



Marzo 2020 - ISSN: 1696-8352

“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE AUXILIO MÉDICO INMEDIATO EN LAS SALAS DE ESPERA DE LAS TERMINALES AEROPORTUARIAS”

Datos De Los Autores:

Autor 1:

Nombre: Beatriz Silvia Garcés Alava

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Email: bgarcesa@ulvr.edu.ec

Cargo: Docente Facultad De Administración

Autor 2:

Nombre: Nelly Carolina González Moran

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Email: ngonzalezm@ulvr.edu.ec

Cargo: Estudiante Facultad De Administración

Autor 3:

Nombre: Esteban Leonel Valero Merelo

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Email: evalerom@ulvr.edu.ec

Cargo: Estudiante Facultad De Administración

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Beatriz Silvia Garcés Alava, Nelly Carolina González Moran y Esteban Leonel Valero Merelo (2020): “Plan de negocio para la creación de un centro de auxilio médico inmediato en las salas de espera de las terminales aeroportuarias”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (marzo 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/03/creacion-centro-auxilio.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel2003creacion-centro-auxilio>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un Plan de Negocio para la creación de un centro de auxilio médico inmediato en las salas de espera de las terminales aeroportuarias. Para el desarrollo del trabajo se aplicó el tipo de investigación descriptiva y exploratoria la misma que facilitó la búsqueda de las causas del problema de estudio, el entorno en el cual se desarrolla, así como también contribuyó a identificar las necesidades del consumidor, detectando de esta manera una nueva oportunidad de negocio.

Por otra parte, se utilizó un enfoque mixto, es decir que este proceso permitió recolectar datos numéricos sobre el tema de estudio, y a través de este se obtuvieron características medibles del comportamiento del consumidor, asimismo se recolectaron datos de forma descriptiva con relación a los procesos, entorno y experiencias humanas. Es importante mencionar que las técnicas e instrumentos de estudios que se aplicaron fueron encuestas y entrevistas, por tanto, toda la información recolectada fue de gran importancia debido a que permitió direccionar de una mejor forma la idea del negocio.

Finalmente, al realizar el análisis financiero se concluye que el plan de negocio será rentable, el cual brindará los 365 días del año un servicio que consiste en una atención adecuada tanto en medicina general como en cuidados de emergencia al público general que asistan a la terminal aeroportuaria, caracterizándose así por la comodidad de que las personas que requieran de auxilio inmediato no tendrán la necesidad de salir de las instalaciones para ser atendidas.

Palabras clave:

Investigación de mercado – Servicios médicos – Estrategias – Administración operativa – Planificación financiera.

ABSTRACT

The objective of this research work is to design a business plan for the creation of an immediate medical assistance center in the waiting rooms of the airport terminals. For the development of the work, the type of descriptive and exploratory research was applied, the same that facilitated the search for the causes of the study problem, the environment in which it develops, as well as contributed to identify the needs of the consumer, detecting in this way a new business opportunity.

Otherwise, a mixed approach was used, that is, these processes allowed to collect numerical data on the subject of study, and through these measurable characteristics of consumer behavior were obtained; likewise data were collected descriptively in relation to the processes, environment and human experiences. It's important to mention that the techniques and instruments of studies that were applied were surveys and interviews, therefore, all the information collected was of great importance because it allowed to direct the business idea in a better way.

Finally, when conducting the financial analysis, it is concluded that the business plan will be profitable, which will provide 365 days a year a service that consists of adequate attention both in general medicine and in emergency care to the general public attending the airport terminal, characterizing so by the comfort that people who require immediate help won't have the need to get out of the premises to be treated.

Keywords:

Market research - Medical services - Strategies - Operational administration - Financial planning.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo lidera como entre los mejores de Sudamérica según el anuncio realizado por la empresa internacional The Guide of Sleeping in Airports, la cual califica al aeropuerto "como un líder regional verdaderamente incomparable" (El Comercio, 2015).

Existe un crecimiento en el tránsito de personas del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, durante todo el 2018 se ha superado el crecimiento del 51% de ingreso de turistas extranjeros en comparación con el 2017, pero la realidad es que estos datos están "mezclados". A continuación, se muestra el total de personas que se movilizaron en dicho aeropuerto durante el primer semestre del 2018:

TABLA 1. MOVILIZACIÓN DE PERSONAS EN AEROPUERTO

	Doméstico	Internacional
Enero	139.542	137.052
Febrero	132.724	134.051
Marzo	157.101	157.692
Abril	158.042	167.196
Mayo	156.221	150.674
Junio	155.575	146.083
Julio	164.371	162.669
TOTAL	1.063.576	1.055.417

Fuente: (Dirección General De Aviación Civil, 2018)

Elaborado por: Los autores

Esta gran movilidad de turistas en el aeropuerto hace que se encuentren propensos hacia malestares que pueden ser tratados previos al embarque. Por tal motivo, se realizó una breve investigación, y se llegó a determinar las siguientes causas:

- Molestias recurrentes en mujeres embarazadas, adultos mayores, infantes, niños y personas con discapacidades.
- Centro de atención médica de TAGSA.
- Precios altos de los productos y servicios al interior del aeropuerto.

Al determinar las causas encontradas existen efectos que se generan que son los siguientes:

- Necesitan de atención médica urgente pero estas personas gozan de trato preferencial, por tal motivo no pueden movilizarse a distancias largas hasta llegar al centro médico.
- Es comúnmente utilizado por personal interno del aeropuerto, y no todo el público conoce de su existencia.
- Existe un bloqueo de parte del usuario para buscar atención.

Los problemas encontrados fueron:

- La cantidad de personas que circulan en vuelos domésticos son más de un millón.
- Un Centro de Atención Médico de TAGSA que se maneja bajo horarios de oficina y no abastece para la cantidad de personas.
- Las molestias recurrentes son ambulatorias por lo que se requiere ser tratado con agilidad y a módicos precios.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de la presente propuesta es ofrecer al usuario un centro de auxilio médico inmediato, en el cual, los pasajeros que se encuentren en tránsito en las salas de espera de las terminales aeroportuarias, en el caso de que los vuelos hayan sido cancelados, retrasados o tengan alguna escala de larga duración presenten o requieran una atención especial con respecto a auxilio básico en su salud, ya que la estabilidad es esencial para una excelente calidad de vida y un vuelo confortable.

Mediante el estudio sobre la atención médica en las terminales de aeroportuarias y la diversidad de servicios que brinda, es importante desde el enfoque de la salud y atención médica contar con un centro médico de auxilio inmediato, para que se contribuya con la atención de las personas que se encuentran en tránsito. Por lo tanto, lo que se desea, es brindar un aliciente a los usuarios en especial a adultos mayores, niños, mujeres embarazadas para que su físico sea capaz de sobrellevar el tiempo de vuelo, así como el de espera de una manera relajada, de esta manera se encuentra la oportunidad de negocio para brindar atención oportuna a los usuarios.

El plan de negocios para la creación de un centro de auxilio médico inmediato en las salas de espera de las terminales aeroportuarias es una propuesta innovadora a una demanda no cubierta para pasajeros nacionales y/o internacionales, en espera de conexiones; convirtiéndose en una solución indispensable para evitar el desgaste físico y emocional, con respecto a los tiempos de trasbordo en una terminal aérea con precios módicos.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Diseñar un Plan de Negocio para la creación de un centro de auxilio médico inmediato en las salas de espera de las terminales aeroportuarias.

Objetivos Específicos

1. Elaborar un estudio de mercado para determinar las necesidades y problemas más concurrentes que sufren los pasajeros.
2. Diseñar estrategias empresariales para posicionar este tipo de servicio.
3. Analizar la inversión, los beneficios, y los costos para este tipo de servicio.

IDEA A DEFENDER

La implementación de un centro de auxilio médico inmediato en las salas de espera de las terminales aeroportuarias, logrará cubrir las expectativas de los usuarios con la finalidad de entregar un servicio integral de salud para atender varias emergencias ambulatorias.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para solidificar esta investigación se precisa enlistar diversos estudios ejecutados con temas relacionados a la presente:

Moreno & Larrea (2014) en su "Plan de negocios para la implementación del centro médico alternativo fuente de vida en la ciudad de Guayaquil", basan su investigación en tres

elementos: mental, físico y espiritual, consideran además que es importante que estos centros médicos alternativos que actualmente se encuentra dirigido para las personas de la clase alta, también sean de accesibilidad para las personas de clase media alta y media, de esta manera se pone en práctica la inclusión de las personas hacia los servicios especiales de atención.

Por otra parte, en la tesis de la escuela de ciencias médicas Castro (2013) propone “La implementación de un Centro Médico con especial atención a las personas con diabetes tipo II con obesidad que fueron atendidos en la clínica Kennedy de la Alborada”. El objetivo general de la investigación fue proponer un diseño para la creación de un centro médico integral para pacientes adultos obesos, en la Clínica Kennedy Alborada, debido a que se propone un servicio integral de salud para pacientes con Diabetes tipo II y Obesidad.

Finalmente, Ávila (2016) en la presentación de la tesis “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”, manifiesta que los servicios más solicitados por parte de los usuarios del centro son medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal y laboratorio. Se expone en el documento que los beneficiados de la presente investigación serán tanto los usuarios del servicio de salud como el mismo centro médico, porque los correctivos que las autoridades de la casa asistencial realicen en función de los resultados obtenidos, repercutirán en una mejor atención al usuario.

Por consiguiente, las debilidades en la calidad de atención obedecen a la falta de presupuesto lo que imposibilita la adquisición de equipos y materiales para la atención de las personas. Por otra parte, la demora de atención entre un paciente y otro es lo que percibe el usuario del servicio. También existe una escasa comunicación en el equipo de trabajo, todos laboran de forma individual y no como un conglomerado.

BASES TEÓRICAS

Plan de negocio

En este documento se plasman las actividades que se deben realizar en la empresa, para lo cual el contenido debe ser desarrollado de forma minuciosa de cada paso a seguir. El contenido del mismo debe contemplar específicamente la idea a seguir y como se la va a llevar a cabo mediante todas las áreas participantes (Cabrerizo & Naveros, 2013).

Es necesario señalar que se debe llevar control de los avances para evidenciar el cumplimiento de cada paso que esta desarrollado en el plan, de tal manera que no se alteren las fechas de cumplimiento en cada etapa. El mismo autor menciona puntos importantes que debe incluir:

- El objeto social de la empresa y el desarrollo de la nueva incorporación.
- Las estrategias comerciales.
- Estudio de mercado, en especial los competidores con los que va a compartir el mercado meta.
- Establecer objetivos, medios, fechas.
- Detalle del financiamiento inicial y como generará ingresos en el tiempo.
- Recursos físicos, humanos, tecnológicos, financieros, entre otros.

Por lo expuesto, es importante considerar un Plan de Negocio para organizar la empresa y cada una de las actividades que se necesitan incluir para su cumplimiento y éxito en los resultados hacia el cumplimiento del objetivo.

Empresa

La empresa tiene varios nombres como organización, unidad, institución, sin embargo, se encuentra conformada por recursos económicos, humanos, tecnológicos, productivos, materiales, técnicos, que sin ellos no podría realizar ninguna operación, por lo tanto, se la define Chamorro (2016), “como una unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la

dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común” (p.15).

Dicho lo anterior, se indica que los elementos necesarios para conformar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

- Capital: la aportación inicial de propietarios.
- Trabajo: la actividad que se dedica
- Recursos materiales: personas, maquinaria, equipos.

Las empresas son importantes porque contribuyen al desarrollo de una sociedad y del mismo país, debido a que su giro de negocio y aporte que realiza permite movilizar los recursos y de esta manera fortalecer la economía del país.

METODOLOGÍA

Se consideró utilizar un tipo de investigación descriptiva, la cual permitió levantar la información de la cantidad de usuarios (pasajeros) los cuales han presentado algún tipo de descompensación y que dentro de sus preferencias sea contar con este tipo de servicio y así determinar una posible cantidad de la demanda.

La presente investigación se basó en un enfoque mixto, el cual permitió identificar las características que un fenómeno de estudio, así como también se pudo definir cuáles son las necesidades que busca satisfacer. Con relación al tema propuesto se estableció el perfil del consumidor, y establecer los servicios prioritarios de mayor demanda, de esta manera se pudo direccionar de mejor manera la propuesta de un centro de auxilio inmediato.

Las técnicas e instrumentos de estudio, fueron mediante el uso y aplicación de encuestas dirigidas hacia los usuarios (pasajeros), y entrevistas aplicadas a personas relacionadas al campo de estudio; ambas efectuadas en el lugar de investigación.

La población finita establecida para este estudio es la totalidad de usuarios que se movilizaron por la Terminal Aeroportuaria de Guayaquil (TAGSA) durante el 2018. De acuerdo a la información proporcionada por la TAGSA, con base en las estadísticas de dicho año el número de pasajeros fue de 3'852436.

Para obtener la muestra deseada se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población objetivo: 3'852436 pasajeros anuales

z = Valor del área bajo la curva normal 1,96

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

e = Error máximo admisible 5%

De acuerdo con la aplicación de la fórmula de la muestra, el resultado de los elementos a encuestar son 385 personas que se encuestaron por medio de la Agencia de Viajes Sory Tours, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

RESULTADOS

Entrevista

Considerando las respuestas obtenidas de las entrevistas efectuadas al personal administrativo, se detallan las siguientes revelaciones:

- Tener un centro de auxilio inmediato dentro de los aeropuertos será muy útil y bastante rentable a largo plazo, porque ahí existe una gran cantidad de personas, un grupo objetivo para este tipo de negocio.
- Para invertir en este tipo de proyectos se debe establecer el segmento de mercado, saber cuáles son los tipos de servicios idóneos a ofrecer y los precios que se ajusten a este segmento. También se debe conocer a profundidad el perfil del cliente y verificar temas de horarios.
- Se recomienda promocionar este tipo de negocio a través de las redes sociales y una página web que muestre los beneficios que ofrece este centro médico. Además, se pueden ofertar tarjetas de afiliación con promociones.
- Se sugiere manejar este negocio por medio de un seguro, con la finalidad de generar confianza porque las personas conocen el seguro, y por medio de él llegan a este centro médico, lo que se gana es mayor credibilidad. Se debe conocer las políticas de los seguros médicos y las exigencias en las negociaciones, para la generación de rentabilidad.
- De manera constante realizar investigaciones para nunca descuidar los nuevos servicios que se pueden ofrecer, con el objetivo de mantenerse en el tiempo.

Encuestas

Considerando las respuestas obtenidas de las encuestas efectuadas a los usuarios, se detallan las siguientes revelaciones:

- La frecuencia de viajes que se realizan durante el año es de 3 a 6 veces, con edades comprendidas entre 25 y 44 años, por lo tanto, es un público joven, dinámico, entusiasta y que asisten al terminal más de una ocasión por año, lo cual genera una ventaja positiva para el plan de negocio.
- Por otra parte, las molestias más recurrentes que tienen son los mareos, dolor de oídos, dolor abdominal e hipertensión arterial, que representa en su totalidad el 76%, por esta razón, son las atenciones que requieren mayor prontitud.
- Las características importantes que requieren que tenga es la atención permanente 24/7 para que puedan asistir a cualquier horario, también se encuentra la agilidad de la atención en la caja y la preparación del paciente.
- La mayoría de usuarios cuenta con un seguro particular, cuyos centros médicos no existen en la terminal aeroportuaria, lo cual genera una ventaja competitiva, además de poder determinar alianzas estratégicas para atender mediante copago, siendo la preferencia de pago por medio de tarjetas y en efectivo.

PROPUESTA

Descripción del negocio

La idea de negocio corresponde a la creación e implementación de un Centro de Auxilio Médico Inmediato ubicado en las terminales aeroportuarias, porque se considera necesario prestar servicios médicos al alcance de los viajeros con el objetivo de brindar atención 24/7 sin que tengan la necesidad de salir de las instalaciones del terminal.

El Centro de Auxilio Médico Inmediato tiene de nombre TERMEDICAL, se consideró llamarlo así porque el proyecto va a realizarse en una terminal aérea, en donde este ofrecerá diversos servicios médicos con el fin de precautelar la salud de los pasajeros.



FIGURA 1. LOGOTIPO TERMEDICAL

Elaborado por: Los autores

Misión

Prestar atención médica inmediata con calidad y eficiencia con el fin de satisfacer las necesidades de salud de los diferentes usuarios de las terminales aeroportuarias para garantizar el bienestar, y así precautelar la salud de los clientes en sus viajes.

Visión

Ser reconocidos como el Centro de Auxilio Médico Inmediato confiable y seguro enfocado en los pacientes de la terminal aérea, por medio de una atención de salud para mejorar su calidad de vida, con los más altos estándares, tecnología de vanguardia y excelencia en la atención médica.

Objetivos organizacionales

El Centro de Auxilio Médico Inmediato TERMEDICAL, plantea los siguientes objetivos organizacionales para los próximos cinco años.

- Ser la marca reconocida para quienes visitan de forma continua las instalaciones del aeropuerto, en un periodo de 2 años.
- Captar la atención de las personas en un 45% de las personas que utilizan de forma recurrente el aeropuerto.
- Recuperar la inversión inicial al finalizar el periodo del plan de negocio – 5 años.
- Apertura de nuevos puntos del centro médico a partir del sexto año.
- Incrementar las ventas en un 3% a partir del segundo año de la puesta en marcha del plan de negocio.

Servicios de atención médica

Se segmentó en tres servicios específicos que abarque lo que el paciente necesita, tal como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 2. SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA

Servicio	Características	Necesidad o problema que satisface
Ambulatorio	Urgencia médica sin necesidad de ingresar al hospital	Paciente que ingresa para atenderse y que sea diagnosticado.
Enfermería	Curaciones, inyecciones, temperatura, presión	Atención diligente sobre una urgencia / necesidad específica.
Medicina General	Prevención, detección, tratamiento y seguimiento	Pacientes que necesitan un tratamiento continuo.

Elaborado por: Los autores

Plan de Marketing

Un aspecto importante del proyecto propuesto corresponde a la distribución del servicio que se ofrece, porque es el medio con el cual se pone a disposición del cliente lo que ofrece TERMEDICAL. A continuación, se detallan los canales de distribución:

- La venta directa, es la que se aplica por la clase de servicio que ofrece, debido a que el cliente llega directamente al centro médico.
- Canal moderno, por medio de internet y la elaboración de una página web se promocionará los servicios.

En lo que respecta al precio de venta al público se ha establecido considerando el margen de contribución de 35% el cual llega a \$15.

Plan de Operaciones

En la elaboración del Plan Operacional se utilizó la herramienta de Cadena de valor para identificar cada actividad de apoyo y primaria que tiene el Centro Médico TERMEDICAL.

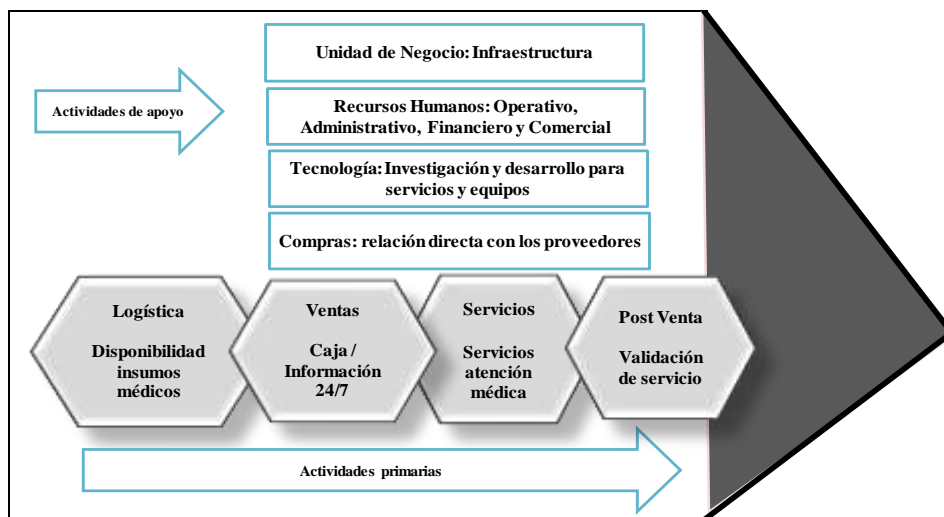


FIGURA 2. CADENA DE VALOR
Elaborado por: Los autores
Plan Financiero

La inversión inicial consiste en la descripción de los activos que necesita para poner en marcha el Centro Médico en el aeropuerto con un total de \$40,966. Los equipos de producción considerados para el proyecto son los básicos y a medida que se cumpla los objetivos, se considera invertir en nuevos equipos.

TABLA 3. INVERSIÓN INICIAL

Efectivo	\$ 21.122
Equipo de oficina	\$ 3.135
Equipo de computación	\$ 7.550
Muebles y enceres	\$ 3.000
Equipo de Producción	\$ 4.210
Gastos de constitución	\$ 1.950
Total Inversión Inicial	\$ 40.966

Elaborado por: Los autores

Para evaluar el proyecto se utilizó la tasa de descuento de la tasa efectiva referencial comercial prioritario corporativo publicado por el Banco Central del Ecuador de 8.74%. El resultado fue favorable de una inversión inicial de \$40,966 se refleja el Valor Actual de \$23,098 y una Tasa Interna de Retorno de 26%, y de acuerdo con la proyección de flujo la inversión se recupera en 3 años y 3 meses aproximadamente.

TABLA 4. EVALUACIÓN DE PROYECTOS

INVERSIÓN INICIAL	(\$ 40,966)
Flujo año 1	\$ 12,965
Flujo año 2	\$ 6,946
Flujo año 3	\$ 16,326
Flujo año 4	\$ 22,807
Flujo año 5	\$ 29,308

Elaborado por: Los autores

EVALUACIÓN FINANCIERA

TASA DE DESCUENTO	8.74%
VAN	\$ 23,098
TIR	26%
B/C	\$ 0.56
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	3 años 3 meses

Elaborado por: Los autores

Al efectuar el análisis de la inversión requerida para llevar a cabo el proyecto, se determinó que su viabilidad es positiva, sin embargo, al presentarse como un plan de negocio rentable, también se transmite el aporte social que se realiza con la implementación de esta clase de servicios en beneficio de urgencias médicas del público en general. Este plan de negocio sirve de base para definir el presupuesto a seguir, por lo tanto, es recomendable revisar el cumplimiento cuantitativo de los objetivos y asignar responsables para la implementación y supervisión de manuales de procesos que se deben socializar en TERMEDICAL para que el personal se vaya formalizando con sus actividades.

CONCLUSIONES

A continuación, se detallan las conclusiones obtenidas del presente proyecto de investigación:

- La idea del negocio de implementar un centro médico en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo nació del interés de brindar atención médica a las personas que se asisten a la terminal aérea, considerado un punto que nunca cierra y siempre existe tránsito de público ya sea para vuelos nacionales o al exterior y que actualmente no existe esta clase de servicio con apertura al público en general.
- Actualmente el aeropuerto José Joaquín de Olmedo cuenta con farmacias que atienden en horarios regulares no continuo, así como también el servicio que ofrece TAGSA tiene su principal atención para el personal que labora en las instalaciones, sin embargo, no descarta la atención emergente del público en general. En ambos casos, no existe una atención especializada como centro médico de auxilio inmediato, sino que se desprenden como alternativas, pero no con un diagnóstico seguro de un médico general.
- Mediante el estudio de mercado proporcionó información relevante en lo que respecta a los intereses del público en la forma de pago, precios y necesidades más emergentes de atención, con lo cual, mediante este aporte, se pudo definir el esquema del servicio que TERMEDICAL ofrece.
- En el diseño de estrategias para posicionar el servicio se destaca el uso de tecnologías para captar la atención del público objetivo, dando a conocer el plus de la atención del servicio médico 24/7 generando interés y creando valor en la atención permanente en la terminal, evitando tiempos engorrosos y asistiendo eficientemente a los pacientes.

RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan las recomendaciones obtenidas del presente proyecto de investigación:

- La idea del negocio propuesta sirve de base para fomentar nuevos estudios sobre negocios que aporten a la dinámica de la economía del país, siendo este un modelo que beneficien a las personas que se encuentran en la terminal aérea con atención permanente, con personal especializado.
- Si bien es cierto, en la terminal aérea no existen negocios similares que un centro médico de auxilio inmediato, por lo cual se recomienda poder realizar alianzas estratégicas con las farmacias y con TAGSA con la finalidad de que se puedan direccionar a los pacientes hacia el centro médico de acuerdo con la necesidad o viceversa, de esta forma que el público se sienta atendido con satisfacción en las instalaciones.
- Una vez realizado el estudio de mercado, se recomienda ir adaptando nuevas necesidades que los pacientes requieran para tal efecto, es importante que se realice de forma semestral o anual una encuesta de satisfacción, y colocar un buzón de sugerencias, de esta manera el administrador reforzará los puntos débiles y estudiará los resultados de la encuesta para seguir mejorando su actividad.
- Las estrategias de posicionamiento del servicio deben ser evaluadas recurrentemente para conocer la aceptación del público del servicio ofrecido, así como también, se debería tomar en consideración que tanto ha llegado al público la presencia del centro médico, para que no sea inadvertida sino que sea considerada como alternativa para solucionar problemas de salud inmediata, estos diagnósticos deben ser revisados y de encontrar novedades deben ser remediadas o restablecer las estrategias de posicionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Ávila, T. (2016). *Pontífica Universidad Católica Del Ecuador* . Obtenido de repositorio.pucese.edu.ec:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Cabrerizo, M. D., & Naveros, J. (2013). *Plan de Negocio*. Málaga: Vértice S.L.
- Castro , P. (2013). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9826/1/CD%20019-%20CASTRO%20OTERO%20PATRICIA>
- Chamorro, S. (2016). *Gestión de empresas*. México: Deusto Formación.
- Dirección General De Aviación Civil. (2018). Obtenido de <https://www.aviacioncivil.gob.ec/>
- El Comercio. (22 de Octubre de 2015). *El aeropuerto José Joaquín de Olmedo es el mejor de Sudamérica, según la Guía de Aeropuertos 2015*. Recuperado el 2019, de <https://www.elcomercio.com>
- Moreno, M., & Larrea, C. (2014). *Universidad del Pacífico*. Obtenido de upacifico.edu.ec:
<http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/449/1/TNE-UPAC-17573.pdf>