

644
BAI-a



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**ESPAE
GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT**

**MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA
III PROMOCIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

**ESPECIALISTA EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**



TEMA

**“Análisis de Factibilidad en la implementación de una empresa
promotora de servicios médicos y asesoría integral en Medicina
Ocupacional
S.A.M.O.
(Servicio de Asistencia Médica Ocupacional)”**

**Autores: Dr. Fabricio Briones Rodríguez
Dr. Juan Tumbaco Hernández**

Tutora: Ing. María Elizabeth Arteaga García

**Guayaquil – Ecuador
Noviembre 2009**



Indice General

Índice de tablas	III
Índice de gráficos	IV
Lista de Anexos	V
1.- Resumen ejecutivo	1
2.- Definición del problema	2
3.- Antecedentes del problema	3
4.- Planteamiento del problema	4
5.- Hipótesis	5
6.- Objetivos	5
7.- Diagnóstico Situacional de la Empresa	6
8.- Descripción del Servicio	11
9.- Áreas de Enfoque del Servicio propuesto	14
10.- Indicadores Vitales en Medicina ocupacional	15
11.- Propuesta de Valor	16
12.- Análisis FODA	17
13.- Diseño de la Investigación de Mercado	19
13.1.- Información Primaria	
13.1.1.- Recopilación de datos de fuentes primarias	19
13.2.- Información Secundaria	
13.2.1.- Recopilación de datos de fuentes secundarias	21
13.3.- Trabajo de Campo	21
13.4.- Metodología	22
14.- Análisis de la Investigación de Mercado	22
14.1.- Matriz de la Competencia	23
14.2.- Entrevistas dirigidas a ejecutivos ubicados en puestos clave.	30
14.3.- Entrevistas realizadas a personas con experiencia en el área	32

15.- Conclusiones	35
16.- Recomendaciones	38
17.- Anexos	40
18.- Bibliografía	

INDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Población Económicamente Activa (PEA) . Guayaquil a Octubre 2008.

Tabla # 2 Clasificación de la Población según condición de actividad (Ocupados y Desocupados). Guayaquil a Octubre 2008.

Tabla # 3 Matriz de la Competencia

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico # 1 Distribución de la Población en edad de Trabajar (PET) por Sexo y Edad. Guayaquil . Octubre 2008

Gráfico #2 Oferta de Parqueo. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 3 Tipo de Propiedad. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 4 Funcionalidad del local. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 5 Ubicación de los puntos de atención. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 6 Consulta médica básica. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 7 Consulta por especialidades. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico #8 Servicios Complementarios Ofertados. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico #9 Oferta de Servicios Complementarios en Salud Laboral. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico #10 Oferta del Servicio de Fisioterapia. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 11 Forma de pago. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 12 Costo de consulta médica básica. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 13 Costo de consulta médica por especialidad. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 14 Estrategias de Mercadeo. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 15 Fortalezas de la competencia. Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico # 16 Debilidades de la competencia. Resultados de la Observación de la Competencia

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.- Formato para evaluación de datos obtenidos de la Observación directa de servicios ofrecidos por la competencia.

Anexo 2.- Gráficos referentes a los resultados obtenidos del Análisis de la Competencia.

Anexo 3.- Formato de Entrevista para los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al Mercado Objetivo. (Potenciales Clientes)

Anexo 4.- Entrevista realizada a la Lcda. Samara Samaniego Gálvez, Gerente de Recursos Humanos del Consorcio NOBIS, sobre temas concernientes al manejo del área de salud laboral en Universal Sweet Industries (La Universal).

Anexo 5.- Entrevista realizada a la Lcda. Samara Samaniego Gálvez, Gerente de Recursos Humanos del Consorcio NOBIS, sobre temas concernientes al manejo del área de salud laboral en el Ingenio Azucarero Valdez.

Anexo 6.- Entrevista realizada a la Sicóloga Industrial Martha Crespo, Sub Gerente de Recursos Humanos de Mamut Andino C.A.

Anexo 7.- Entrevista realizada a la Dra. Pcs. Cinthya Navas, Jefe del Departamento de Recursos Humanos del Omnihospital.

Anexo 8.- Entrevista realizada al Abg. Juan Barrera Gallo, Auditor del área de Recursos Humanos de la Empresa Hunter.

Anexo 9.- Entrevista realizada a la Ing. Martha Man Ging Cruz, Gerente de Inmobiliaria Los Pinos, Hotel Alexander y Franquicia Disensa Vía a Daule.

Anexo 10.- Formato para entrevista a personas con amplia experiencia en el área de prestación de Servicios de Salud Laboral. (Potenciales Competidores)

Anexo 11.- Entrevista realizada a la Dra. Gloria Uribe, Jefe del Equipo Corporativo Empresarial de Punto Médico Familiar.

Anexo 12.- Entrevista realizada a la Sra. Gabriela Alvarado, Gerente de la Clínica Panamericana sobre el Servicio prestado por el C.E.M.O. (Centro de Medicina Ocupacional).

Anexo 13.- Entrevista realizada a la Ing. Com. Shirley Montenegro, Gerente Administrativo de la Clínica Santamaría.

1.- RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar el grado de apertura existente en el medio empresarial en lo referente a un servicio de asesoría y control continuo en salud laboral.

Partimos del hecho de que en nuestra ciudad no hemos detectado un servicio que otorgue atención profesional en este sentido y que, al mismo tiempo, permita atender inquietudes generadas por los eventos que casi a diario debe enfrentar el empresario en el tema de ausentismo de sus empleados por enfermedad y otras situaciones similares.

Los datos pertinentes se obtuvieron del análisis exploratorio de las empresas de servicios médicos más representativas en lo referente al suministro de atención y asesoría en Salud Laboral en nuestro medio así como de entrevistas de profundidad realizadas a ciertos ejecutivos considerados como piezas clave en cuanto a la toma de decisiones en la empresa.

Lo anterior se complementó con entrevistas realizadas a personas con amplia experiencia en el área de la Medicina Laboral quienes conducen empresas que operan en el campo ocupacional desde hace algunos años.

Iniciado el análisis de la información registrada se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se registró, en el mercado local, un aumento en la demanda empresarial hacia Servicios de atención en Medicina Laboral, según fuera referido por el 83% de los ejecutivos clave entrevistados, pero la oferta exhibida por parte de las pocas instituciones serias en este campo resultó ser incompleta y errónea en la concepción básica del manejo de este problema, pues sólo el 36% de las empresas observadas contaba con un departamento de Medicina Laboral capaz de coordinar el accionar en relación con las actividades de la empresa atendida.
- Los productos de mayor aceptación por parte del empresario fueron los chequeos médicos (100%) y el seguimiento de casos especiales (100%); sin embargo, también se detectó un notorio interés hacia algunos de los servicios innovadores ofrecidos por nuestra empresa (área de Fisioterapia completa (83%), Departamento de Medicina Laboral (100%), Departamento de Psicología Laboral (100%), etc.)
- Tan solo uno (33%) de los expertos en el área refirió interés por parte de sus clientes hacia la posibilidad de establecer comunicación vía Internet mientras que el resto no refirió una amplia inclinación hacia el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Sin embargo, el 100% de los expertos entrevistados indicó que todos sus clientes les exigen canales adecuados de Comunicación continua para intensificar el aspecto preventivo del servicio.

Sobre la base de estos resultados llegamos a concluir lo siguiente:

- Existe el interés empresarial necesario para sustentar nuestro servicio.
- A pesar de la apertura existente es necesario insistir en el valor agregado que tienen nuestros productos en conjunto con un manejo adecuado del costo.

- Es necesario establecer una estrategia efectiva de entrada en lo referente al tema de asesoría específica en la obtención de certificaciones en salud ocupacional (OSHAS 18.001) pues su baja demanda (apenas 17% de las empresas estudiadas han iniciado el proceso de Certificación) resulta una oportunidad por la aparente falta de interés en la promoción de este producto por parte de la competencia.
- Hay que enfocar el servicio bajo una óptica distinta en el caso de la oferta realizada a las Pymes.
- Se hace importante proyectar en forma conjunta el desarrollo de una plataforma de interacción en Internet que permita optimizar la comunicación con el cliente las 24 horas del día.

En base a la evidencia registrada consideramos que este proyecto resultará rentable si se lo adapta a las necesidades que hemos detectado en el medio empresarial en relación al manejo de este tema.

2.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Considerando que, el gozar del máximo grado de salud constituye un derecho fundamental de todo ser humano, resulta inaceptable observar, en los últimos años, un aumento marcado en la incidencia de enfermedades, accidentes y muertes inducidas por las condiciones inadecuadas del ambiente de trabajo.

En América Latina y, en especial en nuestro país, un ambiente laboral saludable es todavía un privilegio de pocos trabajadores. Esta situación tiene su origen en la Informalidad Laboral, el uso de Tecnologías Obsoletas de producción y la Inestabilidad Político-Económica imperante.

No existen, al momento, datos precisos en relación con la magnitud del problema debido, en gran medida, al subregistro de los casos acontecidos. En este sentido, según datos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), tan solo un 5% del total de casos en relación a enfermedades de origen ocupacional suelen ser notificados.

En forma similar, se ha calculado que tanto en Europa como en América Latina y el Caribe la severidad de las pérdidas generadas por decesos relacionados con accidentes y enfermedades laborales tiene un costo equivalente al 4% y 10% del PIB de cada continente.

En nuestro medio se considera que, atención oportuna en salud ocupacional implica proveer atención médica básica asistencial al trabajador, ya sea por parte del IESS o en forma privada, dejando de lado el aspecto preventivo que debe rodear a este tipo de prestaciones de salud.

Luego de realizar una búsqueda pertinente en distintos medios (prensa, Internet, directorio telefónico) hemos detectado que en la ciudad existen muy pocas instituciones dedicadas a la prestación de servicios orientados a la higiene ocupacional de las cuales solo una ofrece el servicio en forma seria y bien estructurada abarcando inclusive factores concernientes a la seguridad industrial.

Sin embargo, ninguna ofrece la posibilidad de atención ambulatoria en un centro médico que mantenga orientación clara hacia el manejo apropiado de la patología de origen laboral y que extienda su cobertura al entorno familiar el cual, en muchas ocasiones, puede llegar a ser un factor fundamental en el agravamiento extraocupacional, desde el punto de vista psíquico, de patologías diversas.

Por otra parte, el costo de los servicios de salud privados convencionales, a nivel empresarial, suele ser elevado. Por ello, para el manejo de la mayor parte de las patologías ambulatorias, los estratos con poder adquisitivo bajo y medio bajo prefieren optar por los servicios de salud pública mismos que no suelen dar seguimiento al caso y mucho menos proveer de un tratamiento eficiente e integral.

Esta es la realidad que nos toca enfrentar y transformar en tiempos en que se incrementa la concienciación acerca de la problemática de salud de este sector en nuestro país.

3.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la antigüedad, no se daba mucha importancia a los riesgos ocupacionales puesto que el trabajo era en gran parte realizado por esclavos. Por ello, recién a comienzos del siglo XX, particularmente en Inglaterra y Estados Unidos, se comenzaron a desarrollar actividades realmente orientadas hacia la prevención, basadas en la corrección de los factores patogénicos involucrados en el entorno laboral.

Desde 1927 hasta la década de los 50 se crearon organismos que establecieron la importancia de la salud ocupacional para el desarrollo económico y social de América latina y el Caribe. Esto fue estimulado posteriormente por la "Recomendación N° 112 sobre los servicios de Medicina del Trabajo" emitida en Junio de 1959 por la OIT lo cual suministró las pautas técnicas necesarias para la implementación de servicios de este tipo en las empresas.

En nuestro país, recién en 1978 se incluyeron las recomendaciones de la OIT en el artículo 425 del Código del Trabajo expidiéndose, en forma concomitante, el Reglamento de los Servicios Médicos de Empresas encargando su aplicación, control y cumplimiento a los Organismos correspondientes del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Más tarde, en 1986, previa Reforma al Título VIII de los Estatutos del IESS sobre el Seguro de riesgos del Trabajo, se expide el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo, orientado a definir las causas específicas de enfermedades ocupacionales y accidentes laborales con el afán de prevenir su ocurrencia y adoptar un marco jurídico pertinente para las prestaciones del subsidio generado por incapacidad.

Según las leyes vigentes, el término Salud Ocupacional involucra dos aspectos Higiene Ocupacional (orientación preventiva) y Medicina del trabajo (orientación curativa). Ambos son complementados por el Departamento de Seguridad Industrial quien se encarga de prevenir accidentes Laborales en base a los datos ofrecidos por el análisis de los factores del entorno que potencialmente pueden incidir en la salud del trabajador.

Es decir, el éxito de las labores del Departamento de Seguridad Industrial depende en gran medida de la efectividad en la función del Departamento de Salud Ocupacional, el cual, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no se encuentra estructurado en forma idónea en la mayor parte de las empresas de nuestro medio.

4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El concepto existente, en nuestro medio, acerca de la salud ocupacional considera que ésta basa su accionar en una actitud curativa más que preventiva. En base a esta premisa, la mayor parte de las empresas considera que el análisis de los riesgos laborales compete en forma exclusiva al Departamento de Seguridad Industrial.

Son muy pocos los lugares en donde el departamento médico de la empresa ejerce su función en forma idónea desarrollando labores de atención curativa convencional complementadas con la observación y estudio continuo del ambiente laboral para , en conjunto con el departamento de Seguridad Industrial, prevenir y disminuir la tasa de riesgo laboral inherente al desarrollo de distintas actividades.

Actualmente, la función del médico en la empresa no implica tan solo entender el proceso de la enfermedad sino que éste debe estar capacitado para entender el ambiente en que el paciente trabaja y la forma en que éste último, a su vez, influye sobre ellos. Para ello, debe conocer las diferentes clases de materiales, funcionamiento de equipos y procesos tecnológicos propios del medio en que se desenvuelve el paciente.

Hasta hace una década, aquello no era usualmente considerado por los mandos superiores al momento de elegir un prestador capacitado para proveer los servicios de salud que necesitaban sus trabajadores actuando, entonces, de tres maneras distintas:

- Instalar una pequeña área en una zona alejada del núcleo operativo de la empresa la cual hace las veces de consultorio , en donde labora un médico general que , la mayor parte de las veces, se maneja con una conducta eminentemente curativa más no preventiva.
- “Tercerizar” la atención en salud permitiendo la afiliación de sus empleados a alguna institución médica privada que les ofrezca atención eminentemente curativa. De esta forma, se trata la patología pero no se lleva un control epidemiológico adecuado y mucho menos preventivo.
- Utilizar los servicios ofrecidos por el Seguro Social los cuales son eminentemente curativos y, muy poco preventivos.

Actualmente se ha observado un interés cada vez mayor en el manejo profesional de este tema por parte de los directivos y, a pesar de que sigue siendo una minoría muy bien definida, se observa en el medio empresarial una mayor concienciación acerca del ahorro y beneficio generado por el tratamiento idóneo de este tema.

Sin embargo, a pesar de existir una mayor cantidad de profesionales especializados en esta área, en el medio no existe un solo lugar que reúna todos los servicios necesarios para el

manejo pertinente de la patología ocupacional en un área física especialmente diseñada para ello.

Por otra parte, la valoración adecuada del ambiente laboral y su impacto en la salud de los trabajadores es realizada por una sola empresa a nivel local pero sin la promoción suficiente de la misma en el medio empresarial.

De ahí nuestro interés por conocer la opinión de un grupo representativo del entorno industrial de la ciudad (mandos directivos y mandos medios) con respecto a la importancia conferida al manejo de la patología ocupacional, la actitud adoptada con respecto al costo y/o formas de pago, el interés en opciones de consultoría permanente entre otros aspectos.

5.- HIPÓTESIS

Hipótesis 1.- Existe en el medio empresarial una concienciación cada vez mayor acerca de la importancia de servicios de asistencia médica ocupacional que se adapten al ritmo de su jornada laboral y sean accesibles, tanto en el sentido económico como logístico.

Hipótesis 2.- La mayor parte de las empresas no cuenta con servicios de salud orientados a la solución inmediata y pertinente de las necesidades de su personal.

6.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el grado de apertura existente en el entorno laboral de la ciudad de Guayaquil en lo referente a un servicio de asesoría y control continuo en salud Ocupacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la impresión que, sobre el concepto de asesoría continua en salud, se tiene dentro del ambiente empresarial en base a los requerimientos y beneficios percibidos por el entorno laboral.
2. Analizar la utilidad de las tecnologías de información y comunicación presentes en nuestro medio como base para la implementación del servicio ofrecido.
3. Determinar la percepción acerca de las ventajas que ofrecería un modelo básico de atención preventiva y detección de riesgos para la salud en el lugar de trabajo.
4. Establecer el interés existente acerca del desarrollo de un sistema de referencia de pacientes preciso y ágil, accesible a todo nivel.
5. Evaluar la importancia concedida al cumplimiento de las Normativas de Calidad en gestión de salud laboral y a los reglamentos Vigentes emitidos por la Seguridad Social.

6. Definir el grado de impacto del proceso de Retroalimentación en salud (por qué?, bajo qué condiciones se enfermó?) sobre la gestión empresarial a todo nivel.
7. Conocer y analizar el poder adquisitivo del mercado potencial determinando preferencias en cuanto a mecanismos de pago.

7.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

La empresa estará situada en la Ciudad de Guayaquil e inicialmente prestará servicio al sector industrial ubicado en el área Urbana para, en fecha posterior, extender la cobertura al resto de la provincia.

El Centro de atención estará ubicado en el sector Norte de la Ciudad de Guayaquil a nivel de la Avenida Juan Tanca Marengo en una zona logísticamente estratégica para permitir el acceso inmediato de sus afiliados. Dicha instalación contará con especialidades básicas como son Medicina Interna, Cirugía general, Pediatría, Ginecología, Traumatología, Odontología, Cardiología y atención de patologías emergentes en horario continuo desde las 07H00 hasta las 20H00 de Lunes a Viernes y de 08H00 a 15H00 los Sábados.

Con el fin de realizar un análisis adecuado del entorno en el cual se desarrollará la labor de nuestra empresa, realizamos la valoración de los principales parámetros relacionados con el mercado objetivo utilizando la "Guía para la Sistematización de Datos básicos sobre Salud de los Trabajadores para países de Las Américas" desarrollada por la OPS/OMS en Agosto de 1998. Este instrumento clasifica los datos Socio Económicos en 4 grandes grupos, los cuales pasamos a detallar:

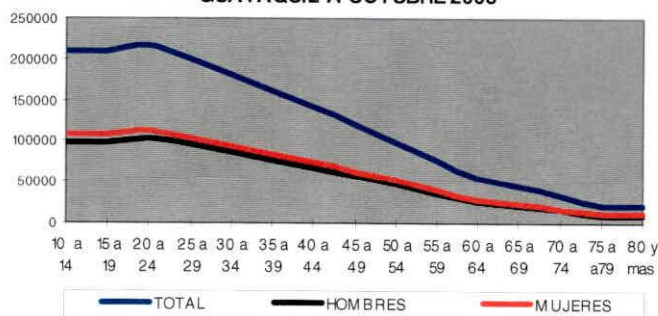
Datos sobre la Economía

Basado en el VI Censo Nacional de Población y V de Vivienda la proyección poblacional del Ecuador para el 2009 es de 14,005,445 habitantes de los cuales Guayaquil albergará aproximadamente 2.223.259 ubicándose el 98% de esta población en zonas urbanas y apenas el 2% en zonas Urbano rurales. El 48% (1.073.323) de los habitantes de este cantón corresponde al sexo masculino mientras que el 52% (1.149.936) al sexo femenino.

La distribución por edades y sexo de la población en edad de trabajar (PET) en la ciudad de Guayaquil muestra una relación homogénea entre los grupos hasta los 50 años (ver gráfico 1).

Gráfico # 1

**DISTRIBUCION DE LA PET POR SEXO Y EDAD.
GUAYAQUIL A OCTUBRE 2008**



Fuente: INEC . Proyecciones de población por provincias ,cantones, áreas y grupos de edad. Publicación Octubre 2008

Se observa que el mayor volumen poblacional, con capacidad laboral, se encuentra entre los 15 y 45 años comenzando a declinar a partir de los 50 años.

El Producto Interno Bruto (PIB) del país, correspondiente al primer trimestre del 2009, fue de 23.998'331.000 (USD del 2000) con un PIB per cápita de 1.714 (USD del 2000).

Los sectores que han experimentado una variación importante en su crecimiento hasta el segundo trimestre de este año son:

1. Explotación de minas y canteras (17.8% del PIB)
2. Comercio al por mayor y menor (14.7% del PIB)
3. Industrias Manufactureras (13.8% del PIB)
4. Agricultura, ganadería, caza, silvicultura (8.5% del PIB)

El salario Mínimo unificado nominal vigente a Septiembre del 2009 es de 218 USD mientras que el salario mínimo vital nominal promedio actual es de 254,21 USD. El Ingreso medio familiar actual es de 373,34 USD.

Este último compensa en cierta medida el costo de la Canasta vital básica que es de 356,41 USD. Sin embargo, todos difieren sobremanera en relación al costo de la canasta vital familiar que, al momento, es de 507,32 USD.

Estos datos nos orientan a pensar en la posibilidad de enfocar nuestro servicio en las industrias pertenecientes a los 4 últimos sectores señalados los cuales mantienen el mejor poder adquisitivo e incuban la necesidad perenne de asesoría y atención en Salud laboral.

Características de la Fuerza de Trabajo

En Guayaquil, la Población económicamente activa (PEA) es de 1.169.706 (52.6%) a Octubre del 2008 de los cuales 643.656 (55%) son hombres y 526.050 (45%) son mujeres. Esto difiere de lo observado en relación a la PET en donde la relación es mayor para el conglomerado femenino.

El Total de Ocupados corresponde a 1.053.758 habitantes (90% de la PEA) de los cuales 37.5% se desenvuelven en el sector formal, 55% en el sector Informal, 5% en el servicio doméstico y un 1.5% en otros sectores no clasificados en forma explícita. (ver tabla # 1)

Las tasas de ocupación en el sector formal e informal son mayores entre los hombres en relación con las mujeres a diferencia de lo observado en los servicios de tipo doméstico en donde la relación se invierte (ver tabla # 1). En forma similar, existe una mayor tasa de desempleo en el sector femenino de nuestra ciudad.

Tabla # 1

PEA EN GUAYAQUIL						
	TOTAL	%	HOMBRES	%	MUJERES	%
POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA (PEA)	1169706		643656		526050	
OCUPADOS	1053758	90,1	592745	92,1	461012	87,6
SECTOR FORMAL	396144	33,9	253463	39,4	142681	27,1

SECTOR INFORMAL	583363	49,9	322641	50,1	260722	49,6
NO CLASIFICADOS POR SECTORES	16619	1,4	10510	1,6	6108	1,2
SERVICIO DOMESTICO	57632	4,9	6131	1	51501	9,8
DESOCUPADOS	115948	9,9	50910	7,9	65038	12,4

Fuente: INEC . Indicadores del Mercado Laboral por Ciudades Principales y Sexo. Octubre 2008

El total de personas subempleadas es de 567.345 equivalente al 54.8% del total de habitantes Ocupados y al 48.5% de la PEA de esta ciudad. De ellos, el 51% (288.406) son mujeres y el 49% (278.939) varones.

La tasa de desempleo constituye el 10% (115.948) de la PEA y representa el 6% de la PET. Como se indicó anteriormente, la proporción es mayor para las mujeres (56%) en relación con los varones (44%). (ver tabla # 2)

Tabla # 2

CLASIFICACION SEGUN CONDICION DE ACTIVIDAD			
	GUAYAQUIL		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
POBLACION TOTAL	2.223.259.	1.073.323	1.149.936
Población menor de 10 años	431.508	216.773	214.735
Población en edad de Trabajar (PET)	1.791.751	856.549	935.202
Población económicamente activa (PEA)	1.169.706	643.656	526.050
Ocupados	1.053.758	592.745	461.012
Ocupados plenos	484.601	312.985	171.616
Subempleados	567.345	278.939	288.406
Visibles	116.693	48.066	68.627
Otras formas	450.652	230.873	219.779
Ocupados no Clasificados	1.812	822	990
Desocupados	115.948	50.910	65.038
Desempleo Abierto	94.716	44.017	50.699
Desempleo Oculto	21.232	6.893	14.339
Cesantes	88.904	41.594	47.310
Trabajadores Nuevos	27.044	9.316	17.727
Población Económicamente Inactiva (PEI)	622.045	212.894	409.152

Fuente: INEC . Clasificación de la población Urbana según condición de actividad. Octubre 2008

Según datos aportados por la Superintendencia de Compañías, en el período comprendido de Enero a Octubre del 2008, en Guayaquil se han constituido y domiciliado un total de 3.309 compañías lo cual representa el 50% del total registrado entre las siete principales ciudades del país. Aquello demuestra la importancia comercial de esta ciudad para un proyecto como el nuestro.

Organización de atención en salud ocupacional y Cobertura

La cobertura de salud en el país está estructurada de la siguiente manera:

- Ministerio de Salud Pública
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que abarca al 10% de la población nacional equivalente al 28% de la PEA.

- Servicios de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y la Policía (ISSFA, ISSPOL) que abarca al 3% de la población.
- Servicios de salud Municipal, Entidades sin fines de lucro como SOLCA, Junta de Beneficencia de Guayaquil y otras entidades del Sector público que en conjunto tienen una cobertura del 3% de la población.
- Subsector privado que incluye Instituciones Privadas de salud (Hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios y empresas de asistencia Médica Prepagada) las cuales atienden al 2,2% de la población de estratos medianos y altos.

Cabe destacar que, aunque el 85.4% de la infraestructura de los servicios de salud corresponden al sector público, el 25 a 30% de la población no tiene un acceso regular a dichos servicios. En forma similar, las dos terceras partes de los habitantes a nivel nacional no cuentan con un plan de aseguramiento en salud.

En todos los casos, el eficiente desempeño de las instituciones que desarrollan su labor en el área de la Medicina Ocupacional esta determinado por el cumplimiento adecuado de cinco puntos básicos: Promoción, Prevención, Curación, Rehabilitación e Indemnización.

En este sentido, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) mantiene un programa de atención y mejoramiento continuo en salud Ocupacional orientado por los lineamientos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT); sin embargo, su cobertura a Mayo del 2008, solo incluía al 11,7% (1.627.013) de la población correspondiente a los afiliados por parte del sector público, privado, seguro social campesino y voluntario.

En el caso de los Servicios de Asistencia médica prepago, la cobertura del mercado nacional asciende actualmente a casi un total de 605.970 afiliados siendo Salud S.A., Ecuasanitas, Humana y BMI las principales prestadoras de estos productos.

En los últimos 10 años se ha observado una gran inversión, por parte de estas empresas, en la implementación de centros médicos dirigidos a la atención preferencial de su cartera de clientes. Ello ha permitido abaratar costos operativos en el plano netamente asistencial. Es el caso de ciertos centros de atención médica ambulatoria, entre los cuales destacan los siguientes:

- Punto Médico Familiar (tres locales)
- Centros de atención médica respaldados por Ecuasanitas (tres locales)
- Medikal (dos locales)
- Avantmed (un local)
- Control salud (un local)

Existen también en el medio una gran cantidad de centros médicos e instituciones privadas de salud que orientan sus servicios hacia las empresas proponiendo servicios de asistencia médica curativa pero sin un plan estructurado de seguimiento de patologías de origen ocupacional y, mucho menos, orientado hacia el análisis del grado de idoneidad del medio laboral.

El servicio médico que provee el Sistema de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas tampoco ofrece programas de atención preventiva ni de análisis de Entorno o riesgo laboral

de sus Instituciones. Solo se enfoca en el plano curativo, de rehabilitación y de indemnización.

En forma similar, la Cobertura en salud proporcionada por el Ministerio de Salud Pública a través de sus dependencias, ya sean Hospitales o Centros médicos, se enfoca en un plan preventivo de patologías a nivel general pero no existe un Programa específicamente diseñado para la Prevención de Enfermedades Ocupacionales a nivel Nacional.

Finalmente, cabe mencionar el aporte de la Sociedad Ecuatoriana de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión ambiental (SESO) la cual constituye la principal empresa prestadora de Servicios de Asesoría en Salud ocupacional. Actualmente brinda cobertura a un gran número de empresas en el medio pero sólo en el plano asesor más no en el contexto de atención médica.

Situación de Accidentes de Trabajo y enfermedades Ocupacionales

Según datos del Ministerio de Salud Pública, durante el 2007 se reportaron 6.770 accidentes laborales en el país, de los cuales el 26.7% (1.808) se presentaron en la Costa. Sobre esta base, en Guayas se registraron 552 accidentes ocupacionales equivalente al 30% del total de la incidencia costeña.

Esto representa tan solo una parte de la realidad de la patología Laboral en nuestro medio en donde el Subregistro de casos constituye la norma más que la excepción.

Los entes responsables de recolectar aquellos datos (Min Salud, INEC, Min. Trabajo, IESS) no lo realizan en la forma adecuada y, si lo hacen, no lo socializan con la pertinencia del caso generando, en ambas situaciones, una visión errónea acerca de la verdadera magnitud de la situación con la consecuente desestimación por parte del Sector Empresarial sobre la importancia del tema.

Según el Reglamento general del Seguro de Riesgos del Trabajo establecido en 1986, el Capítulo 1 artículo 1 establece las consideraciones básicas para categorizar un accidente laboral en forma adecuada. En forma complementaria, los artículos 4, 5 y 6 hacen clara referencia a los agentes específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional y determinan las enfermedades que deben ser valoradas como de origen laboral.

También se establece un procedimiento para detectar en forma objetiva cualquier grado de discapacidad sensorial (art. 7,8,9).

De esta forma, el Reglamento antes expuesto facilita el diagnóstico y manejo posterior de cada evento. Sin embargo, cuando la empresa no cuenta con estrategias adecuadas para el accionar en este campo se facilita sobremanera el subregistro de casos.

En forma general, según los pocos registros existentes las patologías de origen Ocupacional de mayor incidencia en nuestro medio son:

- Afecciones del Sistema Locomotor
 - Lumbalgia
 - Hombro doloroso
 - Calambres

- Artritis
 - Síndrome Cervical
- Intoxicaciones
 - Saturnismo
- Afecciones de órganos de los sentidos
 - Sordera
 - Catarata
 - Oftalmia
- Neumoconiosis
 - Silicosis
 - Asbestosis
- Dermatosis profesionales
- Afecciones Respiratorias de origen químico
- Asma bronquial
- Neurosis Profesionales Incapacitantes
- Laringitis profesional con afonía
- Cáncer pulmonar y de vías respiratorias

8.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de asistencia y asesoría médica ocupacional (SAMO) estará enfocado en tres aspectos:

- Prestación de servicios en el campo de la atención médica preventiva centrada en la práctica pertinente de técnicas de higiene ocupacional.
- Asistencia médica completa en el plano curativo con el seguimiento adecuado de cada caso.
- Consultoría orientada a despejar inquietudes y dar soporte en la solución de problemas relacionados con los requerimientos sanitarios generados por el entorno laboral.

Deseamos ofrecer un servicio integral que no sólo permita cumplir con la atención curativa y preventiva básica suministrada, en forma simultánea, por servicios médicos de distinto tipo existentes en nuestro medio sino también optimizar ciertos procedimientos propios de la atención que aquellos imparten en el plano de la salud Ocupacional.

Nuestros planes de atención se sustentarán en un enfoque innovador basado en los siguientes aspectos:

- El factor preventivo aplicado al manejo del paciente tanto durante el diagnóstico como en el tratamiento, lo cual implica, el registro, análisis y reporte estadístico del perfil epidemiológico del personal atendido con el fin de mantener un canal de interacción continua con el empresario a cargo.
- La renovación continua de productos desarrollados por nuestra empresa bajo la forma de paquetes adaptados a la necesidad de cada compañía de acuerdo a los

datos obtenidos de aquel análisis estadístico con el cual retroalimentamos a nuestro cliente.

- Facilidades logísticas para la prestación de servicios diagnósticos y terapéuticos en rehabilitación física, oftalmológica, auditiva y pulmonar a precios muy competitivos lo cual permitiría solventar la cobertura limitada que, a menudo, se ofrece para el manejo de enfermedades que ameritan soporte fisiátrico prolongado. Esto respaldado por tecnología de calidad emplazada en nuestro local de atención lo cual evitará pérdidas de tiempo y mayor gasto por desplazamientos innecesarios.
- La inclusión del componente psíquico dentro del esquema de valoración de todo paciente, cualquiera sea el contexto en que desarrolla sus labores.
- Promoción continua de los beneficios ofrecidos por nuestros productos, consejos para mantener el nivel de salud y actividades a desarrollar en cada empresa como complemento del carácter proactivo de nuestro servicio.

De esta manera, nuestra intención es ingresar al mercado ofreciendo una serie de productos diseñados en forma adecuada de acuerdo a las actividades desarrolladas por cada empresa con la disponibilidad de las facilidades logísticas necesarias para la eficiente aplicación de dichos productos, cómodas opciones para el pago de la prestación y explotando al máximo la ventaja ofrecida por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para el contacto continuo con nuestros clientes, en especial, en lo referente al tema de asesoría en salud ocupacional.

Esto será realizado mediante la implementación de un Centro Médico estratégicamente ubicado el cual contará con infraestructura diseñada específicamente para el manejo pertinente de la patología de origen laboral.

Cabe destacar que, más allá de la calidad, calidez y eficiencia que ha de caracterizar al servicio de nuestros profesionales nuestra propuesta radica en ofrecer también un servicio complementario de primera línea que permita maximizar la certeza diagnóstica y terapéutica del accionar del médico. Para ello hemos de habilitar las siguientes áreas:

- Laboratorio Clínico Completo, capaz de realizar pruebas básicas, especiales y orientado también al estudio particular de sustancias tóxicas en fluidos corporales.
- Laboratorio de Análisis de calidad de aguas y alimentos.
- Departamento de Imágenes en donde se realizarán pruebas radiológicas y Ecosonográficas.
- Área de Terapia Respiratoria, para el tratamiento de soporte de la patología respiratoria aguda y crónica.
- Departamento de análisis Funcional del sistema Respiratorio el cual incluirá procedimientos como Espirometría Ambulatoria.
- Departamento de Rehabilitación Física ubicado en un local amplio diseñado para albergar todos los recursos necesarios para dar un tratamiento complementario adecuado para la patología Osteomuscular.
- Laboratorio de Evaluación y Diagnóstico de la Patología Auditiva en donde se contará con una Cabina Aislada para realizar pruebas básicas como Audiometría, Impedanciometría entre otras.
- Laboratorio de Evaluación Oftalmológica.

- Departamento de Video endoscopia gastroenterológica.
- Departamento de Psicología Clínica y laboral, para la detección y tratamiento complementario adecuado de patologías asociadas con stress laboral así como evaluación del entorno psíquico de trabajo con el fin de establecer parámetros de prevención en este aspecto.

El servicio se complementará con la atención prestada por parte de una red de Clínicas en convenio ubicadas en distintos sectores de la urbe (2 Norte, 2 Sur y 1 Centro) para referencia de pacientes que requieran hospitalización. Además, se ofrecerá un servicio de traslado emergente dentro del perímetro urbano mediante convenios con sistemas operativos de ambulancias.

Tanto en el plano curativo como en el preventivo, las acciones a tomar serán coordinadas por el Departamento de Medicina Ocupacional el cual tendrá a su cargo las siguientes actividades:

- Análisis del entorno laboral y conceptualización del esquema idóneo a ser aplicado en cada caso para la investigación pertinente del perfil epidemiológico de la empresa.
- Exámenes Pre-ocupacionales, Ocupacionales, Temporales, de retiro, Post Incapacidad prolongada y de reubicación.
- Desarrollo de programas de atención preventiva en Salud basados en los datos obtenidos del perfil epidemiológico, los cuales serán estructurados de acuerdo a las actividades de cada compañía.
- Elaboración del Cronograma de actividades a ser implementado en cada entorno laboral.
- Revisión continua y perfeccionamiento de los protocolos de atención utilizados por el personal médico.
- Chequeos médicos realizados en nuestro Centro médico o en la empresa afiliada según sea necesario.
- Establecimiento de parámetros de Bio seguridad en forma individualizada sobre la base de los datos registrados por el análisis del entorno ambiental en que se desarrolla la actividad laboral y seguimiento del cumplimiento de los mismos en el ambiente de trabajo.

El aspecto relacionado con la Consultoría constituye una de las innovaciones en lo referente a servicios de este tipo en el medio. Dicho servicio será implementado con el afán de ofrecer los siguientes beneficios:

- Respuesta rápida y eficiente a las distintas inquietudes que pudiesen surgir en relación al manejo de patologías de origen diverso que involucren un largo período de ausentismo o un alto grado de contagio.

- Asesoramiento y capacitación en temas de Seguridad y Salud Ocupacional ya sea mediante charlas programadas según las necesidades y disponibilidad de la empresa o por medio de la distribución de material escrito pertinente (folletos, noticieros murales).
- Seguimiento de casos a nivel hospitalario y evaluación pertinente de las acciones a ser tomadas por el equipo médico a cargo del paciente con posterior informe a los mandos adecuados dentro de la empresa.
- Asesoría en lo referente a la implementación de Normas de Calidad en Salud Ocupacional de acuerdo a lo establecido en los estándares nacionales e internacionales.
- Auditoría y Supervisión Médico Ocupacional.
- Asesoría en el manejo a distancia de la patología aguda y emergente.
- Evaluación de Riesgos Ocupacionales.

Este beneficio podrá ser suministrado mediante:

1. La administración pertinente de llamadas por parte de un "Call center" implementado para coordinación de citas médicas y nuevo direccionamiento de las mismas en caso de emergencia.
2. Acceso a un portal o página web de la institución en donde, vía correo electrónico, se podrá solventar las inquietudes sobre asuntos de carácter médico no urgente, siendo éste, uno de los principales medios de difusión de las novedades ofertadas periódicamente a los clientes tanto cautivos como potenciales.
3. Visitas a las empresas e interacción directa con los mandos involucrados en la toma de decisiones.

9.- Áreas de Enfoque

La cobertura de los servicios arriba expuestos estará enfocada en el personal de clase media alta, media baja y baja, en especial personal de planta (obreros), personal técnico y de oficina. Se espera extender la cobertura al personal de mandos superiores con los cuales se mantendrá, inicialmente, la interacción pertinente en relación a la actividad operativa en cada empresa.

Las prestaciones conferidas en el plano de atención médica convencional y preventiva se aplicarán en los siguientes casos:

- Personal que conste en el rol de cada empresa afiliada.
- Personal que se mantenga bajo la modalidad de afiliación voluntaria.
- Familiares directos del personal afiliado.
- Pacientes sin vínculo alguno con empresas afiliadas previa cancelación de honorarios establecidos.

Dicha prestación se centrará en el diagnóstico y tratamiento ambulatorio básico de la patología presente haciendo hincapié en el consejo orientado a la prevención de recaídas y seguimiento pertinente del caso.

El servicio de Consultoría en lo referente a Higiene y medicina Ocupacional será ofertado a empresas que se desenvuelvan principalmente en las siguientes áreas:

- Explotación de minas y canteras.
- Comercio al por mayor.
- Transporte, almacenamiento y Comunicaciones.
- Construcción.
- Industrias de Manufacturas (excluyendo refinación de petróleo).
- Agricultura y Ganadería

Consideramos que el tipo de actividad desarrollada en cada uno de estos sectores concentra los requisitos necesarios como para aplicar en forma amplia los programas de Consultoría ofrecidos por nuestra institución.

10.- Indicadores Vitales en Medicina Ocupacional

La efectividad de las labores realizadas en nuestro centro será monitorizada en forma continua en base a la utilización de ciertos indicadores adaptados a las características de cada empresa. Esto nos servirá para ofrecer en forma eficiente la retroalimentación necesaria para supervisar el correcto desarrollo e impacto de las acciones de Consultoría previamente establecidas en cada compañía.

A pesar de que cada indicador se elabora sobre la base de los elementos y necesidades presentes en cada negocio, existen unos cuantos que nos han de servir de referencia:

- Incidencia de enfermedades profesionales (grupo etáreo, área de trabajo)
- Tipo de enfermedades profesionales detectadas en cada empresa y por área de trabajo.
- Incidencia y tipificación de accidentes de trabajo reconocidos (temporal, permanente, in itinere)
- Incidencia de Incapacidad generada por accidentes de trabajo o Enfermedades profesionales.
- Determinación del grado de Incapacidad generada por accidentes o enfermedades laborales.
- Número de trabajadores afectados y horas o días de incapacidad generados.
- Promedio de días de incapacidad por trabajador.
- Determinación de Costos estimados tanto Directos como indirectos generados por accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

La periodicidad de cada indicador dependerá del volumen de trabajadores y la siniestralidad registrada.

11.- Propuesta de Valor

Nuestra propuesta de valor apunta a complementar y mejorar ciertas falencias observadas en los procesos de atención de las instituciones más representativas del medio pertenecientes a tres ámbitos de acceso:

- El servicio público o por derecho laboral (IESS)
- El servicio prepagado privado de asistencia médica
- El servicio privado de asistencia médica con pago al contado o a crédito

En cada caso, el argumento que respalda nuestra Propuesta de valor radica en lo siguiente:

* Los servicios ofrecidos por el IESS en el plano de la salud ocupacional han sido buenos al establecer lineamientos de atención adecuados para el trabajador los cuales, sin embargo, no han sido llevados adecuadamente a la práctica por parte de la institución emisora. Por ello, a pesar de la imponente infraestructura con que cuenta, existe un aumento progresivo en las listas de espera para obtención de citas y la ausencia de retroalimentación oportuna y continua hacia el empresario sobre el perfil epidemiológico de su personal.

* Los servicios de asistencia médica prepaga han tenido una amplia aceptación como alternativa de atención en salud a nivel empresarial debido a la oportuna atención y cobertura de gastos generados por enfermedades. Sin embargo, dicha cobertura es parcial y, en muchas ocasiones, cuando se trata de enfermedades que requieren rehabilitación prolongada, el nivel de cobertura se limita ostensiblemente. Por otra parte, la información que ofrecen al empresario sobre el estado del personal atendido suele ser nula o muy pobre. Su atención está levemente enfocada en el plano preventivo.

* La atención ambulatoria y hospitalaria ofrecida por una gran cantidad de centros médicos y clínicas que mantienen convenios de prestación de servicios con distintas empresas se basa estrictamente en el manejo curativo de la enfermedad más no preventivo. No existe tampoco un seguimiento estadístico adecuado de los casos ni, por ende, un buen canal de retroalimentación con el empresario acerca del comportamiento epidemiológico del personal. Si bien es cierto que el costo varía dependiendo de la calidad de atención prestada, el aspecto preventivo queda otra vez marginado.

Tomando en cuenta las falencias anteriormente citadas, el Servicio de Asistencia y Asesoría en medicina Ocupacional (SAMO) se caracterizará por la atención plenamente orientada a definir el grado de relación de la patología detectada con el tipo de actividad desempeñada permitiendo, de esta forma, realizar un tratamiento integral de la misma disminuyendo la posibilidad de recidivas de acuerdo a lo estipulado por las normas Internacionales vigentes.

Para ello, más allá de ofrecer instalaciones de fácil acceso y gran comodidad, el contar con áreas específicamente diseñadas para realizar exámenes otorrinolaringológicos, oftalmológicos, neumológicos y gastroenterológicos le permitirá al paciente ser diagnosticado a la brevedad posible con un costo bastante bajo.

Reuniendo todos los servicios de especialidad en el mismo lugar podremos ofrecer excelentes promociones para los chequeos ocupacionales y se reforzará el servicio complementario de atención de emergencias ofrecido por la institución.

En el plano terapéutico, el valioso aporte generado por el Departamento de Psicología Clínica y laboral de nuestra empresa ofrecerá un complemento idóneo para el manejo de la patología orgánica tomando en cuenta que, al menos el 50% de los pacientes atendidos en consulta presentan usualmente un trasfondo psíquico como parte del origen de su enfermedad.

De igual forma, el Servicio prestado por el Departamento de Rehabilitación será completo e integral, orientado en todo momento a permitir la reinserción controlada del paciente a su ámbito laboral.

El paciente podrá contar con todos los servicios en un horario bastante cómodo durante 6 días a la semana.

Finalmente, el servicio ofertado a las empresas se complementará con la labor del Departamento de Medicina Ocupacional el cual, mediante la aplicación y seguimiento de indicadores de salud laboral, permitirá innovar la calidad de la retroalimentación suministrada a nuestros clientes e individualizar la atención de acuerdo a las necesidades de cada uno.

En resumen, nuestra propuesta se fundamenta en la visión del manejo de la patología laboral inculcada y aplicada por nuestros especialistas haciendo hincapié en cuatro aspectos, poco considerados por la competencia, pero de gran impacto en el mercado:

- El soporte proporcionado por el diagnóstico y tratamiento de trastornos psicológicos.
- La versatilidad en horarios, eficacia y diversidad de los procedimientos de rehabilitación ofrecidos.
- La guía, coordinación y capacitación continua suministrada por un Departamento específicamente dedicado al análisis del comportamiento de la Patología laboral intra y extra institucional con su consecuente influencia en la calidad de la prestación.
- Precios altamente competitivos derivados del manejo pertinente de los recursos propios.

12.- Análisis FODA

Fortalezas

- Proceso de capacitación continua en aspectos claves de Medicina Ocupacional dirigido a todos los especialistas que laboran en la compañía.

- Elaboración y aplicación de Indicadores ajustados a las actividades de cada empresa afiliada.
- Enfoque permanente en la valoración del grado de impacto psíquico generado en el paciente por las condiciones del ambiente de trabajo (Stress laboral).
- Interacción continua con nuestros clientes a través de un sitio Web bien estructurado y de fácil manejo.
- Disponibilidad de un sistema de Rehabilitación Mental y Física adaptado a las labores desarrolladas por cada paciente.
- Concentrar la tecnología de punta necesaria para el diagnóstico de patologías ocupacionales.
- Oferta de paquetes de atención a precios muy competitivos.

Debilidades

- Menor capacidad financiera para solventar pérdidas iniciales e imprevistos.
- Fuerza de ventas limitada.

Oportunidades

- Tendencia en aumento, por parte del sector industrial, hacia la Certificación en Normas de Calidad lo cual exige un control profesional y la aplicación de programas para el mantenimiento de la Salud del personal.
- Incremento del interés por parte de compañías de seguros y de Asistencia médica prepagada en utilizar los servicios de empresas como la nuestra para controlar costos en la atención de sus afiliados.
- Disminución, cada vez mayor, de la cobertura ofrecida en este campo por el Departamento de Riesgos del Trabajo y Salud Ocupacional del IESS.
- Inexistencia, en el medio, de un centro médico plenamente identificado con el diagnóstico y tratamiento efectivo de patologías laborales.
- Reformas recientes en el marco legal constitucional y laboral que fomentan el desarrollo de este tipo de servicios.

Amenazas

- Incertidumbre político económica en relación a decisiones a ser adoptadas por el gobierno para solventar déficit fiscal.
- Capacidad de las empresas de Medicina Prepagada para incluir servicios de este tipo a gran escala dentro de la redes de servicios médicos propios ya existentes.

- Incipiente diferenciación, por parte del entorno empresarial, del concepto que involucra el tipo de atención ofrecido por nuestra empresa en relación con el ofertado por la competencia.

13.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de nuestra investigación fue de tipo exploratorio siendo realizado en base a entrevistas con directivos de larga trayectoria y experiencia en el área de la Salud Laboral y complementado con entrevistas realizadas a gerentes de mandos medios y superiores pertenecientes a empresas grandes y pequeñas de nuestra ciudad.

También se realizó el análisis pertinente de los servicios ofrecidos por 11 empresas que aparecen como Competidores potenciales (ver Tabla # 3). Dicho estudio se realizó en base a la observación, y posterior comparación, de ciertos parámetros registrados finalmente en un documento matricial.

El mercado objeto de nuestra investigación está conformado por trabajadores y empresas pertenecientes a los siguientes sectores:

- Explotación de minas y canteras
- Comercio al por mayor y menor
- Industrias Manufactureras
- Agricultura, ganadería, caza , silvicultura

13.1- Recopilación de datos de Fuentes Primarias

Para nuestra Investigación obtuvimos la información pertinente de tres fuentes:

- La Observación directa de los servicios ofrecidos por la competencia tomando como básicos ciertos parámetros (ver anexo #1):
 - Facilidades de parqueo
 - Tipo de propiedad
 - Ubicación
 - Servicios ofertados
 - Disponibilidad de servicios Complementarios orientados al área de salud laboral
 - Precios
 - Estrategias de Mercadeo
 - Fortalezas
 - Debilidades

En esta fase se realizó el análisis directo de las características observadas en 11 de las instituciones más representativas en el medio en lo concerniente a prestación de Servicios Médicos laborales y asesoría en el área laboral (ver Tabla # 3). Los datos fueron recolectados en base a un formato preestablecido, registrados in situ para disminuir sesgos y posteriormente tabulados (ver anexo # 2).

Como complemento se elaboró una Matriz de la Competencia en donde se destacan los aspectos sobresalientes y negativos de cada institución, correlacionándose los mismos en forma imparcial (ver tabla # 3).

- Entrevistas dirigidas a ejecutivos ubicados en puestos clave de ciertas empresas del mercado objetivo (potenciales clientes) para conocer la actitud del ente empresarial hacia los siguientes puntos (ver anexo # 3):
 - Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.
 - Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)
 - Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.
 - Conductas en el manejo de Indices elevados de Ausentismo laboral. (Criterios de viabilidad de permisos médicos)
 - Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.
 - Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.
 - Coordinación de los servicios médicos laborales y de seguridad industrial.
 - Plan de contingencia.
 - Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)
 - Ubicación ideal y servicios preferidos.
 - Actitud frente a la cobertura familiar.

Los ejecutivos entrevistados correspondieron a empresas del sector Agroindustrial, Transporte pesado, Hospitalario, Elaboración de alimentos, Prestación de servicios de Hotelería y Aseguramiento de vehículos.

En lo referente al Sector Agro Industrial y de Elaboración de alimentos, dialogamos con la Dra. Sic. Samara Samaniego Gerente de Recursos Humanos del Consorcio NOBIS acerca del manejo de la salud laboral en dos empresas del grupo: Universal Sweet Industries (La Universal, con aprox. 400 empleados) (ver anexo # 4) y el Ingenio Azucarero Valdez (aprox. 3000 empleados en tiempo de zafra) (ver anexo # 5).

Entrevistamos también a la Sic. Martha Crespo, Subgerente de Recursos Humanos de la empresa Mamut Andino, líder en el área de Transporte pesado de materiales de todo tipo: agregados para elaboración de cemento, materiales de construcción, vigas, explotación de canteras, etc.

Esta empresa cuenta con un total aproximado de 600 empleados distribuidos en sus distintos frentes (ver anexo # 6).

También dialogamos con la Sic. Cinthia Navas, Jefe del área de Recursos Humanos del Omnihospital, Institución Hospitalaria de reciente creación y en donde nos interesó conocer como se maneja el riesgo sanitario al que está expuesto a diario el personal. (aprox. 150 empleados) (ver anexo # 7).

Realizamos entrevistas complementarias a dos representantes de PYMES, el Abg. Juan Barrera Gallo, auditor de Recursos Humanos de HUNTER, empresa que se

dedica a la instalación de dispositivos anti robo de vehículos (ver anexo # 8) y la Ing. Martha Man Ging gerente de Inmobiliaria Los Pinos (aprox. 120 empleados), una empresa que se desenvuelve en la prestación de servicios de Hotelería de 3 estrellas (ver anexo # 9).

- Las entrevistas a profundidad realizadas a tres personas con amplia experiencia en el área de Salud Laboral las cuales dirigen empresas consideradas como potenciales competidores. Para elaborar el formato se tomó en cuenta ciertos aspectos claves de su actividad diaria (ver anexo # 10):
 - Tiempo de actividad en el sector.
 - Apertura en el medio empresarial.
 - Dificultades para el Ingreso en el mercado.
 - Características de la fuerza de ventas
 - Estrategias de Mercadeo.
 - Servicios de mayor demanda.
 - Utilidad de las TIC

Dos de los entrevistados conducen empresas orientadas enteramente al área de la salud laboral, tal es el caso de la Dra. Gloria Uribe, Jefe del Equipo Corporativo Empresarial del Punto Médico Familiar (ver Anexo # 11) y de la Sra. Gabriela Alvarado, Gerente de la Clínica Panamericana y Corp Litoral S.A. (ver anexo # 12)

La tercera persona entrevistada fue la Ing. Com. Shirley Montenegro quien administra una clínica que esta incursionando en el campo de la salud laboral ofreciendo planes con direccionamiento exclusivo (ver anexo # 13).

13.2.- Recopilación de datos de Fuentes secundarias

Para dar un soporte adecuado al diagnóstico situacional en que la empresa sería establecida recurrimos a numerosas fuentes de información secundaria, tales como:

- Datos estadísticos del INEC
- Archivos de reportes económicos mensuales del Banco Central del Ecuador
- Revistas Económicas de la Biblioteca de ESPAE (Gestión)
- Reportes de la OMS sobre Salud Ocupacional
- Reglamento de Salud Laboral y Riesgos del trabajo emitido por el IESS.
- Datos obtenidos de los registros de la Superintendencia de Compañías
- Información presente en Internet sobre el tema

13.3.- Trabajo de Campo

El Trabajo de campo fue realizado en exteriores de cada una de las instituciones sometidas al proceso de Observación directa y conversando brevemente con el personal de las áreas de Recepción y médicos de dichas instituciones para aclarar ciertas inquietudes en base al formato previamente expuesto. (ver Anexo #1)

Las entrevistas fueron realizadas en las instalaciones de cada una de las empresas involucradas en la investigación. La duración de éstas fue, en promedio, 20 minutos siendo el diálogo guiado por el cuestionario expuesto anteriormente tanto para los clientes potenciales (ver anexo # 3) como para los potenciales competidores (ver anexo # 10).

Dichas entrevistas fueron realizadas en forma personal por los responsables de esta Investigación previa la familiarización y aplicación práctica pertinente de la misma para agilizar y generar confianza, por parte del entrevistado, en el proceso de recolección de datos.

13.4.- Metodología

En el caso del análisis Observacional de la competencia el formato fue diseñado, en su mayoría, bajo la modalidad de variables nominales dicotómicas y ordinales complementado en tres ítems con respuestas de tipo abierto que hacen referencia a la apreciación general del agente evaluador.

Los datos a ser obtenidos del análisis de la competencia fueron determinados luego del análisis de los requerimientos expuestos por guías elaboradas por la Organización Mundial de la salud (OMS) .

Las entrevistas realizadas tanto a la competencia (anexo # 10) como a los potenciales clientes (anexo # 3), han sido de carácter profundo a pesar de la limitación en el tiempo por lo cual nos ayudamos con el registro digital de las mismas y el apego no rígido al cuestionario tratando de complementar el mismo conforme la información era suministrada por nuestro entrevistado.

Posteriormente, en base a los datos registrados en la grabación fuimos plasmando fielmente la información obtenida en cada cuestionario con el fin de contar con un documento preciso y abreviado que refleje el sentir de nuestro interlocutor.

En el caso de la entrevista realizada a los directivos de las Pymes y grandes empresas, el formato guía de la entrevista fue elaborado en base al análisis de las normativas vigentes mínimas necesarias para el cuidado de la salud en la empresa.

Por otra parte, el formato para la entrevista a ser aplicada a los representantes de la potencial competencia se basó en ciertos parámetros considerados, según la OMS y la OPS, como necesarios dentro de la conformación de los servicios de atención multidisciplinaria en Salud Ocupacional.

14.- ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Los datos obtenidos de la Observación de las empresas inmersas en el medio de asistencia médica laboral fueron tabulados obteniéndose valores porcentuales y luego graficados mediante Histogramas (ver anexo # 2). Sobre esta base se elaboró la Matriz de la competencia (ver tabla # 3).

En lo referente a las entrevistas realizadas, tanto en el caso de “los ejecutivos clave” (potencial cliente) como en “las personas con experiencia en el área” (potencial competidor) se analizaron las preguntas correspondientes a cada uno de los parámetros generales valorados con el fin de obtener una idea, lo más exacta posible, de la actitud del entrevistado ante cada uno de los aspectos cuestionados y poder valorar su aptitud de apertura hacia nuestros servicios.

Estos datos fueron tabulados y comparados entre temas similares para obtener una apreciación lo mas objetiva posible acerca de la forma en que se maneja el tema de la salud laboral desde el punto de vista empresarial y médico.

14.1.- Matriz de la Competencia

Al realizar el análisis de los competidores potenciales y directos que desarrollan labores similares a la propuesta por nosotros encontramos que existen empresas que sólo se dedican a la Asesoría en Servicios de salud Ocupacional mientras que otras prestan el servicio médico enfocado más en el plano asistencial con poca incursión en el área de Servicios médicos de empresa.

En base a esto, consideramos oportuno destacar los resultados obtenidos del análisis de acuerdo al campo operacional de cada empresa.

Las empresas orientadas con mayor fuerza hacia el campo de la Asesoría en Salud ocupacional fueron tres y coinciden en lo siguiente:

- El 100% tiene una amplia experiencia en lo referente a temas de preparación para calificación en Normas ISO y OSHAS.
- Portales de Internet muy bien desarrollados en el 66% de los casos con amplia información acerca de los servicios ofrecidos.
- El 66% se enfoca específicamente en su mercado empresarial objetivo manteniéndose en contacto directo con ellos a través de las TIC e información impresa para divulgación de sus nuevos productos.
- Ninguna de ellas realiza inversiones en publicidad general (TV, periódico).

Sin embargo, en el 100% de los casos no se complementa el accionar preventivo de estas empresas con el soporte médico asistencial necesario por carecer de la infraestructura requerida en ese sentido.

Es así como, tan solo una de las empresas observadas (33%) ha desarrollado planes de Chequeo médico susceptibles de ser aplicados en el mercado pero, en esta situación, el costo total tiende a ser elevado en vista de la tercerización que implica el hecho de no contar con equipos propios para realizar pruebas de laboratorio y radiológicas.

Por otra parte, las empresas que tienen como base operacional la Asistencia Médica Convencional y están incursionando en el plano de Salud Laboral cuentan con ciertos puntos a su favor:

- En el 91% de los casos cuentan con locales cómodos, de fácil acceso (73%), en donde reúnen la mayor parte de las especialidades básicas (75%) así como servicios de laboratorio y radiológicos (87%); es decir, facilitan la atención integral del paciente.
- El 36% ha logrado establecer convenios de prestación de servicios con empresas de asistencia médica prepaga lo cual les permite incrementar el volumen de atención.

- El costo de los servicios utilizados suele ser bajo, entre 10 y 20 USD por consulta promedio en el 50% de los casos, debido a las coberturas aplicadas por las aseguradoras y a la cantidad de pacientes referidos por las mismas.
- El uso de las TIC se aplica por parte del 82% de estas instituciones dando a conocer las características de los locales y los servicios ofrecidos aunque también suelen publicitarse en prensa y televisión con menor frecuencia (45%).
- Una de las principales fortalezas observadas bajo este esquema de operaciones esta constituida por el desarrollo progresivo de un posicionamiento en el mercado que genera, a corto plazo, una clara afiliación a la marca hasta llegar a convertirla en la primera opción en la mente del usuario (Top of mind)

Sin embargo, estos centros se han mantenido bajo la misma línea de atención desde sus inicios descuidando el aspecto preventivo laboral el cual debería complementar su accionar considerando que el mayor porcentaje de usuarios en estos lugares se desenvuelve bajo distintos entornos laborales. Es así como, entre las debilidades detectadas, comunes al menos al 80% de estas empresas, tenemos las siguientes:

- La ausencia de un Departamento de Medicina Laboral establecido como tal, el cual pueda mantener un contacto directo y personalizado con los mandos pertinentes en las empresas afiliadas. Solo se pudo constatar la presencia de un servicio de este tipo en una de las instituciones observadas.
- A pesar de contar con servicios complementarios básicos ninguno de los centros de atención médica tiene servicios completos que ofrezcan el soporte necesario en lo referente al manejo o diagnóstico de problemas laborales discapacitantes tales como, áreas de Fisioterapia bien equipadas, Servicios de Audiología, etc.
- En el 100% de los casos hay desinterés en la implementación de sistemas que permitan el manejo y detección de los trastornos Síquicos laborales (stress laboral).
- Manejo inadecuado e insuficiente de los datos generados por atención al usuario (común en el 72% de los casos)

En base a lo expuesto, consideramos que en el campo de Asesoría en Salud Ocupacional nuestro principal competidor es la Sociedad Ecuatoriana de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental (S.E.S.O) la cual cuenta con mucha experiencia en el área y mantiene una página Web muy bien desarrollada y explicita.

Dentro del campo de las empresas que ofrecen Asistencia Médica Convencional y que están incursionando en el área de la Salud laboral existen dos grandes competidores: Punto Médico Familiar y los centros médicos de Ecuasanitas.

En ambos casos, la infraestructura es muy buena, ofrecen servicios diversos y el respaldo que les ofrece el hecho de pertenecer a dos de las principales empresas de Asistencia Médica Prepagada del medio les permite mantener un volumen de atención fijo basado en el direccionamiento exclusivo de pacientes lo cual facilita la comercialización de nuevos productos.

De ahí que, por parte del Punto Médico Familiar, se está comenzando a desarrollar el negocio en este sentido administrando dispensarios médicos en empresas grandes y manejando las estadísticas obtenidas para elaborar los Programas de Salud Laboral pertinentes. Estos programas han tenido una buena aceptación en el medio empresarial (ver Anexo #11).

Un caso aparte constituye el servicio prestado por el Hospital del IESS el cual a pesar de ser muy completo en lo referente a infraestructura asistencial y diversidad de servicios complementarios sin costo alguno, mantiene una mala imagen en la mente del usuario debido a la atención despersonalizada, las listas de espera prolongadas y, por otra parte, las dificultades existentes para el acceso a los planes de asesoría en salud laboral por parte del empresario.

A continuación se muestra en la Tabla # 3 un cruce comparativo de las distintas variables consideradas en el Proceso de Observación de la Competencia en donde analizamos a los principales exponentes del servicio de Asesoría y Atención médica asistencial presentes en nuestro medio.

Los gráficos correspondientes a la tabulación estadística de estos datos y sus respectivos comentarios se muestran en el Anexo #2.

MATRIZ DE LA COMPETENCIA

INSTITUCION	CARACTERISTI CAS DE LA PROPIEDAD (1,2,3,)	UBICACIÓN	SERVICIOS OFERTADOS	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ORIENTADOS AL AREA DE SALUD LABORAL	PRECIOS	ESTRATEGIAS DE MERCADEO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	*PROPIA *FACILIDADES DE PARQUEO *MUY FUNCIONAL	DISPENSARIOS DISTRIBUIDOS EN TODOS LOS SECTORES DE LA CIUDAD	CONSULTA MEDICA BASICA Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO RADIOLOGIA	TERRES FISIOTERAPIA COMPLETO OFTALMOLOGIA AUDIOLOGIA SERV. MEDICINA LABORAL CON PLANES EMPRESARIALES CONTROL ESTADÍSTICO DE DISPENSARIOS EN EMPRESAS	SIN COSTO	*NO HAY PUBLICIDAD EXPRESA *USO DE LAS TIC NO ESTA ORIENTADO AL SECTOR SALUD *NO HAY CONVENIO CON ASEGURADORAS	*AMPLIA INFRAESTRUCTURA *SERVICIOS SIN COSTO EN CUALQUIER ESPECIALIDAD	*MALA IMAGEN EN LA MENTE DEL CONSUMIDOR *LISTAS DE ESPERA PROLONGADAS *SERVICIO DESPERSONALIZADO *DIFICULTADES PARA EL ACCESO A LA ASESORIA EN SALUD LABORAL
SOCIEDAD ECUATORIANA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL (SESO)	*ALQUILADA *BUENA ZONA DE PARQUEO *PLANTA BAJA	SUR	SERVICIOS DE ASESORÍA EN SALUD OCUPACIONAL ASISTENCIA TECNICA , CAPACITACION Y AUDITORIA	PLANES DE CHEQUEO MEDICO EMPRESARIAL ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE DISPENSARIOS	PAGO A CREDITO COSTO MODERADO A ELEVADO DE ACUERDO AL VOLUMEN DE EMPLEADOS A ATENDER	*EMISION DE BOLETINES TRIMESTRALES *CONTACTO CONTINUO CON EMPRESAS DE TODO TIPO A TRAVES DE PAGINA WEB MUY BUENA	*EXCELENTE PAGINA WEB *VASTA EXPERIENCIA EN EL CAMPO DE ASESORÍA *PIONEROS EN EL SECTOR DE SALUD OCUPACIONAL *CONVENIOS CON ASOCIACIONES INTERNACIONALES *RETROALIMENTACIÓN CONTINUA POR MEDIO DE LOS BOLETINES	*NO OFRECE ATENCION MEDICA ASISTENCIAL POR CARECER DE INFRAESTRUCTURA *LA TERCERIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO Y RADIOLOGICOS, QUE SE OFRECE PARA LOS CHEQUEOS, INCIDE EN SU COSTO
UNIDAD MEDICA MONCAYO	*PROPIA *NO HAY FACILIDADES DE PARQUEO *SI ES FUNCIONAL PARA EL ACCESO	CENTRO	*CONSULTA MEDICA BASICA LABORATORIO CLINICO Y RADIOLOGIA *CONSULTA CON ESPECIALISTAS FUERA DE LA UNIDAD	*SERVICIO DE TERAPIA RESPIRATORIA *SERVICIO DE MEDICINA LABORAL CON PLANES DE CHEQUEO MEDICO MUY LIMITADO TANTO EMPRESARIAL COMO INDIVIDUAL *NO PRESTA ASESORIA CONTINUA EN SALUD OCUPACIONAL	COSTO BAJO PAGO A CREDITO CONSULTA GENERAL 5 USD ESPECIALI DAD 10 USD	OCASIONALMENTE ANUNCIOS EN LA PRENSA NO TIENE PAGINA WEB NO HAY CONVENIO CON ASEGURADORAS	MANEJA PRECIOS BASTANTE BAJOS EN PLANES ELABORADOS PARA CHEQUEO MEDICO	*FALTA DE INFORMACION ACERCA DE SERVICIOS OFRECIDOS *INFRAESTRUCTURA INSUFICIENTE *DIFICULTADES DE PARQUEO *OFRECE ASESORIA MUY LIMITADA
CORPLITORAL S.A.	*PROPIA *NO HAY FACILIDADES DE ACCESO NI PARQUEO *PISO ALTO POCO FUNCIONAL	CENTRO	SERVICIOS DE LABORATORIO Y RADIOLOGIA CURSOS DE CAPACITACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	ASESORIA LIMITADA EN SALUD OCUPACIONAL PLANES PARA CHEQUEO MEDICO EMPRESARIAL	PAGO A CREDITO COSTO VARIABLE CONSULTA GENERAL 20 USD ESPECIALI DAD 25 USD	*NO HAY PUBLICIDAD EN MEDIOS CONVENCIONALES *NO HAY CONVENIOS CON ASEGURADORAS *TIENE PAGINA WEB MUY LIMITADA	RESPALDO DE UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA PRIVADA CONOCIDA EN EL MEDIO (CLINICA PANAMERICANA)	NO TIENE INFRAESTRUCTURA PARA ATENCION MEDICA ASISTENCIAL TIENE LIMITACIONES EN LA MAGNITUD DE LA ASISTENCIA OFRECIDA PAGINA WEB MUY POBRE

INSTITUCION	CARACTERISTI CAS DE LA PROPIEDAD (1,2,3,)	UBICACIÓN	SERVICIOS OFERTADOS	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ORIENTADOS AL AREA DE SALUD LABORAL	PRECIOS	ESTRATEGIAS DE MERCADEO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
GLOBAL TRAINERS S.A.	*ALQUILADA *FUNCIONAL EN PLANTA BAJA *FACILIDADES DE ACCESO	NORTE	CAPACITACION Y ASESORIA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	NO OFRECE SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES	EFFECTIVO POR ASESORIA PRECIOS MODERADOS DE ACUERDO AL VOLUMEN	*TIENE PAGINA WEB PERO MUY POBRE *NO REALIZA PUBLICIDAD *NO HAY CONVENIO CON ASEGURADORAS	OFRECE CAPACITACION A BAJO PRECIO	NO TIENE SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA CAPACITACION QUE OFRECE NO HAY UNA PROPUESTA BIEN DEFINIDA
CENTRO EMPRESARIAL MARBS QUALITY	*ALQUILADA *FACILIDADES DE PARQUEO *PLANTA BAJA FUNCIONAL	NORTE	ASESORIA Y CURSOS DE CAPACITACION EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL ASESORIA EN ACREDITACION PARA OSHAS 18001	NO OFRECE SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES	EFFECTIVO POR ASESORIA PRECIOS MODERADOS DE ACUERDO AL VOLUMEN	MANTIENE BUENA PAGINA WEB ORIENTADA A SERVICIOS Y BUEN MERCADEO NO REALIZA PUBLICIDAD EN MEDIOS CONVENCIONALES NO HAY CONVENIO CON ASEGURADORAS	VASTA EXPERIENCIA EN EL CAMPO DE LA ASESORIA EN SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD EN SALUD OSHAS 18001 PAGINA WEB MUY COMPLETA	NO OFRECE SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES NI PREVENTIVOS FALTA DE PLANES DE CHEQUEO NO HAY INFRAESTRUCTURA PARA COMPLEMENTAR ASESORIA
AVANTMED	*PROPIA *FACIL ACCESO PERO CON DIFICULTADES PARA PARQUEO	NORTE	SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL BASICO Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO RADIOLOGIA	*TERAPIA RESPIRATORIA *FISIOTERAPIA NO TAN COMPLETO *NO HAY AUDIOLOGIA *NO HAY SERVICIO EXPLICITO DE MEDICINA LABORAL	PAGO A CREDITO SEGÚN CONVENIOS CON ASEGURADO RAS CONSULTA GENERAL 20 USD ESPECIALI DAD 23 USD	PUBLICIDAD OCASIONAL EN PRENSA PAGINA WEB ESCUETA CON ERRORES DE ACCESO MANTIENE BUENOS CONVENIOS CON ASEGURADORAS	BUENOS CONVENIOS CON PREPAGAS	USO INEFICIENTE DE LAS TIC INFRAESTRUCTU RA LIMITADA POCA ORIENTACION AL PLANO LABORAL
MEDIKAL	*LOCAL ALQUILADO *MUY FUNCIONAL *BUENAS FACILIDADES DE PARQUEO	NORTE SUR	SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL BASICO Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO RADIOLOGIA	*TERAPIA RESPIRATORIA *FISIOTERAPIA NO TAN COMPLETO *NO HAY AUDIOLOGIA *SERVICIO DE OFTALMOLOGIA PROPIO *NO HAY SERVICIO EXPLICITO DE MEDICINA LABORAL PERO REALIZAN EXAMENES PRE, POST Y OCUPACIONALES CON EVALUACION PERTINENTE A EMPRESAS	PAGO EN EFFECTIVO PRECIOS BAJOS CONSULTA GENERAL 7 USD ESPECIALI DAD 15 USD	PUBLICIDAD FRECUENTE EN DIARIO PAGINA WEB ORIENTADA SOLO AL MERCADEO HAY CONVENIOS CON ASEGURADORAS Y PREPAGAS	PRECIOS BAJOS Y COMPETITIVOS COBERTURA EN SECTORES ESTRATEGICOS BUENOS CONVENIOS CON PREPAGAS BUEN TRABAJO PUBLICITARIO	NO TIENE UN DEPARTAMENTO DE MEDICINA LABORAL USO INSUFICIENTE DE LA PAGINA WEB NO TIENE UN SERVICIO DE AUDIOLOGIA

INSTITUCION	CARACTERISTICAS DE LA PROPIEDAD (1,2,3,)	UBICACIÓN	SERVICIOS OFERTADOS	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ORIENTADOS AL AREA DE SALUD LABORAL	PRECIOS	ESTRATEGIAS DE MERCADEO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CONTROL SALUD	LOCAL ALQUILADO FACILIDADES DE PARQUEO Y FUNCIONAL	NORTE SUR	SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL BASICO Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO RADIOLOGIA	*TERAPIA RESPIRATORIA *FISIOTERAPIA NO TAN COMPLETO *NO HAY AUDIOLOGIA *SERVICIO DE OFTALMOLOGIA PROPIO *OFRECE UN SERVICIO DE ADMINISTRACION DE DISPENSARIOS MEDICOS EN COLEGIOS, ESCUELAS Y OFICINAS	PAGO EN EFECTIVO PRECIOS BAJOS CONSULTA GENERAL 5 USD ESPECIALIDAD 10 USD	OCASIONALMENTE HACE PUBLICIDAD EN MEDIOS ESCRITOS PAGINA WEB ORIENTADA EXCLUSIVAMENTE AL MERCADEO CONVENIOS CON ASEGURADORAS	BAJOS PRECIOS EN CONSULTAS BUENA PAGINA WEB ORIENTADA AL MERCADEO	POCA ORIENTACION AL AREA LABORAL FALTA INFRAESTRUCTURA PUES LOS LOCALES SON PEQUEÑOS AREA DE FISIOTERAPIA LIMITADA
PUNTO MEDICO FAMILIAR	LOCAL ALQUILADO FACILIDADES DE ACCESO Y PARQUEO MUY FUNCIONAL	NORTE SUR	SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL BASICO Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO RADIOLOGIA	*TERAPIA RESPIRATORIA *FISIOTERAPIA NO TAN COMPLETO *NO HAY AUDIOLOGIA *SERVICIO DE OFTALMOLOGIA PROPIO *SERVICIO DE MEDICINA LABORAL BIEN ORGANIZADO *PLANES PARA CHEQUEO MEDICO EMPRESARIAL *ASESORIA BIEN ESTRUCTURADA EN SALUD OCUPACIONAL	FACILIDADES DE PAGO EN EFECTIVO Y A CREDITO VALORES COMPETITIVOS DE CONSULTA CONSULTA GENERAL O ESPECIALIDAD 20 USD PARTICULARES AFILIADOS 3 USD	PUBLICIDAD CONTINUA EN MEDIOS ESCRITOS Y TELEVISION FUERTE CONVENIO CON PREPAGA LIDER EN EL MERCADO NO TIENE PAGINA WEB	EXCELENTE Y BIEN ORGANIZADO SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL DEPARTAMENTO DE MEDICINA OCUPACIONAL BIEN ESTRUCTURADO BUENA CULTURA ORGANIZACIONAL ALIANZA CON EMPRESA PREPAGO MUY BUENA	FALTA DE PERSONAL PARA PROMOCIONAR ADECUADAMENTE LOS SERVICIOS DE ATENCION LABORAL ASISTENCIA EMPRESARIAL DEPENDE MUCHO DE LA INTERACCION CON OTROS PRESTADORES PARA LOS EXAMENES SERVICO DE FISIOTERAPIA INCOMPLETO
CENTRO MEDICO ECUASANITAS	LOCALES PROPIOS BUENAS FACILIDADES DE PARQUEO FUNCIONALES	NORTE CENTRO	SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL BASICO Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO RADIOLOGIA	*TERAPIA RESPIRATORIA *FISIOTERAPIA NO TAN COMPLETO *NO HAY AUDIOLOGIA *SERVICIO DE OFTALMOLOGIA PROPIO *NO HAY SERVICIO DE MEDICINA LABORAL PERO SI REALIZAN CHEQUEOS MEDICOS OCUPACIONALES EN EMPRESAS ASESORIA MINIMA EN SALUD OCUPACIONAL	FACILIDADES DE PAGO EN EFECTIVO Y A CREDITO VALORES COMPETITIVOS DE CONSULTA 15 USD PARTICULARES	PUBLICIDAD EN TELEVISION Y MEDIOS ESCRITOS PAGINA WEB BUENA ORIENTADA AL MERCADEO CONVENIO EXCLUSIVO CON PREPAGA	BUENA INFRAESTRUCTURA DIVERSIDAD EN ATENCION GENERAL MARCA RECONOCIDA EN EL MERCADO	NO ORIENTADA A LA ASESORIA EN SALUD LABORAL NO HA INCURSIONADO EN ADMINISTRACION DE DISPENSARIOS EN AREAS LABORALES

INSTITUCION	CARACTERISTI CAS DE LA PROPIEDAD (1,2,3,)	UBICACIÓN	SERVICIOS OFERTADOS	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ORIENTADOS AL AREA DE SALUD LABORAL	PRECIOS	ESTRATEGIAS DE MERCADEO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
S.A.M.O. SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA OCUPACIONAL	LOCAL PROPIO FACILIDADES DE PARQUEO MUY FUNCIONAL PLANTA BAJA	NORTE CERCA DE ZONA INDUSTRIAL	SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL Y DE ESPECIALIDAD LABORATORIO RADIOLOGIA TRASLADOS MEDIANTE AMBULANCIA PROPIA	LABORATORIO DE PRUEBAS AUDIOLÓGICAS IN SITU SERVICIO DE OFTALMOLOGIA IN SITU DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA COMPLETO, CON AMPLIAS Y FUNCIONALES INSTALACIONES SERVICIO DE PSICOLOGIA LABORAL DEPARTAMENTO DE MEDICINA OCUPACIONAL BIEN ESTRUCTURADO ASESORIA ADECUADA Y ELABORACION CONTINUA DE PLANES DE CHEQUEO	PAGO A CRÉDITO MEDIANTE DESCUENTO VIA ROL PAGO EN EFECTIVO VALORES DE CONSULTA BAJOS PRECIO PROMEDIO DE LA CONSULTA 10 USD GENERAL 15 USD ESPECIALI- DAD	PLATAFORMA EN LA WEB MUY BIEN ESTRUCTURADA PARA CONSULTA SOBRE TEMAS MEDICOS Y PLANES DE ATENCION CONVENIOS ESTABLECIDOS CON EMPRESAS DE ASISTENCIA MEDICA PREPAGA PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE CONSULTA FRECUENTE POR PARTE DEL EMPRESARIO VISITAS EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA	EXCELENTE INFRAESTRUCTURA MUY BUENA PLATAFORMA WEB ELABORACION Y APLICACIÓN DE INDICADORES AJUSTADOS A LAS ACTIVIDADES DE CADA EMPRESA DEPARTAMENTOS ORIENTADOS A LA ATENCION INTEGRAL DE LA PATOLOGIA LABORAL CAPACITACION CONTINUA DEL PERSONAL PAQUETES DE ATENCIÓN A PRECIOS MUY COMPETITIVOS	FUERZA DE VENTAS LIMITADA MENOR CAPACIDAD FINANCIERA PARA SOLVENTAR PERDIDAS INICIALES E IMPREVISTOS

14.2.- Entrevistas dirigidas a ejecutivos ubicados en puestos clave (potenciales Clientes)

Se entrevistó a directivos de 4 grandes empresas líderes en el entorno laboral a nivel Agroindustrial, Hospitalario y de Transporte pesado. También se entrevistó a directivos de 2 Pymes conocidas en el ámbito Inmobiliario y de aseguramiento vehicular. Esto nos permitió recoger variadas opiniones en relación a los distintos parámetros valorados. Estas impresiones se resumen a continuación:

- En el 83% de los casos se demostró interés por la salud del personal, siendo este aspecto mayor en relación directamente proporcional al grado de desarrollo de la empresa y al volumen de empleados. Mientras que en las pymes se cumple con lo mínimo necesario, exigido por la ley, para la cobertura en salud, en las empresas grandes, nos refiere la Dra. Sic. Samara Samaniego, se han elaborado verdaderos planes de atención en salud basados en el manejo juicioso de estadísticas lo cual permite hacer prevención en forma bastante efectiva (ver anexo # 4 y 5).

Cabe destacar que sólo el 50% de los entrevistados mantiene un verdadero y eficiente Sistema de Registro y Análisis estadístico de causales de Ausentismo y permisos.

- Sólo el 83% mantiene a su personal afiliado al Seguro Social; sin embargo, tanto las empresas grandes como las Pymes están optando por ofrecer una alternativa que permita obtener cobertura en salud más rápida, de mejor calidad, a un bajo costo y con cobertura familiar. Se han dado cuenta que, servicios de este tipo tienen aceptación dentro del personal y permiten generar una sensación de seguridad ante imprevistos.

En estas condiciones, usualmente las empresas grandes cubren los gastos generados por el pago de primas en un 50 a 100%. En el caso de las Pymes, la Ing. Martha Man Ging nos indicó que por el costo que ello implica, en el mejor de los casos, podría la empresa llegar a cubrir hasta un 50% del valor de la prima (ver anexo # 9).

- En lo referente al manejo de Accidentes laborales y emergencias suscitadas en las instalaciones de la empresa, solo en el caso de empresas grandes (67%) se indicó la existencia de planes de Contingencia diseñados para enfrentar en forma eficiente dichas situaciones no así en el caso de las Pymes en donde suele primar la improvisación ante eventos adversos lo cual, en muchas ocasiones ha generado el manejo inadecuado e ineficiente del mismo según nos refirió la Ing. Man Ging (ver anexo # 9).

En este sentido, la Dra. Samaniego nos indicó que en las dos principales empresas del grupo Nobis, el Ingenio Valdez y la Universal, existe un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional bien conformado (ver anexo#5).

Se pudo constatar que el 67% restante de las empresas no tiene Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Sólo el 50% de las empresas realiza chequeos médicos ocupacionales anuales, en especial las empresas grandes, los cuales son elaborados en base al análisis del perfil epidemiológico y de los factores de riesgo inherentes a cada área de trabajo. La Dra. Samaniego y la Sic. Ind. Martha Crespo nos indicaron que dicho estudio lo realiza el departamento de Recursos Humanos en conjunto con el personal médico de la empresa (ver anexo # 6 y 4). Posteriormente, el departamento médico se encarga de llevar a cabo el chequeo médico y entrega los resultados obtenidos a Recursos Humanos quienes desarrollan, en conjunto con el médico, las acciones a tomar durante el año.

Las Pymes (33%) no suelen ver como una necesidad importante la valoración médica anual cuando se maneja un número de empleados bajo según nos refirió el Ab. Juan Barrera Gallo directivo de Hunter.

- Por lo general, el conocimiento adecuado acerca de parámetros de Bioseguridad a mantener en las instalaciones de la empresa sólo se maneja en aquellas que mantienen un Departamento médico ya establecido no así en el caso de las Pymes (33%).

La Dra. Sic. Cinthya Navas nos indicó que ellos tratan este tema siempre con la asesoría externa pertinente para educar a su personal y lograr instaurar, en este sentido, una verdadera cultura organizacional (ver anexo # 7).

- A pesar de no haber obtenido una respuesta clara en lo referente al valor de la inversión realizada en salud por parte de las empresas (el 50% refirió desconocer el rubro exacto) solo el 17% indicó que era elevado. Podemos inferir que el gasto por parte de las empresas grandes con un sistema bien diseñado de control y seguimiento de enfermedades es elevado pero mantenido en esos niveles por los beneficios que conlleva (ver anexo # 6 y 5).

En el caso de las Pymes (33%), el gasto en salud tiende a ser mínimo y se sujeta al manejo de eventos aislados no referidos al Seguro Social. Sin embargo, en ciertas ocasiones, el manejo inadecuado de estos eventos ha generado gastos importantes e innecesarios tal como nos lo refirió a manera de anécdota la Ing. Martha Man Ging (ver anexo # 9).

- En el 100% de los casos, los descuentos por copago correspondientes al consumo de los servicios de salud privados suelen manejarse en forma eficiente por parte del Departamento de Recursos Humanos lo cual ha evitado la generación de malestares dentro del personal. En este sentido, la Sic. Ind. Martha Crespo nos indicó que la calidad de información suministrada por la empresa aseguradora acerca del producto ofrecido resulta un factor fundamental para el buen uso del mismo (ver anexo # 6).
- Si bien es cierto que las empresas grandes (67%) conocen acerca de los beneficios operacionales generados por los Programas de Certificación en calidad solo una de ellas ha mostrado interés en empezar un Proceso para obtener la Certificación de calidad en Seguridad y Salud Ocupacional OSHAS 18.001 (ver anexo # 5). El resto de empresas y, en especial, las Pymes no lo han considerado pues no encuentran un beneficio a corto plazo en este tipo de certificación (ver anexo # 9 y 8).

- El 50% de las empresas, con un Departamento médico bien estructurado, mantiene como norma la visita semanal a las distintas áreas de la compañía con el fin de brindar atención “in Situ” al personal y analizar las condiciones del área donde se desarrollan las labores. Dichas visitas se suelen realizar en conjunto con el personal de seguridad industrial (ver anexo # 4,5 y 6).

La Ing. ManGing nos indicó que en el caso de las Pymes no se suele realizar aquello por falta de personal médico en la empresa pero existe apertura hacia un servicio que permita suplir esta falta, al menos en forma ocasional (ver anexo #9).

- Los planes de salud que ofrecen actualmente las empresas de Asistencia Médica Prepaga han tenido una amplia aceptación por la posibilidad de cobertura extensible a la familia lo cual no ofrece el Sistema del Seguro Social. Por ello, el 83% de las empresas muestra apertura hacia estos servicios por las ventajas que pueden traer para el manejo inmediato y adecuado de calamidades domésticas (ver anexo # 4,6,9).

Finalmente, al interrogar acerca del interés por algunos de los productos que ofrecería nuestro centro de atención en salud ocupacional, tanto las Pymes como las grandes empresas coincidieron en las siguientes preferencias:

- Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación (100%)
- Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Psicología (100%)
- Coordinación Logística de emergencias (83%)
- Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional (100%)
- Todos los servicios complementarios en un solo lugar (83%)
- Evaluación de riesgos ocupacionales (100%)
- Pago a crédito para descuento posterior vía rol (100%)

Particularmente, las empresas grandes mostraron también interés en los siguientes productos:

- Acceso a pagina web actualizada continuamente (83%)
- Atención a familiares. Promociones por temporada (83%)
- Facilidades en pago de cirugías (83%)
- Asesoría directa en normas y certificación (83%)

14.3.- Entrevistas realizadas a personas con amplia experiencia en el área (potenciales competidores)

Los entrevistados en este campo correspondieron a dos clínicas privadas que están incursionando desde hace 11 años en el campo de la medicina laboral ofreciendo programas de Chequeo médico ocupacional y facilidades para medicina asistencial en sus instituciones. Un tercer entrevistado maneja el Departamento de Asistencia Médica Laboral de una empresa de atención Médica Prepaga. Este servicio esta mejor estructurado

y tiene una orientación muy profesional hacia el manejo pertinente de las necesidades de las empresas en este campo.

Resumimos a continuación los criterios expuestos sobre el manejo de este tipo de negocios en nuestro medio:

- Las clínicas vienen trabajando en este proyecto desde hace casi 11 años mientras que el servicio de Asistencia Médica Laboral lleva ya 5 años de labores con un repunte importante de sus operaciones en el último año (ver anexo # 11).
- Los planes ofrecidos por las clínicas apuntan exclusivamente al Chequeo médico Ocupacional básico con atención de tipo asistencial en las instalaciones de la clínica mientras que, según nos cuenta la Dra. Gloria Uribe, el Servicio ofrecido por el Departamento de asistencia médica laboral del Punto Médico Familiar consiste en la Administración integral de un Dispensario médico ubicado en las instalaciones de la empresa complementado con el manejo pertinente de todos los aspectos relacionados con el plano preventivo en salud respaldado, a su vez, por la prestación de servicios médicos asistenciales proporcionados por un centro médico convencional afiliado (ver anexo # 11).
- Todos concuerdan en que la apertura del mercado hacia servicios de este tipo ha sido muy difícil desde los primeros años pero en el transcurso de los últimos dos años se ha observado un aumento del interés por parte del empresario hacia los temas de salud laboral debido, en gran medida, a la adopción de una actitud más responsable para con su personal que vaya acorde con la reputación de su empresa en el mercado según nos refirió la Ing. Com. Shirley Montenegro (ver anexo # 13).
- Dentro de las principales barreras a vencer en el ingreso al mercado objetivo estas empresas han tenido que luchar contra la fuerte impresión generada por las empresas de asistencia médica prepaga puntualizando las diferencias con respecto a ese tipo de servicios ante el empresario. En forma similar, la Dra. Uribe nos indicó que ha sido necesario ajustar precios sin desmejorar la calidad para ofrecer un producto realmente competitivo y que sea eficiente a la hora de entregar los informes requeridos para elaborar los planes de atención (ver anexo #11). También se suele solicitar algún tipo de cobertura por parte del servicio hacia la familia del empleado.

Las principales exigencias del empresario con respecto al servicio ofrecido referidas por los entrevistados son: calidad en la atención (100%), puntualidad (33%) y cobertura familiar efectiva (33%).

- Mientras que las clínicas apuestan al ingreso en el mercado a través de una nutrida fuerza de ventas, el servicio de asistencia médica laboral del Punto Médico Familiar prefiere la atención personalizada y directa con el empresario para minimizar factores que generen malos entendidos en relación al alcance de los productos ofrecidos (ver anexo # 11). Las formas de pago de la fuerza de ventas usualmente va en el sentido de las comisiones lo cual obliga a extremar esfuerzos para captar clientes, sistema que tiende a generar ocasionalmente falsas expectativas en el cliente con el fin de concretar una venta.

- En lo referente a las estrategias de mercadeo, la Sra. Gabriela Alvarado nos comentó que las clínicas usualmente utilizan la promoción directa de sus planes de chequeo a través de anuncios en el periódico y, en forma frecuente, entre su cartera de clientes (ver anexo # 12). El servicio de asistencia médica laboral utiliza en forma exclusiva la promoción directa entre la cartera de clientes perteneciente a la empresa aseguradora a la cual pertenece.

En ambos casos, uno de los mejores medios de promoción de servicios ha resultado ser la presentación de charlas enfocadas en temas de Educación para la Salud realizadas en las instalaciones de la empresa y dirigidas al personal (100%) (ver anexo # 13 y 11). También se suelen realizar charlas informativas sobre los distintos productos ofrecidos dirigidas a los directivos de las empresas.

- Los servicios que han requerido mayor demanda por parte del empresario son los planes de chequeo médico (67%). Anteriormente, se interesaban sólo en los chequeos de tipo ocupacional anual pero en los últimos 5 años hay una demanda cada vez mayor por chequeos preocupacionales y de retiro.

En todos los casos, el empresario siempre exige mantenerles informados acerca de los resultados del chequeo y entregar un informe con las sugerencias pertinentes (ver anexo # 11).

- En forma complementaria, el 100% de los potenciales clientes solicitan alguna forma de atención periódica en las instalaciones de la empresa ya sea para la valoración de riesgos laborales como para la ejecución del chequeo médico (ver anexo 13 y 11).

Se ha observado un interés muy amplio en el mercado hacia la obtención de Certificaciones en salud Ocupacional (100%).

- Existe apertura limitada (33%) en el ambiente empresarial ante la posibilidad de utilizar las TIC como un medio de retroalimentación frecuente. El cliente está dispuesto a mantener canales de comunicación vía correo electrónico pero no parece estar muy consciente de las ventajas que conllevaría para el trabajo en conjunto el desarrollo de una plataforma en salud ocupacional que brinde solución inmediata a sus inquietudes independientemente del día o la hora de acceso (ver anexo #11).

Por ello, el 67% de los entrevistados no considera urgente invertir en este sentido aunque si lo consideran una necesidad a largo plazo.

Hasta que aquello suceda consideran importante no descuidar el proceso de retroalimentación continua con el cliente proveyendo boletines, información escrita, charlas e informes pertinentes (ver anexo #13).

15.- CONCLUSIONES

Una vez obtenidas las impresiones de ambos grupos de entrevistados, tanto del cliente potencial como de los expertos en el tema, y habiendo realizado el análisis comparativo de las principales instituciones ofertantes del servicio en nuestra ciudad correlacionamos estos datos con las expectativas que habíamos establecido en relación a los objetivos del estudio, en base a lo cual hemos obtenido las siguientes conclusiones:

1. Al ser consultados en forma directa, el 67% de los ejecutivos clave expresaron un interés cada vez mayor hacia servicios que le permitan conocer el perfil epidemiológico de sus empleados y la evaluación de riesgos por área de trabajo. Sin embargo, esto es más notorio en las empresas grandes las cuales destinan un rubro importante para los gastos en salud mientras que en las Pymes (33%), el interés solo radica en la valoración básica necesaria para cumplir con los requerimientos vigentes por ley.

En base a eso, se puede inferir que el gerente de pequeñas y medianas empresas no tiene muy en claro los beneficios que acarrea el concepto de Asesoría continua en Salud Ocupacional para el ahorro a largo plazo de costos generados por Ausentismo ocasionado por enfermedad.

Pudimos observar que, en este aspecto, el servicio ofrecido por el 91% de las empresas evaluadas fue muy escueto limitándose al desarrollo y aplicación de planes de chequeo médico sin realizar el seguimiento y análisis pertinente de los casos.

Es necesario estimular e informar profesionalmente al empresario, de ahí que, el S.A.M.O., a través de las funciones del Departamento de Medicina Ocupacional, cubrirá estas falencias latentes del sistema actualmente utilizado mediante el análisis responsable del entorno laboral, la aplicación oportuna de las campañas de chequeo empresarial y el desarrollo de Programas de atención preventiva in situ complementados con la Asesoría continua en el tema.

2. Ante los problemas percibidos en la estructura y funcionamiento de las instituciones públicas y gubernamentales pertenecientes al área de la salud, los empresarios tienen la disposición a brindar cobertura adicional a su personal con planes de asistencia médica privados (67%) debido a la calidad de servicio demostrada por los mismos y el ahorro en cobertura de gastos que genera.

Sin embargo, a pesar de estos beneficios generados en el plano asistencial, el costo del servicio sigue siendo un factor decisivo para la entrada en la empresa; así lo demuestra el hecho de que la mayor fortaleza por la que se inclinan las empresas a la hora de competir son los precios bajos (45% del total) .

De esta manera, ello explica la dificultad en la aceptación de un servicio que a más del aspecto preventivo no se respalde con la atención básica asistencial en un centro médico que la complementa.

Es decir, si hay dificultades para justificar un beneficio no tangible al actuar sobre una población aparentemente sana (prevención), la aceptación del servicio será más

difícil si no se puede ofrecer en forma complementaria atención asistencial convencional.

En este sentido, al contar con la infraestructura necesaria, el S.A.M.O. podrá manejar el costo del servicio de tal forma que se pueda aplicar flexibilidad en cuanto a las formas de pago. Es así como surgen algunas alternativas atractivas para ofrecer al mercado en este tema:

En lo referente al tipo de pago por atención en consulta, éste variaría dependiendo de la condición del usuario ya sea "Afiliado" o "particular". En el caso de usuarios "particulares" se manejaría la modalidad de pago por prestación ofertando precios competitivos y descuentos por temporada, mientras que, los afiliados al sistema tendrían cupos de crédito a ser efectivizados dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al de la prestación.

Este pago diferido podría ser descontado vía rol por parte de la empresa afiliada previo consentimiento del usuario. La categoría de afiliado se obtendría por medio de un mecanismo de prepago anual para ingreso al sistema de la institución siendo, dicha cuota, cubierta por el patrono o por el usuario.

Los servicios de tipo quirúrgico, tales como intervenciones quirúrgicas mayores y de emergencia, que ameritan del uso de la infraestructura ofrecida por las clínicas afiliadas serían canalizados bajo la forma de paquetes que incluyan todos los gastos unificados los cuales podrían ser cancelados mediante pagos mensuales previos al acto quirúrgico, en el caso de intervenciones electivas, o posteriores a la intervención, en el caso de las intervenciones emergentes.

Los servicios de consultoría se negociarían en forma directa con la empresa interesada dependiendo de la gama de productos a los que se desee tener acceso considerándose como forma de pago una tasa fija a ser cancelada cada fin de mes.

Finalmente, las prestaciones dirigidas específicamente al análisis del perfil epidemiológico del personal de la empresa y el consecuente desarrollo de los programas de prevención en salud y Bioseguridad que resultaren necesarios, se comercializaran directamente con los mandos directivos en base a la magnitud de la actividad a realizar.

3. Según lo refiere el grupo de expertos (en el 100% de los casos), el empresario siempre exige información continua acerca de los resultados del chequeo médico realizado así como un informe con las sugerencias pertinentes.

Este detalle respalda la importancia que implica el hecho de poder mantener buenos canales de comunicación con el empresario y sus empleados lo cual se convierte en uno de los factores que hace la diferencia en el servicio, pues de su efectividad dependerá el mantenimiento de la cartera de clientes.

Dicha efectividad radica en un buen proceso de retroalimentación continua que puede ser mantenido por algunas vías (boletines, revistas, call center, correo electrónico, visitas) y debe ser monitorizado continuamente. En este sentido, sólo el

33% del grupo de expertos prefiere utilizar vías de comunicación tecnológicas (Internet) mientras que el resto prefiere hacerlo en forma convencional.

El 82% de empresas de la competencia subutilizan sus páginas web al no variar la información con frecuencia y no establecer temas que interesen y atraigan al empleador (dato obtenido de la Observación de la Competencia). He aquí otra oportunidad de ingreso en un mercado en expansión.

4. Es útil, en este punto, recalcar la importancia que emerge del uso juicioso de las TIC para agregar valor al servicio ofertado. No hay mejor forma de llegar, en un nivel gerencial, a los clientes potenciales y satisfacer continuamente a los ya afiliados; es así como, del grupo de empresas de la competencia observadas, el 82% ha desarrollado su presencia en la web con páginas orientadas exclusivamente al mercadeo.

Es muy probable que, la falta aparente de interés dentro del mercado con respecto al uso de páginas web comunicada por el 66% del grupo de expertos, radique en la ausencia de una plataforma profesional que informe en forma continua sobre aspectos de atención en salud laboral y así, estimule su uso frecuente.

En base al análisis que hace sobre el tema, la Dra. Gloria Uribe llega a identificar el tema de la diversidad de actividades laborales como el parámetro clave a ser tomado en cuenta en el desarrollo de una buena plataforma web orientada al manejo de la Salud Ocupacional. Es en este aspecto en que el S.A.M.O. enfoca la concepción del producto que se va a ofrecer en el plano tecnológico para hacer mas atractiva la oferta del servicio.

5. Aunque dentro del grupo de Pymes no se refirió la existencia de Planes de Contingencia, el 83% de los potenciales clientes entrevistados mostraron su interés en la posibilidad de obtener asesoría en este sentido para manejar en forma eficaz las emergencias que se suscitaran.

El grupo de expertos coincidió en un 100% acerca del requerimiento por parte de sus clientes con respecto a la necesidad de periodos de atención médica en las instalaciones de la empresa como parte del servicio conferido para solventar, especialmente, la atención adecuada de accidentes laborales o patologías graves de inicio súbito.

El manejo adecuado de este tema, al elaborar y establecer Planes de Contingencia de acuerdo a las necesidades específicas de cada empresa, puede permitir el ingreso de nuestro servicio al grupo de las Pymes y grandes empresas impulsando, en forma consecuente, otros productos de nuestra línea.

6. El mercado objetivo muestra poco interés por acceder a las Certificaciones de Calidad en Salud Ocupacional, tanto a nivel de empresas grandes como de Pymes. Sólo una (17%) ha iniciado el proceso de Certificación pertinente.

Por otra parte, los expertos en el área concuerdan en un 100% sobre el interés existente entre sus distintos clientes por conocer acerca de las ventajas que traen consigo estas certificaciones.

Concluimos entonces que para el mercado objetivo el costo del Proceso de Certificación no se justifica todavía en relación a los beneficios generados debido a la falta de información veraz y precisa proporcionada sobre el tema, en especial, en el caso de las grandes empresas. Es decir, existe el interés pero no la motivación o asesoría adecuada para facilitar el proceso.

Entre los varios temas en que soporta su servicio de asesoría en Medicina Ocupacional, el S.A.M.O. ha tomado muy en cuenta el descuido por parte de la Competencia con respecto al trato del tema de las Certificaciones de calidad en Salud, aspecto que a corto plazo será condición ineludible para lograr la apertura de interesantes relaciones comerciales a nivel internacional, especialmente por parte de las grandes empresas.

7. Se obtuvieron apreciaciones muy satisfactorias acerca de los productos que se ofertarían por parte de nuestra empresa (83% de los potenciales clientes expresaron su preferencia por los servicios que les ofrecimos), en especial lo concerniente al aspecto de la valoración y manejo del componente Psíquico del personal relacionado con el Stress Laboral (100% de aceptación), la implementación de servicios complementarios eficientes tales como el Departamento de Medicina Laboral, el Servicio de Fisioterapia, el Departamento de Audiología (100%).

También hubo mucho interés (100%) en la posibilidad de mantener un proceso de Retroalimentación continua hacia el empresario basado en los datos obtenidos del comportamiento epidemiológico registrado tanto en las atenciones del personal en el centro médico como en las instalaciones de la empresa (chequeos) y de la evaluación pertinente del nivel de riesgo ocupacional.

16.- RECOMENDACIONES

A pesar de existir una gran cantidad de centros médicos y Servicios de salud en nuestra ciudad y, aunque existe apertura empresarial en aumento hacia los servicios de salud laboral, nos ha sorprendido la falta de empresas médicas que nutran ese nicho de mercado en forma eficiente.

Ante esta realidad consideramos que existe una opción de ingreso muy buena en un mercado todavía no muy explotado en este aspecto para lo cual bastaría afinar ciertos puntos del servicio a ofrecer, tales como:

- Afianzar desde un inicio la sensación de respaldo conferida por el servicio a través del desarrollo de una plataforma web que sea la carta de presentación ante el cliente y genere, mediante la actualización continua de la misma, aquella sensación de confianza necesaria para hacer uso del resto de los productos (chequeos médicos, asesoría, atención asistencial).
- Fortalecer aquellos puntos no ofertados por la competencia y que, al final hacen la diferencia en el momento de la toma de decisiones, tales como el área de Fisioterapia de última generación, el servicio de Audiología, el departamento de Psicología, las facilidades para los pagos a crédito vía descuentos por rol.

- Mantener la comunicación personal en todo momento con el seguimiento adecuado de cada caso permitirá crear un valor agregado insustituible.
- Enfocar el servicio bajo una óptica distinta en el caso de la oferta realizada a las Pymes, las cuales por lo estrecho del rubro destinado a este campo podrían desistir fácilmente de tomar todo el paquete.
- Afianzar en la mente del cliente la imagen de un servicio serio con una fuerte cultura organizacional profesionalmente orientada al control y cuidado de la Salud Ocupacional mediante la capacitación continua del personal propio.
- Promocionar planes que resulten especialmente atractivos para el entorno familiar del empleado.

Restará iniciar el análisis administrativo y económico pertinente para poder determinar la rentabilidad de este proyecto el cual, según el análisis de factibilidad realizado ha resultado ser prometedor.

ANEXOS



ANEXO # 1

MAESTRIA EN GERENCIA HOSPITALARIA III PROMOCION

Formato para evaluación de datos obtenidos de la Observación directa de servicios ofrecidos por la competencia

Nombre de la Empresa:

Dirección:

1.- Facilidades de parqueo

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

2.- Tipo de propiedad

Propia ☐

Alquilada ☐

3.- Funcionalidad

planta baja ☐

piso alto ☐

mixto ☐

4.- Ubicación

Centro ☐

Norte ☐

Sur ☐

Urbano marginal ☐

5.- Servicios ofertados

Consulta médica básica SI ☐ NO ☐ m,p,g ☐ m,p,g,c,t ☐

Consulta con especialistas SI ☐ NO ☐ en el propio local ☐
en consulta privada ☐

Laboratorio Clinico SI ☐ NO ☐ Propio ☐ Prestación Externa ☐

Radiología SI ☐ NO ☐ Propio ☐ Prestación externa ☐

Ecosonografía SI ☐ NO ☐ Propio ☐ Prestación externa ☐

6.- Disponibilidad de servicios Complementarios orientados al área de salud laboral

Servicio de TERRES SI ☐ NO ☐

Departamento de Fisioterapia SI ☐ NO ☐

Propio ☐ Prestación externa ☐
Completo ☐ Semicompleto ☐

Servicio de Oftalmología SI ☐ NO ☐

Propio ☐ Prestación Externa ☐

Servicio de Audiología SI ☐ NO ☐

Propio ☐ Prestación Externa ☐

Servicio de Medicina Laboral SI ☐ NO ☐

Planes para chequeo médico ☐ Empresarial ☐ Individual ☐

Asesoría en Servicios de salud Ocupacional SI ☐ NO ☐
TIPO

7.- Precios

Formas de pago Efectivo ☐ Crédito ☐

Rangos por Consulta medica

Básica

Menos de 5 USD ☐

5 a 10 USD ☐

10 a 20 USD ☐

Mas de 20 USD ☐

Especialidad

Menos de 5 USD ☐

5 a 10 USD ☐

10 a 20 USD ☐

Mas de 20 USD ☐

8.- Estrategias de Mercadeo

Publicidad SI ☐ NO ☐ TIPO _____

Uso de las TIC SI ☐ NO ☐ TIPO _____

Convenios con aseguradoras SI ☐ NO ☐

PREPAGAS ☐ POLIZAS ☐

Plan propio ☐ Individual ☐ Empresarial ☐

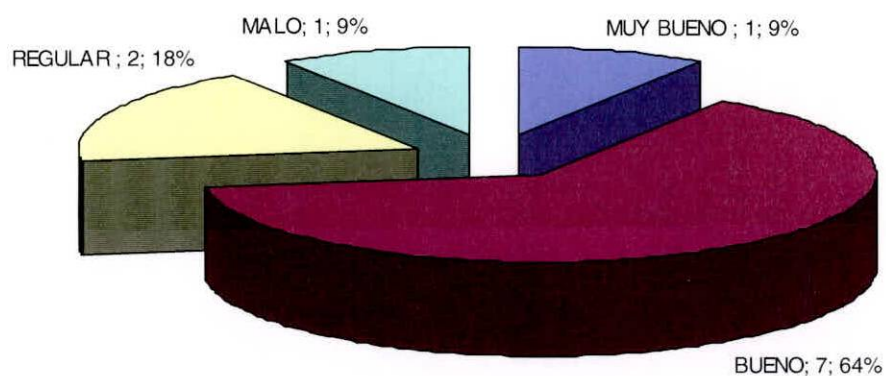
9.-Fortalezas

10.- Debilidades

ANEXO 2

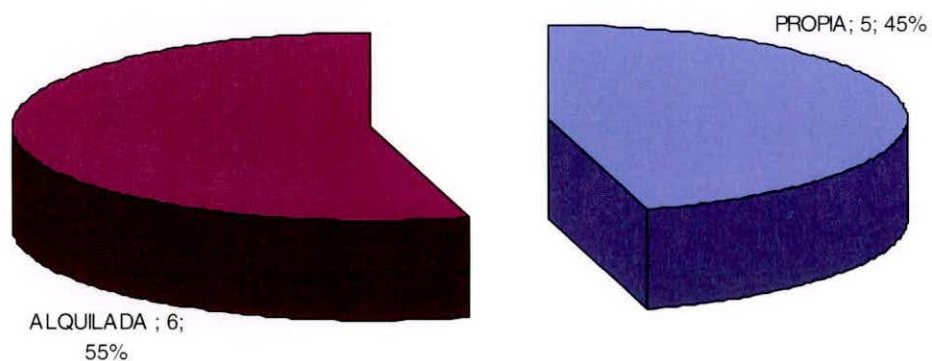
Resultados de la Observación de la Competencia

Gráfico 2
Oferta de Parqueo



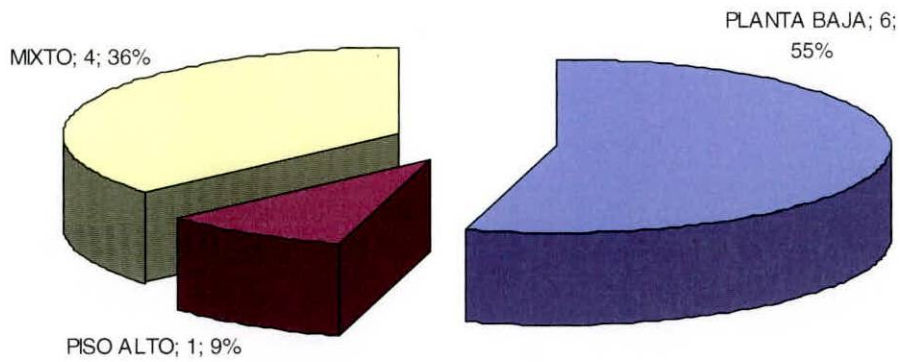
Considerando la importancia del acceso, el 73% (8) de las instituciones ha intentado brindar facilidades para el mismo manteniendo buenas áreas de parqueo

Gráfico 3
Tipo de Propiedad



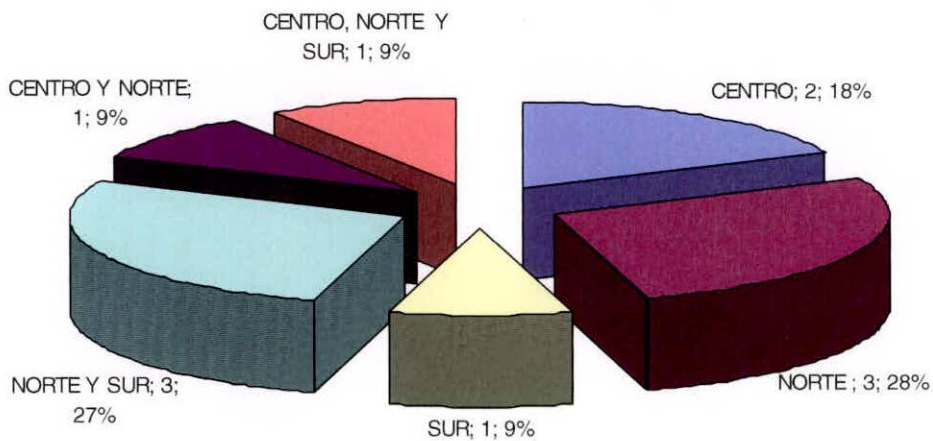
El 55% (6) de los locales del total de empresas (11) son alquilados lo cual dificulta realizar las adecuaciones necesarias en la infraestructura de acuerdo a los requerimientos que se presentaren

Gráfico 4
Funcionalidad del local



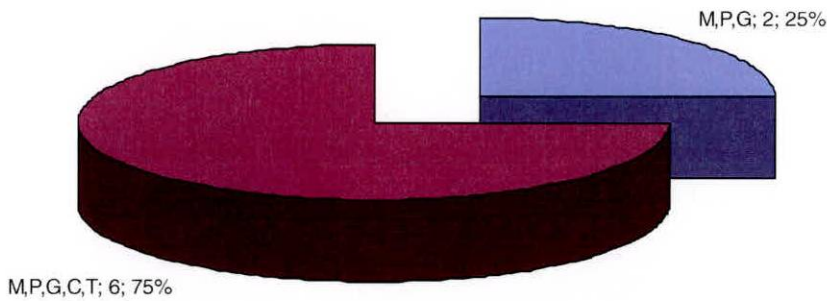
El 55% (6) de los locales (11) son funcionales pues al estar en planta baja se evitan las dificultades de acceso

Gráfico 5
Ubicación de los puntos de atención



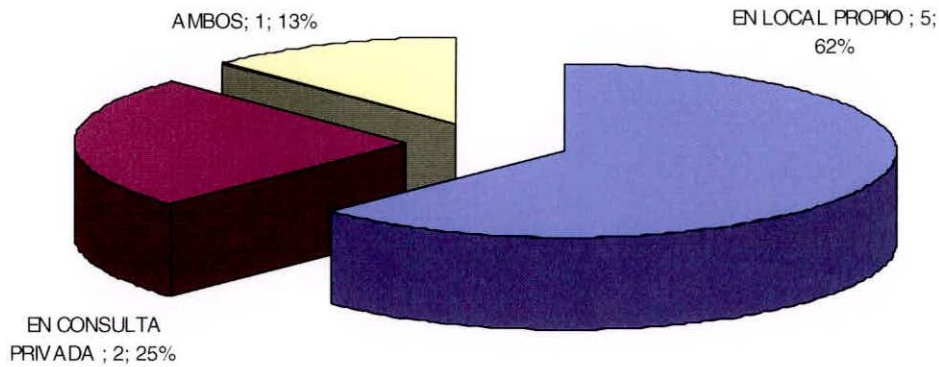
El 72% (8) de los locales de atención (11) están ubicados en el norte de la ciudad.
Cabe destacar que el 45% (5) de las instituciones observadas mantiene más de un local de atención lo cual hace referencia a su plena intención de prestar las facilidades de acceso pertinente.

Gráfico 6
Consulta Médica Básica



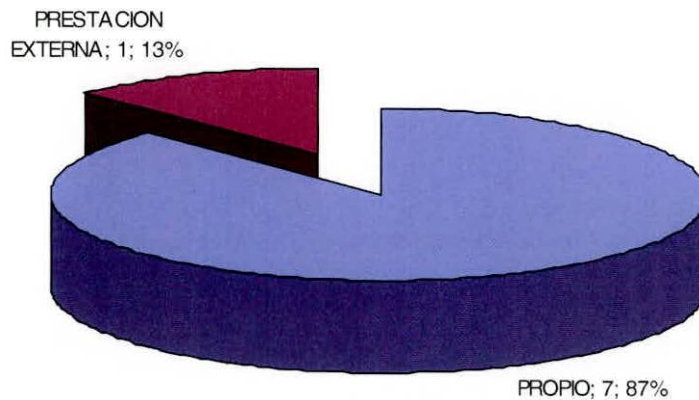
Tan solo 8 (72%) empresas de las observadas (11) ofrecen un Servicio de atención Médica asistencial complementaria, de ellas el 75% (6) cuenta con todas las especialidades básicas como parte de sus planes de atención

Gráfico 7
Consulta por especialidades



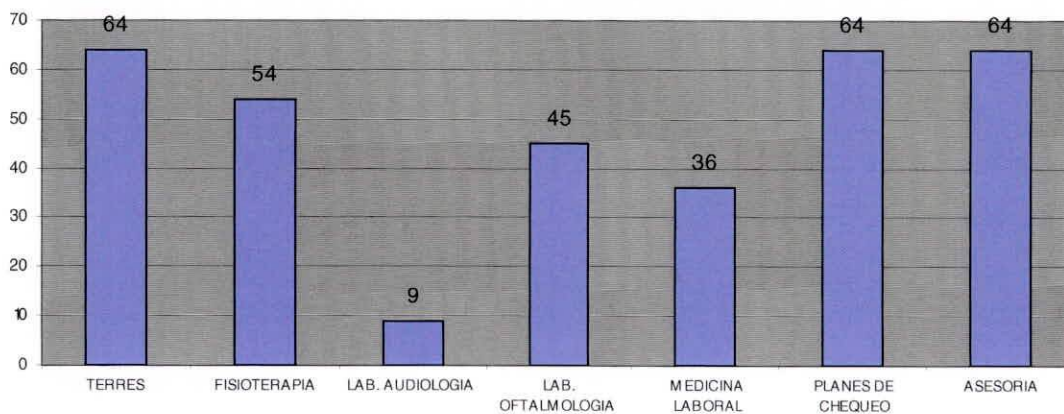
El 62% (5) de las 8 instituciones que ofrecen el servicio de atención médica muestra su interés por mantener al paciente y por ello han logrado brindar consulta por parte de especialidades de menor índice de referencia en sus propios locales.

Gráfico 8
Servicios Complementarios ofertados



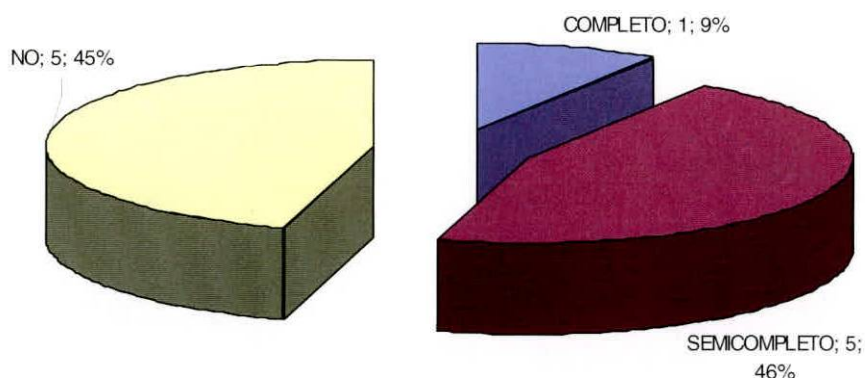
El 87% (7) de las instituciones médicas son propietarias de sus servicios de laboratorio clínico, radiología y ecosonografía manteniéndolos en sus propias instalaciones

Gráfico 9
Oferta de Servicios Complementarios en Salud laboral
Valores porcentuales (n=11)



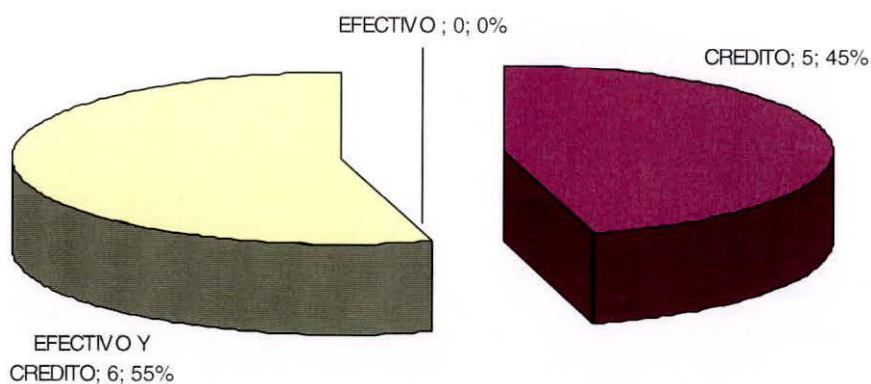
Del total de 11 empresas, el 64% maneja como parte de sus productos, planes de chequeo empresarial y asesoría laboral pero muy pocas (36%) tienen definido un departamento de Medicina laboral que pueda dar el adecuado sustento profesional a estos planes. Además menos del 50% cuenta con laboratorios de Audiología y Oftalmología.

Gráfico 10
Oferta del Servicio de Fisioterapia



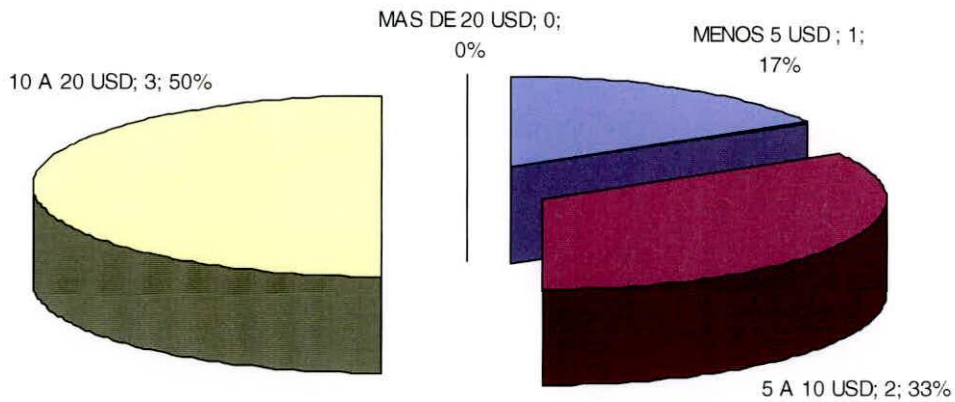
Poco más de la mitad (55%, 6) del total de 11 cuenta con Servicio de Fisioterapia pero, de éstas, el 83% (5) no tienen todo el arsenal terapéutico, necesario en este servicio, para ofrecer un tratamiento completo en esta área

Gráfico 11
Forma de Pago



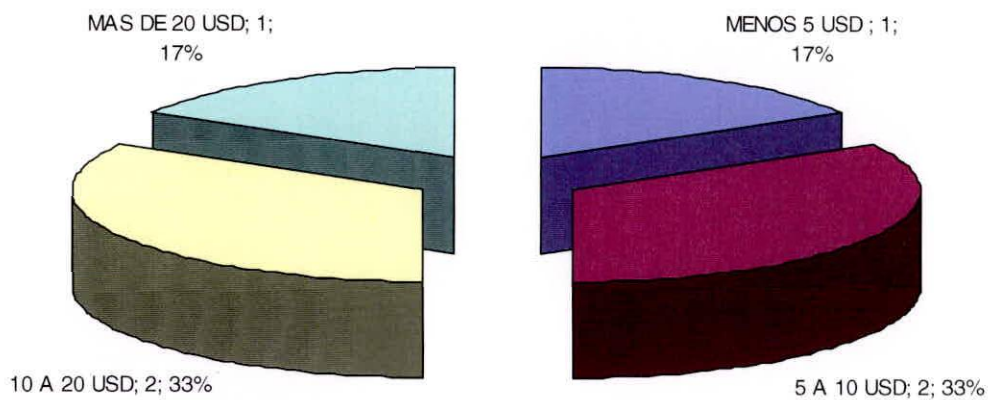
El 100% (11) acepta pagos a crédito usualmente manejando la modalidad de descuento posterior vía rol, mientras que sólo un 55% (6) acepta también la posibilidad de pagos en efectivo al realizar la prestación.

Gráfico 12
Costo de consulta médica básica



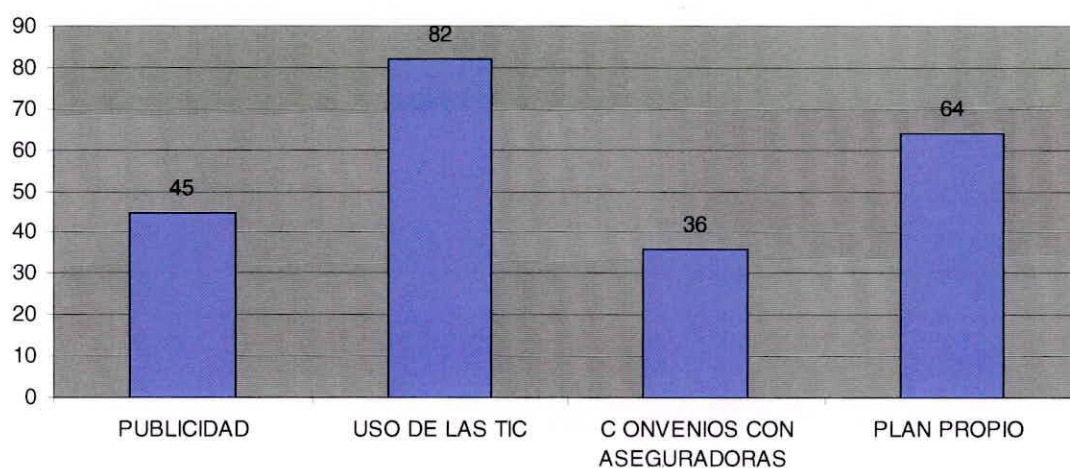
Se obtuvieron datos sobre costo de consulta en 6 (75%) de las 8 instituciones prestadoras de servicios médicos. En ellas, el valor de la consulta médica básica, en el 50% (3) de los casos, se mantiene entre 10 y 20 USD y en sólo un caso (17%) el valor no llega a exceder los 5 USD

Gráfico 13
Costo de Consulta Médica por especialidad



De las 6 empresas que ofrecieron información sobre el valor de consultas, en el 50% (3) de los casos, las consultas médicas prestadas por especialidades de segunda línea tienden a ser más onerosas en la mitad de los casos manteniéndose en el 50% restante valores por debajo de 10USD

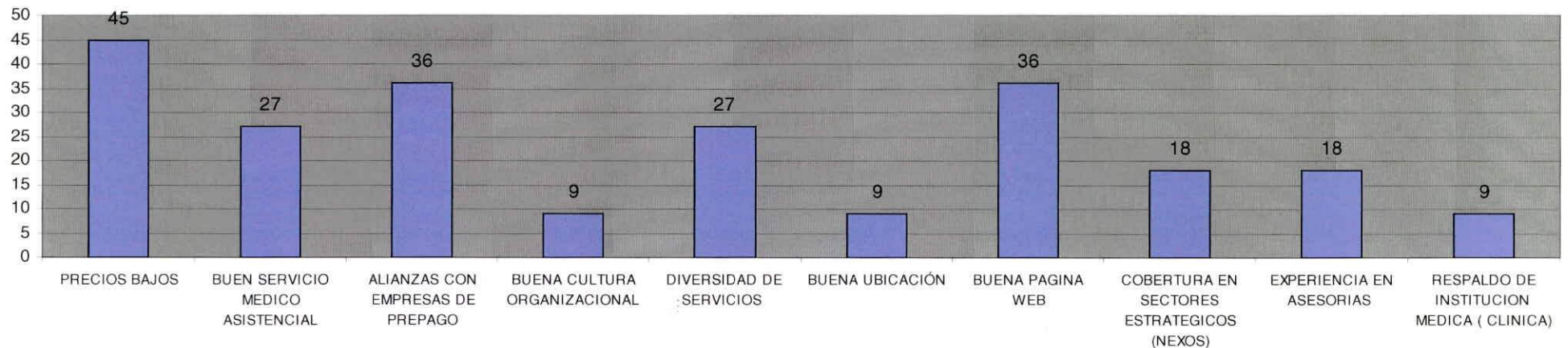
Gráfico 14
Estrategias de Mercadeo
Valores Porcentuales (n=11)



El 82% de las instituciones mantiene páginas web orientadas casi exclusivamente al mercadeo sin mayor información sobre temas médicos y productos de interés.

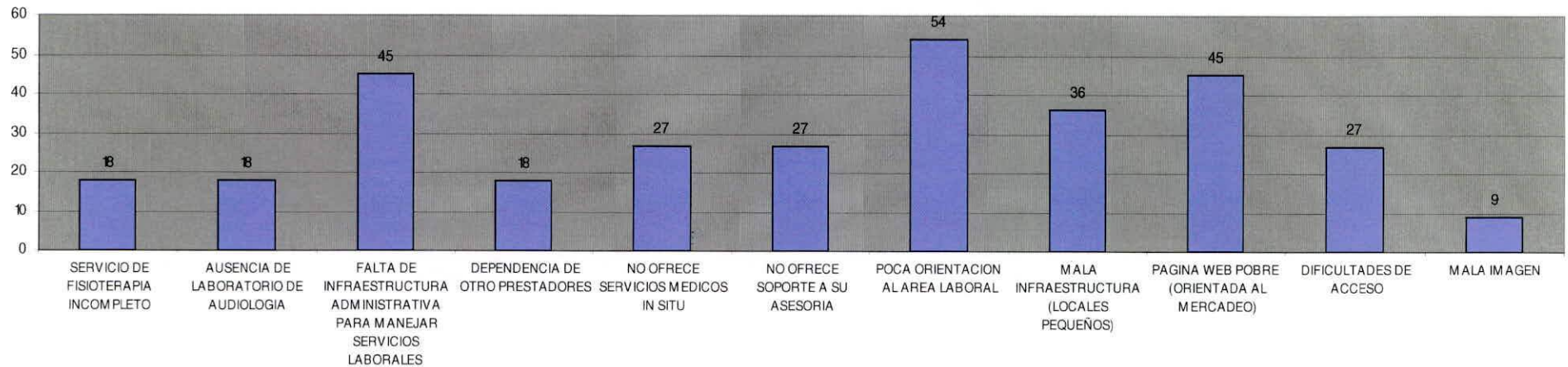
Muy pocas (36%) mantienen convenios con empresas de seguros; sin embargo, un importante 64% han elaborado sus propios planes de atención siendo éstos sus productos clave.

Gráfico 15
Fortalezas de la Competencia
Valores Porcentuales (n=11)



- Al menos en lo referente a la atención brindada en especialidades médicas básicas, una gran parte (45%) de las instituciones opta por ofrecer precios bajos en sus servicios.
- En algunos casos (36%) una página web bien estructurada permitirá mantener buenos canales de comunicación .
- Pocas instituciones basan su fortaleza en el grado de experiencia en asesoría laboral (18%) y en un buen servicio médico asistencial (27%)
- El S.A.M.O. tiene como fortaleza principal su excelente Cultura Organizacional, aspecto muy poco considerado por la competencia (9%).
- Esto implica un compromiso, por parte de sus integrantes, para brindar un excelente Servicio médico asistencial, desarrollar medidas de asesoría eficiente en Medicina Laboral e implementar la diversidad de servicios Complementarios necesarios para hacer la diferencia en cuanto a rapidez y eficiencia en el diagnóstico y tratamiento de la patología laboral.
- Eficiente servicio con precio justo y respaldado por una verdadera plataforma de información sobre medicina Laboral desarrollada en la Web aplicable a los tipos de actividad laboral propios del medio. Es ahí donde se explotará la falta de visión de la competencia.

Gráfico 16
Debilidades de la Competencia
Valores Porcentuales (n=11)



Una gran parte de las instituciones (45%) no cuenta con la infraestructura necesaria para administrar y manejar servicios laborales, ello se basa en que la mayoría (54%) no tiene orientación plena hacia la verdadera cobertura de la salud laboral en el desarrollo de sus servicios.

En este sentido, se justifica que el 45% hayan desarrollado una página web escueta orientada exclusivamente al mercadeo.

El S.A.M.O. ha considerado estos puntos débiles de la competencia y los ha ido puliendo hasta incluirlos dentro de su estructura, ya mejorados, como fortalezas; sin embargo, ello implica una inversión monetaria realmente importante que constituye su principal debilidad puesto que la capacidad financiera de esta naciente empresa no le permitiría solventar pérdidas iniciales serias e imprevistos. Este punto se torna mas complicado al considerar que se piensa iniciar con una fuerza de ventas muy limitada.



ANEXO # 3

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo. (Clientes Potenciales)

Propósito: conocer la actitud del ente empresarial hacia los siguientes puntos

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa ¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional? ¿Cómo manejan los eventos o permisos? ¿Quiénes son los responsables? ¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan? ¿Por qué? ¿les gusta a los empleados?

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos? ¿Cómo lo hacen?

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados? ¿Quién lo realiza? ¿Quién define qué hacer?

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?. ¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago? ¿Les ha creado conflictos?

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador? ¿Existe apoyo en el caso de “calamidades domésticas”?

9.- Preferencia por servicios

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación					
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicologia					
Coordinación Logística de emergencias					
Asesoría directa en normas y certificación					
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folleteria) Bioseguridad.					
Acceso a pagina web					
Servicio call center					
Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional					

Todos los servicios complementarios en un solo lugar					
Evaluación de riesgos ocupacionales					
Pago a crédito para descuento posterior vía rol					
Facilidades en pago de cirugías					
Atención a familiares. Promociones por temporada					



ANEXO # 4

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo

Entrevista realizada a la Lcda. Samara Samaniego Gálvez, Gerente de Recursos Humanos del Consorcio Nobis, sobre temas concernientes al manejo del área de Salud Laboral en Universal Sweet Industries (La Universal)

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa ¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional?

Sí, debido a que uno de los compromisos que maneja el Consorcio Nobis es la Responsabilidad Social para con sus colaboradores y familia, ello implica el control de enfermedades originadas en la empresa y la exposición de Charlas de Salud dirigidas al personal sobre la base del análisis de las patologías detectadas.

¿Cómo manejan los eventos o permisos?

Los permisos por enfermedad son emitidos por el Dispensario médico y luego manejados estrictamente por el personal de Recursos Humanos, realizando el seguimiento pertinente en base a la frecuencia de ausentismo registrado por área.

¿Quiénes son los responsables?

El Departamento de recursos Humanos quien coordina los datos emitidos por el Dispensario Médico y determina las acciones a realizar, ya sea visitas a domicilio o charlas de educación para la salud, en conjunto con el personal del Dispensario médico y Seguridad Industrial.

¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

Son manejadas directamente por el Departamento de Recursos Humanos en base a los informes emitidos por el personal del Departamento médico y luego analizadas en conjunto en el Comité de Salud y Seguridad de la empresa para tomar las decisiones pertinentes.

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

Sí, siempre se toma en cuenta el área donde se realizan las labores correlacionando aquello con los registros de atención en dispensario para detectar tempranamente cualquier tipo de enfermedad originada por la actividad realizada. Aquello es complementado con las rondas realizadas por el personal de Seguridad Industrial y comentado en las reuniones del Comité.

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan?

El personal se encuentra afiliado al Seguro Social y , en forma complementaria, la empresa mantiene un convenio de afiliación con una empresa de Asistencia Médica Prepaga.

¿Por qué?

La afiliación con el IESS permite cumplir con el deber patronal y ofrece un servicio gratuito solo aplicable al afiliado mientras que el servicio de Pre pago permite ofrecer un servicio de atención en salud de mejor calidad, mas eficiente, con un bajo costo y extensible a familiares cercanos. Este servicio también ha permitido el manejo logístico más eficiente de los accidentes laborales.

¿les gusta a los empleados?

Sí, los trabajadores se sienten cómodos con el servicio ofrecido por la Pre paga.

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

Una parte de los empleados cancela la mitad de la prima , en otro porcentaje del personal mas antiguo, la empresa cancela el 100% del costo de la prima

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos?

Sí, desde hace dos años se ha venido estableciendo, en conjunto con el área de Seguridad Industrial y el Dispensario médico un Reglamento de seguridad e Higiene para el personal en donde se estipulan los pasos a seguir en caso de accidentes el cual incluye datos sobre el traslado pertinente, los lugares de referencia y la asignación de responsabilidades por áreas para la comunicación oportuna de eventos.

¿Cómo lo hacen?

Al presentarse un accidente o evento laboral adverso el paciente es trasladado al Dispensario médico de la empresa. Una vez valorada la situación, el médico define la necesidad de traslado y solicita el Servicio de Ambulancia ofrecido por la Pre paga comunicando al Departamento de Recursos Humanos para realizar, en conjunto, el seguimiento pertinente. En caso de eventos catastróficos se ha desarrollado con el área de Seguridad Industrial un plan de Contingencia adaptado a las características de cada departamento.

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

El Comité de Salud y seguridad laboral de la empresa realiza el análisis mensual de los eventos suscitados determinando sus causas y efectos para tomar las acciones correctivas del caso en el plano preventivo.

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados? ¿Quién lo realiza?

El departamento Médico se encarga de realizar el Chequeo de salud anualmente al personal.

¿Quién define qué hacer?

El Comité de Salud y Seguridad Industrial en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos.

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?

El tipo de exámenes a realizar parte de un formato básico común para todos los empleados el cual puede variar ligeramente de un área a otra dependiendo del análisis realizado en conjunto de las enfermedades mas frecuentemente detectadas en cada sección durante el año anterior y los riesgos inherentes a cada área de trabajo.

¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

Sí, en especial aquellos que tienen que ver con el desarrollo de actividades que impliquen esfuerzos importantes o contacto con químicos.

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

Los resultados del Chequeo son presentados en un Informe formal al departamento de Recursos Humanos. Este posteriormente se encarga de hacerlo conocer a la alta gerencia. El Departamento médico comunica de los resultados, en forma individual, al personal que lo solicite.

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

En todo momento, desde hace dos años, se ha venido poniendo mucha importancia en el tema de Seguridad en la manipulación de desperdicios de todo tipo.

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago?

El Departamento de Recursos Humanos se encarga de hacer conocer al empleado el monto y la forma como se procederá al descuento correspondiente al Copago generado por evento, una vez llegada la liquidación de dicho evento a la empresa.

¿Les ha creado conflictos?

No, debido a que los empleados conocen los pormenores de uso del Servicio de asistencia médica Pre pago por las charlas de inducción que se les realiza.

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

No tengo conocimiento exacto de aquel rubro

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

Claro que sí y, en ese sentido, la empresa esta encaminada a obtener la certificación OSHAS 18001 para lo cual estamos empezando a mejorar cada vez mas los procesos en salud.

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

Realmente solo tenemos experiencia con las certificaciones obtenidas en gestión de calidad.

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

Nosotros mantenemos la atención en forma continua en la empresa durante toda la jornada laboral usual.

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador? ¿Existe apoyo en el caso de “calamidades domésticas”?

Sí, como expresé anteriormente, nuestro compromiso con el empleado nos orienta a suministrarle el apoyo necesario en caso de eventos adversos que afecten a los integrantes de su familia por intermedio de la cobertura ofrecida por la Prepaga.

9.- Preferencia por servicios

(A continuación se detalla la preferencia o indiferencia de nuestro entrevistado sobre la utilidad o importancia de los servicios que les ofrecería nuestra empresa)

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación				X	
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicología					X
Coordinación Logística de emergencias				X	
Asesoría directa en normas y certificación				X	
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folletería) Bioseguridad.					X
Acceso a pagina web				X	
Servicio call center				X	
Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional				X	
Todos los servicios complementarios en un solo lugar					X
Evaluación de riesgos ocupacionales					X
Pago a crédito para descuento posterior vía rol					X
Facilidades en pago de cirugías					X
Atención a familiares. Promociones por temporada					X



ANEXO # 5

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo

Entrevista realizada a la Lcda. Samara Samaniego Galvez , Gerente de Recursos Humanos del Consorcio Nobis, sobre temas concernientes al manejo del área de Salud Laboral en el Ingenio azucarero Valdez.

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa ¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional?

Sí, debido a la naturaleza Agro industrial de las actividades realizadas en esta empresa, el aspecto de la salud ocupacional tiene una gran importancia para la gerencia dado el riesgo continuo al que esta expuesto la gran parte del personal que labora en los campos.

¿Cómo manejan los eventos o permisos?

En estos casos, el médico de la empresa valora al paciente y emite el certificado de descanso correspondiente. Dicho documento llega posteriormente al área de Recursos Humanos en donde se lo procesa para el seguimiento estadístico pertinente. En caso de certificaciones de médicos particulares, éstas son revaloradas y avalizadas por el médico de la empresa antes de llegar a Recursos Humanos.

¿Quiénes son los responsables?

En el Ingenio existe un Comité de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial el cual se encarga de tomar las decisiones pertinentes, en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos, en lo referente al manejo de la Salud Ocupacional.

¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

Sí, en base a los datos suministrados por el Departamento médico.

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

Totalmente, en especial por el hecho de que gran parte de las actividades de la empresa se desarrollan en la zona de cultivos (a campo abierto), en donde la exposición a agentes infecciosos de todo tipo es alta así como el riesgo de lesiones accidentales o mordeduras de serpiente durante la temporada de zafra.

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan?

Todo el personal de la empresa tiene la opción de atención en el centro médico ubicado en las instalaciones del Ingenio. Este centro ofrece atención en especialidades básicas tanto para el personal como para sus familiares.

Aparte de aquello, un porcentaje pequeño de empleados cuenta con acceso a los servicios que presta el IESS y también está cubierto por un Sistema de Asistencia Médica Prepagada.

Un porcentaje mayor de personal de obreros, considerados como fijos, tiene acceso a los servicios prestados por el IESS pero no cuenta con el Servicio de asistencia médica prepagada, mientras que, otro porcentaje similar de personal considerado como eventual y contratado solo durante la época de zafra, tiene acceso únicamente a los servicios ofrecidos por el Centro médico de la empresa.

¿Por qué?

La estratificación en cuanto a los beneficios en salud ofrecidos se debe, en gran medida, al volumen de personal que se maneja y la condición de "eventual" propia de gran parte del mismo, lo cual hace muy difícil manejar la siniestralidad y los descuentos por rol en aquellas situaciones en que han tenido que salir temporalmente de la empresa.

¿les gusta a los empleados?

Considerando que todos los empleados están conscientes de su situación laboral y conocen las condiciones que rigen su ingreso a la empresa, opino que el personal en general esta conforme con las opciones de atención en salud disponibles.

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

Los gastos generados en el centro médico son asumidos por la empresa por lo cual la atención es gratuita.

Por otra parte, la prima concerniente al servicio de asistencia médica prepaga es cubierta en un 100% por la empresa, de tal forma que los beneficiarios solo cubren el porcentaje correspondiente de los gastos generados por atención.

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos?

Sí.

¿Cómo lo hacen?

El Plan de contingencia es elaborado previa valoración de los riesgos por áreas y designando responsables de acuerdo a los turnos de operación. Dicha persona responsable envía a la persona involucrada en el accidente o evento al centro médico para su posterior manejo o derivación.

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

Dicho Plan ha sido elaborado por el Comité de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial de la empresa el cual es el ente encargado del manejo inicial y posterior seguimiento de cada evento para determinar sus causas y establecer los correctivos necesarios para generar prevención.

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados? ¿Quién lo realiza?

Se realiza el examen médico periódico anual a todos los empleados que se mantienen como fijos y están afiliados al Seguro Social. En el caso de aquellos empleados contratados en forma eventual, se realiza una valoración básica en el lugar de trabajo por parte de brigadas del centro médico que ofrecen tanto el servicio asistencial como el preventivo.

¿Quién define qué hacer?

El Comité de Seguridad y salud ocupacional en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos definen los exámenes y pruebas de gabinete a realizar según el caso.

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?

Los exámenes a realizar parten de un esquema básico, común a todo el personal, sobre el cual se añaden otros de acuerdo a las características de la actividad desarrollada en cada área y a la incidencia de patologías detectada en el año previo.

¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

Sí.

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

El informe del Chequeo Médico, elaborado por el departamento médico, se entrega al personal de Recursos Humanos para la toma de decisiones y elaboración, en conjunto, de las acciones correctivas pertinentes.

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

Sí, pues mantenemos un buen manejo de residuos producto de las operaciones en las distintas áreas.

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago?

Se realiza solo en aquel pequeño porcentaje de personas afiliado al sistema de asistencia médica prepago y es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos.

¿Les ha creado conflictos?

No

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

No podría indicarle en forma exacta.

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

Sí.

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

Hace ya algunos años mantenemos la Certificación en Gestión de Calidad (ISO) y desde el año pasado hemos accedido a la Certificación de calidad en Gestión del Medio Ambiente. Actualmente, estamos comenzando a prepararnos para obtener la Certificación en Salud Ocupacional y seguridad (OSHAS 18001)

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

Mantenemos atención en las instalaciones de nuestra empresa y realizamos, como exprese anteriormente, visitas por parte de brigadas del centro médico que se instalan (a campo abierto) en las zonas de siembra y zafra para atención más rápida y eficiente del personal.

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador? ¿Existe apoyo en el caso de "calamidades domésticas"?

El servicio que ofrece el centro médico principal de nuestra empresa es abierto para atención a familiares de nuestros empleados sin costo alguno.

Sin embargo, la atención es limitada a problemas de resolución clínico-quirúrgica básica.

9.- Preferencia por servicios

(A continuación se detalla la preferencia o indiferencia de nuestro entrevistado sobre la utilidad o importancia de los servicios que les ofrecería nuestra empresa)

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación				X	
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicología					X
Coordinación Logística de emergencias				X	
Asesoría directa en normas y certificación				X	
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folletería) Bioseguridad.					X
Acceso a pagina web				X	
Servicio call center				X	
Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional				X	
Todos los servicios complementarios en un solo lugar					X

Evaluación de riesgos ocupacionales					X
Pago a crédito para descuento posterior vía rol					X
Facilidades en pago de cirugías					X
Atención a familiares. Promociones por temporada					X



ANEXO #6

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo

Entrevista realizada a la Sicóloga Industrial Martha Crespo , Sub Gerente de Recursos Humanos de Mamut Andino C.A, sobre temas concernientes al manejo del área de Salud Laboral en la empresa.

Total de empleados: alrededor de 600 .

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa ¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional?

Sí, nos preocupamos mucho en este aspecto y, por ello, a pesar de que nuestro personal cuenta con la afiliación al Seguro Social y a un Sistema de Asistencia Médica Prepagada, mantenemos el control directo del Proceso de atención en Salud por intermedio de nuestro propio Dispensario Médico.

¿Cómo manejan los eventos o permisos?

Los permisos concedidos al personal por descanso médico emitidos, ya sea por el Dispensario de la empresa o por médicos externos son procesados por el Departamento de Recursos Humanos con el fin de mantener al día las Estadísticas de Ausentismo laboral pertinentes y realizar el seguimiento de cada caso según amerite.

¿Quiénes son los responsables?

Los responsables de realizar el seguimiento y análisis de cada caso son la Trabajadora Social y el Asistente del área en conjunto con el médico del Dispensario.

¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

Sí, como ya fue indicado mantenemos Estadísticas de los permisos concedidos y del nivel de Ausentismo laboral lo cual oportunamente es informado al IESS. En forma similar, a través de nuestro Dispensario Médico obtenemos información valiosa acerca del comportamiento mensual del Perfil epidemiológico de la empresa con el fin de establecer acciones correctivas adecuadas.

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

Sí, por ello se desarrollan revisiones frecuentes de cada una de las áreas por parte del Departamento de Seguridad Industrial en conjunto con el personal del Dispensario Médico atendiendo los requerimientos que se presentaren.

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan?

Nuestro personal está afiliado al Seguro Social y además cuenta con un Servicio de Asistencia Médica Prepago que brinda cobertura al titular y su familia. Dichos servicios son complementados por la atención que brinda el Dispensario médico que se encuentra instalado en la empresa el cual solo cubre a los empleados.

¿Por qué?

Estamos conscientes de las limitaciones que, por ley, tiene el Seguro Social en cuanto a la atención de los familiares del empleado por lo cual decidimos hace ya algunos años proveer un servicio que ofrezca la cobertura a la familia y al mismo empleado a un precio cómodo y con facilidad de acceso a la atención.

¿les gusta a los empleados?

Sí, pues les ha ayudado mucho especialmente al momento de enfrentar casos de emergencia familiar tales como intervenciones quirúrgicas.

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

El valor correspondiente a la prima que cobra el Servicio de asistencia médica Prepaga es cancelado en forma íntegra por la empresa, es decir, al empleado no se le descuenta ningún valor en rol por concepto de este rubro; recién desde hace 4 meses se descuenta a los empleados de reciente ingreso el valor proporcional de la prima en caso de hacer extensible su cobertura a la familia.

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos?

Sí, dicho Plan ha sido elaborado por el área de Seguridad Industrial de acuerdo a las características de cada área de Trabajo designando responsables en cada turno para enfrentar en la forma más eficiente el manejo y traslado de accidentados.

¿Cómo lo hacen?

Al presentarse el evento o accidente, el jefe de cada área se contacta con el jefe de Seguridad Industrial o sus asistentes y con el Médico del Dispensario. Este último define el manejo pertinente del caso, ya sea atención in situ o traslado. En aquellas situaciones en que el médico no se encuentre el jefe del área o el jefe de Seguridad coordina el traslado pertinente.

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

Al momento no tenemos conformado un Comité de Seguridad y salud Ocupacional pero el Departamento de Seguridad industrial, en especial, maneja una serie de Protocolos que ha venido desarrollando desde hace algunos años en base a los cuales se coordina por áreas las tareas de prevención y manejo de eventos laborales.

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados? ¿Quién lo realiza?

Sí, se realizan exámenes de Chequeo médico Pre ocupacional y Ocupacional, éste último con carácter anual. Usualmente los realiza el personal del Dispensario Médico.

¿Quién define qué hacer?

El departamento de Recursos Humanos en conjunto con el Dispensario Médico y el área de Seguridad Industrial.

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?

Los exámenes a realizar se definen en base a los resultados del análisis de las estadísticas registradas por atención de pacientes en el Dispensario Médico y de los datos de riesgo inherente a cada área aportados por el Departamento de Seguridad Industrial.

¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

Sí.

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

Los resultados del Chequeo médico son analizados en conjunto en el Departamento de Recursos Humanos para, en base a ello, comunicar a la gerencia las acciones preventivas a tomar en los distintos frentes.

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

El departamento de Seguridad Industrial mantiene protocolizado el manejo pertinente de los desechos a nivel de las distintas áreas, en especial, conociendo el impacto que generan éstos a nivel ambiental por la naturaleza de los mismos.

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago?

Usualmente, en base a los consumos realizados por el personal en las instalaciones de Asistencia médica ofrecidas por la Empresa Prepaga, una vez llegada la Liquidación de gastos correspondiente, el Departamento de Recursos Humanos en su área de Manejo de Roles se encarga de realizar el descuento pertinente por la coparticipación del usuario en los gastos de consumo.

¿Les ha creado conflictos?

Ocasionalmente se presentan reclamos que son aclarados por nuestro personal.

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

No tengo el valor exacto del rubro pues para ello debería referirme a los análisis de costos realizados por otras áreas pero, para citar tan solo un ejemplo, el gasto que la empresa realiza al pagar la prima completa del personal por el servicio de Salud privado asciende casi a 17.000 USD lo cual le indica una parte del compromiso que la empresa mantiene con sus empleados.

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

Sí.

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

Si. Aunque no tenemos en mente todavía aplicar para Certificaciones en Normas de calidad en Salud Ocupacional tales como OSHAS 18.001 pues consideramos que aquello requiere todavía la adquisición de toda una gama de procesos con los cuales todavía no contamos.

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

Bueno, mantenemos la atención en salud en las instalaciones de la empresa mediante el Servicio del Dispensario médico. En forma complementaria, cuando el Dispensario médico no funciona contamos con atención de emergencia suministrada por las Ambulancias de "Alerta Médica" el cual es un servicio que nos da el sistema de asistencia médica prepago al cual estamos afiliados y que se da en cualquiera de las instalaciones de nuestra empresa.

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador? ¿Existe apoyo en el caso de "calamidades domésticas"?

Sí. El plan de Asistencia Médica Prepaga con que cuenta cada empleado brinda cobertura a la familia, es decir esposa e hijos hasta los 18 años, con lo cual se ofrece atención ambulatoria y hospitalaria con crédito en gastos cubierto al 100%.

Además, nuestro Departamento organiza continuamente en conjunto con el Departamento médico Charlas de Temas de Acción preventiva en Salud dirigidas al personal y a sus familiares con el fin de extender el efecto educativo de las mismas.

9.- Preferencia por servicios

(A continuación se detalla la preferencia o indiferencia de nuestro entrevistado sobre la utilidad o importancia de los servicios que les ofrecería nuestra empresa)

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación					X
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicologia					X
Coordinación Logística de emergencias					X
Asesoría directa en normas y certificación				X	
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folleteria) Bioseguridad.					X
Acceso a pagina web				X	
Servicio call center				X	

Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional					X
Todos los servicios complementarios en un solo lugar					X
Evaluación de riesgos ocupacionales				X	
Pago a crédito para descuento posterior vía rol				X	
Facilidades en pago de cirugías				X	
Atención a familiares. Promociones por temporada				X	



ANEXO # 7

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo

Entrevista realizada a la Dra. Pcs. Cinthya Navas , Jefe del Departamento de Recursos Humanos del OmniHospital.

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa ¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional?

No, por el momento nos hemos enfocado en el manejo asistencial de la salud de nuestros empleados y solo en ciertas áreas del hospital consideradas de mayor riesgo se han establecido ciertos protocolos orientados al manejo preventivo de patologías relacionadas con dichas áreas.

¿Cómo manejan los eventos o permisos?

A través del Departamento de Recursos Humanos. Los permisos son emitidos luego de la evaluación realizada por los médicos del área de emergencia del Hospital o posterior a la valoración en el Hospital del IESS.

¿Quiénes son los responsables?

El personal del Departamento de Recursos Humanos.

¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

Sí

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

Sí, en especial se tiene muy en cuenta el tema de la Bioseguridad para lo cual se contrató la asesoría pertinente para el entrenamiento de personal en las distintas áreas de riesgo biológico.

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan?

Por el momento, nuestro personal solo tiene los beneficios de atención en el Seguro Social y de atención inmediata en consulta con los médicos residentes del área de Emergencia de nuestro Hospital.

¿Por qué?

Debido al corto tiempo de existencia de nuestra empresa, pero estamos analizando ya distintas propuestas.

¿les gusta a los empleados?

Al personal no le gusta asistir al Hospital del Seguro social. Por otra parte, aunque la atención impartida en la Emergencia del OmniHospital es muy buena, se genera cierto malestar al carecer de un servicio que permita reembolsar parte de los gastos generados.

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

La atención brindada en el Omnihospital es gratuita para casos de Emergencia de su personal ofreciendo descuentos importantes en el uso de otros servicios.

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos?

Sí.

¿Cómo lo hacen?

Cada Jefe de área se encarga de establecer responsabilidades en el caso de suplir la falta de personal o enfrentar situaciones que involucren una aumento brusco en la demanda de servicios

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

No.

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados?

No se ha considerado todavía aquella posibilidad por cuanto tenemos poco tiempo en el mercado, apenas 5 meses.

¿Quién lo realiza?

No se ha definido todavía aquello.

¿Quién define qué hacer?

El departamento de Recursos Humanos tomará oportunamente la decisión en relación al tipo de valoración a realizar bajo la asesoría de médico con experiencia en el tema.

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?

Todavía no lo hemos definido.

¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

Sí. Tenga por seguro que las hemos de tomar en cuenta.

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

Asumo que, en esta situación, el informe final deberá ser comunicado a la Gerencia del Hospital para tomar las acciones pertinentes.

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

Sí, inclusive durante los primeros dos meses de apertura se contrató una empresa que brindó al personal de áreas críticas amplia asesoría en el tema luego de lo cual ha sido el

propio personal de la Institución quienes han seguido entrenando a sus subalternos en este campo.

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago?

Todavía no hemos manejado esa posibilidad por cuanto no mantenemos convenios con Planes de Asistencia Médica Prepago.

¿Les ha creado conflictos?

No.

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

No mantenemos todavía un dato exacto en ese sentido.

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

Sí.

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

Todavía no lo hemos hecho.

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

En el sentido ya referido de atención en el plano de salud ocupacional me parece una muy buena idea pero poco aplicable a nuestra institución.

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador?

Sólo ofrecemos descuentos importantes para familiares en primer grado por las atenciones realizadas en el Hospital.

¿Existe apoyo en el caso de "calamidades domésticas"?

Sí, pero solo el estrictamente necesario

9.- Preferencia por servicios

(A continuación se detalla la preferencia o indiferencia de nuestro entrevistado sobre la utilidad o importancia de los servicios que les ofrecería nuestra empresa)

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación				X	
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicologia				X	
Coordinación Logística de emergencias			X		
Asesoría directa en normas y certificación				X	
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folleteria) Bioseguridad.				X	
Acceso a pagina web					X
Servicio call center				X	
Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional				X	
Todos los servicios complementarios en un solo lugar			X		
Evaluación de riesgos ocupacionales				X	
Pago a crédito para descuento posterior vía rol				X	
Facilidades en pago de cirugías			X		
Atención a familiares. Promociones por temporada				X	



ANEXO # 8

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo

Entrevista realizada al Abg. Juan Barrera Gallo, Auditor del área de Recursos Humanos de la Empresa Hunter.

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa

¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional?

SI

¿Cómo manejan los eventos o permisos?

VIA VERBA, TELEFONICA O MAIL

¿Quiénes son los responsables?

LOS JEFES DEPARTAMENTALES

¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

NO

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

SI

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan?

PRIVADA

¿Por qué?

NO ES FUNCION DE NUESTRA EMPRESA

¿les gusta a los empleados?

SI

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

DESCUENTO COMPARTIDO

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos?

NO

¿Cómo lo hacen?

CUANDO OCURRE SE ELABORA UN PLAN DE ACCION

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

NO

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados?

NO

¿Quién lo realiza?

NADIE

¿Quién define qué hacer?

EL DUEÑO DE LA COMPAÑÍA

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?

DE ACUERDO A LAS ENFERMEDADES DE CADA EPOCA

¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

NO SIEMPRE

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

AL MEDICO DE LA COMPAÑÍA

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

NO SABEMOS QUE ES

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago?

DESCUENTOS MENSUALES

¿Les ha creado conflictos?

NO

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

1%

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

NO

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

NO

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

ME PARECE ADECUADO PERO DEBIDO A LA CANTIDAD DE PERSONAL ES NECESARIO HACERLO AFUERA

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador?

SI

¿Existe apoyo en el caso de “calamidades domésticas”?

NO

9.- Preferencia por servicios

(A continuación se detalla la preferencia o indiferencia de nuestro entrevistado sobre la utilidad o importancia de los servicios que les ofrecería nuestra empresa)

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación				X	
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicologia				X	
Coordinación Logística de emergencias				X	
Asesoría directa en normas y certificación				X	
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folleteria) Bioseguridad.					X
Acceso a pagina web				X	
Servicio call center				X	
Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional					X
Todos los servicios complementarios en un solo lugar					X
Evaluación de riesgos ocupacionales					X

Pago a crédito para descuento posterior vía rol					X
Facilidades en pago de cirugías					X
Atención a familiares. Promociones por temporada					X



ANEXO # 9

Formato de Entrevista a ser aplicada a los Ejecutivos clave de empresas pertenecientes al mercado objetivo

Entrevista realizada a la Ing. Martha Man Ging Cruz , Gerente de Inmobiliaria Los Pinos, Hotel Alexander y Local Disensa ubicado en la Vía a Daule.

Total de empleados: 120 entre las tres empresas

1.- Percepción de la importancia del mantenimiento del nivel de salud en las distintas áreas de la empresa.

Dentro de los planes de la empresa ¿Se toma en cuenta el tema de salud ocupacional?
Realmente no hemos establecido ningún programa específico en lo referente a Salud Ocupacional pero si nos preocupamos por tratar de solucionar de la mejor manera posible los problemas de salud que nos refiere ocasionalmente el personal.

Cumplimos eso sí con la afiliación al Seguro Social, servicio con el cual cuenta toda nuestra nómina.

¿Cómo manejan los eventos o permisos?

Directamente a nivel de la gerencia. Recibimos el reporte de quienes faltaron o aquellos que tuvieron que ausentarse de sus labores por motivos de enfermedad.

¿Quiénes son los responsables?

En primer lugar los supervisores de cada área quienes nos informan acerca de las novedades suscitadas.

¿Mantienen estadísticas de causales de Ausentismo y permisos?

No.

¿Hay preocupación por el medio en que se desarrollan las labores del empleado?

No hemos tomado en consideración la posibilidad de que las áreas de trabajo presenten peligro alguno en ninguna de nuestras empresas.

2.- Tipos de servicio de salud preferidos. (Pre pago, IESS, Prima compartida, Prima total, Libre elección)

¿Con qué servicios de salud cuentan?

Nuestro personal esta afiliado al Seguro Social, por lo tanto la mayor parte hace uso de los servicios de esta Institución para sus problemas de salud; sin embargo, cuando se presenta una emergencia no quirúrgica nosotros contactamos a un médico particular amigo que nos permite solucionar rápidamente el evento a un costo bajo.

¿Por qué?

Mantenemos el Servicio de afiliación al Seguro Social porque así lo manda la ley.

¿les gusta a los empleados?

Al menos no se han generado conflictos por este tema. El personal está consciente del gasto que implica la atención particular, tanto así que, ocasionalmente hemos tenido propuestas por parte de empresas que ofrecen planes de Asistencia Médica Prepagada y , ante lo cual hemos expuesto la posibilidad de afiliación al personal cubriendo ellos la prima completa y se han negado.

¿Cómo se maneja el pago de primas? (pago compartido, descuento total al empleado, pago total por la empresa)

No mantenemos a nuestro personal afiliado a ningún tipo de plan de salud que exija el pago mensual de primas.

3.- Conductas en el manejo de Accidentes laborales y Emergencias.

¿Cuenta su empresa con un Plan de Contingencia bien definido con responsabilidades asignadas por departamentos?

No.

¿Cómo lo hacen?

Cuando se suscita algún percance el supervisor de cada empresa comunica a la gerencia y tratamos de buscar la solución más adecuada posible.

¿Existe un comité encargado del manejo y prevención de estos sucesos?

No.

4.- Importancia conferida al conocimiento y socialización del Perfil epidemiológico y de Bioseguridad de la empresa.

¿Su empresa realiza algún Examen Periódico anual a los empleados?

No, pero debido a que el número general de empleados en nuestras empresas está llegando a los 120 estamos considerando ya realizar un Examen médico al personal para dentro de unos 5 meses.

¿Quién lo realiza?

No lo hemos hecho anteriormente, así que aquello será estudiado en su momento.

¿Quién define qué hacer?

La gerencia General determinará que tipo de exámenes básicos realizar bajo la asesoría pertinente.

¿Qué parámetros se toman en cuenta para decidir que exámenes realizar?

No conozco de aquello, por ello le acabo de decir que nos hemos de asesorar oportunamente.

¿Se toman en cuenta las particularidades de cada departamento?

Probablemente hemos de tenerlas en cuenta.

Una vez realizado el Chequeo, ¿A quién se informa sobre los resultados?

Supongo que el informe deberá ser remitido a la Gerencia .

¿El tema de la Bioseguridad ha sido convenientemente tratado en su empresa?

No. Mas allá de la disposición convencional de los desechos que se realiza en nuestras empresas no hemos ahondado en el tema.

5.- Rubro destinado a la contratación de los servicios de salud en la empresa.

¿Cómo se maneja el tema de los descuentos vía rol por Copago?

No realizamos descuentos del rol por asuntos médicos.

¿Les ha creado conflictos?

No.

¿Qué porcentaje del presupuesto mensual de la empresa esta destinado a los pagos por servicios de salud?

Realmente no destinamos un presupuesto para gasto en este rubro por cuanto nuestro personal tiene a disposición los servicios del Seguro Social y aquello, como usted sabe, es gratuito. Los casos de accidentes ocurridos en nuestras instalaciones son cubiertos por nuestra empresa cuando son mínimos y, aparentemente, no ameritan ir al hospital.

6.- Actitud frente a las necesidades de Certificación de Calidad en Salud (OSHAS 18001)

¿Conoce usted de las ventajas de las certificaciones?

No.

¿Ha entrado su empresa en procesos de Certificación para una o varias áreas?

No.

7.- Ubicación ideal.

¿Cuál es su opinión acerca de la posibilidad de obtener atención en las instalaciones de su empresa en forma ocasional?

Sería bastante interesante contar con un médico que pudiera atender a nuestro personal en las empresas cuando fuera requerido, eso sí, mientras el costo del servicio no sea muy alto.

8.- Actitud frente a la cobertura familiar.

¿Existe en su empresa algún plan de salud que ofrezca cobertura a la familia del trabajador?

No.

¿Existe apoyo en el caso de "calamidades domésticas"?

Sí, pero bajo la forma de ayuda por parte de los empleados. Rara vez y dependiendo del caso la gerencia opta por prestar ayuda económica para imprevistos.

9.- Preferencia por servicios

(A continuación se detalla la preferencia o indiferencia de nuestro entrevistado sobre la utilidad o importancia de los servicios que les ofrecería nuestra empresa)

SERVICIOS	malo	regular	indiferente	Buena	Muy buena
Análisis del perfil epidemiológico y elaboración de planes para chequeo pre oc, Oc, temporales, de retiro, post incapacidad y reubicación					X
Cobertura y manejo de aspectos en relación con stress laboral por parte de Departamento de Sicologia				X	
Coordinación Logística de emergencias					X
Asesoría directa en normas y certificación			X		
Educación para la salud en base a estudio epidemiológico(charlas , folleteria) Bioseguridad.				X	
Acceso a pagina web			X		
Servicio call center			X		
Retroalimentación continua por parte del Departamento de Salud Ocupacional					X
Todos los servicios complementarios en un solo lugar					X
Evaluación de riesgos ocupacionales				X	
Pago a crédito para descuento posterior vía rol				X	
Facilidades en pago de cirugías				X	
Atención a familiares. Promociones por temporada			X		



ANEXO # 10

Formato para entrevistas a profundidad realizadas a personas con amplia experiencia en el área de prestación de Servicios de Salud Laboral. (Competidores Potenciales)

Propósito: Conocer acerca de los pormenores de la actividad que desarrollan, evaluando la importancia de los riesgos que se enfrentan en relación con la rentabilidad del negocio.

1.- Tiempo de actividad en el sector.

¿Cuánto tiempo de labores lleva la empresa?

2.- Apertura en el medio empresarial.

¿Que tan amplia ha sido la apertura por parte de las empresas hacia servicios de este tipo?

3.- Dificultades para el Ingreso en el mercado.

¿Cuáles han sido algunas de las principales exigencias hacia el servicio?

¿Para lidiar con la competencia, ha sido necesario ajustar precios al mínimo?

¿Qué tan fuerte es la presencia de la imagen de los planes de asistencia médica prepaga en la mente del empresario?

4.- Características de la fuerza de ventas

¿La capacidad de asesoría continua y aptitud para satisfacer inquietudes del cliente constituye un factor apreciado por el empresario?

¿El pago del equipo de ventas se realiza en base a sueldo fijo mas comisiones o solo comisiones? ¿Cuál ha resultado más conveniente para ambas partes? ¿Tiene muchos?

5.- Estrategias de Mercadeo.

¿En qué medios publicita sus servicios con mayor frecuencia?

¿Suele realizar charlas informativas sobre temas de salud, sin costo alguno, en las empresas?

¿Promociona, alguno de sus servicios en particular, para atención de pacientes de otras instituciones? ¿Convenios?

6.- Servicios de mayor demanda.

¿Cuáles son los servicios de mayor demanda entre sus clientes?

¿Le han solicitado incorporar servicios de atención en las instalaciones de las empresas?

¿Qué canales de retroalimentación mantiene para monitorizar la eficiencia de la atención brindada?

¿Existe interés en el medio por la obtención de certificaciones de calidad en salud laboral?

¿Considera usted que existe mayor apertura, por parte de la empresa, hacia la sola implementación de los chequeos médicos antes que al control continuo de cada trabajador?

7.- Utilidad de las TIC

¿Con qué frecuencia utiliza las tecnologías de Información y comunicación (TIC) como base para satisfacer inquietudes por parte de sus clientes?

¿Considera que dichos instrumentos podrían ser útiles para optimizar el servicio ofrecido?

¿Qué tan importante resulta el costo del servicio en relación a los beneficios obtenidos?

Sus clientes a nivel empresarial ¿le han sugerido implementar canales de comunicación de este tipo?



ANEXO # 11

Formato para entrevistas a profundidad realizadas a personas con amplia experiencia en el área de prestación de Servicios de Salud Laboral.

Propósito: Conocer acerca de los pormenores de la actividad que desarrollan, evaluando la importancia de los riesgos que se enfrentan en relación con la rentabilidad del negocio.

Entrevista realizada a la Dra. Gloria Uribe, Jefe del Equipo Corporativo Empresarial de Punto médico Familiar.

1.- Tiempo de actividad en el sector.

¿Cuánto tiempo de labores lleva la empresa?

Este proyecto, orientado a la atención directa de los clientes corporativos, está activo desde el 2004 pero desde hace un año ha presentado un repunte importante en cuanto a la adhesión de nuevos clientes.

La actividad que desarrollamos consiste en la Administración integral de un Dispensario médico ubicado en las instalaciones de la empresa complementado con el manejo pertinente de todos los aspectos relacionados con el plano preventivo en salud.

2.- Apertura en el medio empresarial.

¿Que tan amplia ha sido la apertura por parte de las empresas hacia servicios de este tipo?

Inicialmente, hace 5 años, la cantidad de empresas afiliadas al servicio que ofrecemos era muy baja pero en el transcurso del último año hemos observado un aumento importante del número de empresas afiliadas a este proyecto y un número mayor de empresas interesadas en la mecánica operacional del mismo.

3.- Dificultades para el Ingreso en el mercado.

¿Cuáles han sido algunas de las principales exigencias hacia el servicio?

Ante todo calidad en la atención del personal y seriedad en el cumplimiento de las fechas de entrega de informes.

¿Para lidiar con la competencia, ha sido necesario ajustar precios al mínimo?

Sí, definitivamente hay algunas ofertas orientadas en el mismo sentido en el mercado pero no ofrecen la concepción que nosotros mostramos, sin embargo, a la hora de competir el precio todavía sigue siendo un factor bastante difícil de manejar. Esto obliga a buscar los mejores acuerdos posibles con los proveedores para lograr rebajas importantes, en especial en los exámenes de laboratorio y radiológicos.

¿Qué tan fuerte es la presencia de la imagen de los planes de asistencia médica prepaga en la mente del empresario?

Realmente muy fuerte. Ellos consideran que nuestro servicio es algo similar y , en ocasiones, les interesa exclusivamente la atención que ellos ofrecen en el plano asistencial mas no preventivo.

4.- Características de la fuerza de ventas

¿La capacidad de asesoría continua y aptitud para satisfacer inquietudes del cliente constituye un factor apreciado por el empresario?

Sí, por ello las reuniones de acercamiento inicial al empresario interesado en nuestros servicios, son realizadas por el mismo personal que se mantendrá posteriormente en contacto frecuente con ellos; es decir, con frecuencia asistimos la enfermera corporativa y yo.

¿El pago del equipo de ventas se realiza en base a sueldo fijo mas comisiones o solo comisiones?

No mantenemos un equipo de ventas como tal, por lo tanto, el pago de personal se realiza en forma convencional sin uso del sistema de comisiones por venta.

¿Cuál ha resultado más conveniente para ambas partes?

Nos ha resultado conveniente este esquema de atención personalizada porque, de esa forma, ofrecemos lo necesario para la empresa sin caer en el error de prometer imposibles que , a la larga, mostrarían nuestro trabajo como ineficiente.

¿Tiene muchos vendedores?

No tengo vendedores en el plano formal.

5.- Estrategias de Mercadeo.

¿En qué medios publicita sus servicios con mayor frecuencia?

Usualmente promocionamos nuestro servicio en forma directa dentro de nuestra cartera de clientes fijos y potenciales. Para ello nos basamos en el trabajo realizado en empresas muy conocidas en el medio.

También realizamos, con frecuencia, charlas de presentación de los diversos productos con que contamos, en la Cámara de Comercio de Guayaquil o en las instalaciones de cada potencial cliente.

No manejamos cuerpo de ventas alguno porque nuestro servicio es personalizado y , como tal, se ofrece sobre la base de las necesidades reales presentes y la idoneidad de nuestra capacidad operativa.

¿Suele realizar charlas informativas sobre temas de salud, sin costo alguno, en las empresas?

Sí, como parte del plan de promoción para la ejecución de los Programas de Chequeo Médico.

¿Promociona, alguno de sus servicios en particular, para atención de pacientes de otras instituciones? ¿Convenios?

No.

6.- Servicios de mayor demanda.

¿Cuáles son los servicios de mayor demanda entre sus clientes?

Usualmente, más allá del aspecto netamente asistencial, los servicios de mayor demanda son los Chequeos Médicos Ocupacionales de Periodicidad Anual existiendo, en el último año, un interés cada vez mayor por la aplicación de Chequeos médicos con carácter Preocupacional y de retiro.

¿Le han solicitado incorporar servicios de atención en las instalaciones de las empresas?

Sí, en realidad con frecuencia las empresas solicitan como parte de la atención brindada, la atención "In Situ" de sus empleados realizando, más allá del servicio ofrecido en el Dispensario, Rondas de revisión Conjunta a cada una de las áreas con el personal de Seguridad Industrial.

¿Qué canales de retroalimentación mantiene para monitorizar la eficiencia de la atención brindada?

Sobre la base de los datos obtenidos producto de los Chequeos médicos y la atención, con carácter asistencial, brindada al personal de la empresa se elaboran informes los cuales se analizan en conjunto con el departamento de Recursos Humanos de la empresa con el fin de definir las acciones a tomar en casos puntuales y, por otra parte, se elaboran los Cronogramas de trabajo pertinentes.

¿Existe interés en el medio por la obtención de certificaciones de calidad en salud laboral?

Existe un interés en aumento sobre las ventajas que trae el manejo profesional del tema de la salud dentro de la empresa pero todavía no he observado un amplio interés en lo referente a la obtención de Certificaciones de Calidad en este aspecto tales como las OSHAS.

¿Considera usted que existe mayor apertura, por parte de la empresa, hacia la sola implementación de los chequeos médicos antes que al control continuo de cada trabajador?

Sí, realmente en la mayor parte de los lugares en donde ofrecemos nuestro servicio nos insisten en que su interés primordial es cumplir con lo específicamente estipulado por las leyes y al menor costo posible, por lo cual no suelen mostrarse tan interesados en el resto de servicios ofrecidos.

7.- Utilidad de las TIC

¿Con qué frecuencia utiliza las tecnologías de Información y comunicación (TIC) como base para satisfacer inquietudes por parte de sus clientes?

Bueno, nos mantenemos en contacto frecuente con los directivos de las empresas y nuestro personal en Dispensarios a través del correo electrónico pero todavía no hemos llegado a utilizar otros medios ofrecidos por Internet tal como una página WEB.

¿Considera que dichos instrumentos podrían ser útiles para optimizar el servicio ofrecido?

Claro que sí, pero es difícil implementar una página web que se acople a las necesidades específicas de cada una de las Compañías que atendemos debido a las distintas actividades que realizan. Sin embargo, la posibilidad de implementar una plataforma en la red que nos permita mantener mayor presencia en el medio suena interesante.

¿Qué tan importante resulta el costo del servicio en relación a los beneficios obtenidos?

Considerando el costo que implica elaborar una plataforma con características variadas aplicables a los distintos sectores de actividad de los potenciales clientes y , tomando en cuenta , las dificultades que plantea el mercado objetivo en relación a los costos que implica nuestro servicio, considero que este proyecto se podría manejar a largo plazo.

Sus clientes a nivel empresarial ¿le han sugerido implementar canales de comunicación de este tipo?

Ellos consideran necesario mantener buenos canales de comunicación independientemente de su tipo , es decir , les interesa ante todo mantenerse al tanto de todo lo que estaríamos realizando y participar de las decisiones que se tomen. En ese sentido, no nos han expresado su deseo explícito de contar con un servicio de este tipo.



ANEXO # 12

Formato para entrevistas a profundidad realizadas a personas con amplia experiencia en el área de prestación de Servicios de Salud Laboral.

Entrevista realizada a la Sra. Gabriela Alvarado gerente de la Clínica Panamericana sobre el servicio prestado por el C.E.M.O (Centro de Medicina Ocupacional) perteneciente a Corp litoral S.A. empresa perteneciente al Grupo de la Clínica y cuya orientación esta dirigida por completo al suministro de servicios en el área de la Salud Laboral.

1.- Tiempo de actividad en el sector.

¿Cuánto tiempo de labores lleva la empresa?

10 AÑOS

2.- Apertura en el medio empresarial.

¿Que tan amplia ha sido la apertura por parte de las empresas hacia servicios de este tipo?

EL 50% EVALUANDO EL COSTO

3.- Dificultades para el Ingreso en el mercado.

¿Cuáles han sido algunas de las principales exigencias hacia el servicio?

EXCELENTE ATENCION Y COBERTURA A TODA LA FAMILIA SIN COSTO

¿Para lidiar con la competencia, ha sido necesario ajustar precios al mínimo?

SI

¿Qué tan fuerte es la presencia de la imagen de los planes de asistencia médica prepaga en la mente del empresario?

ES MUY BUENA MIDE EL PRESUPUESTO DEL MOMENTO

4.- Características de la fuerza de ventas

¿La capacidad de asesoría continua y aptitud para satisfacer inquietudes del cliente constituye un factor apreciado por el empresario?

SI CADA EMPRESARIO NO CONOCE EN UN 100% Y ES NECESARIO UNA ASESORIA SINCERA, REAL Y DE CUMPLIMIENTO

¿El pago del equipo de ventas se realiza en base a sueldo fijo mas comisiones o solo comisiones?

SUELDO MAS COMISIONES

¿Cuál ha resultado más conveniente para ambas partes?

LA SEÑALADA

¿Tiene muchos?

SI

5.- Estrategias de Mercadeo.

¿En qué medios publicita sus servicios con mayor frecuencia?

PERIODICO

¿Suele realizar charlas informativas sobre temas de salud, sin costo alguno, en las empresas?

MUY POCAS VECES

¿Promociona, alguno de sus servicios en particular, para atención de pacientes de otras instituciones? ¿Convenios?

NO

6.- Servicios de mayor demanda.

¿Cuáles son los servicios de mayor demanda entre sus clientes?

LAS ENFERMEDADES DE LA EPOCA INVERNALEN UN 90% Y 10% EN ENFERMEDADES RECURRENTE

¿Le han solicitado incorporar servicios de atención en las instalaciones de las empresas?

SI

¿Qué canales de retroalimentación mantiene para monitorizar la eficiencia de la atención brindada?

NINGUNA

¿Existe interés en el medio por la obtención de certificaciones de calidad en salud laboral?

SI

¿Considera usted que existe mayor apertura, por parte de la empresa, hacia la sola implementación de los chequeos médicos antes que al control continuo de cada trabajador?

SI

7.- Utilidad de las TIC

¿Con qué frecuencia utiliza las tecnologías de Información y comunicación (TIC) como base para satisfacer inquietudes por parte de sus clientes?

NUNCA

¿Considera que dichos instrumentos podrían ser útiles para optimizar el servicio ofrecido?

POSIBLEMENTE

¿Qué tan importante resulta el costo del servicio en relación a los beneficios obtenidos?

POSITIVO

Sus clientes a nivel empresarial ¿le han sugerido implementar canales de comunicación de este tipo? **NO**



Anexo # 13

Formato para entrevistas a profundidad realizadas a personas con amplia experiencia en el área de prestación de Servicios de Salud Laboral.

Entrevista realizada a la Ing. Com. Shirley Montenegro, Gerente Administrativo de la Clínica Santamaría.

1.- Tiempo de actividad en el sector.

¿Cuánto tiempo de labores lleva la empresa?
Alrededor de 11 años

2.- Apertura en el medio empresarial.

¿Que tan amplia ha sido la apertura por parte de las empresas hacia servicios de este tipo?
Buena, especialmente dentro de clientes empresariales con buena reputación en el mercado y que parte de esta reputación la predicen mediante el buen trato de sus empleados a través de robustos planes de salud.

3.- Dificultades para el Ingreso en el mercado.

¿Cuáles han sido algunas de las principales exigencias hacia el servicio?
Hablando de atención ambulatoria y hospitalaria se requiere hoy en día mantener una oferta cada vez mas integral. Siempre es importante la reputación cada vez mas importante es la atención al paciente para que este sea un factor diferencial ante competidores basados en precio.

¿Para lidiar con la competencia, ha sido necesario ajustar precios al mínimo?
Sin duda, aunque como dije antes se trata de posicionar marca basada en atención, profesionalismo para que el precio deje de ser tan primordial al momento de decidir sobre un proveedor de servicio quirúrgicos y ambulatorios.

¿Qué tan fuerte es la presencia de la imagen de los planes de asistencia médica prepaga en la mente del empresario?

Muy importante, si bien es cierto, últimamente el seguro social, SOAT y el PAP han venido a solucionar un poco este vacío en los últimos años para el estrato medio bajo y bajo, sigue siendo un gran valor agregado recibir un plan corporativo por tanto en la mente del empresario está en la medida que sea un argumento para reclutar mejor mano y cerebro de obra.

4.- Características de la fuerza de ventas

¿La capacidad de asesoría continua y aptitud para satisfacer inquietudes del cliente constituye un factor apreciado por el empresario?

Siempre, la relación continua con el cliente empresa es básica en todas las industrias no se diga en la salud que requiere consejo e involucramiento para resolver problemas de algo tanpreciado como es la vida.

¿El pago del equipo de ventas se realiza en base a sueldo fijo mas comisiones o solo comisiones? ¿Cuál ha resultado más conveniente para ambas partes? ¿Tiene muchos?
El mejor esquema de retribución es el variable, aunque en la salud no se habla de competidores sino de colaboradores, este esquema es mas adecuado con respecto a los esfuerzos de cada uno. Siempre es conveniente mantener una base fija mínima que en el evento de cualquier situación personal o de mercado asegure un mínimo de retribución al empleado.

5.- Estrategias de Mercadeo.

¿En qué medios publicita sus servicios con mayor frecuencia?
Principalmente en prensa, sin embargo, soy de la idea que se debe tener un mix equilibrado de medios que tenga una estrategia detrás para posicionar tu marca de la mejor manera.

¿Suele realizar charlas informativas sobre temas de salud, sin costo alguno, en las empresas?

Si de hecho las promovemos, creo que es un excelente medio para mantener fresca la relación con el cliente y al mismo tiempo hacer un servicio a la comunidad. Incluso esta entre nuestros proyectos hacer este tipo de charlas para la comunidad circundante.

¿Promociona, alguno de sus servicios en particular, para atención de pacientes de otras instituciones? ¿Convenios?

En el caso del seguro social una vez que abrió su capacidad para ser compensada con clínicas. En otros casos a menos que exista una aceptación de la institución no se lo promociona por razones éticas.

6.- Servicios de mayor demanda.

¿Cuáles son los servicios de mayor demanda entre sus clientes?
Servicios quirúrgicos y ambulatorios en especialidades gastrointestinales y ginecologicas

¿Le han solicitado incorporar servicios de atención en las instalaciones de las empresas?
Si, por razones logísticas y de costo beneficio no se han podido concretar.

¿Qué canales de retroalimentación mantiene para monitorizar la eficiencia de la atención brindada?

Encuestas de servicio al paciente permanentes después de atenciones ambulatorias y quirúrgicas. De la misma manera llamadas permanente a nuestros pacientes para conocer evolución y estado en general de salud de los mismos.

¿Existe interés en el medio por la obtención de certificaciones de calidad en salud laboral?
Si, pensaría que cada vez mas, aunque todavía no ha llegado a ser lo suficientemente posicionado para ser un diferencial al momento de contratar una institución u otra.

¿Considera usted que existe mayor apertura, por parte de la empresa, hacia la sola implementación de los chequeos médicos antes que al control continuo de cada trabajador?

Si y por equivocadas razones ya que a la larga la medicina preventiva sale mas barata.

7.- Utilidad de las TIC

¿Con qué frecuencia utiliza las tecnologías de Información y comunicación (TIC) como base para satisfacer inquietudes por parte de sus clientes?

Menos de lo que quisiera, pero actualmente estamos trabajando en modernizar una plataforma informática integrada con servicio al paciente.

¿Considera que dichos instrumentos podrían ser útiles para optimizar el servicio ofrecido? Definitivamente y es por esto nuestra premura en salir cuanto antes con esto

¿Qué tan importante resulta el costo del servicio en relación a los beneficios obtenidos? Es un costo fijo alto que se amortiza en el tiempo pero que viene a agilizar la atención y permita aumentar nuestra cartera de clientes y su nivel de satisfacción.

Sus clientes a nivel empresarial ¿le han sugerido implementar canales de comunicación de este tipo?

Poco pero no porque no lo requieran sino que es un valor agregado al que probablemente no están acostumbrados y por esto no lo exigen especialmente al estrato al que nosotros nos dirigimos.

BIBLIOGRAFÍA

Arellano R. Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina . 1 ed págs. 365 – 377.

Banco Central del Ecuador. Cifras Económicas del Ecuador. Septiembre 2009 <http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/CifrasEconomicas/cie200909.pdf>

Europa Press. Alerta de la OMS: Casi 300.000 personas mueren en Europa cada año por enfermedades vinculadas al trabajo. Comunicado de prensa. Octubre 2008 <http://www.europapress.es/economia/laboral-00346/noticia-economia-laboral-casi-300000-personas-mueren-ano-europa-enfermedades-relacionadas-trabajo-oms-20081016141322.html>

Diario Expreso. “La manufactura se fortalece”. Comunicado de prensa Septiembre 2009 <http://www.expreso.ec/ediciones/2009/04/24/economia/la-manufactura-se-fortalece/Default.asp>

Gutiérrez E. La salud de los trabajadores en América Latina y el Caribe: Mirando hacia el futuro. http://www.paho.org/Spanish/DPI/Numero10_articulo1.htm

Houtman I., Jettinghoff K., Cedillo L. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Serie Protección de la salud de los trabajadores # 6 OMS 2008. Págs. 20 – 31 http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

INEC. Ecuador en cifras. Cifras de la semana. Segunda semana Octubre 2009 http://www.inec.gov.ec/web/guest/cif_sem

INEC. Ecuador en cifras. Estadísticas Económicas. Año 2008 <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/mainecon.html>

INEC. Ecuador en cifras. Estadísticas sociales. Año 2008 <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/social.html>

Kelly F. Guidelines on Improving the Physical Fitness of Employees. OMS 1999. págs 9 – 21 http://www.who.int/entity/occupational_health/regions/en/oeheurfitness.pdf

Leka S., Griffiths A., Cox T. La organización del trabajo y el estrés. Serie Protección de la salud de los trabajadores # 3 OMS 2004 . Págs. 3 -9 http://www.who.int/entity/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Lum M., Algranti E. Declaration on Workers Health. Seventh Meeting of the WHO Collaborating Centres for Occupational Health. Stresa , Italy , 8 – 9 junio 2006. www.who.int/occupational_health/Declarwh.pdf

Malhotra N. Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado . 4 Ed. Págs. 278 – 311

Marcano N. Los 15 sectores importantes de la economía ecuatoriana. Junio 2009 . Gestión Vol 180 pag 99 - 134

OMS. Regional Guidelines for the development of healthy workplaces. Oficina regional del Pacífico Oeste. Noviembre 1999. Págs 5 – 34
<http://www.wpro.who.int/NR/rdonlyres/A08C06C4-9152-4F6B-9C15-D76CDF621E1E/0/HealthyWorkplacesGuidelines.pdf>

OPS. Estrategia para el fortalecimiento de la promoción de la salud en los lugares de trabajo en América Latina y el Caribe. OPS. Marzo del 2000. págs 4-9
http://www.who.int/peh/Occupational_health/OCHweb/OSHpages/OSHDdocuments/ROs/americas/estrategiann6.pdf

OPS. Perfil del Sistema de servicios de salud en el Ecuador. Informe OPS , 2º edición Noviembre del 2001. Págs. 5 – 15
<http://www.opsecu.org/bevestre/revistas/publicaciones/Document1.pdf>

OPS. Workers' Health in the region of the Americas. 41º Directing Council ONU-OPS. Septiembre – Octubre 1999. págs. 5 - 11
http://www.who.int/entity/occupational_health/regions/en/oe41dirCouncil.pdf

OSHAS . Normativas de Conducta en lugares de trabajo. The Center to Protect Workers' rights. <http://www.cpwr.com/rp-hazardalerts.html>

Preidt R. Los programas de salud en el lugar de trabajo son intervenciones efectivas. Emory University , News Release, 29 Octubre 2008
<http://www.womenshealth.gov/News/spanish/620893.htm>

Primary Health Care and Basic Occupational Health Services : Challenges and opportunities. Report of an Intercountry Workshop. Egypt , 12 – 14 Julio 2005.
http://www.who.int/occupational_health/publications/phc_basicohs/en/index.html

Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo Resolución N° 741. Dirección Nacional de Riesgos y Prestaciones. IESS. 1999 págs. 3-10

Reglamento y Ley de los Servicios Médicos de Empresa. IESS 2º Edición . 1981. págs 6 – 10.

Westerholm P. , Baranski B. Guidelines on Quality Management in Multidisciplinary Occupational Health Services. WHO 1999. págs. 28 – 31.
http://www.who.int/occupational_health/publications/eurqualman/en/index.html

World Health Assembly. Worker's Health: Global plan of action 2008 – 2017. Sixtieth World Health Assembly. May 2007. págs 3-7
http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA60/A60_R26-en.pdf

Van der Harr R., Goelzer B. La Higiene Ocupacional en América Latina. Una guía para su desarrollo. OPS 2001. Págs. 8-10
http://www.who.int/occupational_health/publications/amrhigiene/es/index.html

Varillas W., Eijkemans G., Tenassee M. Informe del Proyecto Sistematización de datos básicos sobre salud de los trabajadores en países de las Américas. Agosto 1998. Págs 6 – 9
http://www.who.int/occupational_health/publications/amrdatos/en/index.html