



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ESPAE

**ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

ESPECIALISTA EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA DETERMINAR LA
FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN DE UN CENTRO PEDIÁTRICO
INTEGRAL EN LA ZONA NORTE DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

AUTORES:

Dra. Martha Valencia de Proaño

Ing. Elec. Jorge Velasco Salazar

TUTORA

Ing. Ma. Elizabeth Arteaga García

Guayaquil, Enero 2007

En la pugna entre el arroyo y la roca, siempre triunfa el arroyo... no porque sea muy fuerte, sino porque persevera.

H. Jackson

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias por comprendernos y tolerar nuestra ausencia, que nos permitió concluir este trabajo.

A la Ing. Ma. Elizabeth Arteaga, nuestra tutora, por su asesoramiento certero y revisión constante.

A Diana y Silvia por su tiempo y ayuda.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

E.S.P.A.E

**ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

ESPECIALISTA EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA DETERMINAR LA
FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN DE UN CENTRO PEDIÁTRICO
INTEGRAL EN LA ZONA NORTE DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

Índice General

- 1.- Lista de tablas
- 2.- Lista de gráficos
- 3.- Lista de anexos
- 4.- Resumen ejecutivo
- 5.- Definición del problema
- 6.- Antecedentes del problema
- 7.- Planteamiento del problema
- 8.- Hipótesis
- 9.- Objetivos
- 10.- Descripción del Servicio
 - 10.1.- Diagnóstico Situacional de la Empresa
 - 10.2.- Morbilidad/ Mortalidad de la Población Infantil
 - 10.3.- Áreas de Enfoque de CE.PE.IN
 - 10.4.- Propuesta de Valor
 - 10.5.- Análisis FODA
- 11.- Diseño de la investigación
 - 11.1.- Necesidades de información
 - 11.2.- Información primaria
 - 11.3.- Información secundaria
 - 11.4.- Diseño del cuestionario
 - 11.5.- Recopilación de datos
 - 11.6.- Técnica y tipo de muestreo
 - 11.7.- Cálculo de Muestra
 - 11.8.- Trabajo de campo
 - 11.9.- Metodología
 - 11.10.- Matriz de Competencia

12.- Resultados

13.- Conclusiones y recomendaciones

14.- Anexos

14.1.- Encuesta

14.2.- Tablas de frecuencias

15.- Bibliografía

1.- ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Padres con hijos menores a 15 años.

Tabla # 2 Ubicación geográfica del Centro Pediátrico Integral.

Tabla # 3 Preferencia de ubicación según piso.

Tabla # 4 Acceso público.

Tabla # 5 Servicios de apoyo.

Tabla # 6 Días de atención.

Tabla # 6.1 Horario de atención.

Tabla # 7 Centro de vacunas.

Tabla # 8 Atención a domicilio.

Tabla # 9 Taller de Puericultura Estimulación Temprana.

Tabla # 10 Servicio telefónico/Internet.

Tabla # 11 Talleres para padres.

Tabla # 12 Preferencia en forma de pago de la consulta Médica.

Tabla #13 Servicio pre-pagado.

Tabla # 14 Seguro médico vigente.

Tabla # 15 Tarjeta de descuentos.

Tabla # 16 Valor del Servicio Ofertado

2.- ÍNDICE DE FIGURAS O GRÁFICOS

Gráfico # 1 Padres con menores a 15 años.

Gráfico # 2 Zona geográfica preferida para el Centro Pediátrico Integral.

Gráfico # 3 Preferencia de ubicación por piso del Centro Pediátrico Integral.

Gráfico # 4 Acceso de transportación pública al CE.PE.IN.

Gráfico # 5 Centro de diagnóstico como servicios de apoyo.

Gráfico # 6 Preferencia de días de atención.

Gráfico # 6 Preferencia de horario de atención.

Gráfico # 7 Atención en centro de vacunas.

Gráfico # 8 Atención pediátrica a domicilio.

Gráfico # 9 Taller de puericultura para madres.

Gráfico # 10 Consultas mediante servicio telefónico / Internet.

Gráfico # 11 Talleres para padres.

Gráfico # 12 Preferencias en el pago de la consulta pediátrica.

Gráfico #13 Atención Pediátrica mediante sistema de pre-pago.

Gráfico # 14 Seguro médico vigente en pacientes del CE.PE.IN.

Gráfico # 15 Aceptación de la tarjeta de descuentos en CE.PE.IN.

Gráfico # 16 Valor del servicio pediátrico ofertado.

3.- LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Investigación de mercado

Anexo 2. Tablas de resultados

4.- RESUMEN EJECUTIVO

Centro Pediátrico Integral (CE.PE.IN)

"Cuidando la salud de niños y adolescentes"

El trabajo que presentamos tiene como objetivo principal investigar el mercado para determinar la factibilidad de la creación de una empresa de servicios de salud integral, dirigida a la población infanto-juvenil, que incluya tanto la prevención como el tratamiento de enfermedades que afectan a este segmento poblacional, y el uso de laboratorios complementarios para un diagnóstico certero y eficiente.

Los principales resultados del estudio son:

- 1.- Los potenciales clientes prefieren que el centro pediátrico se ubique al norte de la ciudad, como primera opción en la ciudadela Alborada, como segunda opción en la ciudadela Garzota y de preferencia en planta baja.
- 2.- Los servicios de apoyo diagnóstico (laboratorio clínico, laboratorio de imágenes, laboratorios de EEG y EKG) para las enfermedades infanto-juveniles tuvo excelente aceptación.
- 3.- Los padres encuestados prefirieron un horario amplio y que los días de atención incluyan fines de semana, lo cual facilita la asistencia a la consulta pediátrica y sus controles.
- 4.- Determinamos que nuestro mercado presentó interés en el programa de consultas prepagadas en el 79%.
- 5.- El servicio de educación para la salud mediante talleres de estimulación temprana fue aceptado en el 86%, talleres para padres cuyos hijos sufran enfermedades crónicas (epilepsias, diabetes, asma), aceptados en el 65%.
- 6.- Determinamos que el 22% de nuestros encuestados posee seguro de salud prepago.
- 7.- La atención a domicilio y las consultas de orientación vía telefónica / Internet fueron aceptadas en el 53% y 88% respectivamente.
- 8.- El 76% de nuestros potenciales clientes aceptaron que el valor de la consulta sea entre \$ 7 y \$15.
- 9.- El 91% de la población encuestada aceptó la tarjeta de descuentos para los servicios ofertados en el centro pediátrico integral (farmacia, cafetería y boutique).
- 10.- La preferencia en la forma de pago de la consulta pediátrica fue el pago en efectivo.

Como conclusión tenemos que la población encuestada acepta la factibilidad de la creación de un centro pediátrico integral en la zona norte más concurrida, Alborada / Garzota; consideradas zonas comerciales importantes del norte de la ciudad de Guayaquil.

Las características de los servicios que hemos ofertado, el valor agregado del horario flexible y el valor accesible al bolsillo de la clase media, así como la ausencia de otros proyectos de salud infanto-juvenil similares, nos permiten asegurar el éxito deseado.

Creemos firmemente que, con la presencia de una amplia y permanente campaña publicitaria, podremos posicionarnos en el medio, difundir nuestros servicios y valores de calidad, calidez, equidad, los cuales apoyarán definitivamente al proyecto del Centro Pediátrico Integral (CE.PE.IN).

5.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente en la República del Ecuador los servicios públicos de salud pediátrica son limitados y deficientes; en el ámbito privado están presentes en consultorios individuales, integrados a clínicas y en la mayoría dispersos. Los pacientes pediátricos tienen que recorrer varios sitios de las ciudades y provincias a fin de obtener una subespecialidad o un servicio complementario de la atención infanto-juvenil.

Siendo el Ecuador un país eminentemente joven, necesita en forma urgente, que su población más importante, los niños, esté atendida adecuadamente con calidad, calidez, equidad y especialmente que esa atención sea eficaz y eficiente.

Lastimosamente en el país ello no ocurre, comenzando por el presupuesto nacional de salud que es muy bajo y que para nada asegura una atención efectiva y de calidad a la población en general, peor aun a los niños menores de 15 años, quienes al engrosar las filas de la población productiva, lo harán con altas deficiencias físicas y psicológicas, por la desnutrición existente, el medio ambiente contaminado y el maltrato infantil; todo esto aunado a los altos niveles de pobreza nacional del 69% al año 2000*, que posee el Ecuador.

De la observación directa y de las entrevistas realizadas a algunos profesionales inmersos tanto en el ámbito pediátrico como de medicina general, determinamos que en la ciudad de Guayaquil no existe un centro de atención integral exclusivamente pediátrica, como es el tema de nuestro proyecto de salud infanto-juvenil.

* Perfil del sistema de salud de Ecuador (ver, bibliografía)

6.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La población infantil de recursos económicos medios y bajos de la ciudad de Guayaquil, mantiene tasas elevadas de morbi-mortalidad (ver tabla 1) a pesar de recibir atención médica curativa por varias instituciones, públicas, privadas y otras sin fines de lucro. La ciudad no posee un centro pediátrico privado dirigido a la clase media.

Los 2 hospitales pediátricos (Icaza Bustamante y Roberto Gilbert al sur y norte de la ciudad respectivamente) cubren la demanda de pacientes de clase económica media-baja y baja.

Por tanto, la población infantil de clase media tiene la posibilidad de acudir solo a clínicas y consultas pediátricas privadas, cuyos valores son elevados y cuyos horarios son limitados. Además, estas clínicas poseen residentes pero no especialistas de guardia.

Esto lo conocemos por el análisis competitivo que realizamos en la zona norte de la ciudad, donde constatamos que las clínicas de la zona atienden 24 horas para la internación y las emergencias, pero la consulta ambulatoria de especialistas en pediatría está disponible en el horario vespertino de 16h00 - 20h00. Centros ambulatorios también privados tienen horarios máximos de 8 horas (ver Matriz de Competencia). Por tanto, creemos que existe una oportunidad para iniciar el proyecto de CE.PE.IN.

7.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los estudios estadísticos emitidos por varias organizaciones nacionales e internacionales, como el INEC, la Jefatura de Salud del Guayas, la Organización Mundial de la Salud, indican que los problemas respiratorios, digestivos así como los peri natales y neonatales tienen un alto porcentaje de morbilidad y mortalidad. (Tabla # 1).

En la ciudad de Guayaquil, existen dos hospitales pediátricos: Icaza Bustamante al sur y Abel Gilbert al norte; una clínica pediátrica ubicada en Urdesa Central y varios consultorios pediátricos dentro y fuera de clínicas privadas y algunas fundaciones. Sin embargo, estos centros están llenos de pacientes pediátricos que buscan atención eficaz, eficiente y de calidad. Las tasas de mortalidad y morbilidad son aun altas por falta de atención primaria de salud, que es a donde se dirige este proyecto

En la actualidad, la ciudad no cuenta con centros privados de atención integral especializada exclusivamente en patologías infantiles. Los centros hospitalarios públicos cuentan con estos servicios, pero son insuficientes e ineficientes. En el área de la salud privada, existen servicios de atención clínica-pediátrica, en consultorios, con honorarios altos, inaccesibles al bolsillo de la clase media y más aun de la clase media baja.

Ahora, lo importante es investigar si el mercado meta desea la creación de un centro pediátrico integral y ambulatorio en el norte de la ciudad con todos los servicios de apoyo, e informarnos si existen otros centros de similares características en la ciudad de Guayaquil.

TABLA # 1
DIEZ PRINCIPALES CAUSAS DE MORTALIDAD INFANTIL AÑO 2003

Nº ORDEN	CÓDIGO	CAUSAS	NÚMERO DE MUERTES	%	TASA **
1º	039	Trastornos relacionados con la duración de la gestación y el crecimiento fetal	460	11.5	25.8
2º	032	Neumonía	363	9.1	20.3
3º	044	Otras afecciones respiratorias del recién nacido	333	8.4	18.7
4º	045	Sepsis bacteriana del recién nacido	280	7.0	15.7
5º	042	Dificultad respiratoria del recién nacido	186	4.7	10.4
6º	041	Hipoxia intrauterina y asfixia del nacimiento	183	4.6	10.2
7º	002	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	151	3.8	8.5
8º	052	Malformaciones congénitas del corazón	148	3.7	8.3
9º	055	Otras malformaciones congénitas	110	2.8	6.2
10º	024	Desnutrición y otras deficiencias nutricionales	105	2.6	5.9
		Síntomas, Signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	517	13.0	
		Las demás causas de mortalidad	1,149	28.8	
		TOTAL DEFUNCIONES	3,985	100.0	
		Total Nacidos Vivos	178,549		

Fuente: INEC (Lista Condensada de 67 grupos - Mortalidad Infantil y del Niño - CIE - 10 *)

8.- HIPÓTESIS

Hipótesis 1.- El mercado meta está interesado en comprar un servicio de atención pediátrica pre-pagada y económicamente accesible.

9.- OBJETIVOS

Objetivo General

El objetivo de esta investigación de mercado es determinar la factibilidad de la creación de un centro pediátrico integral en la zona norte de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Analizar y determinar la zona urbana al norte de la ciudad, de preferencia del usuario, para la ubicación del centro pediátrico.
2. Determinar las tendencias del mercado meta, en cuanto a sus necesidades y preferencias en los servicios de salud infantil.
3. Precisar el poder adquisitivo de los potenciales usuarios y su interés en este proyecto de salud infantil.
4. Delinear las características a ofrecer del Centro Pediátrico Integral (CE.PE.IN).
5. Conocer el gusto y demanda de los usuarios potenciales (sala de espera, recepción y consultorios) para el equipamiento y la decoración del centro.
6. Determinar horarios de atención que convengan al mercado meta.
7. Determinar la forma de pago que prefiera el mercado meta.

10.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CE.PE.IN

"Junto a sus niños siempre"

El Centro Pediátrico Integral es una empresa de servicios de salud infanto-juvenil, que se encargará de la atención médica, integral y ambulatoria de niños y adolescentes que habitan en la zona norte de la ciudad de Guayaquil. Estará ubicada en la ciudadela Alborada polo de desarrollo económico y centro de las ciudadelas del norte de la ciudad.

El Centro Pediátrico Integral atenderá directa e integralmente a estos pacientes, proporcionándoles en un solo lugar la atención clínica (consultas), los exámenes de laboratorio clínico, gabinete de Rx, laboratorio de EEG, EKG, terapia respiratoria, así como subespecialidades pediátricas que se irán incorporando progresivamente. Contaremos al inicio de las actividades con las subespecialidades de neurología, cardiología y dermatología pediátricas.

El Centro Pediátrico Integral tendrá valores accesibles, atenciones individuales y grupales (varios niños / jóvenes de una misma familia), esto permitirá el acceso a nuestros servicios por más usuarios debido a las opciones que les ofrecemos; y para nuestra empresa, mayor rentabilidad por volumen de pacientes.

La empresa dará un beneficio adicional a nuestros usuarios, disponiendo de un horario ininterrumpido de 12 horas, 7 días a la semana, donde recibirán atención para emergencias básicas. También apoyará y orientará a los padres de los pacientes, en su control y tratamiento y de ser preciso en su hospitalización.

La atención clínica ambulatoria estará dada por pediatras especializados con trayectoria y experiencia hospitalaria, quienes al inicio de las actividades contarán, para corroborar sus diagnósticos, con los laboratorios antes mencionados.

Todo esto en un solo lugar, en donde el usuario encuentre todo lo necesario para su atención pediátrica. Además contará con adecuadas condiciones de acceso, horarios convenientes, instalaciones amplias con un moderno y adecuado diseño infantil, para comodidad de nuestros clientes-pacientes.

10.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y ESTADÍSTICO

Grupos de la población por edades en Ecuador:

Población general ecuatoriana: 13.308.771 h.

Población general de la provincia del Guayas: 3.682.742 h

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC) al mes de marzo del año 2006 la población ecuatoriana fue de 13.308.771 de habitantes, que distribuidos por grupos etarios, nos informa que es un país de población joven. Ver tabla #2

Tabla # 2 Porcentaje Etario Poblacional del Ecuador

Edad	Porcentaje	Habitantes
0-14	33%	4391.894
15-24	20%	2661.754
25-44	27%	3593.368
45-64	13%	1730.140
> 65	7%	931.613

Fuente: INEC. Estudio población nacional.

A la provincia del Guayas le corresponde una población general de: **3.682.742** habitantes, tomando en cuenta los datos nacionales extrapolamos a la población de la provincia del Guayas los porcentajes nacionales. Por tanto el 33% pertenece a la población infantil comprendida entre 0 a 14 años, será de aproximadamente 1,215.304 niños.

La población de Guayas crece aproximadamente 47,000 habitantes /año.

La población ecuatoriana para el año 1995 disponía de 1,052 pediatras /10000 habitantes y para el año 1999 las estadísticas informan de 13.3 médicos/10000 habitantes, para la provincia del Guayas.

Tasa de natalidad Infantil (TNI) 13,9% x 1000 habitantes

Tasa de mortalidad Infantil (TMI) 22.3% x 1000 nacidos vivos

Fuente: INEC. Población total y tasas brutas de natalidad, mortalidad general, mortalidad infantil y materna año 2003.

10.2 INFORMACIÓN DE MORBILIDAD EN LA POBLACIÓN INFANTIL

Principales enfermedades infantiles:

- Procesos respiratorios
- Gripe, bronquitis
- Faringoamigdalitis
- Neumonías
- Procesos gastrointestinales
- Diarreas
- Infecciones intestinales
- Procesos infecciosos: Hepatitis, dengue, tifoidea.

Fuente. INEC. Estudio de morbilidad infantil.

10.3 ÁREA Y NECESIDADES QUE ENFOCA CE.PE.IN

La empresa CE.PE.IN se enfocará en la prevención, diagnóstico y tratamiento en forma ambulatoria de patologías en niños y adolescentes, por medio de la evaluación clínica y de laboratorio.

Áreas a ser atendidas y que necesitan los servicios de un Centro Pediátrico Integral son:

- * Área Neonatal (de 0 a 1 mes)
- * Área Pediátrica (de 1 mes a 12 años)
- * Área Juvenil (de 13 a 18 años)

10.4 PROPUESTA DE VALOR

En el Centro Pediátrico Integral CE.PE.IN los pacientes acudirán porque serán atendidos de forma integral, esto es, la atención clínica pediátrica más la de diagnóstico mediante los laboratorios respectivos.

Los pacientes en CE.PE.IN se sentirán cómodos por el ambiente amplio y diseñado pensando en los niños, en su temor a la visita médica y principalmente por la atención de calidad y con calidez que se dará a los niños y adolescentes que acudan.

Los padres de los pacientes en CE.PE.IN se sentirán cómodos y apoyados por el horario de 12 horas ininterrumpidas, los 7 días a la semana y adicionalmente la atención de emergencias básicas.

CEPEIN les ofrecerá un sistema de consultas pre-pagadas.

10.5 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS:

- 1.- Dos locales con ubicación estratégica que pueden ser usados inmediatamente.
- 2.- Dos Pediatras capacitados y con experiencia hospitalaria.
- 3.- Una estudiante de Administración en gerencia de salud.
- 4.- Conocimiento del mercado local
- 5.- Algunas empresas y centros educativos interesados en el proyecto.
- 6.- Recurso profesional capacitado y con experiencia en otras áreas como Marketing, Computación y Diseño.
- 7.- Servicio innovador con horario ininterrumpido.
- 8.- Un subespecialista en neurología infantil con larga experiencia.
- 9.- Una subespecialista en dermatología pediátrica con larga experiencia.

OPORTUNIDADES:

- 1.- Población infanto-juvenil desatendida y con recursos económicos medios.
- 2.- Ausencia de otros centros pediátricos con nuestras características.
- 3.- Crecimiento demográfico infantil sostenido.
- 4.- Insatisfacción de necesidades en el sector salud infanto-juvenil.
- 5.- Obtención de contratos con grupos empresariales y grupos familiares independientes.

DEBILIDADES:

- 1.- Oficina ubicada en el tercer piso en Alborada.
- 2.- Falta de capital para la inversión inicial.
- 3.- Servicio de prevención de salud y atención ambulatoria únicamente.

AMENAZAS:

- 1.- Pediatras y empresarios que emularán esta empresa.
- 2.- Idiosincrasia popular de acudir a farmacéuticos y curandero

11.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

El diseño de nuestra investigación al inicio fue del tipo exploratorio y luego descriptivo, que nos permitió determinar aspectos del comportamiento humano, como: actitudes, intenciones, creencias, preferencias; y obtener las características del proyecto CE.PE.IN que requería nuestro mercado meta; así como las estrategias de nuestra competencia.

Mediante el análisis de la competencia pudimos comprobar que en Guayaquil existen varios centros médicos públicos y privados que ofrecen atención pediátrica, consultorios individuales o agrupados donde también existe consulta infantil. Encontramos dos clínicas ubicadas una en el centro de la ciudad y otra en la ciudadela Urdesa, cuyo servicio principal es la hospitalización de pacientes pediátricos.

11.1 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Con los datos recolectados pudimos conocer necesidades y preferencias del mercado, que nos ayudaron a determinar la factibilidad de la creación del centro pediátrico integral.

La información recolectada comprendió: entrevistas, observaciones directas, revisión de encuestas, estadísticas de la Dirección Provincial de Salud del Guayas; INEC e información de la Internet.

11.2 DATOS DE INFORMACIÓN PRIMARIA

Esta información primaria se obtuvo mediante visitas y entrevistas de profundidad a nuestra competencia. Conversamos con los directores y administradores de centros y clínicas que ofrecen servicio de atención pediátrica, así como a los profesionales pediátricos, a fin de conocer formas de atención, flujo de pacientes, horarios y características de sus centros y consultorios. Elaboramos una encuesta dirigida a una población de padres con hijos menores a 15 años y luego distribuimos nuestro trabajo en dos áreas, dentro de la zona norte de la ciudad.

11.3 DATOS DE INFORMACIÓN SECUNDARIA

Se obtuvo información sobre el tamaño y características epidemiológicas de la población meta, datos estadísticos de natalidad, morbilidad y mortalidad infantil de la ciudad de Guayaquil, especialmente de las ciudadelas del norte de la ciudad (sector 7), la cual obtuvimos de los archivos de la dirección provincial de salud del Guayas, de los datos estadísticos del INEC, libros e información de la Internet.

11.4 DISEÑO DE CUESTIONARIOS

Esta etapa del estudio es de mucha importancia, el cuestionario debe tener preguntas fáciles, lenguaje sencillo, para evitar errores de interpretación y especialmente no influir en las respuestas.

En nuestro proyecto se diseñó una encuesta estructurada de 17 preguntas, con respuestas cerradas de opción múltiple con selección simple unas y otras con selección múltiple; de tal manera que permitan la tabulación y el análisis de datos.

La encuesta y su cuestionario se las adjuntó en anexos. (Ver Anexo 1).

11.5 RECOPIACIÓN DE DATOS

En nuestro proyecto la recopilación de los datos lo hicimos a través de:

- Observación directa a nuestra competencia
- Información primaria y secundaria. (pediatras, padres e instituciones)
- Entrevistas de profundidad (a profesionales médicos y directivos de centros y clínicas).
- Encuesta estructurada (caracterizada por preguntas específicas cerradas, de opción múltiple y con selección simple o múltiple).

Para recopilar datos en la investigación exploratoria, visitamos consultorios, centros médicos, clínicas y hospitales, obteniendo información acerca de los servicios que ofrecidos, sus horarios y valores. Pudimos entrevistar a algunos médicos pediatras y a dos directores de centros privados.

La recopilación de datos obtenida en la encuesta estructurada para nuestro proyecto nos proporcionó adecuada información sobre las necesidades de nuestro mercado, sobre las deficiencias y limitaciones en la atención pediátrica y el interés que mostró la comunidad en la creación de un centro de atención infanto-juvenil.

11.6 TÉCNICA Y TIPO DE MUESTREO

En nuestro proyecto seguimos los siguientes pasos:

- 1.- Identificamos nuestra población meta.
- 2.- Seleccionamos el muestreo.
- 3.- Determinamos el tamaño de la muestra, usando la variable de interés cualitativa

El tipo de muestreo que usamos, fue el muestreo por juicio, mediante el cual diseñamos la ruta que seguiríamos para realizar la encuesta. Decidimos entonces, iniciar la tarea en dos avenidas principales de la Alborada, una avenida en Garzota y en dos centros comerciales concurridos del norte de la ciudad. Acordamos entrevistar a mujeres embarazadas, a mujeres y hombres de aproximadamente 25 a 45 años, que estén acompañados de niños y que acepten colaborar con la encuesta.

11.7 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para realizar el cálculo del tamaño muestral usamos la variable de interés cualitativo.

Variable/ interés cualitativa

$$N = \frac{No}{(1 + No/N)}$$

$$No = K \frac{p^2 q^2}{E}$$

Interpretación de la fórmula: Usamos un nivel de confianza (k) del 95%, y un margen de error (E), del 7%.

En la encuesta piloto la pregunta clave fue: **Estaría dispuesto a contratar un servicio de atención pediátrica prepagada?**, el mercado meta acepto contratar el servicio pediátrico prepagado en un porcentaje del 75%, con cuyo valor hemos trabajado en la propuesta de éxito (p) y con el 25% en la negativa de la propuesta (q), que corresponde al grupo que no desea el servicio pediátrico pre-pagado; para el tamaño de la población tomamos la segmentación de nuestro mercado meta (clase media) que equivale a 300.000 pacientes / clientes aproximadamente.

K= nivel de confianza = 95%/1,96

E= error = 7%

p= propuesta de éxito (decir si) 75%

q= 100% - p negativa a la propuesta (decir no) 25%

N= tamaño de la población meta.

No = tamaño de la muestra

Desarrollando la fórmula, su resultado nos dio: $n = 147$ población muestral

11.8 TRABAJO DE CAMPO

En esta etapa se hizo la preparación y entrenamiento de los encuestadores para la realización de las entrevistas, la obtención de datos e información mediante la encuesta diseñada.

Para la matriz de la competencia, entrevistamos a varias personas encargadas de la administración de centros médicos, consultorios privados, públicos y misionales de los alrededores, a más de varios pediatras, buscando toda la información posible de nuestra competencia.

Nuestro trabajo fue realizado en la zona norte de la ciudad de Guayaquil, en los alrededores de las ciudadelas Alborada, Garzota, al azar fueron encuestados 147 padres de familias (madres y/o padres con hijos menores a 15 años).

11.9 METODOLOGÍA

Hemos realizado observación directa, obtuvimos información secundaria y realizamos preguntas al mercado meta a través del cuestionario diseñado. La información obtenida la procesamos, tabulamos e interpretamos mediante:

- 1.- Tablas de frecuencia
- 2.- Gráficos de pasteles (pie graph)



BIBLIOTECA
ESPAL-ESPO

11.10 MATRIZ DE LA COMPETENCIA (Centros privados)

NOMBRE	PROPIEDAD	UBICACIÓN	SERVICIOS OFERTADOS	PRECIOS \$	ESTRATEGIAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CLÍNICA KENNEDY ALBORADA	Privada	Alborada 12 etapa	Emergencias, Consultas Laboratorio clínico Imágenes Internación	30-50 altos	Programas de atención y med. Prepagada. Publicidad infraestructura	Presencia real (24 horas Emergencias)	Horarios de consultas restringidos y Precios altos
CLÍNICA ALBORADA	Privada	Alborada 7 etapa	Emergencias Consultas Laboratorio clínico Imágenes Internación	20-35 medios- altos	Programas de atención y med. Prepagada. Publicidad infraestructura	Presencia real (24 horas Emergencias)	Horarios de consultas restringidos y precios altos / medios
CENTRO PEDIÁTRICO CENTIPE	Privada	Urdesa Norte	Consultas Emergencias Hospital del día (cirugías ambulatorias)	40- 60	Hospitalización durante el día	Presencia Real e infraestructura adecuada Emergencias al llamado	No funciona, está cerrado. Dueño enfermo
CENTRO MÉDICO DIVINO NIÑO	Privado/ misionero	Alborada 7 etapa	Consultas de varias especialidades, Terapia respiratoria, lab. clínico	5 - 10	Apoyo de la iglesia, Bajos precios	Presencia real, Posicionamiento	Horario de consultas, ubicación, infraestructura inadecuada, faltan otros servicios
CONSULTORIOS VARIOS	Privados	Alborada Urdesa Kennedy Sauces	Consultas pediátricas, otras especialidades lab. clínico	10-20-30	Infraestructura, publicidad individual	Presencia real	Horario de consultas vespertinos, solo consultas, precios medios
APROFE	Privado	Sauces 8	Consultas varias especialidades, lab. clínico, ecografías	7-10	Infraestructura Publicidad, Bajos y medianos precios	Presencia real, bajos y medianos precios	Horario de consultas, restringidos
<u>CE.PE.IN</u>	<u>Privado</u>	<u>Alborada 12 ETAPA</u>	<u>Consultas pediátricas. Laboratorios varios. Observación 12 horas.</u>	<u>10</u>	<u>Atención exclusivamente pediátrica Hospital del día. Servicio Pre-pagada Programas comunidad</u>	<u>Horario de 12 horas, incluye feriados y fines de semana Atención regular y pre-pagada</u>	<u>Falta infraestructura adecuada. Posicionamiento Publicidad.</u>

11.10 MATRIZ DE LA COMPETENCIA (Centros públicos)

NOMBRE	PROPIEDAD	UBICACIÓN	SERVICIOS OFERTADOS	PRECIOS \$	ESTRATEGIAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
SUBCENTRO DE SALUD	Estatat	Sauces 3	Consultas varias especialidades, lab. clínico	Tarifa social (0,40 ctvs) o gratis	Infraestructura Programas a la comunidad	Presencia real, costos simbólicos	Horario de consultas restringido, atención deficiente e ineficaz
HOSPITAL MILITAR	Militar	Atarazana	Emergencias, consultas varias, laboratorio, imágenes, internación	7-20	Infraestructura, programas a la comunidad, mercado fijo(militares)	Presencia real, precios bajos. (24 horas emergencias)	Horario de consultas restringido, círculo semi cerrado Ubicación geográfica
HOSPITAL ROBERTO GILBERT	Beneficencia	Atarazana	Emergencias, consultas varias, laboratorio, imágenes, internación	5-10	Infraestructura, programas a la comunidad	Presencia real, atención de especialidades pediátricas	Horario de consultas Largas filas de espera por un turno.

12.- RESULTADOS

Investigación Exploratoria

Mediante la investigación exploratoria pudimos analizar varios puntos de nuestra competencia directa e indirecta, utilizando una **matriz de competencia**, que nos permitió determinar las fortalezas y debilidades de nuestra competencia.

Algunos centros de atención médica, que incluye la especialidad de pediatría, pertenecientes al sector público, privado, misional o de asistencia social /beneficencia como fortalezas presentan:

- a. Dirigen sus servicios a la clase media;
- b. Están ubicados en la zona norte de la ciudad y algunos en ciudadela Alborada,
- c. Sus honorarios fluctúan entre \$5 a 30
- d. Horarios de atención de 24 horas (solo emergencias en clínicas)
- e. Tecnología e infraestructura presente
- f. Centros y clínicas que trabajan con segmentos cerrados de pacientes.
- g. Poseen contratos con seguros médicos corporativos nacionales.

Como debilidades presentan:

- Horarios de atención ambulatoria restringidos
- Ausencia de internación temporaria (Hospital del día)
- Inestabilidad del personal por factores políticos
- Falta de promoción y publicidad de los servicios ofertados
- Falta de compromiso en cumplimiento del servicio (Serv. Público)
- Servicios ineficientes e ineficaces (Serv. Público).
- Larga espera por turnos (Serv. Público y privado)

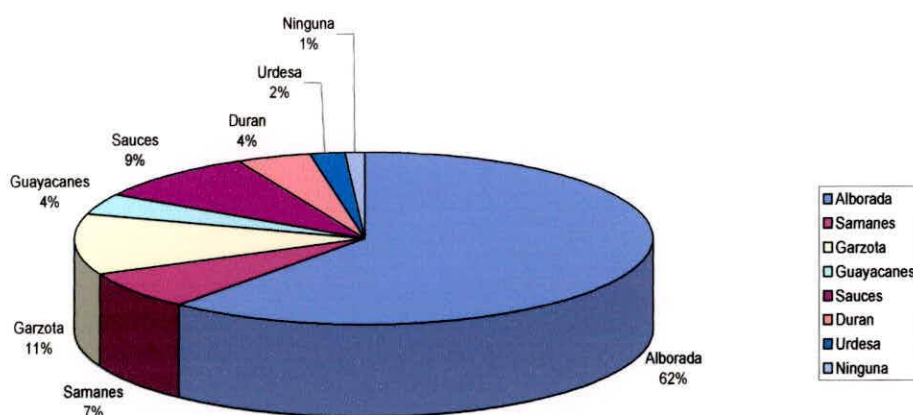
Con los centros, clínicas y consultorios privados, la diferencia con CEPEIN se evidencia en los precios que resultan inaccesibles a nuestro mercado meta, sus horarios, que son prácticamente vespertinos (de 16 a 20hs en su gran mayoría), la atención no es solo para niños y adolescentes, como será el centro pediátrico integral. Adicionalmente pudimos confirmar que un centro pediátrico quirúrgico al que visitamos, esta parcialmente equipado pero no abierto al público totalmente, unos días abre y otros permanece cerrado. El segundo centro pediátrico visitado es en realidad un conjunto de consultorios de varias especialidades entre ellas pediatría.

Investigación Descriptiva

Esta investigación la obtuvimos mediante una encuesta realizada a 147 personas (padres de niños comprendidos en las edades de 0 a 14 años) nos dan porcentajes considerables de aceptación al proyecto. Obtuvimos un porcentaje alto en la ubicación geográfica, el 62% de los encuestados prefirió la ciudadela Alborada como sede del centro pediátrico, el 71% aceptó el servicio integral del centro infanto-juvenil, el 85% de aceptación le otorgaron al horario de 12 horas de atención, el 79% desea un servicio de atención prepagada...entre otros porcentajes importantes, que pueden verse en las graficas presentadas a continuación.

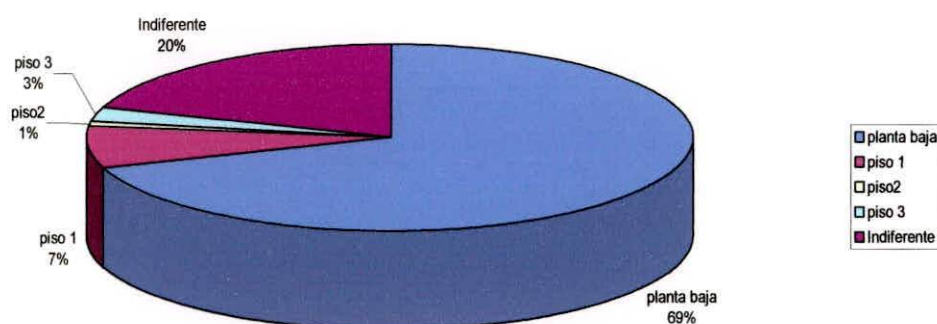
GRÁFICOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

GRAFICO 1
PREFERENCIA DE UBICACION GEOGRAFICA



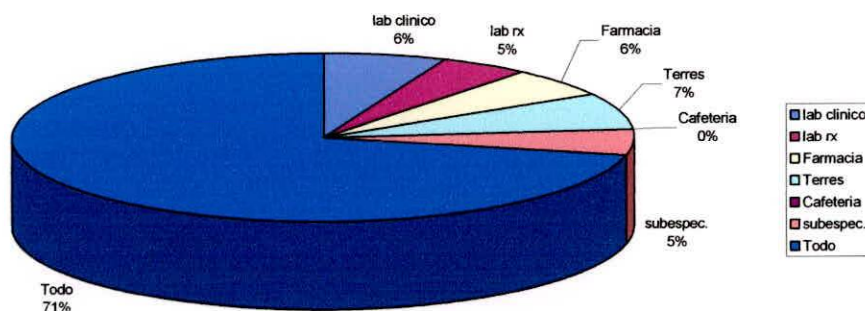
De las encuestas realizadas se concluye que la población meta prefiere en un 62% que las instalaciones de Pediatría Total estén ubicadas en la ciudadela Alborada.

GRAFICO 2
PREFERENCIA DE UBICACION DEL CENTRO PEDIATRICO POR PISO



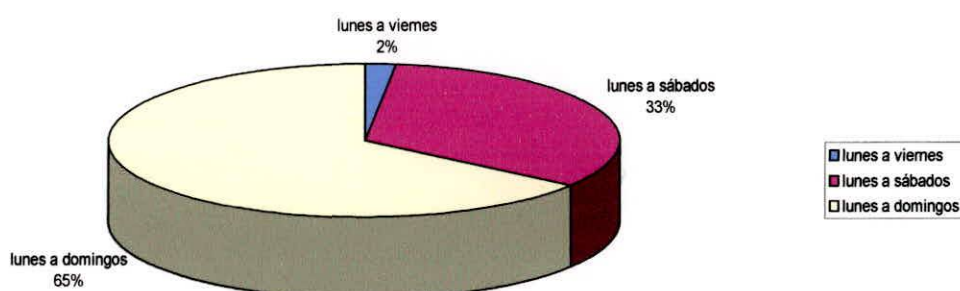
La preferencia de ubicación es a la planta baja en un 69%, para el 20% es indiferente la ubicación

GRAFICO 3
SERVICIOS DE APOYO EN CENTRO PEDIATRICO INTEGRAL
(CEPEIN)



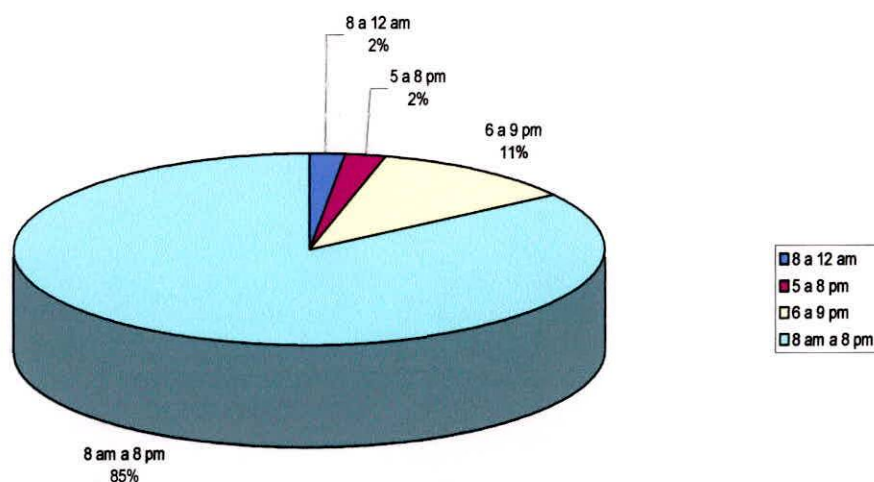
El 71% de los encuestados indicó que requería de todos lo servicios de apoyo en un mismo lugar.

GRAFICO 4
DIAS DE ATENCION EN CENTRO PEDIATRICO



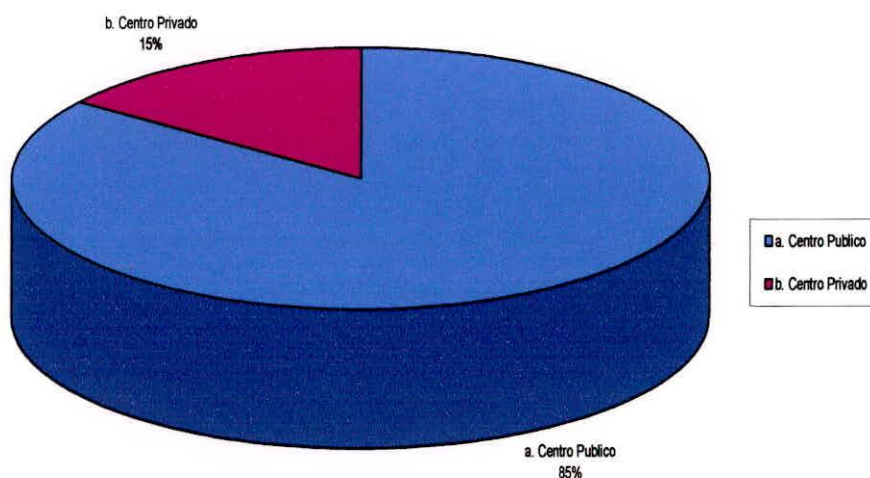
El mercado que utilizarán los servicios de CE.PE.IN necesitan satisfacer la demanda de un horario amplio, por ello tenemos un 65% de lunes a domingo.

GRAFICO 5
HORAS DE ATENCION EN CENTRO PEDIATRICO



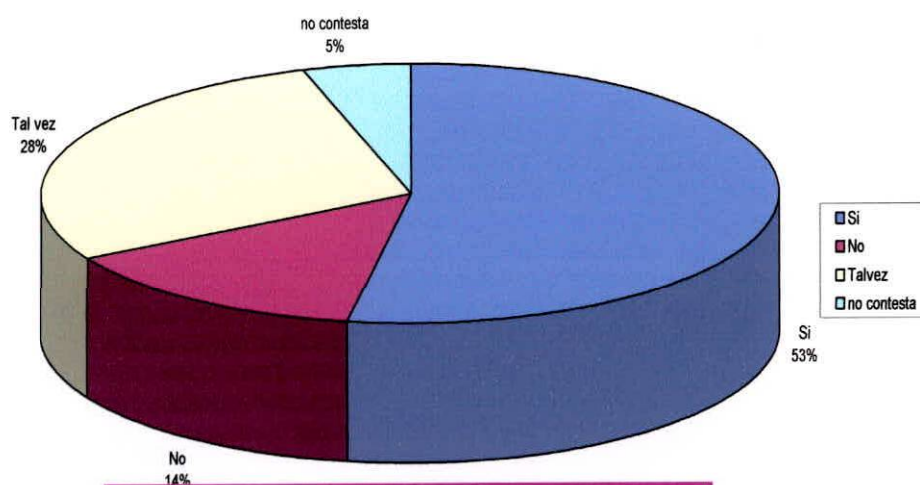
Lo mismo ocurre con las horas de atención, siendo tan flexible el horario de 8am -8pm recibió un 85% de aceptación.

GRAFICO 6
PREFIERE VACUNAS APLICADAS EN CENTRO PRIVADO O PUBLICO



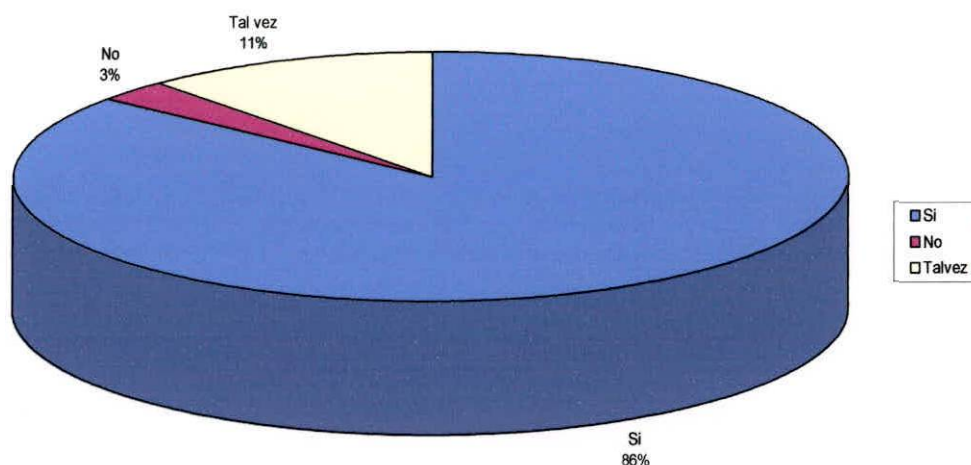
La interpretación aquí es evidente. Las vacunas en el sector público son gratis, por tanto recibió un 85% de aceptación y las del sector privado solo un 15%

GRAFICO 7
ATENCION PEDIATRICA A DOMICILIO



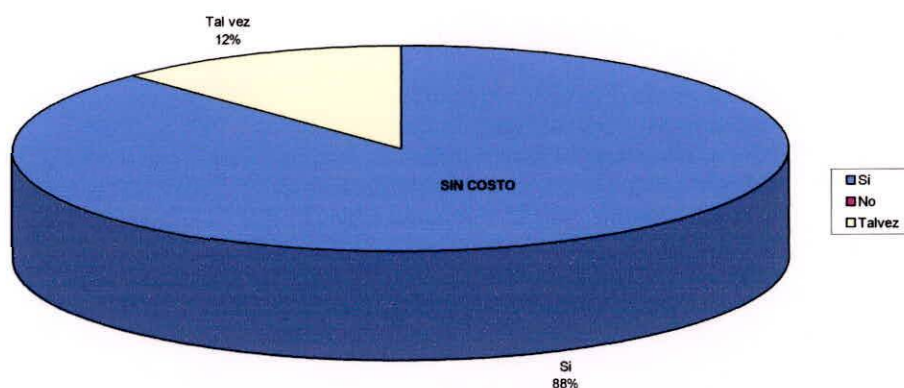
El 53% de los entrevistados consideran a CEPEIN una propuesta innovadora, mientras que el 28% están indecisos.

GRAFICO 8
INTERES POR CURSO DE ESTIMULACION TEMPRANA



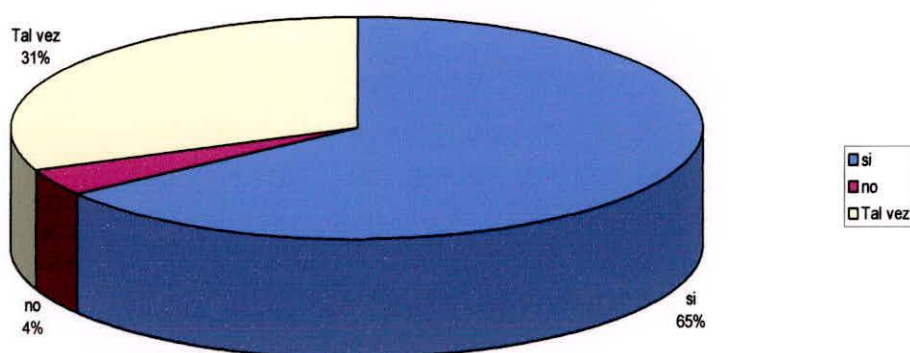
Es evidente que el valor agregado del CEPEIN es aceptado con satisfacción en el 86%. Las madres necesitan aprender a estimular a sus hijos

GRAFICO 9
PROGRAMA DE ORIENTACION PEDIATRICA TELEFONICA



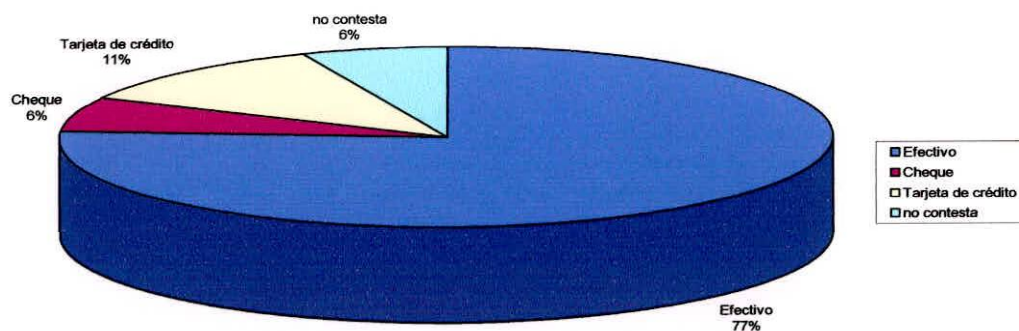
Nuestro mercado meta necesita orientación cuando sus hijos están enfermos, por ello el 88% requiere de este servicio sin costo adicional.

GRAFICO 10
TALLERES PARA PADRES



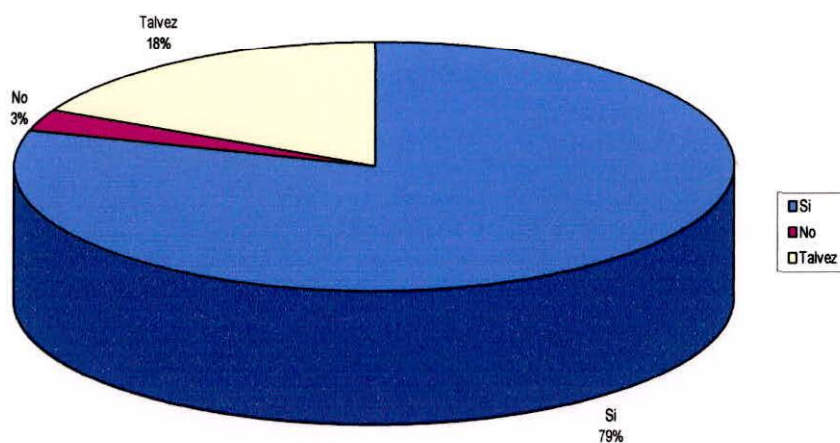
La educación para la salud en forma continua es parte de la prevención médica, por ello el 65% de los entrevistados se mostraron interesados.

GRAFICO 11
PREFERENCIA DE FORMA DE PAGO:



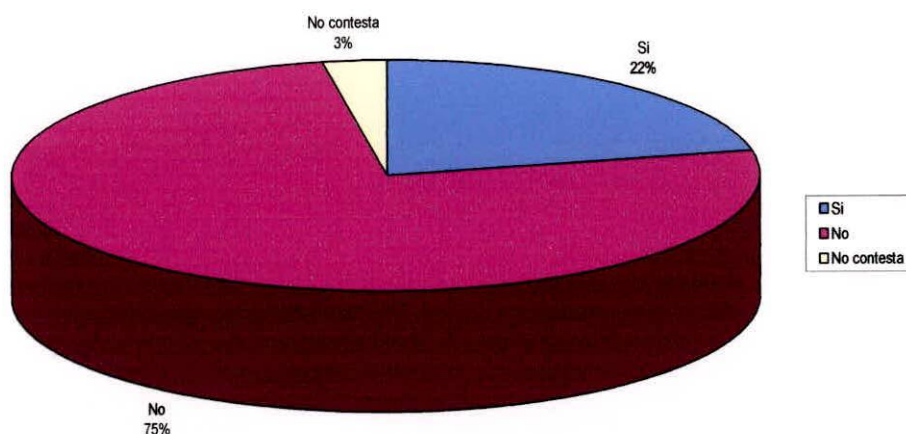
El Mercado meta es de clase media y media baja y el valor de la consulta es accesible, por tanto el 77% desea pagar en efectivo.

GRAFICO 12
DESEA ATENCION PEDIATRICA PREPAGADA



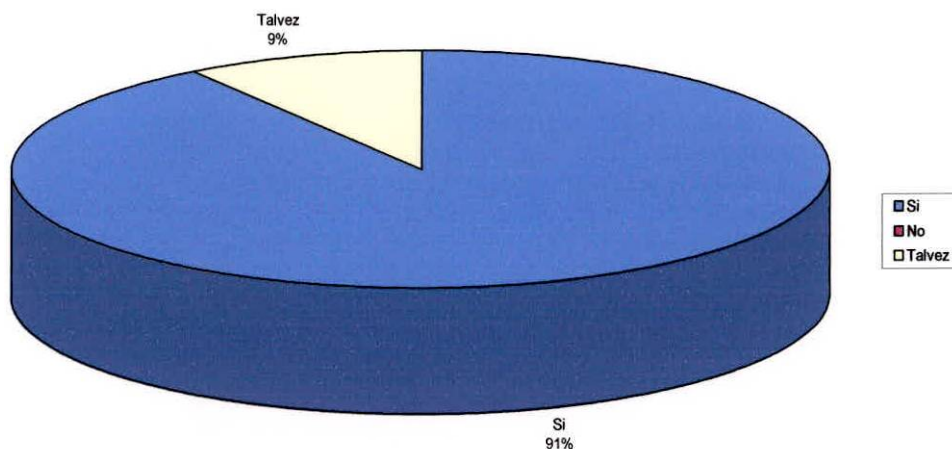
La respuesta afirmativa del 79%, nos indica la necesidad del servicio de atención pre-pagada.

GRAFICO 13
POSEE SEGURO MEDICO



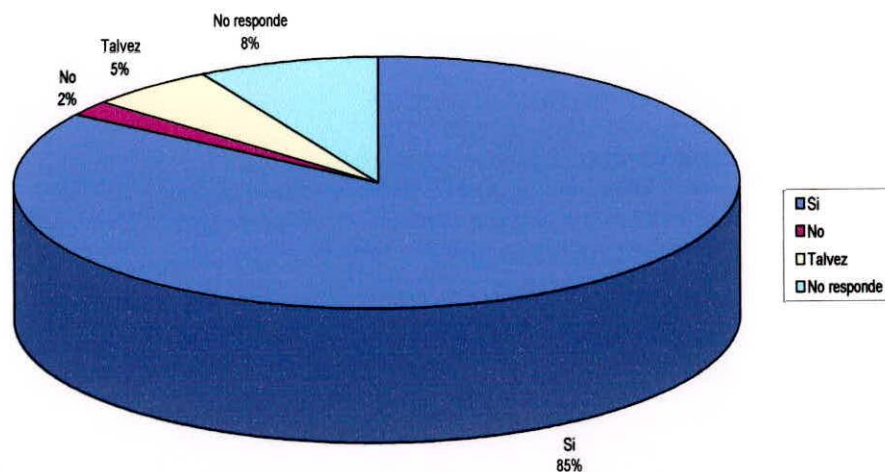
Este grafico nos indica la razón de la respuesta anterior y la situación de nuestro mercado meta que el 75% no posee cobertura y el 22% sí posee seguro médico.

GRAFICO 14
DESEA TARJETA DE DESCUENTO EN CENTRO PEDIATRICO



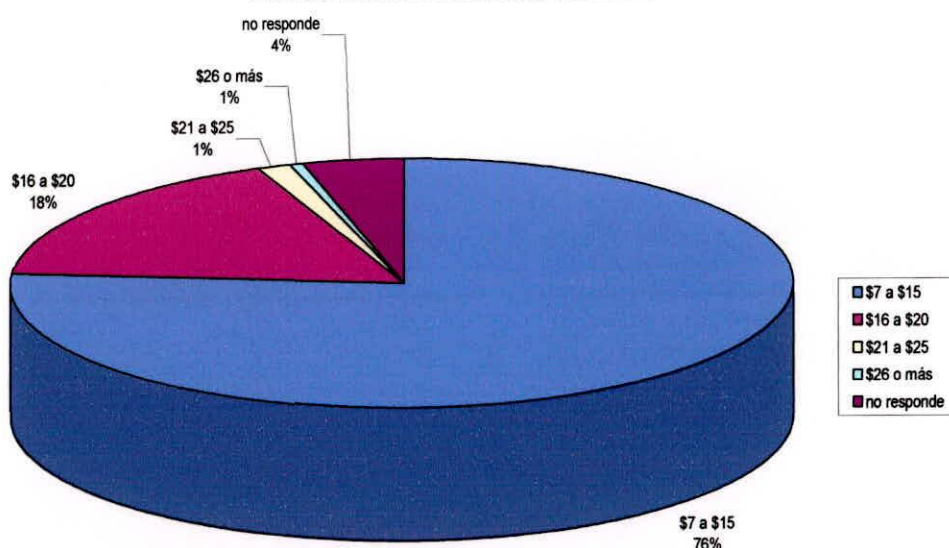
El 91% de los entrevistados desea un beneficio adicional y la tarjeta de descuentos resulta atractiva.

GRAFICO 15
PREFIERE DISEÑO INFANTIL EN CENTRO PEDIATRICO



Consideramos obvio que un centro de atención medica para niños debía tener diseño infantil y la respuesta obtenida fue positiva en un 85%.

GRAFICO 16
PRECIO DE CONSULTA EN CENTRO PEDIATRICO



El 76% del mercado meta de CE.PE.IN está dispuesto a pagar por este servicio integral hasta \$15.

13.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del estudio de mercado realizado para determinar la factibilidad de la creación de un centro pediátrico integral (CE.PE.IN), podemos concluir que la hipótesis que nos planteamos fue real, en cuanto al interés de nuestro mercado meta en la creación del centro infanto-juvenil y en la oferta del servicio de atención pre-pagado, ya que es una necesidad de la clase media y media baja y decididamente un proyecto innovador. Todo lo anterior nos permite concluir los siguientes puntos:

1.- No existe un centro de las características del Centro Pediátrico Integral, esto es:

- * Atención ininterrumpida por 12 horas, en días laborables y feriados.

- * Atención de cuidado directo temporal (12 horas), llamado también hospital del día.

- * Atención de subespecialidades pediátricas.

2.- Un servicio de atención pediátrica pre- pagada, queda confirmada por la aceptación del 79% de las personas encuestadas, lo cual significa que es una necesidad no satisfecha al momento.

3.- Existe una oportunidad real en la comunidad, por la ausencia de centros similares.

4.- Por tanto, debemos hacer un análisis económico para determinar su rentabilidad y factibilidad mediante un plan de negocios completo, para poder llevar a efecto el proyecto. El mismo que creemos tiene el éxito anticipado.

14.- ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

1.- ¿Tiene Ud. hijos menores a 15 años?

- ☐ Sí
- ☐ No

2.- ¿En cuál de las siguientes zonas del norte de la ciudad, cree Ud. que es la mejor para la instalación de un Centro Pediátrico Integral?

- ☐ Alborada
- ☐ Samanes
- ☐ Garzota
- ☐ Guayacanes
- ☐ Sauces
- ☐ Durán
- ☐ Ninguna
- ☐ Urdesa

3.- ¿Prefiere Ud. que el Centro Pediátrico Integral esté ubicado en?

- ☐ Planta baja
- ☐ Piso 1
- ☐ Piso 2
- ☐ Piso 3
- ☐ Indiferente

4.- ¿Le gustaría que varias líneas de buses pasen cerca del Centro Pediátrico?

- ☐ Sí
- ☐ No

5.- ¿Le gustaría que el Centro Pediátrico al cual usted acuda, tenga en el mismo lugar?

- ☐ Laboratorio clínico
- ☐ Laboratorio Rx
- ☐ Farmacia
- ☐ Terres
- ☐ Cafetería
- ☐ Subespecialidades en cardiología, neurología, dermatología.
- ☐ Todo

6.- ¿Cuál cree que serían los mejores días y horas de atención en el centro pediátrico?

Lunes a viernes ☐

lunes a sábados ☐

lunes a domingos ☐

☐ 8 a 12 am

☐ 5 a 8 pm

☐ 6 a 9 pm

☐ 8 am a 8 pm

7.- ¿Prefiere que la aplicación de las vacunas de sus niños se realice en?

☐ Centro Público

☐ Centro Privado

8.- ¿Le gustaría tener un servicio de atención pediátrica a domicilio, con un valor adicional a los honorarios normales de consultorio?

☐ Sí

☐ No

☐ Talvez

☐ No contesta

9.- ¿Durante su embarazo le interesaría asistir a un curso de atención y cuidado del recién nacido, que incluya estimulación temprana?

☐ Sí

☐ No

☐ Talvez

10.- ¿Le gustaría que el Centro Pediátrico tenga un programa gratis de respuestas a sus inquietudes de salud infantil vía telefónica/ Internet?

☐ Sí

☐ No

☐ Talvez

11.- ¿Considera necesario que el Centro Pediátrico realice programas y talleres para padres que tienen niños con enfermedades crónicas? Ejemplos: diabetes, asma, convulsiones, obesidad, desnutrición?

☐ Sí

☐ No

☐ Talvez

12.- ¿Cuando acude a la consulta pediátrica, prefiere pagar con:

☐ Efectivo

☐ Cheque

☐ Tarjeta de crédito

☐ No contesta

13.- ¿Estaría dispuesto a contratar un servicio de atención pediátrica prepagado?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Talvez

14.- ¿Posee Ud. algún tipo de seguro medico ó medicina prepagada?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No contesta

15.- ¿Le gustaría que el Centro Pediátrico le ofrezca una tarjeta de descuento para compras de fármacos, vacunas, insumos y otros, por un costo mínimo?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Talvez

16.- ¿Cuánto cree usted que podría pagar por una consulta médica especializada en pediatría?

- ☐ \$7 a \$15
- ☐ \$16 a \$20
- ☐ \$21 a \$25
- ☐ \$26 o más

ANEXO 2. TABLAS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

Respuesta	Encuestados	Nuevos	Total	Porcentaje
Sí	100	48	148	100%
No	0	0		

Ciudades	Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Alborada	53	36	89	60%
Samanes	9	2	11	7%
Garzota	12	5	17	11%
Guayacanes	6		6	4%
Sauces	11	3	14	9%
Durán	6		6	4%
Urdesa	1	2	3	2%
Ninguna	2		2	1%
Total	100	48	148	100%

Nivel	Encuesta	Nueva	Total	Porcentaje
Planta baja	71	32	103	70%
Piso 1	9	2	11	7%
Piso 2	1		1	0,65%
Piso 3	4		4	2,7%
Indiferente	15	14	29	19%
	100	48	148	100%

Respuesta	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	100	46	146	98,7%
No		2	2	1,3%
Talvez				
	100	48	148	100%

Servicios	# Encuesta	Nueva	total	Porcentaje
Lab. clínico	9		9	6,1%
Lab. R X	7		7	4,72%
Farmacia	8		8	5,4%
Terapia respiratoria	10		10	6,75%
Cafetería	0		0	0%
Subespecialidades.	7		7	4,72%
Todo	59	48	103	69,6%
	100		148	100%

Días	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentajes
Lunes a viernes	3		3	2,22%
Lunes a sábados	24	25	49	33,1%
Lunes a domingos	73	23	96	64,86%
	100	48	148	100%

Horas	# Encuestados	Nuevos	Total	Porcentaje
8 a 12 a.m	3		3	2,02%
5 a 8 pm	3		3	2,02%
6 a 9 pm	15	2	17	11,48%
8 am a 8 pm	79	46	125	84.45%
	100	48	148	100%

Opciones	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
a. Centro Público	83	43	126	85,13%
b. Centro Privado	17	5	22	14,86%
	100	48	148	100%



BIBLIOTECA
ESPAE-ESPOL

Respuestas	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	55	23	78	52,7%
No	12	9	21	14,18%
Talvez	26	16	42	28,37%
No contesta	7		7	4,72%
	100	48	148	100%

Respuestas	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	80	47	127	85,81%
No	4		4	2,7%
Talvez	16	1	17	11,48%
	100	48	148	100%

Respuestas	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	84	46	130	87,83%
No	0			0%
Talvez	16	2	18	12,16%
	100	48	148	100%

Respuestas	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	74	22	96	64,86%
No	6	0	6	4,05%
Talvez	22	24	46	31,08%
	105	48	148	100%

Opciones	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Efectivo	68	45	113	76,35%
Cheque	8	1	9	6,08%
Tarjeta de crédito	15	2	17	11,48%
No contesta	9	0	9	6,08%
	100	48	148	100%

Respuestas	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	75	43	118	79,72%
No	4		4	2,72%
Talvez	21	5	26	17,56%
	100	48	148	100%

Respuestas	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	20	12	32	21,62%
No	76	36	112	75,67%
No contesta	4	0	4	2,72%
	100	48	148	100%

Respuesta	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
Sí	86	48	134	90,54%
No	0		0	0%
Talvez	14		14	9,45%
	100	48	148	100%

Valores	# Encuestados	Nueva	Total	Porcentaje
\$7 a \$15	77	36	113	76,35%
\$16 a \$20	14	12	26	17,56%
\$21 a \$25	2		2	1,35%
\$26 o más	1		1	0,67%
No responde	6		6	4,05%
	100	48	148	100%

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Arellano, R.: Marketing. Enfoque América Latina. McGraw Hill. México 2000.
- 2.- Carrillo, X.: Módulo 9 Mercadotecnia de Servicios de Salud. Maestría en Gerencia Hospitalaria ESPAE, 2006.
- 3.- Caicedo, G.: Módulo 6 Espíritu Empresarial. Maestría en Gerencia Hospitalaria ESPAE, 2006.
- 4.- Kotler, P; Armstrong.: Marketing. Prentice Hall México.2001
- 5.- Ortiz, A.: Gerencia Financiera. Un Enfoque Estratégico. McGraw Hill. Bogotá 1994.
- 6.- Ramos. H.: Guía para la elaboración del trabajo investigativo. Guayaquil.1981.
www.buenasalud.com. < 20 de junio 2006>
- 7.- INEC.: Resultados definitivos. Tomo I. VI Censo de Población y V de Vivienda provincia del Guayas. 2001.< noviembre, diciembre 2006>
- 8.- Narres. K. Malhotra. Investigación de Mercado. IV Edición. 2004. < 15 diciembre 2006>
- 9.- Marcillo F., Rojas M. Estudio de mercado y aceptación de la tilapia como producto acuático no tradicional en Guayaquil. Tesis de grado "Magíster en Administración de Empresas" ESPAE. 1996.
<http://www.inec.gov.ec> < enero 2007>
- 10.- Perfil epidemiológico de salud del área 7 de la ciudad de Guayaquil. Departamento de Estadística. Dirección Provincial del Guayas, 2006.
- 11.- Perfil Demográfico del Centro de Salud #3. Departamento de Estadísticas. Dirección Provincial de Salud del Guayas.2006.
- 12.- <http://www.lachsr.org/documents/perfildelsistemadesaluddeecuador-Es.pdf>. < marzo 2007>