



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis de una nueva línea de negocios orientada a la salud
ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del Cantón
Samborondón**

AUTOR:

Axel Publio Vásquez Cornejo

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

Econ. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Axel Publio Vásquez Cornejo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.

REVISOR

Ing. Ángel Castro Peñarreta, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph. D.

Guayaquil, a los 12 días del mes de julio del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Axel Publio Vásquez Cornejo

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un centro de rehabilitación integral del cantón Samborondón**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de julio del año 2022

EL AUTOR

Axel Publio Vásquez Cornejo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Axel Publio Vásquez Cornejo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Análisis de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un centro de rehabilitación integral del cantón Samborondón**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de julio del año 2022

EL AUTOR:

Axel Publio Vásquez Cornejo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Informe de Urkund

URKUND
Abrir sesión

Documento: Tesis Avei Análisis Urkund.docx (D131826052)

Presentado: 2022-03-28 11:25 (-05:00)

Presentado por: avasquez97@gmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje: Re: informe de revisión de contenido y metodología [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo	
	Tesis Clarence 29 Nov.docx	
	https://www.argentina.gob.ar/salud/ocupacional	✓
	SALCEDO TAIFE ERIKA STEPHANIE.pdf	✓
	SANDOYA VILLAMARIN DIANA CATHERINE.pdf	✓
Fuentes alternativas		

95% # 1 Activo ✓ Archivo de registro Urkund: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO / SALCEDO TAIFE ERI... 95%

la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT)

conformaron el Comité Mixto. La primera acción que realizaron en la reunión fue la definición de la salud ocupacional, la cual fue establecida como el conjunto de actividades multidisciplinares que tenían como propósito el mantenimiento y la promoción del bienestar social, mental y físico de los colaboradores; no obstante, se debía garantizar que dicho bienestar sea de alto grado, con ello buscaban promover la adaptación de cada hombre a su tarea y el trabajo al hombre (Arenas & Riveros, 2017). Para Flores, Giménez y Peralta (2017) la salud ocupacional se ha convertido en una de las bases fundamentales para lograr el desarrollo de un país, a esto se suma el hecho de ser una estrategia que ayuda a reducir las brechas de pobreza; puesto que sus acciones van centradas hacia la protección y promoción de la salud de los colaboradores. A su vez, se incluye la prevención de enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo provocadas por los riesgos ocupacionales y las condiciones de trabajo que se dan en diferentes sectores económicos. Por otra parte, el desarrollo de nuevas líneas de negocio se encuentra relacionado con el marketing, al cual en algunas ocasiones se lo ha asociado erróneamente sólo a ciertas actividades relacionadas con el anunciar y vender; sin embargo, estas actividades son apenas una parte de toda la gama de variables que se requieren para llegar a gestionar todos los recursos de una empresa de manera eficiente. Bajo este enfoque, los gerentes deben diseñar estrategias que les permitan establecer relaciones con los consumidores, aspecto que se vuelve muchas veces complejo por el hecho de no tener conocimiento sobre qué filosofía sería adecuada implementar para cada negocio y de esta forma lograr satisfacer a la sociedad en general, a la empresa y a los consumidores (Guerra, 2019). Según Arteaga, Ruiz y Navas (2017) para que una empresa logre captar una gran cantidad de clientes necesita aplicar estrategias adecuadas de marketing que le ayuden a visibilizar el producto o servicio, así como su calidad. Para esto, es importante evaluar el flujo de

Agradecimiento

Un total agradecimiento al Dr. Gustavo Bocca Peralta por su ayuda y mentoría profesional dentro de este proyecto de investigación. Agradezco también a mi familia y mi novia por la paciencia y el apoyo que me brindaron para tener las herramientas para culminar la maestría.

Axel Publio Vásquez Cornejo

Dedicatoria

Dedico este esfuerzo a Dios y a mi abuela, que en paz descanse, por las bendiciones que me ha otorgado para salir adelante a pesar de las dificultades que se me han presentado. También, dedico este triunfo a mis padres y a mi novia que han sido mi apoyo incondicional y que no me permitieron rendirme jamás a pesar de la enfermedad.

Axel Publio Vásquez Cornejo

Índice General

Introducción.....	1
Antecedentes.....	4
Planteamiento de la Investigación	5
Formulación del Problema.....	6
Justificación	6
Preguntas de Investigación	7
Objetivos.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos.....	8
Capítulo I.....	10
Marco Teórico	10
Salud Ocupacional.....	10
Factores de riesgo	11
Enfermedades ocupacionales.....	12
Estudio de Mercado	14
Tipos de estudio de mercado	15
Métodos de estudio de mercado	16
Marketing.....	16
Plan de marketing	17
Estrategias de marketing.....	18
Marketing de servicios.....	19
Las 7Ps del marketing de servicios.....	20
Teoría de Complejidad y del Caos	21
Marco Conceptual.....	22
Capítulo II.....	26
Marco Referencial	26
Investigaciones Referenciales.....	26
Situación Actual del Centro de Rehabilitación Integral	31
FisioCare.....	31
Marco Legal.....	37
Constitución de la República del Ecuador.....	37
Plan Creación de Oportunidades 2021-2025	38

Código Orgánico de Salud.....	38
Capítulo III	39
Marco Metodológico	39
Enfoque de la Investigación	39
Método de la Investigación.....	40
Alcance de la Investigación.....	40
Tipo de Investigación	41
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	41
Procesamiento de Datos.....	43
Población y Muestra	43
Resultados.....	45
Resultados de la encuesta	45
Resultados de la entrevista al gerente de FisioCare	58
Resultados de la entrevista al director distrital MSP Samborondón	61
Análisis general	63
Análisis PEST	65
Análisis de la industria	70
Cinco fuerzas de Porter.....	74
Capítulo IV	79
Propuesta	79
Objetivos.....	79
Objetivo general	79
Objetivos específicos.....	79
Justificación.....	79
Fijación de objetivos, estrategias y acciones de marketing	81
Descripción de Actividades	81
Análisis FODA	81
Flyer.....	84
Página web.....	85
Redes sociales.....	86
Social Ads.....	90
SEO.....	92
Alianzas estratégicas.....	94
Influencers	95

Conversión de ventas.....	95
Presupuesto y costo beneficio.....	96
Materiales y Recursos.....	97
Cronograma	98
Conclusiones.....	100
Recomendaciones	103
Referencias bibliográficas	104
Apéndices	113
Apéndice A. Formato de encuesta.....	113
Apéndice B. Formato de Entrevista gerente	117
Apéndice C. Formato de Entrevista director distrital MSP Samborondón.....	119
Apéndice D. Carta de autorización.....	120

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Tecnología de rehabilitación de FisioCare</i>	32
Tabla 2 <i>Centros de rehabilitación física en Guayaquil y Samborondón</i>	77
Tabla 3 <i>Comparación de precios entre centros de fisioterapia</i>	78
Tabla 4 <i>Objetivos, estrategias y acciones de marketing</i>	82
Tabla 5 <i>Foda</i>	83
Tabla 6 <i>Buyer persona primera opción</i>	92
Tabla 7 <i>Promociones para alianzas</i>	94
Tabla 8 <i>Alcance de estrategia</i>	97
Tabla 9 <i>Proyección de ingresos y gastos</i>	97
Tabla 10 <i>CAPM</i>	97
Tabla 11 <i>Costo / beneficio</i>	97
Tabla 12 <i>Materiales y recursos financieros</i>	98
Tabla 13 <i>Cronograma de actividades</i>	99

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> 7Ps del marketing de servicios	21
<i>Figura 2.</i> Ubicación de FisioCare.	31
<i>Figura 3.</i> Sexo	45
<i>Figura 4.</i> Edad.....	46
<i>Figura 5.</i> Actividad económica de la empresa en que labora	47
<i>Figura 6.</i> Función laboral.....	47
<i>Figura 7.</i> Conocimiento de la salud ocupacional	48
<i>Figura 8.</i> Tenencia de enfermedad ocupacional/profesional	49
<i>Figura 9.</i> Tipo de enfermedades profesionales	49
<i>Figura 10.</i> Tipo de enfermedades osteomusculares	50
<i>Figura 11.</i> Visita a centros de servicios de salud ocupacional.....	51
<i>Figura 12.</i> Ubicación del centro de servicio de salud ocupacional.....	51
<i>Figura 13.</i> Satisfacción con el servicio de salud ocupacional.....	52
<i>Figura 14.</i> Ubicación del centro de salud ocupacional en Samborondón.....	53
<i>Figura 15.</i> Tratamientos a recibir en un centro especializado de rehabilitación.....	53
<i>Figura 16.</i> Contratación del tratamiento de salud ocupacional Con-TREX MJ	54
<i>Figura 17.</i> Conocimiento de los servicios de FisioCare	55
<i>Figura 18.</i> Calidad del servicio brindado por FisioCare	55
<i>Figura 19.</i> Servicios complementarios en FisioCare	56
<i>Figura 20.</i> Factores de elección del centro FisioCare	57
<i>Figura 21.</i> Pago de suscripción del servicio de salud ocupacional	57
<i>Figura 22.</i> Medios de información de las actividades de FisioCare	58
<i>Figura 23.</i> PIB de Ecuador año 2020.	66
<i>Figura 24.</i> Inflación mensual nacional del Ecuador 2020-2021.	67
<i>Figura 25.</i> Evolución de líneas de pobreza y pobreza extrema.....	68
<i>Figura 26.</i> Evolución del coeficiente de Gini a nivel nacional.	69
<i>Figura 27.</i> Evolución de ventas nominales históricas de la industria.	71
<i>Figura 28.</i> Variación % de las ventas históricas de la industria.....	71
<i>Figura 29.</i> Evolución de costos y gastos nominales históricos de la industria.	72
<i>Figura 30.</i> Evolución de la utilidad nominal histórica de la industria.	73
<i>Figura 31.</i> Evolución de activos históricos de la industria.	73
<i>Figura 32.</i> Centros de masajes y SPA en Guayaquil y Samborondón.....	76

<i>Figura 33.</i> Flyer lado principal.....	84
<i>Figura 34.</i> Flyer lado posterior.....	85
<i>Figura 35.</i> Publicidad en página web.....	86
<i>Figura 36.</i> Post para Facebook.....	87
<i>Figura 37.</i> Publicidad en Facebook.....	88
<i>Figura 38.</i> Publicidad en Instagram	89
<i>Figura 39.</i> Post para Instagram	90
<i>Figura 40.</i> Anuncio para Facebook.....	91
<i>Figura 41.</i> Anuncio para Instagram	91

Resumen

La salud ocupacional representa una base fundamental para el desarrollo de un país, puesto que aborda un conjunto de acciones que favorecen la protección y promoción de la salud de los colaboradores. Dada su importancia, el presente estudio contempla como objetivo analizar una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón por medio de un estudio de mercado, para posteriormente diseñar un plan de marketing para ganar participación en la incursión del servicio. La investigación sostuvo un enfoque mixto, alcance exploratorio, descriptivo, método deductivo, de tipo no experimental y transversal; las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados indicaron que la mayoría de las personas han estado sujetas a una enfermedad profesional, destacando el estrés laboral y las afecciones osteomusculares. La selección de FisioCare como un proveedor del servicio de salud ocupacional implica la entrega de una atención de calidad, el tiempo de espera adecuado y la ubicación del centro. La inclusión de esta línea de negocios permite otorgar una solución práctica a las necesidades de salud de las personas trabajadoras, lo que incide en la tenencia de beneficios económicos para la institución. La captación de participación de mercado en la incursión del servicio de salud ocupacional se realizará a través de estrategias de marketing publicitario, considerando el uso de las redes sociales, página web, material publicitario, social Ads, SEO, alianzas estratégicas e influencers.

Palabras Clave: Salud ocupacional, Lesiones laborales, Enfermedades profesionales, Rehabilitación integral, Fisioterapia, Estrategias de marketing.

Abstract

Occupational health represents a fundamental basis for the development of a country, since it addresses a set of actions that favor the protection and promotion of the health of employees. Given its importance, the present study aims to analyze a new line of business oriented to occupational health of a Comprehensive Rehabilitation Center of the Samborondón canton through a market study, to later design a marketing plan to gain participation in the service incursion. The research had a mixed approach, exploratory, descriptive scope, deductive method, non-experimental and transversal type; the data collection techniques used were the survey and the interview. The results indicated that the majority of people have been subject to an occupational disease, highlighting work stress and musculoskeletal conditions. Selecting FisioCare as an occupational health service provider involves the delivery of quality care, adequate waiting time, and the location of the facility. The inclusion of this line of business allows providing a practical solution to the health needs of working people, which affects the holding of economic benefits for the institution. The capture of market share in the incursion of the occupational health service will be carried out through advertising marketing strategies, considering the use of social networks, website, advertising material, social Ads, SEO, strategic alliances and influencers.

Key Words: Occupational health, Work injury, Occupational diseases, Comprehensive rehabilitation, Physiotherapy, Marketing strategies

Introducción

La salud ocupacional es un tema que se ha venido estudiando desde la época de los años 50, donde en primera instancia la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) conformaron el Comité Mixto. La primera acción que realizaron en la reunión fue la definición de la salud ocupacional, la cual fue establecida como el conjunto de actividades multidisciplinarias que tenían como propósito el mantenimiento y la promoción del bienestar social, mental y físico de los colaboradores; no obstante, se debía garantizar que dicho bienestar sea de alto grado, con ello buscaban promover la adaptación de cada hombre a su tarea y el trabajo al hombre (Arenas & Riveros, 2017).

Para Flores, Giménez y Peralta (2017) la salud ocupacional se ha convertido en una de las bases fundamentales para lograr el desarrollo de un país, a esto se suma el hecho de ser una estrategia que ayuda a reducir las brechas de pobreza; puesto que sus acciones van centradas hacia la protección y promoción de la salud de los colaboradores. A su vez, se incluye la prevención de enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo provocadas por los riesgos ocupacionales y las condiciones de trabajo que se dan en diferentes sectores económicos.

Por otra parte, el desarrollo de nuevas líneas de negocio se encuentra relacionado con el marketing, al cual en algunas ocasiones se lo ha asociado erróneamente sólo a ciertas actividades relacionadas con el anunciar y vender; sin embargo, estas actividades son apenas una parte de toda la gama de variables que se requieren para llegar a gestionar todos los recursos de una empresa de manera eficiente. Bajo este enfoque, los gerentes deben diseñar estrategias que les permitan establecer relaciones con los consumidores, aspecto que se vuelve muchas veces complejo por el hecho de no tener conocimiento sobre qué filosofía sería adecuada implementar para cada negocio y de

esta forma lograr satisfacer a la sociedad en general, a la empresa y a los consumidores (Guerra, 2019).

Según Arteaga, Ruiz y Navas (2017) para que una empresa logre captar una gran cantidad de clientes necesita aplicar estrategias adecuadas de marketing que le ayuden a visibilizar el producto o servicio, así como su calidad. Para esto, es importante evaluar el flujo de inversiones que demanda el producto o servicio, su posicionamiento y las características de la empresa. Otro punto fundamental es la elección del mercado meta, en donde primero se necesitan identificar las necesidades de dicho mercado de forma clara; aspecto que permitirá disponer de un enfoque preciso acerca de los niveles de consumo, las formas de compra, las preferencias de consumo, entre otros puntos, los mismos que ayudarán a enfrentar de manera exitosa el nuevo mercado.

El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón por medio de un estudio de mercado, para posteriormente diseñar un plan de marketing para su posicionamiento e incursión.

Este trabajo se estructura en base a cuatro capítulos. En el primer capítulo se desarrollan las bases teóricas sobre la salud ocupacional y las estrategias de marketing, empezando con información básica sobre estos temas como es el término salud, enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo, marketing, planificación estratégica, entre otros. Además, se encuentra el marco conceptual que dispone de distintos términos relevantes que se mencionan durante toda la investigación y que se deben revisar a fin de que brinden una mayor comprensión de la literatura del presente documento.

En el segundo capítulo de la investigación se encuentra el marco referencial, esta sección se divide en dos partes necesarias y fundamentales que empieza con los trabajos de investigación elaborados por distintos autores a lo largo del tiempo, tomando de

referencia solo aquellos que se han desarrollado en los últimos cinco años. Esto permite tener un conocimiento más actual sobre las variables de estudio, información que proporcionará una mejor perspectiva acerca la salud ocupacional en distintos establecimientos y sobre las estrategias de marketing que se han implementado en ciertas instituciones y centros de rehabilitación integral. Finalmente, se culmina el capítulo con la sección centrada en la parte jurídica que es el marco legal donde se presentan las leyes y decretos, que en este caso se toman en consideración aquellos que tienen que ver con la investigación como es la Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo y la Ley Orgánica de Salud.

En el tercer capítulo se parte con el marco metodológico para llevar a cabo el estudio de manera fiable. Los aspectos que se revisan en esta parte del documento tienen que ver con método, enfoque, alcance y diseño de la investigación, para de ahí establecer la población de estudio y luego seleccionar la muestra a estudiar, esto se realizará a través de un muestreo aleatorio simple. Después se especifica el procesamiento de los datos, la técnica de recolección de datos y posteriormente se exhiben los resultados y se finaliza con el análisis de los resultados generales. En este acápite se incluye además un análisis de la situación actual de la industria y organización.

En el cuarto capítulo de la investigación se desarrolla la propuesta, la cual requiere de varios puntos importantes que son los objetivos, su respectiva justificación, de allí se determinan las actividades de la propuesta, las mismas que deben detallar claramente el costo que se generará, el o los responsables de llevarla a cabo, los participantes, cómo se efectuará y en dónde. Además, se incluye de forma global los materiales y recursos financieros, finalizando con el calendario de actividades.

Antecedentes

La salud ocupacional ha sido un acontecimiento de interés desde los inicios de la historia del hombre, iniciando en la prehistoria donde creían que las enfermedades se daban por fuerzas exteriores o por la naturaleza, por lo cual, consideraban a las pirámides egipcias y viviendas como espacios para la conservación propia, pues sentían temor de lesionarse. En la edad media se evidenciaron actividades que el ser humano efectuaba con el afán de mejorar su integridad y entorno como es el caso de Egipto donde el faraón dio medidas de protección en las ciudades para fabricantes de armas, embalsadores y guerreros, con ello buscaron evitar los accidentes de trabajo. En Mesopotamia, el Rey Hammurabi creó el Código de Hammurabi donde establecía aspectos legales de seguridad social, incluso en Grecia se estableció una sociedad de formación económica esclavista, lo que ayudó a que aparezcan las culturales como el Imperio Romano y el Estado Griego, esto permitió dividir el trabajo intelectual y manual dando origen a las distintas profesiones como la de médico. En el siglo IV A.C aparece Hipócrates el padre de la medicina moderna que publicó por primera vez sobre la intoxicación por plomo como enfermedad ocupacional (Jiménez, 2017).

De acuerdo con Botello y Barbosa (2018) la salud ocupacional da sus primeros asomos de interés cuando las viviendas o sectores de campo abierto eran lugares donde se ubicaban los talleres de trabajo y cuando las personas eran quienes realizaban las actividades para terminar un producto. La influencia de los factores ambientales en la salud se empezó a gestionar cuando se solicitaba incluir en el historial del paciente información acerca de sus condiciones económicas, de trabajo y sociales, su alimentación, el tipo de agua que consumía, el sitio donde vivían e información sobre su familia. Es en la edad media donde existe un auge en la publicación de textos que trataban sobre recomendaciones para la prevención de trastornos y el cuidado de la

salud, los cuales se escribieron a causa de los avances que se dieron en la industria, inclusive se inventaron y mejoraron prótesis que ayudaban a minimizar el impacto de los accidentes laborales. El siglo XVIII fue marcado por la revolución industrial con el apareamiento de la máquina de vapor, esto trajo consigo cambios en la vida laboral a causa de la producción en serie y a la especialización de oficios, dando paso a múltiples problemas para la salud de los trabajadores provocados por la repetición de actividades.

Planteamiento de la Investigación

A nivel mundial, las estadísticas sobre accidentes de trabajo registran una cifra diaria de 2.78 millones de personas que terminan falleciendo por enfermedades relacionadas al trabajo o accidentes laborales; mientras que el panorama a nivel anual es de unos 374 millones de lesiones no mortales en el trabajo. A diario mueren 7,600 personas por enfermedades profesionales o accidentes laborales, los cuales podrían ser evitables si se tomaran en cuenta las respectivas medidas de prevención (OIT, 2020). A nivel nacional los accidentes de trabajo durante el año 2020 fueron de 23,327, de estos solo la provincia del Guayas tuvo 10,515 accidentes, lo que refleja un porcentaje del 45.07% convirtiéndola en la provincia con mayores accidentes de trabajo (SGRT, 2021).

En relación con lo descrito se establece que la tasa de accidentes laborales que se dan en el Ecuador es muy alta, aspecto que preocupa, porque este tipo de accidentes producen lesiones graves e incluso ocasiona la muerte en muchos de los casos, incluso cuando logran recuperar su salud quedan con secuelas que no les permiten volver a su vida cotidiana teniendo que recurrir a largos tratamientos de rehabilitación física para que con el tiempo logren volver a conseguir su movilidad. En lo que se refiere a las enfermedades profesionales, se logró constatar que a nivel nacional durante el 2020 hubo 476 casos de receptados, de estos 82 se dieron en la provincia del Guayas; en

cambio, en lo que lleva del 2021 las enfermedades profesionales han sido un total de 140 casos, de estos 26 se han dado en la provincia del Guayas. En cuanto al lugar del accidente se comprobó que en el año 2021 la mayoría de estos accidentes se han dado en el lugar de trabajo habitual con el 50.3% (SGRT, 2021).

Es por ese motivo que, el Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón ha considerado la creación de una nueva línea de negocio en la salud ocupacional, logrando con ello que este establecimiento disponga de una amplia gama de opciones de diagnóstico y tratamiento. Cabe destacar que, a pesar de que este centro posee equipos de vanguardia y tratamientos especializados, no contaba con una línea de negocios orientada a la salud ocupacional, esta era una gran oportunidad de negocio que no estaba siendo aprovechada. Al haber incursionado recientemente en el mercado, la empresa necesita posicionarse y penetrar en este; por ende, resulta necesario una investigación de mercado y el desarrollo de un plan de marketing que junto a un análisis costo-beneficio determine la viabilidad de esta nueva línea de negocio.

Formulación del Problema

¿Cuál es el estudio de mercado y plan de marketing adecuado para una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón?

Justificación

La salud ocupacional es un tema muy importante dentro de una empresa puesto que facilita la sostenibilidad y el establecimiento de un medio ambiente de trabajo sano y seguro; así como, proporciona el más alto bienestar social, mental y físico de los trabajadores. Por lo cual, es indispensable que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en buscar estrategias que les permitan reducir el riesgo de accidentes y enfermedades ocupacionales a través de la promoción y creación de una cultura de

seguridad que permita reducir el número de lesiones y muertes asociadas al trabajo (Ministerio de Salud Pública [MSP], 2020).

Por otra parte, las estrategias de marketing son de gran relevancia para las organizaciones en la actualidad, debido a que, al haber un entorno en constante evolución y gracias a la globalización, las empresas requieren buscar estrategias que les permita aumentar su posicionamiento en el mercado y su rentabilidad, a fin de poder competir en el mercado, por lo cual, las estrategias de marketing son una opción para conseguir resultados oportunos, eficientes y rápidos. Se busca obtener información relevante que facilite las acciones de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de cada área de trabajo de la empresa que se encuentre involucrada con la nueva línea de negocio; no obstante, en este trabajo se busca delinear directrices para medir y evaluar las estrategias propuestas, para que estén acorde a las metas y objetivos empresariales (Guevara, Recalde, Avilés, & Bravo, 2018).

La presente investigación cuenta con sustento legal, puesto que, se justifica en la política 1.6 del Plan Nacional de Desarrollo que establece que la salud es un derecho que debe estar garantizado por el Estado; así como, el cuidado integral y la educación, los mismos que se deben brindar durante su vida y bajo los criterios de pertinencia cultural y territorial; calidad y accesibilidad. Desde el punto de vista académico, este trabajo se articula con la línea de investigación análisis de Costo-Beneficio, dado que se evaluará la factibilidad económica de implementar las propuestas de marketing para la nueva línea de negocios.

Preguntas de Investigación

¿Cómo se complementan las bases teóricas sobre salud ocupacional y estrategias de marketing?

¿Cuál es el marco referencial y legal sobre una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón?

¿Qué metodología es adecuada para la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón?

¿Cuál es el estudio de mercado a implementar para la nueva línea de negocios para conocer el perfil del cliente?

¿Cuál es la estructura apropiada del plan de marketing para el posicionamiento e incursión de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón?

Objetivos

Objetivo general

Analizar una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón por medio de un estudio mercado, para posteriormente diseñar un plan de marketing para su posicionamiento e incursión.

Objetivos específicos

- Revisar las bases teóricas de salud ocupacional y estrategias de marketing con la finalidad de abordar el problema de la investigación.
- Establecer un marco referencial y legal sobre una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón.
- Diseñar un estudio de mercado para la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón, con la finalidad de establecer el perfil del cliente.

- Elaborar un plan de marketing para el posicionamiento e incursión de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón.

Capítulo I

Marco Teórico

En este apartado se procede a revisar todas las bases teóricas que se han desarrollado sobre la salud ocupacional y la estrategia de marketing, para lo cual se toman artículos científicos actualizados, libros y páginas institucionales. Luego se presentan definiciones relevantes para la comprensión del tema, todo esto en el marco conceptual.

Salud Ocupacional

La salud ocupacional es considerada a nivel mundial como uno de los pilares fundamentales que permiten el desarrollo laboral de un país, ya que sus acciones van enfocadas en la prevención de enfermedades ocupacionales provocadas por las condiciones de trabajo. A su vez, se orienta en la prevención de accidentes de trabajo en diferentes actividades económicas; así como a la protección y promoción de la salud de los trabajadores (Díaz, Montece, Macías, & Ortega, 2019).

De acuerdo a Auqui (2020) la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria que está dirigida a proteger y promover la salud de los colaboradores a través de la eliminación de condiciones y factores que ponen en riesgo la seguridad y la salud en el trabajo, el control y prevención de accidentes y enfermedades. Para la OPS (2018) la salud ocupacional se trata del mayor grado de mantenimiento y promoción del bienestar social, mental y físico de los colaboradores en todas sus ocupaciones, por medio de la adaptación de la gente a sus puestos de trabajo y del trabajo a la gente, el control de riesgos y la prevención de las desviaciones de la salud.

La salud ocupacional se encuentra ligada a factores históricos, políticos, sociales y económicos, aspecto que ha ocasionado que el desarrollo de estos programas en América Latina haya conseguido características especiales y distintas a los problemas

que presentan los países industrializados (Cedeño, De la Cruz, Zambrano, Cantos, & Soledispa, 2018).

Según los Especialistas en Salud Ocupacional [ESOCA] (2017) la salud ocupacional se refiere al resultado de un trabajo multidisciplinario, en el cual, interviene la promoción de la salud, la nutrición, la organización laboral, la terapia ocupacional, la legislación laboral, la estadística, la microbiología, la toxicología, la epidemiología, la psicología organizacional, la ergonomía, la seguridad, la higiene industrial y la enfermería ocupacional. Es importante mencionar que la salud ocupacional es un tema de gran relevancia para los gobiernos, puesto que son ellos los que deben garantizar el cumplimiento de normas de trabajo y el bienestar de los trabajadores, para esto se deben llevar a cabo inspecciones periódicas que permitan establecer las condiciones de trabajo en las que se desarrollan las actividades laborales (Delgado, Cuichán, & Sancán, 2017).

Factores de riesgo

Los factores de riesgo en el ámbito de la salud ocupacional se clasifican en ergonómicos, biológicos, físicos, químicos y psicosociales.

De acuerdo a Vera, Navas y Guales (2017) los factores ergonómicos son aquellos que se encuentran asociados con el levantamiento de instrumentos de trabajo inadecuados en las oficinas; es decir, todo lo que tiene que ver con herramientas, equipos y máquinas en general. Según Garay, Venturo y Faya (2020) entre los factores ergonómicos se encuentra la formación de callos en los pies y manos a causa del trabajo usual con máquinas, dolores de espalda, cuello, cabeza y tos.

Los factores biológicos son aquellos que tienen que ver con microorganismos que puedan llegar a afectar a los trabajadores, estos factores pueden originarse de la materia orgánica de animales y del hombre, al igual que proceder del ambiente de trabajo; los factores físicos tratan del intercambio brusco de energía entre el ambiente y el

individuo, en una proporción mayor a la que puede soportar el cuerpo humano (Vera et al., 2017). De acuerdo al Ministerio de Salud de Perú [MINSAL] (2018) los factores de riesgos biológicos son los microorganismos aero-mesófilos, parásitos, hongos, bacterias y virus.

Los factores químicos son las sustancias sintéticas, naturales, inorgánicas u orgánicas, las mismas que pueden presentarse en diversos estados físicos dentro del ambiente de trabajo, esto puede causar un efecto tóxico, corrosivo asfixiante e irritante (Vera et al., 2017). Los factores químicos que tienen gran incidencia en los accidentes laborales son la respiración o manipulación de sustancias tóxicas o nocivas, el uso de productos químicos o fertilizantes, la inhalación de polvos, humos y gases (Garay et al., 2020).

Los factores psicosociales se refieren a la interacción entre la satisfacción laboral del trabajador, las condiciones de su trabajo, su medio ambiente y el colaborador; así como, la situación personal fuera del trabajo, su cultura, sus necesidades y sus capacidades, aspectos que por medio de las experiencias y percepciones pueden llegar a influir en la satisfacción laboral, el rendimiento y la salud de los empleados (Camacho & Mayorga, 2017). Según Becerra, Quintanilla, Vásquez y Restrepo (2018) los factores psicosociales son determinantes para llegar a padecer enfermedades profesionales, por lo cual, se lo considera como condiciones latentes que provocan un ambiente laboral no acorde con la realización de la tarea, con el contenido del puesto, con la organización del trabajo y con el entorno, aspectos que propician el desarrollo inadecuado de la actividad laboral, lo cual repercute en su entorno y el buen vivir de la persona.

Enfermedades ocupacionales

La enfermedad ocupacional es aquella causada por el ejercicio del trabajo o de la profesión que desempeña un individuo, la cual se da de forma directa y que tiende a

producir la muerte o incapacidad del trabajador, esta tiene relación causal entre el quehacer del trabajo y la patología que ocasiona la muerte o invalidez (Quiñones, Acha, García, & Carpintero, 2020).

Para Real, Hidalgo, Ramos, Rodríguez y León (2018) la enfermedad profesional es aquella que se contrae a causa del trabajo ejecutado por cuenta ajena, en las actividades laborales contempladas en el listado de enfermedades que se encuentran ubicadas en cuatro grupos que son: las enfermedades profesionales causadas por la exposición a agentes biológicos, físicos y químicos; las enfermedades profesionales de acuerdo al órgano que son las del sistema respiratorio, de la piel, del sistema osteomuscular y los trastornos mentales y del comportamiento; el cáncer profesional; otras enfermedades.

Los trastornos musculoesqueléticos que están relacionados con el trabajo se tratan de cualquier daño que se da en los nervios, músculos, tendones y articulaciones que llegan afectar las extremidades, hombros, cuello y espalda; estos presentan leves dolores y molestias hasta llegar a provocar cuadros médicos más graves que provocan una baja laboral (Venegas & Cochachin, 2019).

Según Vega, Haro, Quiñones y Hernández (2019) la prevalencia de trastornos musculoesqueléticos en los lugares de trabajo es un gran problema, por lo cual muchos autores han estado estudiando la exposición de los trabajadores a factores de riesgo ergonómico. Entre los principales trastornos musculoesqueléticos se encuentran los trastornos de las extremidades superiores y las lesiones de espalda, los cuales suelen desarrollarse a lo largo del tiempo y las causas son múltiples, debido a los factores que trabajan conjuntamente.

Entre las afecciones que se derivan del trabajo administrativo se encuentran la lumbalgia y la cervicodorsalgia, estos son los padecimientos más frecuentes de los trabajadores que pasan largas horas de trabajo sentados frente a una computadora. Otra

afección musculoesquelética es el síndrome del túnel carpiano que está asociado a movimientos repetitivos y a la postura, siendo este síndrome una neuropatía periférica que se da por causa de micro traumas repetitivos, los mismos que son provocados al trabajar durante mucho tiempo frente a una máquina de escribir o un computador. Entre los síntomas que presenta el colaborador se encuentran el dolor provocado por el nervio y los calambres, dichos efectos se dan por el movimiento repetitivo de los dedos sobre el teclado, el cual puede ir acompañado de bursitis de uno de los hombros o de tendinitis de muñeca (Parra, 2019).

Estudio de Mercado

El estudio de mercado es una investigación realizada por diferentes sectores de la economía con la finalidad de establecer la estructura de este para tomar decisiones informadas del sector comercial donde se desenvuelve la organización. Es decir, este estudio tiene como objeto conocer las preferencias que tienen los compradores potenciales del producto o servicio ofrecido por las empresas, también permite comprender los hábitos de adquisiciones de los clientes. A través de aquello, se busca implantar de forma satisfactoria las estrategias comerciales eficaces poniendo en la ecuación el comportamiento de la competencia para limitar el riesgo dentro de la industria y lograr un buen desempeño (López, Ríos, & Sánchez, 2017).

Según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2021) la relevancia que proporciona el estudio de mercado está dada en función de comprender de manera adecuada el potencial del sector donde ejecuta operaciones, pudiendo limitar el riesgo por medio del análisis de la competencia para que a través de aquello se logre el inicio de actividades organizadas de marketing. Dentro de las ventajas que proporciona este tipo de evaluaciones está la comprensión a fondo del mercado potencial y los contingentes que pudieran presentarse en el proceso, ya que aporta

facilidad del análisis de la competencia lo que resulta en la creación de estrategias satisfactorias para aumentar el posicionamiento del mercado; por tanto, el éxito de la aplicación de las estrategias se da por entender al público objetivo dando como consecuencia buenos retornos en las campañas de marketing.

Tipos de estudio de mercado

El estudio de mercado tiene como finalidad dotar de herramientas a las organizaciones para anticiparse a las expectativas de los consumidores, lo cual se constituye como el pilar del éxito de los negocios para tomar decisiones tanto operativas como estratégicas adecuadas. Basándose en lo descrito, el estudio de mercado se clasifica en los enfocados a la medición, entender al consumidor y tomar decisiones. Dentro del estudio de medición, el objetivo está dado en conocer el número que existe de compradores de un producto o servicio determinado, así como también de la frecuencia de compra que tienen los clientes y los competidores dentro del mercado para finalmente establecer los perfiles de los clientes por categoría para brindar notoriedad a la marca (Rosendo, 2018).

En cuanto al tipo de estudio de entendimiento del consumidor, el objetivo se centra en los comportamientos del mismo para poder conocer de antemano las motivaciones que tienen los clientes antes de adquirir un bien o servicio; posteriormente se analizan las diferentes opiniones que manejan acerca de la marca con la finalidad de explorar aquellas expectativas que permiten alcanzar la satisfacción. Finalmente, con respecto al estudio de toma de decisiones se basa en escoger el mecanismo que logre sacar el mayor rendimiento como puede ser el empaque, la forma de presentación de la campaña publicitaria entre las cuales destacan las imágenes y los videos, promociones acordes a las expectativas del cliente y cuál es el precio adecuado en función de las alternativas dentro de la industria (Vargas, 2017).

Métodos de estudio de mercado

Dentro de las particularidades que tiene el estudio de mercado existen dos grandes métodos, los cualitativos y cuantitativos. El primero parte de la comprensión de las opiniones de los participantes del estudio para conocer las motivaciones que lo gobiernan a partir de las técnicas semiestructuradas y no estructuradas de recopilación de datos que se presentan en forma de conversación; por tanto, la muestra es reducida y se presenta por medio de herramientas investigativas como la entrevista, grupos focales, entre otros. Entre tanto que, los métodos cuantitativos buscan la cuantificación numérica de los datos para establecer patrones que se presentan por el uso de la estadística con uso de muestras más representativas y usando la encuesta para toma de información (García, 2017).

Por lo descrito, se define que la forma adecuada de realización de investigación de mercado parte desde la definición del problema objetivo, para posteriormente dar paso al diseño de la investigación que establezca el método de recolección de datos para obtener información de la audiencia objetivo, finalmente se analiza la información recogida que permita conocer la situación actual del mercado objeto de estudio. Todo este proceso brinda la posibilidad de crear un plan de acción en forma de estrategias de marketing para reducir el riesgo y maximizar el desempeño esperado en el tiempo del negocio (Estrella, Jiménez, & Iniesta, 2019).

Marketing

El marketing con el paso de los años ha ido evolucionando; sin embargo, los términos marketing y comercialización no han tenido una diferencia clara. Algunos expertos los consideraban sinónimos por ser actividades necesarias para que se lleve a cabo el intercambio comercial; no obstante, el concepto de marketing se ha ido transformando conforme crece el conocimiento y cambian los enfoques, este cambio

incluye sus funciones y contenido, vale destacar que a mediados del siglo XX se va ampliando su implementación a otros campos (Hernández, 2018).

Según Sánchez, Vásquez y Mejía (2017) el marketing es un proceso social que tiene la particularidad de construir estrategias que brinden un valor superior que facilite la retención del consumidor, identificar los deseos y necesidades, y formular objetivos centrados en satisfacerlas; esto se hace con el objeto de lograr alcanzar los objetivos particulares y que se vuelvan más competitivos.

El marketing se lo considera como un medio para establecer relaciones duraderas y estables de intercambio con los clientes, las mismas que brinden una mutua satisfacción. Además, se lo define como los procesos, el conjunto de instituciones y la actividad para intercambiar, entregar, comunicar y crear ofertas de valor para la sociedad, los socios y los clientes (Suárez, 2018).

Plan de marketing

El plan de marketing es el principal activo de una empresa; debido a que les permite a los negocios conseguir resultados que están establecidos bajo una visión futura y actual, este les ayuda a disponer de directrices que proporcionen menor incertidumbre y mayores garantías. El plan debe construirse con base a los requerimientos, capacidades y recursos empresariales, además se deben tener en cuenta las condiciones del mercado para que logren tener flexibilidad. Los componentes del plan de marketing son el diagnóstico situacional que debe abarcar el ámbito interno y externo, la planificación que se prevé, las estrategias y objetivos a alcanzar, la ejecución donde se delimita e implementa el plan y se concluye con el control donde se evalúa y se da seguimiento al plan. Por ese motivo, se establece que el plan de marketing busca llegar a tener una relación sostenible entre el cliente y la empresa, donde el enfoque sea crear valor hacia los consumidores en temas como el cubrimiento y satisfacción de

necesidades, para lo cual, se debe empezar con fundamentos tradicionales hasta llegar a las nuevas tendencias (Ortiz, Melo, & Nova, 2020).

Según Jiménez e Iturralde (2017) el plan de marketing se trata de una herramienta que es muy usada para la gestión de la empresa, mediante esta se puede efectuar un estudio de las debilidades y competencias de una organización, con ello se logra determinar los objetivos acordes al mercado y a la realidad nacional. Adicional, esta herramienta permite establecer alternativas que servirán para enfrentar las decisiones cambiantes del mercado y de los clientes.

Estrategias de marketing

La estrategia se la define como el fortalecimiento y construcción de defensas y acciones enfocadas en superar a la competencia, para esto, se debe dar una dirección continua a los elementos de una organización mediante la definición de la posición de una empresa a largo plazo en el mercado con el propósito de crear valor para los clientes. Por lo tanto, en una estrategia es vital hacer un análisis de su entorno, para lo cual, es necesario estimar la demanda, las expectativas del mercado, la dinámica competitiva, el desempeño corporativo y hasta qué punto se tiene poder con el fin de llegar a influir cambios que permitan lograr la competitividad (Sánchez et al., 2017).

De acuerdo a Pacheco, Pantoja y Troya (2018) las estrategias de marketing son aquellas que marcan la manera cómo se podrá cumplir con los objetivos comerciales de una organización, por lo cual, es necesario tener conocimiento de los productos que tienen rentabilidad y un gran potencial. Con ello se busca establecer el público objetivo al cual se van a dirigir; para luego tomar acciones estratégicas con las variables del marketing mix.

Marketing de servicios

El marketing de servicios se ha convertido en una esfera fundamental para que las organizaciones logren sobrevivir en una sociedad cada vez más competitiva, puesto que los servicios que se ofertan son homogéneos provocando con ello que las empresas tiendan a emplear el marketing, con el fin de lograr establecer alternativas viables que les permita diferenciarse de las otras empresas. Por ese motivo, el marketing de servicios se ha convertido en la solución para buscar la calidad de los servicios y la promoción de estos mediante una herramienta que les asegure el posicionamiento de su organización en el mercado (González & Sánchez, 2019).

En la actualidad el marketing de servicios no es bien entendido en toda su dimensión, pues los conceptos y nociones son similares al marketing general; no obstante, estos deben ser abordados de forma distinta; por lo cual, al ser los servicios de naturaleza intangible y disponer de otras cualidades características, es que la aplicación del marketing de servicios posee diferencias y particularidades con respecto al marketing general que se basa en los bienes tangibles (Paredes, 2018).

De acuerdo a Reynoso, Perna y Perazzo (2017) el marketing de servicios es distinto al de bienes; debido a que en el marketing de bienes tangibles, el proceso de venta de estos bienes se desarrolla después de producirlos, mientras que, en el caso de los servicios, estos se los vende antes de ser producidos.

Según Rodríguez, Pineda y Castro (2020) el marketing de servicios se debe tratar de forma diferente al marketing tradicional que solo está centrado en productos tangibles, puesto que lo que se busca comercializar son bienes intangibles que necesitan de otras estrategias que busquen satisfacer al cliente con atención personalizada, rapidez y calidad. Adicional, el marketing de servicios subyace en tres formas básicas que son el endomarketing, la forma interactiva y el mercadeo externo. El endomarketing se centra

en la satisfacción de los clientes internos, las capacidades y habilidades en la empresa; de forma interactiva que se trata de la implementación de una comunicación perdurable con el cliente y el mercadeo externo se refiere a las actividades de publicidad, precios, promoción y ventas.

Las 7Ps del marketing de servicios

El modelo de las 7Ps del marketing mix fue creado años después del modelo de las 4Ps donde Bernard Booms y Mary Bitner se encargaron de añadir las 3Ps adicionales al anterior modelo, para que se adapte al sector de servicios; siendo estas el producto, precio, promoción, plaza, persona, proceso y prueba física. La persona se refiere a la capacitación del proveedor o profesional para comercializar el servicio que ofrece la empresa, puesto esto ayuda a la satisfacción de los clientes y a que se capte nuevos usuarios. La prueba física es diferente a la del sector de bienes, dado que en los servicios lo que se evalúa son intangibles, para lo cual, se debe hacer la prueba mediante informes o estadísticas de resultados, testimonios de casos resueltos y fotografías. El producto en este caso se refiere al conjunto de servicios que la empresa ofrece, en esto tiene que ver la buena reputación, el nivel de experiencia, entre otros aspectos. En el precio se trata de la cantidad de dinero que debe disponer el cliente para que consiga el producto o servicio, por lo que, para dar un precio al servicio se debe considerar el esfuerzo y tiempo que debe emplear el usuario para obtener el servicio (Naranjo, 2018).

La promoción se trata de la comunicación que una organización puede usar en el mercado, los elementos que contiene son la promoción de ventas, la venta personal, las relaciones públicas y la publicidad. Además, la decisión de promoción comprende los tipos de medios, las relaciones públicas, la publicidad, entre otros. El proceso se trata de las actividades que se desarrollan en una interacción entre la empresa y los clientes, siendo los elementos esenciales del proceso las salidas, rendimientos y entradas. Este

proceso comprende características operativas de los servicios como son el tiempo de duración, la secuencia de actividades y los procedimientos. La plaza se refiere al lugar donde se adquiere el producto o servicio, este también es conocido como canal de distribución que permite llevar los productos a los clientes, por lo cual, este es uno de los elementos indispensables del marketing mix; para las decisiones de distribución se debe contemplar el nivel de servicio, la logística, la selección de los miembros del canal y la cobertura de mercado (Leela, 2020).

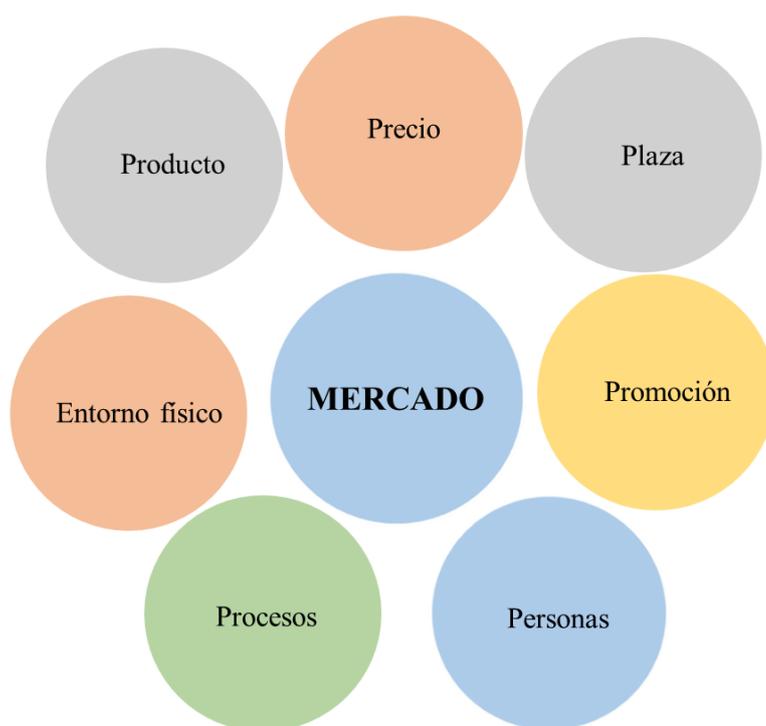


Figura 1. 7Ps del marketing de servicios
Nota. Adaptado de Naranjo (2018).

Teoría de Complejidad y del Caos

Esta teoría tiene como finalidad la comprensión de la complejidad en ciertas situaciones que pueden darse a nivel de la vida, así como también dentro de las organizaciones. Desde el punto de vista empresarial, esta es utilizada como herramienta estratégica para la comprensión de situaciones difíciles, ya que la estructura organizacional al estar gobernada por individuos se adapta de manera adecuada a los

diferentes cambios del entorno. Es decir, las empresas administradas por personas tienen como virtud realizar conexiones para sobrellevar situaciones complejas que pueden ser clasificadas en micro, meso y macro, para que una vez detectado el problema darle solución al mismo a través de la implementación de estrategias (Soler, 2017).

Dentro de la teoría del caos establece que hay ciertas situaciones y comportamientos que son complicados de predecir, debido a la intervención de un conjunto de variables, entre las que pueden destacar los sistemas, interacciones de las personas, el tiempo, entre otras. Es decir, el constante cambio dentro de las organizaciones dado principalmente por la conducta de los individuos resulta complicado anticiparse en ciertas ocasiones, pero menciona que las soluciones de tipo creativas son las más adecuadas para la solución de inconvenientes no esperados en las empresas; por tanto, estas deben de estar abiertas al cambio (Martínez, 2018).

Marco Conceptual

Accidente de trabajo. Los accidentes de trabajo se refieren a toda lesión mental o física que es provocada en tiempo posterior o inmediato, el cual, es producto del ejercicio laboral y que tiene la posibilidad de ocasionar incluso la muerte, también se lo considera como una serie de condiciones, eventos y sucesos que provocan la pérdida de la vida o daño de la salud (Garland, 2018). El accidente dentro del entorno laboral se lo define como un suceso violento, no deseado, prevenible, repentino e imprevisto, que causa la paralización de un proceso de trabajo conllevando a producir secuelas en el colaborador (MINSA, 2018).

Condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo se tratan de las características del trabajo que pueden llegar a influir de manera significativa en la generación de riesgos para la salud y la seguridad del colaborador (Auqui, 2020). Entre ellas se encuentran los procedimientos para la utilización de los agentes biológicos, químicos y

físicos; la naturaleza de los agentes mencionados que se encuentran presentes en el ambiente de trabajo y sus respectivos niveles, concentraciones e intensidades de presencia, las características generales de los productos, equipos, instalaciones, locales y otros útiles existentes dentro del trabajo; se incluyen además otras características del trabajo relacionadas con la organización, las mismas que lleguen a influir en la magnitud de los riesgos a los que esté expuesto el colaborador (Gil, 2019).

Coefficiente de desigualdad Gini. El coeficiente de desigualdad de Gini es una métrica que permite medir el grado de desigualdad que hay en una variable dentro de una distribución, este coeficiente contiene valores desde cero que significan una perfecta igualdad hasta uno que demuestra una perfecta desigualdad (INEC, 2021). El coeficiente Gini se trata de una herramienta analítica que es utilizada para la medición de la concentración de ingresos de la población de un país dentro de un periodo determinado; por lo cual, este método se ha convertido en el más utilizado para la medición de la desigualdad salarial (BBVA, 2020).

Ergonomía. La ergonomía se trata del estudio del hombre en el trabajo, donde se diseña un ambiente de trabajo adecuado que coincida con las características de los empleados involucrados, esto con la finalidad de llegar a conseguir un sistema óptimo hombre-tareas, en donde se logre mantener el balance adecuado entre el colaborador y las condiciones de trabajo (Delgado et al., 2017). La ergonomía se trata de una herramienta que permite a las empresas que mantengan su competitividad y así lograr un crecimiento sustentable; para esto deben tomar en consideración las necesidades de los trabajadores y de la organización para que con ello puedan obtener mayores rendimientos económicos para la empresa y el máximo bienestar para los colaboradores (Velasco, Tamayo, & González, 2020).

Factores de riesgo. Los factores de riesgo ergonómico son los puestos de trabajo y todos aquellos objetos que tienen la capacidad de provocar desórdenes musculoesqueléticos y fatiga física, entre ellos se encuentran los cambios de temperatura, el diseño del puesto, las posturas inadecuadas, el confort térmico, el sobreesfuerzo físico, la sobrecarga y esfuerzo, las superficies reflectivas y los movimientos repetitivos (Auqui, 2020). Según Garay et al. (2020) dentro de los factores ergonómicos están la formación de callos en los pies y manos a causa del trabajo usual con máquinas, dolores de espalda, cuello, cabeza y tos.

Línea de pobreza. La línea de pobreza se trata del nivel de ingreso mínimo que requiere una persona, para que no se lo catalogue como pobre (INEC, 2021). Bajo la línea de pobreza se ordenan a las personas pobres que tengan un ingreso promedio inferior a los establecidos en la línea (González & García, 2019). La línea de pobreza es el costo monetario mínimo del nivel de la pobreza, según las características del hogar y los precios vigentes (Tinuco, Flores, Calderón, & Vargas, 2018).

Riesgo laboral. El riesgo laboral se lo conceptualiza como la posibilidad de generar daño a la salud del trabajador, donde al materializarse provoque un daño grave en su salud en un futuro inmediato, por lo cual, se hablaría de un riesgo inminente y grave (Vera et al., 2017). Según Cedeño et al. (2018) el riesgo laboral es un conjunto de factores culturales, sociales, ambientales, químicos, psíquicos y físicos que tienen a actuar sobre las personas, además, los efectos y la interrelación que provocan dichos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional.

Riesgos psicosociales. Los riesgos psicosociales laborales se refieren a las situaciones laborales que pueden causar graves daños en la salud de los colaboradores, tanto mental, social o física, dichos riesgos son reales y pueden evidenciarse a largo,

mediano y corto plazo, además, estos suelen ser determinantes como las enfermedades, accidentes y riesgos físicos derivados del trabajo (Camacho & Mayorga, 2017).

Salud ocupacional. De acuerdo a Auqui (2020) la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria que está dirigida a proteger y promover la salud de los colaboradores, a través de la eliminación de condiciones y factores que ponen en riesgo la seguridad y la salud en el trabajo, el control y prevención de accidentes y enfermedades. La salud laboral se la considera como el sinónimo de prevención de riesgos laborales, la cual se ocupa de todos aquellos aspectos que tienen que ver con el trabajo y salud, donde las condiciones de trabajo tienden a influir en la salud de los colaboradores y a su vez el trabajo se ve afectado por el nivel de salud del trabajador (Gil, 2019).

Investigación de mercado. La investigación de mercado hace referencia a la actividad realizada por las organizaciones con la finalidad de recoger datos que le sirvan como referencia para la toma de decisiones. Esta recopilación de información permite a los negocios conocer el comportamiento del consumidor y de la competencia, para que a través de aquello se limite el riesgo dentro del sector y así pueda obtener mejores resultados en las estrategias de mercadeo implementadas para satisfacer las necesidades de los clientes (Vargas, 2017).

Plan de marketing. El plan de mercadeo es la herramienta utilizada por las empresas para implementar estrategias comerciales para alcanzar un objetivo determinado a partir del análisis y riesgo del mercado potencial y conocimiento de la estructura de la organización y objetivos que persigue. Es decir, este plan se enfoca en las actividades a ejecutar en función de la información recabada de la investigación de mercado (Ortiz, Melo, & Nova, 2020).

Capítulo II

Marco Referencial

Esta parte del documento está compuesta por tres aspectos de suma importancia. El primero son las investigaciones referenciales que se componen de trabajos de investigación que se han desarrollado en los últimos tiempos, sobre la salud ocupacional y las estrategias de marketing por parte de autores internacionales y nacionales; de los cuales se toman los datos más relevantes que se hayan encontrado para que brinden una idea de probables resultados que se puedan dar en la presente investigación. Además, se revisa la situación actual donde se da énfasis en el Centro de Rehabilitación Integral de Samborondón, describiendo su historia, sus servicios y otros aspectos de gran importancia; finalizando con el marco legal donde se constata mediante las leyes la relevancia del estudio, a través de la Constitución, Plan Nacional de Desarrollo y Código Orgánico de Salud.

Investigaciones Referenciales

En el trabajo de investigación efectuado por Aranda y Rodríguez (2017) que se basó en un plan de negocios tuvo como objetivo evaluar la viabilidad financiera, económica y técnica para la implementación de una empresa de prestación de servicios de fisioterapia y rehabilitación en el distrito de Pueblo Libre. La metodología que se utilizó para ello fue el análisis del negocio, análisis estratégico, análisis técnico, análisis de mercado, análisis económico y análisis financiero. En el análisis estratégico se revisó el análisis interno donde se evidenció que la matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) consiguió un ponderado de 3.10 y la matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) de 3.40. En lo que respecta al análisis externo, el análisis del sector de Porter demostró que el poder de negociación con los proveedores es alto, la amenaza de

nuevos competidores es alta, el poder de negociación de los clientes es alto, la amenaza entre competidores es media-alta y la amenaza de productos sustitutos es media.

Dentro del análisis de mercado se encontró que la mayoría de personas encuestadas suelen atender en centros de salud privado, lo que consideran más importante en una clínica de medicina física es los servicios que proporcionan, el costo que estarían dispuestos a pagar por una terapia física está entre 31 a 40 soles, el tiempo que estarían dispuestos a esperar para ser atendidos es de uno a cinco minutos y sí estarían dispuestos a recibir terapia física a domicilio. En lo que respecta al análisis financiero el Valor Actual Neto (VAN) fue de 973,976 soles, la Tasa Interna de Retorno (TIR) de 29.0% y el período de recuperación de 4.53 (Aranda & Rodríguez, 2017).

El estudio llevado a cabo por Villacrés (2020) tuvo como objetivo implementar un centro social de rehabilitación física de extremidades inferiores para niños y niñas, ofreciendo diferentes procesos y servicios de rehabilitación física para la población infantil con escasos recursos económicos. La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo y cualitativo, la población fueron niños y niñas con discapacidad de Quito y que vivan en condiciones de pobreza que fueron 490, la muestra fue de 60 niños/as. El análisis financiero mostró que el VAN fue de \$39,442.60, la TIR del 18.91% y un periodo de recuperación de la inversión de 3.27.

Los resultados mostraron que el tratamiento que realizan para mejorar su inmovilidad es el curativo, la rehabilitación la reciben en el domicilio, seguido de las instituciones públicas, la tecnología que usan para su tratamiento no saben si es la mejor, la gran parte de niños sí reciben rehabilitación privada, el presupuesto que pagan por cada sesión de rehabilitación es de \$5 a \$10, seguido de los de \$11 a \$20, la forma como conoció el lugar donde recibe servicio de rehabilitación fue mediante televisión y recomendación médica, el horario en el que asiste al centro de rehabilitación es de 8:00

am a 12:00 pm. El tipo de tratamiento que reciben actualmente es traumatológico, seguido de rehabilitación física, el servicio que recibe actualmente es bueno seguido de malo, estarían dispuestos a conocer un nuevo servicio de rehabilitación, el presupuesto que estarían dispuestos a pagar es de \$5 a \$10, la frecuencia del servicio sería una vez al mes (Villacrés, 2020).

El estudio desarrollado por Cordero (2020) tuvo como objetivo evaluar la factibilidad económica para la creación de un Centro de Rehabilitación y Terapia Física Integral en el cantón Samborondón. La metodología que se usó fue el enfoque cuantitativo y cualitativo, el alcance fue exploratorio, el método inductivo y deductivo, diseño no experimental, de tipo transversal, la técnica fue la encuesta y la entrevista. La población fueron los adultos mayores del cantón Guayaquil y Samborondón, la muestra fueron 381 personas. En el análisis financiero se encontró que el VAN fue de \$139,059.70 y la TIR del 19%.

Los resultados permitieron conocer que la mayoría de encuestados viven en Guayaquil, para su rehabilitación acuden a un centro público, no disponen de un seguro privado, los aspectos más importantes para elegir un Centro de Rehabilitación física son el tiempo de espera y el personal médico experto. Con respecto a los servicios del centro de rehabilitación y terapia física, les gustaría que sean en paquetes, el valor que estarían dispuestos a pagar por los paquetes ajustados a sus necesidades son el paquete de 50 sesiones de \$700 a \$899, seguido del paquete de 40 sesiones de \$500 a \$699, la mayoría no le gustaría recibir la terapia física en su domicilio, la satisfacción por el servicio de rehabilitación que dispone fue catalogado como neutro seguido de insatisfecho. Se mostró que están en total acuerdo que el servicio personalizado es importante, los medios para informarse de nuevos centros de rehabilitación fueron las revistas, además

manifestaron que sí acudirían a un nuevo centro de rehabilitación que se ubique en Samborondón donde dispongan las máquinas más modernas (Cordero, 2020).

La investigación realizada por Céspedes y Panana (2019) tuvo como objetivo desarrollar un plan de negocios para la creación de un Centro de Salud Ocupacional donde se proporcionen servicios de rehabilitación física y ocupacional. La metodología que se aplicó en el estudio fue el enfoque cuantitativo, la técnica fue la encuesta, la muestra fueron 271 personas. Los resultados mostraron que el nivel de aceptación del precio del servicio de salud ocupacional fue adecuado, el nivel de aceptación del precio del servicio de rehabilitación física fue asequible, sí tienen hábitos de uso de salud ocupacional, la frecuencia fue una vez al año, el tiempo de traslado hacia el establecimiento de salud ocupacional fue entre 10 y 30 minutos. Se evidenció sí estarían dispuestos a utilizar el servicio propuesto en la investigación; en cuanto al análisis financiero se estableció un VAN de 179,663 soles y la TIR de 18.92%.

El estudio de Carrión, Maco y Sánchez (2018) tuvo como objetivo el evaluar la viabilidad de la creación del Centro “Vive Fisioterapia & Workout” para proporcionar servicios integrados de fisioterapia y entrenamiento físico. La metodología que se utilizó fue el análisis de mercado, análisis económico y financiero. Los resultados demostraron que la mayoría que practica actividad física se ha lesionado, la terapia que han usado para combatir el dolor fue ir al médico, han recibido menos de 10 sesiones de terapia física, el medio por el cual conoció el centro de terapia física fue por recomendación del profesional de salud, por conocidos y la familia. Se evidenció que el monto dispuesto a pagar por la sesión de entrenamiento con acompañamiento de fisioterapia es de menos de 80 soles. El análisis financiero demostró que el VAN fue de 1'606,357 soles y la TIR fue del 52.48%.

El trabajo investigativo de Álvarez y Tello (2018) se trató sobre un plan de negocio para implementar un centro privado de rehabilitación y terapia física pediátrica en Lima. La metodología que se utilizó fue un estudio de mercado, un plan estratégico, un plan de marketing, así como, la viabilidad económica y financiera. En el estudio de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) se encontró como debilidades el ser nuevos en el mercado, no disponer de cartera de clientes; en las amenazas la inestabilidad política, la dependencia alta a proveedores, la entrada de nuevos competidores. La demanda potencial fueron los niños y niñas que aguardan por la atención en prestadores públicos y que tienen el ingreso para pagar por un servicio privado. En lo que se refiere a la viabilidad el estudio, se demostró que la inversión sería de 197,972 soles, un VAN de 351,321 soles y la TIR de 42.1%.

Por otra parte, en el estudio desarrollado por Anccasi, Jacinto y Tenazo (2018) se desarrolló un plan estratégico que usó como metodología un estudio cuantitativo, la técnica fue la encuesta, la muestra fueron de 173 personas. Los resultados que se hallaron demostraron que lo que más valoran las personas que acuden a clínicas privadas fue la calidad de la atención, el personal médico y la tecnología; las principales clínicas donde se atienden fueron al Clínica Internacional, la Ricardo Palma y la San Felipe. Los principales distritos de procedencia fueron Miraflores, Pueblo Libre, San Isidro y Jesús María; en la matriz EFI se obtuvo un ponderado de 2.52 en una escala del uno al cuatro y en lo que se refiere al análisis financiero se encontró que el VAN fue de 1,202.80 soles y la TIR del 31.3%.

Situación Actual del Centro de Rehabilitación Integral

FisioCare

El Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón FisioCare se encuentra ubicado en Ecuador, en el cantón Guayas, en la vía a Samborondón, Edificio Diana Quintana, piso 3, oficina 3-12.



Figura 2. Ubicación de FisioCare.
Tomado de *Google Maps*.

Misión

Acortar al máximo los tiempos de recuperación y rehabilitación brindando un servicio de fisioterapia personalizada, con diagnósticos médicos especializados a pacientes con patologías musculoesqueléticas, neurológicas, de dolor crónico y deportivas, por medio de un alto profesionalismo asistencial y equipamiento de vanguardia con tecnología robótica, aeroespacial, isocinética, físico-funcional y virtual (FisioCare, 2021, p. 1).

Visión

“Ser un referente esencial y diferenciador en la fisioterapia del país prestando servicios a la red pública y privada. Creciendo de forma continua a nivel nacional y posteriormente lograr la internacionalización de la marca” (FisioCare, 2021, p. 1).

Servicios

Entre los servicios que ofrece el Centro de Rehabilitación Integral FisioCare se encuentran en primera instancia el evaluar al paciente para dar un diagnóstico apropiado y establecer el plan de tratamiento más conveniente acorde a su condición, complejidad y patología; para lo cual, utiliza distintas tecnologías de rehabilitación que se detallan a continuación.

Tabla 1
Tecnología de rehabilitación de FisioCare

Tecnología	Descripción	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejora la capacidad cardiorrespiratoria, permite reducir peso y quemar calorías. ● Reeduca la marcha y disminuye el impacto en las articulaciones. ● Fortalece el equilibrio e incrementa el rango de movimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Esta tecnología es patentada por la National Aeronautics and Space Administration (NASA), la cual permite crear un efecto de anti gravedad similar a caminar en la luna gracias a la presión de aire diferencial.

<p>Robótica</p>  	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejora la movilidad de los miembros inferiores y superiores. ● Mejora la espasticidad e hipotonía muscular. ● Entrenamiento asistido 	<ul style="list-style-type: none"> ● Combina la terapia funcional de locomoción con herramientas de evaluación virtual.
<p>Isocinética</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones gráficas personalizadas. ● Mejora las habilidades y capacidades sensomotoras. ● Prevención de lesiones del sistema musculoesquelético. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El sistema isocinético sirve para la prevención, tratamiento y diagnóstico de lesiones del sistema musculoesquelético.

		<ul style="list-style-type: none"> ● Permite la rehabilitación pasiva en pacientes neurológicos, posquirúrgicos y deportivos.
<p>Físico Funcional</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incrementa el rango de movimiento y fortalece el equilibrio. ● Mantenimiento y desarrollo muscular. ● Entrenamiento, rehabilitación, readaptación y prevención de lesiones del sistema musculoesquelético. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Este circuito dispone de tecnología isotónica e isoinercial para hacer ejercicios especializados, puesto que, ayuda al mejoramiento de la condición física, una correcta ejecución de las tareas diarias y a la prevención de lesiones.

		
<p>Virtual</p>  	<ul style="list-style-type: none"> ● Rehabilitación isométrica y neurológica. ● Seguimiento del movimiento articular en tiempo real. ● Rehabilitación y evaluación de propiocepción. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia única de interacción en tiempo real donde los pacientes efectúen movimientos, mediante el uso de plataformas tecnológicas isométricas y virtuales.
<p>Agentes físicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tratamiento puntual para patologías de alta, mediana y baja complejidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los agentes físicos que se utilizan son el láser escáner

	<ul style="list-style-type: none"> ● Efecto de analgesia y desinflamación. ● Manejo del dolor. 	<p>robótico, el sistema súper inductivo, la radiofrecuencia selectiva, las ondas de choque + ecografía muscular y crioterapia.</p>
---	--	--

Tomado de *Inicio*; por FisioCare, (2021).

Otros servicios que proporciona el centro de rehabilitación integral son capacitaciones enfocadas a la prevención y tratamiento de lesiones laborales y físicas que se explican a continuación.

- Cuidado de las Articulaciones: Indicaciones simples y sencillas para lograr una ergonomía articular en personal sometido a estrés físico.
- Osteoporosis, Manejo no Farmacológico: Indicaciones básicas de cómo mantener la densidad mineral ósea, en pacientes con poca carga estoica y dinámica.
- Rehabilitación y Discapacidad (Conceptos): Esta charla permite asimilar la diferencia entre deficiencia y discapacidad. Así como utilizar los términos correctos y el manejo en el área ocupacional.
- ¿Qué son y cómo se utilizan los medios físicos?: Dictado de indicaciones básicas en el uso de medios físicos para calmar el dolor.
- Lumbalgia (Indicaciones): Dictado de indicaciones para tratar el dolor agudo y crónico.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Dentro de la constitución se encuentra el artículo 32 que expresa que la salud es un derecho que el Estado lo garantiza, el cual está vinculado con otros derechos como la seguridad social, el trabajo, la alimentación y otros del buen vivir; para lo cual, el Estado debe crear políticas ambientales, sociales y económicas, así como asegurar el acceso sin exclusión, permanente y oportuno a la atención integral de salud y a servicios, acciones y programas de promoción. No obstante, este derecho se debe efectuar rigiéndose a los principios de bioética y precaución, eficiencia, solidaridad, equidad, eficacia y calidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En cambio, el artículo 33 de la Constitución establece el derecho al trabajo como un derecho económico y un deber social que el Estado tiene la obligación de garantizarlo a todas las personas por ser la base de la economía y fuente de realización personal, inclusive debe asegurar a los trabajadores el escoger libremente su trabajo, el desempeño de un trabajo saludable, la retribución y remuneración justa, una vida decorosa y el pleno respeto a su dignidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En cuanto al artículo 34 de la Constitución, expresa la irrenunciabilidad del derecho a la seguridad social, el mismo que es una responsabilidad y deber del Estado, el cual se rige bajo los principios de participación, suficiencia, eficiencia, equidad, solidaridad, transparencia, y obligatoriedad para la atención de las necesidades colectivas e individuales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En el artículo 369 de la Constitución se determina la obligación del seguro universal, el mismo que debe cubrir contingencias de muerte, vejez, cesantía, paternidad, enfermedad, discapacidad, desempleo, riesgo de trabajo, invalidez y aquellas definidas en la ley (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Plan Creación de Oportunidades 2021-2025

Se tomó en consideración el objetivo uno que se refiere a fomentar e incrementar las condiciones laborales y oportunidades de empleo. Dentro de este objetivo se toma en cuenta la política 1.1 donde se establece el crear oportunidades laborales donde existan condiciones dignas y se promueva las modalidades contractuales centradas en reducir la desigualdad. Al igual que, busca alcanzar como meta al 2025 el incrementar la tasa de empleo adecuado al 50.0% (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

De igual manera, en el objetivo seis que concierne el garantizar el derecho a la salud de calidad, gratuita e integral. De este objetivo se prioriza la política 6.1 donde se busca mejorar las condiciones al ejercer el derecho a la salud que debe ser de forma integral tomando en consideración la promoción y prevención de enfermedades, centrando los esfuerzos en las personas en situación vulnerable (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Código Orgánico de Salud

El artículo cuatro de este código establece a la salud como un derecho humano, que se da a causa de los determinantes ambientales, culturales, políticos, sociales, económicos y biológicos; además es considerado como el estado de bienestar social, físico y mental, donde se involucra la cobertura de las necesidades fundamentales de las personas, tanto sanitarias, nutricionales y sociales de manera progresiva (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En el artículo cinco se contempla que el derecho a la salud incluye el acceso eficiente, continuo, universal, eficaz, oportuno y permanente, de forma integrada e integral y que está ajustado a los principios de atención de salud y a los bioéticos universales (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

Capítulo III

Marco Metodológico

El marco metodológico alude a las técnicas y procesos que se emplean con la finalidad de llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación. En este sentido, se incluyen aspectos como el enfoque, método, alcance y tipo de investigación. Por otro lado, se determinan las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la modalidad de procedimiento de la información, establecimiento de la población y selección de la muestra. Posteriormente, se da paso al planteamiento de los resultados principales del estudio, los mismos que favorecerán el diseño e implementación de la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional. Se finaliza con un análisis del macroentorno, microentorno e interno.

Enfoque de la Investigación

La investigación mixta, implica la participación de dos estudios que refieren al enfoque cualitativo y cuantitativo. La investigación cualitativa se caracteriza por ser inductiva; en este caso, el investigador visualiza el escenario de forma holística, destacando la comprensión absoluta de la realidad bajo la percepción que sustenta la población de estudio y excluyendo las creencias generadas por el indagador principal. Por otro lado, en la investigación cuantitativa se recolectan y analizan datos numéricos, que permiten realizar una objetivación acerca de las variables de estudio; y, cuyos resultados posibilitan el desarrollo de una inferencia dentro de la unidad de análisis (Cadena et al., 2017).

En síntesis, el presente estudio sustenta un enfoque mixto, que combina las características cuantitativas y cualitativas con la finalidad de determinar conclusiones que coadyuven en el cumplimiento del objetivo de la investigación. En este sentido, los datos numéricos procedentes de la población de estudio serán complementados con la

información cualitativa derivada de las entrevistas realizadas a las autoridades principales que forman parte del Centro de Rehabilitación Física Integral, con el propósito de delimitar las particularidades que componen el futuro plan de marketing vinculado con la integración de una nueva línea de negocio centrada en la salud ocupacional.

Método de la Investigación

El método deductivo implica el dominio de las conclusiones generales a fin de obtener explicaciones extraordinarias (Bilbao & Escobar, 2020). Debido a lo establecido, se aplica el método deductivo con la finalidad de verificar el fenómeno de análisis, partiendo de un conocimiento general que se atribuye a la salud ocupacional y dirigirlo a un enfoque específico que contribuya en el desarrollo del plan de marketing.

Alcance de la Investigación

La investigación exploratoria preserva como objetivo principal impulsar un acercamiento hacia la situación problemática; este tipo de estudio se encuentra dirigido a la consecución de ciertos aspectos relacionados a la clarificación del fenómeno de análisis, reconocimiento de la situación en profundidad e identificación de los hechos (Martínez, 2018). Por otro lado, la investigación descriptiva sustenta como finalidad elemental la descripción de las características o particularidades que derivan de un hecho problemático; su desarrollo se gestiona a través de diversos métodos que implican el uso de encuestas, datos secundarios, observacionales y paneles (Rosendo, 2018).

El presente estudio sustenta un alcance exploratorio y descriptivo; el primer factor se aplica dado la búsqueda e implementación de un nuevo conocimiento referido a la salud ocupacional dentro del centro de rehabilitación física. Por otra parte, se destaca el alcance descriptivo al ser un estudio basado en datos de fuentes secundarias provenientes de las páginas gubernamentales como el BCE e INEC, siendo información

oficial muy importante y reconocida a nivel nacional. La investigación se desarrolló bajo este alcance, debido que se requiere caracterizar las particularidades que caracterizan a la población de estudio, criterios que fomentarán el éxito de la implementación de la nueva línea de negocios, puesto que la misma, se encuentra basada en las necesidades específicas que ha establecido previamente la unidad de análisis.

Tipo de Investigación

La investigación no experimental sugiere el hecho en donde el científico no preserva un control directo acerca de las variables de estudio, generando que los sucesos problemáticos sean inherentes a la realidad (Dorantes, 2018). En cuanto al tipo de investigación transversal, la misma refiere a la adquisición de datos procedentes de un tiempo determinado (Rasinger, 2020). Lo establecido permite determinar que se aplica el tipo de investigación no experimental dado que el investigador no cuenta con la capacidad de realizar inferencias que afecten la naturaleza real del fenómeno que se está analizando previamente; en tanto que la modalidad transversal determina que la recolección de información precede de un momento en particular, excluyendo su evolución en el tiempo, por parte de la unidad de análisis.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Dado el enfoque de la investigación, se destaca el uso de dos técnicas que refieren a la encuesta y entrevista, cuyo instrumento alude al empleo de un cuestionario en cada caso. La encuesta posibilita la obtención de una cantidad considerable de datos que derivan del planteamiento de un conjunto de preguntas. En cuanto a la entrevista, esta técnica implica el desarrollo de un diálogo que involucra la participación de dos actores que son el entrevistado y entrevistador (Megías & Lozano, 2019).

Con respecto a la encuesta, la misma se encuentra conformada por un total de 20 interrogantes, las que presentan una estructura dicotómica, nominal y ordinal. Las preguntas indagan aspectos demográficos (edad, sexo), laborales (actividad económica de la empresa, función/cargo a desempeñar), enfermedades profesionales, existencia de centros de salud ocupacional (grado de satisfacción, ubicación), tipo de tratamientos a recibir, conocimiento del centro FisioCare (calidad del servicio, integración de un servicio complementario), los factores que impulsan la decisión de acudir al establecimiento, el precio y los medios de información; cabe mencionar que la encuesta se encuentra dirigida a la población del área urbana del cantón Samborondón y Guayaquil, que se encuentra laborando en la actualidad.

Por otro lado, la primera entrevista se encuentra constituida por siete interrogantes, la misma que será dirigida al Dr. Gustavo Bocca Peralta, gerente general del centro de rehabilitación física FisioCare ubicado en el cantón Samborondón. Las preguntas de la entrevista abordan aspectos como la percepción acerca del mercado de salud ocupacional en el cantón Samborondón, la oportunidad que generó incluir la nueva línea de negocios, el nivel de amenaza generado por establecimientos centrado en la mejora de enfermedades osteomusculares, los atributos más valorados por el cliente al momento de decidir el centro de estudio, las características que debe preservar este nuevo servicio, las estrategias de marketing y el nivel de factibilidad del nuevo negocio en un ámbito económico.

Entre tanto que la segunda entrevista está conformada por seis interrogantes, la cual es realizada a un experto del área de salud ocupacional del cantón, quien pidió el anonimato con el fin de brindar los datos necesarios para el estudio. Entre las interrogantes planteadas están describir la situación actual del mercado de salud ocupacional en el cantón, mencionar si considera una oportunidad la existencia de un

área especializada de rehabilitación en el cantón viendo como precedente la situación actual, desde su punto de vista cuáles podrían ser los atributos más valorados al momento de decidirse por un centro de rehabilitación, qué características deberían de tener los servicios prestados y qué estrategias serían las más acordes para garantizar la factibilidad de su implementación.

Para realizar el análisis situacional se utilizó la investigación documental, por ser una técnica de investigación que permite seleccionar y analizar los escritos que contienen datos relevantes acerca del tema de estudio. En este caso consiste en el análisis del entorno interno, externo y de la industria por medio del Análisis PEST, las cinco fuerzas de Porter y un análisis de su competencia.

Procesamiento de Datos

Posterior a la recolección de la información, los datos cuantitativos serán procesados a través del programa Microsoft Excel; en este caso, se hará uso de tablas y gráficos estadísticos (pasteles) que permitan comprender con facilidad, claridad y precisión las opiniones emitidas por la población de estudio. Es fundamental reconocer que, estos elementos serán establecidos dentro del documento con su interpretación respectiva. Referente a la entrevista, al ser aplicada exclusivamente a un elemento, se destaca su inclusión total (por pregunta) en la investigación, para finalmente otorgar un análisis general que involucra los principales resultados obtenidos de ambas técnicas.

Población y Muestra

La población de estudio implica aquellas personas que residen en las zonas urbanas del cantón Samborondón y Guayaquil; en este caso, se consideran como criterios de inclusión los individuos con un rango etario que va desde los 20 hasta los 74 años, y el nivel socioeconómico poblacional: A (alto), B (medio alto), C+ (medio) y C- (medio bajo) en conjunto con la tasa de empleo adecuado pleno nivel nacional. Cabe recalcar

que, se tomó en consideración el cantón Guayaquil, debido que la población que procede de las áreas urbanas son personas que cuentan con un mayor poder adquisitivo y pueden acceder sin problema alguno a los servicios que ofrece FisioCare

Con base a los factores establecidos, se destaca un universo general conformado por 1'391,404 habitantes, de los cuales, el 98.1% (1'365,115 personas) residen en las zonas urbanas de Guayaquil y el 1.9% (26,289 personas) radican en la zona urbana del cantón Samborondón. Referente al nivel socioeconómico, se destaca un porcentaje del 85.2%, cuya aplicación otorga una población final de 1'185,476 individuos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021; Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2011). El segundo criterio de inclusión es que se encuentre laborando bajo relación de dependencia; por ende, se aplica un filtro en el cual se contempla la tasa de empleo adecuado a nivel nacional considerando el área urbana, el cual se estableció en el 38.1% hasta junio del año 2021 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2021). En razón de lo establecido y conforme el resultado obtenido tras la aplicación del porcentaje determinado se obtuvo una población de 451,666 personas.

Dado la tenencia de una población considerable, se desarrolla un muestreo aleatorio simple bajo la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

N: refiere al tamaño de la población que en este caso es de 451,666 individuos

Z: el nivel de confianza del 95% y en la tabla Z refiere a un valor de 1.96

“p – q”: probabilidades de éxito y fracaso, ambos con una participación del 50%

d: el error máximo permisible; en este caso es del 5%

$$n = \frac{451,666 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (451,666 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 384$$

Posterior a la aplicación de la fórmula de población finita, la muestra se encuentra conformada por un total de 384 personas, a quienes, se espera encuestar.

Resultados

En la siguiente sección se establecen los principales resultados de investigación, los cuales derivan tanto de la aplicación de las encuestas hacia los habitantes del cantón Guayaquil y Samborondón, como las entrevistas realizadas al gerente del centro FisioCare y al director distrital del MSP de Samborondón, lugar en el cual se encuentra la unidad de estudio.

Resultados de la encuesta

Sexo

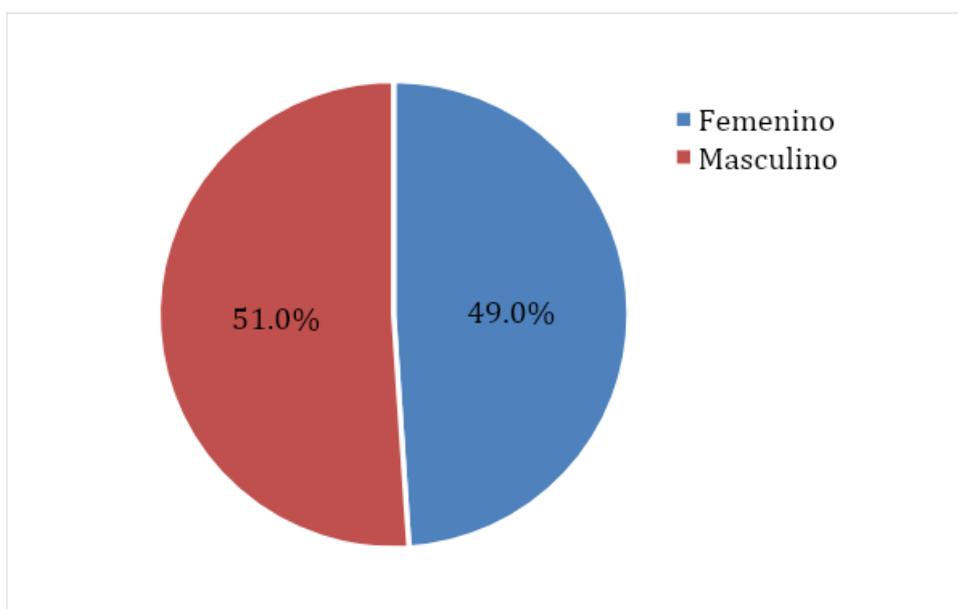


Figura 3. Sexo

Conforme los datos establecidos, se determina que la mayoría de los encuestados pertenecen al género masculino con el 51% de participación, frente al 49% que refiere al sexo femenino. Dentro de este enfoque, se reconoce que los hombres son generalmente el grupo poblacional que reside en las zonas urbanas de los cantones de

estudio, cuentan con un empleado adecuado y pertenecen a los estratos económicos previamente delimitados.

Edad

El 45.3% de los encuestados pertenecen al grupo etario entre 36 a 50 años, seguido del 34.6% que refiere a las personas de 20 a 35 años. Esto indica que la mayoría de las personas que cumplieron con los criterios de inclusión delimitados con anterioridad, son adultos jóvenes que cuentan con el poder adquisitivo para acudir al centro de rehabilitación FisioCare.

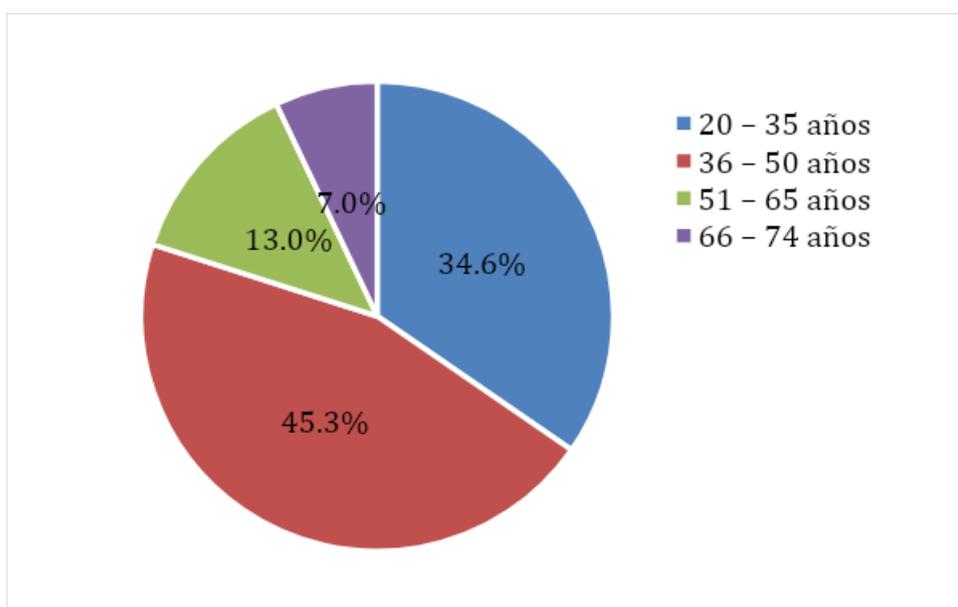


Figura 4. Edad

3. ¿Cuál es la actividad económica de la empresa u organización en la cual se desempeña activamente?

Con el 39.3% de participación, se evidenció que la mayor parte de los habitantes del cantón Samborondón y Guayaquil laboran en empresas cuya actividad económica se centra en la entrega de servicios, mismos que pueden ir desde la educación, servicios básicos, banca y demás. Por otro lado, el 30.7% de los encuestados indicaron laborar en el campo de la industria manufacturera y el 16.9% en actividades de comercio; en este marco, se reconoce que, independientemente del ámbito laboral de los participantes,

tales sectores pueden incidir en la manifestación de enfermedades ocupacionales para las personas.

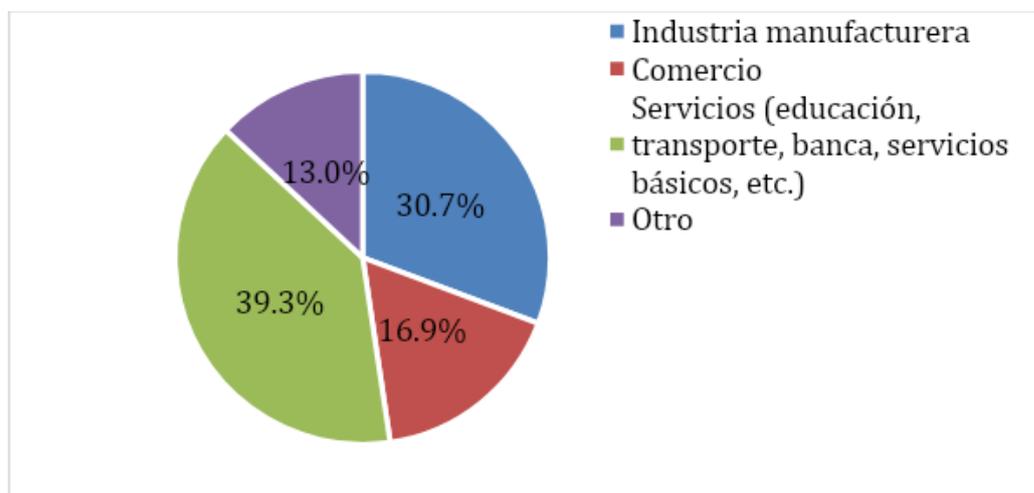


Figura 5. Actividad económica de la empresa en que labora

4. ¿Qué cargo o función desarrolla dentro de sus actividades laborales?

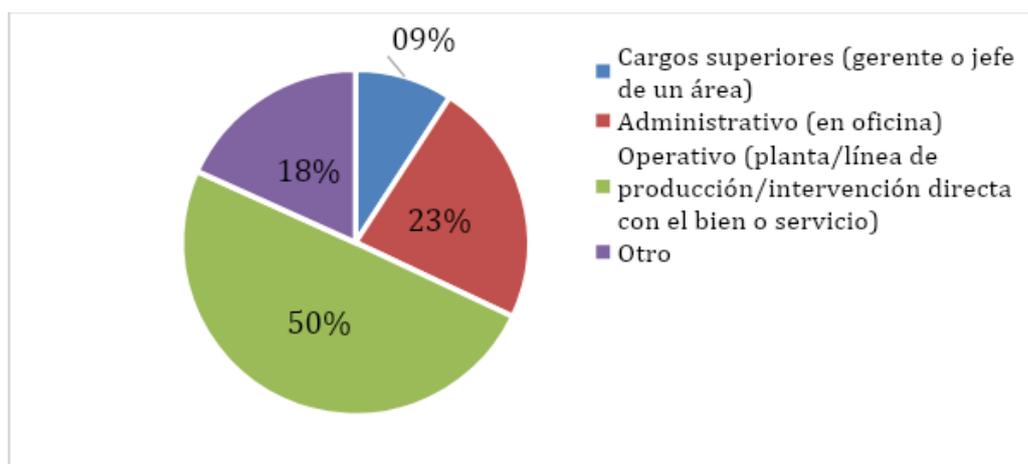


Figura 6. Función laboral

La mayor parte de los encuestados manifestaron que dentro de las organizaciones en las cuales laboran, desarrollan actividades operativas relacionadas con la línea de producción, en planta o intervienen directamente en la entrega del bien o servicio (49.7%); mientras que, el 22.9% expresó el desarrollo de funciones administrativas dentro de la oficina. Cabe mencionar que, ambos criterios representan un aspecto

elemental de riesgo para la presentación de enfermedades ocupacionales en los trabajadores.

5 ¿Qué tanto conoce sobre salud ocupacional?

Con respecto al conocimiento sobre salud ocupacional, es imprescindible reconocer que la mayor parte sustenta un nivel intermedio (34.4%), indicando que existe un entendimiento básico y limitado sobre este término en los habitantes de los cantones de estudio. A pesar de este escenario, el 14.6% de los encuestados manifestaron preservar un conocimiento suficiente de la salud ocupacional, siendo personas precavidas que buscan constantemente desarrollar su trabajo contemplando la importancia de su bienestar físico, social y mental.

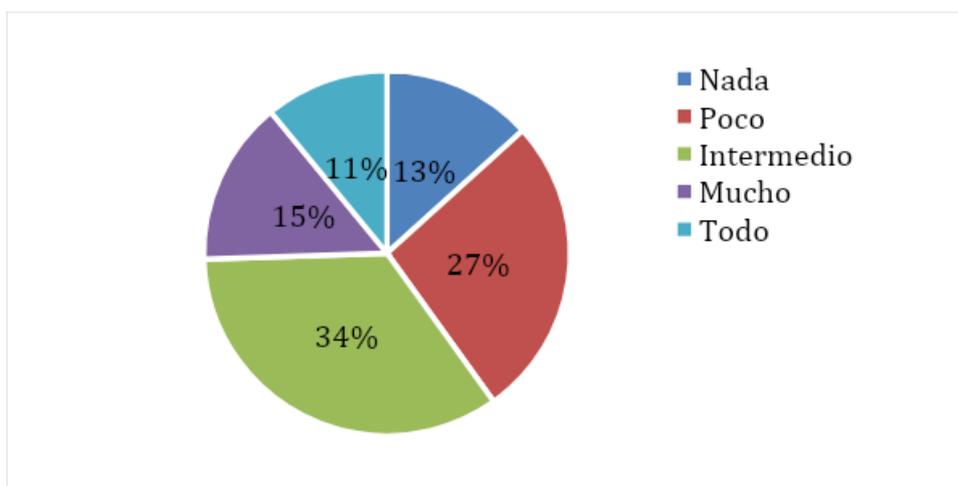


Figura 7. Conocimiento de la salud ocupacional

6. ¿Alguna vez ha estado sujeto a una enfermedad ocupacional/profesional?

(Se explica su definición) (En caso de que su respuesta es “NO” pase a la pregunta 12)

La mayoría de los encuestados expresaron haber estado sujetos a una enfermedad ocupacional (62.8%), la cual se presentó directamente por las funciones y actividades que realizan dentro del ámbito laboral.

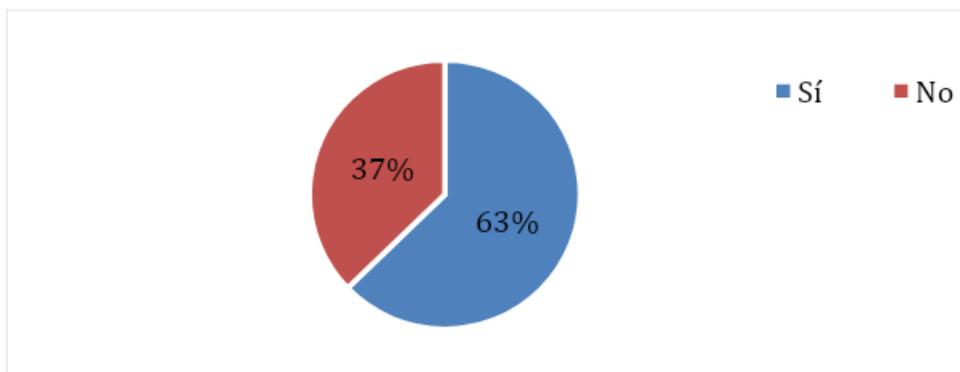


Figura 8. Tenencia de enfermedad ocupacional/profesional

7. Dentro de las siguientes opciones determine cuáles han sido dichas enfermedades profesionales a las cuales ha estado sujeto.

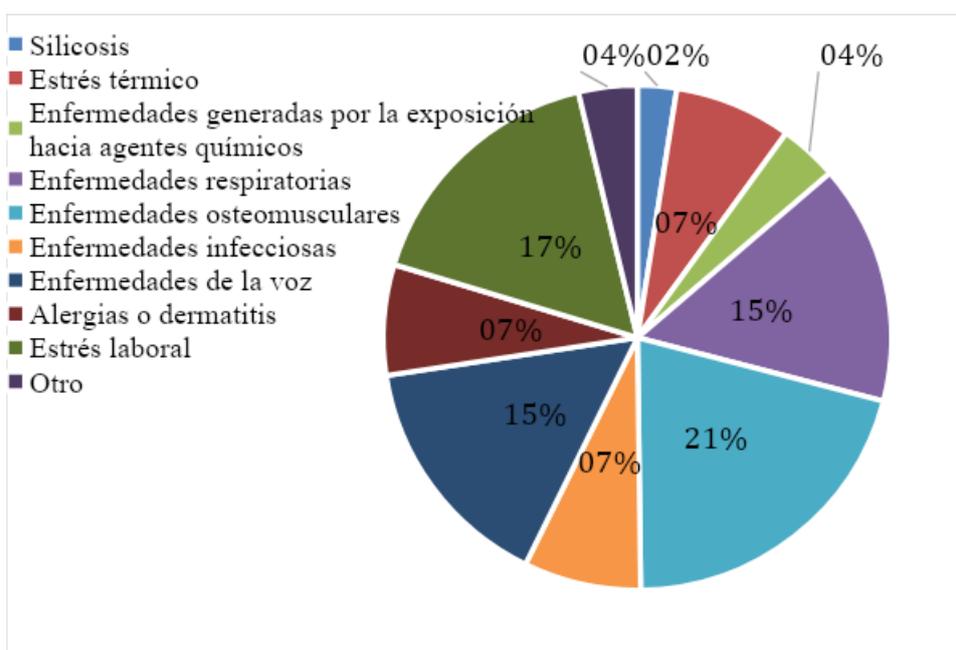


Figura 9. Tipo de enfermedades profesionales

Considerando la población que indicó la tenencia de enfermedades ocupacionales, se identificó que el 20.7% correspondió a las enfermedades osteomusculares, el 16.6% al estrés laboral y el 15.4% a las enfermedades respiratorias, así como las enfermedades de la voz. En consecuencia, las afecciones hacia el sistema locomotor de las personas son las más representativas dentro del presente estudio.

8. Considerando que en el ámbito laboral las enfermedades osteomusculares se presentan con mayor frecuencia ¿Determine de las siguientes opciones que tipo de lesiones ha manifestado en lo que respecta a su ocupación laboral?

Ante la incidencia de las enfermedades osteomusculares y su prevalencia significativa en el ámbito laboral se identificó que el dolor de espalda representa la afección que con mayor frecuencia se ha manifestado en el 24% de los participantes, seguido del 16% que alude a la lumbalgia, así como el dolor de cuello y muñecas con un índice del 12% para ambos casos. En definitiva, el dolor de espalda se considera uno de los motivos más comunes por el cual, las personas faltan al trabajo y asisten con frecuencia a las unidades médicas, además de contemplarse como una de las principales causas de discapacidad a nivel mundial.

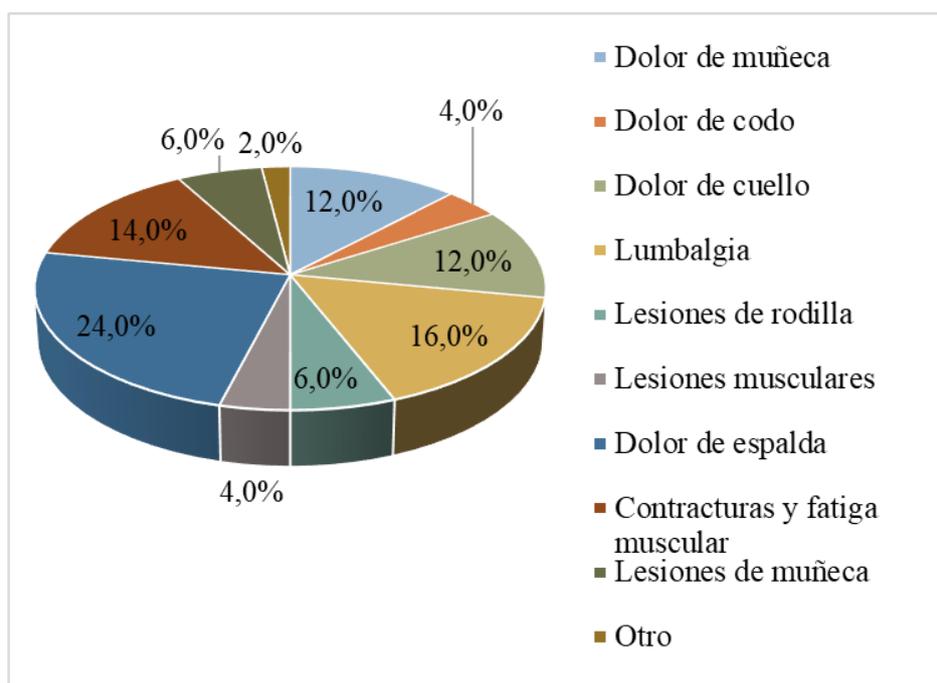


Figura 10. Tipo de enfermedades osteomusculares

9. A fin de mejorar su salud y bienestar con respecto a las enfermedades profesionales determinadas, ¿ha visitado algún centro donde se ofrezcan los servicios de salud ocupacional o que mejoren sus dolencias?

Ante la incidencia de enfermedades ocupacionales, el 29.5% de los encuestados

acudieron a servicios de centro ocupacional o similares para mermar sus dolencias y retomar nuevamente sus funciones laborales. Sin embargo, es prioritario reconocer que el 70.5% de los participantes no gestionaron dicha acción, lo cual representa un factor que incrementa el riesgo de presentar discapacidades a futuro.

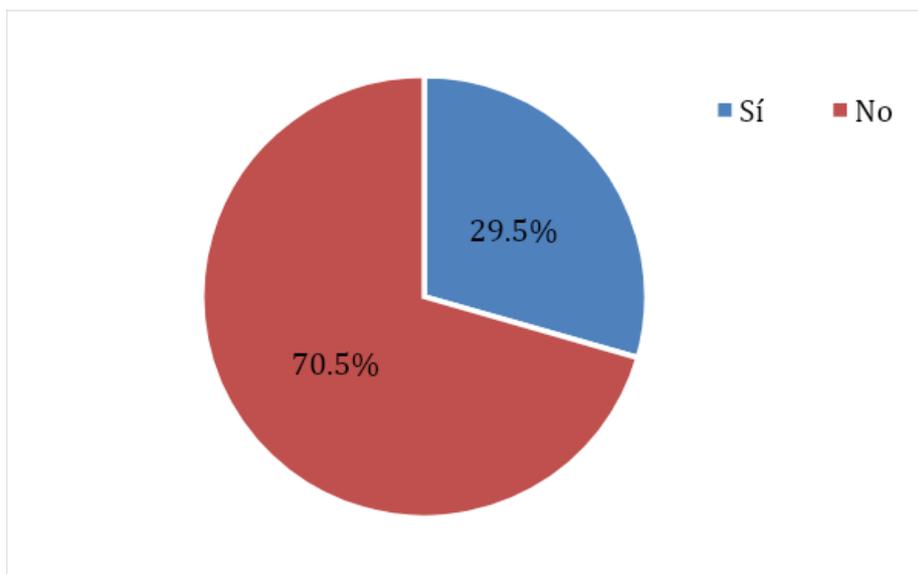


Figura 11. Visita a centros de servicios de salud ocupacional

10. ¿El lugar al cual acude en donde se encuentra establecido?

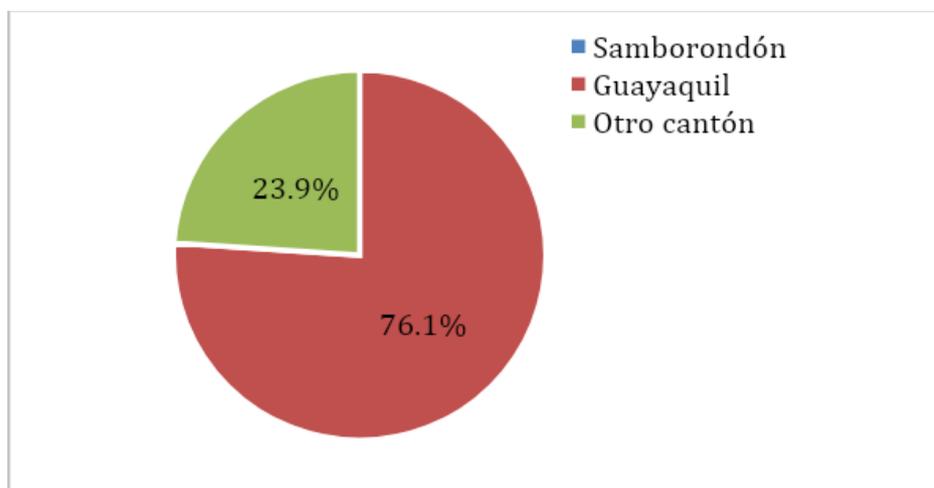


Figura 12. Ubicación del centro de servicio de salud ocupacional

El 76.1% de los encuestados determinaron que el lugar al cual acuden para mejorar sus dolencias se encuentra ubicado en Guayaquil, mientras que, el 23.9% expresó asistir a centros procedentes de otro cantón. Cabe mencionar que, la línea de negocios de salud

ocupacional establecida por FisioCare es relativamente nueva por lo que es poca conocida en la población, hecho que justifica por qué no existen datos presentes en la opción del cantón Samborondón.

11. ¿En la actualidad se encuentra satisfecho con el servicio de salud ocupacional o servicios similares?

Con el 29.6% de participación, se reconoce que la mayoría de los encuestados que han acudido a un centro de salud ocupacional o de actividades similares para disminuir sus dolencias se sienten insatisfechos con el servicio percibido, por diferentes razones, donde se destaca la calidad del servicio y atención, ausencia de personal calificado, equipos modernos y la ubicación del centro.

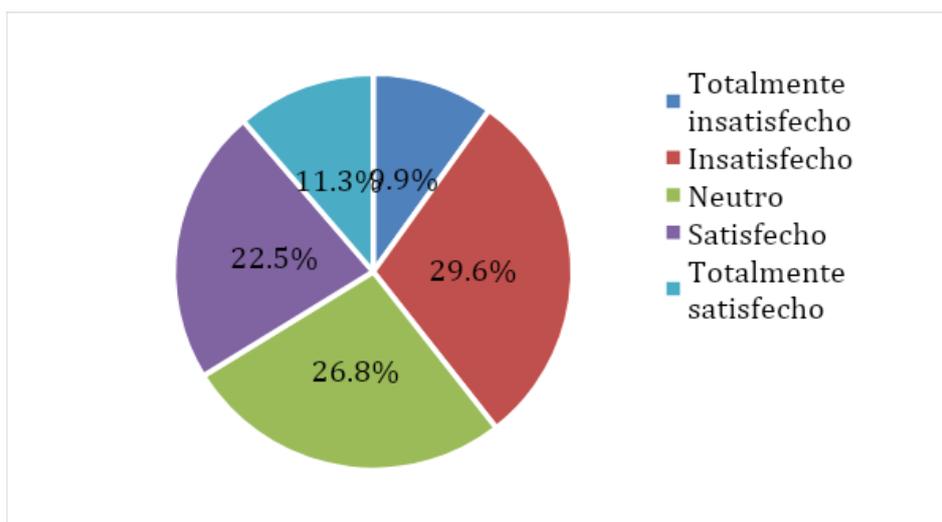


Figura 13. Satisfacción con el servicio de salud ocupacional

12. ¿En qué sector del cantón Samborondón le gustaría que se encuentre algún centro especializado en la salud ocupacional?

El 41.7% de los participantes expresaron su interés en la tenencia de un centro especializado cercano a Ciudad Celeste, siendo un sector de preferencia y de amplia conveniencia para los habitantes del cantón Guayaquil y Samborondón.

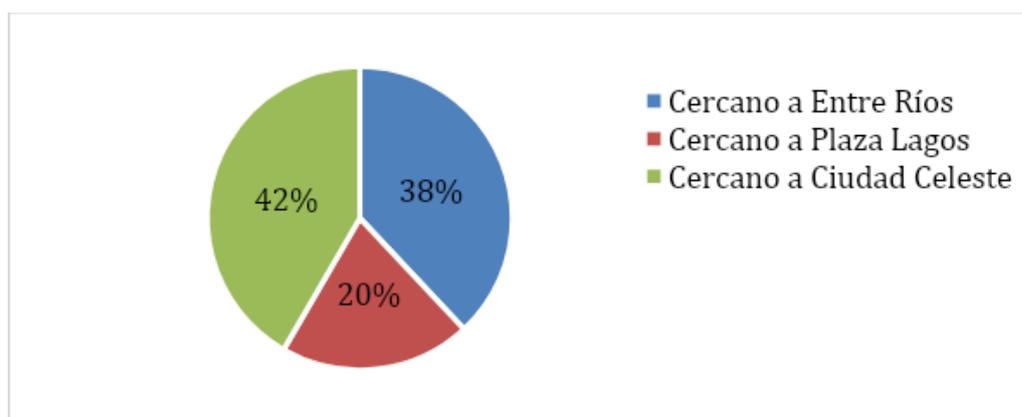


Figura 14. Ubicación del centro de salud ocupacional en Samborondón

13. ¿Determine los tratamientos que le gustaría recibir en un centro especializado de rehabilitación? (Seleccione 2 opciones) (Se explica cada tratamiento y su importancia)

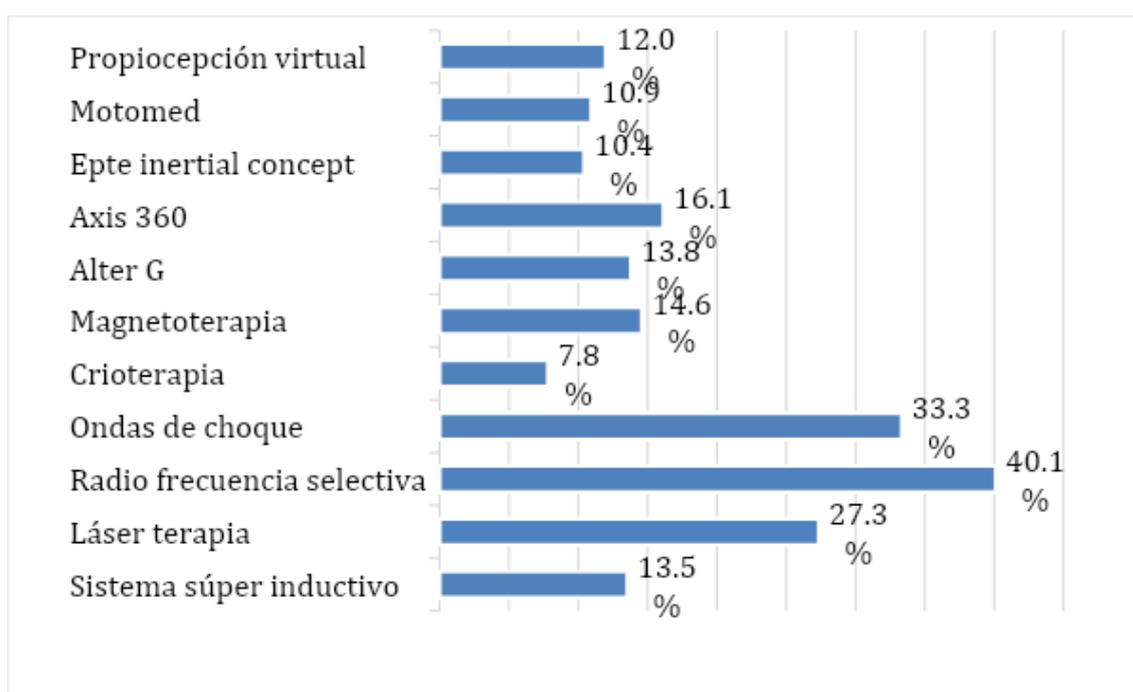


Figura 15. Tratamientos a recibir en un centro especializado de rehabilitación

El 40.1% de los encuestados expresaron la necesidad de recibir la terapia de radio frecuencia selectiva, misma que permite en la persona, la reducción del dolor en la zona afectada de forma inmediata, contribuyendo en la recuperación efectiva de los músculos. Por otro lado, el 33.3% manifestó las ondas de choque, siendo un tratamiento que posibilita en el usuario la erradicación de sensibilidad y dolor, así como la

disminución de áreas inflamadas. En tercer lugar, se destaca la terapéutica de láser terapia (27.3%), procedimiento que reduce la inflamación y alivia los dolores crónicos o agudos.

14. Si estuviera en sus posibilidades ¿Contrataría el siguiente tratamiento de salud ocupacional? (Se le explica en qué consiste el Con-TREX MJ)

Según los datos estipulados, el 66.4% de los habitantes del cantón Guayaquil y Samborondón estarían dispuestos a contratar el servicio de salud ocupacional basado en el Con-TREX MJ, un sistema multifuncional e isocinético que posibilita la evaluación, entrenamiento y terapia de las articulaciones principales de los miembros superiores e inferiores.

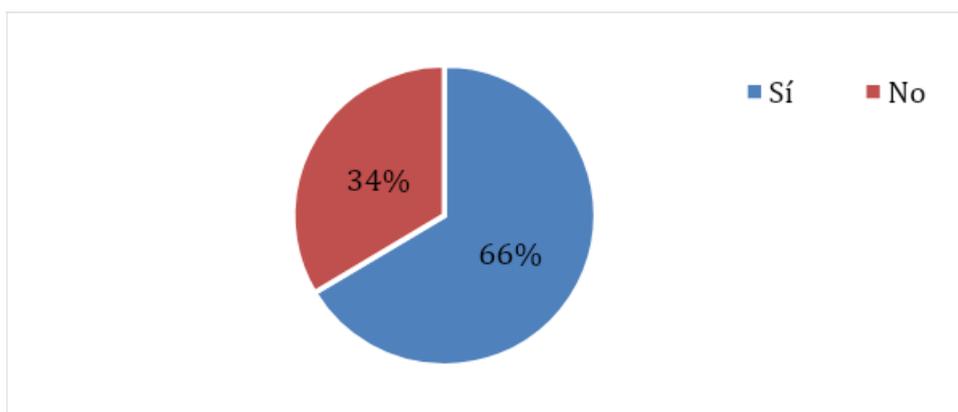


Figura 16. Contratación del tratamiento de salud ocupacional Con-TREX MJ

15. ¿Conoce los servicios otorgados por el centro de Rehabilitación FisioCare ubicado en el cantón Samborondón? (En caso de que su respuesta es “NO” pase a la pregunta 17)

Con respecto al conocimiento del centro de rehabilitación FisioCare, el 82.3% expresó que, sí conocen los servicios brindados por este centro, situación que deriva de experiencias propias o del entorno cercano; no obstante, el 17.7% difiere de este hecho, proporcionando una respuesta negativa hacia la premisa delimitada.

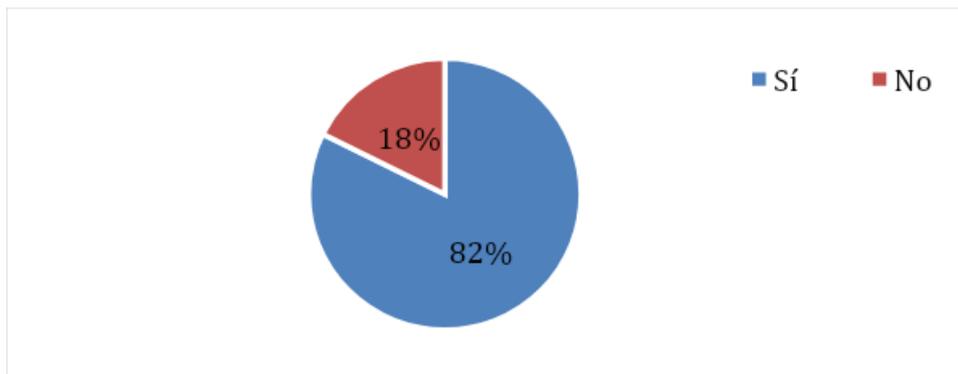


Figura 17. Conocimiento de los servicios de FisioCare

16. Ante la tenencia de una experiencia propia, de familiares o amigos ¿Cómo calificaría la calidad del servicio otorgada por FisioCare?

En cuanto a la calidad del servicio brindada por FisioCare, el 36.8% indicó que es buena, calificación que es proporcionada según las experiencias propias de los encuestados, por familiares o amigos; por otro lado, el 30.9% expresó muy buena y el 26.5% excelente. En consecuencia, se identificó que FisioCare es un centro cuyos servicios se caracterizan por su calidad, un factor importante que influye directamente en la satisfacción de las personas.

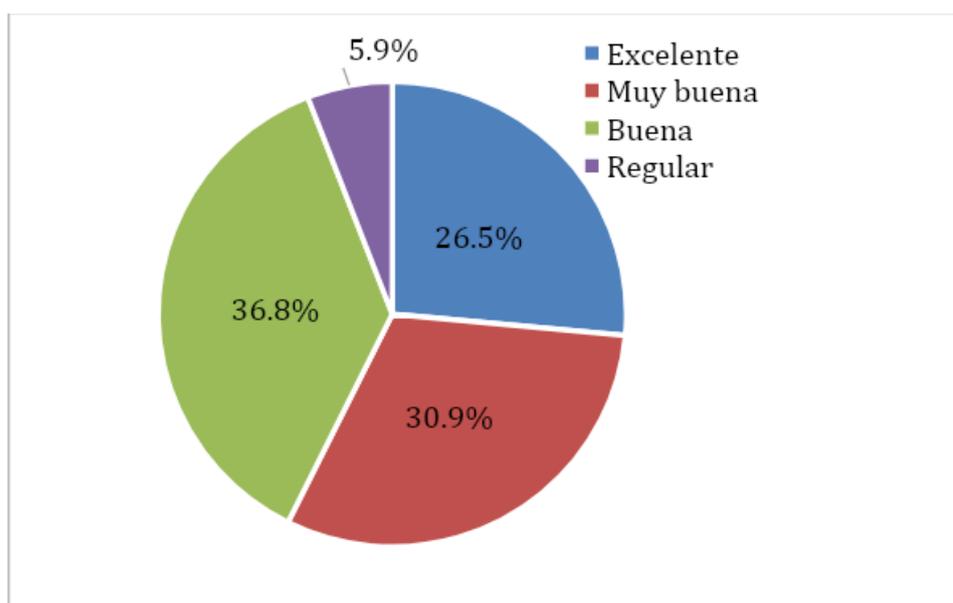


Figura 18. Calidad del servicio brindado por FisioCare

17. En la actualidad, FisioCare ha implementado una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional ¿considera que dicha inclusión complementa satisfactoriamente sus servicios en conjunto con la rehabilitación física integral?

De acuerdo con los datos, el 50% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con el hecho de que la inclusión de la línea de negocios orientada a la salud ocupacional complementa los servicios de rehabilitación física integral en el centro FisioCare, puesto que se otorga a la población un lugar en el cual no solo se previenen las enfermedades relacionadas con el trabajo, sino también, tratar las deficiencias físicas, sociales o mentales que sustenten las personas, logrando una modificación óptima de la vida de las mismas.

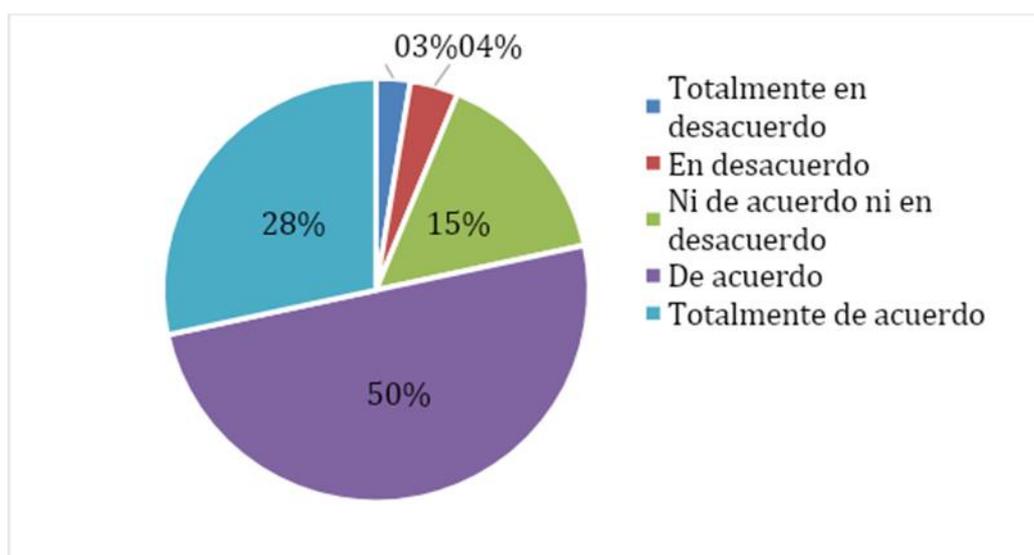


Figura 19. Servicios complementarios en FisioCare

18. Determine los factores más importantes que consideraría al elegir el Centro FisioCare para la obtención de servicios de salud ocupacional (Seleccione tres opciones)

Referente a los elementos decisivos que impulsan la selección de FisioCare como el centro proveedor de servicios de salud ocupacional para los encuestados, se destaca la entrega de una atención de calidad (65.4%), el tiempo de espera del servicio (61.5%) y

la ubicación del centro (60.2%). Cabe mencionar que, el cumplimiento de tales criterios representa un factor de mejora en el posicionamiento de la entidad dentro del mercado ecuatoriano.

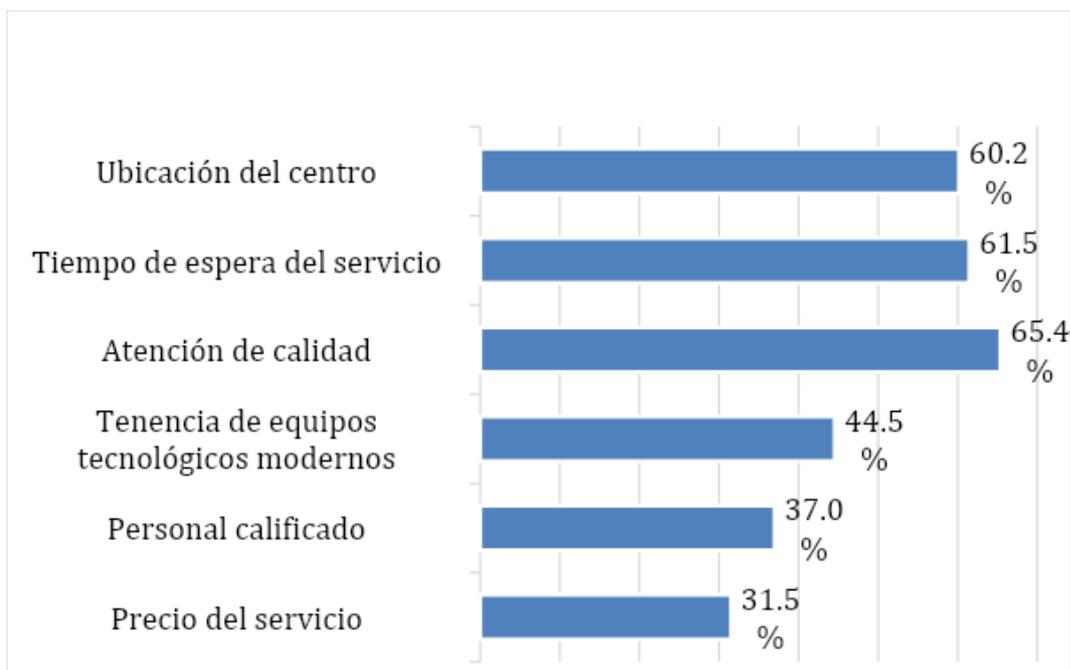


Figura 20. Factores de elección del centro FisioCare

19. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una suscripción de servicios de salud ocupacional donde se realice exámenes, controles y vigilancia médica?

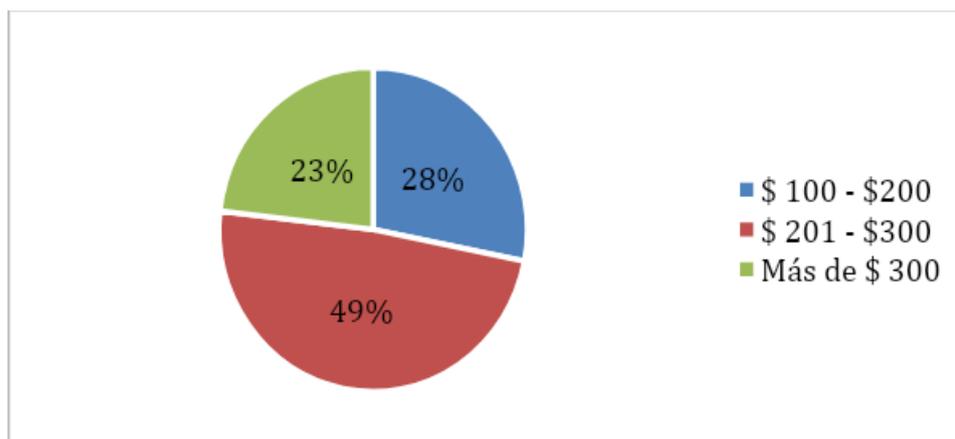


Figura 21. Pago de suscripción del servicio de salud ocupacional

En cuanto al pago que la población estaría dispuesta a desembolsar por la suscripción de servicios relacionados con la salud ocupacional, integrando el desarrollo

de actividades como la vigilancia médica, controles o exámenes, se destaca un rango entre \$201 a \$300, variación que se encuentra dentro de las posibilidades económicas del grupo poblacional de estudio.

20. ¿Bajo qué medios le gustaría informarse acerca de las actividades que realiza el Centro de Rehabilitación FisioCare con respecto a su nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional? (Seleccione dos opciones)

Dado los datos evidenciados, la mayor parte de los encuestados indicaron el interés de conocer todas las actividades que realice el centro de rehabilitación FisioCare con respecto a la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional implementada recientemente, a través de volantes informativos, redes sociales y página web. Dichos elementos deberán ser contemplados en el marco de la propuesta con el objetivo de mejorar las estrategias de marketing empleadas en la actualidad por el centro de estudio.

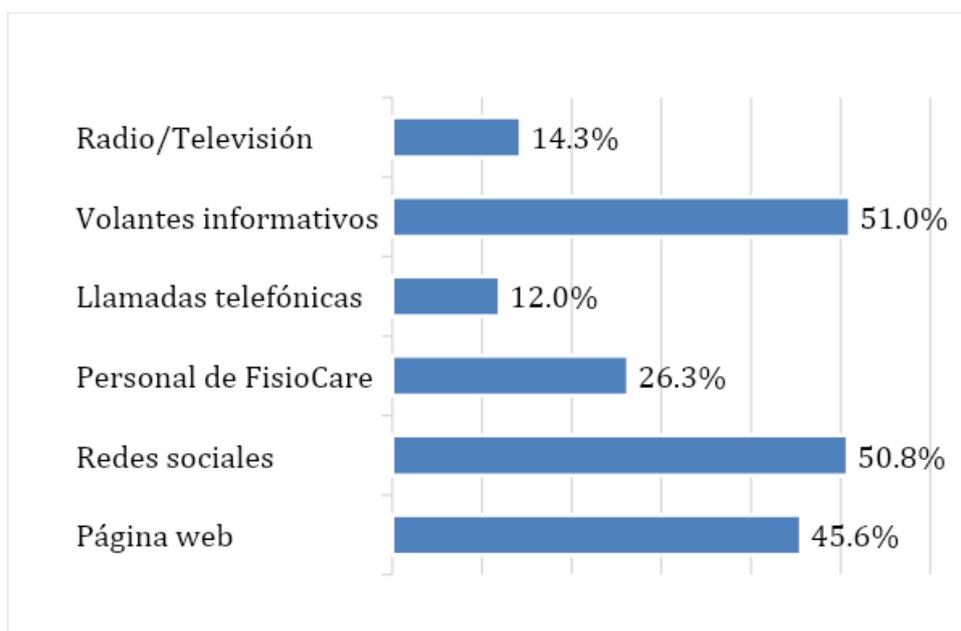


Figura 22. Medios de información de las actividades de FisioCare

Resultados de la entrevista al gerente de FisioCare

1.- En la actualidad, según su percepción ¿Cómo se encuentra establecido el mercado de la salud ocupacional en el cantón Samborondón?

En la actualidad, la salud ocupacional no ha sido aplicada de forma efectiva en el

cantón Samborondón, lo que ha dado paso a la tenencia de un mercado que se caracteriza por ser un océano azul en el cual se puede incursionar a través de la innovación y de la ejecución de una estrategia que favorezca su aceptación en la sociedad. En este caso, dentro de Samborondón existen diferentes centros orientados a la fisioterapia, más no a la salud ocupacional, una línea de negocios que ha sido abordada recientemente en FisioCare y cuyo fin se ha centrado en velar por las condiciones tanto físicas como psicológicas de las personas trabajadoras, con la finalidad de reducir el riesgo de exposición a enfermedades ocupacionales.

2.- ¿Considera que las tasas elevadas de accidentes laborales presentes en el país representan una oportunidad ideal para la inclusión de una nueva línea de negocios dirigida hacia la salud ocupacional dentro del centro FisioCare?

Efectivamente; dicho panorama es lo que ha impulsado la creación de la nueva línea de negocios orientada en la salud ocupacional en FisioCare. A través de este servicio se busca promover, mejorar y proteger la salud de las personas, a su vez, de controlar el índice de accidentes laborales existentes, generando no solo beneficios económicos para la empresa, sino también, producir beneficios en temas de salud para la sociedad en general.

3.- Dentro de las opciones que preserva la población al momento de mejorar sus dolencias relacionadas con enfermedades osteomusculares son los centros de masaje y spa ¿Considera dichos establecimientos como una amenaza representativa ante la inclusión de la nueva línea de negocios?

No, debido que no son centros especializados en la salud de los trabajadores. Por lo general, estas unidades brindan sus servicios terapéuticos de forma tradicional y arcaica, que al inicio puede funcionar en la persona, pero que a la final requieren la aplicación de instrumentos o equipos para solucionar con efectividad los problemas físicos de las

personas, un factor con lo que no cuentan dichas entidades y que se disponen actualmente en FisioCare.

4.- ¿Qué atributos considera que serían los más valorados por los clientes al momento de elegir el centro FisioCare para la obtención de servicios de salud ocupacional?

La entrega de una atención de calidad, la disposición de un personal altamente calificado para brindar el servicio correspondiente desde el reconocimiento de su diagnóstico hasta el tratamiento asignado y la tenencia de equipos vanguardistas que contribuyan satisfactoriamente en la mejora de salud de las personas, criterios que en la actualidad se disponen dentro de FisioCare.

5.- ¿Cuáles son las características principales que preserva la línea de negocios orientada a la salud ocupacional? (Exámenes médicos ocupacionales, psicología ocupacional, vigilancia médica, suscripción para acceso a todos los servicios u otro criterio)

Actualmente, la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional dispone de los siguientes servicios: chequeos/exámenes médicos ocupacionales, pre y post ocupacionales, evaluaciones médicas, psicología ocupacional, exámenes de laboratorio y vigilancia médica; todos estos elementos pueden ser obtenidos por la persona a través de una suscripción, garantizando su acceso a los elementos ya determinados.

6.- ¿Qué tipo de estrategias de marketing considera que serían adecuadas y oportunas para garantizar el éxito de la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional?

En este caso, se destaca la inclusión de estrategias de marketing comunicacional, considerando la utilidad de las redes sociales de FisioCare, integración del nuevo servicio en la página web y emplear medios de comunicación tradicional como la

entrega de flyers publicitarios donde se visualice la información necesaria para que la persona acuda al centro en busca de una solución para sus problemas de salud.

7.- ¿Considera factible a nivel económico la inclusión de la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional en el centro FisioCare?

Sí, porque esta nueva propuesta permitirá otorgar una solución práctica a las necesidades de salud física y psicológica de las personas trabajadoras que no solo deriven de Samborondón, sino también de otros cantones cercanos. En términos generales, la inclusión de la nueva línea de servicios de salud ocupacional en FisioCare se reconoce como un proyecto viable y que logrará en un período cercano el éxito correspondiente, debido que se cuenta con los recursos económicos, humanos, médicos y materiales necesarios para su operatividad.

Resultados de la entrevista al director distrital MSP Samborondón

1.- En la actualidad, según su percepción ¿Cómo se encuentra establecido el mercado de la salud ocupacional en el cantón Samborondón?

Es un mercado caracterizado por la presencia de centros que no cuentan con los recursos, equipos y personal adecuado para brindar un servicio efectivo en temas de salud ocupacional, de modo que, dicho mercado necesita reestructurarse con el propósito de que la población disponga de entidades especializadas que garanticen la protección de su salud a nivel general.

2.- ¿Considera que las tasas elevadas de accidentes laborales presentes en el país, representan una oportunidad ideal para la inclusión de una nueva línea de negocios dirigida hacia la salud ocupacional?

Claro, en Ecuador la tasa de accidentes laborales es muy alta y constituye un criterio de preocupación a nivel nacional, puesto que las enfermedades ocupacionales más allá de generar la ausencia temporal o definitiva del trabajador, puede orillar a la

existencia de casos de discapacidades e inclusive la muerte, por lo que, la integración de centros especializados en salud ocupacional representa una oportunidad idónea de negocio que beneficiaría tanto a sus creadores como a la comunidad.

3.- Dentro de las opciones que preserva la población al momento de mejorar sus dolencias relacionadas con enfermedades osteomusculares son los centros de masaje y spa ¿Considera dichos establecimientos como una amenaza representativa para la inclusión de una nueva línea de negocios centrada en la salud ocupacional?

Considero que no, debido que dichos centros no cuentan con los equipos, instrumentos e inclusive con el personal adecuado para tratar temas de salud ocupacional, ni en el ámbito físico como psicológico.

4.- ¿Qué atributos considera que serían los más valorados por los clientes al momento de elegir un centro de rehabilitación?

Considero que la disposición de un personal adecuado y calificado para la entrega del servicio, así como de equipos que complementen la entrega del mismo. Por otro lado, intervendría la entrega de una atención de calidad, desde que ingresa hasta que se retira del centro, al igual que el tiempo que debe esperar la persona.

5.- ¿Cuáles serían las características principales que debe preservar la línea de negocios orientada a la salud ocupacional? (Exámenes médicos ocupacionales, psicología ocupacional, vigilancia médica, suscripción para acceso a todos los servicios u otro criterio)

Para que la persona se encuentre satisfecha con el servicio de salud ocupacional que un centro ofrezca es necesario que la entidad disponga al cliente un paquete general del mismo, donde se integre el desarrollo de exámenes ocupacionales, temas de psicología ocupacional, chequeos especializados y vigilancia médica.

6.- ¿Qué tipo de estrategias de marketing considera que serían adecuadas y oportunas para implementar con éxito una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional?

Considero que, ante la integración de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional, es importante que el centro que lo implemente se concentre en comunicar su existencia, y esto se puede hacer a través de los medios sociales como Facebook e Instagram, redes con las que se cuentan hoy en día en todas las empresas y que permiten mejorar el alcance de la entidad, favoreciendo su posicionamiento y participación en el mercado,

Análisis general

Con respecto a las encuestas, se establece que la mayoría de personas que estarían dispuestos a acudir al centro FisioCare son hombres con un rango etario entre 36 a 50 años que laboran en empresas cuya actividad económica gira en torno a la entrega de servicios y sus funciones se basan en la parte operativa. En este ámbito, se destaca la existencia de casos que han estado sujetos a enfermedades ocupacionales/profesionales, donde las más representativas fueron las de carácter osteomuscular, estrés laboral, respiratorias e infecciosas.

Dado la preponderancia de las enfermedades osteomusculares en la población de estudio, se enfatiza la incidencia de afecciones relacionadas con los dolores de espalda, lumbalgia, dolores de cuello y muñeca. Dicho escenario ha ocasionado que gran parte de las personas afectadas visiten centros enfocados en la salud ocupacional con el objetivo de mermar sus dolencias, los cuales se encuentran ubicados principalmente en Guayaquil, no obstante, los mismos se caracterizan por otorgar un servicio de mala calidad, criterio que ha impulsado la insatisfacción total de las personas.

Referente a los tratamientos que las personas consideran recibir en un centro especializado de rehabilitación se encuentra la radio frecuencia selectiva, las ondas de choque y la láser terapia, además de incluir el sistema Con-TREX MJ. Cabe mencionar que, una pequeña parte de la población conoce los servicios que brinda FisioCare, cuya calidad fue calificada como buena, destacando, además, que la inclusión de la nueva línea de negocios en salud ocupacional complementa satisfactoriamente los servicios actuales del centro. Dentro de los factores de selección de FisioCare como proveedor de los servicios en salud ocupacional se resalta la entrega de una atención de calidad, tiempo de espera y la ubicación del centro; asimismo, se encuentran dispuestos a gestionar un pago entre \$201 a \$300 por la suscripción de dichos servicios y demandan la recepción del conocimiento adecuado de dichas actividades a través de volantes informativos, redes sociales y página web.

En el ámbito de las entrevistas, se reconoció que el mercado de la salud ocupacional se caracteriza por ser un océano azul en donde se puede incursionar a través de la innovación y reestructuración del mismo, dado que se encuentra conformado por centros que no garantizan la protección de la salud general de la población. En presencia de elevadas tasas de accidentes laborales en Ecuador, dicho panorama se ha contemplado como una oportunidad idónea de negocio relacionado con la salud ocupacional, produciendo beneficios tanto para sus creadores como para la comunidad.

A pesar de la existencia de múltiples centros de masaje y spa, que en muchos casos exponen un enfoque relacionado con el tratamiento de enfermedades osteomusculares, los mismos no se consideran una amenaza en la adhesión de la nueva línea de negocios, puesto que no son entidades especializadas en la salud de los trabajadores, como lo es FisioCare. Dentro de los atributos que pueden ser considerados por los clientes al momento de elegir un determinado centro de salud ocupacional se identificó la entrega

de una atención de calidad, disposición de personal calificado, tenencia de equipos vanguardistas y la organización del tiempo de espera. Con respecto a los servicios que deben conformar el ámbito de la salud ocupacional se destacan los exámenes médicos ocupacionales, chequeos especializados, psicología ocupacional y vigilancia médica.

Con respecto a las estrategias de marketing contempladas por los entrevistados, se destaca el desarrollo de una gestión comunicativa a través del empleo de las redes sociales como Facebook e Instagram, página web y la difusión de flyers publicitarios. A nivel general, se identificó que la inclusión de una nueva línea de negocios centrada en la salud ocupacional dentro de FisiCare se contempla como un proyecto viable que posibilita la entrega de una solución práctica hacia las necesidades de salud psicosocial y física de las personas.

Análisis PEST

Político

En este año se efectuaron las votaciones en el Ecuador, las cuales estuvieron enfocadas en elegir un nuevo presidente, asambleísta y representantes al Parlamento Andino; estas dieron por ganador al Sr. Guillermo Lasso, aspecto que provocó grandes cambios desde su noticia, como es el caso del indicador riesgo país que estaba en 1,169 puntos y se redujo a 824 puntos (El Universo, 2021b); de igual forma, incrementaron los precios de los bonos ecuatorianos y bajó su rentabilidad demostrando con ello una reacción positiva de los mercados internacionales por la victoria del candidato derechista (El Universo, 2021a).

La inclusión de esta nueva postura política representa una oportunidad idónea para el país, debido a que se destaca la tenencia de un camino a favor de los negocios, hecho que constituye un factor conveniente para el ámbito de la salud ocupacional; sobre todo para la inclusión de la nueva línea de negocios. Cabe mencionar que, una de las

propuestas del presidente electo se centra en la captación de inversión extranjera, un aspecto que incide en la tenencia de beneficios para todos los sectores, sobre todo para el ámbito de la salud; la situación identificada para la propuesta por establecer representa una esfera de amplio interés que se verá reflejada en la presencia de ventajas económicas y sociales.

Económico

En lo que respecta a los factores económicos es importante revisar el Producto Interno Bruto (PIB). En el año 2020 cuando se dio la pandemia del coronavirus a nivel mundial, la economía del país se vio afectada; durante el primer trimestre el PIB constante fue de \$17'654,073 con una tasa de variación t/t-4 constante de -1.8, en el segundo trimestre la tasa se redujo a -12.4 y durante el tercer trimestre este empezó a tener mejoría llegando a una tasa de -8.8 (BCE, 2021b).

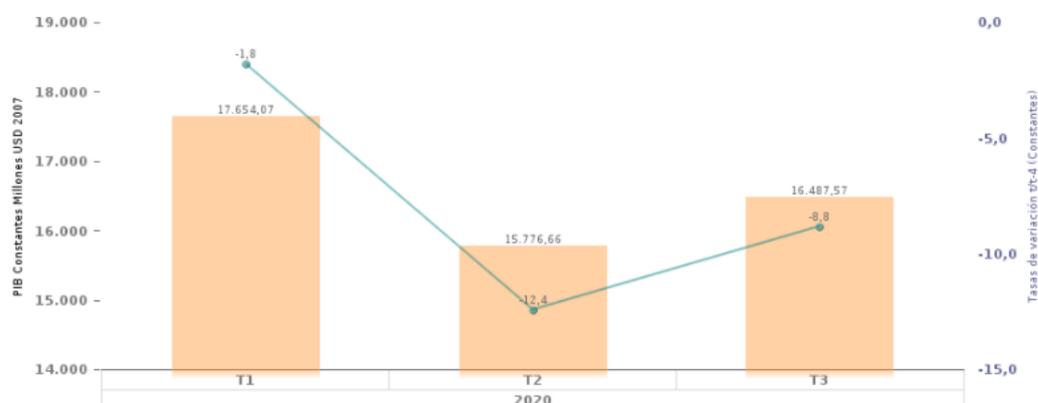


Figura 23. PIB de Ecuador año 2020.
Tomado de *Inflación Mensual Nacional*; por BCE, (2021b).

En lo que respecta a la inflación mensual del Ecuador, se logró constatar que la mayor inflación que se dio a partir de la pandemia del Covid-19 se generó en el mes de abril del 2020, esta fue de 1.00; para de ahí caer a valores negativos desde el mes de mayo del mismo año con una cifra de -0.26 y terminando el año en diciembre con -0.03. En cambio, a partir de enero del presente año la inflación fue positiva con un valor de 0.12 y de ahí durante los meses de febrero y marzo se mantuvo en 0.18 (BCE, 2021a).

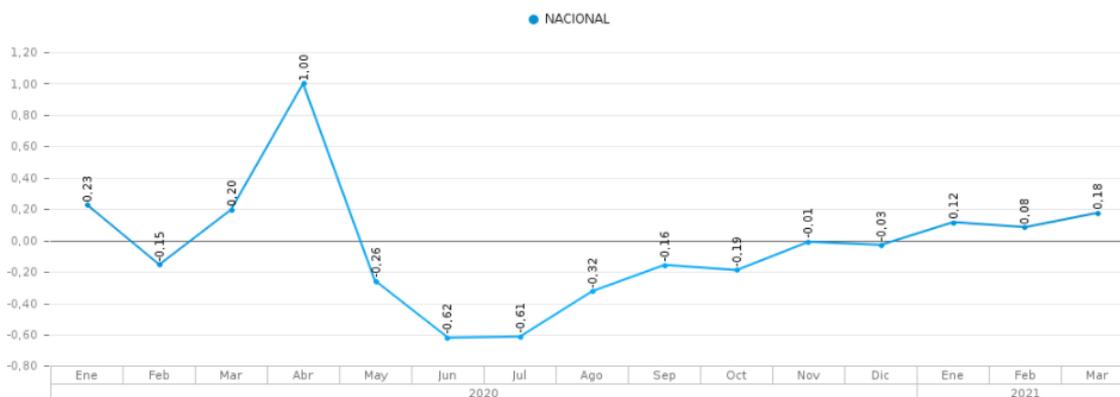


Figura 24. Inflación mensual nacional del Ecuador 2020-2021.
Tomado de *Inflación Mensual Nacional*; por BCE, (2021a).

En lo que se refiere a la tasa de desempleo, se constató que durante el año 2020 en el mes de septiembre había una tasa de desempleo de 8.59, para el mes de diciembre de este mismo año la tasa tuvo una reducción quedando en 6.13 (BCE, 2021c). Se destaca que muchas personas a pesar de no contar como desempleadas se encuentran en el subempleo, por lo que este indicador debe ser analizado con cautela.

De manera general, invertir en el ámbito de la salud constituye un factor de beneficio directo hacia la perspectiva económica. Ante la inclusión de una línea de negocios centrada en la salud ocupacional, se busca generar un estado completo de bienestar físico, social y mental de los trabajadores durante su desempeño laboral. Este hecho traducido al ámbito económico permite reconocer que, ante la tenencia de empleados que gozan de una excelente salud en todas sus esferas, se posee una población que preserva un mayor nivel de productividad, criterio que tiende a impulsar el crecimiento económico, desarrollo social y, a su vez aporta en la reducción de la pobreza.

Social

En lo que se refiere a los factores sociales se verificó que la pobreza incrementó, puesto que hasta diciembre del 2020 había un 32.45% de personas que ganaban menos de \$84.05 que se refiere a unos 5'673,448 habitantes, cifra que es superior en un 7% a

los datos conseguidos en el 2019 donde solo era el 25.0% de la población (El Universo, 2021). Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo [INEC] (2021) en lo que se refiere a la línea de la pobreza extrema se constató que en el año 2020 obtuvo el 14.9% a nivel nacional, por lo tanto, superior a la del 2019 que fue de 8.9% (INEC, 2021).

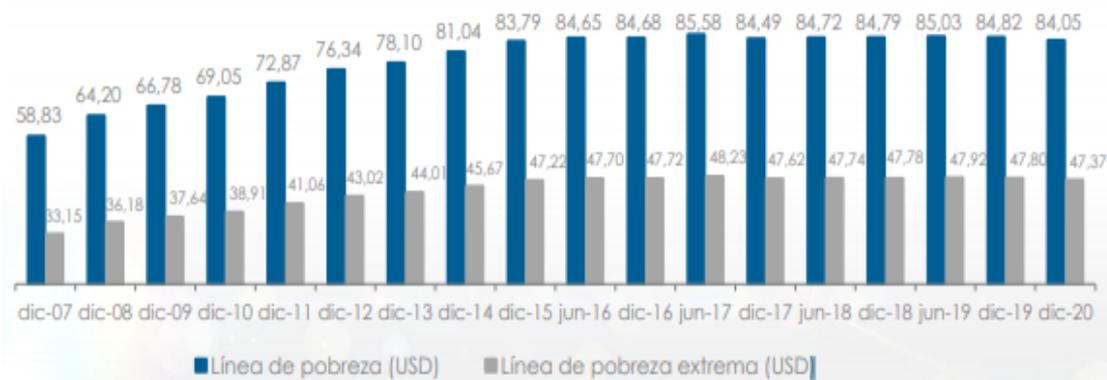


Figura 25. Evolución de líneas de pobreza y pobreza extrema
Tomado de *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*; por INEC, (2021).

De acuerdo con el BCE (2020) las líneas de pobreza para el 2019 estuvieron delimitadas de la siguiente forma, para la pobreza extrema el valor fue de \$47.80 y para la pobreza general fue de \$84.82, cifras que representan un valor diario de \$1.6 y \$2.8. Además, en lo que se refiere a la desigualdad se constató mediante el coeficiente de Gini que para el año 2019 se ubicó en 0.473 a nivel nacional, en el área urbana en 0.454 y en el área rural en 0.444.

De acuerdo con el coeficiente de Gini a nivel nacional, en el año 2020 fue de 0.500, cifra que fue superior a los valores que en años anteriores mantenía el país como en el caso del año 2019 donde este coeficiente tuvo el 0.473 y en año 2018 0.469, como se puede apreciar a continuación.

INEC (2021).

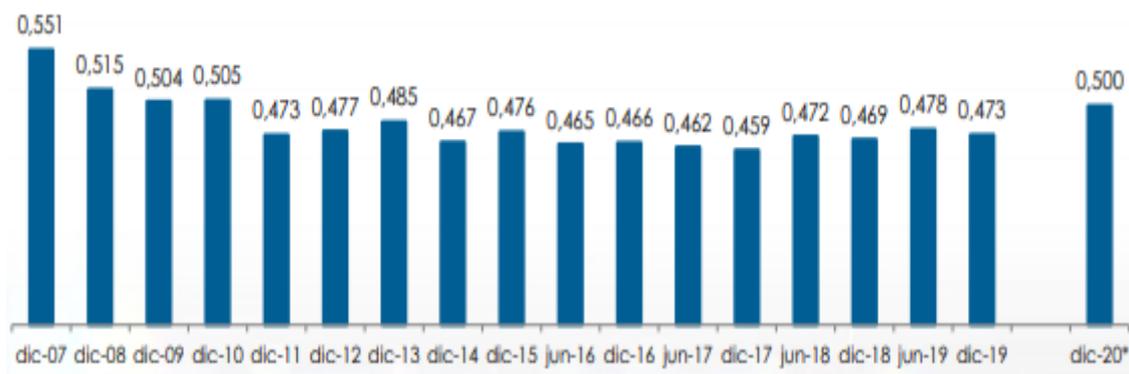


Figura 26. Evolución del coeficiente de Gini a nivel nacional.

Tomado de *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*; por INEC, (2021).

En síntesis, la pobreza representa uno de los mayores problemas que aqueja a la sociedad; dicha situación genera insatisfacción en las necesidades más básicas de la población, destacando la salud. En este punto es fundamental reconocer que la pobreza genera mala salud; y, la mala salud conlleva a la permanencia de la pobreza en las personas más pobres. Mediante la inclusión de la salud ocupacional, se busca fomentar la protección del bienestar de los trabajadores, a fin de controlar las enfermedades y accidentes profesionales; y, a su vez reducir las situaciones de riesgo que afectan la salud de los trabajadores, un determinante clave en la continuidad de la pobreza para la comunidad.

Tecnológico

En el ámbito tecnológico, no resulta sorprendente el hecho de que en un mundo globalizado parezcan continuamente nuevas innovaciones y tecnologías, las mismas que se crean con la finalidad de mejorar ciertos aspectos de la vida de las personas y de la sociedad en general de forma relevante. Entre los avances tecnológicos que se han desarrollado en el ámbito de rehabilitación física y tratamiento se encuentra el Con-Trex MJ que es un sistema isocinético multifuncional que permite el entrenamiento, la terapia

y la evaluación de las principales articulaciones, tanto de los miembros inferiores como superiores.

La esfera de la salud no se encuentra exenta de la evolución tecnológica que ha generado la presencia de esta nueva era de la tecnología; la misma que se ha centrado en diversos procedimientos como el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades. La inclusión de este aspecto en la introducción de la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional se presenta como una oportunidad para mejorar y favorecer la salud de los trabajadores, impulsar una mejor calidad de atención, generar un mayor grado de comodidad para los usuarios y fomentar resultados positivos en general.

Análisis de la industria

Según el INEC (2021) el código de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIUU) asignado a la industria de acuerdo con el Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN) es Q8690.17 que corresponde a Actividades de atención de la salud humana realizadas por podología, logoterapia, ergoterapia, masaje terapéutico, hidroterapia, personal especializado en fisioterapia, pateras, entre otros, que no se efectúan dentro de hospitales ni requieren de la participación de odontólogos ni médicos.

Esta industria con el paso del tiempo ha venido teniendo un alto crecimiento sostenido en ventas hasta el año 2019, mostrando ventas estables desde el 2010 hasta el 2019, reflejando que las ventas de servicio en el 2019 sufrieron un incremento del 2,897% en comparación al 2010 (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2021). En el año 2020 las ventas tuvieron una gran caída a causa de la pandemia del Covid-19 que provocó la cuarentena a nivel mundial, la cual dio como resultado el decrecimiento de esta industria como se puede apreciar a continuación.

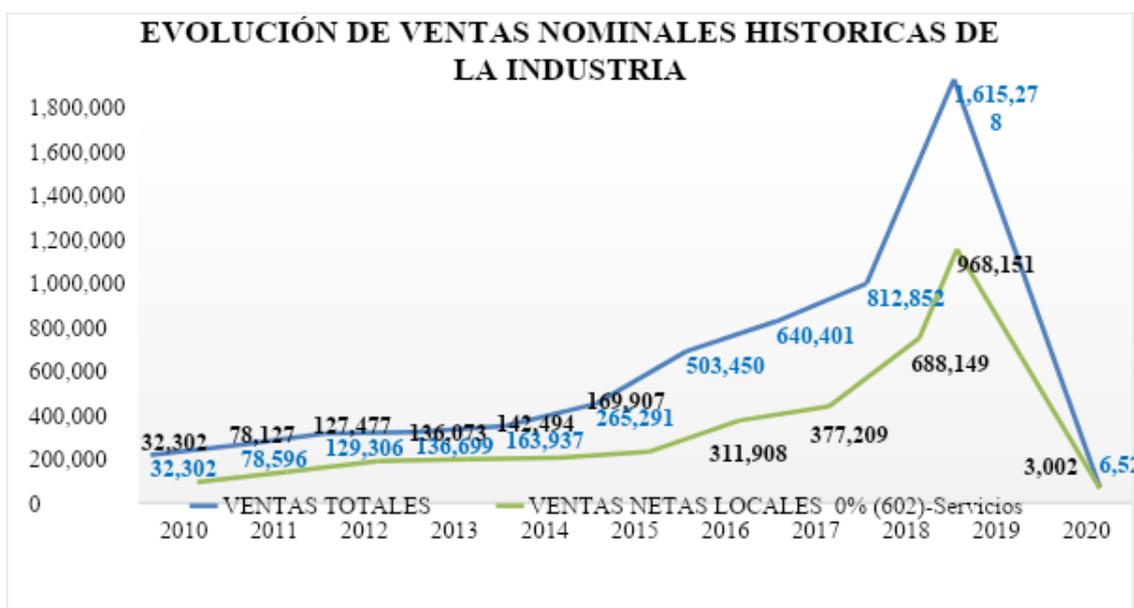


Figura 27. Evolución de ventas nominales históricas de la industria.

Tomado de Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN); por INEC, (2021)

Para poder constatar el crecimiento de las ventas totales se revisó su variación porcentual histórica, demostrando altos y bajos desde el 2010 al 2019, no obstante, reflejó puntos altos las variaciones porcentuales de ventas en los años 2011, seguido del 2016 y 2019 como se aprecia a continuación.



Figura 28. Variación % de las ventas históricas de la industria

Tomado de Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN); por INEC, (2021)

En lo que respecta a la evolución de los costos totales históricos de la industria, se logró apreciar que desde el año 2010 ha tenido una estabilidad hasta el año 2015 donde empieza una tendencia al alza con un crecimiento de 26,572% al año 2019 tomando como referencia el 2010; en cambio, los gastos totales históricos de la industria muestran que ha tenido un alza sostenida y progresiva hasta el año 2019, pero que tuvo un crecimiento de 1,140% desde el 2010 al 2019.

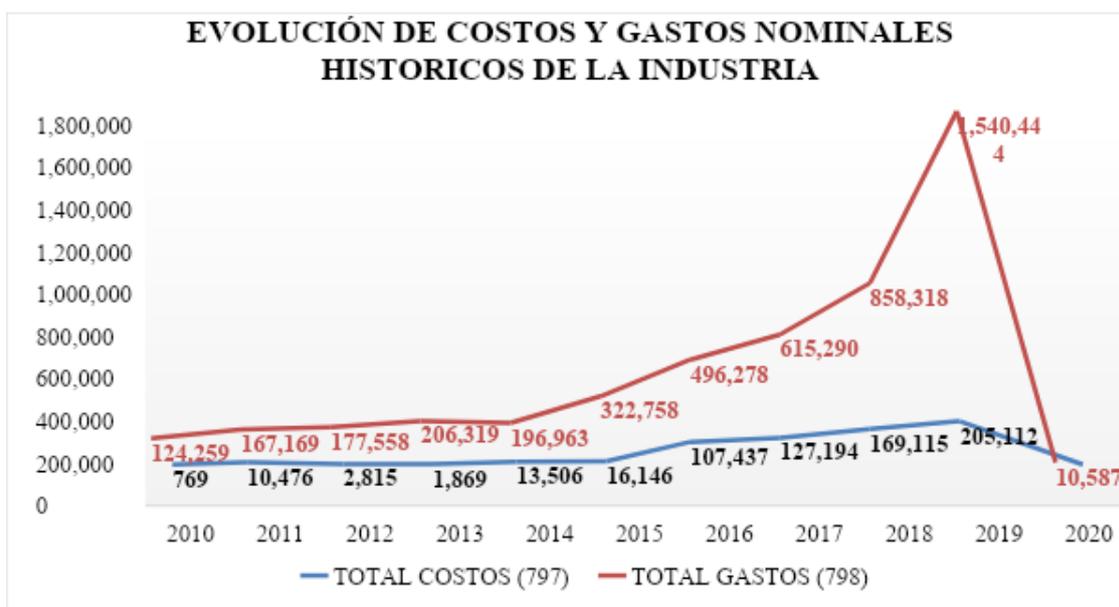


Figura 29. Evolución de costos y gastos nominales históricos de la industria. Tomado de *Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN)*; por INEC, (2021)

En lo que se refiere a la evolución de la utilidad nominal histórica de la industria se observó que desde el año 2010 las utilidades han sido bajas, pero no reflejan pérdidas, estas han tenido altos y bajos hasta el año 2018; puesto que, de ahí al 2019 hubo un crecimiento considerable permitiéndole estar en el punto más alto y sin punto de comparación con años anteriores.



Figura 30. Evolución de la utilidad nominal histórica de la industria.

Tomado de *Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN)*; por INEC, (2021)

En cuanto a los activos nominales históricos de la industria se constató que ha tenido un crecimiento sostenido desde el año 2010, el cual se intensifica desde el año 2016 al 2019 con un crecimiento de 2,824% al 2019 en relación con el 2010.

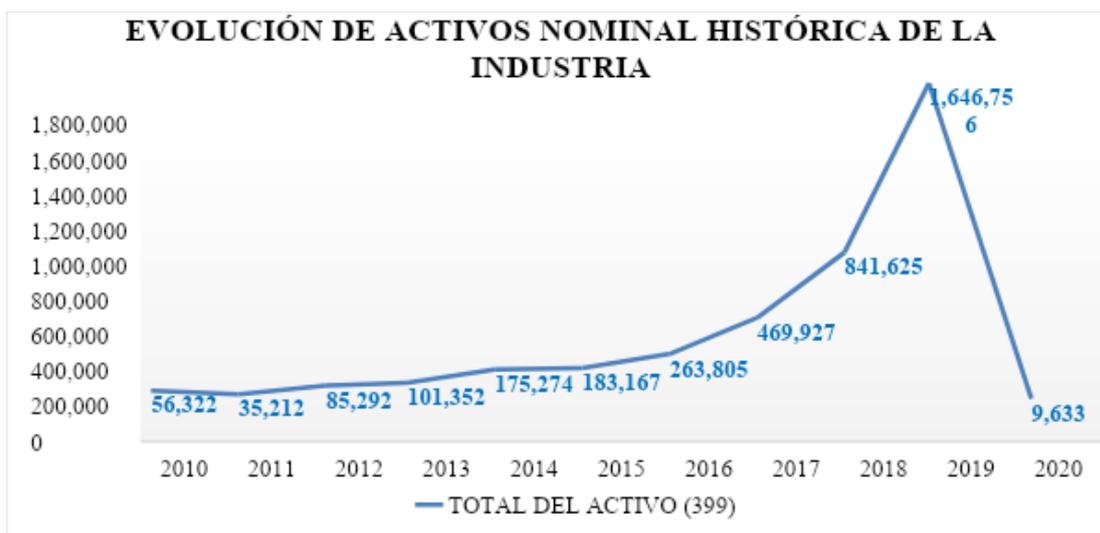


Figura 31. Evolución de activos históricos de la industria.

Tomado de *Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN)*; por INEC, (2021)

Otro aspecto importante que establecer en la situación actual fue el hacer un análisis del entorno, para esto se procedió a efectuar un análisis del macroentorno mediante el análisis PESTEL y del microentorno a través de las cinco fuerzas de Porter.

Cinco fuerzas de Porter

Poder de negociación de los proveedores

Actualmente, en el mercado existen varios centros de fisioterapia y diferentes proveedores en lo que respecta a herramientas e insumos médicos que van orientados al tratamiento del paciente; no obstante, los equipos tecnológicos que el centro de rehabilitación utiliza para el diagnóstico y tratamiento, son adquiridos en el exterior directamente desde su fábrica sin intermediarios. Al ser equipos tecnológicos actuales representan una gran inversión para adquirirlos, lo que para otros establecimientos representaría una barrera. Al no ser bienes de adquisición masiva no representa un problema para el centro de rehabilitación; por lo tanto, la capacidad de negociación de los proveedores para este caso es baja al haber una gran variedad de empresas especializadas que ofertan este tipo de productos y al no existir una gran demanda de los equipos de vanguardia desde el Ecuador.

Poder de negociación de los clientes

Existe una gran variedad de centros que proporcionan rehabilitación física para todo público; pero estos se basan más en tratamientos terapéuticos tradicionales con precios medios a altos, al igual que hay instituciones públicas donde se brindan terapias físicas, donde las personas deben esperar por largo tiempo para conseguir agendar un turno para ser atendidos.

Estos centros de rehabilitación física, a pesar de disponer de diferentes costos para las terapias, no todos disponen de equipos modernos que les permita identificar la causa del problema y les proporcione un tratamiento acorde al mismo, para así llegar a conseguir una adecuada rehabilitación que le asegure al paciente una recuperación satisfactoria. Por lo tanto, el poder de negociación de los clientes es medio, ya que este

dispone de varias alternativas, a diferentes precios, para seleccionar el tipo de servicio que desea; sin embargo, la alta diferenciación del centro atrae a potenciales clientes.

Amenaza de nuevos competidores

Los centros de rehabilitación física en su mayoría no disponen de equipos e instrumentos especializados para solucionar problemas de lesiones físicas, solo disponen de ciertos ejercicios y técnicas fisioterapéuticas que le permiten mejorar los problemas de articulaciones y músculos que padecen ciertos pacientes; por lo cual, los nuevos entrantes no requieren de una gran inversión para montar un centro de rehabilitación física; sin embargo, si se inclinan por la diferenciación por medio de equipos de vanguardia, los altos precios de estos se vuelven una barrera de entrada.

Por otro lado, no se refleja en el marco jurídico, regulaciones que impidan el ingreso al sector. El centro de rehabilitación integral de Samborondón tiene equipos tecnológicos que están en la vanguardia y que facilitan identificar la causa del problema para tomar la mejor opción de tratamiento posible para cada paciente de forma individualizada, aspecto que hace que el nivel de amenaza de nuevos competidores sea medio.

Amenaza de productos o servicios sustitutos

En este mundo cada vez más cambiante y globalizado existe una diversidad de servicios que están orientados en proporcionar a los pacientes tratamientos y rehabilitación física, con el fin de poder reducir los problemas y dolencias que presentan las personas en su articulaciones y músculos; entre ellos se encuentran los centros de masajes y Spa que tienen como propósito el proporcionar a sus clientes relajación. Este tipo de establecimientos dentro de la ciudad de Guayaquil y en Samborondón se caracterizan por ofrecer hidroterapias y masajes terapéuticos que tienen un costo promedio de \$50 por sesión, estos se pueden observar a continuación.

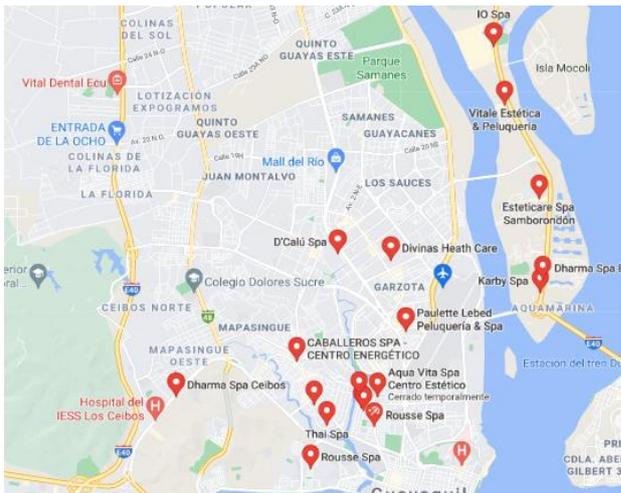


Figura 32. Centros de masajes y SPA en Guayaquil y Samborondón.
Tomado de *Google Maps*.

A pesar de existir una gran variedad de establecimientos que ofrecen servicios terapéuticos, estos no representan gran una amenaza, puesto que, utilizan técnicas tradicionales que no se asemejan a la tecnología innovadora que dispone el Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón, el cual les asegura el restablecimiento de la movilidad y condición física del paciente que ha sufrido algún accidente o enfermedad laboral que deje sin funcionalidad partes de su cuerpo. Por lo tanto, el nivel de amenaza se lo considera medio.

Rivalidad entre competidores existentes

Existen diferentes centros privados y públicos que ofrecen servicios de rehabilitación física y tratamiento para todo público, sin embargo, estas instituciones manejan un modelo de negocio diferente a la empresa enfocándose en un tipo en particular de tratamientos, siendo el rival más cercano el Centro de Rehabilitación Inmotion que se encuentra ubicado en Samborondón; por lo cual, se lo considera como el mayor competidor para el Centro Integral. Inmotion no dispone de la amplia variedad de equipos tecnológicos de rehabilitación y diagnóstico, el personal altamente calificado y el tratamiento personalizado que se le brinda a los pacientes en el centro objeto de estudio.

Con respecto a los rangos de precios de los establecimientos ubicados en la ciudad de Guayaquil, estos se encuentran entre \$40 a \$75, lo que equivale a un promedio de \$48.8; entre tanto que, a nivel de Samborondón entre \$50 a \$60 con una media de \$55 teniendo como principal particularidad de que la primera cita tiende a ser más costosa que las subsiguientes, pero el valor diferenciador de la empresa objeto de estudio es que posee tecnología de punta que permite cobrar parcialmente un valor superior en la primera sesión y consulta, la cual es igualada a partir de la segunda en adelante.

Con los datos descritos, se puede observar que tienen una rivalidad importante en los precios, pero el diferenciador de la tecnología que posee la empresa hace que esta no sea tan intensa, clasificando a la misma como media por el factor de la tecnología anteriormente indicado. A continuación, se detallan los establecimientos que operan dentro de Samborondón y Guayaquil.

Tabla 2

Centros de rehabilitación física en Guayaquil y Samborondón

Centros de fisioterapia	Servicios	Ubicación
FisioPro Fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia Neurológica • Fisioterapia Traumatológica • Fisioterapia del suelo pélvico • Fisioterapia Deportiva • Fisioterapia Pediátrica • Fisioterapia Geriátrica • Drenaje Linfático. • Ejercicios Terapéuticos • Masaje Terapéutico y más 	Av. del Bombero, Edificio Ceibos Center. Torre 1 Piso 3,
Inmotion	Rehabilitación Física: *Terapia Pos-operatoria. -CPM máquina (Movilizador Pasivo Continuo). *Terapia para el dolor muscular.	Edificio del Portal (29,97 km) Samborondón

	-Electroterapia, Láser, Ultrasonido. *Terapia Neuro-pediátrica. -Atención Temprana en niños	
Cenrefi	*Tratamiento de enfermedades musculoesqueléticas congénitas o adquiridas. *Tratamiento y recuperación de lesiones deportivas en atletas aficionados y élite.	Capitán Nájera 3016 entre Víctor Hugo Briones e Ismael Pérez Pazmiño, Guayaquil,
Medifir	* Hidrocinesiterapia * Terapia de lenguaje *Medicina física y rehabilitación	Bálsamos 219 y todos los santos (0,98 km) 090507 Guayaquil,
Fisiogap	Terapia Física	La Aurora

Tomado de *Tratamientos*; por Fisiopro (2021); *Servicios*; por InMotion, (2021); *Servicios*; por Fisiogap, (2021).

Tabla 3
Comparación de precios entre centros de fisioterapia

Centros de fisioterapia	Servicios	Precio	Ubicación	Medios digitales adecuados
Fisiocare	Consulta más sesión	55.0	Samborondón	Sí
Fisiopro	Consulta más sesión	40.0	Ceibos	Sí
Inmotion	Consulta más sesión	50.0	Samborondón	No
Cenrefi	Consulta más sesión	40.0	Capitán Nájera	No
Medifir	Consulta más sesión	75.0	Urdesa	No
Fisiogap	Consulta más sesión	40.0	La Aurora	No

Capítulo IV

Propuesta

En este apartado se presenta la propuesta que está estructurada por los objetivos, tanto general como específicos, seguido de la justificación de la propuesta, para proseguir con la descripción de las actividades que inician con el análisis FODA, la fijación de los objetivos de marketing con sus respectivas estrategias y acciones, para de ahí mostrar las actividades y estrategias de manera detallada. Se prosigue con la revisión de los materiales y recursos financieros que se usaron y se finaliza con el cronograma de actividades.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de marketing con la finalidad de ganar participación de mercado en la incursión de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón.

Objetivos específicos

- Evaluar la situación actual de la empresa mediante un análisis FODA.
- Establecer las estrategias a implementar para ganar participación en el mercado a partir de las acciones que permitan el incremento de las ventas en un 5% durante el 2022
- Pronosticar el presupuesto y costo beneficio de las estrategias.

Justificación

La pertinencia de esta propuesta viene dada, ya que mediante un plan de marketing es posible dar a conocer a los clientes actuales la nueva línea de negocio de FisioCare que está orientada a la salud ocupacional; no obstante, esto permitirá llegar a nuevos usuarios, para con ello darles a conocer todos los servicios que ofrece el Centro de

Rehabilitación Integral. Para esto, se empezó con un análisis externo e interno del centro mediante la matriz FODA, con lo cual, se estableció la estrategia que deberá seguirse.

Se eligió cuatro objetivos importantes a desarrollar partiendo del análisis situacional, dos orientados al incremento de la participación del mercado en el lanzamiento de la nueva línea por medio de estrategias promocionales a través de *flyers*, página web, redes sociales y social Ads, las mismas que en conjunto aseguran que se dé a conocer el servicio de asesorías de salud ocupacional y los diferentes tratamientos y equipos de vanguardia con los que cuenta FisioCare. Por tal motivo, se combinó el marketing tradicional con el digital, permitiendo de esta forma llegar a una mayor cantidad de personas que requieran los servicios que promociona el centro culminando con la estructuración del presupuesto y el costo beneficio de esta.

El segundo objetivo de marketing que es incrementar las ventas en un 5% al valor alcanzado al cierre del 2019 antes de la pandemia de salud, se estableció como estrategias la Search Engine Optimization (SEO), alianzas estratégicas, influencers y conversión de ventas. Por medio de las estrategias de SEO, se puede mejorar la visibilidad de la página web de FisioCare permitiendo que esté entre las primeras opciones al momento de que las personas hagan las búsquedas por medio del buscador de Google, a esto se suma la realización de alianzas estratégicas con empresas desde pequeñas a grandes donde se les proporcione descuentos a sus trabajadores para su atención, contratación de influencers de alto impacto en la industria para seducir a los consumidores y la conversión de ventas que se da por resaltar los beneficios de la cartera de servicios, equipos tecnológicos y profesionales calificados para provocar la toma de acción.

Las distintas actividades de la propuesta beneficiarán a los clientes actuales y los nuevos, por el hecho de poder ser atendidos de manera integral en los diferentes tipos de lesiones o problemas de salud que requieren de terapias de rehabilitación, así como, de asesoría especializada sobre la salud ocupacional a las empresas que tienen mayores riesgos de que los trabajadores sufran lesiones laborales, producto de diversos factores que suelen estar en el entorno de trabajo.

Otro beneficiario es el Centro de Rehabilitación Integral FisioCare, puesto que, al promover los servicios por medio de material publicitario, redes sociales, página web y social Ads, será posible que estos sean vistos por sus seguidores, clientes y nuevo público en general, ayudando a que su cartera de clientes incremente y con ello la rentabilidad; de igual forma, permite que la marca sea mejor posicionada en el mercado, gracias a la estrategia SEO que facilita que FisioCare aparezca entre las primeras opciones del buscador que se complementa con las pautas en redes sociales a través de contenido realizado por la organización y en menciones publicitarias por parte de los influencers.

Fijación de objetivos, estrategias y acciones de marketing

La fijación de los objetivos, estrategias y acciones de marketing se en la tabla cuatro.

Descripción de Actividades

Análisis FODA

Objetivo 1: Evaluar la situación actual de la empresa mediante un análisis FODA.

Estrategia 1: Conocer la situación actual de la empresa.

Acción: Establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización a través de la matriz FODA para conocer la situación actual de la organización.

Tabla 4
Objetivos, estrategias y acciones de marketing

Objetivos	Recursos	Acciones	Tiempo	Costo anual
Evaluar de la situación actual a través del uso del FODA.	● Investigación de mercado	● Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas	Mensual	Autogestión
Incremento de la participación de mercado a partir de las acciones que permitan el incremento de las ventas en un 5% durante el 2022.	● Material publicitario	● Diseñar y distribuir flyers publicitarios.	Trimestral	\$340.0
	● Página web	● Promover el nuevo servicio por medio de su página Web.	Al crear el servicio	Autogestión
	● Redes sociales	● Difundir el nuevo servicio en redes sociales: Facebook e Instagram.	Semanal	Autogestión
	● Social Ads	● Promocionar el nuevo servicio mediante Social Ads.	Mensual	\$2,400.0
	● SEO	● Aumentar la notoriedad de la marca del centro de rehabilitación integral de Samborondón mediante la SEO.	Al crear el servicio	Autogestión
	● Alianzas estratégicas	● Realizar alianzas estratégicas con distintas empresas de la región.	Trimestral	Autogestión
	● Influencers	● Promoción de nuevos servicios a través de la contratación periódica de influencers y uso de plataforma tecnológica Canvas.	Trimestral	\$3,320.00
	● Conversión de ventas	● Promoción de cartera de servicios, equipos tecnológicos y personal altamente calificado	Mensual	Promocionado en la estrategia social Ads
Presupuesto y costo beneficio de las estrategias	● Análisis financiero	● Establecer costos de estrategia y determinar el costo beneficio de esta.	Al finalizar el plan	Autogestión

El establecimiento de los factores internos fortalezas y debilidades y externos oportunidades y amenazas permitirán conocer la situación actual del negocio para que a partir de aquello se pueda ejercer las estrategias pertinentes que permitan dar cumplimiento a los objetivos planteados dentro de la investigación para ganar

participación de mercado con respecto al nuevo servicio orientado a la salud ocupacional. Con relación a lo descrito se presentan las estrategias en la tabla cinco.

Tabla 5
Foda

		Fortalezas	Debilidades
		Factores Externos	1 Profesionales con experiencia y altamente calificados. 2 Atención personalizada. 3 Equipos con tecnología de vanguardia. 4 Amplia cartera de servicios.
Factores Internos			
Oportunidades		FO	DO
1 Amplia demanda potencial del servicio.		(F1, O1) Incrementar la participación de mercado a través de la comunicación de los servicios y profesionales altamente calificados que contiene la empresa.	(D2,O2) Aumentar la visibilidad en buscadores web del internet para llegar a nuevos clientes.
2 Alto uso del internet en el segmento.		(F3, O3) Comunicar la tenencia de equipos tecnológicos a la vanguardia para incrementar las alianzas con empresas con gran número de empleados.	(D3, O1) Incrementar la presencia en redes sociales para aumentar la demanda del servicio por medio tráfico orgánico e inorgánico
3 Gran cantidad de empresas con las que se pueden crear alianzas.			
4 Mercado sin líder posicionado.			
Amenazas		FA	DA
1 Encarecimiento del costo de la vida y desempleo.		(F3, A3) Promocionar la tecnología de vanguardia para reducir el surgimiento de nuevos competidores.	(D1, A2) Dar a conocer el centro de rehabilitación integral por medio de material publicitario impactante.
2 Competencia cerca del Centro de rehabilitación integral.		(F4, A2) Presentar una amplia cartera de servicios para evitar que los clientes acudan a la competencia.	(D3, A4) Crear contenido de manera frecuente y contratar influencers de manera periódica para incrementar la conversión
3 Surgimiento de nuevos competidores.			
4 Competencia mayor posicionada en el mercado.			

Del análisis FODA, se logró identificar como estrategia principal para la empresa, la estrategia adaptativa que busca corregir las debilidades explotando las oportunidades, las cuales son aumentar la visibilidad en buscadores web del internet para llegar a

nuevos clientes, e incrementar la presencia en redes sociales para aumentar la demanda del servicio.

Flyer

Estrategia 2: Penetración de mercado mediante flyer informativo.

Acción: Diseñar y distribuir los flyers.

Una forma tradicional de comunicar al público en general sobre un servicio o bien es por medio de los flyers, este tipo de publicidad es una de las que se utilizan con mayor frecuencia por el hecho de que requiere poca inversión y se llega a los sectores objetivos. En este caso se enviará a imprimir 1,000 flyers a *full color* a doble cara en papel couché de 115 grs en un tamaño de cuarto de página que tiene un costo de \$35.0.



Figura 33. Flyer lado principal



INDISPENSABLE PARA TODA EMPRESA

- 1 ESTAR CONSCIENTE DEL ENTORNO E IDENTIFICAR POSIBLES RIESGOS
- 2 DAR ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO
- 3 MANTENER ACCESIBLES LAS SALIDAS DE EMERGENCIA
- 4 CUIDAR LA POSTURA
- 5 SUPERVISAR LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES
- 6 INFORMAR AL SUPERVISOR SOBRE CONDICIONES DE RIESGO
- 7 TOMAR DESCANSOS REGULARES
- 8 NO TRABAJAR EN ESTADO DE EBRIEDAD
- 9 REDUZCA EL ESTRÉS LABORAL
- 10 UTILIZA EL QUIPO DE SEGURIDAD ADECUADO



S A L U D O C U P A C I O N A L

EN FISIOCARE ENCONTRARÁS ASESORÍA ESPECIALIZADA Y LA MEJOR TECNOLOGÍA PARA ATENCIÓN, REHABILITACIÓN Y PREVENCIÓN DE FUTURAS LESIONES DE TUS COLABORADORES

CONTÁCTANOS

☎ 095-975-4931
04 601-8654

VISITANOS EN: Km. 2,5 Vía Samborondón
Edificio Diana Quintana. Piso 3.
Oficina 3-12

Figura 34. Flyer lado posterior

El responsable de gestionar el diseño y distribución de los flyers es el productor de contenido; para la entrega de los flyers se contratará una persona para que entregue los informativos en sectores estratégicos de Samborondón, se les pagará por ocho días, cuatro horas diarias de trabajo a la semana, \$50,00 cada uno.

Página web

Estrategia 3: Captación de clientes por página web.

Acción: Promover el nuevo servicio por medio de su página Web.

FisioCare dispone de una página web, sin embargo, al contar con un nuevo servicio para las personas y grupos se dará a conocer el servicio enfocado en la salud ocupacional por medio de este portal, por lo que, se creó un diseño promocional para

anunciar a su distinguida clientela y al público en general de su nueva línea de negocio enfocada en la salud ocupacional.

Para esto, el responsable del diseño y de la publicación por este medio será el jefe de marketing, el diseño y su publicación no generará costo alguno a la empresa, debido a que, estas tareas las realizará el personal de la empresa durante su jornada de trabajo.

FISIOCARE

CENTRO DE DIAGNÓSTICO

**DISPONEMOS DE UN NUEVO SERVICIO:
CENTRADO EN LA SALUD OCUPACIONAL**

**BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR
PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES**

**POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA
PARA LA REHABILITACIÓN Y PREVENCIÓN
DE FUTURAS LESIONES DE LOS
TRABAJADORES.**

AEROSPACIAL

ROBÓTICA

**TECNOLOGÍA
ISOCINÉTICA**

Figura 35. Publicidad en página web

Redes sociales

Estrategia 4: Difundir el nuevo servicio en redes sociales: Facebook e Instagram.

Acción: Difundir el nuevo servicio en redes sociales: Facebook e Instagram.

FisioCare dispone de redes sociales como Facebook e Instagram donde publica sus servicios, los testimonios de pacientes recuperados, las alianzas que desarrolla con

empresas, entre otros aspectos, por lo cual, se propuso diseños nuevos para agregarlos en sus publicaciones que hablen sobre el nuevo servicio de salud ocupacional.

FISIOCARE
REHABILITACIÓN FÍSICA INTEGRAL Y ALTO RENDIMIENTO

NUEVO SERVICIO
SALUD OCUPACIONAL

BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR
PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES
POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA
PARA LA REHABILITACIÓN.

DISPONEMOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICO
PATENTADO POR LA NASA.

CONTÁCTANOS
095-975-4931
04 601-8654

VISÍTANOS EN: Km. 2.5 Vía Samborombón
Edificio Diana Quintana. Piso 3.
Oficina 3-12

Figura 36. Post para Facebook

El responsable de esta acción es el jefe de marketing, quién se encargará de revisar el diseño y de subirla a las plataformas, tanto de Facebook como de Instagram, esta acción no le genera costos adicionales a la empresa por ser desarrollada por personal de la organización durante su jornada de trabajo. Este post se lo publicará en Facebook para que todos los que siguen a FisioCare por medio de esta red social puedan observarla, quedando tentativamente como se muestra a continuación.

The image shows a Facebook profile for 'fisiocare.ec' (@FISIOCARE.ECU - Fisioterapeuta). The page includes a navigation bar with 'Inicio', 'Opiniones', 'Fotos', 'Videos', and 'Más'. A 'Enviar mensaje' button is visible in the top right. The main content area features a post from 'fisiocare.ec' with the following text:

Conoce nuestro nuevo servicio enfocado a la salud ocupacional, disponemos de asesoría especializada y la mejor tecnología para la atención, rehabilitación y prevención de futuras lesiones de los trabajadores.

The post includes a graphic with the following details:

- FISIOCARE** (Logo)
- NUEVO SERVICIO**
- SALUD OCUPACIONAL**
- BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA PARA LA REHABILITACIÓN.
- DISPONEMOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICO PATENTADO POR LA NASA.
- CONTACTANOS**: 095-975-4931, 04 601-8654
- VISITANOS EN**: Km. 2.5 Vía Samborondón, Edificio Diana Quintana, Piso 3, Oficina 3-12

The page also shows a 'Preguntar a fisiocare.ec' section with common questions like '¿Quiero chatear con alguien?' and '¿Dónde están?'. An 'Información' section lists the center as the first integral physiotherapy center in Ecuador with various technologies. A 'Fotos' section shows several images of the facility and equipment.

Figura 37. Publicidad en Facebook

En el caso de Instagram, también el post que se creará se lo subirá a su plataforma, quedando tentativamente de la siguiente manera.

fisiocare.ec [Seguir](#)

95 publicaciones 3,577 seguidores 155 seguidos

FISIOCARE
 Centro Médico de Tecnología Biónica y Robótica Especializado en Rehabilitación:
 • Traumatológica
 • Ortopédica
 • Neurológica
 Agenda Tu Cita Aquí linktr.ee/fisiocare_ec

Convenios Fisioterapia Deportivos Neurológicos

PUBLICACIONES REELS IGTV ETIQUETADAS

EXPERIENCIA FISIOCARE
ERICK DÍAZ
 VIVIENDO UN SUEÑO
 PARA VOLVER A CAMINAR

UNA RECUPERACIÓN EXITOSA
NADIA ORTIZ
 FRACTURA DE PEROTE

ÁREA DE AGENTES FÍSICOS

Conoce nuestras instalaciones

Área de Agentes físicos Área de Mecanoterapia

ÁREA DE MECANOTERAPIA

NUEVO SERVICIO
CENTRADO EN LA SALUD OCUPACIONAL
 BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES
 POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA PARA LA REHABILITACIÓN.

CONTACTAMOS
 095-975-4931 / 04601-8654

VISITADOS EN Km. 85 Vía Santo Domingo
 Centro Clínico (Carrera 11 No. 2)
 Oficina 3-02

Figura 38. Publicidad en Instagram



NUEVO SERVICIO

CENTRADO EN LA SALUD OCUPACIONAL

BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES
POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA PARA LA REHABILITACIÓN.



CONTÁCTANOS

📞 095-975-4931
04 601-8654

VISÍTANOS EN: Km. 2.5 Vía Samborondón
Edificio Diana Quintana. Piso 3.
Oficina 3-12

Figura 39. Post para Instagram

Social Ads

Estrategia 5: Social Ads

Acción: Promocionar el nuevo servicio mediante Social Ads.

Por medio de Social Ads se busca crear campañas para el negocio a un costo reducido, para esto se utilizará Facebook Ads e Instagram Ads, en donde se realizará una campaña con una inversión programada de \$200.0 mensuales repartidas en ambas redes que equivale \$2,400 anuales siendo el responsable el jefe de marketing.



NUEVO SERVICIO
SALUD OCUPACIONAL

BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES
POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA PARA LA REHABILITACIÓN.

DISPONEMOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICO
PATENTADO POR LA NASA.









CONTACTANOS

📞 095-975-4931
04 601-8654

VISITANOS EN: Km. 2.5 Vía Samborondón
Edificio Diana Quintana. Piso 3.
Oficina 3-12

Figura 40. Anuncio para Facebook



NUEVO SERVICIO
SALUD OCUPACIONAL

BUSCA PREVENIR Y CONTROLAR PATOLOGÍAS Y LESIONES LABORALES
POR MEDIO DE LA MEJOR TECNOLOGÍA PARA LA REHABILITACIÓN.

DISPONEMOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICO
PATENTADO POR LA NASA.









CONTACTANOS

📞 095-975-4931
04 601-8654

VISITANOS EN: Km. 2.5 Vía Samborondón
Edificio Diana Quintana. Piso 3.
Oficina 3-12

Figura 41. Anuncio para Instagram

SEO

Estrategia 6: SEO

Acción: Aumentar la notoriedad de la marca del centro de rehabilitación integral de Samborondón mediante el SEO.

FisioCare cuenta con una cantidad considerable de seguidores, no obstante, busca conseguir una mayor cantidad de clientes que le permita incrementar sus ingresos, para lo cual, se propuso optimizar las páginas web, para se muestren en las primeras posiciones de los motores de búsqueda, para esto se utilizó el SEO.

Objetivos

Los objetivos para el SEO son:

- Aumentar el tráfico orgánico.
- Generar más leads.
- Aumentar el reconocimiento de la marca.

Buyer persona

El buyer persona se estableció de la siguiente manera.

Tabla 6
Buyer persona primera opción

Demografía	
Sexo:	Indistinto
Edad:	35-50 años
Ubicación:	Samborondón - Guayaquil
Nivel adquisitivo:	Estrato A, B, C+ y C-
Comportamiento	
Palabras que utiliza para buscar:	Rehabilitación física, deporte, salud, fitness

Lee con frecuencia el correo:	Indistinto
Lugar donde busca información:	Busca información en Google
Activo en redes sociales:	Es activo en redes sociales Facebook e Instagram
Medio para contactarlo:	Medio de contacto por teléfono y redes sociales

Objetivos y retos

Prevención y rehabilitación de lesiones laborales	Pasar largos periodos de tiempo en posición sentada
Rehabilitación de lesiones laborales	Cargar y desplazarse con peso. Realizar actividades que requieren estar en posición agachada.

Preocupaciones y objeciones

Baja calidad del servicio	No lograr recuperarse de su lesión.
Que su problema sea grave	Que no haya un tratamiento adecuado

Mensaje de venta

Somos un Centro de rehabilitación integral que aporta con asesoría especializada y equipos tecnológicos de vanguardia para la rehabilitación y prevención de futuras lesiones laborales de los trabajadores.

Las palabras claves a utilizar para posicionar el sitio web son mediante Fisioterapia, Rehabilitación y Centro de rehabilitación, las mismas que se lograrán establecer con la ayuda de la herramienta Google Trends.

Al final se debe analizar y medir la estrategia SEO, para ello se utilizará *Google Search Console*, la cual es una herramienta gratuita que permite el análisis, la optimización y la verificación del estado del sitio en los buscadores web y enlazar el

sitio con Google Analytics que es una herramienta de analítica Web de Google.

Además, se personalizará los *links* a fin de que esto permita una mejor optimización de la página.

Alianzas estratégicas

Estrategia 7: Alianzas estratégicas

Acción: Realizar alianzas estratégicas con distintas empresas de la región.

FisioCare cuenta con ciertas alianzas con empresas, aspecto que le permite brindar mayores beneficios a los clientes de estas empresas aliadas, así como, atraer nuevos clientes. Por ese motivo, con el fin de llegar a una mayor cantidad de clientes que requieran todos los servicios de la empresa se busca hacer alianzas con empresas pequeñas desde 35 empleados a grandes con más de 1,000 trabajadores (ver tabla siete); a quienes se les proporcione precios especiales para sus colaboradores, buscando con ello que puedan recuperarse de alguna lesión laboral o brindar asesoría de salud ocupacional, permitiéndoles tener empleados saludables que trabajen en un ambiente adecuado para realizar sus funciones diarias.

Tabla 7
Promociones para alianzas

Tamaño de empresa	Grupos de personas	Promociones
Empresas pequeñas	Grupos mínimos de 35 personas	7% descuento Gratis consulta y diagnóstico
Empresas medianas	Grupos mínimos de 180 personas	12% descuento Gratis consulta y diagnóstico
Empresas grandes	Grupos mínimos de 1000 personas	20% descuento Gratis consulta y diagnóstico

Las alianzas las ofrecen el personal de ventas corporativo de la empresa, quienes disponen de un catálogo de todos los servicios que se brindan, así como, de los costos

por asesorías de salud ocupacional. Las terapias por lesiones laborales también se proporcionan a personas particulares con su precio normal acorde a su diagnóstico.

Influencers

Estrategia 8: Influencers.

Acción: Promoción del nuevo servicio a través de influencers.

Crear contenido de manera frecuente y contratar influencers de manera periódica:

El contenido debe ser creado por medio de una parrilla de contenidos, la cual debe ser creada con un mes de anticipación. Los diseños deben ser aprobados una semana antes de ser publicados. Se recomienda crear contenido de valor para cada red social, haciendo uso de las ruletas de Instagram, historias, videos y material gráfico profesional. Se recomienda el uso de la plataforma Canva Pro de \$120 anuales, con lo cual se podrá plasmar el contenido. El presupuesto anual para influencers será de \$3,200, teniendo cuatro campañas anuales, con un presupuesto promedio de \$800 por influencer; este debe ser una persona muy reconocida en el medio que permita llegar con un mensaje de alto impacto al público objetivo con los Social Ads. El presupuesto se puede ajustar para cada influencer, de tal modo que se cumpla el total en el año.

Objetivo 2: Establecer las estrategias a implementar para ganar participación en el mercado a partir de las acciones que permitan el incremento de las ventas en un 5% durante el 2022 ocupacional.

Conversión de ventas

Estrategia 9: Conversión de ventas.

Acción: Promoción de cartera de servicios, equipos con tecnología a la vanguardia y alta calificación de los profesionales para la toma de acción.

Presentar una amplia cartera de servicios para evitar que los clientes acudan a la competencia: Actualmente, la empresa cuenta con un amplio portafolio de servicios, los

cuales deben ser adecuadamente comunicados. Se recomienda que se muestren los resultados y el uso de los equipos y terapias de una manera intuitiva que no caiga en tecnicismos que las personas luego no comprenden.

Promocionar la tecnología de vanguardia para reducir el surgimiento de nuevos competidores: La creación de contenido, sitio web, entrega de material publicitario y todos los medios de comunicación deben estar centrados en la tecnología de punta que posee la empresa para la salud ocupacional, esta es la principal ventaja competitiva de la organización.

Posicionarse como una empresa con profesionales altamente calificados en la salud ocupacional: Al igual que la tecnología, se debe dar a conocer que se posee personal con altas competencias para este campo. Se sugiere crear videos mostrando el profesionalismo de su trabajo y la carta académica que les precede.

Presupuesto y costo beneficio

Objetivo 3: Pronosticar el presupuesto y costo beneficio de las estrategias.

Estrategia 10: Presupuesto y costo beneficio.

Acción: Determinar el presupuesto y factibilidad de las estrategias del plan de marketing a través de la implementación del costo beneficio.

El plan de marketing tiene como objetivo alcanzar un incremento de las ventas con base a los ingresos obtenidos en el 2019 antes de la pandemia de salud que fue de \$286,858 que al aplicar la expectativa mencionada da un monto de \$14,342. Para lo cual se necesitará una inversión en marketing de \$6,060 lo que da como resultado una utilidad de \$8,282.9 extendiéndose la rentabilidad al llegar al quinto año de proyección con un valor de \$10,874.3.

Con respecto al capital necesario para el cumplimiento de los objetivos a través de las estrategias se usará capital propio proporcionado por los accionistas que al aplicar el

costo de este por medio del *Capital Asset Pricing Model* (CAPM) se tuvo una tasa del 10% que al ser usada para traer a valor presente los ingresos y gastos se determinó una relación costo beneficio del 2.5 lo que significa que es adecuada.

Tabla 8

Alcance de estrategia

Ventas	286,858.0
Alcance de estrategias	14,342.90

Tabla 9 *Proyección de ingresos y gastos*

	2022	2023	2024	2025	2026
Incremento de ventas	14,342.90	15,060.05	15,813.05	16,603.70	17,433.88
Gastos de estrategia	6,060.00	6,181.20	6,304.82	6,430.92	6,559.54
Utilidad	8,282.90	8,878.85	9,508.22	10,172.78	10,874.35

Tabla 10

CAPM

Rf + b (Rm-Rf)	10.0%
tasa de libre riesgo (Rf)	2.5%
tasa de mercado (Rm)	10.0%
beta (b)	1

Tabla 11

Costo / beneficio

Ingresos anuales (VNA)	59,531.5
Egresos anuales (VNA)	23,819.8
Costo/beneficio	2.5

Materiales y Recursos

Los materiales y recursos que se requieren para poner en marcha el plan de marketing se presentan a continuación.

Tabla 12
Materiales y recursos financieros

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
1	Investigación de mercado para establecer la situación actual (FODA)	Autogestión	
4	1,000 Flyers	35.0	140.0
4	Personal para entrega de flyers (4 recorridos anuales)	50.0	200.0
12	Social Ads Facebook e Instagram	200.0	2,400.0
1	SEO	Autogestión	
2	Post semanales en redes sociales	Autogestión	
1	Publicación en Página web	Autogestión	
1	Canva Pro	120.0	120.0
4	Influencers	800.0	3,200.0
1	Alianzas estratégicas	Autogestión	
1	Conversión de ventas	Promocionado en la estrategia social ADS	
1	Análisis financiero	Autogestión	
	Total		\$6,060.0

Cronograma

El cronograma de actividades empieza en el año 2022, tal como se muestra a continuación.

Conclusiones

A nivel mundial, la salud ocupacional es considerada uno de los pilares fundamentales que posibilitan el desarrollo laboral de una nación, debido que son acciones orientadas a la prevención de enfermedades ocupacionales generadas por las condiciones de trabajo. La salud ocupacional garantiza la promoción del bienestar físico, mental y social de las personas en todas sus ocupaciones, constituyendo una oportunidad de negocio ideal para mermar el índice de enfermedades ocupacionales. En consecuencia, la difusión de su existencia puede generarse a través de la inclusión de estrategias de marketing, mismas que representan aquellas acciones dirigidas al cumplimiento de los objetivos comerciales de una organización, que en este caso aluden a un centro de rehabilitación física integral.

En el ámbito referencial, se evidenció que la selección de un centro de fisioterapia y rehabilitación en conjunto con la salud ocupacional deriva de los servicios que la organización proporcione a los clientes, el costo de estos, el tiempo de espera, la tecnología empleada en los tratamientos, el horario de atención y la tenencia de personal médico experto. En el campo legal, se identificó que la salud es un derecho que el Estado garantiza para todas las personas mediante la inclusión de un conjunto de principios, de los cuales se destaca la calidad, eficiencia y eficacia, mismos que deben ser aplicados en los servicios de salud ocupacional.

El estudio de mercado se desarrolló a través de una investigación con enfoque mixto, alcance exploratorio y descriptivo, método deductivo, tipo no experimental y transversal; además, se aplicaron dos técnicas de recolección de datos que fueron la encuesta y la entrevista, siendo la primera dirigida a los habitantes de la zona urbana de los cantones de Guayaquil y Samborondón y la segunda orientada al gerente del centro

de estudio y al director distrital del MSP de Samborondón. Los resultados determinaron que la mayoría de las personas han experimentado una enfermedad ocupacional, siendo el estrés laboral y las de carácter osteomuscular como el dolor de espalda y la lumbalgia, las más representativas. Los criterios de selección de FisioCare como el proveedor del servicio de salud ocupacional fueron la atención de calidad y el tiempo de espera, mientras que los tratamientos requeridos consisten en la radio frecuencia selectiva y ondas de choque. Los medios de conocimiento de la nueva línea de negocios del centro implican el uso de volantes informativo, redes sociales y página web.

En lo que respecta a las entrevistas, se identificó que el mercado de la salud ocupacional en Samborondón debe reestructurarse e innovarse con la finalidad de ofrecer a la población centros que garanticen la promoción de su salud, excluyendo la búsqueda de servicios no especializados que generalmente son otorgados por centros de masajes o spa, mismos que no representan una amenaza significativa para la línea de negocios de FisioCare. En la selección de esta institución se determinan como aspectos de mayor valoración para los clientes, la entrega de una atención de calidad, disposición de personal calificado y equipos modernos que generen mejoras favorables en la salud de las personas. La integración de la nueva línea de negocios centrada en la salud ocupacional representa un proyecto viable en todos los ámbitos, puesto que representa una actividad que otorgará una solución práctica hacia las necesidades de salud psicológica y física de las personas trabajadoras, induciendo en la tenencia de beneficios económicos para la empresa.

El plan de marketing se encuentra fundamentado en tres objetivos que refieren al análisis de la situación actual de la empresa que permita reconocer los aspectos a mejorar para proponer estrategias que ayuden a ganar participación de mercado en la incursión del nuevo servicio basado en la salud ocupacional dentro de FisioCare

aplicando como objetivo el incremento de las ventas en un 5% en relación a las obtenidas en el año 2019 para finalmente pronosticar el presupuesto aplicable a las estrategias y la viabilidad financiera, a través del costo beneficio. Por tanto, las estrategias fueron la investigación de mercado, entrega de volantes, creación de nuevo servicio en la página web apoyado de la estrategia SEO, generación de contenido en redes sociales, pautas en redes sociales, alianzas estratégicas, influencers, conversión de ventas y análisis financiero. Para todos estos aspectos la gran mayoría fue ejecutada bajo autogestión y el presupuesto utilizado fue de \$6,060.0 con generación de ventas de \$14,342.9 lo que equivale a una relación costo beneficio de 2.5 aplicando una tasa CAPM del 10%.

Recomendaciones

Para llevar a cabo la propuesta, se recomienda socializar el presente documento con las máximas autoridades de FisioCare, a fin de exponer las características de las actividades delimitadas y los beneficios que la mismas generarían hacia la empresa.

Por otro lado, se recomienda gestionar un análisis económico del centro FisioCare con el objetivo de identificar si la misma cuenta con la capacidad financiera para llevar a cabo las actividades propuestas o en su defecto requieren de un proceso de apalancamiento para garantizar la operatividad de las acciones en el menor tiempo posible.

Posterior a la aplicación de las estrategias de marketing, se recomienda considerar el planteamiento de indicadores estadísticos para monitorizar el posicionamiento de la empresa y el servicio de salud ocupacional en el mercado, en conjunto con el nivel de aceptación por parte de la población.

En lo que respecta a las redes sociales y página web, se recomienda hacer uso de indicadores que identifiquen el número de visitas generados en todos los medios, las publicaciones compartidas, interacciones, número de referencias, leads que haya alcanzado el sitio, entre otros aspectos. Cabe mencionar que, esta acción debe gestionarse de forma semestral, contemplando la ejecución de un control por parte del personal correspondiente.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, M., & Tello, M. (2018). Implementación de un Centro Privado de terapia física y rehabilitación pediátrica en el distrito de Jesús María, en Lima. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Anccasi, S., Jacinto, E., & Tenazo, I. (2018). Plan estratégico de marketing de una Clínica Privada en el período 2018-2022. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad del Pacífico.
- Aranda, M., & Rodríguez, F. (2017). Plan de negocio para la implementación de una clínica de medicina física y rehabilitación. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias.
- Arenas, Á., & Riveros, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Persona y Bioética*, 21(1), 62-77.
- Arteaga, M., Ruiz, A., & Navas, W. (2017). Consideraciones sobre la realización de un plan de marketing para la industria de servicios. *Dominio y Ciencia*, 3(2), 894-907.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2018). *Código Orgánico de Salud*. Obtenido de https://observatoriolegislativo.ec/media/archivos_leyes/Segundo_debate.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Auqui, D. (2020). Reflexiones científicas sobre la salud ocupacional y el sistema general de riesgos profesionales en Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(4), 166-191.

- BBVA. (2020). *Coeficiente de Gini, el detector de la desigualdad salarial*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/coeficiente-gini-detector-la-desigualdad-salarial>
- BCE. (2020). *20 años de dolarización de la economía ecuatoriana: análisis sector real e indicadores sociales*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/micrositio20dolarizacion/documentos/Sector-Real.pdf>
- BCE. (2021a). *Inflación Mensual Nacional*. Obtenido de <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/2011010922/OpenDocument/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=0>
- BCE. (2021b). *Producto Interno Bruto (PIB) Trimestral*. Obtenido de <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/2011010922/OpenDocument/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=2>
- BCE. (2021c). *Tasa de desempleo urbano*. Obtenido de <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/2011010922/OpenDocument/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=1>
- Becerra, L., Quintanilla, D., Vásquez, X., & Restrepo, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista Salud Pública*, 20(5), 574-578.
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Estados Unidos: Lulu.com.
- Botello, E., & Barbosa, J. (2018). Perspectiva de la salud ocupacional y sus tendencias en investigación e innovación. *Perspectivas*, abril-junio 2018(10), 60-65.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la

- investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales, perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos*, 20(40), 159-172.
- Carrión, J., Maco, D., & Sánchez, M. (2018). Plan de negocios para la implementación de un Centro de Fisioterapia y entrenamiento físico "Vive Fisioterapia & Workout". (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Cedeño, K., De la Cruz, M., Zambrano, M., Cantos, G. I., & Soledispa, R. (2018). Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en los Hospitales del Ecuador. *Revista Dominio y Ciencia*, 4(4), 57-68.
- Cespedes, A., & Panana, G. (2019). Plan de negocio para la creación de un Centro de Salud Ocupacional Especializado en Rehabilitación Física y Ocupacional. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cordero, E. (2020). Estudio de factibilidad para la creación de un Centro de Rehabilitación y Terapia Física Integral en el cantón Samborondón. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Delgado, M., Cuichán, D., & Sancán, M. (2017). Algunas especificidades acerca de la Ergonomía y los factores de riesgo en salud ocupacional. *Polo de Conocimiento*, 2(5), 1220-1229.
- Díaz, M., Montece, E., Macías, H., & Ortega, G. (2019). Una mirada acerca de la Bioseguridad y Ergonomía en el servicio de odontología. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 151-174.
- Dorantes, C. (2018). *El Proyecto de Investigación en Psicología: De su Génesis a la Publicación*. México: Universidad Iberoamericana.

- El Universo. (2021). *Un retroceso de diez años en los niveles de desigualdad social en Ecuador; la pobreza también aumenta*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/un-retroceso-de-diez-anos-en-los-niveles-de-desigualdad-social-en-ecuador-la-pobreza-tambien-aumenta-nota/>
- El Universo. (2021a). *Mercados internacionales reaccionan positivamente tras la victoria de Guillermo Lasso en la segunda vuelta electoral*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/mercados-internacionales-bonos-riesgo-pais-triunfo-guillermo-lasso-elecciones-presidenciales-abril-2021-nota/>
- El Universo. (2021b). *Riesgo País del Ecuador cayó 345 puntos, tras triunfo de Guillermo Lasso, y se ubica en 824 puntos*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/riesgo-pais-cae-345-puntos-elecciones-guillermo-lasso-abril-2021-nota/>
- ESOCA. (2017). *Salud ocupacional*. Obtenido de <http://esoca.com.ve/salud-ocupacional/>
- Estrella, A; Jiménez, D; Iniesta, M. (2019). *Estructura, elaboración y desarrollo de proyectos de investigación de mercados*. Textos Docentes.
- FisioCare. (2021). *Inicio*. Obtenido de <https://fisiocare.com.ec/>
- Fisiogap. (2021). *Servicios*. Obtenido de <https://www.facebook.com/Fisiogab.gye/?pageid=221846748626332&ftentidentifier=632683537542649&padding=0>
- FisioPro. (2021). *Tratamientos*. Obtenido de <https://www.fisioterapiaprofesional.com/tratamientos/>
- Flores, L., Giménez, E., & Peralta, N. (2017). Salud ocupacional con énfasis en la protección del trabajador/a en Paraguay. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 15(3), 111-128.

- Garay, J., Venturo, C., & Faya, A. (2020). Factores de riesgos y accidentes laborales en empresas de construcción, Lima. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 50-61.
- Garland, J. (2018). *Accident reporting and analysis in forestry. Roma: Paper guidance on increasing the safety of forest work*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/i9180en/I9180EN.pdf>
- Gil, F. (2019). *Tratado de medicina del trabajo*. Barcelona: Elsevier.
- González, D., & Sánchez, A. (2019). Referentes teóricos sobre marketing, servicios, patrimonio y estrategias de comunicación. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, julio 2019*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/07/referentes-teoricos-marketing.html>
- González, M., & García, D. (2019). Análisis de la pobreza en Ecuador a través de las Curvas TIP, 2009-2015. *Revista Espacios*, 40(1), 8.
- Guerra, C. (2019). Marketing integral una herramienta de gestión en emprendimientos de economía popular y solidaria (EPS), Ecuador. *Digital Publisher*, 4(5), 138-149.
- Guevara, M., Recalde, T., Avilés, J., & Bravo, L. (2018). Importancia de la estrategia de marketing dentro del sistema de información gerencial en las organizaciones. *Revista Espirales*, 2(16).
- Hernández, C. (2018). *Manual Planificación del marketing de servicios*. Madrid: Editorial CEP.
- INEC. (2021). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2020/Diciembre-2020/202012_PobrezayDesigualdad.pdf
- INEC. (2021). *Sistema Integrado de Consulta de Clasificaciones y Nomenclaturas (SIN)*. Obtenido de

https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/resul_correspondencia.php?id=Q8690.17&ciiu=12

InMotion. (2021). *Servicios*. Obtenido de

<https://www.facebook.com/pages/category/Physical-Therapist/Inmotion-327550224613446/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel*

Socioeconómico NSE 2011. Obtenido de

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Población por grupos de edad,*

según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento. Obtenido de

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>

Jiménez, E., & Iturralde, R. (2017). La importancia de la elaboración del plan de

marketing en las empresas de servicios. *Revista Observatorio de la Economía*

Latinoamericana, Ecuador, agosto 2017, 1-9.

Jiménez, J. (2017). Historia de la salud ocupacional en la dinámica del docente

universitario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación,*

Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias

Exactas y aplicadas, 2(2), 48-64.

Leela, K. (2020). *Entrepreneurship & small business enterprises*. India: Publicación

Shashwat.

Martínez, J. (2018). *Sistema de información de mercados*. España: Ediciones Paraninfo,

S.A.

- Megías, A., & Lozano, L. (2019). *La evaluación del desarrollo socioafectivo (Desarrollo socioafectivo)*. España: Editex.
- MINSA. (2018). *Salud Ocupacional*. Obtenido de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD%20OCUPACIONAL%20TRIP TICOS/triptico_que_es_salud_ocupacional.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD%20OCUPACIONAL%20TRIP%20TICOS/triptico_que_es_salud_ocupacional.pdf)
- MSP. (2020). *Importancia de la salud ocupacional*. Obtenido de <http://hfib.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/339-importancia-de-la-salud-ocupacional>
- Naranjo, F. (2018). *Marketing en servicios profesionales y B2B*. Sevilla: ComunicaWeb. SL.
- OIT. (2020). *La seguridad y salud en el trabajo como pilar de una conducta empresarial responsable*. Obtenido de https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_735199/lang--en/index.htm
- OPS. (2018). *Salud de los Trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es
- Ortiz, L., Melo, L., & Nova, L. (2020). Análisis del plan de marketing en empresas de la agroindustria alimentaria en Colombia. *Revista Espacios*, 41(45), 139-152.
- Pacheco, M., Pantoja, P., & Troya, A. (2018). Análisis de las estrategias de marketing empleadas por la industria de bebidas del Ecuador. Caso Quicornac. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 316-324.
- Paredes, M. (2018). El marketing de servicios y la evaluación de una empresa de servicios turísticos para la gestión estratégica. *Revista Multidisciplinaria de Investigaciones Científicas*, 2(21), 163-177.

- Parra, A. (2019). Factores de riesgo ergonómico en personal administrativo, un problema de salud ocupacional. *Revista Digital Científica*, 2(15), 1-10.
- Quiñones, A., Acha, M., García, M., & Carpintero, P. (2020). *Patologías de origen laboral*. Obtenido de Patologías de origen laboral
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. España: Ediciones AKA.
- Real, G., Hidalgo, A., Ramos, Y., Rodríguez, Y., & León, L. (2018). La evaluación de riesgos en la prevención de enfermedades profesionales, incidentes y accidentes laborales en el cultivo intensivo de tilapia. *Revista Médica Electrónica*, 40(6).
- Reynoso, M., Perna, I., & Perazzo, D. (2017). Marketing educativo en CONALEP Monterrey I: una estrategia heterogénea y armonizada. *Revista Cubana de Educación Superior*, 36(2), 102-112.
- Rodríguez, M., Pineda, D., & Castro, C. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista Espacios*, 41(27), 306-322.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sánchez, J., Vásquez, G., & Mejía, J. (2017). La mercadotecnia y los elementos que influyen en la competitividad de las mipymes comerciales en Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(65), 93-106.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- SGRT. (2021). *Accidentes de trabajo por el lugar del accidente*. Obtenido de https://sart.iess.gob.ec/SRGP/lugar_accidente_at.php?MjliZGIkPWVzdGF0

- SGRT. (2021). *Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de https://sart.iess.gob.ec/SRGP/indicadores_ecuador.php
- Suárez, T. (2018). Evolución del marketing 1.0 al 4.0, Redmarka. *Revista de Marketing Aplicado*, 1(22), 209-227.
- Tinuco, S., Flores, E., Calderón, A., & Vargas, B. (2018). Gasto Público Vs Línea de pobreza humana. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 75-85.
- Vega, N., Haro, M., Quiñones, K., & Hernández, C. (2019). Determinantes de riesgo ergonómico para el desarrollo de trastornos musculoesqueléticos del miembro superior en México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 47-51.
- Velasco, Y., Tamayo, P., & González, J. (2020). Evaluación y control de riesgos ergonómicos de un fabricante de mangueras y tuberías. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 24(98), 71-79.
- Venegas, C., & Cochachin, J. (2019). Nivel de conocimiento sobre riesgos ergonómicos en relación a síntomas de trastornos músculo esqueléticos en personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(2), 126-135.
- Vera, R., Navas, Y., & Guales, I. (2017). Principales factores de riesgo labores que afectan a los trabajadores de la salud. *Revista Domino y Ciencia*, 3(2), 1-26.
- Villacrés, M. (2020). Plan de negocio para la creación de un Centro Social de Rehabilitación Física de extremidades inferiores en la niñez del Distrito Metropolitano de Quito, año 2019. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Internacional SEK.

Apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Por medio de la presente, le saluda Axel Vásquez Cornejo, egresado de la Maestría en Administración de Empresas perteneciente a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La siguiente encuesta es ejecutada con la finalidad de: Analizar una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón por medio de un estudio mixto, para la propuesta de un plan de marketing. Dado este objeto, se busca su participación voluntaria con el propósito de obtener datos que permitan el cumplimiento de este objetivo; cabe mencionar que la información recopilada únicamente será utilizada para fines académicos, garantizando la confidencialidad de sus datos. ¡Agradezco su participación!:

Según sus consideraciones señale con (x) alguna de las opciones que presente la interrogante establecida.

Datos Generales

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad

20 – 35 años

36 – 50 años

51 – 65 años

66 – 74 años

3. ¿Cuál es la actividad económica de la empresa u organización en la cual se desempeña activamente?

Industria manufacturera

Comercio

Servicios (educación, transporte, banca, servicios básicos, etc.)

Otro

4. ¿Qué cargo o función desarrolla dentro de sus actividades laborales?

Cargos superiores (gerente o jefe de un área)

Administrativo (en oficina)

Operativo (planta/línea de producción/intervención directa con el bien o servicio)

Otro

5 ¿Qué tanto conoce sobre salud ocupacional?

Nada ()

Poco ()

Intermedio ()

Mucho ()

Todo ()

6. ¿Alguna vez ha estado sujeto a una enfermedad ocupacional/profesional? (Se explica su definición) (En caso de que su respuesta es “NO” pase a la pregunta 12)

Sí ()

No ()

7. Dentro de las siguientes opciones determine cuáles han sido dichas enfermedades profesionales a las cuales ha estado sujeto.

Silicosis ()

Estrés térmico ()

Enfermedades generadas por la exposición hacia agentes químicos ()

Enfermedades respiratorias ()

Enfermedades osteomusculares ()

Enfermedades infecciosas ()

Enfermedades de la voz ()

Alergias o dermatitis ()

Estrés laboral ()

Otro ()

8. Considerando que en el ámbito laboral las enfermedades osteomusculares se presentan con mayor frecuencia ¿Determine de las siguientes opciones que tipo de lesiones ha manifestado en lo que respecta a su ocupación laboral?

Dolor de muñeca ()

Dolor de codo ()

Dolor de cuello ()

Lumbalgia ()

Lesiones de rodilla ()

Lesiones musculares ()

Dolor de espalda ()

Contracturas y fatiga muscular ()

Lesiones de muñeca ()

Otro ()

9. A fin de mejorar su salud y bienestar con respecto a las enfermedades profesionales determinadas, ¿ha visitado algún centro donde se ofrezcan los servicios de salud ocupacional o que mejoren sus dolencias?

Sí ()

No ()

10. ¿El lugar al cual acude en donde se encuentra establecido?

Samborondón ()

Guayaquil ()

Otro cantón ()

11. ¿En la actualidad se encuentra satisfecho con el servicio de salud ocupacional o servicios similares?

Totalmente insatisfecho ()

Insatisfecho ()

Neutro ()

Satisfecho ()

Totalmente satisfecho ()

12. ¿En qué sector del cantón Samborondón le gustaría que se encuentre algún centro especializado en la salud ocupacional?

Cercano a Entre Ríos ()

Cercano a Plaza Lagos ()

Cercano a Ciudad Celeste ()

13. ¿Determine los tratamientos que le gustaría recibir en un centro especializado de rehabilitación? (Seleccione 2 opciones) (Se explica cada tratamiento y su importancia)

Sistema súper inductivo ()

Láser terapia ()

Radio frecuencia selectiva ()

Ondas de choque ()

Crioterapia ()

Magnetoterapia ()

Alter G ()

Axis 360 ()

Epte inercial concept ()

Motomed ()

Propiocepción virtual ()

14. Si estuviera en sus posibilidades ¿Contrataría el siguiente tratamiento de salud ocupacional? (Se le explica en qué consiste el Con-TREX MJ)

Sí ()

No ()

15. ¿Conoce los servicios otorgados por el centro de Rehabilitación FisioCare ubicado en el cantón Samborondón? (En caso de que su respuesta es “NO” pase a la pregunta 17)

Sí ()

No ()

16. Ante la tenencia de una experiencia propia, de familiares o amigos ¿Cómo calificaría la calidad del servicio otorgada por FisioCare?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

17. En la actualidad, FisioCare ha implementado una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional ¿considera que dicha inclusión complementa satisfactoriamente sus servicios en conjunto con la rehabilitación física integral?

Totalmente en desacuerdo ()

- En desacuerdo ()
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- De acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

18. Determine los factores más importantes que consideraría al elegir el Centro FisioCare para la obtención de servicios de salud ocupacional (Seleccione tres opciones)

- Precio del servicio ()
- Personal calificado ()
- Tenencia de equipos tecnológicos modernos ()
- Atención de calidad ()
- Tiempo de espera del servicio ()
- Ubicación del centro ()

19. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una suscripción de servicios de salud ocupacional donde se realice exámenes, controles y vigilancia médica?

- \$ 100 - \$200 ()
- \$ 201 - \$300 ()
- Más de \$ 300 ()

20. ¿Bajo qué medios le gustaría informarse acerca de las actividades que realiza el Centro de Rehabilitación FisioCare con respecto a su nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional? (Seleccione dos opciones)

- Página web ()
- Redes sociales ()
- Personal de FisioCare ()
- Llamadas telefónicas ()
- Volantes informativos ()
- Radio/Televisión ()

Apéndice B. Formato de Entrevista gerente



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Por medio de la presente, le saluda Axel Vásquez Cornejo, egresado de la Maestría en Administración de Empresas perteneciente a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La siguiente entrevista es ejecutada con la finalidad de: Analizar una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del cantón Samborondón por medio de un estudio mixto, para la propuesta de un plan de marketing. Dado este objeto, se busca su participación voluntaria con el propósito de obtener información que permitan el cumplimiento de este objetivo; cabe mencionar que la información recopilada únicamente será utilizada para fines académicos, garantizando la confidencialidad de sus datos. ¡Agradezco su participación!:

- 1.- En la actualidad, según su percepción ¿Cómo se encuentra establecido el mercado de la salud ocupacional en el cantón Samborondón?
- 2.- ¿Considera que las tasas elevadas de accidentes laborales presentes en el país, representan una oportunidad ideal para la inclusión de una nueva línea de negocios dirigida hacia la salud ocupacional dentro del centro FisioCare?
- 3.- Dentro de las opciones que preserva la población al momento de mejorar sus dolencias relacionadas con enfermedades osteomusculares son los centros de masaje y spa ¿Considera dichos establecimientos como una amenaza representativa ante la inclusión de la nueva línea de negocios?
- 4.- ¿Qué atributos considera que serían los más valorados por los clientes al momento de elegir el centro FisioCare para la obtención de servicios de salud ocupacional?
- 5.- ¿Cuáles son las características principales que preserva la línea de negocios orientada a la salud ocupacional? (Exámenes médicos ocupacionales, psicología

ocupacional, vigilancia médica, suscripción para acceso a todos los servicios u otro criterio)

6.- ¿Qué tipo de estrategias de marketing considera que serían adecuadas y oportunas para garantizar el éxito de la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional?

7.- ¿Considera factible a nivel económico la inclusión de la nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional en el centro FisioCare?

Apéndice C. Formato de Entrevista director distrital MSP Samborondón

- 1.- En la actualidad, según su percepción ¿Cómo se encuentra establecido el mercado de la salud ocupacional en el cantón Samborondón?
- 2.- ¿Considera que las tasas elevadas de accidentes laborales presentes en el país, representan una oportunidad ideal para la inclusión de una nueva línea de negocios dirigida hacia la salud ocupacional?
- 3.- Dentro de las opciones que preserva la población al momento de mejorar sus dolencias relacionadas con enfermedades osteomusculares son los centros de masaje y spa ¿Considera dichos establecimientos como una amenaza representativa para la inclusión de una nueva línea de negocios centrada en la salud ocupacional?
- 4.- ¿Qué atributos considera que serían los más valorados por los clientes al momento de elegir un centro de rehabilitación?
- 5.- ¿Cuáles serían las características principales que debe preservar la línea de negocios orientada a la salud ocupacional? (Exámenes médicos ocupacionales, psicología ocupacional, vigilancia médica, suscripción para acceso a todos los servicios u otro criterio)
- 6.- ¿Qué tipo de estrategias de marketing considera que serían adecuadas y oportunas para implementar con éxito una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional?

Apéndice D. Carta de autorización

Guayaquil, 21 de febrero de 2022

Economista

María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

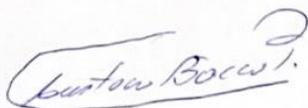
DIRECTORA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.-

Por medio de la presente yo, Gustavo William Bocca Peralta, en calidad de Gerente General de Fisiocare S.A.S., autorizo a Axel Publio Vásquez Cornejo a desarrollar su proyecto de investigación “Análisis de una Nueva Línea de Negocios Orientada a la Salud Ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del Cantón Samborondón” bajo las normativas del reglamento interno de la empresa la cual podrá utilizar la propiedad intelectual y nombre para fines académicos.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,



Dr. Gustavo Bocca Peralta
Gerente General de Fisiocare S.A.S.

Gustavo Bocca Peralta
MÉDICO FISIATRA
Libro VI Folio 870 No. 2550
Reg. Sant. 7773
Reg. INHM 168809



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vasquez Cornejo Axel Publio, con C.C: # 0925524746 autor(a) del trabajo de titulación: *Análisis de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un centro de rehabilitación integral del cantón Samborondón* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de julio de 2022

f.

Nombre: Vasquez Cornejo Axel Publio
C.C: 0925524746



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de una nueva línea de negocios orientada a la salud ocupacional de un Centro de Rehabilitación Integral del Cantón Samborondón		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vasquez Cornejo, Axel Publio		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta, Ángel/Segura Ronquillo, Shirley Carolina		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de julio de 2022	No. DE PÁGINAS:	103
ÁREAS TEMÁTICAS:	Costo-Beneficio		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Salud ocupacional, Lesiones laborales, Enfermedades profesionales, Rehabilitación integral, Fisioterapia, Estrategias de marketing.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El presente trabajo está enfocado en realizar una investigación acerca de cómo crear una empresa digital que se dedique a la capacitación y certificación online. Se detalla que es una capacitación y los diferentes métodos para poder impartirla, se ha realizado un estudio de mercado para determinar a qué segmento de la población va a estar enfocado este negocio, cuales son los valores que se van a percibir por una determinada capacitación, todo soportado mediante encuestas y entrevistas realizadas, donde las personas se inclinan por cual metodología le parece la más acertada a la hora de recibir un curso, que costos estarían dispuestos a asumir, horarios a participar, tipo de capacitación, etc. Con toda esta información pudimos obtener cuales serían nuestras oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas para que el proyecto se pueda desarrollar y concluir exitosamente. Todo esto se ve plasmado en un trabajo técnico, en el cual se realiza un Sitio Web, donde se muestran promociones, capacitaciones, metodologías y demás a las cuales el público en general puede acceder.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0999821531	E-mail: avasquezc97@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			