



ESCUELA DE NEGOCIOS

“ANÁLISIS DE MERCADO Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MARKETING
PARA MEJORAR LA DEMANDA Y EL ACCESO A LA TERAPIA ACUÁTICA EN
FIPSICO CENTER”

Trabajo de titulación en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el título
de Magíster en Gerencia de Instituciones en Salud

Docente Guía:

Mgs. Sonia Brazales Noroña

Autora:

María Fernanda Naranjo Guevara

Año:

2024



ESCUELA DE NEGOCIOS

“ANÁLISIS DE MERCADO Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE
MARKETING PARA MEJORAR LA DEMANDA Y EL ACCESO A LA TERAPIA
ACUÁTICA EN FIPSIKO CENTER”

Trabajo de titulación presentado en conformidad los requisitos educativos para
portar por el título de Magíster en Gerencia de la Salud

Profesora Guía:

Mgs. Sonia Patricia Brazales Noroña

Autora:

María Fernanda Naranjo Guevara

Año:

2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

MARÍA FERNANDA NARANJO GUEVARA

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi gratitud a la Universidad de las Américas, a su cuerpo docente y personal administrativo por su orientación y apoyo a lo largo de este proceso.

Agradezco profundamente a mi familia, amigos y colegas por su constante compañía, paciencia y comprensión en cada momento de felicidad y desafío que he enfrentado durante esta etapa.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a todos los profesionales que, a pesar de la limitación del tiempo, eligen continuar estudiando y creciendo. Asimismo, a mi familia, que comprende la importancia de los procesos de mejora en la vida y me acompaña en cada paso del camino.

Resumen

FIPSICO CENTER es un centro de rehabilitación física de baja complejidad ubicado en el centro de la ciudad de Ambato, cerca del Hospital Regional. Ofrece servicios de terapia física y se encuentra implementando una piscina para terapia acuática, contando con tecnología avanzada y una red de referencias de médicos y entrenadores externos. Sin embargo, enfrenta desafíos relacionados con la baja demanda y acceso limitado a la terapia acuática.

Este proyecto de investigación busca abordar estos desafíos mediante la elaboración de un plan de gestión gerencial para mejorar la accesibilidad a la terapia acuática y aumentar su demanda, a través de la aplicación de estrategias de marketing.

Se emplea una metodología mixta de investigación, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos. Para el cualitativo, se realiza Observación Directa de un grupo de personas que participan en terapia acuática, evaluando su experiencia y dificultades. En lo cuantitativo, se recopilan datos numéricos a través de encuestas a fisioterapeutas y pacientes para evaluar su conocimiento y percepción sobre la terapia acuática.

En este contexto, el proyecto plantea estrategias de gestión para áreas clave como la dirección, mejoramiento continuo de la calidad, desarrollo institucional, administración y recursos humanos, gestión operativa y logística; además, gestión financiera. También se identifican indicadores de desempeño, se establecen conclusiones y se proponen recomendaciones para mejorar la accesibilidad a la terapia acuática.

El objetivo final es implementar soluciones efectivas para optimizar la operación de FIPSICO CENTER, elevar la calidad de los servicios ofrecidos y aumentar la demanda y accesibilidad de la terapia acuática, lo que contribuirá al bienestar de los pacientes y al éxito del Centro de Rehabilitación.

Abstract

FIPSICO CENTER is a low-complexity physical rehabilitation center located in the center of the city of Ambato, near the Regional Hospital. It offers physical therapy services and is implementing a pool for aquatic therapy, with advanced technology and a referral network of external doctors and trainers. However, it faces challenges related to low demand and limited access to aquatic therapy.

This research project seeks to address these challenges by developing a management plan to improve the accessibility of aquatic therapy and increase its demand, through the application of marketing strategies.

A mixed research methodology is used, combining qualitative and quantitative approaches. For the qualitative, Direct Observation is carried out on a group of people who participate in aquatic therapy, evaluating their experience and difficulties. Quantitatively, numerical data is collected through surveys of physical therapists and patients to evaluate their knowledge and perception of aquatic therapy.

In this context, the project proposes management strategies for key areas such as management, continuous quality improvement, institutional development, administration and human resources, operational and logistics management; also, financial management. Performance indicators are also identified, conclusions are established, and recommendations are proposed to improve accessibility to aquatic therapy.

The ultimate goal is to implement effective solutions to optimize the operation of FIPSICO CENTER, raise the quality of the services offered and increase the demand and accessibility of aquatic therapy, which will contribute to the well-being of patients and the success of the Rehabilitation Center.

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>CAPÍTULO I</i>	1
<i>REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	1
1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	2
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	2
1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios	3
1.2.3 Análisis Geoespacial y Geopolítico	3
1.2.4 Oferta de Servicios (Establecimiento de Salud)	4
1.2.5 Población Atendida.....	4
1.2.6 Demanda de Servicios Insatisfecha	5
1.3 Planteamiento del Problema.....	5
1.3.1 Justificación del Planteamiento del Problema	5
1.3.2 Objetivo General y Específicos	6
1.3.3 Oportunidades de Mejora para la Prestación de Servicios	6
1.3.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	7
<i>CAPÍTULO II</i>	9
2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	9
2.1.1 Justificación de la Metodología	9
2.1.2 Aplicación de la Metodología	10
2.1.3 Resultados	10
2.1.3.1 Ficha de observación	10
2.1.3.2 Análisis Ficha de Observación:	12
2.1.3.3 Encuesta a Fisioterapeutas.....	13
2.1.3.4 Análisis de la Encuesta.....	14
2.1.3.5 Encuesta pacientes que acuden a Fipsico center	16
2.1.3.6 Análisis de Encuesta	17
2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES DE FIPICO CENTER	18
2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección	18

2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing	18
2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	19
2.2.4 Gestión Financiera	19
2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	19
2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	19
2.2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	19
<i>CAPÍTULO III.....</i>	<i>20</i>
<i>3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL</i>	<i>20</i>
3.1 Planificación Estratégica para FIPSICO CENTER.....	20
3.1.1 Análisis del Entorno Social – PESTEL.....	20
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de FIPSICO CENTER.....	22
3.1.3 Análisis FODA de FIPSICO CENTER.....	22
3.1.4 Cadena de Valor de la Organización.....	25
3.1.5 Planificación Estratégica	26
3.2 Plan de Gestión Gerencial: Propuesta de Solución	28
3.2.1 Plan de Gestión Gerencial de la Dirección	28
3.2.1 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	32
3.2.3 Gestión Financiera	33
3.2.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	35
3.2.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	36
3.2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	38
<i>CAPÍTULO IV</i>	<i>39</i>
<i>4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL EN FIPSICO CENTER</i>	<i>39</i>
4.2 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial.....	39
4.3 Conclusiones y Recomendaciones.....	39
4.3.1 Conclusiones.....	39
4.3.2 Recomendaciones.....	40
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</i>	<i>41</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	7
<i>Matriz de evaluación de alternativas de solución</i>	7
Tabla 2	12
<i>Ficha de observación</i>	12
Tabla 3	13
<i>Encuesta a Fisioterapeutas</i>	13
Tabla 4	16
<i>Encuestas pacientes que acuden a FIPSICO CENTER</i>	16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	23
<i>Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)</i>	23

CAPÍTULO I

REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe "Rehabilitation 2030: A Call for Action" (Organización Mundial de Salud, 2022), reconoce la importancia de la rehabilitación, la hidroterapia y otras terapias alternativas como parte integral del tratamiento de diversas condiciones de salud. La OMS promueve el acceso equitativo a servicios de rehabilitación de calidad, sin discriminación y de manera oportuna, como parte de su visión de garantizar el derecho a la salud para todas las personas. Además, la OMS hace hincapié en la importancia de una atención centrada en la persona, que aborde las necesidades físicas, mentales y sociales de cada individuo (World Health Organization, 2019).

En Ecuador, el acceso a la salud y la rehabilitación están respaldados por disposiciones constitucionales y por políticas públicas y directrices establecidas por el Ministerio de Salud Pública (MSP).

La Constitución de la República, en su Art. 32, establece que "la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir". Asimismo, el Art. 35 reconoce el derecho de las personas con discapacidad a recibir atención integral y a acceder a servicios de rehabilitación que les permitan desarrollar al máximo sus capacidades y potencialidades (Constitución de la República del Ecuador, 2008) .

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador es responsable de formular políticas y programas de salud, así como de regular y supervisar el sistema de salud en el país (Organización Panamericana de Salud, n.d.). El MSP promueve el acceso equitativo a los servicios de salud y rehabilitación para todos los ciudadanos ecuatorianos. Establece programas específicos para la rehabilitación de personas con discapacidad, garantizando su inclusión en la sociedad y promoviendo su participación activa en la vida cotidiana. Además, fomenta la implementación de servicios de rehabilitación en

todo el país, asegurando que las personas que requieran estos servicios tengan acceso oportuno y adecuado a los mismos.

En la provincia de Tungurahua, los establecimientos públicos de salud proporcionan rehabilitación física, aunque la disponibilidad de estos servicios es limitada. Por ejemplo, el único centro público que contaba con un área de terapia acuática, era del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y fue cerrado debido a la pandemia de COVID-19, lo que afectó el acceso a estos servicios por parte de la población. Además, en la ciudad de Ambato, existe una cantidad considerable de centros de fisioterapia, pero pocos cuentan con instalaciones para hidroterapia.

FIPSICO CENTER, un centro de fisioterapia en el centro de la ciudad, está en proceso de implementar una piscina para terapia acuática, con el propósito de mejorar el acceso a este tipo de tratamiento en la región y satisfacer las necesidades de rehabilitación de la comunidad, conforme a lo establecido por las leyes ecuatorianas y las directrices del Ministerio de Salud Pública.

1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

FIPSICO CENTER, reconocido por el Ministerio de Salud Pública como un Centro de Rehabilitación Física de Baja Complejidad, opera con una estructura gerencial limitada. Actualmente, no dispone de una estructura jerárquica claramente definida. Las decisiones administrativas y financieras son tomadas directamente por la fisioterapeuta a cargo, quien también se encarga de contratar al personal necesario para diferentes áreas, como fisioterapeutas, un contador externo, un diseñador o publicista para asuntos relacionados con publicidad y marketing, así como un abogado para manejar convenios o temas legales. Todo este proceso es coordinado por la fisioterapeuta encargada.

No existe un Departamento Financiero o Contable formalmente establecido.

La gestión operativa se realiza principalmente por los fisioterapeutas, quienes cuentan con el apoyo del médico que tiene un consultorio en la misma ubicación. Esta estructura, aunque limitada, permite a FIPSICO CENTER cumplir con sus obligaciones administrativas y legales de manera eficiente.

1.2.2 Oferta y Demanda de Servicios

La oferta de servicios en FIPSICO CENTER se destaca por la calidad y variedad de tratamientos disponibles, respaldados por un equipo de fisioterapeutas altamente capacitados. Los servicios ofrecidos incluyen una amplia gama de técnicas, equipos y modalidades terapéuticas diseñadas para abordar las necesidades de rehabilitación.

La referencia de pacientes se da por parte de traumatólogos, geriatras, pediatras, deportólogos, entrenadores y gimnasios externos, lo cual demuestra el reconocimiento y la confianza en la capacidad del Centro para proporcionar atención efectiva y especializada. Esta micro red permite garantizar que los pacientes reciban el tratamiento para su condición específica.

Además, el boca a boca entre pacientes satisfechos desempeña un papel importante en la generación de demanda para FIPSICO CENTER. La satisfacción de los pacientes con los resultados obtenidos y la experiencia general en el Centro motiva a recomendar sus servicios a familiares, amigos y conocidos que puedan necesitar tratamiento fisioterapéutico.

En cuanto a la demanda, FIPSICO CENTER se beneficia de su ubicación céntrica en la ciudad de Ambato. A pesar de la alta concentración de centros de fisioterapia en la zona, existe una demanda significativa de servicios de rehabilitación debido a la falta de capacidad física de los establecimientos públicos de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios. Situación que puede deberse a largas listas de espera, a la falta de especialización en ciertas áreas de tratamiento o limitaciones en la disponibilidad de recursos y equipos especializados.

1.2.3 Análisis Geoespacial y Geopolítico

FIPSICO CENTER se encuentra en el centro de la ciudad de Ambato, una ubicación estratégica que le proporciona una gran visibilidad y acceso a una amplia gama de pacientes. La cercanía al Hospital General Ambato aumenta su atractivo para aquellos que buscan atención médica inmediata en un entorno privado.

Desde una perspectiva geopolítica, la Constitución y las leyes de la República de Ecuador, en su Art. 32, destacan la importancia del acceso a la salud como un derecho humano fundamental (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

1.2.4 Oferta de Servicios (Establecimiento de Salud)

FIPSICO CENTER ofrece una amplia variedad de servicios de fisioterapia, adaptados para satisfacer las necesidades individuales de cada paciente. Su horario de atención es amplio y flexible, desde las 8 de la mañana hasta las 12 del mediodía y de 3 a 7 de la tarde, de lunes a sábado, incluyendo los feriados. Esta disponibilidad asegura que los pacientes puedan acceder a la atención que necesitan en momentos convenientes para ellos.

Se cuenta con un equipo de tres fisioterapeutas altamente capacitados, cuya dedicación y experiencia garantizan la más alta calidad de atención. Se maneja una eficiente gestión del tiempo, para atender hasta 4 pacientes por hora, lo que permite una atención personalizada y tiempos de espera mínimos. De hecho, en la mayoría de los casos, los pacientes son atendidos dentro de las 24 horas posteriores a su solicitud de consulta.

En cuanto a la infraestructura y equipamiento, dispone de tecnología de vanguardia que incluye electroterapia, termoterapia, magnetoterapia, ultrasonido, láser y onda de choque. Además, de un gimnasio terapéutico que está equipado con todo lo necesario para realizar ejercicios de rehabilitación de manera segura y efectiva.

1.2.5 Población Atendida

En cuanto a la población atendida, durante el período 2022-2023, se atendió un promedio de 24 pacientes diarios. De estos pacientes, el 80% son deportistas y adultos mayores, mientras que el restante 20% se divide entre niños y personas de diversas edades con lesiones traumatológicas, evidenciando la variedad de pacientes y condiciones que reciben atención en fisioterapia.

En cuanto al tipo de lesión se encontró que el 50% de los pacientes atendidos presentaban lesiones en la columna vertebral, el 30% de los casos correspondían a lesiones en las rodillas, mientras que el 15% de los pacientes presentaban lesiones en hombro, lo que indica la necesidad de una atención especializada en esta articulación. Además, se identificó que el 5% restante de la población atendida presentaba una variedad de lesiones en otras áreas del cuerpo, lo que refleja la diversidad de condiciones que requieren atención fisioterapéutica especializada.

1.2.6 Demanda de Servicios Insatisfecha

La limitación en la disponibilidad de especialistas como traumatólogos, deportólogos y geriatras ha llevado a una demanda insatisfecha de servicios en FIPSICO CENTER. Esta situación ha obligado a derivar a algunos pacientes a otros centros para completar su tratamiento, especialmente en lo que respecta a la hidroterapia, donde la necesidad de eliminar la gravedad y comenzar el fortalecimiento precoz es urgente.

A pesar de los mejores esfuerzos, algunos pacientes no han podido completar su rehabilitación debido a la falta de recursos adecuados. Esta situación es especialmente preocupante, ya que muchos de estos pacientes buscan activamente alternativas para fortalecerse, pero se ven limitados por el tráfico y la falta de estacionamiento en el centro de la ciudad.

1.3 Planteamiento del Problema

La baja accesibilidad a la terapia acuática como tratamiento fisioterapéutico en la comunidad presenta múltiples efectos adversos. Por un lado, se observa un deterioro tanto en la salud física como en la mental de la población, lo que conlleva a un aumento en la prevalencia de enfermedades crónicas y a una disminución en la calidad de vida de las personas con patologías crónicas.

Por otro lado, esta situación genera una sobrecarga en el sistema sanitario, aumentando el riesgo de complicaciones y reingresos hospitalarios, así como la demanda de otros servicios de fisioterapia y atención médica especializada.

Además, la falta de accesibilidad a la terapia acuática contribuye a la desigualdad en el acceso a la salud, afectando de manera desproporcionada a las personas con menos recursos económicos y limitando su inclusión social y participación comunitaria.

1.3.1 Justificación del Planteamiento del Problema

El acceso limitado a la terapia acuática representa una barrera significativa para el bienestar y la calidad de vida de numerosos individuos en la comunidad de Ambato. A través de la identificación de las causas subyacentes de esta problemática, se podrán desarrollar estrategias efectivas para mejorar la accesibilidad y promover el uso de la

terapia acuática como un recurso terapéutico fundamental. Esto no solo beneficiará a los individuos que requieren este tipo de tratamiento, sino que también contribuirá a aliviar la carga sobre el sistema de salud en general.

1.3.2 Objetivo General y Específicos

Objetivo General:

Realizar un análisis de mercado y proponer estrategias de marketing para mejorar la demanda y el acceso a la terapia acuática en FIPSICO CENTER.

Objetivos Específicos:

- Identificar las necesidades y preferencias de la población objetivo en relación con la terapia acuática.
- Evaluar la competencia y las tendencias del mercado en el ámbito de la terapia acuática.
- Diseñar un plan de marketing integral que incluya tácticas de promoción, comunicación y distribución.
- Establecer alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones relevantes para promover la terapia acuática.
- Implementar y monitorear las estrategias de marketing propuestas, evaluando continuamente su efectividad y realizando ajustes según sea necesario.

1.3.3 Oportunidades de Mejora para la Prestación de Servicios

- Diversificar los servicios ofrecidos por FIPSICO CENTER para incluir programas especializados de terapia acuática.
- Ofrecer tarifas especiales o descuentos para aquellos que enfrentan limitaciones económicas.
- Mejorar la infraestructura y equipamiento de las instalaciones de terapia acuática para garantizar un ambiente seguro y cómodo.
- Proporcionar educación y capacitación sobre los beneficios de la terapia acuática tanto a la población general como a los profesionales de la salud.
- Promover activamente la terapia acuática a través de campañas de concientización y actividades comunitarias.

Tabla 1

Matriz de evaluación de alternativas de solución

“Análisis de mercado y propuesta de estrategias de marketing para mejorar la demanda y el acceso a la terapia acuática en FIPSICO CENTER”

1.3.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Problema	Causa	Efecto	Desafío	Alternativas de Solución	Unidad de Gestión Responsable
Baja accesibilidad a la terapia acuática como tratamiento fisioterapéutico en la comunidad	-Barreras culturales -Falta de conocimiento -Limitaciones económicas -Falta de infraestructura	-Deterioro de la salud física y mental de la población -Sobrecarga del sistema sanitario -Desigualdad en el acceso a la salud	-Identificar y superar las barreras culturales y de conocimiento -Mejorar el acceso económico -Desarrollar infraestructura adecuada	-Promover la educación y sensibilización -Ofrecer tarifas especiales -Invertir en infraestructura	Profesional en diseño y publicidad. Fisioterapeuta a cargo
Baja formación de fisioterapeutas en técnicas de terapia acuática	-Falta de programas de formación especializados -Baja demanda percibida de terapia acuática por parte de los fisioterapeutas	Limitada disponibilidad de profesionales capacitados en terapia acuática	-Desarrollar programas de formación específicos y aumentar la percepción de valor de la terapia acuática entre los fisioterapeutas	-Ofrecer oportunidades de formación -Colaborar con instituciones educativas -Mejorar las oportunidades laborales	Profesional en Derecho Fisioterapeuta a cargo

Costo elevado de la construcción y mantenimiento de piscinas terapéuticas	-Altos costos de construcción y mantenimiento -Falta de subsidios o financiamiento externo	Dificulta el establecimiento y mantenimiento de instalaciones de terapia acuática	Buscar financiamiento externo y reducir costos operativos	-Explorar opciones de financiamiento -Optimizar procesos de construcción y mantenimiento.	Profesional en Contabilidad Fisioterapeuta a cargo
Ausencia de centros de fisioterapia con piscina terapéutica en la comunidad	-Falta de demanda percibida -Costos de construcción y mantenimiento	Limita el acceso a la terapia acuática en áreas geográficas específicas	Identificar oportunidades de demanda y viabilidad económica	-Establecer alianzas con centros existentes -Explorar modelos de negocio innovadores	Profesional en Derecho, Publicista, Fisioterapeuta a cargo
Percepción negativa de la terapia acuática por parte de algunos grupos poblacionales	-Falta de conocimiento sobre los beneficios -Prejuicios o estigmas asociados	Limita la aceptación y adopción de la terapia acuática como opción de tratamiento	Promover campañas educativas y de concientización	-Realizar campañas de sensibilización -Organizar eventos comunitarios -Ofrecer sesiones informativas	Profesional en Diseño y Publicidad Fisioterapeuta a cargo
Espacios inadecuados para la terapia acuática en los centros existentes	-Limitaciones físicas de las instalaciones existentes -Falta de inversión en adaptaciones necesarias	Limita la capacidad de los centros de ofrecer terapia acuática de manera efectiva	Realizar evaluaciones y mejoras en las instalaciones existentes	-Invertir en infraestructura adecuada -Mejorar la accesibilidad y seguridad de los espacios.	Fisioterapeuta a cargo

Nota: Esta tabla muestra alternativas de solución
Elaboración propia
Fecha: 02/2024

CAPÍTULO II

Este proyecto justifica la importancia de analizar el mercado y proponer estrategias de marketing para mejorar la demanda y el acceso a la terapia acuática en FIPSICO CENTER ya que el acceso limitado a la terapia acuática representa una barrera significativa para el bienestar y la calidad de vida de numerosos individuos en la comunidad de Ambato. Esta situación tiene efectos adversos tanto a nivel físico como mental, contribuyendo al aumento de enfermedades crónicas y a una disminución en la calidad de vida de las personas con patologías crónicas. Además, genera una sobrecarga en el sistema sanitario, aumentando el riesgo de complicaciones y reingresos hospitalarios, así como la demanda de otros servicios de fisioterapia y atención médica especializada.

Por otro lado, la falta de accesibilidad a la terapia acuática contribuye a la desigualdad en el acceso a la salud, afectando de manera desproporcionada a las personas con menos recursos económicos y limitando su inclusión social y participación comunitaria. Ante esta problemática, se hace necesario identificar las causas subyacentes y proponer soluciones efectivas que mejoren la accesibilidad y promuevan el uso de la terapia acuática como un recurso terapéutico fundamental.

En este contexto, la realización de un análisis de mercado y la propuesta de estrategias de marketing se convierten en herramientas fundamentales. Estas permiten identificar y superar las barreras culturales, de conocimiento y económicas que limitan el acceso a la terapia acuática. Además, facilitan la difusión de información sobre los beneficios de este tratamiento, promoviendo su aceptación y adopción por parte de la comunidad.

2.1 JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2.1.1 Justificación de la Metodología

La presente investigación es de tipo descriptiva, dado que se busca caracterizar la situación del mercado y proponer estrategias de marketing para mejorar la demanda y el acceso a la terapia acuática en FIPSICO CENTER.

Además, se emplea un enfoque mixto de investigación, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa del tema.

En el enfoque cualitativo, se llevó a cabo la técnica de Observación Directa para analizar el comportamiento y las experiencias de un grupo de 8 personas que participan en sesiones de terapia acuática en una piscina pública de la ciudad de Ambato. Esto se realizó con el fin de comprender mejor cómo los individuos interactúan con el entorno y los profesionales de la salud durante las sesiones de terapia acuática. A través de esta observación directa, se busca identificar patrones de comportamiento, niveles de comodidad, dificultades percibidas y cualquier otro aspecto relevante que pueda influir en la demanda y el acceso a este tipo de terapia.

2.1.2 Aplicación de la Metodología

En la investigación cuantitativa, mediante la recolección de datos numéricos se llevó a cabo encuestas estructuradas anónimas a 30 fisioterapeutas de Ambato a través de Google Forms, con el fin de evaluar su conocimiento sobre terapia acuática, acceso a capacitaciones, formas de identificar un mercado objetivo de pacientes y otros aspectos relevantes para el análisis.

También se llevó a cabo una encuesta estructurada utilizando Google Forms dirigida a 122 pacientes que han asistido a FIPSICO CENTER en los últimos 3 meses debido a lesiones crónicas. Se envió el enlace de la encuesta a través de aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp), aprovechando los datos disponibles en las historias clínicas de los pacientes. El objetivo de esta encuesta fue explorar su conocimiento y disposición hacia la terapia acuática, así como obtener su percepción sobre los beneficios de este tipo de tratamiento y los medios de información que utilizan para acudir a sus sesiones de rehabilitación.

Este enfoque mixto de investigación permitirá obtener una visión integral de la situación actual de la terapia acuática en FIPSICO CENTER y proponer estrategias de marketing efectivas para mejorar su demanda y acceso.

2.1.3 Resultados

2.1.3.1 Ficha de observación

En la Ficha de Observación se utilizó una escala numérica de clasificación del 1 al 5 para evaluar los siguientes aspectos:

Dificultad para Ingresar al Medio Acuático:

- 1: Ingresa sin dificultad
- 2: Presenta leve dificultad al ingresar
- 3: Presenta dificultad moderada al ingresar
- 4: Presenta considerable dificultad al ingresar
- 5: No logra ingresar sin asistencia

Comodidad en el Agua:

- 1: Se siente completamente cómodo
- 2: Se siente generalmente cómodo
- 3: Se siente regular en el agua
- 4: Se siente poco cómodo
- 5: Se siente muy incómodo

Dificultad para Realizar Ejercicios:

- 1: Realiza los ejercicios sin dificultad
- 2: Presenta leve dificultad al realizar los ejercicios
- 3: Presenta dificultad moderada al realizar los ejercicios
- 4: Presenta considerable dificultad al realizar los ejercicios
- 5: No logra realizar los ejercicios sin asistencia

Expresión Facial (Dolor/Comodidad):

- 1: Expresión facial relajada, sin indicios de dolor
- 2: Expresión facial ligeramente tensa, con leve indicio de dolor o incomodidad
- 3: Expresión facial neutral, con indicios moderados de dolor o incomodidad
- 4: Expresión facial tensa, con indicios considerables de dolor o incomodidad
- 5: Expresión facial de dolor intenso, con llanto o quejidos

Necesidad de Asistencia:

- 1: No requiere asistencia
- 2: Requiere asistencia mínima
- 3: Requiere asistencia moderada
- 4: Requiere asistencia considerable
- 5: Requiere asistencia máxima para realizar la actividad

Tabla 2
Ficha de observación

Participante	Dificultad para ingresar al medio acuático	Comodidad en el agua	Dificultad para realizar ejercicios	Expresión Facial (dolor, comodidad)	Necesidad de asistencia
1	5	5	5	5	5
2	3	4	4	5	4
3	2	2	2	1	2
4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	3	3	2	4
7	3	3	3	3	3
8	5	4	4	2	3

1: Muy difícil / Muy incómodo / Muy necesaria
 2: Difícil / Incómodo / Necesaria
 3: Moderado / Neutral / Moderadamente necesaria
 4: Fácil / Cómodo / Poco necesaria
 5: Muy fácil / Muy cómodo / No necesaria

Elaboración propia

2.1.3.2 Análisis Ficha de Observación:

La mayoría de los participantes (6 de 8) reportan una facilidad moderada a alta para ingresar al medio acuático, con calificaciones de 3 o más. Solo dos participantes indican una dificultad alta (calificación 5).

En cuanto a la comodidad en el agua, la mayoría de los participantes (6 de 8) se sienten cómodos o muy cómodos, con calificaciones de 3 o más. Solo dos participantes muestran cierto grado de incomodidad (calificación 2).

La mayoría de los participantes (5 de 8) experimentan dificultades moderadas para realizar los ejercicios en el agua, con calificaciones de 3 o 4. Tres participantes indican una dificultad alta (calificación 4 o 5).

En cuanto a la expresión facial, la mayoría de los participantes (5 de 8) muestran expresiones de comodidad o neutralidad (calificaciones de 2 o 4). Sin embargo, tres participantes muestran signos de incomodidad o dolor (calificaciones de 1 o 2).

Respecto a la necesidad de asistencia, la mayoría de los participantes (6 de 8) requieren asistencia moderada u ocasional (calificaciones de 3 o 4). Dos participantes muestran una necesidad constante de asistencia (calificación 5).

En general, estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes se sienten relativamente cómodos en el agua y pueden realizar los ejercicios, aunque algunos experimentan dificultades y requieren cierto nivel de asistencia.

2.1.3.3 Encuesta a Fisioterapeutas

Tabla 2

Encuesta a Fisioterapeutas

Formato de Encuesta de Servicios de Fisioterapia	
<p>Estimado(a) participante:</p> <p>Agradezco sinceramente su predisposición para participar en esta encuesta. Su objetivo es evaluar el conocimiento y acceso a la terapia acuática por parte de los profesionales de fisioterapia, así como conocer su opinión sobre la mejor manera de promocionar este servicio.</p> <p>Por favor, tome en cuenta que esta encuesta es anónima, por lo que se solicita que las respuestas sean completamente sinceras.</p> <p>Muchas gracias por su colaboración.</p>	
<p>¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la terapia acuática como método de rehabilitación?</p> <p>a) Muy bajo <input type="checkbox"/></p> <p>b) Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Moderado <input type="checkbox"/></p> <p>d) Alto <input type="checkbox"/></p> <p>e) Muy alto <input type="checkbox"/></p>	
<p>¿Ha recibido formación o capacitación específica en terapia acuática durante su formación como fisioterapeuta?</p> <p>a) Si <input type="checkbox"/></p> <p>b) No <input type="checkbox"/></p>	
<p>¿Con qué frecuencia recomendaría la terapia acuática como parte del tratamiento de rehabilitación para sus pacientes?</p> <p>a) Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>b) Rara vez <input type="checkbox"/></p> <p>c) A veces <input type="checkbox"/></p> <p>d) Frecuentemente <input type="checkbox"/></p> <p>e) Siempre <input type="checkbox"/></p>	

¿Qué beneficios percibe que tiene la terapia acuática en comparación con otras formas de rehabilitación?	
a) Menos dolor	<input type="checkbox"/>
b) Mejor movilidad	<input type="checkbox"/>
c) Mayor efectividad	<input type="checkbox"/>
d) Menor riesgo de lesiones	<input type="checkbox"/>
e) Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>
¿Qué barreras o desafíos enfrenta al implementar terapia acuática en su práctica clínica?	
a) Falta de recursos	<input type="checkbox"/>
b) Falta de capacitación	<input type="checkbox"/>
c) Espacio limitado	<input type="checkbox"/>
d) Aceptación por parte de los pacientes	<input type="checkbox"/>
e) Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>
¿Considera que hay suficientes recursos y facilidades para llevar a cabo la terapia acuática en su entorno laboral?	
a) Si	<input type="checkbox"/>
b) No	<input type="checkbox"/>
¿Qué estrategias de marketing cree que serían efectivas para promover la terapia acuática entre los pacientes y colegas?	
a) Publicidad en redes sociales	<input type="checkbox"/>
b) Eventos de divulgación	<input type="checkbox"/>
c) Alianzas con otros profesionales de la salud	<input type="checkbox"/>
d) Testimonios de pacientes	<input type="checkbox"/>
e) Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>

Elaboración propia

2.1.3.4 Análisis de la Encuesta

La mayoría de los encuestados tienen un nivel moderado a bajo de conocimiento sobre la terapia acuática como método de rehabilitación. El 60% de los encuestados calificó su conocimiento como "Moderado" y el 20% como "Bajo". Solo el 10% indicó un nivel de conocimiento "Alto" y "Muy Alto", comparando esta percepción según el estudio (Dufournet *et al.*, 2022), nos permitimos indicar la terapéutica propuesta sobre la convencional.

La mayoría de los encuestados (53.3%) indicaron que no han recibido formación o capacitación específica en terapia acuática durante su formación como fisioterapeutas; el (26.7%) que sí; y, el (20%) una formación moderada.

La mayoría de los encuestados (53.3%) indicaron que recomendarían la terapia acuática como parte del tratamiento de rehabilitación para sus pacientes "Frecuentemente"; el (26,7%) recomendarían esta terapia "A veces"; el (10%) "Siempre" y "Rara vez"

Los beneficios más percibidos de la terapia acuática en comparación con otras formas de rehabilitación incluyen "Mejor movilidad" (43,4%) y "Menor riesgo de lesiones" (33.3%).

Las principales barreras identificadas fueron "Falta de recursos" (60%) y "Espacio limitado" (23,3%); seguidas de "Falta de capacitación" (10%) y "Aceptación por parte de los pacientes" (6,67%).

La mayoría de los encuestados (86,7%) consideran que no existen suficientes recursos y facilidades para llevar a cabo la terapia acuática en su entorno laboral.

Las estrategias de marketing consideradas más efectivas incluyen "Alianzas con otros profesionales de la salud" (53,3 %) y "Publicidad en redes sociales" (23,3%).

Con estos resultados se concluye que revelan un conocimiento moderado a bajo sobre la terapia acuática entre los encuestados, junto con desafíos considerables en cuanto a la disponibilidad de recursos, espacio y capacitación.

Las estrategias de marketing enfocadas en alianzas con otros profesionales de la salud y la promoción en redes sociales podrían ser herramientas útiles para difundir la terapia acuática entre pacientes y colegas.

Sin embargo, es crucial abordar las barreras identificadas para mejorar la accesibilidad e implementación de la terapia acuática.

2.1.3.5 Encuesta pacientes que acuden a Fipsico center

Tabla 4

Encuestas pacientes que acuden a FIPSICO CENTER

Formato de Encuesta de conocimiento de Terapia Acuática para pacientes de FIPSICO CENTER	
Estimado(a) participante:	
<p>Agradezco sinceramente su predisposición para participar en esta encuesta. Su objetivo es evaluar el conocimiento sobre terapia acuática por parte de los pacientes que actualmente acuden a FIPSICO CENTER, así como conocer su opinión sobre la mejor manera de promocionar este servicio.</p> <p>Por favor, tome en cuenta que esta encuesta es anónima, por lo que se solicita que las respuestas sean completamente sinceras.</p> <p>Muchas gracias por su colaboración</p>	
¿Está familiarizado con la terapia acuática como método de rehabilitación?	
a) Si	<input type="checkbox"/>
b) No	<input type="checkbox"/>
¿Qué medios o fuentes de información utiliza para informarse sobre tratamientos de rehabilitación como la terapia acuática?	
a) Internet (sitios web, redes sociales)	<input type="checkbox"/>
b) Recomendaciones de amigos/familiares	<input type="checkbox"/>
c) Recomendaciones de profesionales de la salud	<input type="checkbox"/>
d) Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>
¿Ha recibido recomendaciones de profesionales de la salud para probar la terapia acuática como parte de su tratamiento?	
a) Si	<input type="checkbox"/>
b) No	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan dispuesto estaría a probar la terapia acuática como parte de su tratamiento de rehabilitación?	
a) Muy dispuesto	<input type="checkbox"/>
b) Dispuesto	<input type="checkbox"/>
c) Indiferente	<input type="checkbox"/>
d) No dispuesto	<input type="checkbox"/>
e) Nada dispuesto	<input type="checkbox"/>
¿Qué beneficios espera obtener de la terapia acuática en comparación con otras formas de rehabilitación?	

a) Menos dolor	<input type="checkbox"/>
b) Mayor movilidad	<input type="checkbox"/>
c) Mayor relajación	<input type="checkbox"/>
d) Mejora del estado de ánimo	<input type="checkbox"/>
e) Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>
¿Qué factores cree que podrían influir en su decisión de participar en sesiones de terapia acuática en FIPSICO CENTER?	
a) Costo del tratamiento	<input type="checkbox"/>
b) Ubicación del centro	<input type="checkbox"/>
c) Opiniones de otros pacientes	<input type="checkbox"/>
d) Experiencia del personal	<input type="checkbox"/>
e) Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>
¿Qué dificultades percibe que podría enfrentar al participar en sesiones de terapia acuática?	
a) Costo del tratamiento	<input type="checkbox"/>
b) Temor al agua	<input type="checkbox"/>
c) Dificultad para acceder al centro	<input type="checkbox"/>
d) Tiempo necesario para las sesiones	
e) Otros (especificar)	

Elaboración propia

2.1.3.6 Análisis de Encuesta

El 74,6% de los encuestados indicaron no estar familiarizados con la terapia acuática como método de rehabilitación, mientras que solo el 25,4% afirmó estar familiarizado.

La mayoría de los encuestados (45,7%) indicaron que utilizan Internet, especialmente sitios web y redes sociales, como principal fuente de información sobre tratamientos de rehabilitación, seguido por recomendaciones de amigos/familiares (25,3%) y recomendaciones de profesionales de la salud (22, %).

El 60,7 % de los encuestados indicaron no haber recibido recomendaciones de profesionales de la salud para probar la terapia acuática como parte de su tratamiento, mientras que el 39,3% sí las recibió.

La mayoría de los encuestados mostraron estar muy dispuestos a probar la terapia acuática como parte de su tratamiento de rehabilitación en un 85%, mientras que el 13% indicaron estar dispuestos, mientras que al 2% les resulta indiferente, similares

estudios demostraron como por ejemplo (Ma *et al.*, 2024) evidenciaron en sus pacientes el interés por esta terapia.

Los beneficios más esperados de la terapia acuática en comparación con otras formas de rehabilitación fueron la Mejora de estado de ánimo (40%) seguido (30%) Menos dolor y mayor movilidad con el (20.1%), mayor relajación 9,9%

El costo del tratamiento fue el factor más mencionado por los encuestados (58%), seguidos por la ubicación del centro (22 %) y la experiencia del personal (20%).

En conclusión, existe una falta de conocimiento generalizado sobre la terapia acuática entre los encuestados. A pesar de la predisposición mostrada por la mayoría de los encuestados para probar la terapia acuática, el costo del tratamiento sigue siendo un factor determinante en su decisión de participar. Los beneficios más esperados de la terapia acuática incluyen la relajación, la reducción del dolor y la mejora de la movilidad, lo que resalta la importancia de comunicar estos beneficios en futuras estrategias de marketing, como le explica Pérez en su estudio (Pérez-de la Cruz, 2020).

2.2 DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES DE FIPSICO CENTER

2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

FIPSICO CENTER opera con una estructura gerencial limitada, donde las decisiones administrativas y financieras son tomadas directamente por la fisioterapeuta a cargo. No existe un Departamento Financiero o Contable formalmente establecido. La gestión operativa se lleva a cabo principalmente por los fisioterapeutas, con el apoyo de un médico que tiene un consultorio en la misma ubicación.

2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing

Se realizan algunas estrategias de marketing, como publicidad en redes sociales y participación en eventos comunitarios. Se carece de una estrategia de marketing más sólida y enfocada en la terapia acuática para aumentar la demanda y el acceso.

2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La administración de recursos humanos se realiza eficientemente, aunque se requiere mejorar los procesos de reclutamiento y retención de personal especializado en terapia acuática.

2.2.4 Gestión Financiera

Existe una gestión financiera estable, pero no se dispone de una estructura contable formal. Se necesita una asignación adecuada de recursos financieros para la promoción de la terapia acuática y la adquisición de equipos especializados.

2.2.5 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Los procesos operativos están bien estructurados, pero es necesario mejorar la logística relacionada con la terapia acuática y garantizar el mantenimiento adecuado de instalaciones y equipos.

2.2.6 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Se utilizan sistemas informáticos para la gestión de registros de pacientes y programación de citas, pero es necesario explorar opciones de tecnología avanzada para mejorar la comunicación con los pacientes.

2.2.7 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

FIPSICO CENTER ofrece una amplia variedad de servicios de fisioterapia, con un equipo altamente capacitado y tecnología de vanguardia. Atiende a una diversa población, principalmente deportistas, adultos mayores y personas con lesiones traumatológicas.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

3.1 Planificación Estratégica para FIPSICO CENTER

FIPSICO CENTER opera en un entorno social dinámico, donde la calidad de los servicios, la gestión financiera eficiente y la adaptación a las necesidades del mercado son clave para su éxito continuo. La atención a la demanda insatisfecha y la mejora continua en la gestión gerencial son áreas de enfoque importantes para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo del Centro.

Este plan estratégico proporcionará una hoja de ruta clara para el desarrollo y crecimiento de FIPSICO CENTER, asegurando su posición como un líder en servicios de rehabilitación física en la provincia y mejorando continuamente la calidad de atención brindada a sus pacientes.

3.1.1 Análisis del Entorno Social – PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta fundamental para las organizaciones, pues les permite examinar y evaluar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden influir en su negocio tanto en el presente como en el futuro. Este análisis proporciona una visión completa del entorno externo en el que opera la empresa, identificando oportunidades y amenazas que pueden surgir de estos factores. Es una herramienta crucial para la investigación de mercados, la creación de estrategias de marketing, el desarrollo de productos y la toma de decisiones estratégicas. En este trabajo, se explorará en detalle la importancia y el proceso del análisis PESTEL en la planificación y gestión empresarial según (Amador-Mercado, 2022).

Político

FIPSICO CENTER está reconocido por el Ministerio de Salud Pública como un Centro de Rehabilitación Física de Baja Complejidad, lo que indica el cumplimiento de estándares gubernamentales en términos de calidad y regulación conforme normativa vigente en el marco de la política pública en salud establecida.

Económico

Existe una oferta significativa de servicios de fisioterapia en la zona, FIPSICO CENTER se beneficia de una demanda insatisfecha debido a las limitaciones en los establecimientos públicos de salud, lo que sugiere oportunidades de crecimiento económico.

La gestión financiera se realiza de manera directa por la fisioterapeuta a cargo, sin un departamento financiero formal, lo que podría implicar riesgos en cuanto a la gestión y control de costos.

Social

Referencias y Recomendaciones: La generación de demanda se basa en gran medida como producto de referencias médicas de profesionales y en el boca a boca de pacientes satisfechos, lo que subraya el valor de la reputación y la calidad de los servicios.

Diversidad de Pacientes: La población atendida refleja una variedad de perfiles, desde deportistas hasta personas de la tercera edad, lo que evidencia la importancia de adaptar los servicios a las necesidades individuales.

Tecnológico

FIPSICO CENTER cuenta con tecnología de vanguardia en sus instalaciones, incluyendo equipos para electroterapia, termoterapia, ultrasonido, laser, onda de choque; lo que indica un enfoque en la actualización tecnológica para mejorar la calidad de los servicios. Se encuentra implementando un área de terapia acuática con el fin de brindar un servicio de calidad e innovador a sus pacientes.

Ecológico

La ubicación céntrica de FIPSICO CENTER en la ciudad de Ambato ofrece acceso conveniente a una amplia gama de pacientes, lo que sugiere una consideración de factores geospaciales en la planificación y ubicación del Centro, incluso se encuentra cerca del Hospital General Ambato, institución pública que no abastece de manera total con sus servicios a la comunidad.

El contar con terapia acuática y que los pacientes estén en contacto con un medio de rehabilitación natural ayuda al fortalecimiento del Centro.

Legal

La operación como un Centro de Rehabilitación Física de Baja Complejidad implica el cumplimiento de regulaciones y estándares establecidos por el Ministerio de Salud Pública, además el cumplimiento de todas las normas establecidas por la Municipalidad de Ambato y su Departamento de Gestión Integral de Desechos Sólidos (GIDSA), los que sugiere un enfoque en la legalidad y el cumplimiento normativo.

3.2.2 Análisis de la Industria de Servicios de FIPSICO CENTER

La matriz FODA, compuesta por las variables de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, es una herramienta crucial en la gestión estratégica de las organizaciones. Su función radica en proporcionar una rápida comprensión de los factores internos y externos que afectan a la empresa, permitiendo una visión clara de su realidad y del entorno circundante (Riquelme, 2016).

Este análisis se ha consolidado como un mecanismo fundamental para la elaboración del Plan de Desarrollo Estratégico en numerosas organizaciones, siendo una piedra angular en el proceso de toma de decisiones y formulación de estrategias (Davies y Thoma, 2014).

3.1.3 Análisis FODA de FIPSICO CENTER

Para entender el entorno competitivo de FIPSICO CENTER, se llevará a cabo un análisis FODA para evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Este análisis interno y externo proporcionará una comprensión holística de la situación actual de la institución y ayudará a identificar áreas clave para el desarrollo y mejora, incluyendo la competencia entre centros de rehabilitación, el poder de negociación de los proveedores y pacientes, y las barreras de entrada y salida del mercado según menciona (Davies *et al.*, 2014).

Figura 1

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)



Fuente: Elaboración autor en base a (Davies *et al.*, 2014).

Fortalezas:

- Calidad y variedad de servicios: FIPSICO CENTER ofrece una amplia gama de servicios de rehabilitación física respaldados por un equipo altamente capacitado de fisioterapeutas.
- Ubicación céntrica: La ubicación estratégica en el centro de la ciudad de Ambato brinda una gran visibilidad y acceso conveniente para los pacientes.
- Red de referencia sólida: La institución cuenta con una red establecida de referencias de pacientes por parte de diversos profesionales de la salud y centros deportivos.
- Infraestructura y tecnología avanzadas: FIPSICO CENTER dispone de tecnología de vanguardia y equipos especializados que permiten ofrecer tratamientos de alta calidad.

Oportunidades:

- Demanda creciente: Existe una demanda creciente de servicios de rehabilitación física en la provincia debido a la falta de capacidad en los establecimientos públicos de salud.
- Expansión de servicios: Hay oportunidades para expandir la gama de servicios ofrecidos, como la incorporación de terapia acuática, para satisfacer las necesidades emergentes de los pacientes.
- Alianzas estratégicas: Se pueden establecer alianzas estratégicas con más centros deportivos, médicos y otros profesionales de la salud para aumentar la red de referencia y colaboración.
- Mejora de la gestión financiera: Implementar un sistema de gestión financiera y contable más formalizado puede mejorar la transparencia y eficiencia en el manejo de recursos.

Debilidades:

- Falta de planificación estratégica: La ausencia de un plan estratégico formal puede limitar el crecimiento y la capacidad de adaptación a largo plazo.
- Dependencia de decisiones empíricas: La gestión actual se basa en gran medida en decisiones empíricas, lo que puede afectar la eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Demandas insatisfechas: La falta de especialistas y recursos adecuados ha llevado a una demanda insatisfecha de servicios, lo que podría afectar la reputación y el crecimiento futuro del Centro.
- Competencia local: A pesar de la reputación de FIPSICO CENTER, existe competencia local en el mercado de rehabilitación física, lo que podría limitar el crecimiento.

Amenazas:

- Cambios en las regulaciones de salud: Podrían afectar las operaciones y requisitos de cumplimiento de FIPSICO CENTER.
- Competencia creciente: La competencia entre centros de rehabilitación física en la zona podría afectar la participación en el mercado y los márgenes de beneficio.
- Limitaciones financieras: La falta de recursos financieros podría obstaculizar la capacidad de invertir en mejoras y expansión.

- Cambios en las tendencias de atención médica: Cambios en las preferencias y tendencias de atención médica podrían afectar la demanda de servicios de rehabilitación física.

3.1.4 Cadena de Valor de la Organización

Se realizará un análisis de la cadena de valor de FIPSICO CENTER, este se compone de actividades primarias y de apoyo que trabajan en conjunto para ofrecer servicios de alta calidad y generar valor agregado para los pacientes entendiéndose este proceso según (George Quintero *et al.*, 2022).

Detalle de actividades

- **Actividades Primarias**

Recepción y Registro de Pacientes:

Recepción de pacientes en FIPSICO CENTER.

Registro de información relevante sobre el paciente y su condición.

Programación de citas y coordinación de horarios de tratamiento.

Consulta y Evaluación:

Evaluación inicial de la condición del paciente por parte del fisioterapeuta.

Desarrollo de un plan de tratamiento personalizado.

Explicación de procedimientos y objetivos terapéuticos al paciente.

Facturación y Cobro:

Registro y facturación de los servicios y paquetes se ofrecen a los pacientes.

Gestión de los pagos y cobros a través de diversos métodos de pago.

Atención a consultas relacionadas con facturación.

Tratamiento Fisioterapéutico:

Aplicación de técnicas y modalidades terapéuticas según el plan de tratamiento.

Supervisión y seguimiento del progreso del paciente durante las sesiones.

Ajuste del plan de tratamiento según sea necesario para optimizar los resultados.

Seguimiento y Rehabilitación:

Monitoreo continuo del progreso del paciente a lo largo del tratamiento.

Proporcionar educación al paciente sobre ejercicios y autocuidado para promover la recuperación.

Realizar evaluaciones periódicas para evaluar la efectividad del tratamiento y ajustar según sea necesario.

- **Actividades de Apoyo**

Gestión de Recursos Humanos

Contratación y formación de personal médico y administrativo.

Programación de turnos y asignación de responsabilidades.

Evaluación del desempeño del personal y desarrollo profesional.

Adquisición de Equipos y Suministros

Identificación y adquisición de equipos médicos y materiales necesarios para el tratamiento.

Gestión de inventarios y control de stock para garantizar la disponibilidad de recursos.

Evaluación de proveedores y negociación de contratos para obtener los mejores precios y condiciones.

Desarrollo y Marketing

Desarrollo de estrategias de marketing para promocionar los servicios de FIPSICO CENTER.

Gestión de presencia en línea a través de redes sociales.

Realización de campañas de promoción y participación en eventos comunitarios para aumentar la visibilidad.

Gestión de la Calidad

Implementación y mantenimiento de estándares de calidad en la prestación de servicios.

Monitoreo y evaluación de la satisfacción del cliente a través de encuestas y retroalimentación.

Identificación de áreas de mejora y desarrollo de planes de acción para abordarlas.

3.1.5 Planificación Estratégica

Misión

La misión de FIPSICO CENTER es proporcionar servicios de rehabilitación física de alta calidad, centrados en el paciente y basados en evidencia, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pacientes y ayudarlos a alcanzar su máximo potencial de movimiento y funcionalidad.

Visión

Ser reconocidos como líderes en rehabilitación física y acuática en la provincia, brindando servicios de vanguardia y siendo un referente de excelencia y atención al paciente.

Valores

- Compromiso con la excelencia clínica y la mejora continua.
- Trabajo en equipo y colaboración interdisciplinaria.
- Respeto y empatía hacia los pacientes y colegas.
- Integridad y ética en todas nuestras acciones.

Objetivos Institucionales

- Mejorar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios para satisfacer la demanda creciente de rehabilitación física y acuática en la provincia.
- Ampliar la gama de servicios ofrecidos, incluyendo la terapia acuática, para atender de manera integral las necesidades de los pacientes.
- Desarrollar alianzas estratégicas con centros deportivos, médicos y otros profesionales de la salud para aumentar la red de referencia y colaboración.
- Implementar un sistema de gestión financiera y contable más formalizado para mejorar la transparencia y eficiencia en el manejo de recursos.
- Mejorar la infraestructura y tecnología del Centro para garantizar la entrega de servicios de alta calidad y seguridad a los pacientes.

Principios Éticos

- Cumplir con los más altos estándares éticos y legales en todas nuestras prácticas.
- Respetar la confidencialidad y privacidad de la información de los pacientes.
- Priorizar siempre el bienestar y la seguridad de los pacientes en todas nuestras decisiones y acciones.

Políticas

Se establecerán políticas claras y procedimientos operativos estándar (POEs) para guiar el funcionamiento diario del Centro, asegurando la coherencia y la calidad en la prestación de servicios.

3.2 Plan de Gestión Gerencial: Propuesta de Solución

3.2.1 Plan de Gestión Gerencial de la Dirección

Indicadores de Gestión por áreas (proyección cinco años)

- Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de las actividades de cada área de fisioterapia como lo son el área de equipos, hidroterapia, gimnasio terapéutico.
- Realizar evaluaciones trimestrales para monitorear el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Asegurar la comunicación efectiva entre el área administrativa y el personal de cada área.

Mejoramiento Continuo de la Calidad

Con el fin de fomentar un Mejoramiento Continuo de la Calidad en FIPSICO CENTER se enfocará en estructurar acciones y procesos destinados a optimizar constantemente la calidad de los servicios fisioterapéuticos ofrecidos, lo cual incluye la implementación de sistemas de gestión de la calidad, la realización de auditorías internas y la capacitación del personal para garantizar la excelencia en la atención, en referencia a (Donabedian, 2001).

Indicadores de Calidad por áreas (proyección cinco años)

Se establecerá un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los estándares y regulaciones pertinentes similares a trabajos planteados sobre calidad en instituciones de salud por (Zambrano Núñez, 2018), asegurando la eficiencia y seguridad en los procesos, dentro de este sistema se contemplará los siguientes aspectos:

- Realizar auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.
- Capacitar al personal en técnicas de hidroterapia y procedimientos actualizados para garantizar la prestación de servicios de alta calidad.
- Fomentar una cultura organizacional que promueva la participación activa del personal en la identificación y solución de problemas.
- Establecer mecanismos de retroalimentación para recibir comentarios de los pacientes y utilizarlos para mejorar la experiencia del usuario.

- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y avances en el campo de la fisioterapia para incorporarlas de manera proactiva en la prestación de servicios.

Además, en cada área se plantean los siguientes indicadores de calidad por áreas:

Accesibilidad a la Terapia Acuática

- Porcentaje de incremento en la participación de la comunidad en programas de terapia acuática.
- Número de campañas educativas realizadas sobre los beneficios de la terapia acuática.
- Porcentaje de pacientes satisfechos con la accesibilidad y disponibilidad de la terapia acuática.

Formación de Fisioterapeutas en Técnicas de Terapia Acuática

- Número de programas de formación específicos implementados para fisioterapeutas.
- Porcentaje de fisioterapeutas capacitados en técnicas de terapia acuática.
- Índice de percepción de valor de la terapia acuática entre fisioterapeutas.

Construcción y Mantenimiento de Piscinas Terapéuticas

- Costo promedio de construcción y mantenimiento de piscinas terapéuticas por año.
- Porcentaje de reducción de costos operativos mediante la optimización de procesos.
- Número de fuentes de financiamiento externo aseguradas para proyectos de infraestructura.

Presencia de Centros de Fisioterapia con Piscina Terapéutica

- Número de alianzas establecidas con centros existentes para ofrecer terapia acuática.
- Porcentaje de incremento en la demanda de terapia acuática en áreas geográficas específicas.
- Innovaciones en modelos de negocio para aumentar la viabilidad económica de los centros.

Percepción Positiva de la Terapia Acuática

- Número de campañas de sensibilización realizadas en grupos poblacionales específicos.
- Participación en eventos comunitarios y sesiones informativas sobre terapia acuática.
- Índice de cambio en la percepción positiva de la terapia acuática en la población.

Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

La ejecución de planes de desarrollo institucional es fundamental para el crecimiento y la mejora continua de FIPSICO CENTER. Estos planes proporcionarán una guía estratégica que define los objetivos a largo plazo de la institución y establece las acciones específicas necesarias para alcanzarlos.

La implementación exitosa de estos planes requiere una combinación de liderazgo efectivo, gestión eficiente de recursos, alineación con las necesidades del mercado y una cultura organizacional orientada hacia el mejoramiento continuo.

En este sentido nos centraremos en los siguientes aspectos.

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

- Porcentaje de cumplimiento de objetivos en la contratación y capacitación de personal.
- Índice de satisfacción del personal con los programas de capacitación y desarrollo.
- Número de mejoras implementadas en los procesos administrativos para optimizar recursos.

Prestación de Servicios

- Porcentaje de cumplimiento de metas en la atención y satisfacción del paciente.
- Índice de calidad percibida por los pacientes en la atención recibida.
- Tiempo promedio de espera para acceder a servicios de fisioterapia, incluyendo terapia acuática.

Gestión Financiera

- Porcentaje de cumplimiento del presupuesto asignado en cada área funcional.
- Evaluación de políticas de crédito y cobranzas para garantizar la sostenibilidad financiera.

- Incremento anual en las recaudaciones y optimización de recursos financieros.

Indicadores de Ejecución por áreas (proyección cinco años)

La medición del desempeño a través de indicadores de ejecución por áreas permitirá evaluar el progreso y el impacto de los planes de desarrollo institucional en FIPSICO CENTER a lo largo del tiempo, especialmente en el contexto de la inclusión de la terapia acuática. Estos indicadores proporcionarán una visión detallada del rendimiento de cada área funcional dentro de la organización, lo que evidenciará las áreas de mejora, así mismo, detectar desviaciones en relación con los objetivos establecidos y tomar decisiones informadas para optimizar el funcionamiento general del centro de rehabilitación física (Bellido Pastor *et al.*, 2020).

Áreas Clave y Ejemplos de Indicadores:

Gestión de Servicios de Fisioterapia y Terapia Acuática

- Número de sesiones de terapia acuática realizadas por semana/mes/año.
- Índice de ocupación de las instalaciones de terapia acuática.
- Tasa de satisfacción del paciente con los servicios de terapia acuática.

Gestión de Marketing y Promoción

- Porcentaje de aumento en la demanda de servicios de terapia acuática después de la implementación de las estrategias de marketing.
- Número de nuevos pacientes referidos específicamente para la terapia acuática.
- Tasa de conversión de leads generados a través de campañas de marketing en pacientes de terapia acuática.

Gestión de Recursos Humanos y Capacitación del Personal

- Porcentaje de personal capacitado en técnicas de terapia acuática.
- Nivel de satisfacción del personal con los programas de capacitación en terapia acuática.
- Tasa de retención del personal capacitado en terapia acuática.

Estos indicadores permitirán monitorear de cerca el desempeño de cada área funcional en relación con la inclusión de la terapia acuática, identificar áreas de oportunidad y

tomar acciones correctivas para garantizar el éxito de la implementación de la terapia acuática en FIPSICO CENTER.

3.2.1 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

En el contexto de la incorporación de la terapia acuática en FIPSICO CENTER, es fundamental garantizar una gestión administrativa eficiente y una adecuada gestión de recursos humanos. Estos aspectos son vitales para respaldar la implementación exitosa de la terapia acuática, garantizando que los recursos necesarios estén disponibles y que el personal esté debidamente capacitado y comprometido con la prestación de servicios de alta calidad.

Indicadores de Gestión Administrativa por áreas (proyección cinco años)

En FIPSICO CENTER, la gestión administrativa abarca diversas áreas funcionales que son cruciales para el funcionamiento eficiente del centro de fisioterapia. A continuación, se presentan algunos indicadores clave para evaluar el desempeño administrativo en diferentes áreas:

Recursos Humanos

- Tasa de rotación del personal en el área de terapia acuática.
- Porcentaje de empleados capacitados en técnicas de terapia acuática en comparación con el total del personal.
- Número de reclamos o quejas relacionadas con la gestión de recursos humanos en el área de terapia acuática.

Administración

- Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de autorización de terapia acuática por parte de los pacientes.
- Porcentaje de cumplimiento en la gestión de documentación y registros relacionados con la terapia acuática.
- Nivel de satisfacción del personal administrativo con los procesos y procedimientos relacionados con la terapia acuática.

Prestación de Servicios, indicadores de gestión (proyección cinco años)

La prestación de servicios en FIPSICO CENTER es fundamental para satisfacer las necesidades de los pacientes y garantizar la efectividad de los tratamientos.

A continuación, se presentan algunos indicadores clave para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios prestados:

Tiempo de Espera y Disponibilidad de Citas

- Tiempo promedio de espera para una cita de terapia acuática.
- Porcentaje de disponibilidad de citas de terapia acuática en relación con la demanda total.

Calidad del Servicio

- Índice de satisfacción del paciente con los servicios de terapia acuática.
- Número de reclamaciones o quejas relacionadas con la calidad del servicio de terapia acuática.
- Tasa de éxito del tratamiento en pacientes que reciben terapia acuática, medida por la mejora en sus condiciones físicas y funcionales.

3.2.3 Gestión Financiera

Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años)

En FIPSICO CENTER, la gestión financiera es crucial para garantizar la sostenibilidad económica y el crecimiento del centro de rehabilitación física ya que depende únicamente de la rotación de recursos y cantidad de pacientes que asisten como menciona (Cagigao Bartra, 2021).

A continuación, se presentan algunos indicadores clave para evaluar el desempeño financiero en diferentes áreas:

Ingresos y Costos

- Tasa de crecimiento anual de los ingresos por servicios de terapia acuática.
- Porcentaje de los costos totales del Centro atribuibles a la operación del área de terapia acuática.
- Margen de contribución de la terapia acuática al resultado neto del Centro.

Rentabilidad y Eficiencia

- Rentabilidad por paciente en el área de terapia acuática, calculada como la relación entre los ingresos y los costos asociados.

- Eficiencia en el uso de recursos financieros en el área de terapia acuática, medida por el costo por sesión o tratamiento.

Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años)

La evaluación presupuestaria es fundamental para asegurar el uso eficiente de los recursos financieros en FIPSICO CENTER.

A continuación, se presentan los aspectos clave a considerar en la evaluación presupuestaria por áreas:

Presupuesto de Ingresos

- Comparación entre los ingresos proyectados y reales del área de terapia acuática.
- Análisis de desviaciones en los ingresos y las causas subyacentes.

Presupuesto de Gastos

- Comparación entre los gastos proyectados y reales del área de terapia acuática.
- Análisis de desviaciones en los gastos y las acciones correctivas necesarias.

Evaluación de Políticas de Crédito y Cobranzas

En FIPSICO CENTER, el manejo de políticas de crédito y cobranzas impacta directamente en la liquidez y la salud financiera del Centro.

Algunos aspectos a considerar en la evaluación de estas políticas son:

Índice de Morosidad

- Porcentaje de cuentas por cobrar vencidas en el área de terapia acuática.
- Tiempo promedio de cobro de cuentas pendientes en el área de terapia acuática.

Eficiencia en la Cobranza

- Porcentaje de recuperación de cuentas por cobrar en el área de terapia acuática.
- Efectividad de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad.

Recaudaciones

La eficacia en la recaudación de ingresos es esencial para garantizar la viabilidad financiera de FIPSICO CENTER.

Algunos indicadores relevantes son:

Tasa de Recaudación

- Porcentaje de ingresos por servicios de terapia acuática cobrados en relación con los ingresos totales generados por el Centro.

Efectividad en la Recaudación

- Porcentaje de cuentas por cobrar recuperadas en el período establecido.
- Tiempo promedio de cobro de cuentas pendientes en el área de terapia acuática.

3.2.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Capacidad Instalada

En FIPSICO CENTER, la capacidad instalada se refiere a la infraestructura física y los recursos disponibles para llevar a cabo las operaciones relacionadas con la terapia acuática.

Algunos indicadores relevantes son:

Uso de Espacio

- Porcentaje de utilización de las instalaciones de terapia acuática en relación con la capacidad total.
- Evaluación de la disponibilidad de piscinas terapéuticas y otros equipos necesarios para la prestación del servicio.

Capacidad de Atención

- Número máximo de pacientes que pueden ser atendidos simultáneamente en el área de terapia acuática.
- Evaluación de la disponibilidad de personal capacitado para cubrir la demanda esperada.

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, Material Quirúrgico e Insumos (Proyección cinco años)

El abastecimiento de insumos es crucial para garantizar la calidad y la continuidad de los servicios de terapia física y terapia acuática en FIPSICO CENTER.

Algunos indicadores relevantes incluyen:

Rotación de Inventario

- Rotación promedio de inventario de insumos como aceite, gel, electrodos, agujas, cloro, químicos utilizados en la terapia física y acuática.
- Evaluación de la eficiencia en la gestión de inventarios para evitar excedentes o faltantes.

Índice de Proveedores

- Número de proveedores utilizados para la adquisición de insumos en el área de terapia física y acuática.
- Evaluación de la diversificación de proveedores para minimizar riesgos de interrupciones en el suministro.

Evaluación de Movimiento de Inventarios

El manejo adecuado del inventario es esencial para garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para la prestación de servicios de terapia física y acuática.

Algunos indicadores relevantes incluyen:

Nivel de Stock

- Porcentaje de cumplimiento en la reposición oportuna de insumos utilizados en la terapia física y acuática.
- Evaluación de la frecuencia de rotación de inventario para garantizar la disponibilidad de productos calidad y que no se encuentren próximos a caducar.

Eficiencia en la Gestión de Inventarios

- Costo promedio de almacenamiento de insumos utilizados en la terapia física y acuática.
- Evaluación de la implementación de prácticas de gestión de inventarios para reducir pérdidas y desperdicios.

3.2.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

En el contexto de FIPSICO CENTER, donde se está implementando la terapia acuática como un servicio adicional, la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) juega un papel fundamental en garantizar una operación eficiente

y una atención de calidad. Los indicadores de gestión de registros de la información permiten evaluar el desempeño de las TIC en la organización y asegurar la integridad y confidencialidad de los datos relevantes.

Indicadores de Gestión de Registros de la Información (Proyección cinco años)

Exactitud y Compleción de Registros

- Porcentaje de registros completos y actualizados de pacientes en el sistema de información.
- Evaluación de la precisión de los datos clínicos y administrativos registrados.

Cumplimiento Normativo

- Porcentaje de cumplimiento con las regulaciones y normativas de protección de datos.
- Monitoreo de la conformidad con las leyes de privacidad y seguridad de la información.

Disponibilidad de Datos

- Tiempo promedio de acceso a la información clínica y administrativa por parte del personal autorizado.
- Evaluación de la disponibilidad y accesibilidad de los registros para apoyar la toma de decisiones.

Seguridad de la Información

- Número de incidentes de seguridad de datos reportados en el área de terapia acuática.
- Implementación de medidas de seguridad para proteger la información confidencial de los pacientes.

Eficiencia en la Gestión de Registros

- Ratio de automatización en la captura y almacenamiento de datos clínicos y administrativos.
- Evaluación de la implementación de sistemas y herramientas para optimizar los procesos de registro.

3.2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

FIPSICO CENTER, como centro de fisioterapia que está incorporando la terapia acuática en su oferta de servicios, requiere una gestión eficaz de los servicios clínicos para garantizar la atención óptima de los pacientes. Los indicadores de gestión clínica por áreas de atención permiten evaluar el rendimiento de estas áreas y asegurar la calidad en la prestación de servicios basados en la recomendación de (Otálvaro Bustamante, 2020).

Indicadores de Gestión Clínica y Hospitalaria por Áreas de Atención (Proyección cinco años)

Tasas de Ocupación y Rotación

- Porcentaje de ocupación de las áreas de atención para terapia física y acuática.
- Tasa de rotación de pacientes en fisioterapia y terapia acuática dependiendo las patologías que presenten.

Calidad de los Servicios Clínicos

- Número de sesiones de terapia física y acuática realizadas por área de atención.
- Porcentaje de pacientes satisfechos con los resultados obtenidos en la terapia física y acuática.

Eficiencia en la Prestación de Servicios

- Tiempo promedio de espera para acceder a la terapia física y acuática.
- Evaluación de la capacidad de respuesta del personal clínico ante las necesidades de los pacientes.

Seguridad del Paciente

- Número de incidentes adversos relacionados con la terapia física o acuática registrados en cada área de atención.
- Implementación de protocolos de seguridad para prevenir lesiones durante las sesiones de terapia física y acuática.

Gestión de Recursos Clínicos

- Ratio de disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la terapia acuática.

- Evaluación del uso eficiente de los recursos humanos en la prestación de servicios.

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL EN FIPSICO CENTER

4.2 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

FIPSICO CENTER puede enfrentar restricciones financieras para implementar todas las estrategias de gestión gerencial propuestas, lo que podría limitar su capacidad para mejorar la accesibilidad y promover la terapia acuática.

El Centro puede carecer de experiencia en estrategias de marketing, lo que dificulta la implementación efectiva de campañas para aumentar la demanda y el acceso a la terapia acuática.

La escasez de personal especializado como fisioterapeutas con formación específica en terapia acuática puede dificultar la prestación de este servicio de manera óptima.

4.3 Conclusiones y Recomendaciones

4.3.1 Conclusiones

Es fundamental Identificar y superar barreras financieras, de capacitación y culturales para el éxito de la implementación de la terapia acuática en FIPSICO CENTER.

A pesar de los desafíos, existen oportunidades para mejorar la accesibilidad a través de estrategias de marketing efectivas y colaboraciones estratégicas.

La terapia acuática tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de los pacientes, lo que resalta la importancia de superar los obstáculos para su implementación en el centro.

Con un enfoque centrado en el paciente y la promoción de la sensibilización como lo menciona (Gomero-Cuadra y Francia-Romero, 2018) FIPSICO CENTER puede desempeñar un papel importante en la promoción de la terapia acuática en la comunidad

a partir del criterio de (López Dicastillo *et al.*, 2017), mejorando así la atención y los resultados de salud de sus pacientes.

4.3.2 Recomendaciones

Buscar activamente financiamiento externo, subvenciones o patrocinios para implementar las estrategias de marketing y mejorar la accesibilidad.

Invertir en la formación y capacitación del personal en técnicas de terapia acuática para garantizar la calidad de los servicios prestados.

Establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas, asociaciones profesionales y otros centros de salud para acceder a recursos adicionales.

Implementar sistemas de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las estrategias de marketing y realizar ajustes según sea necesario.

Centrarse en educar a la comunidad sobre los beneficios de la terapia acuática y desmitificar posibles prejuicios para aumentar la demanda y el acceso a la terapia acuática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador-Mercado, C. Y. (2022). UNO Sapiens Boletín Científico de la Escuela Preparatoria, Vol. (4), página 8-10.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/issue/archive>
- Bellido Pastor, C. K., Jiménez Gandullia, R. E., Reiley Niño, D. M. (2020). *Plan de negocio para la creación de una cadena de centros de fisioterapia y rehabilitación en Lima*.
- Cagigao Bartra, Y. F. (2021). *Estudio de prefactibilidad para la instalación de un centro de fisioterapia y rehabilitación física para público en general*.
- Constitución de la República del Ecuador, (2008, 20 de octubre), Registro Oficial 449.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Davies, A., John, E., & Thomas, A. (2014). Corporate strategy development via numerical situation analysis. *Benchmarking: An International Journal*, 21(4), 619–633. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2012-0033>
- Donabedian, A. (2001). La Calidad de la Atención Médica. *Calidad Asistencial*, 16, S29–S38. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Dufournet, A., Chong, X. L., Schwitzguébel, A., Bernimoulin, C., Carvalho, M., Bothorel, H., Lädermann, A. (2022). Aquatic therapy versus standard rehabilitation after surgical rotator cuff repair: a randomized prospective study. *Biology*, 11(4), 610.
- George Quintero, S. R., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Información para directivos de la Salud.*, 37(e_112), 1–27.
<https://orcid.org/0000-0001-5785-5104>
- Gomero-Cuadra, R., Francia-Romero, J. (2018). La promoción de la salud en el lugar de trabajo, una alternativa para los peruanos. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(1), 139.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.351.3561>
- López Dicastillo, O., Canga Armayor, N., Mujika, A., Pardavila Belio, M. I., Belintxon, M., Serrano Monzó, I., Pumar Méndez, M. J. (2017). Cinco paradojas de la promoción de la salud. *Gaceta Sanitaria*, 31(3), 269–272.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.10.011>
- Ma, J., Zhang, T., Li, X., Chen, X., Zhao, Q. (2024). Effects of aquatic physical therapy on clinical symptoms, physical function, and quality of life in patients with

fibromyalgia: A systematic review and meta-analysis. *Physiotherapy Theory and Practice*, 40(2), 205–223.

Organización Mundial de Salud. (2022). Fortalecimiento de la rehabilitación en los sistemas de salud. En *The Lancet* (Vol. 396, Número 10267). Lancet Publishing Group. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)32340-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)32340-0)

Organización Panamericana de Salud. (2007). *Organización Panamericana de la Salud - Encuentro Subregional Andino 2007*.

Otálvaro Bustamante, J. F. (2020). *Plan de negocios para la creación de un centro de fisioterapia y/o habilitación como profesional en salud*.

Pérez-de la Cruz, S. (2020). Influence of an aquatic therapy program on perceived pain, stress, and quality of life in chronic stroke patients: a randomized trial. *International journal of environmental research and public health*, 17(13), 4796.

World Health Organization. (2019). *Rehabilitation in health systems: guide for action*. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>

Zambrano Núñez, E. G. (2018). *Percepción de la calidad de vida* [Tesis]. Universidad Privada Norbert Wiener.

