

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**LA NECESIDAD DE UNA CLÍNICA PEDIÁTRICA EN LA CIUDAD
DE CUENCA, INVERSIÓN FACTIBLE PARA EL CANTÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EMPRESARIAL**

AUTOR: CELENA ESTEFANÍA SANTANDER VEGA

DIRECTOR: CPA. MANUEL RAFAEL QUEVEDO BARROS, MCA

AZOGUES – ECUADOR

2021

*Yo me gradué en
los 50 años de La Cato!
... y sostuve la Universidad*



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**LA NECESIDAD DE UNA CLÍNICA PEDIÁTRICA EN LA CIUDAD
DE CUENCA, INVERSIÓN FACTIBLE PARA EL CANTÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EMPRESARIAL**

AUTOR: CELENA ESTEFANÍA SANTANDER VEGA

DIRECTOR: CPA. MANUEL RAFAEL QUEVEDO BARROS, MCA

AZOGUES – ECUADOR

2021

*Yo me gradué en
los 50 años de La Cato!
... y sostuve la Universidad*

LA NECESIDAD DE UNA CLÍNICA PEDIÁTRICA EN LA CIUDAD DE CUENCA, INVERSIÓN FACTIBLE PARA EL CANTÓN

THE NEED FOR A PEDIATRIC CLINIC IN THE CITY OF CUENCA, A FEASIBLE INVESTMENT FOR THE CANTON

Filiación

Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues

Celena Estefanía Santander Vega¹, Manuel Quevedo Barros²

¹Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, Carrera de Ingeniería Empresarial.
cesantanderv85@est.ucacue.edu.ec

²Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues, Carrera de Empresas. Administración de Empresas.
mquevedo@ucacue.edu.ec

RESUMEN

Partiendo del análisis del Art. 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño en su punto 1 determina: el niño tiene derecho de gozar del más alto nivel posible de salud y de recibir tratamiento de sus enfermedades, se debe asegurar que ningún niño sea privado de servicios sanitarios; de igual manera, la Constitución de la República, 2008 establece: los niños, niñas y adolescentes recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. Por lo cual, se busca conocer la necesidad de inversión en una clínica de especialidades pediátricas destinada a la atención de pacientes entre 0 y 17 años y se propone un modelo de negocios para su implementación. La metodología utilizada es la investigación no experimental con diseño transversal, el método es el análisis de documentos relacionados con el tema de estudio; obteniendo como resultado la factibilidad del proyecto, basado en la Tasa Interna de Retorno y el Valor Actual Neto de dos artículos científicos con características similares a lo que pretende el trabajo de investigación, los mismos que fueron realizados en provincias del Ecuador. Las clínicas privadas dentro del territorio ecuatoriano ofertan servicios de salud principalmente de medicina interna, cirugía, ginecología, pediatría, emergencia, cuidados intensivos, etc. Sin embargo, son muy pocas las clínicas dedicadas a la atención específicamente de niños y adolescentes

Palabras clave: Inversión, Factibilidad, Pediatría, Clínica Pediátrica, Privada, Modelo de Negocios.

ABSTRACT

Based on the analysis of Art. 24 of the Convention on the Rights of the Child in point 1 it determines: the child has the right to enjoy the highest possible level of health and to receive treatment for their illnesses, it must be ensured that no child is deprived health services; Similarly, the Constitution of the Republic, 2008 establishes: children and adolescents will receive priority and specialized attention in the public and private spheres. Therefore, it seeks to know the need for investment in a pediatric specialty clinic for the care of patients between 0 and 17 years of age and a business model is proposed for its implementation. The methodology used is non-experimental research with a cross-sectional design, the method is the analysis of documents related to the subject of study; Obtaining as a result the feasibility of the project, based on the Internal Rate of Return and the Net Present Value of two scientific articles with characteristics similar to what the research work intends, the same ones that were carried out in the provinces of Ecuador. Private clinics within Ecuadorian territory offer health services mainly internal medicine, surgery, gynecology, pediatrics, emergency, intensive care, etc. However, there are very few clinics dedicated specifically to the care of children and adolescents

Keywords: Investment, Feasibility, Pediatrics, Pediatric Clinic, Private, Business Model.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la salud representa uno de los aspectos más relevantes en la vida de los individuos desde su nacimiento hasta la ancianidad, de esta manera cada país cuenta con entidades encargadas de la salud pudiendo ser estas públicas o privadas, estos organismos buscan la excelencia en la prestación de su servicio a la colectividad. Uno de los primeros contactos de una persona con una clínica es a través de la pediatría por lo que esta rama se encuentra presente en todos los centros de atención hospitalaria.

En el Art. 42 de la (Constitución de la República, 2008) se garantiza el derecho a la salud, además de que este se va a regir principalmente bajo los principios de equidad, interculturalidad, eficiencia y eficacia dentro de un enfoque intersectorial. Las acciones que se han tomado en el país para responder por el bienestar de los niños principalmente son el aumento en el presupuesto para la salud, implementación del (MAIS) Manual del

Modelo de Atención Integral de Salud, la accesibilidad a los centros hospitalarios y la mejora en los procedimientos de atención primaria, la aplicación de la (CONE) Cuidado Obstétrico y Neonatal Esencial. (Ministerio de Salud Pública, 2018)

Se aborda el tema de la pediatría como la primera etapa de la vida, por lo tanto, en esta rama de la medicina se encarga del correcto desarrollo tanto físico como psicológico del infante. Para que el niño goce de buena salud es necesario que la madre lleve un control antes y durante el embarazo, esto impactará directamente en el bienestar tanto físico como emocional del infante; la prioridad para los pediatras es el cuidado de los primeros doscientos setenta días a lo que denominan periodo perinatal, esto, junto a los dos años de vida del infante se lo conoce como los mil primeros días de vida; este periodo es crítico ya que de no llevar el correcto seguimiento se puede generar en el niño un impacto negativo para su salud. (Ministerio de Salud Pública, 2018)

Se considera al manejo de pacientes pediátricos como un reto ya que, además de la complejidad de las enfermedades, el personal médico se enfrenta también a las conductas anti-protocolos de los padres, por lo que el pediatra pone en prueba sus conocimientos, actitudes y aptitudes buscando el bien del menor. (Franco, 2018)

Las clínicas privadas son empresas prestadoras de servicios de salud en donde se requiere que sus recursos vayan de la mano con los requerimientos integrales de la persona. En estos centros se busca la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que se maximice los beneficios y se reduzca los riesgos, es decir, se busca eficiencia y eficacia en los procesos médicos. (Ayala, 2008)

En consecuencia, a través del presente documento de rastreo bibliográfico y teórico se busca conocer acerca de la importancia de contar con una clínica pediátrica particular en la provincia del Azuay- cantón Cuenca, mediante la revisión científica y descriptiva se podrá comprender la factibilidad del servicio que se pretende ofrecer para el bienestar de la niñez hasta su adolescencia.

DESARROLLO

(Sonis, 2007) brinda dos conceptos sobre la investigación dentro del ámbito de la salud; primero la define como *“la producción de conocimientos, procesos y resultados de los servicios personales de atención”*, también utiliza el concepto *“la aplicación del*

método científico en la organización, manejo y evaluación de los servicios de atención de la salud”.

A lo largo de la historia, los hospitales o servicios médicos han ido evolucionando a junto con los conocimientos que han ido obteniendo los seres humanos; además de las influencias sociales, costumbres y tradiciones de cada lugar. (Medina & Sotomayor, 2013)

(Toro, 2009) desde su punto de vista plantea cuatro etapas de evolución de las casas de salud: la primera se remonta a la época de los egipcios y babilonios, en donde la enfermedad era un castigo de los dioses por haber cometido un pecado, los pacientes asistían a los templos para que los sacerdotes curen sus dolencias a través de la purificación del cuerpo humano.

En la segunda etapa, la medicina pasa de ser practicada por lo sacerdotes a los laicos, con un enfoque más científico y racional. Recién en la tercera etapa, bajo la influencia del cristianismo aparecen los hospitales como una obligación del estado, los cuales tenían el compromiso de desarrollarse tecnológicamente y de acuerdo con los avances de la ciencia. (Toro, 2009)

Como cuarta y última etapa, la prestación de los servicios de salud se da bajo el cargo de grupos económicos privados; en el caso ecuatoriano, este tipo de servicio va tomando mayor relevancia por las deficiencias que se presentan en el sistema de salud público. (Toro, 2009)

Según (González A. , 2010) la necesidad de los países de contar con personas sanas obliga a los hospitales a trabajar con un enfoque hacia la calidad y el uso eficiente de los recursos, por tal razón, el hospital actualmente debe responder con una estructura física funcional, incluir todos los recursos y localizarse en un lugar estratégico.

Las clínicas u hospitales al ser prestadores de servicios que son relevantes para la sociedad deben estar en constante innovación y desarrollo no solamente para las circunstancias temporales, sino para acciones administrativas que al aprovechar los recursos y conocimientos mejorará también la eficiencia y eficacia al prestar este servicio. (Erazo, 2011)

La autora (Londoño, 2000) explica, la oferta de instituciones privadas de salud requiere de la aplicación de dos etapas básicas; la formulación y evaluación económica

que sirva de apoyo para la realización de la inversión; su estudio es un aporte que se hace a la reestructuración del sector de la salud, los proyectos de inversión en clínicas u hospitales deben considerar cuatro etapas significativas: idea, pre-inversión, inversión y operación.

Las competencias de un hospital privado tales como, la flexibilidad, la velocidad con la que se responde a situaciones emergentes y su adaptación a los cambios obligan a los hospitales estatales a desarrollar estas características para redefinir su papel y generar mayor confianza en el mercado. (García, 2007)

Breve reseña histórica de las clínicas pediátricas alrededor del mundo

El primer hospital infantil que se registra en la historia de la pediatría se remonta al año 787, este era administrado por monjes y fundado en la capital metropolitana de Milán. J. Mastalier fundó el primer Instituto para Enfermedades Infantiles de Viena en el año 1788, sin embargo, para el año 1802 se funda *L'Hôpital des Enfants Malades* en la ciudad de París, este es el primer hospital adaptado exclusivamente para niños. (Genta, 2006)

En Berlín en el año 1830, siguiendo el modelo de París, abre un departamento pediátrico en el *Hospital de La Charité*. En Inglaterra en el año 1852 aparece el *Great Ormond Street* y en España en 1878 el *Hospital del Niño Jesús de Madrid*. Años después Estados Unidos adapta esta forma de atención especializada fundando así el *Children's Hospital* en Filadelfia en 1855. (Genta, 2006)

En los párrafos anteriores se redacta la influencia de los hospitales pediátricos en ciudades europeas y norteamericanas, sin embargo, en Latinoamérica fue Heinrich Finkelstein quien introdujo el tema de la pediatría, el pediatra alemán visitó Chile y Uruguay con el fin de mejorar las condiciones nutricionales de los niños, de esta manera llamó la atención y formó estudiantes latinoamericanos. (Genta, 2006)

El doctor colombiano Gabriel Castañeda fundó en Bogotá la *Clínica Obstétrica e Infantil* en 1891, años después en la misma ciudad se funda el *Hospital de la Misericordia* a cargo del pediatra especialista José Ignacio Barberi. Así, poco a poco se fue extendiendo la necesidad de contar con diferentes hospitales pediátricos en diferentes países de Suramérica. (Puga, 2007)

El Código Penal Ecuatoriano en el año 1906 establece “*se garantiza la protección del que está por nacer*” (Código Orgánico Integral Penal, 1906), de la misma manera aquel año se aprueban estatutos para la protección de los niños, creando así el Hospital de Quito, el cual brinda el servicio de clínica infantil. (Sociedad Ecuatoriana de Pediatría, 2019)

El 30 de Abril de 1943 se inaugura el *Hospital Infantil de México*, el director Dr. Federico Gómez dirigía el lugar para cumplir tres objetivos sociales: Proporcionar atención médica integral a los niños que lo requieran, fortalecer la enseñanza de la pediatría e iniciar estudios de problemas médicos de la niñez mexicana. (Hospital Infantil de México Federico Gómez, 2012)

En Julio de 1948, se abren las puertas del *Hospital Pediátrico Baca Ortíz* para velar por tratamiento de enfermedades de los niños ecuatorianos; este fue construido en terrenos donados por Héctor Baca y Dolores Ortíz. (González S. , 2014)

Para el año 1985 en la misma ciudad un grupo de médicos decide fundar el *Hospital Metropolitano*, en el siguiente año el hospital hace historia con la primera cirugía de corazón abierto a una niña de 8 años. (Hospital Metropolitano, 2019)

Pediatría en Ecuador

Según cifras de la (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2017) en el Ecuador se registran cerca de seis millones de infantes y adolescentes, los cuales cubren el 35% de la población total del país. Entonces, la distribución por edades sería de la siguiente manera: el 13,65 % lo ocupan los niños y niñas de 5 a 11 años, mientras que un grupo menor correspondiente al 11,55 % pertenece a los adolescentes de 12 a 17 años y el último grupo que va de 0 a 4 años representa un valor de 9,8 % .

Según el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014) el número de establecimientos de salud especializados en la atención de niños, niñas y adolescentes en el sector público son tres; dos de ellos pertenecen al Ministerio de Salud Pública denominados “Hospital Pediátrico Baca Ortíz” y “Hospital del niño Francisco Icaza Bustamante”, uno a la Junta de Beneficiencia de Guayaquil conocido como “Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde”. Mientras que el sector privado cuenta con tres principales, el Hospital Metropolitano y Hospital de los Valles ubicados en la ciudad de Quito y el Hospital Alcivar ubicado en Guayaquil.

En el país, la escasez de médicos(as) y enfermeros(as) especializados en las diferentes ramas de la pediatría ha generado un problema relevante en la atención de afecciones de menores, esto se debe a la falta de programas de formación académica en especialidades y subespecialidades pediátricas, la jubilación de médicos especialistas, migración de los profesionales, no existe flexibilidad laboral y dificultad para obtener incentivos económicos y morales, por tal razón, no se puede garantizar la calidad y eficiencia que los padres desean para sus hijos. Sin embargo, la demanda insatisfecha que deja la red pública y la falta de competencia permite que los profesionales que lograron una subespecialidad pediátrica se establezcan en la atención privada ya que de esta manera se puede asegurar la independencia laboral, una mejor remuneración y flexibilidad en sus horarios. (Chalco, 2015)

Clínicas especializadas en pediatría presentes en las ciudades más importantes del país.

– Quito

Hospital Metropolitano de Quito

El 14 de noviembre de 1985 se decide abrir las puertas del Hospital Metropolitano, sus inicios contribuyeron al desarrollo de la capital al crear un nuevo modelo de gestión hospitalaria. (Hospital Metropolitano, 2019)

La casa de salud presta su servicio para las diferentes áreas o especialidades de la medicina; sus departamentos generales son cuatro: medicina interna, cirugía, ginecología y obstetricia y pediatría, cuenta con las más modernas instalaciones y los mejores equipos. (Hospital Metropolitano, 2019)

El hospital en el área de pediatría brinda atención médica a niños recién nacidos hasta adolescentes de quince años, su área se subdivide en: cardiología, endocrinología, gastroenterología, infectología, inmunología, nefrología, neonatología, neurología, oncología, odontopediatría, psicología y UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) pediátrica. Todas las salas mencionadas anteriormente se encuentran equipadas con todos los elementos necesarios para facilitar la atención de los infantes. (Hospital Metropolitano, 2019)

Hospital de los Valles

En el año 2001 un grupo de médicos y empresarios establecieron la idea inicial de construir un centro médico ubicado en el Valle de Cumbayá, este fue evolucionando hasta convertirse en un hospital general, sin embargo, no contaba con la población necesaria para formar áreas o departamentos. En el año 2005 se empieza a equipar el lugar con todas las especificaciones necesarias para poder subdividirse por especialidades, así, para el año 2006 el hospital se vuelve 100% funcional. El hospital contaba ya con nueva infraestructura, equipo de punta, además se implementó una cultura de planificación y organización empresarial lo que le generó una importante ventaja competitiva frente a las demás clínicas y hospitales de la ciudad de Quito. (Tapia, 2013)

El hospital cuenta servicios o departamentos dirigidos a las diferentes especialidades como: Maternovalles, valles mujer, neonatología, cardiovalles, laboratorio clínico, gastrovalles, imagen, cirugía, terapia física y respiratoria, patología, terapia intensiva, quimioterapia, banco de sangre, pediatría. (Hospital de los Valles, 2019)

La unidad de neonatología posee capacidad para la atención de 30 recién nacidos y lactantes de hasta 90 días, el área cuenta con unidad de cuidado mínimo, unidad de cuidado intermedio, unidad de cuidado intensivo y unidad de aislamiento. (Hospital de los Valles, 2019)

– **Guayaquil**

Hospital Alcívar

El 25 de noviembre de 1937 fue fundado el hospital Alcívar, originalmente denominado Clínica Alcívar Esteves; en aquel año la casa de salud adquirió fama por su sala de cirugía bien equipada, así como otra sala específicamente para procedimientos ortopédicos, la clínica era conocida como un centro especializado en ortopedia y traumatología. (Hospital Alcívar, 2020)

La clínica cuenta con departamentos especializados los cuáles son: departamento de enfermería, medicina, neurociencias, cirugía, pediatría y cardiología. El departamento de pediatría, neonatología y cirugía pediátrica ha sido creado para brindar atención especializada desde el nacimiento hasta la adolescencia del individuo. Este departamento cuenta con servicios de: pediatría, neonatología, cuidados intensivos

neonatales, cuidados intensivos pediátricos, cirugía pediátrica, rehabilitación pediátrica. (Hospital Alcívar, 2020)

En el servicio de pediatría se cuenta con médicos especialistas en las siguientes áreas: neurocirugía, oftalmología, otorrinolaringología, cirugía de tórax, cirugía cardiovascular, trauma, ortopedia, neurología, psicología infantil, endocrinología, reumatología, dermatología, nutrición. (Hospital Alcívar, 2020)

– **Cuenca**

(Córdova, 2013) El servicio de pediatría del hospital General de Cuenca “José Carrasco Arteaga” en el año 2008 registra un total de 4109 atenciones pediátricas, cinco años después en el 2012 el número de atenciones asciende a 39164, se observa un aumento significativo en cuanto a la atención de niños y adolescentes, lo que para el autor también detona consecuencias como: mayor riesgo de contraer infecciones intrahospitalarias, atención deficiente por parte del personal de salud, inconformidad del paciente y sus familiares, entre otros.

En la actualidad, la ciudad de Cuenca no dispone de un hospital exclusivo para la atención integral médica con especialidades pediátricas. Se puede encontrar clínicas u hospitales que disponen de un área de pediatría, sin embargo, esta no cubre todas las necesidades para la atención del infante. Los hospitales privados más grandes y completos de la ciudad son cuatro: Hospital “Santa Inés”, Hospital “San Martín de Porres”, “Hospital Universitario del Río” y Hospital “Monte Sinaí” (Universidad de Cuenca , 2017).

Aunque la ciudad no cuente con una casa de salud completa en cuanto a pediatría, Cuenca es el cantón que acoge a niños y adolescentes de la Zona 6, que comprenden las provincias de Cañar, Morona Santiago, Zamora Chinchipe, Loja y El Oro. (Córdova, 2013) afirma, la complejidad de las afecciones clínicas y quirúrgicas en niños y adolescentes del Austro contribuyen a que exista una gran demanda de servicios de atención pediátrica en la ciudad de Cuenca. Siguiendo la línea de pensamiento del autor, se enfatiza la falta de instituciones especializadas en la salud de la niñez en las provincias mencionadas anteriormente lo que ocasiona el traslado de pacientes pediátricos hasta clínicas que posean médicos especialistas en las diferentes ramas y áreas específicas como emergencia infantil, consulta externa, hospitalización y quirófano infantil.

Las patologías más frecuentes motivo de consulta de la población infantil del Austro del país comprenden enfermedades respiratorias y gastrointestinales, los resultados obtenidos por el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019) muestran que las principales causas de morbilidad que aquejan a los niños menores de un año son neumonía (9.06 %), gastroenteritis (7.33%), alergias (4.13%); los datos recabados por la misma institución revela que las tres principales causas de morbilidad en jóvenes de 12 a 17 años son apendicitis aguda (8.80%), infección de las vías urinarias genitourinarias en el embarazo (3.10%), enfermedades maternas que complican el embarazo, el parto y el puerperio (2.74%).

La clínica pediátrica privada como una oportunidad de inversión en la ciudad de Cuenca

Tanto en países avanzados como en países en desarrollo el sector de la salud representa una parte fundamental en la economía productiva y social, dado que es un generador de empleo y prosperidad (Sánchez & Arellano, 2017). Ecuador es un estado en situación de emergencia financiera, por lo que la necesidad de desarrollar modelos de negocios innovadores va tomando relevancia ya que estos representan una forma de crecimiento y desarrollo para el país (Cavazos, 2016).

La revisión bibliográfica sobre la presencia de las clínicas pediátricas privadas en las ciudades más importantes del país revela, actualmente la ciudad de Cuenca no dispone de una clínica privada especializada en la atención exclusiva de los niños, así, surge la interrogante ¿Es factible proponer un modelo de negocio para la inversión en una empresa que oferta servicios de salud pediátricos en la ciudad de Cuenca - provincia Azuay?

Existen varias propuestas para definir modelo de negocio, desde la perspectiva de (Osterwalder & Pigneur, 2010), el modelo de negocio describe como una organización *crea, entrega y capta valor*. Eisenmann citado en (Matarranz, 2011) argumenta, un modelo de negocio *es un conjunto integrado de elecciones características que especifican la propuesta única de valor para el cliente de una empresa y como configura sus actividades para entregar ese valor y obtener beneficios sostenibles*. De acuerdo con las definiciones mencionadas por los autores, un modelo de negocios es un conjunto de decisiones compuestas de como una empresa se mueve, es decir, implica la

combinación eficiente de recursos, capaces de crear valor y sostener un negocio competitivo.

(Arroyo, Jiménez, & De Pablos, 2015) plantean pasos para desarrollar un modelo de negocios, el primer paso es establecer cuáles son las necesidades del cliente, para ello, se identifica la demanda insatisfecha que se pretende cubrir. La siguiente etapa hace referencia al diseño y definición del espacio, este paso representa el marco en que la clínica va a trabajar, es decir, la oferta del servicio, el proceso y las operaciones que se realizarán para alcanzar el objetivo y ser competitivos tanto en calidad como en precio, se deberá validar el proyecto en términos de rentabilidad y generación de valor para el cliente (el precio a pagar por el servicio) y para la empresa. (Arroyo, Jiménez, & De Pablos, 2015). Por último, es imprescindible recoger información de los clientes (sus requerimientos y necesidades) y crear una estrecha relación para tener la capacidad de fidelizarlos con la organización. Dicha información permitirá mejorar y evolucionar las ideas iniciales, es decir, se producirá una retroalimentación y permitirá que la institución sea sostenible y rentable. (Arroyo, Jiménez, & De Pablos, 2015)

Por su parte, (Palacios & Duque , 2011) consideran que un buen modelo de negocios es aquel que permite a la organización alcanzar sus objetivos de manera sostenible, así, Halme et al., (2007) propone cuatro interrogantes clave para conocer la viabilidad comercial de una empresa de servicios: ¿Qué beneficio obtiene el cliente? ¿Cuál es la ventaja competitiva del servicio? ¿Qué capacidades tiene el proveedor del servicio? ¿Cómo se financia el servicio?. Siguiendo la línea de pensamiento de los autores, para el correcto desarrollo de un modelo de negocios es elemental la aplicación de dichas interrogantes para crear valor hacia la empresa y ser competitivos tanto en diferenciación como en precio.

En este contexto, la figura 1 presenta un resumen de la propuesta para el proyecto de inversión de una clínica pediátrica privada:

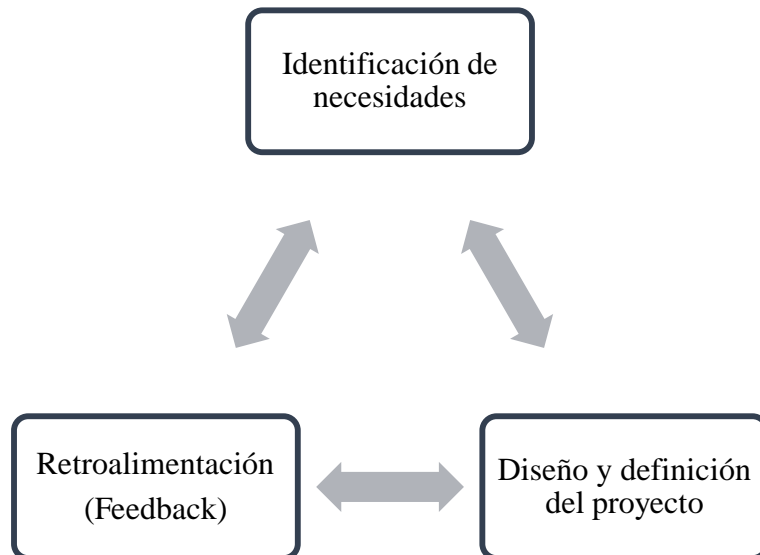


Figura 1 Propuesta de modelo de negocio para que la clínica privada sea sostenible

- Identificación de las necesidades. – La ciudad de Cuenca no cuenta con un centro médico especializado en niños, por lo que existe un alto índice de demanda insatisfecha, con esta propuesta se pretende cubrir dicho mercado.
- Diseño y definición del proyecto. – Se oferta el servicio de atención médica con pediatras especializados y sub-especializados en las diferentes ramas de la pediatría; el recurso humano junto al equipo tecnológico permitirá satisfacer las necesidades del mercado con eficiencia y eficacia.
- Retroalimentación (Feedback). – Implica un proceso de evolución o cambio en base a la opinión de los pacientes, además de la atención médica se ofrecerá un servicio post venta a través de medios digitales con el fin de mejorar progresivamente los resultados.

METODOLOGÍA

En el contexto de Luna, et al. (2014) se adecuó la presente investigación de revisión bibliográfica de formulación teórica en relación a la recolección de información que delimita la importancia y la relevancia de la propuesta investigativa mediante el análisis exhaustivo de los aspectos más relevantes de otros investigadores aportando al soporte de la temática establecida constituyendo el pensamiento crítico del investigador e identificando los aspectos de mayor importancia planteando así de manera organizada la información para que sea de fácil percepción al lector.

Para el contexto lógico de dominio teórico se apeló a (Escudero, 2016) la pesquisa evaluativa mediante el cual se pretendió el análisis de información suficiente que justifiquen la argumentación de la problemática y a su vez se delimitaron propuestas de solución práctica que ayuden al lector a tener una noción particular en la toma de decisiones y de gestión de sus proyectos

Partiendo desde esta arista el presente documento se realizó bajo el método de investigación no experimental con diseño transversal, su enfoque es cualitativo y descriptivo; la metodología utilizada aportó elementos clave para determinar la factibilidad del proyecto.

El estado del arte construido en este documento es el resultado de la revisión absoluta de bases de datos científicas digitales, revistas, libros e investigaciones relacionadas al tema de estudio.

RESULTADOS

Según un estudio realizado por (Rosero, 2016) en la ciudad de Esmeraldas, en base al análisis de mercado y encuestas realizadas, la clínica que proponen no tiene posibilidades de rechazo por parte de la colectividad ya que la localidad carece de casas de salud dedicadas específicamente a la atención médica integral de la niñez.

Por otra parte, (Mosquera, 2019) explica, el conocimiento del mercado y de la operatividad que se generará al implementar el primer centro pediátrico en la cabecera cantonal de Daule será de mucha utilidad para que este luego sea replicado en otras ciudades de características similares tanto en el aspecto demográfico como socioeconómico.

Los autores (Vásquez & Reynes, 2014) manifiestan, durante la etapa de planeación de una clínica es relevante determinar la zona en la que se va a ubicar, esto mediante un estudio de mercado, en el cual se deberá levantar información como el número de pediatras en la zona, que las instalaciones sean las adecuadas, la accesibilidad del paciente en relación al medio de transporte, la seguridad en los alrededores del lugar y principalmente las facilidades que se les puede otorgar a infantes con discapacidades.

(Perez, 2017) resalta la insatisfacción de los pacientes cuencanos con respecto a las instalaciones y el tiempo de espera para recibir atención médica, dichos parámetros

demuestran deficiencia en la calidad del servicio; este estudio permite conocer las circunstancias a las que se enfrenta el paciente, de esta manera se puede crear una ventaja competitiva frente a otras instituciones de salud.

DISCUSIÓN

Según se afirma en el estudio realizado por (Rosero, 2016), dentro del análisis financiero se obtuvieron los siguientes resultados; Tasa interna de Retorno (TIR) de \$ 135.456,00 mientras que para el Valor Actual Neto (VAN) se presenta un valor de 38.02 %; esto supone la recuperación de la inversión en un plazo menor de 5 años, por lo que se habla de un proyecto de inversión factible.

El modelo de negocios de la Red de Centros Pediátricos “Bebé Feliz” realizado por (Mosquera, 2019) en su análisis financiero de la fase inicial revela que es una inversión factible con los siguientes valores: VAN de 23,535.45 y TIR de 28,02 %. El tiempo de recuperación de la inversión es de 2.59 años, lo que favorece al plan de ejecución del proyecto.

En el estudio “Lo imprescindible del consultorio en Pediatría” (Vásquez & Reynes, 2014) el 82% de pacientes que dejan de asistir a un consultorio lo hacen por indiferencia y mala atención hospitalaria y solamente el 9 % lo hace por la situación económica en su hogar; de manera que, un hospital puede generar una ventaja competitiva al brindar satisfacción con el servicio que brinda a sus pacientes.

Por otro lado, en el documento de investigación “Organización funcional de un sistema de triaje como herramienta para mejorar la calidad de atención del paciente pediátrico en el servicio de emergencias del Hospital “Quito N°1” (Perez, 2017) registra, en el Hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca en el área pediátrica las patologías más frecuentes corresponden a enfermedades respiratorias con el 47,30% y afecciones digestivas con un valor de 22,75%. Tales resultados concuerdan con la realidad de varias clínicas u hospitales a nivel nacional, pues (Albán, Alvarado, D, & Arévalo, J, 2013) afirman la similitud en los resultados del hospital correspondiente a la ciudad de Quito, Cuenca y Riobamba.

CONCLUSIONES

En párrafos anteriores se describen algunas clínicas u hospitales reconocidos a nivel nacional, que a través de la historia se han logrado posicionar y mantener en el mercado

ecuatoriano, sin embargo, estas casas de salud se encuentran en ciudades alejadas del lugar de estudio por lo que surge la necesidad de establecer una institución de atención pediátrica en la ciudad de Cuenca con la finalidad de cuidar la salud de los niños y adolescentes y asegurar la tranquilidad de sus padres, ya que la familia es el núcleo de la sociedad.

Al ser Quito y Guayaquil las únicas ciudades del Ecuador con clínicas de esta índole, se recomienda la apertura de una clínica pediátrica completa en la ciudad de Cuenca que cuente con todo el equipamiento necesario para su buen funcionamiento y con profesionales de primera, responsables y con vasta experiencia en cada área de la pediatría, un espacio en donde los niños puedan sentirse cómodos y seguros, además de que los padres conozcan que en este lugar se garantiza la buena salud de sus hijos.

Después de analizar los resultados financieros de artículos científicos relacionados con el tema de investigación, se ha concluido que el modelo de negocios que se propone para la ciudad de Cuenca, es factible, rentable y sostenible, además que genera un beneficio en el ámbito de la salud para las familias cuencanas y de las otras provincias del país.

Bibliografía

- Albán, J., Alvarado, D., & Arévalo, J. (2013). Análisis situacional de la atención en la implementación de triaje en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital José Carrasco Arteaga. *Universidad Católica de Cuenca*.
- Arroyo, L., Jiménez, M., & De Pablos, C. (2015). Modelo de negocio para optimizar las estrategias productivas de personalización en masa. *Redalyc*, 64-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54938717004.pdf>
- Ayala, R. (2008). Modelo de Gerencia por Procesos del servicio de pediatría del Hospital "Eugenio Espejo". *Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8675/1/CD-1414.pdf>
- Cavazos, A. (2016). Co-creación y nuevos modelos de negocios en contextos emergentes. *Redalyc*, 47-55. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87747436004.pdf>

- Chalco, J. (2015). Determinación de brecha de subespecialistas en Pediatría en Quito, para. *Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5309/1/122894.pdf>
- Código Orgánico Integral Penal. (1906). Obtenido de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/EQU/INT_CEDAW_ARL_EQU_18950_S.pdf
- Constitución de la República. (2008). Obtenido de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>
- Erazo, J. (2011). Plan de mejoramiento continuo en el sistema de admisiones y facturación del Hospital Metropolitano de la ciudad de Quito (Tesis de grado). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5015/1/UPS-QT02097.pdf>
- Franco, G. (2018). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre empatía en el personal de salud que atiende a pacientes pediátricos en el hospital público Enrique Garcés de la ciudad de Quito en el período septiembre a octubre de 2018. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- García, C. (2007). El hospital como empresa: nuevas prácticas, nuevos trabajadores. *Redalyc*, 143-154. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64760114.pdf>
- Genta, G. (2006). Anotaciones para una historia de la pediatría y la puericultura. *Redalyc*, 296-304. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1805/180513854007>
- González, A. (2010). Estrategias de administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas. *Universidad Autónoma de Tamaulipas*. Obtenido de <https://fcav.uat.edu.mx/siaap/data/TMDE018.pdf>
- González, S. (2014). Modelo de gestión del cuidado de enfermería en el servicio de lactantes del Hospital Pediátrico Baca Ortíz. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4658/1/T-UCF-0006-45.pdf>
- Hospital Alcívar. (2020). Obtenido de <https://hospitalalcivar.com/quienes-somos/historia/>

- Hospital de los Valles. (2019). Obtenido de <https://www.hospitaldelosvalles.com/>
- Hospital de los Valles. (2019). Obtenido de <https://www.hospitaldelosvalles.com/servicios/neonatologia/>
- Hospital Infantil de México Federico Gómez. (2012). Obtenido de http://himfg.com.mx/interior/el_instituto.html
- Hospital Metropolitano. (Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.hospitalmetropolitano.org/es/hospital/historia>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2014). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/Publicaciones/Anuario_Rec_Act_Salud_2014.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2017). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Libros/Economia/Nuevacarademograficadeecuador.pdf>
- Londoño, M. (2000). La formulación y evaluación de los proyectos de inversión en Salud: La gran visión de las IPS privadas. *Universidad EAFIT*. Obtenido de www.publicaciones.eafit.edu.com
- Matarranz, A. (2011). *Conversis Consulting*. Obtenido de <https://conversisconsulting.com/2011/09/18/los-modelos-de-negocio-se-mueven-1/#:~:text=Para%20Tom%20Eisenmann%2C%20catedr%C3%A1tico%20de,valor%20y%20obtener%20unos%20beneficios>
- Medina, C., & Sotomayor, J. (2013). Reingeniería en Procesos Administrativos y Operativos en Clínica Medina. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/505/1/T-UCSG-POS-MGSS-12.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Atención integral a la niñez*. Quito. Obtenido de <https://bibliotecapromocion.msp.gob.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HASHa662.dir/doc.pdf>

- Mosquera, A. (2019). Plan de Negocios: Red de Centros Pediátricos (RCP): Bebé Feliz. *Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/133027/D-P14150.pdf>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Generación de modelos de negocio*. New Jersey: Jhon Wiley & Sons. Obtenido de <https://cecma.com.ar/wp-content/uploads/2019/04/generacion-de-modelos-de-negocio.pdf>
- Perez, T. (2017). Organización funcional de un sistema de triaje como herramienta para mejorar la calidad de atención del paciente pediátrico en el servicio de emergencias del Hospital "Quito N° 1". *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14775/Trabajo%20de%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puga, T. (2007). Reseña histórica de la pediatría latinoamericana. *Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría*, 179 - 198. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-06752007030000005&lng=es&tlng=es
- Rosero, J. (2016). Estudio de factibilidad para la creación de una Clínica de Ortodoncia Pediátrica en Esmeraldas, Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 208-219. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/96>
- Sánchez, M., & Arellano, A. (2017). Utilización del modelo de diagnóstico Canvas en el análisis de un caso de la industria farmacéutica en México. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653847003/511653847003.pdf>
- Sociedad Ecuatoriana de Pediatría. (2019). Obtenido de <https://pediatriaecuador.org/>
- Sonis, A. (2007). Investigación en atención de la Salud: referencia al ámbito hospitalario. *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de https://www.paho.org/arg/publicaciones/pubOPS_ARG/pub20.pdf
- Tapia, C. (2013). Evaluar la planificación y administración del Hospital de los Valles. *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71900318.pdf>

Toro, J. (2009). *Hospital & Empresa* (Segunda reimpresión ed.). Colombia: Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/505/1/T-UCSG-POS-MGSS-12.pdf>

UNICEF. (1989). Obtenido de [https://www.unicef.org/convencion\(5\).pdf](https://www.unicef.org/convencion(5).pdf)

Universidad de Cuenca . (2017). Análisis de Vulnerabilidad del cantón Cuenca.

Vásquez, M., & Reynes, J. (2014). Lo impresindible del consultorio de un pediatra. *Acta pediátrica de México*, 77-81. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/apm/v35n1/v35n1a12.pdf>

Yanez, M. (2014). El sistema de control interno frente al fraude en las empresas del Distrito Metropolitano de Quito, Sector "Clínicas y Hospitales Privados". *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6838/1/UPS-QT05432.pdf>

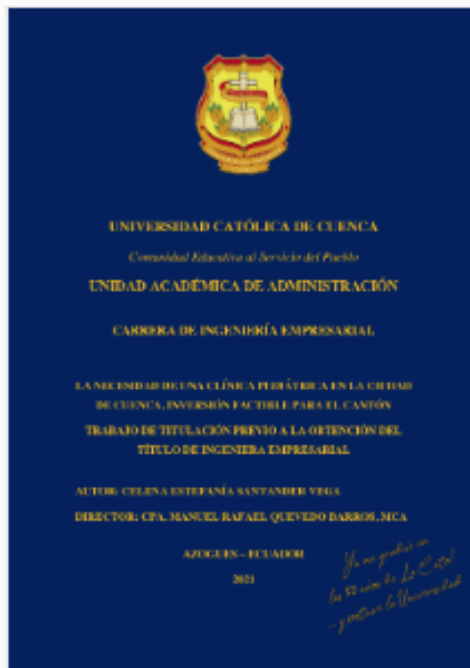


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Celena Estefania Santander Vega
Título del ejercicio: Celena Santander Vega
Título de la entrega: Artículo Celena
Nombre del archivo: TRABAJO_DE_TITULACION_CELE...
Tamaño del archivo: 337.18K
Total páginas: 21
Total de palabras: 5,815
Total de caracteres: 34,088
Fecha de entrega: 25-mar-2021 10:03p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1542641340



Articulo Celena

por Celena Estefania Santander Vega

Fecha de entrega: 25-mar-2021 10:03p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1542641340

Nombre del archivo: TRABAJO_DE_TITULACION_CELENA_ESTEFANIA_SANTANDER_VEGA.docx (337.18K)

Total de palabras: 5815

Total de caracteres: 34088

Artículo Celena

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	2%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	1%
2	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
3	www.covid19ecuador.org Fuente de Internet	<1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
5	www.cepal.org Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

PERMISO DE AUTOR DE TESIS PARA SUBIR AL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo, **Celena Estefanía Santander Vega** portador de la cédula de ciudadanía número **0107175085**, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación: **"La necesidad de una clínica pediátrica en la ciudad de cuenca, inversión factible para el cantón"**, de conformidad en lo establecido en el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca, una licencia gratuita para que realice la publicación de este trabajo en los repositorios Institucionales de conformidad a lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, 05 de Abril de 2021



Celena Estefanía Santander Vega

C.I. 0107175085

Estudiante UCACUE

EL BIBLIOTECARIO DE LA SEDE AZOGUES

CERTIFICA:

Que, **SANTANDER VEGA CELENA ESTEFANIA**. Con cédula de ciudadanía Nro.

0107175085 de la carrera de **INGENIERIA EMPRESARIAL**.

No adeuda libros, a esta fecha.

Azogues, 24 de marzo del 2021.



Sr. Byron Alonso Torres Romo
Bibliotecario

Biblioteca Universitaria
MONS. FROILAN POZO QUEVEDO