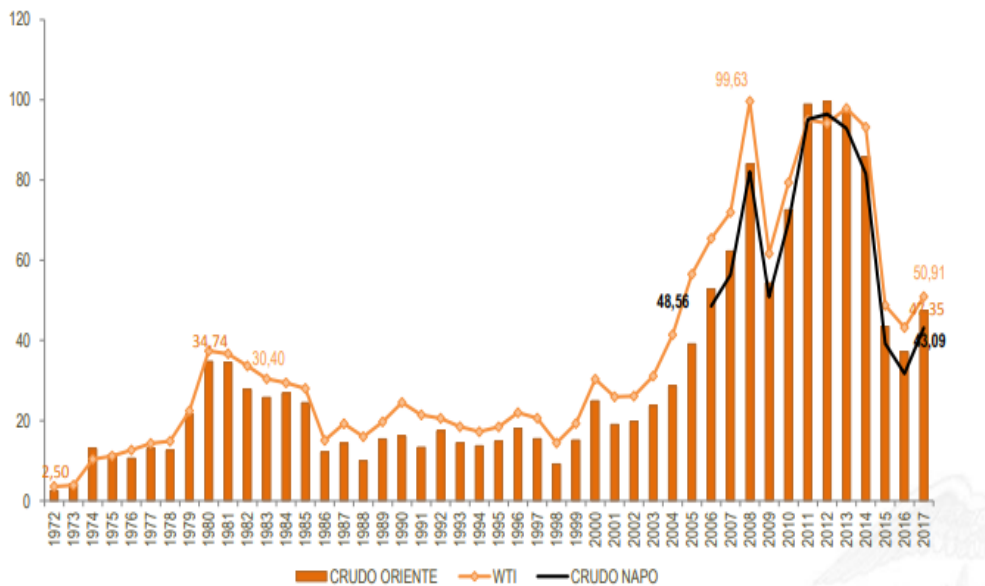
Figura 1. Producto Interno Bruto (PIB).



Adaptado de Banco Central del Ecuador (2018)

Este incremento promedio en el Producto Interno Bruto (PIB) del país, se debe principalmente al dinamismo y crecimiento de las exportaciones de productos petroleros y tradicionales. Además de la reciente recuperación del precio del barril de petróleo en el mercado internacional.

Figura 2. Precio del barril de petróleo.



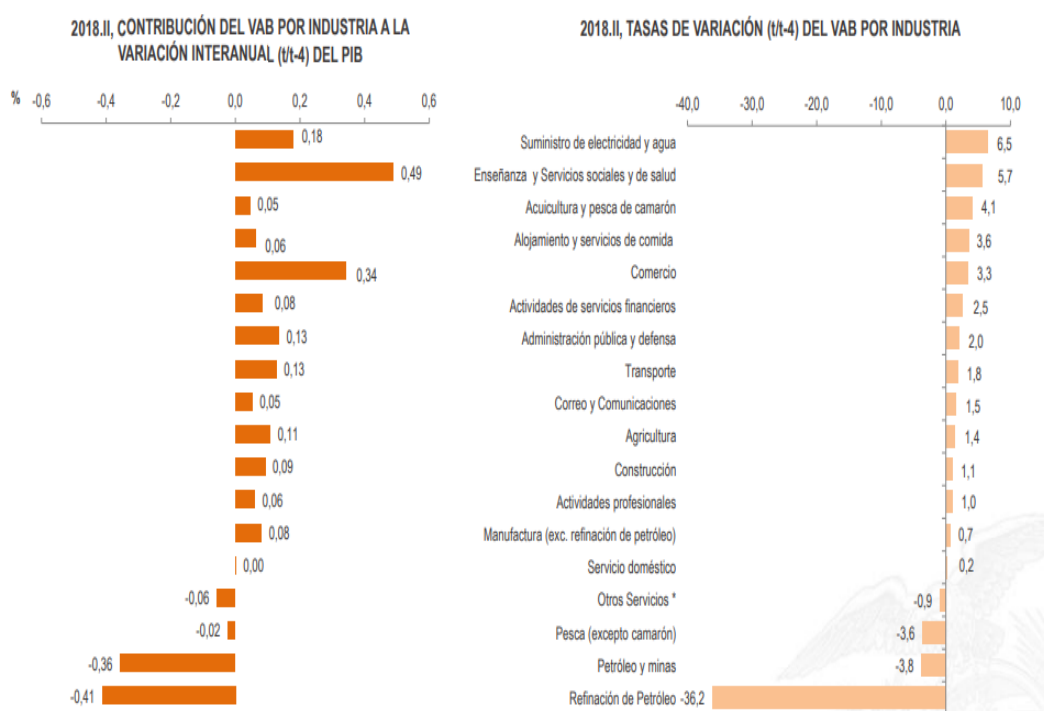
Adaptado de Banco Central del Ecuador (2018)

Como se puede apreciar, existe una recuperación frágil y lenta en el país, lo que puede conllevar que el Gobierno gestione cambios en las modalidades y normativas para impulsar y mejorar dicho crecimiento.

A pesar de la inestabilidad que manifiesta la economía del país, es relevante mencionar el crecimiento que registra los servicios sociales y de salud, presentando una variación positiva del 5,7%, y una contribución significativa del Valor Agregado Bruto (VAB).

En la ilustración 3 se puede apreciar la relevancia económica que destaca la industria de servicios sociales y de salud en el Ecuador, y la importancia del valor añadido en la económica del país.

Figura 3. Variación por industria.



Adaptado de Banco Central del Ecuador (2018)

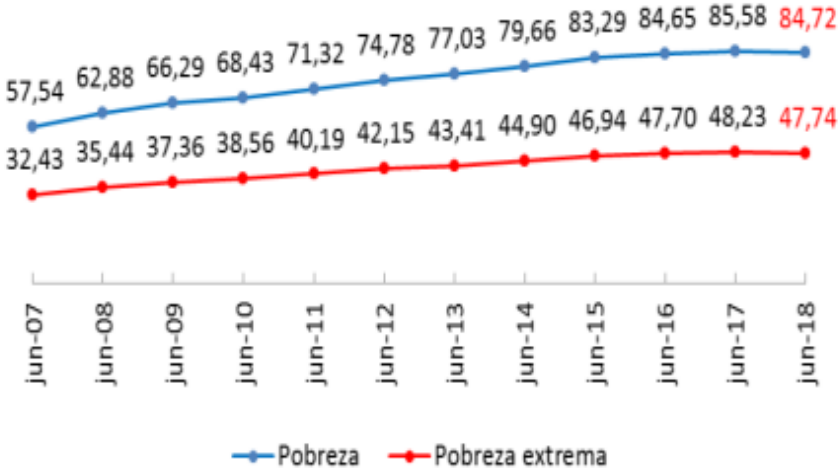
2.1.3. Social

En el ámbito social, de acuerdo a los últimos reportes del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2018), Quito es una de las ciudades que presenta los índices de pobreza más elevados con el 12,8%, superada únicamente por Guayaquil con el 14,1%. A nivel nacional los niveles de pobreza se ubican en el 24,5%, lo que puede evidenciar que efectivamente el Ecuador, existen alto niveles de pobreza dentro de su población.

A partir del 2017, se ha evidenciado una línea de crecimiento con respecto a la pobreza y la pobreza extrema, por efecto del incremento de la población cuyos ingresos per cápita son inferiores al salario básico unificado. En junio de 2018 la línea de pobreza se ubicó en US\$

84,72 mensuales por persona, mientras que la línea de pobreza extrema en US\$ 47,74 mensuales per cápita

Figura 4. Evolución nominal de la línea de ingreso

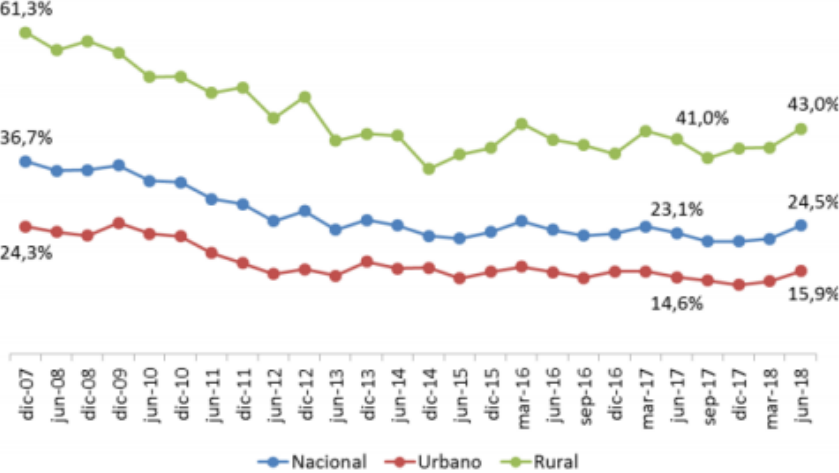


Adaptado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018)

Se puede apreciar, que entre junio del 2017 y junio del 2018, la línea de pobreza por ingresos a nivel nacional disminuyó un US\$ 0,86, mientras que la línea de pobreza extrema presentó una reducción de US\$ 0,49. Lo que significa, una reducción en el valor monetario mensual de la persona, con respecto al periodo anterior.

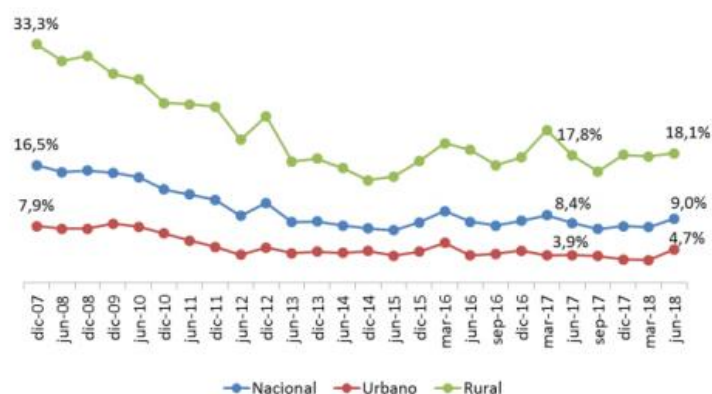
Esta reducción en la línea de ingresos puede justificar el incremento en los índices porcentuales de pobreza y pobreza extrema, tanto a nivel nacional, como en las áreas rurales y urbanas del país.

Figura 5. Evolución de pobreza



Adaptado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018)

Figura 6. Evolución de pobreza extrema



Adaptado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018)

Se puede apreciar, que los niveles de pobreza y pobreza extrema presentan un incremento, tanto nivel nacional, como en los sectores urbanos y rurales en el país, a partir del primer y segundo trimestre del 2018.

Se estima que en el 2018, 25 de cada 100 ecuatorianos se encuentran en situación de pobreza, percibiendo un ingreso familiar per cápita menor de US\$ 84,72 mensuales. La ciudad de Quito fue la que registró el mayor aumento en tasa de pobreza, en comparación a los periodos pasados, alcanzado la mayor tasa de pobreza extrema, con el 4,6% (El Comercio, 2018).

A partir del coeficiente de Gini, se identificó que el grado de desigualdad entre los habitantes de la población del Ecuador, se ha mantenido estable sin variaciones significativas en los últimos cinco (5) años. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), el índice de Gini de las principales ciudades del país para junio del 2018, presentan variaciones en comparación al periodo anterior, no obstante, los cambios no son significativos estadísticamente.

Tabla 1.

Coeficiente de Gini en Ciudades

Ciudades	Jun-2017	Jun-2018	Diferencia
Quito	0,458	0,475	1,76
Guayaquil	0,398	0,386	-1,18
Cuenca	0,434	0,427	-0,68
Machala	0,446	0,414	-3,23
Ambato	0,434	0,426	-0,79

Adaptado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018)

Como se puede apreciar en la tabla, la ciudad de Quito es la que presenta el mayor índice de Gini, por lo tanto, mayor grado de desigualdad de los ingresos de sus habitantes.

Con respecto a la tasa de desempleo en el país, se ha venido demostrado una reducción significativa en comparación a los últimos cinco años, y se estima que se mantenga estable para los siguientes años (El Universo, 2018). Por lo tanto, no se espera que el panorama de la pobreza en el país mejore o presente un cambio relevante en los próximos años.

2.1.4. Tecnológico

En el ámbito tecnológico, no es sorprendente que constantemente se aprecien nuevas tecnológicas e innovaciones en aspectos económicos, académicos, empresariales y hasta sociales, los cuales están enfocados en mejorar de forma relevante cada aspecto de la vida de las personas y de la sociedad (Ramírez, 2015).

En materia tratamientos y rehabilitaciones físicas, las nuevas tecnologías e innovaciones destacan, a través de la implementación y/o aparición perpetua de nuevas herramientas y equipos que facilitan los servicios de diagnósticos clínicos y tratamientos, proporcionando nuevas técnicas de trabajo y materiales que facilitan una recuperación más rápida y menos molesta para los pacientes (Márquez, 2016).

En la siguiente tabla se detallan los principales avances tecnológicos en materia de tratamientos y rehabilitaciones físicas, especialmente en extremidades inferiores.

Tabla 2.

Equipos tecnológicos

Equipos	Descripción
Dispositivos de marcha	Dispositivos que simulan la marcha sin desplazamiento realizando simultáneamente una bipedestación y una movilización de los miembros inferiores, que puede realizarse activo-asistida o pasivamente.
Cinta ergométrica	Facilita una marcha precoz, permitiendo suspender parcialmente el peso, cuando es necesario, y previene caídas cuando se utiliza la sujeción de un arnés. Este dispositivo permite, además, aumentar la resistencia al esfuerzo, aumentar el perímetro y mejorar el patrón de marcha.
Exoesqueleto	Posibilita realizar la marcha de manera similar a la natural, pudiendo asistir el paso, o bien fomentar activamente la acción.
Cicloergómetros	Facilita que los pacientes realicen una movilización pasiva o activa de sus miembros, según las posibilidades de cada persona.
Sistema de entrenamiento	Por medio de la agudeza visual dinámica, se gestiona el entrenamiento de control de tronco y postura, resistencia aeróbica, alcances y equilibrio ya sea en posición sedente o en bipedestación.
Realidad virtual	Por medio de consolas de nueva generación con adiciones de realidad virtual, se permite la gamificación de la rehabilitación los pacientes.

Adaptado de Rehabilitación FLM (2018)

Sin embargo, estos nuevos avances tecnológicos en materia de rehabilitación y tratamiento físico aun no son evidentes en el país, y especialmente en el sector de cuidados especializados.

2.1.5. Ambiental

Actualmente en el Distrito Metropolitano de Quito, se evalúa y busca mitigar los impactos ambientales de los proyectos, obras y/o actividades que desempeñen las empresas, establecimientos e instituciones. A través, de inspecciones técnicas de seguimiento y control ambiental, en ejercicio de las atribuciones de la Secretaría de Ambiente como parte del control público (Secretaría de Ambiente, 2018).

Los lineamientos en materia de regularización, seguimiento y control ambiental son obligatorios para todos los proyectos, obras y actividades que causan impacto y/o riesgo ambiental en la ciudad, y están detallados en el Catálogo de Proyectos, obras y actividades requieren permiso ambiental, establecido por la Autoridad Ambiental Nacional (Ministerio del Ambiente, 2019). Según dicho catálogo, el presente proyecto no gestiona actividades que representen un impacto ambiental para la ciudad.

De acuerdo a las características del centro social de rehabilitación de extremidades inferiores para niños y/o niñas, los servicios que se desarrollen no representan una amenaza para el medio ambiente. Los procesos y actividades de rehabilitación física de los infantes son netamente físicos y de ejercicios, y la mayoría de los recursos utilizados son reutilizables. Los únicos residuos o desechos generados por el centro social son reciclables, y no son una amenaza o alteran la base ambiental del país.

2.1.6. Legal

Con respecto a la perspectiva legal para la creación del centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores de niños y/o niñas, se debe cumplir con las regulaciones y ordenanzas para la constitución de una organización en el ámbito de la salud y social.

Como la propuesta se enfoca en la rehabilitación y tratamiento de extremidades inferiores, como medio para garantizar el derecho a la salud, se debe regir por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (Congreso Nacional, 2002), como entidad de salud privadas sin fines de lucro perteneciente al sector de la salud.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, en el capítulo III establece los diferentes tipos de entidades que actúan en el sector de la salud, y que pertenecen al Sistema Nacional de Salud. Destacando la autonomía de las entidades autónomas y/o privadas, con respecto a sus actividades administrativas, técnicas, funcionales y financieras.

Es importante mencionar que existen procedimientos y normativas que deben cumplir las entidades e instituciones pertenecientes al sector de la salud, por ello, el Ministerio de Salud Pública puede realizar vigilancias para garantizar el cumplimiento de las mismas, establecidas en el Plan Integral de la Salud.

El plan integral de salud se puede definir como el conjunto de acciones y prestaciones de salud que deben presentar las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Salud, sean públicas y privadas. Contemplando “un conjunto de prestaciones personales de prevención, detección, diagnóstico, recuperación y rehabilitación de la salud” (Congreso Nacional, 2002), por consiguiente, se debe enfatizar en el cumplimiento de las disposiciones del plan.

Como el centro social de rehabilitación física para infantes, es una organización social, es necesario que cumpla con los lineamientos establecidos por el Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales (Asamblea Nacional, 2017), para recibir la personalidad jurídica.

Art. 1.- Objeto - El presente Reglamento tiene por objeto regular, simplificar y racionalizar los requisitos para el otorgamiento de personalidad jurídica a las organizaciones sociales ciudadanas que voluntariamente lo soliciten, por parte de las instituciones competentes del Estado (Asamblea Nacional, 2017, pág. 2).

En la siguiente tabla, se detallan los derechos y obligaciones legales que presentaría el centro social de rehabilitación física para infantes, como organización social, según lo establecido en los artículos 5 y 6 del Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales (Asamblea Nacional, 2017).

Tabla 3.

Derechos y Obligaciones de Organizaciones Sociales

Derechos	Obligaciones
<ul style="list-style-type: none"> · Solicitar el acceso a los programas públicos de asistencia técnica y capacitación pertinente. · Acceder a la información sobre los planes programas y proyectos que ofertan las entidades del Estado en favor del desarrollo de las organizaciones sociales. · Promocionar, de considerarlo pertinente, los programas, proyectos o actividades que realicen o en los que participen en beneficio del interés público. 	<ul style="list-style-type: none"> · Cumplir con la Constitución, la Ley, sus estatutos y más disposiciones vigentes; · Entregar a la entidad competente del Estado, cuando el caso lo requiera, la documentación e información establecida en este Reglamento, incluyendo la que se genere en el futuro como consecuencia de la operatividad de la organización social. · Rendir cuentas a sus miembros a través de sus directivos o a la persona responsable para el efecto, al menos una vez por año, o por petición formal de una tercera parte o más de ellos. La obligación de los directivos de rendir cuentas se cumplirá respecto del período de sus funciones aun cuando estas hubieren finalizado

Adaptado de Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales (2017)

Para el otorgamiento de la personalidad jurídica es necesario establecer y aprobar el estatuto del centro social de rehabilitación, en cumplimiento con los requisitos y procedimientos establecidos en los artículos 12 y 13 del Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales.

Una vez se defina el estatuto de creación del centro social de rehabilitación física para infantes, y se cuente con la aprobación de la Asamblea General Constitutiva, se procederá a elegir la presencia de la Directiva Provisional y además se elaborará el Acta de la Asamblea General Constitutiva (OSC, 2018), en cumplimiento con lo establecido en el artículo 16 Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales.

Para finalizar la constitución del centro, el representante deberá presentar una solicitud de aprobación del estatuto y de reconocimiento de la personalidad jurídica a la cartera de estado competente (OSC, 2018), de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 y 18 del Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales.

Como se puede apreciar, existe actualmente variados protocolos y trámites para la constitución legal del centro de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas de escasos recursos.

2.2. MICROENTORNO

Para detallar el microentorno de la propuesta de centro de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas de escasos recursos, se realizó un análisis de las cinco fuerzas de Porter.

2.2.1. Proveedores - Poder de negociación de los proveedores

El centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores enfocará principalmente sus procesos a través de técnicas y ejercicios físicos, por lo tanto, no se depende altamente de equipos o instrumentos tecnológicos para los tratamientos; pero si se requerirá de insumos y herramientas médicas, que faciliten el diagnóstico y la recuperación de los pacientes.

Generalmente los insumos que se requieren son cremas o aceites para masajes, vendajes, desinfectantes, uniformes sanitarios, colchonetas de rehabilitación, y entre otros. Dicho de otra manera, se requiere materiales médicos tradicionales y comunes, y algunos enfocados en tratamientos fisioterapéuticos.

El mercado de suministro médico en la ciudad de Quito está conformado por una gran variedad de proveedores, es sencillo contactar a una compañía, especializada en la venta de quipos, productos y suministros médicos a nivel nacional. Solo en el portal web de Páginas Amarillas (2019) se puede apreciar alrededor de 37 establecimientos y/o negocios especializados en ofrecer variedades de insumos médicos:

- GIMPROMED
- Oxi Servicios
- Quimical
- Oxi Salud Cía.Ltda.
- Multisalud
- Medimp S.A.
- Invimedic S.A. - Tecnología Y Terapias
- JM Medical

Por ejemplo, GIMPROMED es uno de los proveedores más reconocidos en el área médica en el Distrito Metropolitano de Quito, suministrando una gran variedad de productos, insumos y recursos para fines médicos, de excelente calidad y de las mejores marcas internacionales. A

pesar de ello, también existen variedades de negocios y/o empresas especializadas en brindar y ofrecer a la comunidad médica, variedades de productos y recursos a distintos precios.

Por lo tanto, la capacidad de negociación de los proveedores es relativamente baja, debido a la gran variedad de compañías y empresas que ofertan los mismos productos médicos.

2.2.2. Participantes potenciales – Riesgo de nuevas empresas

En el ámbito de cuidados especializados, como es la rehabilitación o tratamiento de extremidades inferiores, donde no se requiere de muchos instrumentos o equipos especializados, para solventar los problemas de lesiones físicas, tanto para niños, como para personas adultas; solo se requiere de ciertas técnicas y ejercicios fisioterapéuticos para mejorar y solventar los problemas de los músculos y articulaciones.

Por lo tanto, existe aspectos sencillos en el sector, que facilitan la entrada a nuevos participantes, especialmente porque la inversión necesaria para iniciar un centro de rehabilitación física es mínima, aproximadamente menor de US\$ 10.000; y a nivel legal, no existen regulaciones o mecanismos que dificulten o entorpezcan el ingreso al sector, siempre y cuando cumplan con las disposiciones del Sistema Nacional de Salud, como se puede apreciar en la sección Legal. Lo que significa, que el nivel de amenaza de nuevos participantes en el sector de rehabilitación física es elevado.

2.2.3. Compradores - Poder de negociación de los compradores

A pesar de que existen gran variedad de centros especializados en brindar rehabilitación física para extremidades inferiores, tanto para jóvenes como para adultos; la mayoría brindan los servicios a costos poco accesibles, especialmente a las familias que presentan escasos recursos económicos. También existen variedades de centros y/o instituciones públicas, que brindan servicios completos de fisioterapia y rehabilitación gratuitamente, no obstante, las personas para ser atendidos deben agendar un turno, y deben esperar tiempo significativo para ser atendidos.

Consecuentemente, en el Distrito Metropolitano de Quito existe únicamente cuatro (4) centros públicos y fundaciones médicas que ofrecen servicios de rehabilitación y tratamiento físico, tanto discapacitados como a personas con problemas de movilidad:

- CERIF Centro de Rehabilitación Integral Física

- Fundación Hermano Miguel - Rehabilitación física integral.
- Centro de Rehabilitación Física Integral Ecuakinetik
- Centro Médico Barrionuevo

Por lo tanto, es evidente que no existan los suficientes centros, instituciones y/o establecimientos de rehabilitación o tratamiento físico, para atender satisfactoriamente las necesidades de la población con escasos recursos económicos.

Según el último censo poblacional realizado en el Distrito Metropolitano de Quito por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2017), la ciudad presenta un total de 1.911.966 habitantes, y al considerar el índice de pobreza del 12,8% que presenta la ciudad. Se puede evaluar la siguiente información:

Tabla 4.

Habitantes con escasos recursos

Habitantes	Tasa de Pobreza	Habitantes con escasos recursos
1.911.966	12,80%	244.732

Elaboración: autora

Es decir, se estima que aproximadamente el Distrito Metropolitano de Quito, existen alrededor de 244.732 habitantes y/o personas que presentan escasos recursos económicos, y entiéndase que existe solamente cuatro (4) instituciones o centros de tratamiento y rehabilitación física que pueden suministrarles los servicios sin ningún costo, a dicha población. Dicho de otra forma, no existen suficientes centros y/o instituciones que brinden servicios de rehabilitación física, a bajo o ningún costo, para este tipo de clientes y/o usuarios.

Por lo tanto, se considera que los consumidores y/o compradores de servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores, presentan poca capacidad de negociación, debido a las pocas alternativas que poseen para adquirir este tipo de servicios, a precios accesibles y de forma rápida.

2.2.4. Sustitutos - Amenaza de servicios sustitutos

En la actualidad existen variedades de servicios enfocados en brindar tratamientos y rehabilitaciones físicas, que buscan solventar igualmente los dolores o problemas que presentan las personas en sus músculos y articulaciones, como son los SPA y/o centros de masajes, que se caracterizan por brindar relajación a sus clientes. Solo en el Distrito

Metropolitano de Quito, existen alrededor de 31 SPA y/o centros de masajes, especializado en masajes terapéuticos e hidroterapias, pero las tarifas por consulta y/o tratamiento rondan los US\$ 50,00; de manera que son poco accesibles para la población con escasos recursos económicos.

Sin embargo, es relevante mencionar que los profesionales en el ámbito de masajes, no cuenta con los suficientes conocimientos fisioterapéuticos para identificar y solventar lesiones físicas en los miembros inferiores, especialmente a niños y/o niñas.

A pesar de que pueda considerarse que los servicios y tratamientos brindados por los SPA y/o centros de masaje en el Distrito Metropolitano de Quito, brindar los mismos servicios o funciones de tratamientos corporales, no presentan los conocimientos y capacidades para restablecer la condición física y de movilidad de una persona, que presente una enfermedad o un accidente que afectara su funcionalidad corporal. Por esta razón, se establece que existe un nivel de amenaza media, con respecto a los servicios sustitutos.

Por ejemplo, un niño y/o niña con discapacidades físicas o cognitivas, que requiere de tratamientos especializados para minimizar o solventar el padecimiento que afecta sus capacidades de movilidad o funcionamiento nervioso, no puede acudir a un SPA y/o centro de masaje, en virtud que no cuenta con los tratamiento, métodos y equipos especializados, capacidades para atender satisfactoriamente sus requerimientos. Deben asistir a un especialista que, en este caso, sería un centro de rehabilitación física.

2.2.5. Competidores de la industria - Rivalidad entre empresas actuales

Como se mencionó anteriormente, existen variedades de centros y/o instituciones tanto privadas como públicas, que brindar servicios de tratamiento y rehabilitación física; tanto para adultos como para niños. A continuación, se detalla los precios que manejan los principales establecimientos en el Distrito Metropolitano de Quito.

Tabla 5.

Precio de Centros Privados de Rehabilitación Física

Negocio	Descripción	Tratamientos	Precio Promedio por Terapia
Veris	Empresa especialidad en distintos servicios de la salud, con más de 10 centrales médicas y 26 laboratorios en Guayaquil,	<ul style="list-style-type: none"> · Terapia Cervical Anti estrés · Masajes · Terapias de Rehabilitación 	US\$ 45,00

Quito y Cuenca.			
SIME	Sistema médico que ofrece servicios de atención ambulatoria integral a precios accesibles para la población.	<ul style="list-style-type: none"> · Terapia Traumatológica · Terapia Deportiva · Servicios Ortopédicos · Traumatologías 	US\$ 20,00
Kinnemed	Es un centro de rehabilitación física ofrece una importante gama de terapias tanto adultos como a niños, para lograr la recuperación de una manera oportuna y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> · Terapia Neurológica · Terapia Traumatológica · Terapia Física Pre-Qx · Terapia Física Post-Qx · Terapia Respiratoria Integral · Terapia Pediátrica · Drenaje Linfático Manual · Terapias Manuales · Terapia de Lenguaje · Terapia de Deglución · Electromiografías · Terapias a Domicilio · Terapia Empresarial 	US\$ 57,00
CEDIFE	Es un centro especializado en el desarrollo integral de funciones cognitivas y tratamiento de lesiones musculoesqueléticas, tanto para niños y niñas, jóvenes y adultos.	<ul style="list-style-type: none"> · Terapia Neurológica · Terapia Deportiva · Terapia musculoesquelética · Terapia Pediátrica 	US\$ 24,00
Fisiocentro	Es un consultorio de fisioterapia comprometido con el tratamiento del dolor y rehabilitación de sus pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> · Tratamiento de articulaciones · Tratamiento muscular · Tratamiento neural · Ejercicio terapéutico 	US\$ 25,00

Adaptado de Veris (2019), Kinnemed (2018), CEDIFE (2018) y Fisiocentro (2017)

Sin embargo, los competidores que manejan precios elevados y pocos accesibles para las personas de clase sociales bajas, no representarían competidores directos para el centro social de rehabilitación propuesto, debido a estar enfocados a un segmento de clientes diferentes.

En cambio, los centros de salud público especializados en brindar tratamientos físicos gratuitos, se contemplan como principales competidores, pero la cantidad de centros en el Distrito Metropolitano de Quito es limitada e insuficiente para atender rápidamente a las personas que requieren tratamiento para solventar lesiones que afectan sus músculos, ligamientos, tendones, articulaciones y huesos; representando un nivel de amenaza más bien

baja. Los cuatro (4) centros públicos y fundaciones que ofrecen servicios de rehabilitación y tratamiento físico gratuitos son los siguientes:

- CERIF Centro de Rehabilitación Integral Física
- Fundación Hermano Miguel - Rehabilitación física integral.
- Centro de Rehabilitación Física Integral Ecuakinetik
- Centro Médico Barrionuevo

Por lo tanto, se considera que el nivel de rivalidad para el centro social de tratamiento y rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas, es baja-media.

En forma de conclusión, se presenta la siguiente tabla resumiendo los niveles y/o grados que se identificaron en cada una de las fuerzas de Porter.

Tabla 6.

Resumen de fuerzas de Porter

Fuerzas	Grado
Poder de negociación de los compradores	Bajo
Poder de negociación de los proveedores	Bajo
Amenaza de nuevos competidores entrantes	Alto
Amenaza de productos sustitutos	Media
Rivalidad entre los competidores	Bajo-Media

Elaboración: autora

En pocas palabras, se puede apreciar las oportunidades que presenta el centro social de rehabilitación físicas para niños y/o niñas con escasos recursos económicos, y los elementos que demuestra a su favor, como son los compradores y proveedores. No obstante, también presentan factores negativos, que pueden generar problemas y dificultades para el centro, como es el ingreso de nuevos participantes y las posibilidades de servicios sustitutos. Es por ello que, en base a esta información, se debe establecer las estrategias aprovechando dichas oportunidades, y solventando las amenazas.

2.2.6. Matriz FODA

Para precisar la descripción del centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas en el Distrito Metropolitano de Quito, a partir sus particularidades internas, y las condiciones externas que debe afrontar, se realizó una matriz FODA.

Tabla 7.

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Personal altamente capacitado en tratamientos fisioterapéuticos • Técnicas y ejercicios altamente efectivos en la recuperación de la funcionabilidad corporal. • Equipos y dispositivos tecnológicos para los tratamientos. • Servicios integrales de diagnóstico de extremidades inferiores. • Tratamientos enfocados en niños y/o niñas • Personalización de los tratamientos según condición de los pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad en el cuidado y tratamiento de niños y/o niñas con discapacidad. • Efectividad del tratamiento depende de la cooperación del niño y/o niña.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Alto índice de población con escasos recursos en el Ecuador. • Crecimiento económico en el sector servicios sociales y de salud. • Lineamientos a favor de los organismos sociales en el Ecuador. • Poca capacidad de los centros públicos y fundaciones para atender población con escasos recursos. • Avances tecnológicos en equipos y herramientas de rehabilitación física. • Diversidad de proveedores en insumos y 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad política y económica en el país. • Facilidad de ingreso de nuevos competidores en el sector de rehabilitación. • Competencia de distintos centros privados de rehabilitación física • Modificaciones en los procedimientos y normativas del Plan Integral de Salud. • Presencia de servicios sustitutivos, para tratamientos corporales. • Poca presencia en el mercado nacional de

recursos médicos.

equipos y dispositivos tecnológicos para rehabilitación física.

Elaboración: autora

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

3.1. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS

Una vez que, analizada la situación actual del entorno donde se implementará la propuesta de centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores en niños y/o niñas, se procede a establecer su razón y objetivos, como las estrategias en función a los factores identificados en el FODA.

3.2. NOMBRE Y LOGOTIPO

Nombre del Proyecto: Centro de Rehabilitación Física para Niños Nueva Esperanza

Figura 7. Logotipo



Elaboración: autora

3.2.1. Misión

Proporcionar a los niños y/o niñas de familias con bajos ingresos, servicios de tratamientos y rehabilitación a las extremidades inferiores, a través de profesionales calificados en fisioterapia, y con técnicas y ejercicios altamente efectivos. Logrando así, contribuir en el bienestar social de la población del Distrito Metropolitano de Quito.

3.2.2. Visión

Ser un centro social referente y relevante en los servicios de tratamiento y rehabilitación de extremidades inferiores para las familias con escasos recursos económicos, caracterizada por sus excelentes servicios, sus profesionales altamente calificados y sus técnicas enfocadas en diagnosticar, prevenir y tratar efectivamente las múltiples dolencias de los niños y/o niñas.

3.2.3. Principios y Valores

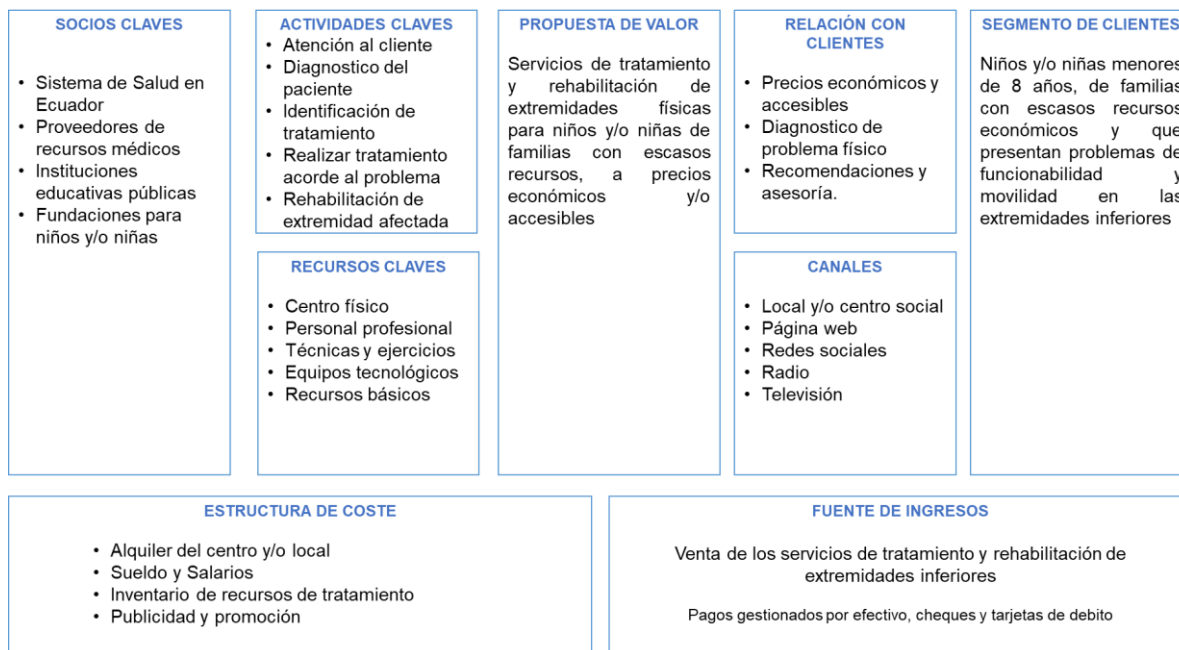
La propuesta de centro social de tratamiento y rehabilitación de extremidades inferiores para niños y/o niñas, contemplará los siguientes principios y valores:

- **Solidaridad:** El centro social será solidario con las familias y niños/as de escasos recursos, garantizando el derecho de salud.
- **Responsabilidad social:** El centro social estará comprometido con los miembros de escasos recursos de la sociedad ecuatoriana, y responsable en mejorar las condiciones médicas de los niños y/o niñas.
- **Equidad:** El centro social garantizará la atención y los servicios de tratamiento por igual, sin favorecer o excluir la atención de un cliente por su condición social y económica.
- **Efectividad:** El centro social garantizará que los servicios de tratamiento y rehabilitación de extremidades inferiores, sean efectivas y cumplan con los requerimientos del paciente

3.3. MODELO CANVAS DE LA ORGANIZACIÓN

Para presentar la viabilidad y efectividad de la propuesta del centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas, se describe por medio del modelo CANVAS, cada uno de los factores y acciones específicas que conforman la propuesta.

Figura 8. Modelo CANVAS



Elaboración: autora

3.4. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS

A continuación, se detallan los objetivos y/o metas generales del centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores en la niñez:

- Brindar servicios de calidad y efectivos en el tratamiento y rehabilitación de extremidades inferiores a los niños y/o niñas.
- Ofrecer servicios de tratamientos rehabilitadores y fisioterápicos, a precios accesibles para familias con escasos recursos económicos.
- Garantizar que las metodologías, técnicas y ejercicios de rehabilitación física, cumplan los requerimientos y criterios del Plan Integral del Salud
- Garantizar que las técnicas y ejercicios enfocados en diagnosticar y tratar los problemas de movilidad de los infantes, sean seguros y satisfactorios.
- Garantizar una reducción del dolor y una pronta recuperación de los problemas de movilidad que presente el infante, para que retornen a sus actividades

3.5. ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

En base a los objetivos y metas establecidas para la propuesta de centro social de rehabilitación física, se establecen las siguientes estrategias y líneas de acción, para garantizar el cumplimiento.

Tabla 8.

Estrategias del Centro Social

	Estrategia	Línea de acción
Objetivo 1	Establecer procesos y lineamientos para servicios de tratamiento y rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los métodos y procesos de los tratamientos de extremidades físicas efectivos. • Normalizar las actividades y procedimientos para garantizar la calidad de los tratamientos. • Documentar los procesos y características que deben presentar servicios de tratamientos definidos. • Realizar evaluaciones de tratamientos y rehabilitación de pacientes, para certificar efectividad y calidad.
Objetivo 2	Definir una estructura de precio para los servicios de tratamiento y rehabilitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los recursos y materiales esenciales para los tratamientos • Establecer los recursos y materiales que conformarán el costo de los servicios • Garantizar los costos mínimos en los servicios, sin afectar su efectividad y calidad. • Establecer un margen de ganancia mínimo para los tratamientos.
Objetivo 3	Verificar las normativas y metodologías de tratamientos y rehabilitación fisioterapéutica.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y verificar las normativas y metodologías para tratamientos físicos del Plan Integral de la Salud. • Identificar y verificar las normativas y metodologías para tratamiento físico de fuentes internacionales. • Adaptar los tratamientos y rehabilitación físicas a las normativas y metodologías nacionales e internacionales.
Objetivo 4	Establecer metodologías de diagnóstico de extremidades inferiores de niños y/o niñas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las metodologías de diagnóstico físico de extremidades físicas en el ámbito médico y fisioterapéutico • Identificar las técnicas y metodologías de diagnóstico físico para niños y/o niñas • Establecer las metodologías de diagnóstico para

		infantes, que mejor de adapten al centro social.
Objetivo 5	Definir técnicas y ejercicios de rehabilitación satisfactorias para los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar técnicas, métodos y ejercicios que incentiven una pronta recuperación de las extremidades inferiores • Identificar y seleccionar las técnicas, métodos y ejercicios que se pueden adaptar y aplicar a niños y/o niñas

Elaboración: autora

4. ESTUDIO DE MERCADO

En la presente sección se realiza un análisis profundo y exhaustivo de la información relacionada con el mercado de la propuesta de centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores de infantes.

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Identificar el grado de viabilidad y aceptación del plan de negocio para la creación de un centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores, para niños y/o niñas de familias con escasos recursos económicos, en el Distrito Metropolitano de Quito.

4.2. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para efectos de la presente investigación y la propuesta de negocio, la información se obtuvo de las siguientes fuentes:

Fuentes Primarias: Las fuentes de primera mano, serán todos aquellos documentos oficiales de instituciones públicas, como es el caso de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud y el Plan Integral de Salud; así como también, libros y revistas médicas relacionadas con los tratamientos y rehabilitaciones fisioterapéuticas. Igualmente, se considera las entrevistas y encuestas que se realizarán a los profesionales en la materia y a los potenciales clientes, respectivamente.

Fuentes Secundarias: Las fuentes secundarias, estarán constituidas por documentos e informes técnicos, que presentan información recopilada del presente tema de investigación, abarcado sitios web relacionados con temas médicos y terapias físicas para extremidades inferiores.

4.3. METODOLOGÍA

Para efectos de la presente investigación y las características del plan de negocio, se realizó un análisis tanto cualitativo y cuantitativo, para la recolección e interpretación de la información.

4.3.1. Análisis cuantitativo

Sobre el análisis cuantitativo de la presente investigación y las variables asociadas al negocio, se aplicó una encuesta al público objetivo, según la población y muestra determinada.

4.3.1.1. Población

Como se mencionó con anterioridad, los servicios de tratamientos y rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas, está enfocado para familias con escasos recursos económicos, y que presentan índice de pobreza.

Se determinó que aproximadamente en el Distrito Metropolitano de Quito, el 12,8% de su población se encuentra bajo situación de pobreza, y perciben un ingreso familiar per cápita menor a USD 84,72 mensuales, y de acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019), en la ciudad de Quito existe una población de 3.827 niños y/o niñas que presentan discapacidades físicas y neurológicas, y que requieren de los servicios de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación.

Es relevante mencionar que el mercado objetivo de la propuesta del centro social, no solo se enfoca en niños y/o niñas con discapacidad física y mental, sino también abarca a infantes que, debido a problemas durante su crecimiento, o simplemente por lesiones traumáticas, afectaron la funcionalidad de sus extremidades inferiores y sus capacidades de movilidad, y requieren de tratamientos fisioterapeutas para solventarlos.

Sin embargo, como se desconoce exactamente la cantidad de niños y/o niñas que requieren los servicios de tratamientos de fisioterapia y rehabilitación física, se seleccionó los datos estadísticos que se disponen, que sería la población de infantes con discapacidad física y mental, y debido al grado, requieren de este tipo de servicios.

Tabla 9.

Población

Niños/as Discapacidad	Tasa de Pobreza	Población
3.827	12,80%	490

Elaboración: autora

Por lo tanto, se puede establecer que la población para la presente investigación, y que puede ser considerado como objetivo de los servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores, es de 490 niños y/o niñas que pertenecen a familia con escasos recursos económicos.

4.3.1.2. Muestra

En base a la población identificada, se procede a determinar la muestra para la aplicación de la encuesta, a partir de la presente fórmula:

$$n = \frac{NpqZ^2}{pqZ^2 + E^2(N - 1)}$$

En la siguiente tabla, se detalla los valores de cada uno de los elementos que conforma la fórmula de muestra:

Tabla 10.

Muestra de investigación

Elementos	Descripción	Valor
N	Población	490
E	Margen de error	0,10 (10%)
p	Probabilidad de éxito	0,5 (50%)
q	Probabilidad de fracaso	0,5 (50%)
Z	Nivel de confianza	1,65

Elaboración: autora

$$n = \frac{490 * 0,5 * 0,5 * (1,65)^2}{0,5 * 0,5 * (1,65)^2 + 0,10^2 * (490 - 1)}$$

$$n = \frac{333,50625}{0,680625 + 4,89} = 60$$

Se identificó que la muestra para la presente investigación es de 60 niños y/o niñas con discapacidades físicas y cognitiva, y que pertenecen a familias con escasos recursos económicos.

4.3.1.3. Validación de Encuesta

Antes de aplicar la respectiva encuesta, se realizó su validación sobre la confiabilidad y validez del instrumento, por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, que establece el nivel de fiabilidad y correlación entre los diferentes ítems y/o interrogantes que conforma la encuesta elaborada.

Para ello, se solicitó la colaboración de diez (10) profesionales en el campo de la fisioterapia y rehabilitación física, sobre el nivel de confiabilidad, validez y facilidad que presentan cada una de las preguntas y/o interrogantes, por medio de la escala de Likert. Las respuestas fueron registradas y procesadas en el programa estadístico SPSS Statistics, y se obtuvieron los siguientes valores:

Tabla 11.

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	11

Elaboración: autor

Se determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach de “0,817”, un valor cercano a uno; por lo tanto, se demuestra la validez y fiabilidad de la encuesta definida para la presente investigación, y la correlación entre las diferentes preguntas que la conforman.

4.3.1.4. Resultados

En la presente sección se detalla los datos cuantitativos, recabados en la aplicación de las encuestas realizadas entre los meses de julio y septiembre; aplicadas en su mayoría las cercanías del Centro Médico Familiar de Especialidades y del Hospital Carlos Andrade Marín, y procesadas por medio del software estadístico SPSS Statistics, para facilitar su interpretación.

Es importante resaltar que, para aplicar la encuesta de la investigación, se abordó a los niños y/o niñas que se apreciaban con problemas o dificultades de movilidad en sus extremidades

inferiores, solicitando la colaboración de sus familiares y/o representantes para constatar una serie de interrogantes y/o preguntas, y comunicando la naturaleza de la investigación. Únicamente se aplicó la encuesta, a los representantes y/o familiares que indicaron su aprobación y disposición para responder.

Género

Primero se buscó identificar el género de los niños y/o niñas que requieren tratamientos de rehabilitación en sus extremidades inferiores.

Tabla 12.

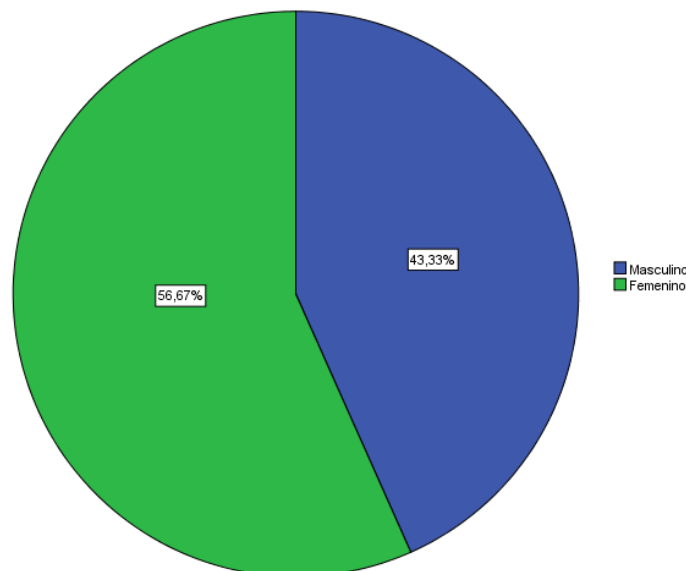
Género de Niños/as

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	26	43,3
Femenino	34	56,7
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se identificó, que la proporción con respecto al género en los niños y/o niñas es equitativa, apreciando un volumen poco mayor de niñas, que requieren servicios de rehabilitación para sus extremidades inferiores, con una representación del 56,7% de la muestra seleccionada.

Figura 9. Gráfico de Género de Niños/as



Elaboración: autora

Edad

Se indagó en las edades que presentan los niños y/o niñas que requieren de tratamiento y rehabilitación física, para determinar los rangos que tienen mayor presencia en este tipo de servicios médicos.

Tabla 13.

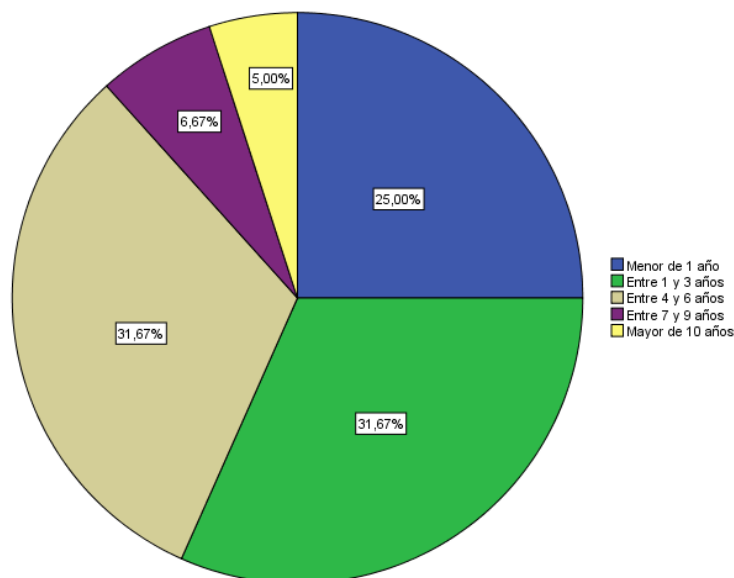
Edad de Niños/as

	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 1 año	15	25,0
Entre 1 y 3 años	19	31,7
Entre 4 y 6 años	19	31,7
Entre 7 y 9 años	4	6,7
Mayor de 10 años	3	5,0
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se identificó que los niños y/o niñas que requieren de servicios de tratamiento y rehabilitación física para extremidades inferiores, generalmente presentan edades inferiores a los 6 años, abarcando el 88,4% (Menor de 1 año 25,0%, Entre 1 y 3 años 31,7% y Entre 4 y 6 años 31,7%) de la muestra de la presente investigación. Este rango de edades se caracteriza por el crecimiento fisiológico y el desarrollo de las habilidades funcionales del infante, lo cual es justificable que predominen en la rehabilitación física para niños y/o niñas.

Figura 10. Gráfico de Edad de Niños/as



Elaboración: autora

Localidad

Se les consultó a los familiares y/o representantes del niño y/o niña, la ubicación de su residencia, para identificar los sectores de la ciudad donde se ubica la mayor dimensión de clientes y/o pacientes.

Tabla 14.

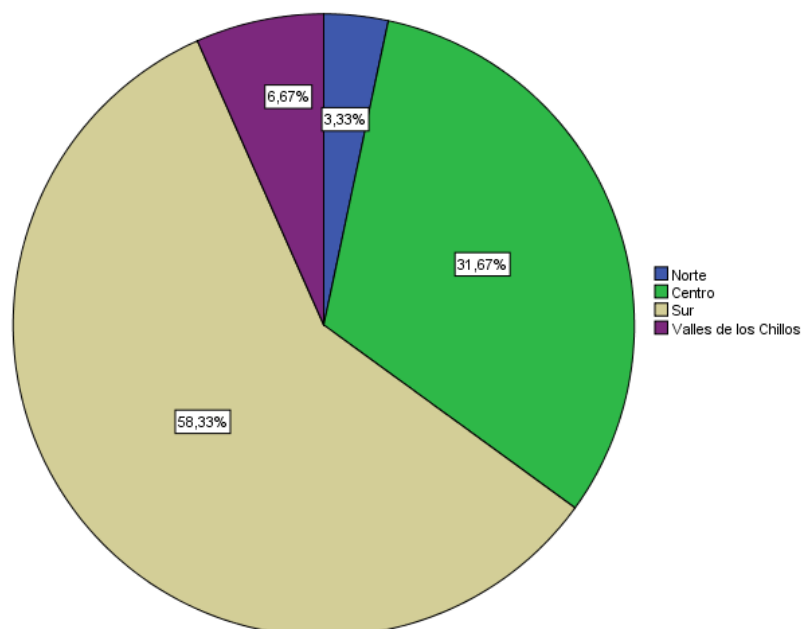
Localidad de Niños/as

	Frecuencia	Porcentaje
Norte	2	3,3
Centro	19	31,7
Sur	35	58,3
Valles de los Chillos	4	6,7
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se identificó que la mayor parte de las familias con escasos recursos económicos, y que presentan niños y/o niñas que requieren de tratamiento y rehabilitación física, se ubican principalmente en el Sur del Distrito Metropolitano de Quito, representando el 58,3% de la muestra.

Figura 11. Gráfico de Localidad de Niños/as



Elaboración: autora

¿Qué tipo de tratamiento recibe para mejorar su estado de inmovilidad?

Por medio de la presente interrogante, se buscó precisar la finalidad de los tratamientos de rehabilitación que recibe el infante en las extremidades inferiores.

Tabla 15.

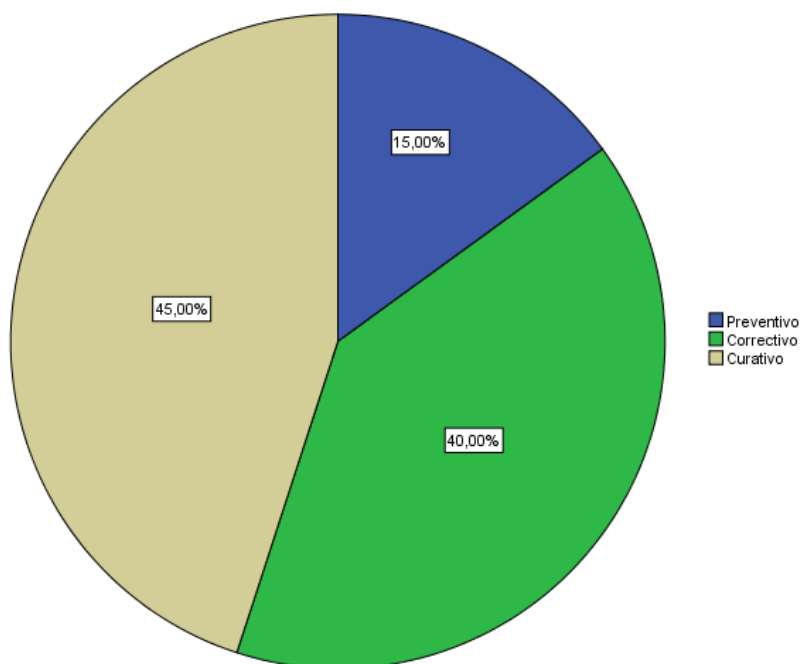
Tipo de tratamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Preventivo	9	15,0
Correctivo	24	40,0
Curativo	27	45,0
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se logró determinar, que la mayor parte de los tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación física que solicitan los infantes con problemas en las extremidades inferiores, se enfocan en la corrección de las capacidades de movilidad y la curación de las afecciones y problemas en los miembros inferiores afectados.

Figura 12. Gráfico de Tipo de tratamiento



Elaboración: autora

¿En dónde recibe la rehabilitación?

Luego se buscó determinar las características de las instituciones y/o centros donde las familias y/o representantes de los niños y/o niñas solicitan los servicios de rehabilitación para sus problemas de movilidad.

Tabla 16.

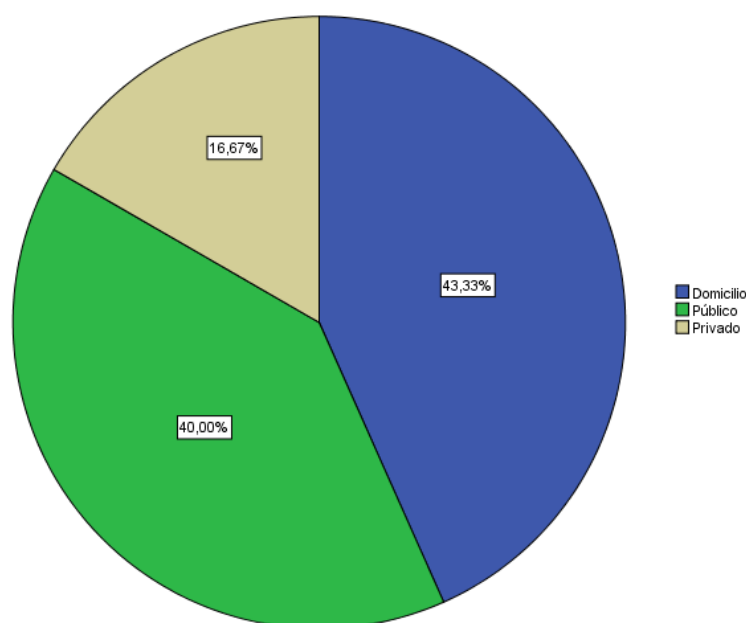
Centro recibe la rehabilitación

	Frecuencia	Porcentaje
Domicilio	26	43,3
Institución Pública	24	40,0
Organismo Privado	10	16,7
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se puede apreciar, que los centros de salud públicos y los servicios a domicilio, son los medios más apreciados por las familias con escasos recursos económicos, a la hora de solicitar servicios de tratamiento y rehabilitación física para los infantes. No obstante, es relevante mencionar, que los servicios a domicilio que reciben los niños y/o niñas, generalmente son desempeñados por personas y/o individuos que no son profesionales en la materia, y presentan un conocimiento básico sobre las técnicas y ejercicios de rehabilitación de extremidades inferiores, pero brindan sus servicios a precios económicos y accesibles para la población de clase baja.

Figura 13. Gráfico de Centro recibe la rehabilitación



Elaboración: autora

¿Se utiliza la mejor tecnología para su tratamiento?

Se buscó precisar, si los tratamientos de rehabilitación física que reciben los niños y/o niñas actualmente, utilizan equipos y dispositivos de alta tecnología.

Tabla 17.

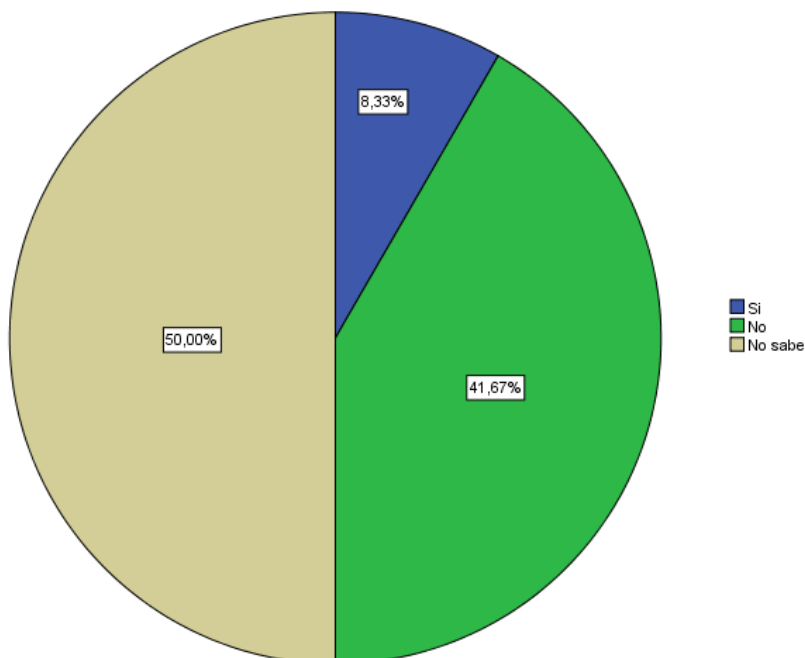
Equipos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	8,3
No	25	41,7
No sabe	30	50,0
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Gran parte de los encuestados, señalaron desconocer y negar la presencia de equipos y dispositivos de alta tecnología en la ejecución de los tratamientos de rehabilitación física para las extremidades inferiores de sus niños y/o niñas. Sin embargo, se considera que la población tal vez ignora cómo son los equipos tecnológicos empleados en la fisioterapia, por consiguiente, destacan su carencia en los tratamientos.

Figura 14. Gráfico de Equipos tecnológicos



Elaboración: autora

¿Recibe rehabilitación privada?

Por medio de la presente interrogante, se buscó identificar el volumen de niños y/o niñas, que deben costear sus servicios de rehabilitación física para sus extremidades inferiores, es decir, reciben tratamientos privados.

Tabla 18.

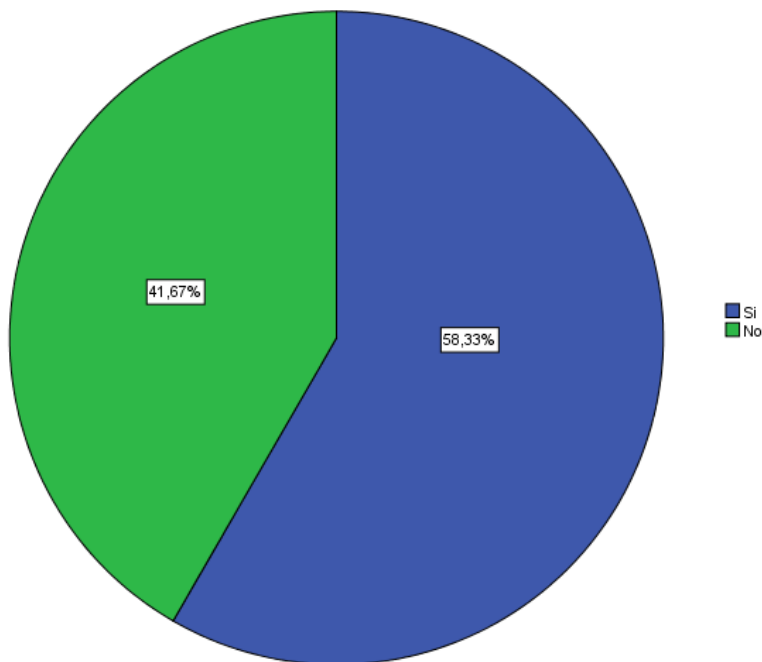
Servicios privados

	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	58,3
No	25	41,7
No sabe	0	0
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se identificó, que curiosamente la mayoría de los familiares encuestados, costean los servicios de rehabilitación física para solventar los problemas de extremidades inferiores que presentan sus niños y/o niñas. Lo que permite, evidenciar que actualmente los centros y/o instituciones de salud pública, no cuentan con la suficiente capacidad y logística para atender satisfactoriamente los requerimientos de tratamientos físicos de la población.

Figura 15. Servicios privados



Elaboración: autora

¿Cuál es el presupuesto que paga por cada sesión de rehabilitación?

A los encuestados que señalaron con anterioridad recibir servicios privados, ya sea a través de secciones de rehabilitación física en organismos privados, o por medio de servicios a domicilio, se les consultó el valor que generalmente pagan por dichas secciones.

Tabla 19.

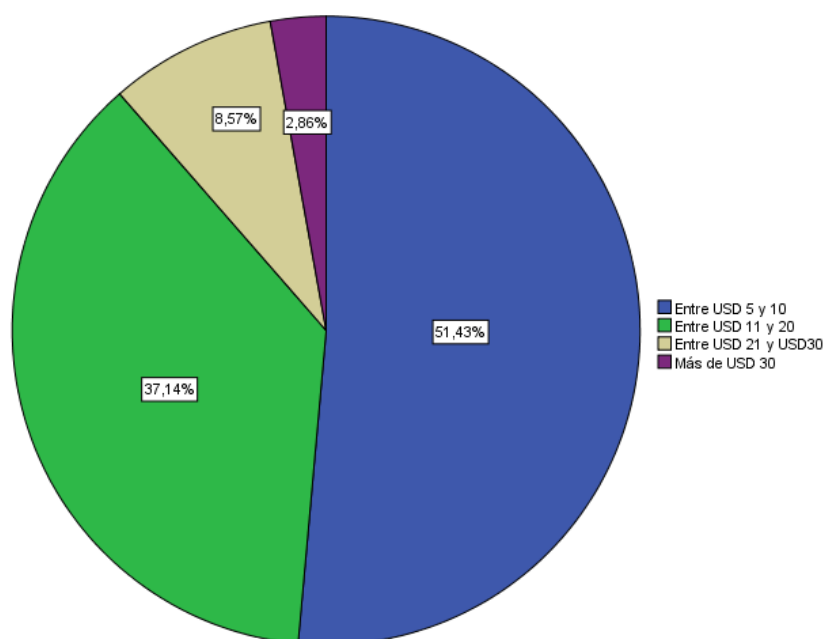
Presupuesto de rehabilitación

	Frecuencia	Porcentaje
Entre USD 5 y 10	18	51,4
Entre USD 11 y 20	13	37,1
Entre USD 21 y 30	3	8,6
Más de USD 30	1	2,9
Subtotal	35	100,0
No aplican	25	
Total	60	

Elaboración: autora

Se identificó que la mayoría de los encuestados, generalmente pagan menos de US\$ 10 por una sección de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación física de extremidades para sus niños y/o niñas. Mientras que el 37,1% de los encuestados, señalaron costearse un valor entre los US\$ 11 y US\$ 20 por las secciones. Lo que puede significar, que la mayoría de las familias y/o personas con escasos recursos económicos, estarían dispuestas a pagar por una sección de terapia y rehabilitación física para los infantes, alrededor de unos US\$ 10,00.

Figura 16. Gráfico de Presupuesto de rehabilitación



Elaboración: autora

¿Cómo conoció el lugar que le da el servicio de rehabilitación?

Por medio de la presente interrogante, se buscó identificar los medios y formas como conocieron los encuestados, el lugar y/o persona que proporciona los servicios de rehabilitación.

Tabla 20.

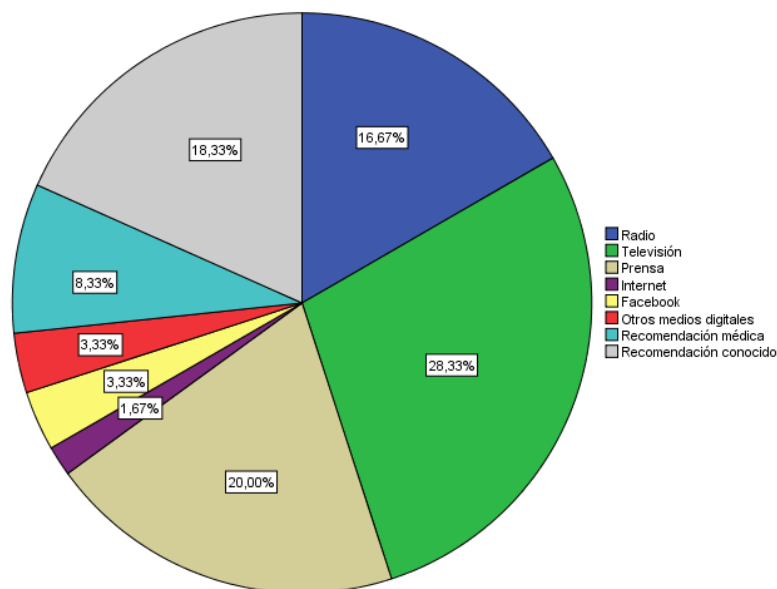
Medios de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Radio	9	15,0
Televisión	12	20,0
Prensa	9	15,0
Internet	1	1,7
Facebook	2	3,3
Otros medios digitales	2	3,3
Recomendación médica	12	20,0
Recomendación de conocido	13	21,7
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se puede apreciar que una proporción significativa de los encuestados, conocieron la institución, centros y persona, que brinda los servicios de tratamiento y rehabilitación física a través de los medios tradicionales de comunicación: radio, televisión y prensa. Mientras que el 20,0% y 21,7% de los encuestados, afirmaron conocer los proveedores de dichos servicios, gracias a recomendaciones de un médico y de conocidos, respectivamente.

Figura 17. Gráfico de Medios de comunicación



Elaboración: autora

¿Cuál es el horario que asiste a un centro de rehabilitación?

Luego se buscó precisar el horario de atención, que prefieren los clientes al solicitar secciones de rehabilitación física para los niños y/o niñas.

Tabla 21.

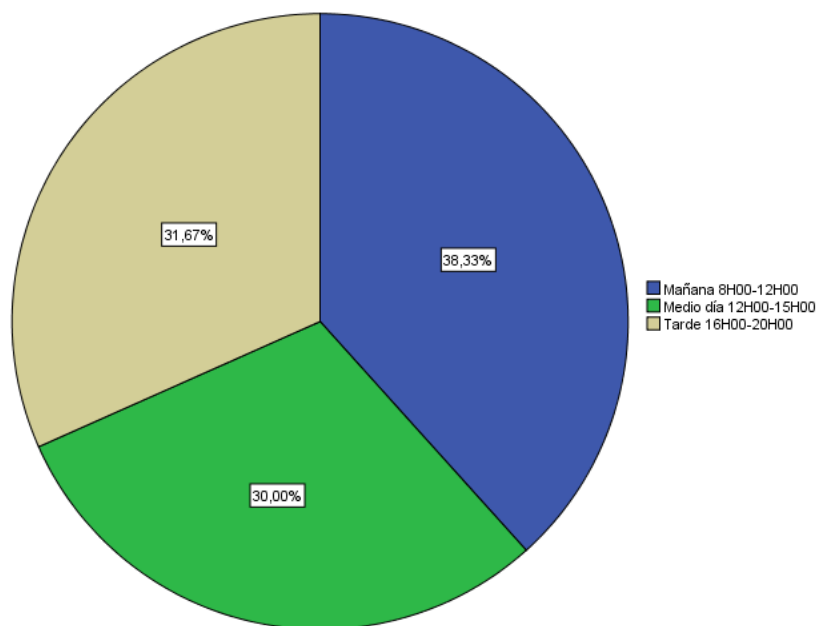
Horario de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Mañana 8:00 – 12:00	23	38,3
Medio día 12:00 – 15:00	18	30,0
Tarde 16:00 – 20:00	19	31,7
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se logró identificar que no existe un horario preferencial o de predilección por parte de las familias encuestadas, al solicitar servicios de tratamiento fisioterapéuticos y de rehabilitación física para las extremidades inferiores de los infantes.

Figura 18. Gráfico de Horario de servicios



Elaboración: autora

¿Qué tipo de tratamiento recibe actualmente?

En virtud que la presente pregunta es abierta, las familias encuestadas indicaron diferentes tipos y denominaciones sobre los tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación que reciben actualmente sus niños y/o niñas, en sus extremidades inferiores. Por lo cual, se

procedió a clasificar y distinguir los tipos de servicios más solicitados, según el objetivo y la naturaleza de los tratamientos señalados en la encuesta.

Tabla 22.

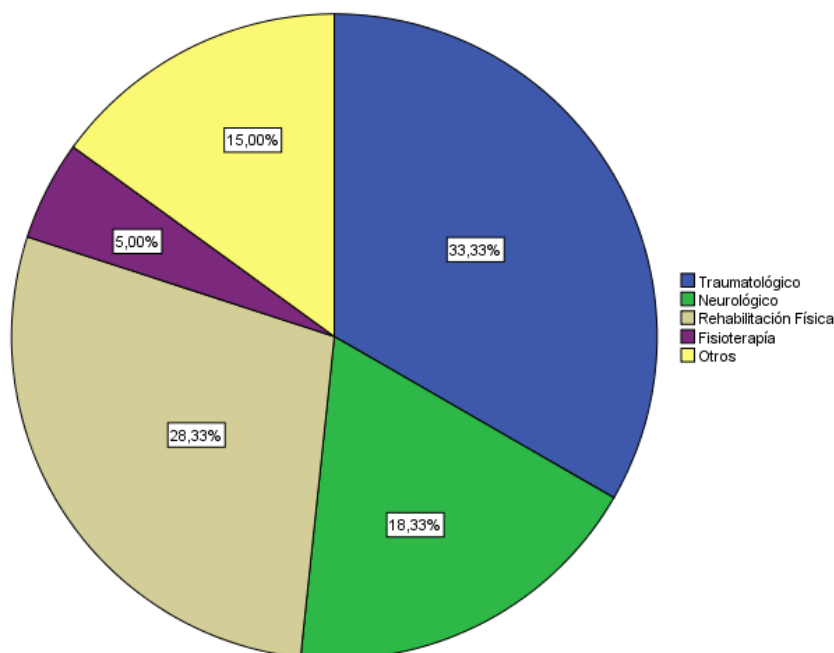
Tipo de tratamientos

	Frecuencia	Porcentaje
Traumatológico	20	33,3
Neurológico	11	18,3
Rehabilitación Física	17	28,3
Fisioterapia	3	5,0
Otros	9	15,0
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se determinó que los servicios traumatológicos son los más solicitados actualmente por las familias con niños y/o niñas, con problemas en las extremidades inferiores, seguido de los pacientes que requiere tratamientos de rehabilitación física, con el 28,3% de la muestra de investigación.

Figura 19. Tipo de tratamientos



Elaboración: autora

¿Cómo calificaría usted el servicio de rehabilitación que recibe actualmente?

Se buscó identificar según la apreciación de los familiares encuestados y de los niños y/o niñas, la calidad de los servicios de rehabilitación física que reciben actualmente.

Tabla 23.

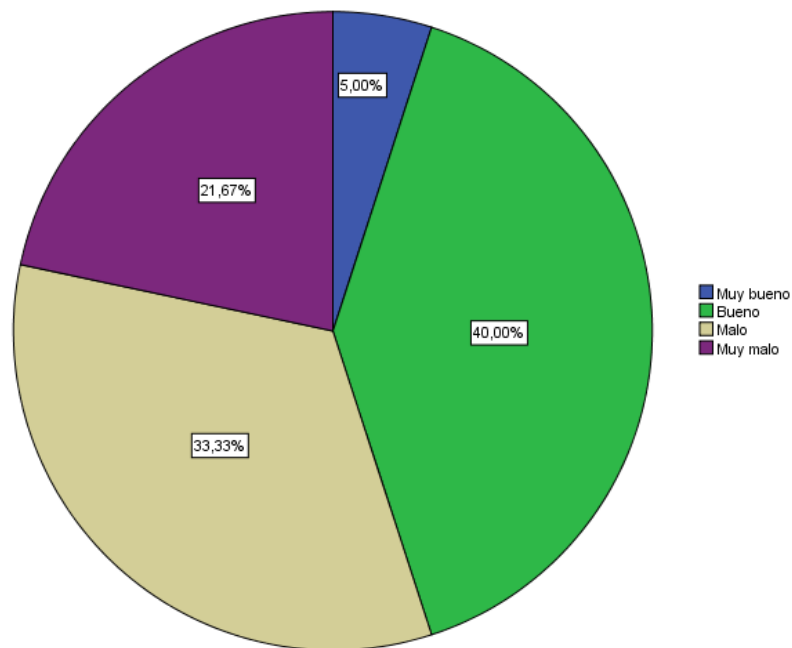
Calificación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	3	5,0
Bueno	24	40,0
Malo	20	33,3
Muy malo	13	21,7
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se identificó que el 45,0% (5,0% muy bueno y 40,0 bueno) de los encuestados, consideran que los tratamientos y las rehabilitaciones físicas proporcionadas a los niños y/o niñas en sus extremidades inferiores, son satisfactorias y eficientes. No obstante, el 55,0% (33,3% malo y 21,7% muy malo) destacan opiniones contrarias, es decir, consideran de mala calidad y deficientes los servicios de rehabilitación física que reciben para solventar los padecimientos que presentan los infantes.

Figura 20. Gráfico de Calificación de servicios



Elaboración: autora

¿Estaría dispuesto a conocer un nuevo servicio de rehabilitación?

Se les consultó a los familiares encuestados, si estarían dispuestos a conocer la propuesta de un nuevo centro de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas.

Tabla 24.

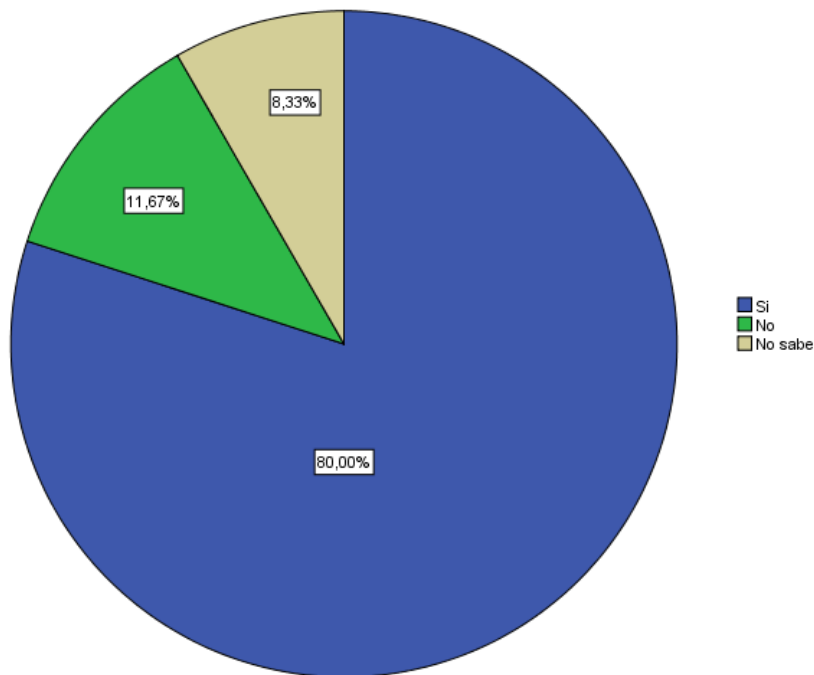
Demanda de Centro Social

	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	80,0
No	7	11,7
No sabe	5	8,3
Total	60	100,0

Elaboración: autora

Se identificó que la inmensa mayoría de los encuestados, estaría dispuestos a conocer un nuevo centro social, y verificar los servicios de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación física de extremidades inferiores que ofrecen a los niños y/o niñas, con escasos recursos económicos.

Figura 21. Gráfico de Demanda de Centro Social



Elaboración: autora

¿Cuál es el presupuesto que estaría dispuesto a pagar por un nuevo servicio de rehabilitación?

Luego se les consultó a los familiares, que rango de precio estarían dispuestos a pagar por los servicios de rehabilitación y tratamiento físico, para las extremidades inferiores de sus niños/as.

Tabla 25.

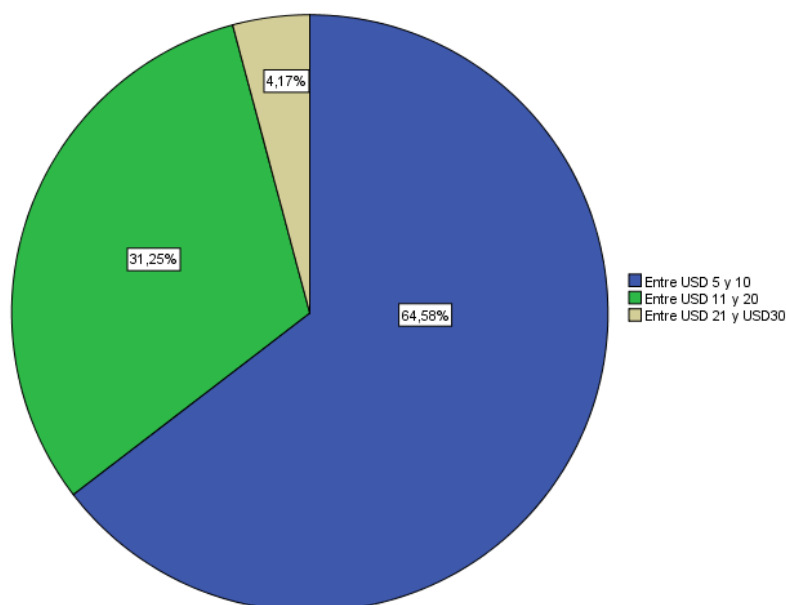
Presupuesto a pagar

	Frecuencia	Porcentaje
Entre USD 5 y 10	31	64,6
Entre USD 11 y 20	15	31,3
Entre USD 21 y 30	2	4,2
Más de USD 30	0	0,0
Subtotal	48	100,0
No aplica	12	
Total	60	

Elaboración: autora

Se identificó que gran parte de los encuestados están dispuestos en adquirir un nuevo servicio de rehabilitación física para las extremidades inferiores de sus niños y/o niñas, asignarían un presupuesto entre los US\$ 5,00 y 10,00, para costear los servicios y secciones diarias. Mientras que un 31,3% de los encuestados, señalaron estar dispuestos a costear por los servicios entre US\$ 11,00 y 20,00.

Figura 22. Presupuesto a pagar



Elaboración: autora

¿Cuál es la frecuencia con la que utilizaría el servicio?

Con el objetivo de identificar la frecuencia que asisten los niños y/o niñas al centro social de rehabilitación, para recibir los servicios de tratamiento, se les consultó a los familiares, sobre la cantidad de veces que solicitan los servicios al mes.

Tabla 26.

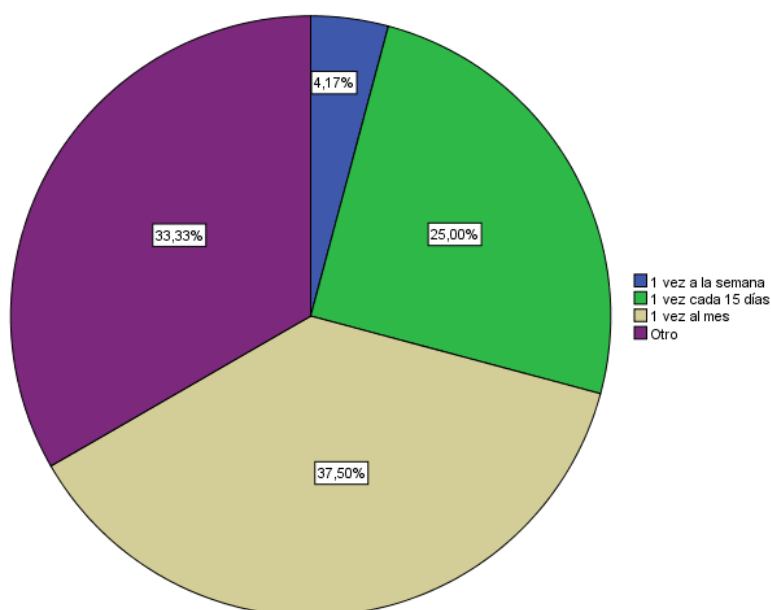
Frecuencia de solicitud de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
1 vez a la semana	2	4,2
1 vez cada 15 días	12	25,0
1 vez al mes	18	37,5
Otro	16	33,3
Subtotal	48	100,0
No aplica	12	
Total	60	

Elaboración: autora

Se identificó que la mayoría de los potenciales usuarios y/o clientes, estarían dispuestos en utilizar los servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños/as, una vez al mes. Además, el 33,3% de los encuestados que señalaron “Otro”, señalan que frecuentarían el centro social por servicios, una vez cada dos meses.

Figura 23. Frecuencia de solicitud de servicios



Elaboración: autora

Se logró identificar por medio de la encuesta, que efectivamente existe una población de niños y/o niñas de familias con escasos recursos económicos, que requieren servicios de tratamientos y rehabilitaciones físicas para las extremidades inferiores de los infantes. Llegando a estar interesados, de aceptar los servicios de un centro social especializado,

siempre y cuando, brinden precios económicos y accesibles a sus capacidades financieras; llegando a frecuentarlos una vez cada mes o dos meses.

4.3.2. Análisis cualitativo

Se realizaron dos tipos de entrevistas estructuradas, enfocadas a los potenciales consumidores y a los profesionales en servicios de rehabilitación de extremidades, con el objetivo de identificar los aspectos esenciales y situaciones relevantes para la propuesta, y que son difíciles de identificar por medio de las encuestas.

Para identificar las principales necesidades y elementos que buscan los consumidores y/o clientes sobre los servicios de rehabilitación física para extremidades inferiores de los niños y/o niñas, se realizó entrevistas a los encuestados que disponían de tiempo y estaban dispuestos a colaborar con la investigación.

También se aplicaron entrevistas a profesionales fisioterapéuticos, especializados en rehabilitación de extremidades, para aclarar sobre las normativas y metodologías en el tratamiento y rehabilitación fisioterapéutica para extremidades inferiores, principalmente para niños y/o niñas. Logrando así, recopilar la información relevante sobre las técnicas, métodos y ejercicios que se deben aplicar en el centro social, y conocer con mayor precisión las distintas patologías y problemas que pueden presentar los pacientes, y las formas más óptimas para diagnosticarlos.

Asimismo, identificar los recursos y equipos fundamentales y prácticos, para llevar a cabo efectivamente los tratamientos de rehabilitación de las extremidades inferiores de los infantes.

4.3.2.1. Resultados de entrevista a consumidores

En la presente sección, se presentan los resultados y/o respuestas de las diez (10) familias entrevistadas con respecto a los servicios de rehabilitación física, y que estuvieron dispuestas a colaborar con la presente investigación, realizando la mayoría las cercanías del Centro Médico Familiar de Especialidades y del Hospital Carlos Andrade Marín.

Señalando por cada pregunta, las respuestas y opiniones que proporcionaron cada una de las familias entrevistadas.

¿Cuáles son las principales características y cualidades que solicita a los servicios de rehabilitación física, especialmente para mejorar el estado de inmovilidad de sus niños/as?

Tabla 27.

Entrevista consumidores de pregunta 1

No.	Respuesta
1	Indica que la principal característica que solicita en los centros e instituciones que brindan servicios de rehabilitación físico es la economía y accesibilidad en sus precios, sin importar la calidad y efectividad del tratamiento. Solo requiere un servicio que sea económico y que logre solventar, ya sea parcialmente, los problemas que presenta su hijo en las extremidades inferiores.
2	Señala que, al momento de seleccionar servicios de rehabilitación física para su hija, lo primero que busca apreciar es la calidad, capacidad y experiencia del terapeuta y/o profesional en el tratamiento de extremidades inferiores, al certificar la eficiencia y efectividad en los servicios, procede a evaluar su precio, donde valora que estén al alcance de su capacidad financiera.
3	El entrevistado, menciona que la calidad y el precio son la característica que busca en los servicios de rehabilitación física para los problemas de movilidad que presenta su niño, además de tener preferencia por centros y/o instituciones que queden en las cercanías del sector donde viven.
4	Indica de ser posible que sea gratuito y realizadas por instituciones del Estado, debido a que no dispone suficiente capacidad económica para solicitar servicios de rehabilitación física en centros privados, aunque estaría dispuesto adquirir servicios de un centro, que brinde precios significativamente económicos y/o baratos, y que sus servicios sean de una calidad igual o similar a las brindadas por los centros y/o instituciones públicas.
5	De ser posible, busca centros y/o instituciones que brinden servicios que logren solventar efectivamente los problemas de dolencia que presenta constantemente su hijo en las extremidades inferiores, y que emplee técnicas o métodos que sean altamente efectivos; a causa de haber asistido con el infante a variedades de centros y profesionales, que han realizados variedades de tratamientos, y que han sido pocos efectivos con el padecimiento. Por ello, actualmente busca un centro que cuente con personal altamente calificado y con experiencia en el tratamiento de extremidades inferiores, y que ofrezca precios accesibles a su situación económica.
6	Considera que el precio del servicio de rehabilitación física, es la primera cualidad que busca y aprecia, al momento de seleccionar un servicio de tratamiento para los problemas de movilidad que presenta su hijo. En virtud, que su familia es de escasos recursos económicos, y solo percibe una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades básicas, y busca en lo posible la economía al momento de solicitar de servicios profesionales.
7	El entrevistado menciona que principalmente busca un precio adecuado, y si es posible que sea gratis, en los casos de centros de salud pública mucho mejor, pero en caso de no disponer de tratamientos en dichos centros, la principal cualidad que busca es que sean precios económicos y que ofrezcan servicios efectivos.
8	Indica, que busca tanto calidad como economía al buscar servicios de rehabilitación física para su hija, en virtud que él como padre, es la única persona en la familia que trabaja, y gana un poco menos de salario mínimo. Entonces, requiere un servicio que sea económico, pero que tenga la capacidad de solventar los problemas de movilidad que presenta constantemente su hija.

9	La principal cualidad que busca el entrevistado, que sean precios económicos y accesible para la población de clase baja, indicado que la mayoría de los centros cobran más de US\$ 20,00 por una sola sección de tratamiento. Por lo tanto, busca centros de salud, que brinde servicios de calidad, pero con precios acordes a la población.
10	El entrevistado indica, que lo primero que busca en lo posible es que el servicio sea proporcionado por el Estado, es decir, que sea brindado por una institución pública, en virtud que no cuenta con una capacidad económica para costear servicios privados para su hija.

Elaboración: autor

La mayoría de las familias entrevistadas, concuerdan que los primero que buscan en los servicios de servicios de rehabilitación física para sus niños, es que presente precios accesibles a sus capacidades económicas, y de igual forma, que garanticen la efectividad en sus tratamientos.

¿Cuáles serían las principales razones y motivos que le impulsarían por aceptar un nuevo servicio de rehabilitación física, y descartar los servicios brindados por instituciones o centros de salud pública?

Tabla 28.

Entrevista consumidores de pregunta 2

No.	Respuesta
1	Considera que es difícil seleccionar un servicio privado de rehabilitación física, por encima de un centro y/o institución de salud pública, que proporciona los mismos servicios de manera gratuita. Sin embargo, considera que el precio puede llegar a ser determinante y cambiar su apreciación, siempre y cuando sea lo suficientemente económico, no supere los US\$ 5,00 y brinde tratamientos con una calidad superior.
2	Menciona que es necesario que cuente con profesionales y/o fisioterapéuticos experimentados y capacitados para tratar efectivamente los problemas físicos en las extremidades inferiores. Señalando que la calidad y efectividad de los centros y/o instituciones de salud pública, son cuestionables, por ello, puede descartar fácilmente sus servicios, por uno que ofrezca calidad y efectividad en sus tratamientos, y con precios accesibles, que no superen los US\$ 10,00.
3	Indica que, si el nuevo centro privado brinda servicios de rehabilitación física para extremidades inferiores de calidad y efectivas, y además presentan equipos y/o herramientas innovadoras, que no disponen los centros y/o instituciones de salud pública, estaría dispuesto a solicitar y aceptar un nuevo servicio. Siempre y cuando, ofrezcan sus tratamientos a precios económicos.
4	El entrevistado, señala que es renuente a cambiar los servicios de rehabilitación física ofrecidos por los centros e instituciones de salud del Estado, debido principalmente que son de carácter gratuito. Sin embargo, destaca que considera la idea de solicitar los servicios a un centro privado, si ofrecen precios muy económicos y/o baratos por los tratamientos de rehabilitación física, y que presente accesibilidad al momento de solicitar una sección para el infante. En virtud que actualmente, su principal problema con los centros públicos, es la poca disponibilidad para agendar en la brevedad una consulta.
5	Señala, que mientras el nuevo centro presente profesionales altamente capacitados y cuente con los instrumentos necesarios para brindar servicios de rehabilitación física efectivos y de calidad, que garanticen solventar los problemas que presenta su hijo en las extremidades inferiores, estaría dispuesto y satisfecho en solicitar y aceptar un nuevo servicio. Destacando en materia de precio, estar complacido en pagar por una sección de

	tratamiento efectiva, menos de US\$ 10,00
6	Señala que constantemente busca solicitar y coordinar servicios de rehabilitación física para su hijo en instituciones de salud del Estado, pero por diversas razones solo logra concretar unas pocas secciones, por lo cual, la mayor parte del tiempo solicita los servicios de un conocido. Sin embargo, considera que los servicios brindados por dicha persona, son pocos efectivos y cuestionables, por ello, estaría optimista de aceptar nuevos servicios, que logren solventar los problemas de su hijo, pero a precios realmente económicos, inferiores a los US\$ 5,00.
7	Indica que actualmente recibe servicios de tratamiento de rehabilitación tanto de un centro de salud público y como un terapeuta a domicilio que le cobra económico, pero de poca efectividad y calidad a la hora de aliviar los problemas de su niño. Por ello, indica que si el centro brinda precios económicos, por ejemplo, que no sobrepases los US\$ 10,00, y sean efectivos y de calidad, estaría aceptando un nuevo servicio.
8	El entrevistado indica que lo primero que busca al seleccionar un centro que brinde servicios de rehabilitación física y solventar los problemas que enfrenta su hija, es la economía. Indica que no le interesa que requiera varias secciones, y que tenga poca efectividad los tratamientos, simplemente que tenga un precio accesible a su capacidad y que logren a la final, solventar el problema de su niña.
9	El presente entrevistado, señala que busca es la economía en los servicios de rehabilitación, por lo tanto, si un centro ofrece los tratamientos a un precio económico y más bajo, a lo que generalmente manejan los centros privados, estaría interesado en aceptar un nuevo servicio.
10	El entrevistado, señala que la única forma que descartaría los servicios brindados por instituciones o centros de salud pública, sería que el centro propuesto brinde los servicios igualmente gratis, en virtud que no dispone de una capacidad económica para poder costear un tratamiento, así sea que cuente US\$ 5,00.

Elaboración: autor

Se concluye que las familias con escasos recursos económicos están dispuestas a aceptar los servicios de rehabilitación física que brinda un centro social, siempre y cuando los precios por los servicios sean accesibles y económicos, preferiblemente que no superen los US\$ 10,00; además, que cuenten con profesionales, materiales, equipos y tratamientos altamente efectivos, que no están presentes en la mayoría instituciones o centros de salud pública.

¿Cuáles son las principales barreras y/o dificultades que encuentra en el momento de optar por un servicio de tratamiento y rehabilitación para los problemas de movilidad de sus niños/as?

Tabla 29.

Entrevista consumidores de pregunta 3

No.	Respuesta
1	El entrevistado señala que la principal barrera es la económica, que actualmente es la única persona en su familia que cuenta con un trabajo y percibe un salario básico, que es insuficiente para satisfacer las necesidades de los cinco miembros de su familia, y dispone de poca capacidad para costear tratamientos de rehabilitación física para su hijo menor. Destacando que comúnmente las personas cobrar más de US\$ 20, por secciones de tratamiento, y costear dicho servicio, representaría un riesgo financiero para su familia y dejaría de comprar bienes que son necesarios.

2	El presente entrevistado, señaló que la principal barrera que presentan a la hora de optar por un servicio de rehabilitación física, es la poca disponibilidad de atención en los centros de salud pública, donde se requiere primero agendar una cita, para poder recibir las secciones de tratamiento. Por ello, considera que un centro que facilite y agilice el otorgamiento de servicios, sería determinante
3	Señala, que varias veces el principal y frecuente problema que atraviesa al optar por un servicio, es la poca capacidad que presenta para costear los tratamientos fisioterapéuticos que necesita su hijo, en virtud de solventar en los posibles problemas y la poca disponibilidad de secciones en centros de salud público. Destacando, que no le importa los problemas económicos que presenta, lo que importa es ayudar y solventar los padecimientos que presenta su hijo.
4	El entrevistado destaca que su familia es de escasos recursos económicos, que existen días que no tienen el suficiente dinero para comprar los bienes imprescindibles para el hogar, y aún menor para pagar servicios especializados y de tratamiento, como es el caso que requiere su hija. Por ello, prefiere ir constantemente a centros de salud del Estado, para agendar una cita, pero pocas veces consigue agendar una sección en la misma semana, y cuando su hija presenta dolores en sus extremidades inferiores, y no consigue cita, no dispone de ahorros que permitan costear servicios de rehabilitación privada, especialmente de aquellos que cobran más de US\$ 15,00
5	Menciona que las dificultades que presentan al momento de optar por un servicio, se asocian al precio y la calidad de los servicios, donde destaca que constantemente se fue obligado la buscar y costear en diferentes centros los servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores, donde algunos con precios accesibles, realizan servicios pocos efectivos con el padecimiento de su hijo. Destacando que algunos presentan precios elevados y desproporcionales, a la calidad de servicio que ofrecen.
6	Indica, que presenta diferentes problemas económicos y financieros al costear los tratamientos fisioterapéuticos que requiere su hijo en las extremidades inferiores, debido principalmente que no lograr coordinarlo en instituciones públicas. Frecuentemente debe solicitar préstamos a conocidos para poder pagar las secciones privadas.
7	Indica que la principal barrera o dificultad que atraviesa al momento de optar por un servicio, es la poca capacidad económica que presenta, debido a que primero debe verificar si dispone del suficiente dinero para solicitar los servicios, sin afectar sus otros gastos en el hogar.
8	El entrevistado, indica que la barrera que afronta al visitar los servicios de rehabilitación es que se encuentra lejos de su domicilio y eso dificulta dirigirse a los diferentes centros e instituciones de salud pública.
9	Indica que la barrera o dificultad que presenta al momento de optar por un servicio, son los precios de los servicios de rehabilitación física, señala que ha visitado centros de rehabilitación, altamente calificados y renombrados, que presentan precios muy elevados, y que no cuentan con la capacidad económica para costearlos.
10	Nuevamente indica, que el principal problema o dificultad que atraviesa a la hora de buscar servicios de rehabilitación física para su hija, es la poca disponibilidad de atención que presentan las instituciones de salud del Estado, donde indica que es difícil coordinar una sección en un corto tiempo, y acorde a la necesidad del niño.

Elaboración: autora

En conclusión, a través de las presentes entrevistas aplicadas a potenciales clientes y familias que requieren servicios de tratamiento y rehabilitación física para sus niños/as, se constató

que el aspecto económico es relevante a la hora de buscar y seleccionar un servicios, llegando algunos tener predilección por los centros y/o instituciones de salud públicas, en virtud que ofrecer los tratamientos y rehabilitaciones físicas de forma gratuita, pero confirman la poca disponibilidad de atención que presentan este tipo de instituciones. Por lo tanto, algunos estarían dispuestos en costear los tratamientos y rehabilitaciones físicas para las extremidades inferiores de sus hijos, si se les garantiza calidad y economía en los servicios ofrecidos.

4.3.2.2. Resultados de entrevista a profesionales

A continuación, se realiza un análisis de los resultados de las entrevistas realizadas a diez (10) profesionales fisioterapéuticos, que estuvieron disponibles y acordes a colaborar para la presente investigación, donde la mayoría prefirieron mantener la confidencialidad de su persona y del negocio donde fueron contactados.

Aproximadamente, ¿Cuánto invierte económicamente y en tiempo una persona en una rehabilitación de extremidades inferiores?

Tabla 30.

Entrevista a profesionales de pregunta 1

No.	Respuesta
1	El entrevistado indica, que en el centro de rehabilitación privada que actualmente trabaja, se maneja un precio promedio de entre US\$ 20,0 y US\$ 25,0 en virtud que se usan variedades de materiales y equipos especializados, que garantizan la efectividad y calidad en los diferentes tratamientos de fisioterapéuticos y de rehabilitación que brindan. Con respecto al tiempo, indica que es muy variado y depende en gran medida del problema que presente el paciente, por ello, no indica un tiempo.
2	El presente profesional, señala que lleva más de 20 años de experiencia en el campo de la fisioterapia y la rehabilitación física, y menciona que generalmente los centros privados presentan un precio superior a los US\$ 30,0, pero señala que existen centro con equipos tecnológicos avanzados, que cobran un precio mayor. Por ello, considera que generalmente una familia que tiene un niño y/o niña con problemas de movilidad en las extremidades inferiores, debe invertir como mínimo unos US\$ 100,0 al mes, y que puede variar de acuerdo al padecimiento del paciente. Sobre la duración de la rehabilitación, indica que puede llegar a ser variado, pero generalmente oscilan entre las 2 y 3 horas de duración.
3	Indica que el valor económico de inversión para los servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores, es muy variado, y depende únicamente del tipo de problema que presenta el paciente, y el tratamiento y la cantidad de secciones que se requieren para solventarlo, por esa razón, menciona que es difícil establece un valor de inversión, y mismo sucede con el tiempo que requiere una persona en la rehabilitación.
4	El presente entrevistado, fue más preciso en el valor que requiere una persona para costear un servicio de rehabilitación de extremidades inferiores, especialmente para un infante, indicando una inversión de alrededor de US\$ 50,00 al mes, por un máximo de 3 secciones. Con respecto al tiempo, señalo que generalmente las secciones presentan una duración de 3 horas como máximo, cuando se habla de rehabilitación y recuperación de movilidad de extremidades

5	Indica, que cuando los tratamientos que consisten en manipulación manual y la realización de ejercicios coordinados, el tratamiento generalmente tiene un precio de US\$ 15,0 a US\$ 20,0, a causa que no se requiere de muchos recursos y materiales médicos. Además, menciona que generalmente los tratamientos de rehabilitación, le demoran alrededor de 2 horas.
6	El profesional entrevistado, indica que los precios varían de acuerdo al tipo de tratamiento fisioterapéutico y de rehabilitación física, requerida por el paciente y/o usuario, en virtud que se aplican materiales, recursos y actividades completamente diferentes, pero al promediar los precios, estima que una persona requiere de aproximadamente US\$ 30,0 para costear una sección. Presenta una opinión similar con respecto al tiempo, que pueden llegar a variar según el tipo de tratamiento y el paciente, menciona que hay paciente que son inquietos y nerviosos, que no soportar secciones mayores de una hora, por ello, la duración depende del paciente.
7	Indica que el precio depende en gran medida del centro de rehabilitación que frecuente el paciente y/o usuario, existe centros que presentan precios relativamente económicos, como que presentan precios elevados y caros, de modo que el valor de inversión puede llegar a ser de US\$ 20,0 o alcanzar los US\$ 60,0 por sección. Acerca del tiempo, indica que si el tratamiento es de rehabilitación física de una extremidad inferior, donde se busca aliviar o recuperar la movilidad del paciente, generalmente el tiempo es de 3 horas.
8	El profesional menciona que actualmente, y en virtud de la cantidad de pacientes que buscan este tipo de servicios de tratamiento, los precios pueden llegar a ser elevados, y alcanzar los US\$ 40,0, y tener una duración como máxima de unas dos (2) horas.
9	El entrevistado indica que el valor de inversión y el tiempo que requiere una persona para un servicio de rehabilitación de extremidades inferiores, es variada y depende únicamente del padecimiento y/o problema que presente. Por ejemplo, una persona que presenta trastornos neurológicos, requiere de terapias y tratamientos constantes e invertir varias horas a la semana, para minimizar o compensar los problemas funcionales que presenta, en cambio, una persona que presentan fracturas y problemas de movilidad en las extremidades, solo requiere invertir unas pocas secciones de terapia y tratamiento, para solventar su padecimiento.
10	El profesional entrevistado, menciona que el valor de los servicios de tratamientos y rehabilitación física, depende de las necesidades del paciente, y los recursos que se requieran para solventar su padecimiento. Indica, que algunos pacientes con problemas graves de movilidad, requieren del uso de materiales y equipos especializados, para efectuar un servicio de calidad. Lo que significaría un precio más elevado, en comparación con tratamientos, que solo requieren de ejercicios o técnicas de movilidad.

Elaboración: autora

Según la mayoría de los especialistas o profesionales entrevistados, la mayoría de las pacientes generalmente invierten entre US\$ 20,0 y US\$ 30,0 para los servicios de rehabilitación de extremidades inferiores, pero puede variar dependiente del padecimiento o problema que presente. Con respecto al tiempo, la mayoría concuerda que igualmente varía según el paciente, pero generalmente puede tardar entre 2 y 3 horas.

¿Cuál es la problemática o impedimento físico más recurrente en las extremidades inferiores en niños y/o niñas?

Tabla 31.

Entrevista a profesionales de pregunta 2

No.	Respuesta
1	Menciona que las problemáticas o padecimientos de los niños y/o niñas, asociados a las extremidades inferiores son limitadas o pocas, en comparación a las que puede presentar un joven o adulto. Frecuentemente, se relacionan con deficiencias en el sistema neurológico o en su desarrollo, que dificultan sus capacidades de movilidad.
2	Indica que las problemáticas o padecimientos físicos asociados a los niños y/o niñas en las extremidades inferiores, se relacionan frecuentemente a la edad que presentan. Los infantes de edades tempranas, entre 1 y 2 años, presentan generalmente problemas neurológicos y de reducción de extremidades, asociados al proceso de embarazo. En cambio, cuando los niños crecen, y comienzan a experimentar, entre los 3 y 6 años, generalmente asisten por lesiones o traumatismo en la extremidad.
3	El presente profesional, menciona que generalmente atiende a niños y/o niñas con enfermedades o trastornos neurológicos, provenientes de nacimiento o de accidentes, y que afectan significativamente sus capacidades de movilidad, y son de diferente grado de dificultad.
4	Indica que los problemas o impedimentos físicos asociados a las extremidades inferiores de los infantes, generalmente provienen de enfermedades neurológicas, problemas de crecimiento, y por accidentes.
5	Menciona que los niños y/o niñas en crecimiento son susceptibles a diversos trastornos y problemas asociados a sus extremidades inferiores, que puede llegar a ser simples y complejos, pero generalmente se asocian a problemas neurológicos y debilidades en los miembros. Indica, que hace poco ingreso un infante, que tenía 2 años, y presentaba problemas de coordinación y no podía caminar, se debía que, a una temprana edad se cayó de una altura considerable y golpeándose la cabeza, y la madre no la consideró grave o relevante para llevarlo al médico, repercutiendo en su sistema nervioso.
6	El profesional entrevistado, menciona que los problemas más frecuentes en los niños y/o niñas en sus extremidades inferiores, se asocian a trastornos durante su desarrollo y crecimiento, asociados al sistema psicomotor, que afecta la coordinación de sus miembros, y les dificultan caminar adecuadamente. .
7	El presente profesional señala nuevamente los problemas y trastornos asociados al sistema nervioso del infante, y los asociados a problemas durante el embarazo de la madre, como son la reducción de extremidades, donde el infante presenta un defecto físico en uno de sus miembros inferiores, que le limita realizar ciertas actividades y moverse adecuadamente y con naturalidad.
8	Indica que los problemas más recurrentes en los infantes, asociados a sus extremidades inferiores, son de carácter neurológico y traumatológico, y que requieren diferente tipo de tratamientos ocupacionales.
9	El presente entrevistado indica que existe variedades de problemas o impedimento físicos que pueden llegar a afectar las extremidades inferiores de los niños y/o niñas, pero indica que frecuentemente atiende niños/as con afecciones neurológicas, que presentan deficiencias de movimiento articular, contracciones en los miembros inferiores, y posturas anómalas.

10	Indica que generalmente los niños/as que atienden por problemas en sus extremidades inferiores, se relacionan a lesiones, fracturas y traumatismos, como consecuencia de una actividad física o un accidente, que puede afectar de diferente grado una zona específica del miembro.
----	---

Elaboración: autora

Se identificó según las opiniones de los profesionales entrevistados, que los problemas o padecimientos más recurrentes en los niños y/o niñas en sus extremidades inferiores, son de carácter traumatológico y neurológico.

¿Considera que es fundamental contar con equipos tecnológicos, para realizar efectivamente los servicios de tratamiento y rehabilitación física?

Tabla 32.

Entrevista a profesionales de pregunta 3

No.	Respuesta
1	El profesional menciona que depende a la gravedad y del tipo de problema o padecimiento que presenta el infante en la extremidad inferior, existe trastornos que requieren de equipos o dispositivos tecnológicos específicos para ser minimizados, pero a nivel general, se pueden realizar tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación, sin requerir de equipos de tecnológicos.
2	Indica que las problemáticas o padecimientos físicos asociados a los niños y/o niñas en las extremidades inferiores, se pueden atender efectivamente únicamente con la manipulación física y ejercicios de movilidad.
3	El presente profesional, señala que en la actualidad los avances tecnológicos favorecen significativamente los tratamientos médicos, incrementando su efectividad y calidad, pero en el caso de los tratamientos fisioterapéuticos, no son obligatorios para garantizar la efectividad y calidad en un tratamiento.
4	El entrevistado considera que no son indispensables para realizar un tratamiento fisioterapéutico y de rehabilitación física, pero pueden llegar a ser relevantes e importantes, especialmente cuando se hablar de trastornos neurológicos y traumatológicos, donde se requiere de equipos específicos para atender adecuadamente el problema del paciente.
5	Menciona que depende en gran medida del tipo de trastorno y problema que presenta el infante, en las extremidades inferiores, en caso de ser lesiones, deficiencias de coordinación y movilidad en los miembros y dolores, es factible que se realicen técnicas de manipulación manual y ejercicios para solventarlos, pero si el problema es de mayor grado, es necesario emplear equipos tecnológicos.
6	El entrevistado indica que no son obligatorios o indispensables para brindar servicios de tratamientos de rehabilitación física, pero el uso de dispositivos y equipos tecnológicos, incrementa significativamente la efectividad del servicio y reduce el tiempo de respuesta y recuperación para el paciente.
7	Menciona que actualmente los dispositivos y equipos tecnológicos, tienen una fuerte presencia en los tratamientos de rehabilitación física, en virtud de la garantía que ofrecen de solventar o minimizar adecuadamente y en corto tiempo, el problema que presenta el paciente, no obstante, no significa que sean indispensables y obligatorios para realizar el tratamiento, se pueden realizar técnicas manuales y ejercicios de movilidad, que igualmente son efectivos para el paciente.
8	El entrevistado indica que son dispositivos y equipos, que facilitan y ayudan a los

	fisioterapeutas, en los tratamientos y la rehabilitación de los pacientes, mejorando la efectividad de las técnicas y optimizar el tiempo de recuperación de las capacidades físicas o funcionales, pero no significan que sean netamente indispensables para la realización de tratamiento y solventar el padecimiento del infante.
9	Considera que no son fundamentales para realizar efectivamente tratamientos de rehabilitación física a las extremidades inferiores de niños y/o niñas, pero pueden llegar a proporcionar una ayuda significativa en la recuperación del paciente en el corto tiempo.
10	Menciona que contar con equipos y dispositivos tecnológicos, permite que el fisioterapeuta brinde una excelente atención y un servicio de calidad al paciente, garantizando una recuperación adecuada, en un menor tiempo.

Elaboración: autora

La mayoría concuerda que los equipos y dispositivos tecnológicos actualmente brindar un apoyo incalculable a la hora de brindar tratamientos y rehabilitación física a los pacientes; sin embargo, concuerdan que no son indispensables para brindar un servicio de calidad. Únicamente, facilitan e incrementan la efectividad de las técnicas de rehabilitación, y optimiza el tiempo de recuperación de los pacientes.

¿Cuáles cree usted, que son las características esenciales de un tratamiento de rehabilitación física para niños y/o niñas?

Tabla 33.

Entrevista a profesionales de pregunta 4

No.	Respuesta
1	En el caso de tratamiento fisioterapéuticos enfocados a infantes y niños, es necesario que los tratamientos busquen provocar el menor dolor posible, con el objetivo de no afectar negativamente la experiencia del infante durante el tratamiento
2	Considera que es necesario que los tratamientos sean definidos acordes al padecimiento y/o problema que presenta el niño y/o niña en las extremidades inferiores, priorizando una recuperación efectiva y en el corto plazo, con la finalidad que el infante recupere y/o mantenga su estilo de vida
3	El entrevistado considera, que las características principales que debe presentar un tratamiento de rehabilitación física enfocado en niños y/o niñas, es que sean acordes al problema que presenta y que logre solventarlo, o minimizarlo según sea el caso, y que sean de cierta manera agradable y entretenido para el paciente, en virtud que las secciones presentan una duración prolongada.
4	Indica, que existe variedades de características y particularidades que son importantes a la hora de evaluar la efectividad de un tratamiento de rehabilitación, pero considera que la más relevante, son las capacidades, habilidades y conocimientos que presenta el responsable (fisioterapeuta) de realizarlas.
5	Una de las principales características que deben estar presente en los tratamientos de rehabilitación física, son las técnicas, metodologías y ejercicios que la conforman, ya que, según estás, se define la efectividad y recuperación del paciente.

6	Menciona que generalmente las técnicas, metodologías y recursos que se definen para los tratamientos, son relevantes a la hora de evaluar la efectividad de un tratamiento de rehabilitación física, pero cuando se habla que el paciente es un infante o niño/a, se considera que lo principal es brindar una experiencia reconfortarle y satisfactoria para él, minimizando o aliviando el padecimiento que presenta en la brevedad posible.
7	El presente entrevistado, considera que las técnicas y ejercicios fisioterapéuticos que se apliquen a los niños y/o niñas con problemas en las extremidades inferiores, no solo deben estar enfocados en mejorar la movilidad y fuerza del paciente, sino también fortalecer las habilidades motoras y movilidad de los infantes, de manera que puedan caminar y/o marchar sin problemas.
8	Menciona que indistintamente de las técnicas, recursos y ejercicios que se empleen en los tratamientos de rehabilitación, lo principal es garantizar dichos elementos logren satisfacer el requerimiento del paciente, y solventar el padecimiento que presenta en las extremidades inferiores.
9	El entrevistado menciona que lo principal en los tratamientos de rehabilitación, es establecer recursos y técnicas que logren satisfacer adecuadamente el problema o padecimiento que presenta el paciente, limitando efectos secundarios y fortalecer sus capacidades de movilidad.
10	En el caso de tratamientos de rehabilitación de extremidades inferiores de niños y/o niñas, menciona que es prioritario que las técnicas logren recuperar y fortalecer las habilidades motoras y de movilidad del infante, de manera que puedan caminar y/o marchar sin problemas.

Elaboración: autora

Los entrevistados concuerdan, que las características esenciales de un tratamiento de rehabilitación, enfocado para niños y/o niñas, son las técnicas, metodologías, ejercicios y conocimientos del especialista, en virtud, que son los elementos que definen la efectividad del tratamiento y la recuperación del paciente.

¿Cree usted que es viable contar con un nuevo centro de rehabilitación de extremidades inferiores para niños/as en el DMQ? Si es así, ¿qué servicios debería prestar, cual considera sería la mejor ubicación y a qué mercado estaría dirigido?

Tabla 34.

Entrevista a profesionales de pregunta 5

No.	Respuesta
1	Entrevistado considera que la creación de nuevos centros de rehabilitación física para niños y/o niñas es beneficioso para el DMQ, especialmente cuando está enfocado en la población con escasos recursos económicos. Indica que sería recomendable realizar tratamientos neurológicos y fisioterapéuticos.
2	Indica que actualmente existen variedades de centros privados de rehabilitación, pero pocos están enfocados en las poblaciones de clase baja, por ello, ve factible la creación del centro propuesto. Recomienda el sector Sur del DMQ, como una ubicación preferencia, en virtud que se localizan la mayor cantidad de personas de clase baja.

3	Considera viable la implementación de un centro social de rehabilitación física para infantes, enfocado principalmente en las familias con escasos recursos económicos, menciona que son pocos los centros que brindan servicios a este sector de la población. Desconoce cuál sería una ubicación ideal para la propuesta de centro en el DMQ, y recomienda la implementación de tratamientos neurológicos, fisioterapéuticos y de rehabilitación física.
4	Menciona que la creación de centros de salud en el DMQ, siempre es beneficioso para la comunicada y/o la población, especialmente cuando van enfocados a los más necesitados. Actualmente considera, que tanto el Centro como el Sur de la ciudad, sería zonas adecuadas para implementar el centro, y recomienda implementar los tratamientos básicos y principales.
5	El entrevistado menciona que actualmente los centros de salud público, y las instituciones humanitarias, presentan poca capacidad para atender satisfactoriamente los requerimientos de la población, especialmente los pertenecientes a la clase baja, por ello, ve factible la implementación de un centro social enfocado en dicho sector. Indica que los servicios neurológicos, traumatológicos y de rehabilitación, sería los prioritarios y básicos para atender adecuadamente.
6	Si el centro social, está enfocado en la clase baja de la población y maneja precios económicos por sus servicios, considera viable su implementación en el Distrito Metropolitano de Quito. Desconoce que localización sería ideal para este tipo de centro de rehabilitación, pero recomienda servicios de fisioterapéuticos, traumatológicos, y de recuperación de movilidad.
7	El entrevistado, considera que la implementación de un centro social enfocado en la población de escasos recursos económico, puede llegar a ser una propuesta arriesgada, en virtud que ese tipo de clientes, prefieren los centros de salud del Estado, que son gratuitos. Piensa, que las familias serian reacios a costear los servicios de rehabilitación, a pesar de ser precios accesibles y económicos.
8	Desconoce si es viable la implementación de un centro social de rehabilitación en la ciudad, y si las personas de escasos recursos económicos, estarían dispuestas a pagar los servicios de tratamiento físico, pero recomienda que se ofrezcan servicios neurológicos y traumatológicos, que son los más frecuentes en los infantes con problemas en las extremidades inferiores.
9	Reconoce que la propuesta de centro social de rehabilitación es atractiva y viable de implementar en la ciudad, y considera que puede beneficiar a una gran parte de la población ecuatoriana, no solo las familias con escasos recursos económicos.
10	Confirma que actualmente los centros de salud públicos y las instituciones que brindan servicios gratuitos de rehabilitación física, son relativamente pocos en la ciudad, por ello, considera factible la implementación de la propuesta del centro social, pero considera que estaría enfocado a la población de clase baja y media; en virtud que se debe pagar por los servicios, algo que es renuente en las familias de escasos recursos económicos, y que viven en la pobreza.

Elaboración: autora

En virtud de las entrevistas aplicada a los profesionales fisioterapéuticos, se logró constatar que los servicios mayormente solicitados para los niños/as con problemas en las extremidades inferiores, son neurológicas, traumatológicas y fisioterapéuticas, concordando con la información identificada en la encuesta, sobre los servicios que comúnmente solicitan las familias encuestadas. Adicional, se identificó las características esenciales que deben tener los tratamientos y rehabilitaciones físicas, especialmente para niños/as, que tienden a presentar comportamientos y actitudes diferentes a los pacientes adultos y habituales.

Además, se confirmó la factibilidad y viabilidad de implementar un centro social de rehabilitación física para extremidades inferiores de niños/as, de familias con escasos recursos económicos, destacando la poca infraestructura y capacidad que poseen los centros y/o instituciones de salud pública de satisfacer adecuadamente la demanda de este segmento de la población en el Distrito Metropolitano de Quito.

4.4. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

En relación al ciclo de vida de los servicios fisioterapéuticos y de rehabilitación física en extremidades inferiores, especialmente para niños y/o niñas, se establece la siguiente analogía con sobre su evolución y/o crecimiento en el mercado.

Figura 24. Ciclo de vida del Producto



Adaptado de Espinosa (2018)

En base a las cuatro (4) etapas y/o fases del ciclo de vida, se especifica desde la perspectiva del servicio de rehabilitación física.

4.4.1. Introducción

La presente etapa se caracteriza por la introducción y presentación de los servicios de tratamiento fisioterapéutico y de rehabilitación física en extremidades inferiores de infantes, a los principales consumidores y/o clientes, que serían las familias de escasos recursos económicos.

Se espera que durante la introducción de los servicios de rehabilitación física para niños y/o niñas, la demanda de los clientes y/o familiares sea relativamente baja, mientras se difunde y

conoce la características y beneficios de los servicios que ofrece el centro social, en la población de clase baja o popular en el Distrito Metropolitano de Quito.

Es por ello, que en esta etapa es relevante aplicar satisfactoriamente estrategias de marketing y promoción, para entusiasmar a los clientes y/o consumidores en visitar las instalaciones del centro social, y conocer los beneficios que ofrece los servicios de tratamiento fisioterapéuticos y de rehabilitación física para niños y/o niñas, a precios económicos y accesibles.

4.4.2. Crecimiento

La etapa de crecimiento, iniciará una vez que se comience a reconocer y apreciar los servicios de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas que ofrece la propuesta de centro social, especialmente en el segmento de la población con escasos recursos económicos del Distrito Metropolitano de Quito.

Por ello, se espera que incrementen significativamente la cantidad de niños y/o niñas, que requieran de los servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación física de sus extremidades inferiores.

4.4.3. Madurez

La etapa de madurez, se caracteriza por un reconocimiento por parte de la población con escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito, por los distintos servicios de tratamiento y rehabilitación física que ofrece el centro social, presentan un volumen significativo de clientes y/o consumidores sólidos y frecuentes. Sin embargo, presenta un deterioro en el incremento de nuevos y/o potenciales pacientes.

Es necesario, que se establezcan nuevas estrategias de marketing y promoción, para impulsar los servicios a nuevos segmentos de mercado, como las poblaciones que pertenecen a la clase socioeconómica media-baja.

4.4.4. Declive

Se estima que el proceso de declive de los servicios de rehabilitación y tratamiento físico que ofrece el centro social para las extremidades inferiores de niños y/o niñas, corresponderá a un incremento en los centros y/o instituciones de salud pública, y que presente suficiente

capacidad, para atender efectivamente los requerimientos de las familias con escasos recursos económicos.

Por ello, es necesario enfatizar en la calidad y efectividad de los distintos tratamientos de rehabilitación física que se ofrecen en el centro social, y las diferencias significativas que presentan, frente a los servicios ofrecidos en los centros y/o instituciones de salud pública.

4.5. ESTIMACIÓN DE VENTAS

Como se determinó con anterioridad, existe una población de 490 niños y/o niñas con escasos recursos económicos y que presentan discapacidades tanto físicas y mentales. No obstante, no solo las familias o ciudadanos que presentan índices de pobreza se pueden ver beneficiados por los servicios de rehabilitación que brinda la propuesta de centro social, también se puede considerar la población de clase socioeconómica baja y media-baja.

Según el último reporte de la INEC (2010) sobre el censo poblacional del Ecuador, el 49.3% de la población de las principales ciudades son clase media-baja. Por lo tanto, son personas y/o ciudadanos que buscan la economía, al buscar bienes y servicios, y se pueden ver cautivados por un centro social que brinda servicios de tratamiento y rehabilitación física a extremidades inferiores para niños y/o niñas, a precios relativamente económicos y accesibles.

En virtud que se desconoce la población exacta de niños y/o niñas con problemas en las extremidades inferiores, se selecciona la población establecida por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019), de 3.827 niños y/o niñas que presentan discapacidades físicas y neurológicas en el Distrito Metropolitano de Quito. Los cuales, en virtud de sus condiciones requiere de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación física, y son considerados como potenciales clientes para el centro propuesto.

Tomando en consideración la tasa de pobreza que registra actualmente el Distrito Metropolitano de Quito del 12,80% sobre su población, y la cantidad de niños y/o niñas que presentan discapacidades físicas y neurológicas; se realiza una estimación de la cantidad de infantes pertenecientes a familias con escasos recursos económicos, y que presentan problemas o dificultades de movilidad en sus extremidades inferiores.

Por medio de la encuesta, se identificó que aproximadamente el 80% de las familias con escasos recursos económicos y que presentan niños y/o niñas con problemas en las

extremidades inferiores, estarían dispuestos en conocer los servicios que ofrece la propuesta de centro social.

En la presente tabla, se exhiben los factores y valores apreciados para realizar el cálculo estimado de la demanda, por los servicios del centro social de rehabilitación física propuesto.

Tabla 35.

Estimación de Demanda

Niños Discapacitados	3.827
Tasa de Pobreza	12,80%
Niños Discapacitados de Escasos Recursos	490
Tasa de Interesados en Propuesta	80,0%
Clientes y/o consumidores	384
Cantidad de Secciones por Año	5
Estimación de Demanda Anual	1956

Elaboración: autora

Se estima que 384 familias de escasos recursos económicos y con niños y/o niñas con discapacidades físicas y neurológicas en el Distrito Metropolitano de Quito, y que requieren de los servicios de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitación, se interesarán por los servicios que ofrece la propuesta de centro social el primer año, y posteriormente se incrementará un 4,5% en los años subsiguientes, en virtud del incremento de la población de discapacitados en la ciudad.

Es importante mencionar, en base a la información recolectada en las encuestas y entrevistas sobre el tipo de tratamiento solicitado por los usuarios y/o clientes, se establece la proporción de los tratamientos establecidos. De acuerdo, a la frecuencia que estarían dispuestos asistir al centro social de rehabilitación para recibir secciones, se determinó que los potenciales usuarios y/o pacientes, solicitaran en promedio cinco (5) en el año, para minimizar o compensar los problemas funcionales que presenta el paciente en las extremidades inferiores. Es decir, los niños y/o niñas que requieran y soliciten los servicios que ofrece la propuesta de centro social, deberán costear como mínimo 5 secciones al año, para los distintos tratamientos que ofrecen, lo que incrementa la cantidad de venta.

Es importante resaltar que, en base a la información recolectada tanto en las encuestas y entrevistas sobre los principales servicios de tratamientos y rehabilitación física, se estableció

que servicios neurológicos, traumatológicos y fisioterapéuticos. La proporción de los mismos, se estableció según la cantidad de encuestados, que señalaron el tipo de servicio que reciben actualmente.

Tabla 36.

Estimación de cantidad de ventas

Servicios	Proporción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tratamiento Neurológico	15%	294	309	325	342	360
Tratamiento Traumatológico	45%	882	928	976	1.027	1.080
Tratamiento Fisioterapéutico	40%	784	825	868	913	960
TOTAL	100%	1.960	2.062	2.169	2.282	2.401

Elaboración: autora

Se estima que el primer periodo de funcionamiento, la propuesta de centro social de rehabilitación física, alcanzará la cantidad de 1.960 tratamientos realizados a niños y/o niñas con problemas en las extremidades inferiores, por motivo de sus discapacidades físicas o mentales.

4.6. PLAN DE MARKETING

Una vez establecidos los principales objetivos del Centro de Rehabilitación Física para Niños Nueva Esperanza, se presentan el conjunto de estrategias o tácticas que se utilizarán para promocionar los servicios de tratamiento y rehabilitación física a extremidades inferiores para niños y/o niñas, y acorde a los aspectos identificados en el FODA.

4.6.1. Mezcla de mercadotecnia

4.6.1.1. Precio

A continuación, se presentan los precios establecidos para los distintos servicios que ofrecerá la propuesta de centro social de rehabilitación física, que están basado según el costo y las características de los clientes.

Para establecer el precio de los servicios de tratamientos y rehabilitación que se ofrecerán en el centro social, primero se identificó los costos reales que implicarían su realización o ejecución.

Con respecto al costo, se establecieron los recursos y elementos que son indispensables en cada sección, por cada uno de los tipos de tratamientos que ofrece la propuesta de centro social.

Tabla 37.

Precios de los servicios de rehabilitación

Servicios	Recursos	Valor
Tratamiento Neurológico	Talento Humano	4,00
	Insumos y Materiales	1,25
	Costo	5,25
	Comisión	1,31
	Total	6,56
Tratamiento Traumatológico	Talento Humano	4,00
	Insumos y Materiales	2,18
	Costo	6,18
	Comisión	1,55
	Total	7,73
Tratamiento Fisioterapéutico	Talento Humano	4,00
	Insumos y Materiales	1,32
	Costo	5,32
	Comisión	1,33
	Total	6,65

Elaboración: autora

Es importante señalar, que se buscó minimizar el costo y el margen de ganancias, que es del 25%, con el objetivo de alcanzar un precio accesible y acorde a lo indicado por los potenciales clientes y/o consumidores encuestados y entrevistados.

Se considera que dichos precios son accesibles y económicos para los familiares de escasos recursos económicos, y presentan una diferencia significativa con los precios que manejan los principales competidores en el mercado.

4.6.1.2. Servicio

En base a los requerimientos y problemas físicos que presentan la mayoría de los niños y/o niñas en las extremidades inferiores en el Distrito Metropolitano de Quito, la propuesta de

centro social, se enfocará en ofrecer tres (3) tipos de servicios de tratamientos, de acuerdo a la discapacidad o patología que presente el infante.

Tabla 38.

Descripción de los servicios.

Servicio	Descripción
Tratamientos Neurológicos Infantil	Se brindan tratamientos a los niños y/o niñas que tienen problemas en el sistema nervioso, que conducen a limitaciones de movilidad y dolores en sus extremidades inferiores.
Tratamientos Traumatológicos Infantil	Se caracteriza por brindar diagnóstico y tratamiento para solventar y recuperar lesiones, fracturas y roturas musculares que presenten los infantes en sus extremidades inferiores.
Tratamientos Fisioterapéuticos Infantil	Se brindan tratamientos a través de diversas técnicas y ejercicios, enfocados en aliviar el dolor presente en las estructuras músculo – esquelética, y recuperar la movilidad de las extremidades inferiores.

Elaboración: autora

Cada una de los tratamientos que conforman el catálogo de servicios del centro social de rehabilitación física para infantes, están enfocadas en recuperar y mejorar las capacidades de movilidad de los músculos y articulaciones que presentan las extremidades inferiores de los pacientes.

4.6.1.3. Plaza

En el ámbito del marketing, la plaza se define la plaza como los medios o formas que utiliza una empresa o establecimiento, para hacer llegar sus productos o servicios al consumidor final (Grapsas, 2017).

En virtud que la propuesta de negocio es un centro social, especializado en brindar servicios de rehabilitación y tratamientos físicos para las extremidades inferiores de niños y/o niñas, no necesita de canales o medios de distribución para proporcionar dichos servicios al segmento de clientes seleccionados.

4.6.1.4. Comunicación

Con respecto al factor de promoción y/o comunicación, se abarcan los medios que utiliza una empresa y/o establecimiento para presentar, informar, convencer y recordar al mercado meta, sobre sus productos o servicios.

Como se mencionó con anterioridad, el segmento de clientes de la propuesta de centro social, está conformado por familiares o ciudadanos de escasos recursos económicos y que presentan índices de pobreza. Por lo tanto, los medios que se utilizarán para promocionar y comunicar los servicios de tratamiento y/o rehabilitación física de extremidades inferiores para infantes, serán aquellos que están a su alcance, como es el caso de los periódicos y radios.

4.6.2. Estrategias generales de marketing

4.6.2.1. Estrategias de precio

Una de las principales razones del centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores en la niñez, es ofrecer los servicios a precios económicos para que sean accesibles a las familias con bajos ingresos.

La estrategia de precio que se adoptará en el centro social estará enfocada en garantizar que los servicios de rehabilitación física sean accesibles para los clientes y/o consumidores con escasos recursos económicos. De tal manera, se utilizará una estrategia de precio neutro, donde el precio se establece en función a lo que estarían dispuestos a pagar las familias y/o representantes de los niños y/o niñas, por los servicios de rehabilitación física, pero garantizando un margen de beneficio para el centro social.

4.6.2.2. Estrategias de servicio

Como se detalló en oportunidades pasadas, el servicio ofrecido por el centro social es la rehabilitación física de las extremidades inferiores de niños y/o niñas, abarcando el respectivo diagnóstico y tratamiento. Este servicio está enfocado en satisfacer las necesidades de las familias y/o personas con bajos ingresos, y que no pueden costear este tipo de servicios en la mayoría de los centros especializados en el Distrito Metropolitano de Quito.

Por ello, se establece una estrategia enfocada en brindar variedades de tratamientos rehabilitadores y fisioterápicos destinados únicamente a niñas y/o niños, con problemas de movilidad, ya sea por enfermedad, discapacidad y accidentes

Las técnicas y/o tratamientos serán especialmente manuales, se realizarán movilizaciones de extremidades, los ejercicios terapéuticos, masoterapia, estiramientos y entre otros. Cada uno de los tratamientos estarán enfocados específicamente en recuperar y mejorar determinado problema muscular y/o de articulación que presente niño y/o niña, garantizando su pronta recuperación y aliviando su dolor.

Además de la estrategia enfocada en la variedad o diversidad de tratamientos fisioterapéuticos para infantes, también se destacará la calidad de los servicios brindados como un factor de excelencia y reconocimiento, compitiendo con los principales centros y/o instituciones de salud privada en el Distrito Metropolitano de Quito.

En otros términos, la variedad y calidad en los servicios de rehabilitación física de las extremidades inferiores de niños y/o niñas, serán la carta de presentación de los servicios del centro social.

4.6.2.3. Plaza

A causa de las características de la propuesta de negocio, y el tipo de servicios de rehabilitación física que ofrece, los clientes y/o consumidores deben dirigirse a las instalaciones del centro social. Por ello, no se establecen estrategias de plaza o distribución, en virtud que no son requeridos.

4.6.2.4. Estrategias comunicación

Con respecto a las estrategias de promoción que se utilizarán para impulsar la presentación de los servicios de rehabilitación física para infantes, y captar el mayor número posibles de clientes, serán las siguientes:

Publicidad Tradicional: Se realizarán anuncios en televisión, radio y medios impresos, que son los generalmente usados por los clientes objetivos, buscando maximizar la presentación de los servicios y sus beneficios. Además de resaltar la accesibilidad de sus precios en el mercado.

A continuación, se detalla un folleto informativo, que se presentará a los potenciales clientes, como mecanismo de publicidad tradicional:

Figura 25. Folleto Informativo sobre Centro de Rehabilitación Física para Niños Nueva Esperanza

**CENTRO DE REHABILITACIÓN FÍSICA PARA NIÑOS
NUEVA ESPERANZA**

TRATAMIENTO NEUROLÓGICO INFANTIL



Neurológico infantil, está enfocado en proporcionar a los niños y/o niñas que presentan problemas neurológicos y daño cerebral, séase por: trastornos cognitivos, parálisis cerebral, enfermedades congénitas y entre otros, posibilidades de mejorar su funcionalidad. A través de ejercicios y movimientos coordinados, se promueve la recuperación sensitiva y motora del infante.



TRATAMIENTO TRAUMATOLÓGICO INFANTIL



Traumatológico infantil, está enfocado en atender las fracturas, lesiones, traumas y luxaciones que presenten los niños y/o niñas en sus extremidades inferiores. Por medio de técnicas manuales, se busca solventar los problemas que presente la extremidad afectada, y restablecer sus funciones y movilidad.



TRATAMIENTO FISIOTERAPÉUTICO INFANTIL



Fisioterapéutico infantil, se enfoca en las técnicas de fisioterapia que ayudan a aliviar dolores y maximizar la recuperación de los miembros afectados. Por medio de masajes, posturas estáticas y movimientos coordinados, se busca aliviar las dolencias que puede presentar el infante en las extremidades inferiores, y ayudar a la rehabilitación de los músculos afectados.

Elaboración: autora

Ventas personales: El personal encargado de la recepción en el centro social, estará capacitado para relacionarse directamente con el cliente, y comprender los distintos

problemas de movilidad que requiere de la rehabilitación, para ofrecer los tratamientos más acordes y que sean una solución viable a sus necesidades.

Es relevante mencionar, en virtud del carácter social y los precios económicos de los servicios de rehabilitación física de extremidades inferiores, la definición de estrategias de promoción se ven limitada, a causa de no incrementar significativamente los costos del centro, y afectar negativamente el rango de beneficios.

Redes Sociales: No obstante, se considera que la creación de una página social para Centro de Rehabilitación Física para Niños Nueva Esperanza, no acarrea costos para la propuesta. Por ello, se creará un perfil en Facebook, donde se detalle toda la información referente al centro, y donde los usuarios y potenciales clientes, puedan ingresar libremente y conocer los diferentes tratamientos de rehabilitación física que se brindan.

Figura 26. Facebook de Centro de Rehabilitación Nueva Esperanza



Elaboración: autora

5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

En la presente sección, se realiza una descripción de los aspectos operativos y administrativos que presentará la propuesta de centro social de rehabilitación física para extremidades inferiores.

5.1. PLAN DE OPERACIONES

A continuación, se detalla y describe los aspectos operativos de los servicios de tratamiento y rehabilitación física que se ofrecen, para solventar los problemas y padecimientos que presentan los niños/as en sus extremidades inferiores.

5.1.1. Decisiones estratégicas

5.1.1.1. Selección y diseño del servicio

Los servicios que ofrece la propuesta centro social se enfocan en la rehabilitación física manual de las extremidades inferiores de niños y/o niñas, ya sea por causa de discapacidad, accidente y enfermedad.

Cada una de las técnicas y tratamientos que conforman el servicio de rehabilitación física de los infantes, están enfocadas en recuperar y mejorar las capacidades de movilidad de los músculos y articulaciones, solventando las lesiones o problemas que presente el infante en sus extremidades inferiores.

A continuación, se detallan los principales tratamientos, del centro social de rehabilitación física de la niñez.

Tratamiento Neurológico Infantil

El presente tratamiento está enfocado en proporcionar a los niños y/o niñas que presentan problemas neurológicos y daño cerebral, séase por: trastornos cognitivos, parálisis cerebral, enfermedades congénitas y entre otros, posibilidades de mejorar su funcionalidad. A través de ejercicios y movimientos coordinados, se promueve la recuperación sensitiva y motora del infante.

A través de masajes, movimientos y ejercicios se estimula el sistema nervioso de los infantes, y minimizar los problemas funcionales e involuntarios generados por el trastorno neurológico. Buscando asegurar la máxima funcionalidad de las habilidades motoras y la posibilidad de autonomía de los infantes.

Dicho de otro modo, los tratamientos neurológicos infantiles buscan minimizar los efectos de los trastornos neológicos y de ser posible la curación, minimizando los problemas funcionales

que presente el infante por los problemas en el sistema nervioso central, y mejorando sus condiciones de vida para el futuro.

Tratamiento Traumatológico Infantil

Los tratamientos traumatológicos están enfocados en atender las fracturas, lesiones, traumas y luxaciones que presenten los niños y/o niñas en sus extremidades inferiores. Por medio de técnicas manuales, se busca solventar los problemas que presente la extremidad afectada, y restablecer sus funciones y movilidad.

A través de la manipulación de la fractura, se busca el correcto posicionamiento de la extremidad para conseguir una buena función y acelerar la recuperación, y luego se gestiona la inmovilización para evitar complicaciones en la fractura y la consolidación.

Luego se gestionan movimientos y ejercicios para recuperar la funcionabilidad de miembro, y prevenir posibles complicaciones musculares que se generen en el futuro por la fractura. Las características de los movimientos y/o ejercicios dependerán de la ubicación de la fractura o lesión, por consiguiente, los tratamientos son personalizados según el miembro inferior.

Tratamiento Fisioterapéutico Infantil

Los tratamientos fisioterapéuticos infantiles, se enfocan en las técnicas de fisioterapia que ayudan a aliviar dolores y maximizar la recuperación de los miembros afectados. Por medio de masajes, posturas estáticas y movimientos coordinados, se busca aliviar las dolencias que puede presentar el infante en las extremidades inferiores, y ayudar a la rehabilitación de los músculos afectados.

Con respecto a las actividades y operaciones que se realizan en cada uno de los tratamientos previamente mencionados, se realizó un diagrama de operaciones donde se aprecie el flujo de acciones en relación al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de extremidades inferiores de la niñez, en el centro social propuesto.

5.1.1.2. Selección y diseño del proceso del servicio

Antes de presentar las actividades y operaciones que se realizan en cada uno de los servicios que ofrece el centro social, es necesario precisar los equipos, dispositivos y herramientas, que se requieren para el correcto desempeño de los tratamientos.

Para identificar el precio y/o valor de los equipos de rehabilitación, se contactaron a distintos proveedores de equipos y suministros médicos, en el Distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de establecer valores reales sobre los activos de la propuesta de centro social.

Tabla 39.

Equipos de rehabilitación

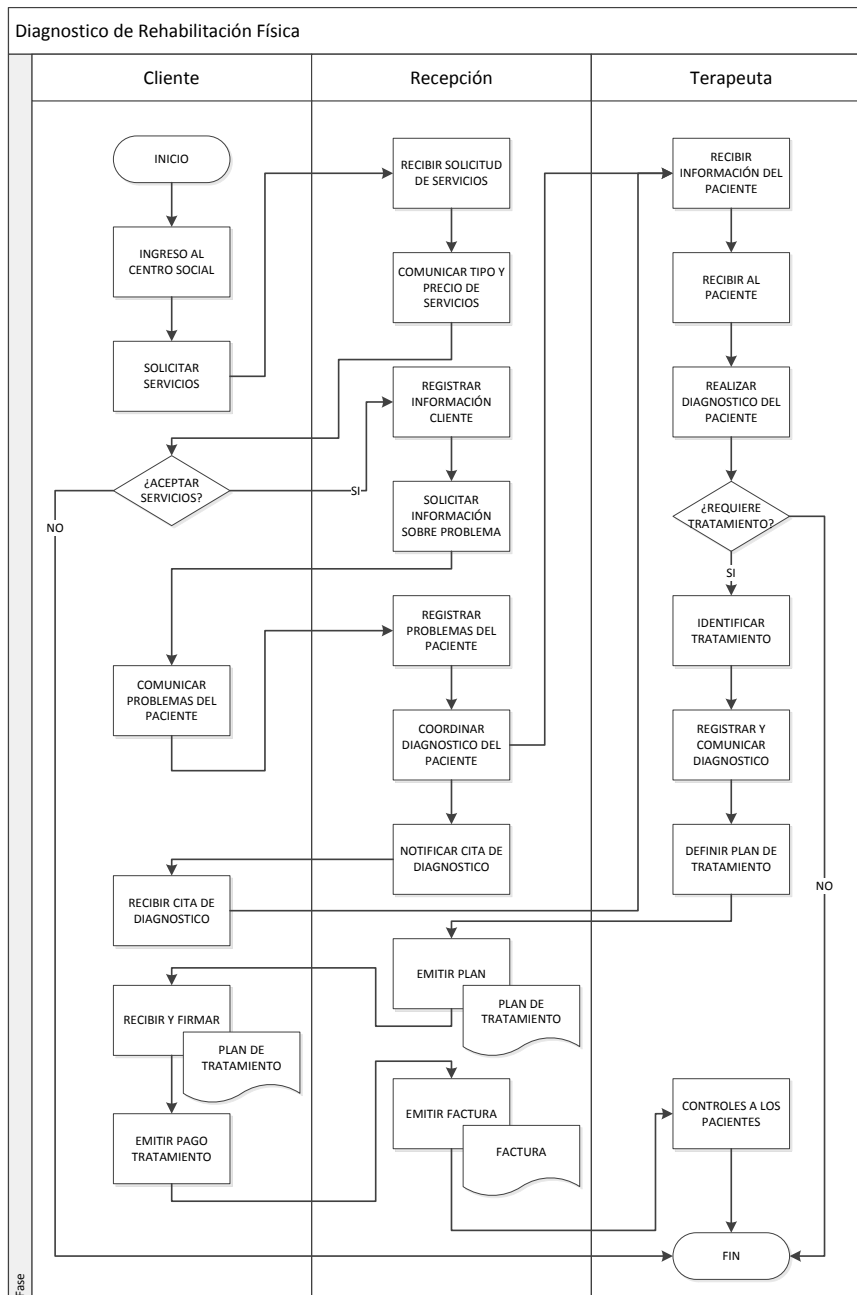
Equipos de Rehabilitación	
Descripción	Valor
Balones de Bobath	6,50
Cuerdas elásticas de rehabilitación	1,30
Cojines postulares	6,20
Bastones / Muletas	12,10
Andador para discapacitados	34,20
Colchoneta para rehabilitación	34,00
Escalera / Gradadas para rehabilitación	41,00
Rampas terapéuticas	75,00
Equipos de Tecnológicos de Rehabilitación	
Dispositivo de electroestimulación	60,00
Simulador de caminata	425,00
Cinta ergométrica	210,00

Elaboración: autora

Se definieron los equipos fundamentales e indispensables para realizar efectivamente los distintos tratamientos y las rehabilitaciones físicas de extremidades inferiores a los niños y/o niñas.

A continuación, se presenta el flujo de operaciones correspondientes a la recepción de cliente y al diagnóstico de las extremidades inferiores de los niños y/o niñas.

Figura 27. Diagrama de flujo de diagnóstico de rehabilitación

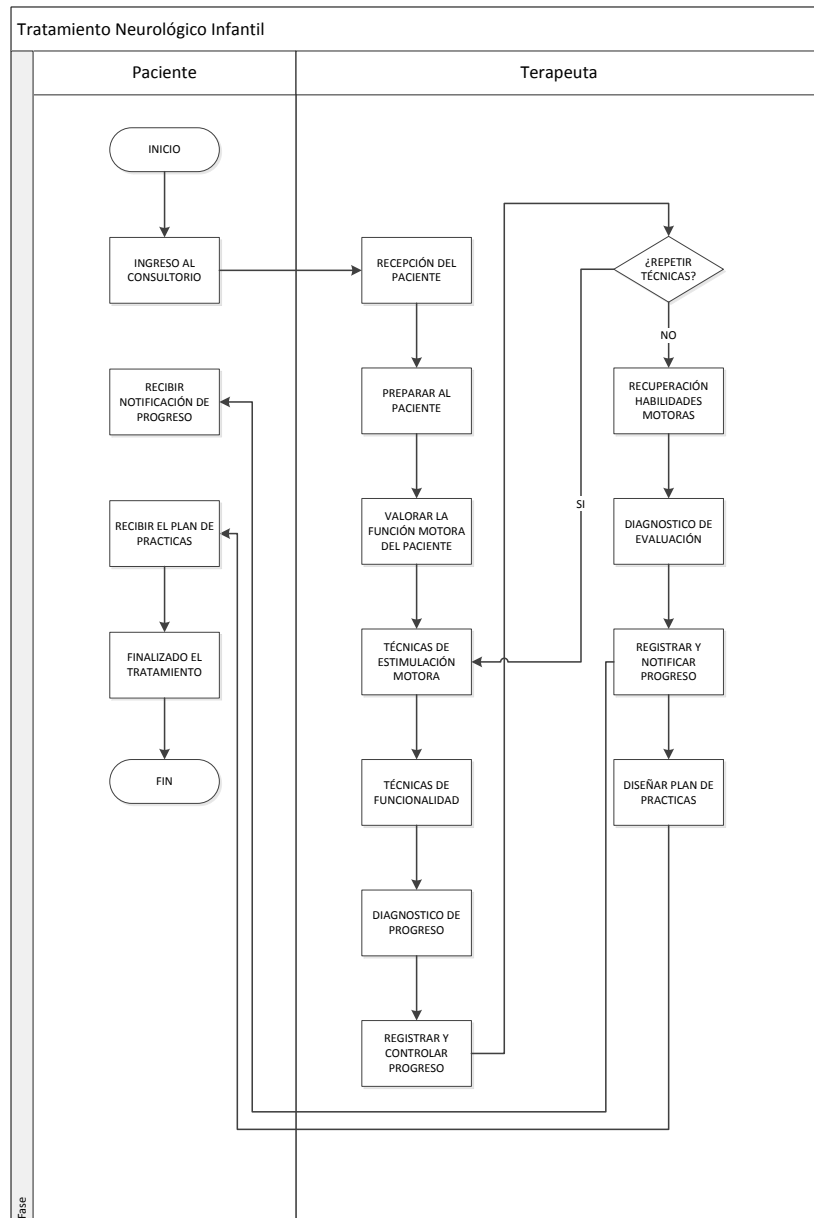


Elaboración: autora

Como se puede apreciar, el proceso inicia una vez ingrese el cliente y/o paciente al centro social de rehabilitación, y será atendido por el personal de recepción, que le informará sobre los distintos servicios de tratamiento y rehabilitación física que se brindan, y sus respectivos costos. En la siguiente tabla se detalla o describe cada una de las operaciones y/o actividades que conforma el presente proceso.

Cada uno de estos tratamientos inician una vez finalizado el proceso de diagnóstico de rehabilitación física al infante y la gestionada la facturación del plan de tratamiento al respectivo cliente, donde se procede a coordinar las fechas para iniciar el tratamiento

Figura 28. Diagrama de operaciones de tratamiento neurológico

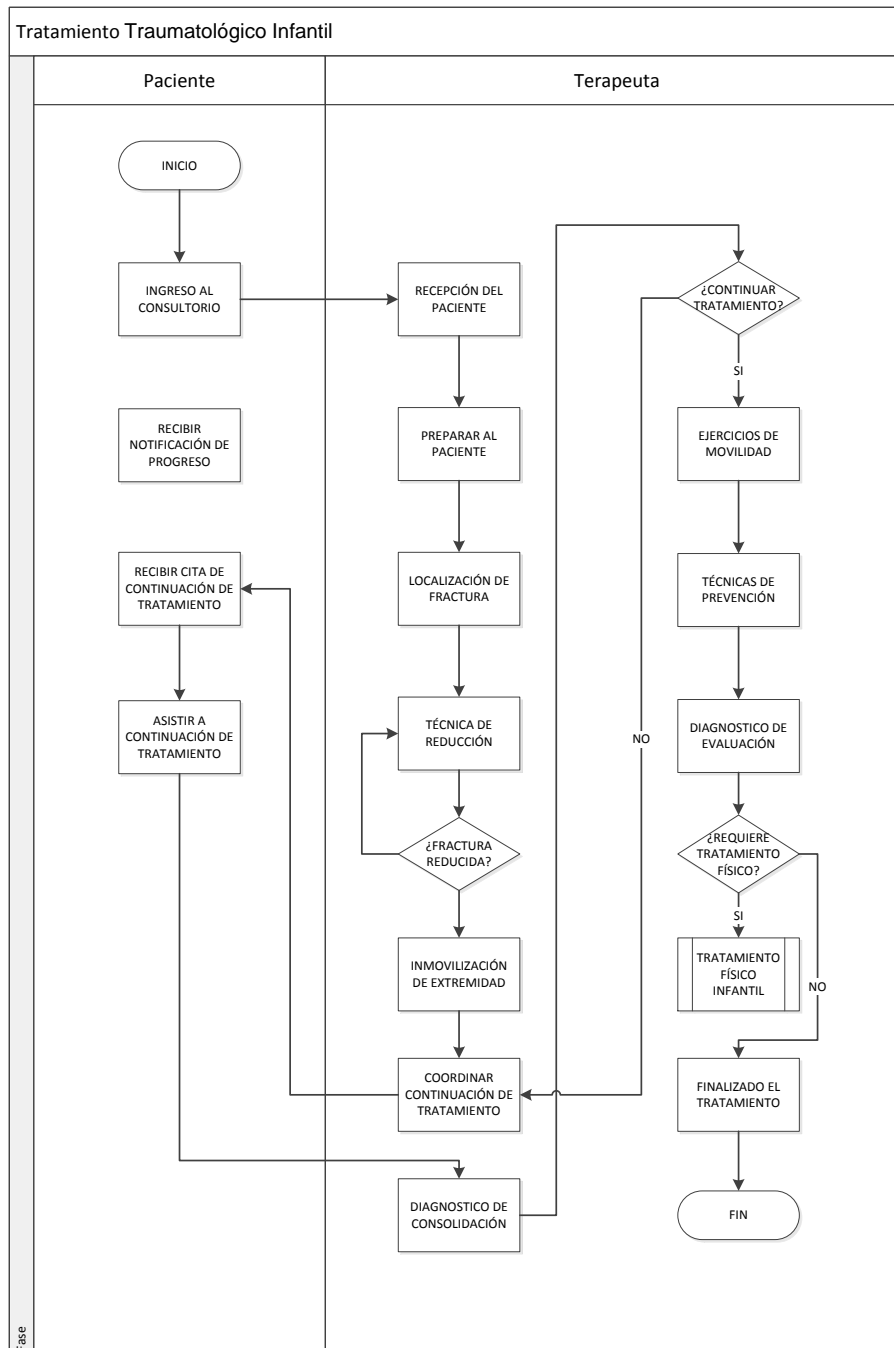


Elaboración: autora

Es importante mencionar que debido a la naturaleza de los problemas y trastornos neurológicos que presentan los pacientes, el objetivo del tratamiento y de la rehabilitación, es tratar de minimizar y compensar los déficits funcionales del niño y/o niña, y de ser posible solventarlos por completo. Es por ello, que estos tratamientos pueden llegar a ser extensos y requerir la reincidencia de técnicas y movimientos.

Acerca de los tratamientos traumatológicos, enfocados a fracturas y lesiones que presentan los infantes en las extremidades inferiores, en el siguiente diagrama de operaciones se puede apreciar las actividades que la conforman:

Figura 29. Diagrama de operaciones de tratamiento traumatológico

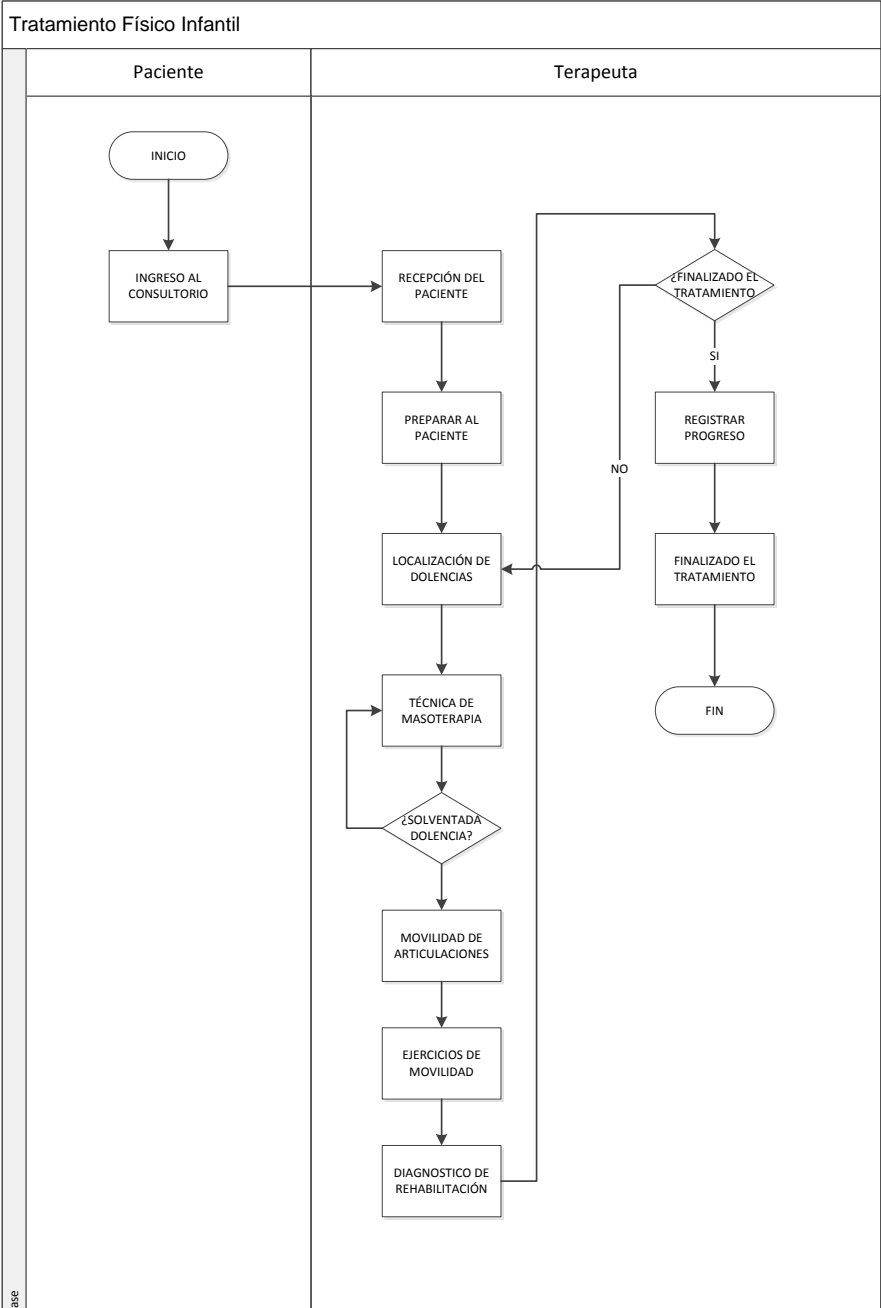


Elaboración: autora

Ocasionalmente los tratamientos traumatológicos requieren de técnicas fisioterapéuticas específicas para solventar las dolencias y problemas funcionales en las extremidades inferiores de los niños y/o niñas, a causa de la fractura o lesión.

Con respecto al tratamiento físico o fisioterapia infantil, se detalla en el siguiente diagrama las actividades que la conforman.

Figura 30. Diagrama de operaciones de tratamiento físico



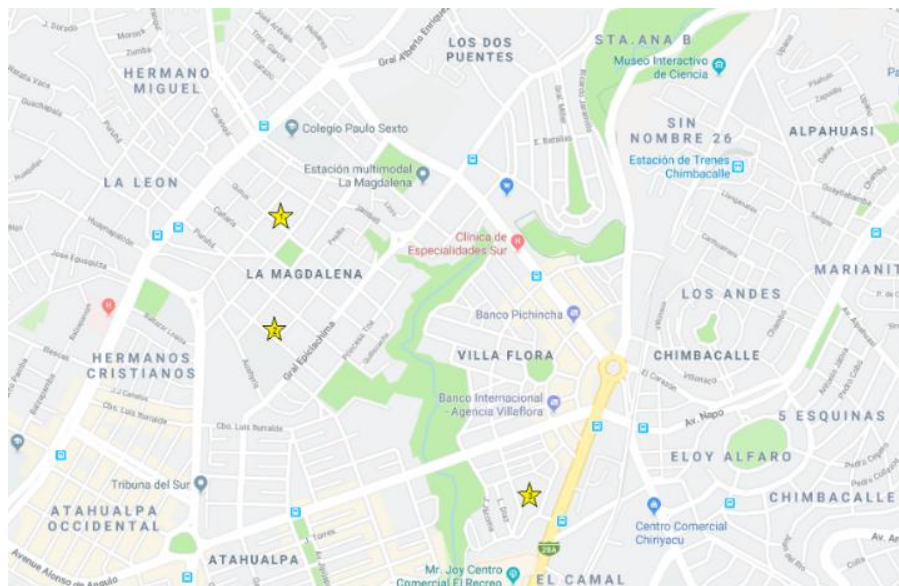
Elaboración: autora

Como se puede apreciar, las actividades y/u operaciones que conforman al tratamiento físico o fisioterapia infantil son sencillos, y únicamente están enfocados en aliviar los dolores que presenten los pacientes, y la rigidez en la movilidad de sus extremidades inferiores.

5.1.1.3. Localización de instalaciones

En virtud que el segmento de mercado se ubica principalmente en el sector sur y centro del Distrito Metropolitano de Quito, según la información recaba en la encuesta aplicada. Se identificaron tres (3) potenciales localizaciones para las instalaciones del centro social propuesto, en los sectores de la Magdalena y Villaflora.

Figura 31. Localizaciones Potenciales



Elaboración: autora

Para establecer la localización más favorable y adecuada para la propuesta de centro social de rehabilitación física, se realizó una matriz de localización evaluado cada una de ellas, en base a factores del negocio y la naturaleza del segmento de clientes.

Tabla 40.

Matriz de localización

Descripción	Peso	Localización 1		Localización 2		Localización 3	
		Calf.	Puntos	Calf.	Puntos	Calf.	Puntos
Medios y costos del transporte	5	4	20	4	20	4	20
Disponibilidad y costo de mano de obra	3	4	12	5	15	4	12
Cercanía de mercados	4	5	20	3	12	4	16
Cercanía de espacios públicos	4	3	12	4	16	4	16
Costo y disponibilidad de terrenos	4	2	8	3	12	4	16
Condición de infraestructura	4	4	16	3	12	4	16
Comunicación	3	5	15	5	15	4	12
Condiciones sociales	3	5	15	3	9	3	9
Factores climáticos	3	4	12	4	12	4	12
Consideraciones legales y políticas	3	4	12	4	12	4	12
Puntuación Total			142		135		141

Elaboración: autor

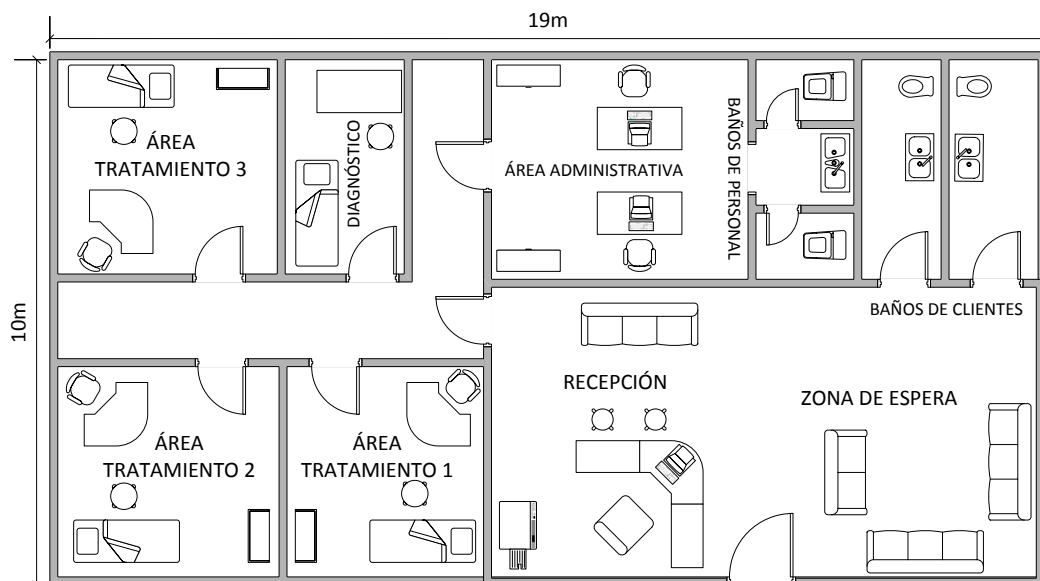
Se determinó que la primera localización identificada en el sector de La Magdalena, resulta la alternativa más viable y factible para desarrollar las instalaciones de centro social de rehabilitación física, está ubicada en una zona del Distrito Metropolitano de Quito, de fácil acceso para las familias y ciudadanos con escasos recursos económicos.

5.1.1.4. Distribución de la planta

En base que la propuesta se focaliza en brindar servicios de tratamiento y rehabilitación física a las extremidades inferiores de niños y/o niñas con escasos recursos económicos, se requiere de un espacio físico que permita crear más de un solo consultorio para los respectivos tratamientos. Además, se presentará espacio de recepción y espera para los clientes.

Por ello, se considera que se requiere de un espacio físico y/o terreno de 215 m². para construir e instalar la infraestructura necesaria para la propuesta de centro social.

Figura 32. Diseño del Centro Social



Elaboración: autora

5.1.2 Decisiones tácticas

5.1.1.5. Gestión de inventarios

En relación a la gestión y control del inventario de materiales e insumos que se requieren para los tratamientos y rehabilitaciones físicas realizadas en el centro social, el personal administrativo será el encargado de llevar el stock de inventario y suministrar los recursos a los respectivos terapeutas, según los requieran para las secciones a los infantes.

El personal administrativo debe garantizar un stock y/o existencia en el inventario, prevenir escenario de ausencia de recursos y/o materiales que son requeridos en los diferentes tratamientos que se realicen a los pacientes.

5.1.1.6. Programación de operaciones

En las siguientes tablas se detalla o describe cada una de las operaciones y/o actividades que se realizan en cada uno de los procesos de diagnósticos y tratamientos que ofrece la propuesta de centro social de rehabilitación física.

Tabla 41.

Descripción de operaciones de diagnóstico de rehabilitación

Actividad	Descripción
Ingreso al Centro Social	El cliente y/o consumidor, que en este caso sería familiar o representante del niño y/o niña que presenta problemas en las extremidades inferiores, ingresa a las instalaciones del centro social de rehabilitación
Solicitar Servicios	Contacta directamente con el personal de recepción del centro social, para solicitar los servicios de tratamiento y rehabilitación de extremidades inferiores, para el niño y/o niña.
Comunicar Servicios	El personal de recepción una vez recibe la solicitud de servicios, comunica e informa al cliente los tipos de servicios de tratamiento y rehabilitación que ofrece el centro social, y los costos de cada uno de ellos.
Aceptar Servicios	Una vez el cliente tenga la información y el coste de los servicios de tratamiento y rehabilitación, decide si está dispuesto aceptar y costear dichos servicios. En caso de que acepte, notifica al personal de recepción su conformidad.
Registrar Cliente	Cuando el cliente notifique su conformidad y aceptación de los servicios de rehabilitación, procede a registrar en la base de datos del centro social, la información relevante al cliente, y del paciente. Solicitando la información relacionada con el problema o condición física que presenta el infante.
Información del Problema	El cliente y representante del niño y/o niña, notifica o comunica al personal de recepción, los problemas y trastornos que presente el infante en las extremidades inferiores.
Coordinar Diagnóstico	El personal de recepción una vez registra la totalidad de los datos del cliente y del paciente, procede a coordinar con el terapeuta de turno el diagnóstico de la condición del infante, y el tipo de tratamiento que requiere.

Realizar Diagnóstico	El terapeuta asignado al paciente procede preparar y a diagnosticar los miembros inferiores del paciente, verificando los músculos, los ligamentos, los tendones, las articulaciones y los huesos, en relación al problema previamente notificado.
Identificar Tratamiento	Una vez el terapeuta identifica la causa del problema o trastorno en las extremidades inferiores, procede a determinar el tratamiento acorde para recobrar o mejorar su condición.
Definir Plan de Tratamiento	Registra el tipo de tratamiento que requiere el paciente para solventar o mejorar sus problemas de movilidad y habilidades físicas, séase el tratamiento neurológico, traumatológico o el fisioterapeuta.
Autorizar y Pagar el Plan	Cuando el cliente recibe la notificación del tipo de tratamiento que requiere el niño y/o niña para solventar o mejorar sus problemas o trastornos de movilidad, procede en autorizar y costear el respectivo plan de tratamiento.
Emitir Factura	El personal de recepción una vez reciba el pago por el tratamiento y rehabilitación física del cliente, procede a definir y emitir la respectiva factura comercial por el servicio.

Elaboración: autora

A continuación, se detalla las actividades y operaciones que se deben realizar en cada uno de los tratamientos y rehabilitaciones que brinda el centro social, a saber, el neurológico, traumatológico y fisioterapéutico infantil.

Tabla 42.

Descripción de operaciones de tratamiento neurológico

Actividad	Descripción
Ingreso al Consultorio	El cliente junto al infante, ingresan a las instalaciones del centro social para percibir los servicios de tratamiento y rehabilitación, previamente coordinados y facturados.
Recepción y Preparación del Paciente	El terapeuta asignado al tratamiento del infante recibe al paciente y lo traslada a la zona de tratamientos, y procede a prepararlo para los métodos y técnicas aplicar.
Valoración de la Función Motora	Antes de iniciar las respectivas técnicas del tratamiento neurológico, realiza una valoración de las funciones motoras del paciente, a través de pruebas de movilidad de los miembros inferiores y la fuerza de los movimientos.
Técnicas de Estimulación	El terapeuta inicia el tratamiento con técnicas y ejercicios enfocados en estimular la motricidad de los infantes, a través de masajes y manipulación de las extremidades afectadas, y de ser posible ejercicios de caminata para impulsar la movilidad de las piernas.
Técnicas de Funcionalidad	Una vez finalizadas las técnicas de estimulación, el terapeuta comienza a realizar técnicas y ejercicios de distinta intensidad, que fortalezca la funcionabilidad de los miembros inferiores, como es caminar, subir escalones y

	movimientos constantes.
Diagnóstico de Progreso	Justo después de finalizadas las respectivas técnicas y ejercicios, el terapeuta realiza un diagnóstico del progreso del paciente, y determina si es necesario repetir nuevamente las técnicas, o existe una mejoría en la capacidades y movimientos del paciente
Recuperación de Habilidades Motoras	En caso de que el terapeuta evidencie una mejoría en las funciones motoras del paciente, puede proceder con los tratamientos de rehabilitación especializados, enfocados en maximizar la autonomía funcional y mejorar la calidad de vida de los pacientes.
Diagnóstico de Evaluación	Finalizados los tratamientos de rehabilitación, el terapeuta realiza un diagnóstico final de la condición del paciente, e identificando las mejorías en las capacidades funcionales del paciente.
Plan de Practicas	De acuerdo a la condición y el estado que presente el paciente una vez finalizado el tratamiento, el terapeuta establece y comunica al cliente, un plan de prácticas y ejercicios que debe realizar el infante para mejorar o conservar su condición.

Elaboración: autora

Acercas de los tratamientos traumatológicos, enfocados a fracturas y lesiones que presentan los infantes en las extremidades inferiores, se detalla las actividades y operaciones que se deben realizar:

Tabla 43.

Descripción de operaciones de tratamiento traumatológico

Actividad	Descripción
Ingreso al Consultorio	El cliente junto al infante, ingresan a las instalaciones del centro social para percibir los servicios de tratamiento y rehabilitación, previamente coordinados y facturados.
Recepción y Preparación del Paciente	El terapeuta asignado al tratamiento del infante recibe al paciente y lo traslada a la zona de tratamientos, y procede a prepararlo para los métodos y técnicas aplicar.
Localización de Fractura	Una vez que el paciente esté preparado para el tratamiento, el terapeuta procede a realizar una exploración física para confirmar la zona corporal afectada y el estado de movilidad
Técnica de Reducción	Por medio de la técnica de reducción, el terapeuta manipula la extremidad inferior que presenta la fractura o herida, hasta lograr una relación anatómicamente y posibilite una correcta consolidación, que es la regeneración de los tejidos y del hueso.
Inmovilización de Extremidad	Cuando el terapeuta considere que se ha reducido correctamente la fractura o lesión del paciente, procede a realizar la inmovilización de la extremidad afectada, con el objetivo de impedir el desplazamiento de la fractura. La inmovilización la puede realizar con material de yeso.
Coordinar Continuación de	Una vez inmovilizado la extremidad afectada del paciente,

Tratamiento	se coordina un tiempo de reposo para garantizar la reducción de la fractura y la consolidación, y la próxima asistencia al centro social.
Diagnóstico de Consolidación	Finalizado el tiempo de reposo coordinado, el terapeuta realiza un diagnóstico de la extremidad inmovilizada y del estado de la fractura o lesión. En caso de identificar que no existe una recuperación efectiva o adecuada para continuar con el tratamiento, define nuevamente un tiempo de reposo.
Ejercicios de Movilidad	Cuando el terapeuta confirme una excelente recuperación de la fractura, procede a realizar técnicas y ejercicios de movilidad de la extremidad inmovilizada, con la finalidad de maximizar su recuperación y funcionalidad
Técnicas de Prevención	También el terapeuta realiza técnicas de prevención, a través de la manipulación y masajes, previene posibles complicaciones e inflamaciones en la extremidad afectada por causa de la fractura.
Tratamiento Fisioterapéutico	En caso de que el paciente presente dolores y rigidez muscular en la extremidad afectada, una vez finalizado el presente tratamiento, se coordina un tratamiento fisioterapéutico.

Elaboración: autora

Los tratamientos físicos y/o fisioterapéuticos, son lo más cortos y simples del catálogo de tratamientos que brinda el centro social, debido a que se enfocan en aliviar las dolencias y maximizar el periodo de recuperación de los pacientes sobre sus extremidades inferiores.

Tabla 44.

Descripción de operación de tratamiento físico

Actividad	Descripción
Ingreso al Consultorio	El cliente junto al infante, ingresan a las instalaciones del centro social para percibir los servicios de tratamiento y rehabilitación, previamente coordinados y facturados.
Recepción y Preparación del Paciente	El terapeuta asignado al tratamiento del infante recibe al paciente y lo traslada a la zona de tratamientos, y procede a prepararlo para los métodos y técnicas aplicar.
Localización de Dolencias	Una vez que el paciente esté preparado para el tratamiento, el terapeuta procede a realizar una exploración física para confirmar la zona corporal afectada, el nivel de dolencias y los problemas de movilidad
Técnica de Masoterapia	Por medio de técnicas manuales y masajes, el terapeuta busca minimizar el nivel de dolor y rehabilitar las lesiones o problemas que presenten en la extremidad afectada.
Movilidad de Articulaciones	Una vez aliviado los dolores y problemas que presente el paciente, el terapeuta realiza técnicas de manipulación, para mejorar las condiciones de movilidad de la articulación afectada.
Ejercicios de Movilidad	El terapeuta coordina ejercicios de movilidad, como caminar, trotar, subir escalones y otros, para maximizar y fortalecer las capacidades de movilidad de la extremidad afectada.
Diagnóstico de Rehabilitación	Antes de finalizar el tratamiento físico, el terapeuta realiza

	un diagnóstico de la condición del paciente, para confirmar la recuperación óptima de la extremidad afectada y la supresión de los dolores. En caso de que aun persista los problemas, repite nuevamente las técnicas previamente aplicadas.
Registro de Progreso	El terapeuta registra en el historial del paciente el progreso y la rehabilitación de la extremidad afectada, así como también las mejorías evidentes; y dando por finalizado el respectivo tratamiento.

5.1.1.7. Control de calidad

Para certificar la calidad y efectividad de los distintos tratamientos y metodologías aplicadas en el centro social de rehabilitación física, se dispone de los siguientes indicadores de calidad por servicio.

En relevante mencionar que cada uno de los indicadores establecidos, están enfocados en evaluar la gestión de los terapeutas del centro social.

Tabla 45.

Indicadores de calidad

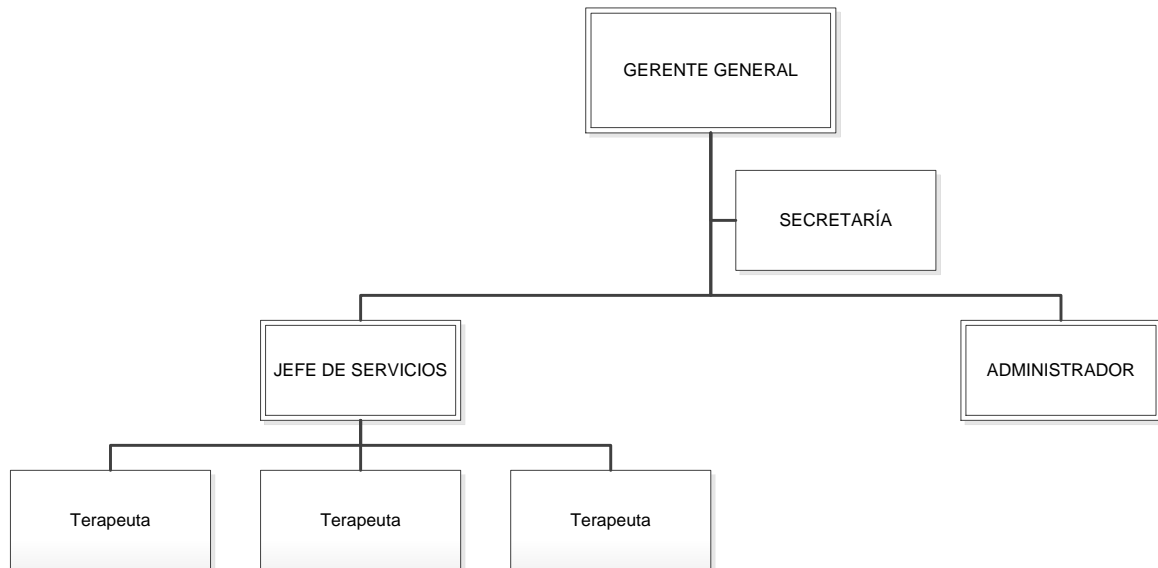
Indicador	Descripción	Formula	Valor
Satisfacción de usuarios	Al finalizar la sección el paciente debe indicar un rango de satisfacción por la atención y el tratamiento recibido. Al finalizar el mes, se establece el porcentaje de satisfacción de los pacientes atendidos por el terapeuta.	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Totalidad de Clientes}}$	Superior del 80%
Tasa de reingreso por el mismo problema	Se evalúa la cantidad de pacientes y/o infantes que retornan nuevamente al centro social, por la misma problemática o dolor en las extremidades inferiores, y que fue previamente atendido.	$\frac{\text{Clientes Reingresan}}{\text{Totalidad de Clientes}}$	Menor del 20%
Tasa de Complicaciones	Permite identificar el nivel de complicaciones que presentan los terapeutas en la gestión de los tratamientos y rehabilitación física de los pacientes.	$\frac{\text{Casos Complicaciones}}{\text{Totalidad de Clientes}}$	Menor del 15%
Tasa de efectividad de Tratamiento	Al finalizar el tratamiento y solventar satisfactoriamente los problemas del paciente en las extremidades inferiores, se determina el rango de efectividad según las secciones realizadas, con el promedio.	$\frac{\text{Cantidad de secciones}}{\text{Cantidad de secciones promedio}}$	Menor de 1,5

Elaboración: autora

5.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Según los objetivos y características de la propuesta de centro social de rehabilitación física para las extremidades inferiores de infantes, se establece la siguiente estructura organizacional.

Figura 33. Estructura Organizacional



Elaboración: autora

Se estableció una estructura organizacional simple para la propuesta de centro social, liderada por un gerente general, que será el responsable de supervisar y certificar el desempeño del personal y/o trabajadores.

Adicional, en los inicios de la propuesta de centro social, se establecen las relaciones con los trabajadores a través de contratos temporales, donde se estipulan la prestación de los servicios de tratamientos y rehabilitación por un periodo de un año, y posteriormente se renueva por un contrato permanente, si el trabajador cumple con los objetivos propuestos y garantiza la calidad y efectividad en sus tratamientos.

5.2.1. Perfiles de Personal

A partir de los cargos y personal que conforma la estructura organizacional del centro social de rehabilitación física, se describe las características y responsabilidades de cada uno de los roles.

Tabla 46.

Perfil del Gerente General

Cargo	Gerente General
Formación	Administración de Empresas
Experiencia	Mínimo 10 años de experiencia en dirección y administración de centros e instituciones de salud, especialmente de rehabilitación física.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, liderazgo y coordinación de personal • Administración de proyectos • Identificación y análisis de problemas • Capacidad planificación estratégica • Pensamiento crítico • Capacidad de negociación
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los objetivos y metas para el centro social de rehabilitación física. • Dirigir, controlar y supervisar las actividades y operaciones que se desarrollen en el centro social. • Controlar y certificar el correcto desempeño de los tratamientos de rehabilitación del centro social. • Controlar y certificar la atención de los requerimientos y problemáticas de los pacientes. • Verificar y certificar los aspectos operativos, administrativos y financieros del centro social. • Realizar negociaciones con instituciones públicas y empresas privadas, para estimular inversión y donaciones al centro social.

Elaboración: autora

Tabla 47.

Perfil de secretaria / Recepcionista

Cargo	Secretaria
Formación	Administración, Economista o Contabilidad
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia en servicios de atención al cliente y gestión administrativa.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Comunicación verbal y escrita • Conocimiento comercial • Conocimientos administrativos • Uso de equipos de oficina y computación
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir a las personas que ingresan al centro social de rehabilitación física. • Informar a los clientes, sobre los tratamientos de rehabilitación que brinda el centro social. • Dar respuestas a las preguntas y peticiones que presente los clientes sobre los tratamientos. • Gestionar el registro del paciente y/o cliente en el sistema de salud del centro social. • Gestionar el cobro y facturación del tratamiento seleccionado por el cliente.

Elaboración: autora

Tabla 48.

Jefe de Servicios de Tratamientos

Cargo	Jefe de Servicios de Tratamientos	
Formación	Fisioterapeuta	
Experiencia	Mínimo 8 años de experiencia en servicios fisioterapéuticos y rehabilitación.	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Comunicación verbal • Liderazgo y coordinación de personal • Empatía • Conocimiento de anatomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de neurología • Conocimiento de traumatología • Destreza manual • Observación y diagnóstico clínico • Gestión de tiempo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir a los pacientes, para coordinar un diagnóstico del problema en las extremidades inferiores • Observar y diagnosticar el problema que presenta el paciente en las extremidades inferiores • Coordinar y asignar el tratamiento del paciente, al fisioterapeuta especializado. • Realizar terapias neurológicas a los pacientes con problemas en el sistema nervioso. • Realizar terapias traumatológicas a los pacientes que presentan fracturas o heridas • Realizar terapias fisioterapéuticas para aliviar o recuperar la movilidad de los pacientes • Realizar informes sobre la efectividad y estado del paciente y las metodologías • Verificar y certificar la efectividad de los tratamientos y metodologías realizadas por los fisioterapeutas a su cargo. 	

Elaboración: autora

Tabla 49.

Fisioterapeuta Neurológico

Cargo	Fisioterapeuta Neurológico	
Formación	Fisioterapeuta	
Experiencia	Mínimo 5 años de experiencia en servicios fisioterapéuticos y tratamiento de problemas neurológicos	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Comunicación verbal • Empatía • Conocimiento de anatomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de neurología • Destreza manual • Observación y diagnóstico clínico • Gestión de tiempo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir a los pacientes, para coordinar los tratamientos y técnicas neurológicas • Identificar los problemas neurológicos que presenta el paciente, y que limita sus capacidades funcionales. • Realizar terapias neurológicas a los pacientes con problemas en el sistema nervioso. 	

- Realizar informes sobre la efectividad y estado del paciente y las metodologías aplicadas.

Tabla 50.

Fisioterapeuta Traumatológico

Cargo	Fisioterapeuta Traumatológico	
Formación	Fisioterapeuta	
Experiencia	Mínimo 5 años de experiencia en servicios fisioterapéuticos y tratamiento traumatológicos.	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Comunicación verbal • Empatía • Conocimiento de anatomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de traumatología • Destreza manual • Observación y diagnóstico clínico • Gestión de tiempo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir a los pacientes, para coordinar los tratamientos y técnicas traumatológicas • Identificar las lesiones y heridas que presenta el paciente en las extremidades inferiores • Realizar terapias traumatológicas a los pacientes con lesiones y heridas en las extremidades inferiores. • Realizar informes sobre la efectividad y estado del paciente y las metodologías aplicadas. 	

Elaboración: autora

Tabla 51.

Fisioterapeuta Básico

Cargo	Fisioterapeuta Básico	
Formación	Fisioterapeuta	
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia en servicios fisioterapéuticos y rehabilitación de extremidades inferiores	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Comunicación verbal • Empatía • Conocimiento de anatomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Destreza manual • Observación y diagnóstico clínico • Gestión de tiempo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir a los pacientes, para coordinar los tratamientos y rehabilitación de extremidades inferiores • Identificar las limitaciones de movilidad y dolores que presenta el paciente en las extremidades inferiores • Realizar terapias físicas y rehabilitación a los pacientes con dolores y limitaciones en extremidades inferiores • Realizar informes sobre la efectividad y estado del paciente y las metodologías aplicadas. 	

Elaboración: autora

Tabla 52.

Fisioterapeuta Traumatológico

Cargo	Administrador
Formación	Contaduría Pública o Administración de Empresas
Experiencia	Mínimo 5 años de experiencia en operaciones administrativas y financieras.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa y financiera • Normas Internacionales Financieras • Normas Internacionales Contabilidad • Gestión bancaria y económica • Técnicas de computación
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y controlar las actividades administrativas y financieras del centro social. • Consolidar y registrar las facturas comerciales realizadas por los tratamientos realizados • Gestionar las transferencias de compra de materiales y recursos necesarios para el centro social. • Gestionar la nómina del personal del centro social y la emisión del pago.

Elaboración: autora

5.3. ANÁLISIS LEGAL

Para la constitución de la propuesta de un centro social de rehabilitación física para extremidades inferiores de niños y/o niñas de escasos recursos económicos en el Distrito Metropolitano de Quito, se deben cumplir con los siguientes aspectos legales.

Tabla 53.

Requisitos legales

Aspecto	Requisitos
Licencia del Distrito Metropolitano de Quito	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario Único de Licencia Metropolitana de Funcionamiento • Copia del RUC • Copia de la Cédula de Identidad del Representante Legal • Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal • Informe de Compatibilidad de uso de suelo
Permiso del Ministerio de Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Permiso de Funcionamiento • Planilla de inspección • Copia del título profesional del responsable en caso de

ser industria y pequeña industria

- Certificado del título profesional del CONESUP
- Lista de tratamientos de los servicios
- Categoría otorgada por el Ministerio de Industrias y Comercio (Industria y pequeña industria)
- Planos de la planta con la distribución de las áreas correspondientes
- Croquis de la ubicación de la planta
- Documentar procesos y métodos de tratamientos y rehabilitación física
- Copia de la Cédula y Certificado de Votación del propietario
- Copia del certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud y el Ministerio de Salud
- Copia del RUC del establecimiento
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

Permiso de Bomberos

- Informe de Inspección
- Copia de la Cédula de Identidad del representante o copropietario
- Copia de RUC
- Copia del permiso del año anterior
- Copia de la patente municipal

Elaboración: autora

6. ESTUDIO FINANCIERO

En la presente sección se realiza un análisis y verificación de los aspectos financieros relacionados con la propuesta del centro social de rehabilitación física para extremidades inferiores.

6.1. ANÁLISIS DE FLUJOS DE CAJA DEL PROYECTO

6.1.1. Flujo de caja inicial

6.1.1.1. Inversión inicial activos

A continuación, se presenta los elementos y activos que son indispensables para iniciar el funcionamiento del centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores de infantes.

Con respecto a los activos tangibles, está conformado por los equipos y dispositivos de rehabilitación, así como también los muebles y equipos de oficina que deben estar presentes en el centro social de rehabilitación.

Tabla 54.

Activos Tangibles

DETALLE	TIPO	CANT	PRECIO UNIT.	SUBTOTAL	IVA	VALOR TOTAL
Balones de Bobath	Equipo de oficina	5	\$ 6,50	\$ 32,50	\$ 3,90	\$ 36,40
Cuerdas elásticas de rehabilitación	Equipo de oficina	8	\$ 1,30	\$ 10,40	\$ 1,25	\$ 11,65
Cojines postulares	Equipo de oficina	10	\$ 6,20	\$ 62,00	\$ 7,44	\$ 69,44
Bastones / Muletas	Equipo de oficina	5	\$ 12,10	\$ 60,50	\$ 7,26	\$ 67,76
Andador para discapacitados	Equipo de oficina	5	\$ 34,20	\$ 171,00	\$ 20,52	\$ 191,52
Colchoneta para rehabilitación	Equipo de oficina	10	\$ 34,00	\$ 340,00	\$ 40,80	\$ 380,80
Escalera / Gradas para rehabilitación	Equipo de oficina	2	\$ 41,00	\$ 82,00	\$ 9,84	\$ 91,84
Rampas terapéuticas	Equipo de oficina	2	\$ 75,00	\$ 150,00	\$ 18,00	\$ 168,00
Teléfono	Equipo de oficina	6	\$ 15,00	\$ 90,00	\$ 10,80	\$ 100,80
Fax	Equipo de oficina	1	\$ 45,00	\$ 45,00	\$ 5,40	\$ 50,40
Dispositivo de electroestimulación	Maquinaria y equipo	2	\$ 60,00	\$ 120,00	\$ 14,40	\$ 134,40
Simulador de caminata	Maquinaria y equipo	1	\$ 425,00	\$ 425,00	\$ 51,00	\$ 476,00
Cinta ergométrica	Maquinaria y equipo	1	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 25,20	\$ 235,20
Camillas ecopostural	Muebles y enseres	4	\$ 135,00	\$ 540,00	\$ 64,80	\$ 604,80
Mesas multifuncionales / curaciones	Muebles y enseres	4	\$ 65,50	\$ 262,00	\$ 31,44	\$ 293,44
Taburetes	Muebles y enseres	6	\$ 30,00	\$ 180,00	\$ 21,60	\$ 201,60
Escritorios y estación trabajo	Muebles y enseres	6	\$ 70,00	\$ 420,00	\$ 50,40	\$ 470,40
Mueble de recepción	Muebles y enseres	1	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 54,00	\$ 504,00
Sillas oficina	Muebles y enseres	7	\$ 54,00	\$ 378,00	\$ 45,36	\$ 423,36
Sillones de visitantes	Muebles y enseres	4	\$ 65,00	\$ 260,00	\$ 31,20	\$ 291,20
Archivadores de metal	Muebles y enseres	2	\$ 35,00	\$ 70,00	\$ 8,40	\$ 78,40
Mesas auxiliares	Muebles y enseres	2	\$ 22,00	\$ 44,00	\$ 5,28	\$ 49,28
Computador de escritorio / Desktop	Equipo de cómputo	3	\$ 325,00	\$ 975,00	\$ 117,00	\$ 1.092,00
Impresora multifunciones	Equipo de cómputo	1	\$ 185,00	\$ 185,00	\$ 22,20	\$ 207,20
Teléfono	Equipo de cómputo	4	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 7,20	\$ 67,20
Router	Equipo de cómputo	1	\$ 31,50	\$ 31,50	\$ 3,78	\$ 35,28

Elaboración: autora

Con respecto a los activos intangibles, se establecen los software y licencias tecnológicas necesarias, así como también los gastos que acarrea la constitución del centro social.

Tabla 55.

Activos Intangibles de Tecnología y Constitución

Descripción	Valor
Aplicación informática web	\$ 650
Gastos de constitución	\$ 1.710
Gasto elaboración del proyecto	\$ 800

Elaboración: autora

En sinopsis, la inversión inicial necesaria para crear e iniciar funcionamiento en el centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores de niños y/o niñas, es:

Tabla 56.

Inversión inicial

Descripción	Valor
Activos fijos	
Propiedad planta y equipo	\$ 6.332
Aplicación informática web	\$ 650
Total activos fijos	\$ 6.982
Activos nominales	
Gastos de constitución	\$ 1.710
Gasto elaboración del proyecto	\$ 800
Total activos nominales	\$ 2.510
Capital de trabajo	
Capital de trabajo	\$ 19.032
Total capital de trabajo	\$ 19.032
Total inversiones	\$ 28.524

Elaboración: autora

Se determinó, que se requiere de una inversión inicial de US\$ 28.524 para crear la propuesta de centro social.

A continuación, se detalla la depreciación de los activos detallados con anterioridad, y que requiere el centro social de rehabilitación:

Tabla 57.

Depreciación de activos

Detalle	Total	Vida útil	Depreciación					Valor en libros del activo
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Edificios	\$ 0,00	20	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Equipo de cómputo	\$ 1.251,50	3	\$ 417,17	\$ 417,17	\$ 417,17			\$ 0,00
Equipo de oficina	\$ 1.043,40	10	\$ 104,34	\$ 104,34	\$ 104,34	\$ 104,34	\$ 104,34	\$ 522,00
Maquinaria y equipo	\$ 755,00	10	\$ 75,50	\$ 75,50	\$ 75,50	\$ 75,50	\$ 75,50	\$ 378,00
Muebles y enseres	\$ 2.604,00	10	\$ 260,40	\$ 260,40	\$ 260,40	\$ 260,40	\$ 260,40	\$ 1.302,00
Terrenos	\$ 0,00		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Vehículos de transporte	\$ 0,00	5	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Total	\$ 5.653,90		\$ 857,41	\$ 857,41	\$ 857,41	\$ 440,24	\$ 440,24	\$ 2.202,00

Elaboración: autora

Se determinó que el total de depreciación por los equipos, maquinarias, muebles y enseres que requiere el centro social de rehabilitación física es de US\$ 3.453,00.

6.1.1.2. Fuentes de financiamiento y amortización

La inversión inicial de US\$ 28.524, será constituida a través de las contribuciones propias, y un crédito solicitado a una institución bancaria. La conformación del financiamiento del centro social

Tabla 58.

Financiamiento de Inversión Inicial

Total Inversiones	\$ 28.524
Capital Para Financiar	\$ 20.118
% Capital Propio	29,47%
% Capital a Financiar	70,53%
Capital Propio	\$ 8.406

Elaboración: autora

Se solicitará un financiamiento bancario por un monto de US\$ 20.118, a una tasa de interés anual de 16,06% y a un plazo de cinco (5) años.

Tabla 59.

Resumen de Préstamo

Importe del préstamo	20.118,37
Tasa de interés anual	16,06%
Periodo del préstamo en años	5
Número de pagos por año	12
Pago programado	489,88
Número de pagos programados	60
Número real de pagos	60
Importe total de pagos anticipados	0,00
Importe total de intereses	9.274,51

Elaboración: autora

En base a la tasa de interés mensual, se determinó una cuota mensual de US\$ 489,88 y un importe total por los intereses de US\$ 9.274,51.

A continuación, se presenta la tabla de amortización por el préstamo requerido al centro social de rehabilitación física:

Tabla 60.

Amortización de préstamo

N.º. De pago	Fecha de pago	Saldo inicial	Pago programado	Importe total del pago	Principal	Interés	Saldo final	Interés acumulado
1,00	43.873,00	20.118,37	489,88	489,88	220,63	269,25	19.897,74	269,25
2,00	43.902,00	19.897,74	489,88	489,88	223,58	266,30	19.674,15	535,55
3,00	43.933,00	19.674,15	489,88	489,88	226,58	263,31	19.447,58	798,85
4,00	43.963,00	19.447,58	489,88	489,88	229,61	260,27	19.217,97	1.059,13
5,00	43.994,00	19.217,97	489,88	489,88	232,68	257,20	18.985,29	1.316,33
6,00	44.024,00	18.985,29	489,88	489,88	235,79	254,09	18.749,50	1.570,42
7,00	44.055,00	18.749,50	489,88	489,88	238,95	250,93	18.510,55	1.821,35
8,00	44.086,00	18.510,55	489,88	489,88	242,15	247,73	18.268,40	2.069,08
9,00	44.116,00	18.268,40	489,88	489,88	245,39	244,49	18.023,01	2.313,57
10,00	44.147,00	18.023,01	489,88	489,88	248,67	241,21	17.774,33	2.554,78
11,00	44.177,00	17.774,33	489,88	489,88	252,00	237,88	17.522,33	2.792,66
12,00	44.208,00	17.522,33	489,88	489,88	255,37	234,51	17.266,96	3.027,17
13,00	44.239,00	17.266,96	489,88	489,88	258,79	231,09	17.008,17	3.258,26
14,00	44.267,00	17.008,17	489,88	489,88	262,26	227,63	16.745,91	3.485,88
15,00	44.298,00	16.745,91	489,88	489,88	265,77	224,12	16.480,15	3.710,00
16,00	44.328,00	16.480,15	489,88	489,88	269,32	220,56	16.210,82	3.930,56
17,00	44.359,00	16.210,82	489,88	489,88	272,93	216,95	15.937,90	4.147,51

18,00	44.389,00	15.937,90	489,88	489,88	276,58	213,30	15.661,32	4.360,81
19,00	44.420,00	15.661,32	489,88	489,88	280,28	209,60	15.381,04	4.570,41
20,00	44.451,00	15.381,04	489,88	489,88	284,03	205,85	15.097,01	4.776,26
21,00	44.481,00	15.097,01	489,88	489,88	287,83	202,05	14.809,17	4.978,31
22,00	44.512,00	14.809,17	489,88	489,88	291,69	198,20	14.517,49	5.176,51
23,00	44.542,00	14.517,49	489,88	489,88	295,59	194,29	14.221,90	5.370,80
24,00	44.573,00	14.221,90	489,88	489,88	299,54	190,34	13.922,36	5.561,14
25,00	44.604,00	13.922,36	489,88	489,88	303,55	186,33	13.618,80	5.747,46
26,00	44.632,00	13.618,80	489,88	489,88	307,62	182,26	13.311,19	5.929,73
27,00	44.663,00	13.311,19	489,88	489,88	311,73	178,15	12.999,45	6.107,88
28,00	44.693,00	12.999,45	489,88	489,88	315,91	173,98	12.683,55	6.281,85
29,00	44.724,00	12.683,55	489,88	489,88	320,13	169,75	12.363,41	6.451,60
30,00	44.754,00	12.363,41	489,88	489,88	324,42	165,46	12.039,00	6.617,07
31,00	44.785,00	12.039,00	489,88	489,88	328,76	161,12	11.710,24	6.778,19
32,00	44.816,00	11.710,24	489,88	489,88	333,16	156,72	11.377,08	6.934,91
33,00	44.846,00	11.377,08	489,88	489,88	337,62	152,26	11.039,46	7.087,17
34,00	44.877,00	11.039,46	489,88	489,88	342,14	147,74	10.697,32	7.234,92
35,00	44.907,00	10.697,32	489,88	489,88	346,72	143,17	10.350,61	7.378,08
36,00	44.938,00	10.350,61	489,88	489,88	351,36	138,53	9.999,25	7.516,61
37,00	44.969,00	9.999,25	489,88	489,88	356,06	133,82	9.643,19	7.650,43
38,00	44.997,00	9.643,19	489,88	489,88	360,82	129,06	9.282,37	7.779,49
39,00	45.028,00	9.282,37	489,88	489,88	365,65	124,23	8.916,72	7.903,72
40,00	45.058,00	8.916,72	489,88	489,88	370,55	119,34	8.546,17	8.023,05
41,00	45.089,00	8.546,17	489,88	489,88	375,50	114,38	8.170,67	8.137,43
42,00	45.119,00	8.170,67	489,88	489,88	380,53	109,35	7.790,14	8.246,78
43,00	45.150,00	7.790,14	489,88	489,88	385,62	104,26	7.404,52	8.351,04
44,00	45.181,00	7.404,52	489,88	489,88	390,78	99,10	7.013,73	8.450,14
45,00	45.211,00	7.013,73	489,88	489,88	396,01	93,87	6.617,72	8.544,00
46,00	45.242,00	6.617,72	489,88	489,88	401,31	88,57	6.216,40	8.632,57
47,00	45.272,00	6.216,40	489,88	489,88	406,69	83,20	5.809,72	8.715,77
48,00	45.303,00	5.809,72	489,88	489,88	412,13	77,75	5.397,59	8.793,52
49,00	45.334,00	5.397,59	489,88	489,88	417,64	72,24	4.979,95	8.865,76
50,00	45.363,00	4.979,95	489,88	489,88	423,23	66,65	4.556,71	8.932,41
51,00	45.394,00	4.556,71	489,88	489,88	428,90	60,98	4.127,82	8.993,39
52,00	45.424,00	4.127,82	489,88	489,88	434,64	55,24	3.693,18	9.048,63
53,00	45.455,00	3.693,18	489,88	489,88	440,45	49,43	3.252,72	9.098,06
54,00	45.485,00	3.252,72	489,88	489,88	446,35	43,53	2.806,38	9.141,59
55,00	45.516,00	2.806,38	489,88	489,88	452,32	37,56	2.354,05	9.179,15
56,00	45.547,00	2.354,05	489,88	489,88	458,38	31,51	1.895,68	9.210,66
57,00	45.577,00	1.895,68	489,88	489,88	464,51	25,37	1.431,17	9.236,03
58,00	45.608,00	1.431,17	489,88	489,88	470,73	19,15	960,44	9.255,18
59,00	45.638,00	960,44	489,88	489,88	477,03	12,85	483,41	9.268,04
60,00	45.669,00	483,41	489,88	483,41	476,94	6,47	0,00	9.274,51

Elaboración: autora

6.1.2. Flujo de caja operativo

6.1.2.1. Ingresos proyectados

Como se mencionó con anterioridad, se estima que la propuesta de centro social de rehabilitación física para extremidades inferiores, se capten el 80,0% de los niños y/o niñas que presentan discapacidades físicas y neurológicas en el Distrito Metropolitano de Quito y con escasos recursos económicos, y como mínimo los pacientes requieren cinco (5) secciones de tratamientos.

Tabla 61.

Determinación de la demanda

Demanda	Valor
Niños Discapacitados	490
Clientes y/o consumidores (80,0%)	395
Cantidad de Secciones por Tratamiento	5
Total de Secciones Mensuales	163
Total de Secciones Anuales	1956

Elaboración: autora

Antes de realizar la proyección de los ingresos estimados para el primer año de funcionamiento de la propuesta de centro social de rehabilitación física, es relevante mencionar que los servicios están dirigidos para las familias o personas con escasos recursos económicos en el Distrito Metropolitano de Quito, por ello se establecieron precios de venta accesible para ellos. Sin embargo, es necesario subsidiar una sección de los precios para compensar satisfactoriamente los costos fijos y variables del centro.

En la siguiente tabla, se detalla el precio de venta de los servicios del centro social de rehabilitación física presentado con anterioridad, y el valor de los subsidios por cada servicio realizado.

Tabla 62.

Valores de Subsidio

Servicios	Recursos	Valor
Tratamiento Neurológico	Precio de Venta	6,56
	Subsidio	12,76
Tratamiento Traumatológico	Precio de Venta	7,73
	Subsidio	12,76
Tratamiento Fisioterapéutico	Precio de Venta	6,65
	Subsidio	12,76
P.V.P. Promedio		6,98
P.V.P. con Subsidio		19,73

Elaboración: autora

Los subsidios se constituirán a partir de las donaciones o apoyos financieros, por parte del Gobierno, organismos internacionales, y también por medio del patrocinio de empresas y organizaciones privadas; con el objetivo de compensar los costos fijos y variables por cada servicio de rehabilitación física realizado.

De acuerdo al estudio financiero realizado, se determinó que se requiere un valor de US\$ 25.000 por concepto de donaciones o apoyos financieros al año, para que el centro social de rehabilitación física no repercuta en pérdidas. Dicho valor es dividido por la cantidad de secciones que se estiman realizar en el primero año, y permite conocer el valor del subsidio.

Tabla 63.

Ventas Proyectadas

	Mensual	Anual
Cantidad	163,00	1.956,00
Precio de Venta	19,73	19,73
Total De Ingresos	3.215,99	38.591,88

Elaboración: autora

Se estima que el primero periodo de funcionamiento del centro social de rehabilitación física, el valor de los ingresos será de US\$ 38.591,88.

6.1.2.2. Egresos proyectados

En relación a los egresos que acarrea la propuesta de centro social de rehabilitación física, se detalla los costos fijos y variables derivados del funcionamiento y la realización de los distintos tratamientos.

Con respecto a los sueldos y salarios, se detalla los costos que supone al centro social por el personal y/o talento humano, considerando los beneficios y aportaciones establecidos por ley.

Tabla 64.

Sueldo y Salarios

Cargo	Cantidad	Sueldo Mensual	Total Sueldos	Aporte Patronal	Fondo De Reserva	Xiii Sueldo	Xiv Sueldo	Vacaciones
Gerente General	1	700,00	700,00	85,05	58,33	58,33	33,33	29,17
Secretaria	1	400,00	400,00	48,60	33,33	33,33	33,33	16,67
Administrador	1	450,00	450,00	54,68	37,50	37,50	33,33	18,75
Jefe De Servicios	1	520,00	520,00	63,18	43,33	43,33	33,33	21,67
Terapeutas	3	480,00	1.440,00	174,96	120,00	120,00	100,00	60,00
Total			3.510,00	426,47	292,49	292,49	233,32	146,26

Elaboración: autora

En relación a los gastos y/o costos asociados al funcionamiento del centro social de rehabilitación física, y que deben ser pagados indistintamente de la cantidad de servicios de tratamientos y rehabilitación se realicen.

Tabla 65.

Gastos y Costos Fijos

Servicios Básicos		
	Mensual	Anual
Agua	\$ 26,00	\$ 312,00
Energía Eléctrica	\$ 33,60	\$ 403,20
Internet	\$ 32,00	\$ 384,00
Útiles de Aseo y Limpieza		
	Mensual	Anual
Limpieza de Local	\$ 40,00	\$ 480,00
Útiles De Oficina		
	Mensual	Anual
Suministros De Oficina	\$ 112,00	\$ 1.344,00
Vendajes Y Cremas	\$ 71,25	\$ 855,00
Desinfectantes	\$ 30,00	\$ 360,00
Guantas, Gasas Y Comprensas	\$ 72,00	\$ 864,00
Pretape	\$ 37,50	\$ 450,00
Uniformes		
	Cantidad	Valor
Vestuario Sanitario	120	\$ 576,00
Arriendos		
	Mensual	Anual
Local	\$ 280,00	\$ 3.360,00
Publicidad		
	Anual	
Comunicación Radial	\$ 620,00	
Afiches	\$ 780,00	
Periódicos	\$ 190,00	

Elaboración: autora

A partir de los egresos detallados, se presenta la siguiente tabla, el comportamiento en los próximos cinco (5) años de funcionamiento de la propuesta de centro social de rehabilitación física.

Tabla 66.

Resumen de Egresos

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Gastos Administrativos	\$ 15.146,64	\$ 15.146,64	\$ 15.146,64	\$ 14.729,47	\$ 14.729,47
Servicios Básicos	\$ 1.099,20	\$ 1.099,20	\$ 1.099,20	\$ 1.099,20	\$ 1.099,20
Mantenimiento	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Gasto Uniformes	\$ 576,00	\$ 576,00	\$ 576,00	\$ 576,00	\$ 576,00
Útiles De Aseo Y Limpieza	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 480,00
Útiles De Oficina	\$ 3.873,00	\$ 3.873,00	\$ 3.873,00	\$ 3.873,00	\$ 3.873,00
Sueldos Y Beneficios	\$ 4.901,03	\$ 4.901,03	\$ 4.901,03	\$ 4.901,03	\$ 4.901,03
Depreciaciones	\$ 857,41	\$ 857,41	\$ 857,41	\$ 440,24	\$ 440,24
Otros Gastos	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Gasto Arriendo	\$ 3.360,00	\$ 3.360,00	\$ 3.360,00	\$ 3.360,00	\$ 3.360,00
Gastos De Ventas	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00
Gasto De Publicidad	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00	\$ 1.590,00
Gastos Financieros	\$ 269,25	\$ 266,30	\$ 263,31	\$ 260,27	\$ 260,27
Intereses Pagados	\$ 269,25	\$ 266,30	\$ 263,31	\$ 260,27	\$ 260,27
Servicio De La Deuda	\$ 489,88	\$ 489,88	\$ 489,88	\$ 489,88	\$ 489,88
Total Egresos	17.495,77	17.492,82	17.489,83	17.069,62	17.069,62

Elaboración: autora

6.1.2.3. Flujo de caja proyectado

Una vez precisado el valor de los ingresos y egresos de la propuesta de centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y/o niñas, se procede a determinar el flujo de efectivo operativo.

Es importante mencionar, que para establecer el porcentaje de incremento de los ingresos en los próximos cinco años, se identificó y determinó el porcentaje de incremento de la población con discapacidades físicas y mentales en el Ecuador en los últimos años según el CONADIS, que en promedio es del 4,50%.

Con respecto a los costos, se consideró la valoración anual de inflación publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), que para finales del 2019 es del 0,54%.

Tabla 67.

Flujo de Caja

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Ventas Servicios	38.591,88	40.328,51	42.143,30	44.039,75	46.021,53
(-) Costos De Ventas	11.577,56	11.640,08	11.702,94	11.766,14	11.829,67
= Utilidad Bruta En Ventas	27.014,32	28.688,43	30.440,36	32.273,61	34.191,86
(-) Gastos Administrativos	14.289,23	14.289,23	14.289,23	14.289,23	14.289,23
(-) Depreciaciones	857,41	857,41	857,41	440,24	440,24
(-) Gastos De Ventas	1.590,00	1.590,00	1.590,00	1.590,00	1.590,00
= Utilidad Operacional	11.135,09	12.809,20	14.561,13	16.394,38	18.312,63
(-) Gastos Financieros	269,25	266,30	263,31	260,27	260,27
Intereses Pagados	269,25	266,30	263,31	260,27	260,27
= Utilidad Antes Participación	10.865,84	12.542,90	14.297,82	16.134,11	18.052,36
Part. Utilidades Trabajadores	1.629,88	1.881,44	2.144,67	2.420,12	2.707,85
Utilidad Antes De Impto.	9.235,96	10.661,47	12.153,15	13.713,99	15.344,51
Impuesto A La Renta	2.031,91	2.345,52	2.673,69	3.017,08	3.375,79
=Utilidad Neta	7.204,05	8.315,95	9.479,46	10.696,91	11.968,71

Elaboración: autora

Se identificó, que el primer periodo de funcionamiento del centro social de rehabilitación física, percibirá un flujo de efectivo neto de US\$ 7.204,05, y se incrementará para los próximos años.

6.1.2.4. Punto de equilibrio

En relación, al punto de equilibrio del centro social de rehabilitación física, a partir de los valores estimados de ingresos y egresos, se procede a identificar la cantidad de tratamientos que se deben realizar, para compensar las obligaciones financieras de la propuesta.

Tabla 68.

Punto de Equilibrio

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales	\$ 38.592	\$ 38.592	\$ 38.592	\$ 38.592	\$ 38.592
Costos Fijos	\$ 15.907	\$ 15.904	\$ 15.901	\$ 15.481	\$ 15.481
Costos Variables	\$ 12.677	\$ 12.677	\$ 12.677	\$ 12.677	\$ 12.677
Costo Total	\$ 28.583	\$ 28.581	\$ 28.578	\$ 28.157	\$ 28.157
Punto de Equilibrio de Ventas	\$ 23.688	\$ 23.683	\$ 23.679	\$ 23.053	\$ 23.053
% Con Respecto a las Ventas	61,38%	61,37%	61,36%	59,74%	59,74%

Punto de Equilibrio en Unidades	1.200,59	1.200,37	1.200,14	1.168,43	1.168,43
---------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

Elaboración: autora

Se calculó que el centro social de rehabilitación física, requiere una cantidad de 1.200 servicios de tratamientos el primer año, para lograr compensar satisfactoriamente sus costos variables y fijos. Sin necesidad de incrementar o depender de un monto mayor de donaciones.

6.2. ANÁLISIS DE LA TASA DE DESCUENTO DEL PROYECTO

6.2.1. Tasa mínima aceptada de rendimiento TMAR

Para determinar la tasa mínima aceptable de rendimiento, como referencia a la rentabilidad de la propuesta de centro social de rehabilitación física, se consideraron los siguientes datos:

Tabla 69.

Variables de la TMAR

Variable	Descripción	Valor
Kd	Costo financiero de la deuda	5,72%
Ks	Costo de oportunidad para el accionista	14,71%
Inflación	Inflación acumulada anual	-0,07%
Inversión	Valor de la empresa	\$ 28.523,98
Deuda	Deuda a valor de la empresa	70,53%
Capital	Capital a valor de la empresa	29,47%

Elaboración: autora

En la siguiente tabla, se presentan los valores de TMAR determinados:

Tabla 70.

Cálculo de TMAR

	Ks	Inflación	Prima
TMAR ACCIONISTA	14,71%	-0,07%	-0,01%
TMAR PONDERADA ACCIONISTA	14,63%	70,53%	10,32%
	Kd	Inflación	Prima
TMAR DEUDA	5,72%	0,00%	0,00%
TMAR PONDERADA DEUDA (2)	5,72%	29,47%	1,69%

Elaboración: autora

Tabla 71.

Tasa mínima aceptada de rendimiento

TMAR PONDERADA	12,00%
WACC	11,69%

Elaboración: autora

Se determinó una tasa mínima aceptada de rendimiento del 12,00% para la propuesta de centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores.

6.3. INDICADORES FINANCIEROS

A partir de los valores determinados en el flujo de caja y/o efectivo de la propuesta de centro social de rehabilitación física, se procede a determinar la liquidez y rentabilidad financiera, evidenciando la generación de beneficios para los inversionistas.

Tabla 72.

Flujo de Caja de Operaciones

Flujo De Caja De Operaciones	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
= Utilidad Antes Participación	10.865,84	12.542,90	14.297,82	16.134,11	18.052,36
Part. Utilidades Trabajadores	-1.629,88	-1.881,44	-2.144,67	-2.420,12	-2.707,85
Impuesto A La Renta	-2.031,91	-2.345,52	-2.673,69	-3.017,08	-3.375,79
(+) Depreciación	857,41	857,41	857,41	440,24	440,24
Total Flujo De Caja Operacional	8.061,46	9.173,36	10.336,87	11.137,15	12.408,95

Elaboración: autora

6.3.1. VAN y TIR

Con respecto al valor actual neto, se actualiza el valor de flujo de efectivo de la propuesta de centro social de rehabilitación física, en los distintos periodos determinados.

Tabla 73.

VAN

	Inversión	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
WACC 11,69%	-28.523,98	7.217,71	6.636,18	6.747,78	6.528,75	7.139,45	5.745,90
TMAR 12,00%	-28.523,98	7.197,46	6.599,00	6.691,15	6.455,80	7.039,87	5.459,31

Elaboración: autora

Se identificó que la propuesta de centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores, expresa una rentabilidad en los primeros cinco años de US\$ 39.442,60, y

descontando la inversión inicial requerida para el centro, se destaca una rentabilidad de US\$ 10.918,62.

En relación a la Tasa Interna de Retorno (TIR), para determinar la viabilidad financiera de la propuesta de centro social de rehabilitación, se determinó una tasa del 18,91%

Se identificó que la Tasa Interna de Retorno (TIR) de la propuesta de centro social es superior al costo medio ponderado de capital (WACC) del 11,69 % y la tasa mínima aceptada de rendimiento (TMAR) del 12,00%. Lo que evidencia la viabilidad financiera y rentabilidad de la propuesta.

6.3.2. Período de recuperación de la inversión

Se identificó que el centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores, requiere funcionar solo 3,27 años para lograr compensar y recuperar satisfactoriamente la inversión inicial.

A la propuesta de centro social, le tomará 3 años y 2 meses para compensar satisfactoriamente la inversión inicial de US\$ 28.523,98

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente sección se establece las conclusiones y recomendaciones establecida en el desarrollo del presente trabajo de investigación, y con el desarrollo de la propuesta de centro social de rehabilitación física para extremidades inferiores de niños/as.

7.1. CONCLUSIÓN

Se identificó que efectivamente existe un mercado potencial sobre los servicios de tratamientos y rehabilitación física para extremidades inferiores, especialmente para la población con escasos recursos económicos, que depende únicamente de centros y/o instituciones de salud pública, y que presentan poca capacidad de atención. Sin embargo, este segmento del mercado estaría dispuesto a costear los servicios de rehabilitación física para sus niños/as, siempre y cuando los precios de las secciones sean inferiores a los US\$ 10,00.

Se determinó que la mayoría de los niños/as que requieren tratamientos de rehabilitación física para sus extremidades inferiores, presentan discapacidades de carácter físico y

neurrológico, que dificulta sus capacidades de movilidad. Por ello, requieren con frecuencia servicios de tratamientos traumatológicos, neurrológicos y fisioterapéuticos, los cuales fueron establecidos en la propuesta de centro social de rehabilitación física.

A partir de las encuestas y entrevistas aplicadas, se identificó que las familias de niños/as con problemas en sus extremidades inferiores, las principales características que buscan en los servicios de tratamientos y rehabilitación física es la economía, calidad y efectividad. Buscan que además de precios económicos y/o accesibles, los tratamientos sean de calidad y efectivos, que logren solventar satisfactoriamente los problemas y padecimientos que presente el infante.

También se identificó que la mayor proporción de la población de clase baja, se ubica principalmente en la zona Sur del Distrito Metropolitano de Quito, por lo tanto, se determinó una ubicación idónea para la propuesta de centro social de rehabilitación física por dicha localidad, específicamente en el sector de La Magdalena, que es de fácil acceso para las familias y ciudadanos con escasos recursos económicos.

En base a los recursos e insumos que se requieren para realizar eficiente y satisfactoriamente los servicios de tratamientos de rehabilitación física para las extremidades inferiores de los niños/as, se establecieron precios accesibles y económicos por los tratamientos, llegando a ser US\$ 6,56 por los neurrológicos, US\$ 7,73 por los traumatológicos y US\$ 6,65 por los fisioterapéuticos. El valor restante de US\$ 12,76 para compensar satisfactoriamente los costos variables y fijos, serán subsidiados por medio de las donaciones.

En virtud que la propuesta es de carácter social, donde se busca brindar servicios de tratamiento y rehabilitación física a las familias de escasos recursos en el Distrito Metropolitano de Quito. Se espera recibir apoyo financiero por medio de donaciones, por parte de instituciones públicas y privadas, por un monto mínimo de US\$ 25.000 al año, para poder subsidiar satisfactoriamente cada uno de los servicios de tratamientos ofrecidos a los clientes.

De acuerdo a la información recolectada en las entrevistas y encuestas, y considerando la población de niños/as con discapacidades físicas y neurrológicas en el Distrito Metropolitano de Quito según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2019), se estima que aproximadamente 490 familias de escasos recursos, demandarían los servicios de rehabilitación física que ofrece la propuesta de centro social.

A través de la aplicación de la encuesta, se identificó que aproximadamente el 80% de la familia de escasos recursos económicos, estarían dispuestos en conocer los servicios que ofrece la propuesta de centro social, y considerando la población de 490 niños y/o niñas que pertenecen a familia con escasos recursos económicos. Se estima una demanda de 384 potenciales clientes. Considerando que generalmente los pacientes requieren secciones como mínimo cada dos (2) meses, se estima que el primer año de funcionamiento de la propuesta, se alcance a realizar aproximadamente 1.200 secciones y/o tratamientos.

Según los recursos, equipos y características que requiere el centro social de rehabilitación física, se requiere de una inversión inicial de US\$ 28.523,98, y donde el 70,53% será conformado por un crédito bancario.

En base a los valores de flujo de efectivo en los primeros cinco años de funcionamiento de la propuesta de centro social de rehabilitación física, se determinó un Valor Actual Neto (VAN) de US\$ 39.442,60 y descontando la inversión inicial requerida, se destaca una rentabilidad de US\$ 10.918,62 en dichos periodos analizados. Además, se identificó un Tasa Interna de Retorno del 18,91%, superior a al costo medio ponderado de capital (WACC) del 11,69 % y la tasa mínima aceptada de rendimiento (TMAR) del 12,00%., evidenciando la factibilidad y viabilidad financiera de la propuesta de centro social de rehabilitación física.

7.2. RECOMENDACIÓN

Se recomienda ampliar el segmento de mercado de la propuesta de centro social de rehabilitación, en virtud que no solo las familias de escasos recursos económicos se pueden ver favorecidos por los servicios de tratamientos y rehabilitación física para niños/as. La población de estratos socioeconómicos, inferiores a la media también se puede ver interesados en los servicios que ofrece el centro social, a causa de los precios económicos y la efectividad de sus tratamientos.

La propuesta se enfoca en brindar servicios de tratamientos y rehabilitación física a familias con escasos recursos económicos, a precios relativamente económicos y accesibles, desde una perspectiva de contribuir a la sociedad, sin importar la parte comercial y económica del negocio. Lo que supone, que no puede subsistir y/o costearse por sí misma, los recursos e insumos que requiere únicamente cobrando precios mínimos por los tratamientos que brinda, requiere de donaciones y aportaciones de instituciones tanto privada como públicas. Por ello, se recomienda un análisis constante de potenciales colaboradores, para garantizar el monto de

donaciones requerido para un acorde funcionamiento del centro social propuesto, y garantizar su permanencia en el Distrito Metropolitano de Quito.

8. BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

8.1. BIBLIOGRAFÍA

- Arturo. (13 de Abril de 2015). *El modelo de las cinco fuerzas de Porter*. Obtenido de Crece Negocios: <https://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>
- Asamblea Nacional . (1998). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador: Registro Oficial No. 567.
- Asamblea Nacional. (2017). *Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 109.
- Asamblea Nacional. (2017). *Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales* . Quito: Registro Oficial Suplemento 109 .
- Aserhco. (2018). *Fisioterapia y parálisis cerebral*. Obtenido de Aserhco Rehabilitación y Salud: <https://www.aserhco.com/fisioterapia-y-paralisis-cerebral>
- Banco Mundial. (03 de abril de 2019). *Discapacidad*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
- BanEcuador. (2018). *Elaboración y evaluación de un plan de negocio*. Quito, Ecuador: BANECUADOR B. P.
- Barnaclínic. (30 de Octubre de 2015). *Lesiones musculares, qué son y por qué se producen*. Obtenido de Barnaclínic: <https://www.barnaclinic.com/blog/traumatologia-deportiva/2015/10/30/lesiones-musculares/>
- BCE. (2018). *Estadísticas Macroeconómicas* . Quito, Ecuador: Banco Central del Ecuador.
- Borello, A. (2000). *El plan de negocios*. Colombia: MCGRAW-HILL.
- Castro, J. (17 de Marzo de 2015). *¿Qué es el balance general y cuáles son sus objetivos?* Obtenido de Blob Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-balance-general-y-cuales-son-sus-objetivos>

- Castro, J. (18 de Febrero de 2015). *¿Qué es el estado de resultados y cuáles son sus objetivos?* Obtenido de Blog Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- CEDIFE. (2018). *Terapias Física*. Obtenido de CEDIFE: <http://www.cedife.com/terapias/terapia-fisica/>
- Clínica Fuensanta. (08 de Abril de 2019). *Hemiplejia*. Obtenido de Clínica Fuensanta: https://clinicafuensanta.com/especialidades/rehabilitacion/hemiplejia/?cli_action=1554752258.464
- Collado, H. (2013). *Situación Mundial de la Discapacidad*. Tegucigalpa: Organización Panamericana de la Salud.
- CONADIS. (Abril de 2019). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Congreso Nacional. (2002). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud*. Quito, Ecuador: Ley No. 2002-80.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (Abril de 2019). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Crea Tu empresa. (2014). *Plan Económico y Financiero*. Obtenido de Creación Empresas: <http://www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/plan-economico-y-financiero>
- Cuidate Plus. (08 de Abril de 2019). *Fisioterapia*. Obtenido de Cuidate Plus: <https://cuidateplus.marca.com/ejercicio-fisico/diccionario/fisioterapia.html>
- Culqui, J. (2011). *Creación de un centro de terapia física y rehabilitación en el departamento de bienestar universitario de la UEB*. Quito: Universidad Católica del Ecuador.
- Cyr, L. A. (2009). *Crear un plan de negocios*. Harvard Business Publishing.

- El Comercio. (16 de Julio de 2018). *25 de cada 100 ecuatorianos son pobres*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuatorianos-cifras-pobreza-inec-2018.html>
- El Universo. (16 de Octubre de 2018). *Ecuador: Cifras de empleo, desempleo y empleo adecuado se mantienen estables*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/10/16/nota/7002953/ecuador-cifras-empleo-desempleo-empleo-adecuado-se-mantienen>
- Entrepreneur. (2018). *Tu Plan de Negocios paso a paso*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/269219>
- Espinosa, R. (29 de Julio de 2013). *La Matriz de análisis DAFO*. Obtenido de Robertoespinosa: <https://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Espinosa, R. (4 de Noviembre de 2018). *El ciclo de vida de un producto*. Obtenido de Roberto Espinosa: <https://robertoepinosa.es/2018/11/04/ciclo-de-vida-de-un-producto/>
- Fisiocentro. (2017). *Fisioterapia - Masaje - Ejercicio terapéutico*. Obtenido de Fisiocentro: https://www.fisiocentro.info/?gclid=EAIaIQobChMI5_Hat8ae4wIVxeDICH2DMgSwEAYASAAEgJyffD_BwE
- FUNDELA. (2014). *Rehabilitación y Ayudas Técnicas*. Obtenido de Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica: <https://www.fundela.es/ela/tratamiento-de-rehabilitacion/>
- González, J. A. (22 de Diciembre de 2006). *Concepto de Fisioterapia*. Obtenido de Madrimasd: <http://www.madrimasd.org/blogs/fisioterapia/2006/12/22/hacia-un-nuevo-concepto-de-fisioterapia/>
- Grapsas, T. (22 de Noviembre de 2017). *¿Qué es Plaza en la mezcla de mercadotecnia y por qué es tan importante?* Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/plaza-en-el-marketing/>
- Herrera, M. (2011). *Estudio de factibilidad para la creación de un Centro de Rehabilitación física para discapacitados en el Cantón Mira*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

- INEC. (2010). *Población y Demografía*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEC. (05 de Diciembre de 2017). *Tras las cifras de Quito*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/tras-las-cifras-de-quito/>
- INEC. (2018). *Indicadores de Pobreza y Desigualdad*. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- INEC. (2018). *Reporte de pobreza y desigualdad*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- INSHT. (Diciembre de 2018). *Lumbalgia aguda o crónica* . Obtenido de INSHT: <http://www.insht.es/MusculoEsqueleticos/Informacion%20estructural/TrastornosFrecuentes/espalda/ficheros/Lumbalgia.pdf>
- Instituto Brasileiro-Ecuatoriano de Cultura. (11 de junio de 2012). *Manuela Espejo: Una iniciativa ecuatoriana que se proyecta a nivel mundial*. Obtenido de <https://www.ibecmagazine.com/GESTI%C3%93NSOCIAL/TabId/460/ArtMID/1166/ArticleID/41/Manuela-Espejo-Una-iniciativa-ecuatoriana-que-se-proyecto-a-nivel-mundial.aspx>
- ISAGS. (2012). *Sistema de Salud en Ecuador*. Obtenido de Instituto Suramericano de Gobierno en Salud: <http://isags-unasur.org/es/sistema-de-salud-en-ecuador/>
- Kinnemed. (2018). *Rehabilitación Física*. Obtenido de Kinnemed: <http://www.kinnemed.com/index.php/servicios/rehabilitacion-fisica>
- Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Salud pública de México, Vol. 53*, 177-187.
- Márquez, E. (20 de Abril de 2016). *Tecnología y fisioterapia*. Obtenido de Espacio Humano: <https://espaciohumano.com/tecnologia-y-fisioterapia/>
- Mayo Clinic. (Diciembre de 2018). *Parálisis cerebral infantil*. Obtenido de Mayo Clinic: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/cerebral-palsy/symptoms-causes/syc-20353999>

- Ministerio del Ambiente. (2019). *Consulta de Actividades Ambientales*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: http://suia.ambiente.gob.ec/catalogo_ambiental
- Neuroft. (Diciembre de 2016). *¿Que es la terapia física neurológica?* Obtenido de Neuroft: <https://neuroft.com/es/preguntas-frecuentes/terapia-fisica-neurologica/>
- Olalla, R. (28 de Marzo de 2018). *¿Qué es el flujo de caja?* Obtenido de Blog Finutive: <https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/contabilidad/que-es-el-flujo-de-caja/>
- OMS. (2009). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (08 de Abril de 2019). *Rehabilitación*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13919:rehabilitation&Itemid=41651&lang=es
- OSC. (04 de Enero de 2018). *Constituir una organización social sin fines de lucro*. Obtenido de Guía OSC: <https://guiaosc.org/cual-es-el-proceso-para-constituir-una-organizacion-social-sin-fines-de-lucro/>
- Pacho, J. (Diciembre de 2018). *Centros de Salud en Quito (Norte, sur y centro)*. Obtenido de Foros Ecuador: <http://www.forosecuador.ec/forum/aficiones/salud/171781-centros-de-salud-en-quito-norte-sur-y-centro-horarios-de-atenci%C3%B3n-y-direcciones>
- Páginas Amarillas. (Julio de 2019). *Insumos Médicos en Quito*. Obtenido de Páginas Amarillas: <https://www.paginas-amarillas.com.ec/quito/servicios/insumos-medicos>
- Ramírez, R. (2015). *El Ecuador apuesta a la ciencia, el desarrollo tecnológico, la innovación y la creatividad con el Plan de la Economía Social de los Conocimientos*. Guayaquil, Ecuador: Boletín de Prensa No. 245.
- Rehabilitación FLM. (23 de Marzo de 2018). *Aplicación de Nuevas Tecnologías para la Rehabilitación*. Obtenido de Rehabilitación FLM: <https://www.medular.org/uso-de-las-nuevas-tecnologias/>

- Revista Lideredes. (Diciembre de 2018). *https://www.revistalideres.ec/lideres/rehabilitacion-fisica-llega-domicilio.html*. Obtenido de Revista Lideredes: <https://www.revistalideres.ec/lideres/rehabilitacion-fisica-llega-domicilio.html>
- Rodríguez, T. (28 de Noviembre de 2018). *Ecuador: País ineficiente en salud pública*. Obtenido de La línea de fuego: <https://lalineadefuego.info/2018/11/28/ecuador-pais-ineficiente-en-salud-publica-por-tomas-rodriguez-leon/>
- Rodríguez, T. (28 de Noviembre de 2018). *Ecuador: País ineficiente en salud pública*. Obtenido de lalineadefuego.info: <https://lalineadefuego.info/2018/11/28/ecuador-pais-ineficiente-en-salud-publica-por-tomas-rodriguez-leon/>
- RPP. (09 de Junio de 2017). *¿Qué es el flujo de caja y para qué sirve?* Obtenido de Emprende HOy: <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-flujo-de-caja-y-para-que-sirve-noticia-1056696>
- Secretaría de Ambiente. (2018). *Calidad y Gestión Ambiental*. Obtenido de Secretaría de Ambiente: <http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/index.php/bibliotecadigital/category/9-cambio-climatico?download=91:10-acciones-de-quito-frente-al-cambio-climatico>
- Terapia-fisica. (Febrero de 2018). *Enfermedades Osteoarticulares*. Obtenido de Terapia-fisica: <http://www.terapia-fisica.com/enfermedades-osteoarticulares/>
- Valderrama, R. (14 de Julio de 2012). *¿Qué es la Rehabilitación Física?* Obtenido de Publimetro: <https://www.publimetro.com.mx/mx/estilo-vida/2012/07/14/que-rehabilitacion-fisica.html>
- Veris. (Julio de 2019). *Fisioterapia*. Obtenido de Veris: <https://www.veris.com.ec/especialidades/fisioterapia/>
- Vicuña, L. (21 de Noviembre de 2018). *La economía en 2019*. Obtenido de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/economia-2019>

8.2. ANEXOS

Anexo 1. Diseño del Cuestionario



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
SECCIÓN DATOS PERSONALES

- a. Género: Masculino () Femenino () b. Edad (años): _____
c. Sector donde vive: Norte () Centro () Sur () Valles ()

Si usted vive fuera del Distrito Metropolitano de Quito, no continúe. Muchas gracias

SECCIÓN DATOS ESPECÍFICOS:

1. ¿Qué tipo de tratamiento recibe para mejorar su estado de inmovilidad?

Preventivo () Correctivo () Curativo ()

2. ¿En dónde recibe la rehabilitación?

Domicilio () Institución pública () Organismo privado ()

3. A su concepto, ¿se utiliza la mejor tecnología para su tratamiento?

Si () No () No sabe ()

4. ¿Recibe rehabilitación privada?

Si () No () No sabe ()

5. Si su respuesta es "Si" ¿cuál es el presupuesto que paga por cada sesión?

Entre USD 5 y 10 () Entre USD 11 y 20 () Entre USD 21 y 30 () Más de USD 30 ()

6. ¿Cómo conoció el lugar que le da el servicio de rehabilitación?

Recomendación de un médico () Recomendación de un familiar o amigo ()

Radio () Televisión ()

Prensa () Web ()

Facebook () Otros medios digitales ()

Otros () ¿Cuál? _____

7. ¿Cuál es horario que asiste a un centro de rehabilitación?

Mañana 8H00 - 12H00 () Medio día 12H00 - 15H00 () Tarde 16H00 - 20H00 ()

8. ¿Qué tipo de tratamiento recibe actualmente?

9. ¿Cómo calificaría usted el servicio de rehabilitación que recibe actualmente?

Muy bueno () Bueno () Malo () Muy malo ()

10. ¿Estaría dispuesto a conocer un nuevo servicio de rehabilitación?

Si () No () No sabe ()

11. ¿Cuál es el presupuesto que estaría dispuesto a pagar por un nuevo servicio de rehabilitación?

Entre USD 5 y 10 () Entre USD 11 y 20 () Entre USD 21 y 30 () Más de USD 30 ()



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

A las personas y/o ciudadanos que respondieron la encuesta, y presentaban la disponibilidad y colaboración para conocer las especificaciones de sus requerimientos a los servicios de rehabilitación física.

- **¿Cuáles son las principales características y cualidades que solicita a los servicios de rehabilitación física, especialmente para mejorar el estado de inmovilidad de sus niños/as?**

- **¿Cuáles serían las principales razones y motivos que le impulsarían por aceptar un nuevo servicio de rehabilitación física, y descartar los servicios brindados por instituciones o centros de salud pública?**

- **¿Cuáles son los principales problemas financieros y económicos que afronta, con respecto a los servicios de tratamiento y rehabilitación para los problemas de movilidad de sus niños/as?**



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

A profesionales o especialistas en tratamientos y rehabilitación físicas, para conocer las especificaciones y recursos necesarios para el servicio

- **¿Cuánto invierte económicamente una persona normalmente en una rehabilitación de extremidades inferiores?**
- **¿Cuál es la problemática o impedimento físico más recurrente en las extremidades inferiores en niños y/o niñas?**
- **¿Considera que es fundamental presentar equipos tecnológicos, para realizar efectivamente los servicios de tratamiento y rehabilitación física?**
- **¿Cuáles cree usted, que son las características esenciales que debe presentar los tratamientos de rehabilitación física para niños y/o niñas?**