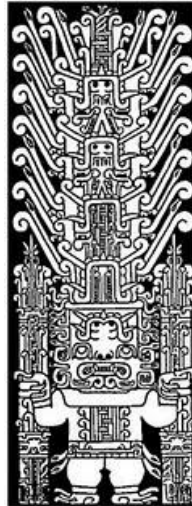


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POST GRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**



**TESIS:**

**"ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DE UN POLICLINICO EN EL DISTRITO DE LURIGANCHO  
CHOSICA 2015"**

**Presentado por:**

**Mercedes Olga Jara Avellaneda**

**LIMA-PERÚ**

**2015**

# INDICE

<b>Carátula</b>	
<b>Índice</b>	<b>i</b>
<b>Resumen</b>	<b>ii</b>
<b>Abstract</b>	<b>iii</b>
<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Problema de Estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Antecedentes</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Problemas</b>	<b>31</b>
<b>1.3.1. Descripción del Problema</b>	<b>31</b>
<b>1.3.2. Formulación del problema</b>	<b>45</b>
<b>1.4. Objetivos</b>	<b>45</b>
<b>1.5. Justificación e Importancia</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO</b>	<b>51</b>
<b>2.1. Teorías Especializadas sobre el Tema</b>	<b>51</b>
<b>2.2. Bases Teóricas</b>	<b>51</b>
<b>2.3. Marco Conceptual</b>	<b>76</b>
<b>2.4. Hipótesis</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>92</b>
<b>3.1. Diseño de Investigación</b>	<b>92</b>
<b>3.2. Población y Muestra</b>	<b>92</b>
<b>3.3. Técnicas e Instrumentos</b>	<b>93</b>
<b>3.4. Recolección de Datos</b>	<b>93</b>
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>94</b>
<b>4.1. Análisis de la Situación Actual</b>	<b>94</b>
<b>4.2. Análisis de resultados de encuestas aplicadas a ciudadanos usuarios de la Urbanización Santa María</b>	<b>96</b>
<b>4.3. Discusión de Resultados</b>	<b>107</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>112</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>113</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>114</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>117</b>

## RESUMEN

El desarrollo de la presente tesis, consistió en la elaboración del Estudio de Prefactibilidad para la Implementación de un Policlínico en el Distrito de Lurigancho - Chosica 2015; a efectos de poderse hacer frente a la problemática de los insuficientes y malos servicios de salud pública brindados a los grandes sectores poblacionales en zonas populares y para grupos de personas con bajos o limitados recursos económicos, por lo que en función del objetivo central de estudio; y mediante el desarrollo de un estudio de análisis cuantitativo se ha podido determinar la alternativa de proyecto más competente, de implementarse un centro policlínico privado de salud en Lurigancho – Chosica, sustentándose debidamente su implementación como actividad de negocio altamente lucrativo y del ofrecimiento garantizado de la asistencia médica de calidad requerida; lo que se ha podido determinar en base al coeficiente de correlación spearman calculado de 0.897, que constata plenamente la alta correlación significativa entre el desarrollo del estudio de prefactibilidad elaborado con determinación precisa sobre la alternativa deseada para una posterior implementación competente del centro policlínico privado en Chosica; estando acorde con la conclusión principal de que el 55.9% de las personas encuestadas afirman que cuando requieren servicios de atención médica, acuden mayormente al hospital del sector público del distrito de Lurigancho – Chosica (al Hospital “Jose Agurto Tello” - Chosica), pero a la vez se llega a considerar propiamente por la gran mayoría de estos encuestados que los servicios médicos del referido hospital se encuentran frecuentemente saturados y el nivel de calidad de la atención médica no llega a ser satisfactoria, por lo que finalmente se puede determinar precisamente que los ciudadanos del distrito de Lurigancho – Chosica perciben en que no vienen recibiendo los servicios públicos de salud requeridos, y que prefieren la instalación de un centro privado de salud, tipo policlínico que ofrezca máxima calidad en el ofrecimiento de los servicios médicos y a precios adecuados.

**Palabras Clave:** Calidad de atención, Estudio de Prefactibilidad, Implementación de Policlínico y Satisfacción de la demanda poblacional.

## ABSTRACT

The development of this thesis, consisted in the elaboration of the Prefeasibility Study for the Implementation of a Polyclinic in the District of Lurigancho - Chosica 2015; In order to be able to face the problem of insufficient and poor public health services offered to the large population sectors in popular areas and for groups of people with low or limited economic resources, so that according to the central objective of study; And through the development of a quantitative analysis study, the most competent project alternative could be determined, a private polyclinic health center in Lurigancho - Chosica was implemented, and its implementation as a highly lucrative business activity and the guaranteed offering of the Required quality medical care; Which can be determined based on the estimated spearman correlation coefficient of 0.897, which fully confirms the high significant correlation between the development of the pre-feasibility study elaborated with precise determination on the desired alternative for a subsequent competent implementation of the private polyclinic center in Chosica ; In agreement with the main conclusion that 55.9% of the people surveyed state that when they require health care services, they mainly go to the public sector hospital in the district of Lurigancho - Chosica (to the Hospital "Jose Agurto Tello" - Chosica), but At the same time, it is properly considered by the vast majority of these respondents that the medical services of the referred hospital are frequently saturated and the level of quality of medical care is not satisfactory, so that it can finally be precisely determined that The citizens of the district of Lurigancho - Chosica perceive that they are not receiving the required public health services and that they prefer the installation of a private health center, polyclinic type that offers the highest quality in the offer of medical services and at suitable prices.

**Key words:** Quality of care, Pre-feasibility study, Polyclinic implementation and Satisfaction of the population demand.

# INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación consistió en el desarrollo y abordaje aplicativo sobre el Estudio de Prefactibilidad para una efectiva implementación de un Policlínico que ofrezca servicios médicos de calidad a precios adecuados y con una infraestructura a instalarse estratégicamente en el distrito de Lurigancho – Chosica en función de la experiencia del año 2015, y con proyección de consolidarse dicho proyecto de prefactibilidad dentro de un periodo de tres años es decir al 2018.

El desarrollo de esta investigación se ha basado en la elaboración de un estudio de prefactibilidad competente para el financiamiento, implementación y puesta en funcionamiento operativo de un policlínico en el Distrito mencionado; considerándose el sistema de problemas y objetivos de investigación planteados; por lo que se ha enfatizado en el desarrollo explícito del estudio de prefactibilidad de ejecución de dicho proyecto, en función de la realización de los estudios de mercado, de tipo técnico y de evaluación financiera que se efectuaron al respecto sobre las alternativas más competentes para la declaración de viabilidad del proyecto; llegándose así a seleccionar como principal alternativa competente, aquella en que se pueda consagrar la instalación del Policlínico bajo la categoría de centro médico III -I de atención general, que a su vez contará con un centro adicional para la atención auxiliar de las Emergencias y de internamiento temporal de pacientes; a ponerse en funcionamiento en la Urbanización Santa María entre los Jirones Cusco N° 294 y Tacna N° 542, con la garantía de ofrecerse servicios médicos de atención general y de alta calidad con precios asequibles de entre 10 a 20 soles, que puedan pagar los usuarios - clientes del distrito.

La estructura de desarrollo de la presente tesis de investigación, se ha basado en cuatro capítulos siendo los siguientes descriptivamente:

- En el primer capítulo se abordó en lo referente al Planteamiento del Problema, comprendiendo la formulación del Problema de Estudio, consignándose a la vez los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el tema, para darse así con el desarrollo competente de la descripción de la problemática referente, y subsecuentemente de haberse dado con la definición del problema principal y de los problemas específicos de investigación, así como en cuanto a la formulación de los objetivos de estudio respectivos; dándose asimismo el sustento necesario de la justificación e importancia de desarrollo del proyecto de prefactibilidad planteado.

- En el segundo capítulo se ha desarrollado en lo referente al Marco Teórico de la Investigación, habiéndose tratado en sí los fundamentos teóricos y esenciales sobre las correspondientes variables de estudio, en torno a las bases teóricas sustentables; así como en lo referente al desarrollo de las Bases de datos relacionados con el Tema, de aspectos referentes - análogos a la implementación del proyecto, y en lo que corresponde el marco conceptual correspondiente de estudio.
- En el tercer capítulo se ha desarrollado acerca de la metodología de investigación, detallándose acerca del tipo y diseño de investigación aplicado, de la población y muestra competente que se ha tratado al respecto para la aplicación de las encuestas y de los estudios específicos de prefactibilidad del proyecto, y asimismo explicándose concisamente sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados, y el procedimiento de análisis estadístico que se efectuó para la validación de las hipótesis de estudio.
- En el cuarto capítulo se desarrolló en lo concerniente al análisis y discusión de resultados, acorde a lo obtenido con la aplicación de las encuestas formuladas a la muestra de estudio significativo de ciudadanos de la Urbanización Santa María – Cercado de Chosica de Lurigancho – Chosica, como también de las encuestas aplicadas a Personal Experto con conocimientos esenciales sobre desarrollo de estudios de prefactibilidad de implementación de negocios lucrativos; y procediéndose consecutivamente con el análisis estadístico de correlación de spearman de las variables de estudio y sus indicadores entre sí; lo que permitió finalmente la validación respectiva de las hipótesis de estudio formuladas.

Finalmente se efectuaron las conclusiones y recomendaciones sugeribles de la investigación, en base a los resultados principales que se han obtenido, y que sustentan finalmente la alta viabilidad de implementación del Policlínico en Lurigancho - Chosica.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Problema de Estudio

La necesidad de aprovechar estratégicamente y competentemente la existencia de nichos de mercado, en que se disponga de una alta cantidad poblacional de usuarios ciudadanos con la capacidad adquisitiva económica requerida, y con elevadas necesidades por determinado servicio; representa una de las máximas posibilidades potenciales para la implementación y éxito de una actividad de negocio que pueda resultar altamente rentable en sí; y más aún en atención a los requerimientos de necesidad de servicios básicos como el de salud y atención médica, que frecuentemente es demandado por la población ciudadana, sobretodo por los ciudadanos de las clases medias sociales emergentes y consolidadas, que tratan de adquirir servicios de salud a precios adecuados y solventables; y que a la vez también resulten de alta calidad acorde a los requerimientos de los usuarios demandantes de servicios de salud.

Es fundamental reconocer los grandes aportes significativos que tienen los sectores socio – económicos de creciente pujanza en las zonas poblacionales emergentes, en zonas denominadas anteriormente como lugares de pobreza, y en que bajo consideración despectiva como meros asentamientos humanos y zonas marginales, no podían poseer grandes centros de calidad de servicios básicos; pero hoy en día, desde los últimos doce años por aporte decisivo de las mejoras macroeconómicas del país y de cierta estabilidad en el gasto público del Estado, conjuntamente con el incentivo de mayores inversiones en el sector de construcción y por los alcances positivos que han venido teniendo los servicios públicos descentralizados a nivel local, llegando así a constituirse las denominadas zonas populares de alta densidad poblacional, en actuales centros que albergan y promueven el desarrollo de la clase media emergente y de los pequeños como micro - empresarios que sostienen el desarrollo de las PYMES dentro de la provincia de Lima Metropolitana; y que a la vez con todo ello se haya fomentado y consagrado una rápida y acelerable urbanización de estas zonas alejadas de Lima, implementándose obras cada vez de mayor envergadura en cuanto para el ofrecimiento de servicios públicos de calidad; teniéndose entre ellos hospitales, postas médicas, carreteras, etc; y que también a la vez se ha venido incentivando la inversión privada sobre distritos populares de la provincia de Lima, lo que ha venido propiciando e

supermercados, entidades bancarias, clínicas y hasta policlínicos privados; por lo que resulta de alta viabilidad factible el desarrollo de estudio de prefactibilidad para la implementación de un policlínico o centro privado de salud para el distrito de Lurigancho - Chosica, teniendo en cuenta que en aquel distrito actualmente se cuenta solamente con un Hospital Público, “José Agurto Tello”, que brinda servicios médicos y de emergencia cada vez muy saturados y limitados, que no dan la cobertura de atención requerida a la demanda poblacional existente; como también de tenerse un Centro Médico de Salud y un Policlínico ESSALUD, junto con un total de 7 centros básicos de salud y 10 Postas Médicas, que tienen la misma problemática referida de limitaciones y deficiencias en los servicios de salud que llegan a brindar, así como de tenerse permanentes insuficiencias en cuanto a recursos humanos (falta de personal médico especializado) como a nivel de recursos operativos –logísticos; mientras que aparte de tenerse disponibles a un total de 3 clínicas privadas (San Felipe, Madre Zoraida y Clínica Dentimagen), estas son de mediana infraestructura y que por los altos precios en que llegan a ofrecer sus servicios médicos, tienen una muy limitada cantidad de usuarios ciudadanos que asisten a los consultorios y servicios privados de dichas clínicas.

Para aprovechar las oportunidades potenciales de una zona o lugar que tenga determinadas características geomorfológicas (calidad de suelo) de difícil acceso, y con existencia de ciertos riesgos fortuitos como ocurrencia de desastres naturales; tal como se suele dar en torno a la geografía compleja que tienen distritos como Lurigancho – Chosica; es fundamental tener en cuenta que el desarrollo del estudio de prefactibilidad comprenderá en efectuarse integralmente tanto la ejecución del estudio técnico competente para asegurarse concretamente la zona de ubicación donde se va a construir el centro policlínico en una zona altamente segura y con mínimos riesgos fortuitos; y asimismo se debe llevar a cabo, tanto el estudio de mercado que corresponda para determinarse con exactitud sobre la demanda de los principales sectores o grupos poblacionales que requieran inmediata y preferencialmente los servicios médicos de salud que se puedan ofertar pertinentemente, para satisfacerse plenamente las necesidades de atención médica de los usuarios ciudadanos, y que puedan llegar a acceder frecuentemente a los servicios pagando precios adecuados y ahorrativos respectivamente; y a la vez de realizarse subsecuentemente el estudio financiero para asegurarse la factibilidad viable de carácter económico de la ejecución del proyecto de creación y puesta en funcionamiento operativo del policlínico en Chosica.

La trascendencia que tiene la ejecución del estudio de prefactibilidad para la determinación de la viabilidad económica e implementación de centros, clínicas y hasta policlínicos privados de salud; debe integrar la ejecución competente de los estudios de mercado y los de tipo técnico como financiero; teniendo en consideración por ello, lo sostenido por la autora Injante (2011) de que “mediante el desarrollo de un estudio de prefactibilidad se determina y comprueba fehacientemente la viabilidad de ejecución de un proyecto; debiéndose ejecutar en primer lugar el correspondiente estudio de mercado para efectuarse la respectiva cuantificación de la demanda, y de realizarse por ende la proyección de la oferta que sea pertinente para atenderse satisfactoriamente a la demanda que se haya seleccionado y delimitado pertinentemente. Luego, se realiza en segundo lugar, el estudio técnico respectivo para establecerse o fijarse la mejor ubicación del local o centro donde se instalará la actividad de negocio o empresa de servicio; y que a la vez también comprenderá el desarrollo ejecutable de la distribución interna del espacio y la propia determinación de los requerimientos de materiales y del personal que se necesitará contar para la ejecución de las actividades de servicios que se brindará por parte de la empresa a implementarse. Finalmente, a través de un estudio financiero se comprobará definitivamente la viabilidad económica de ejecución del proyecto” (p. 2).

La falta de implementación de empresas de servicios privados de salud en grandes distritos populares, actualmente es una limitación muy crítica; ya que los estudios de mercado han venido determinando acerca de un potencial sector poblacional en crecimiento y de una clase media social consolidada en sí, en distritos con permanente crecimiento en demografía poblacional como San Juan de Lurigancho, Lurigancho - Chosica, Villa El Salvador, Puente Piedra y entre otros; tratándose de sectores poblacionales que ejercen actividades económicas emergentes, con ingresos económicos suficientes y hasta relativamente asequibles para poder exigir una alta demanda preponderante en la obtención de servicios de calidad, y propiamente en lo correspondiente al acceso a servicios médicos de máxima calidad.

El desarrollo del estudio de prefactibilidad exige en sí, en ejecutarse una metodología específica de desarrollo implementable del proyecto empresarial, en forma secuencialmente ejecutiva desde el estudio de mercado, comprendiendo subsiguientemente la ejecución del estudio técnico hasta la ejecución final del estudio

financiero, cada cual con sus herramientas y procedimientos propios de desarrollo aplicativo; lo que de efectuarse en modo secuencial e integrado entre dichos estudios, deben conllevar hacia el pleno logro esperado de los fines/propósitos de implementación de un proyecto específico; teniéndose así lo sostenido por Peña (2009), “de que en todo proyecto de desarrollo de inversión, el estudio de prefactibilidad debe abarcar previamente los estudios pertinentes de carácter Comercial, Técnica, Administrativa – Legal, Financiera, Económica – social y ambiental; donde primeramente, mediante el estudio y/o evaluación de prefactibilidad comercial, se debe precisar en la determinación del sector/segmento poblacional o a los grupos de demanda poblacional que potencialmente van a requerir los productos y/o servicios que se les va a ofertar” (p. 11).

De esa manera al darse con la determinación de la demanda poblacional a atenderse; se puede dar con el desarrollo propio del estudio técnico correspondiente, que en función del producto o servicio a brindarse, se necesita establecer las condiciones necesarias del mismo para su posterior ejecución, en cuanto de tener una ubicación localizable adecuada, de que pueda tener la distribución de espacio requerida para la sistematización de las áreas funcionales – operativas con la asignación de los recursos humanos y logísticos necesarios que lleguen a corresponder para brindarse servicios de calidad; prosiguiéndose con el desarrollo del estudio prefactible de tipo administrativo – legal, para precisarse sobre los costos administrativos y operativos que se necesitan solventar para poderse establecer una administración efectiva de la actividad de negocio o servicios, y de poderse contar asimismo con la mano de obra requerida y tenerse también un presupuesto concreto de los costos/gastos sobre los recursos materiales que se busquen adquirir, además de tenerse pleno conocimiento específico sobre los trámites administrativos – legales que se deban realizar plenamente para poderse obtener la autorización de funcionamiento de la empresa o centro de servicios.

Luego subsecuentemente se debe efectuar el estudio de prefactibilidad financiero, dentro del cual se realizará en primer orden la descripción y fundamentación económica de las principales alternativas financieras con las cuales se pueda facilitar la ejecución del proyecto, y a posteriori se realizará la evaluación financiera de prefactibilidad para seleccionarse la mejor alternativa económica que sea competente para garantizarse la puesta en ejecución del proyecto y funcionamiento de la empresa, acorde con la inversión a realizarse, de aprovecharse eficazmente de las fuentes principales como potenciales de

financiamiento; y de poderse obtener los resultados esperados de ingresos económicos en el corto plazo posible; y de esta manera finalmente se proceda a ejecutar tanto el estudio económico – social y el ambiental que corresponda, para determinarse el grado de impacto social que tendrá el proyecto de negocio/servicio con plena justificación de los beneficios económicos a obtenerse según los objetivos de proyecto y de producción de beneficios sociales para los usuarios-clientes y para la sociedad en sí; y en cuanto también de poderse generar el impacto ambiental del proyecto en modo positivo y asegurable, de que los servicios a ofrecerse no afecten las condiciones del entorno ambiental y los recursos naturales de la zona donde se pondrá en ejecución el proyecto competente; estando concordado con lo sostenido asimismo, en que dentro de la ejecución del estudio de pre-factibilidad se llegan a aplicar las técnicas de la metodología de ingeniería industrial para el desarrollo e implementación de proyectos de inversión; en que primero, mediante un estudio de mercado o de tipo comercial, se busca realizar la cuantificación requerida de la demanda poblacional de usuarios – clientes, y a la vez de determinarse la oferta estimable que se requiera para atenderse satisfactoriamente a la demanda de usuarios que se haya determinado previamente.

“Se llega a proseguir con el desarrollo del estudio técnico, que contemple el método de ranking de evaluación de factores para la selección del lugar o localización donde se va a instalar el centro de servicios o actividad de negocio, teniendo en cuenta para ello en que la mejor ubicación del lugar a escogerse debe cumplir estrictamente con los criterios de ponderación de ser un lugar sumamente adecuado y accesible para los usuarios - clientes, de que sea seguro y con mínimos riesgos de ocurrencia fortuita, y que el lugar escogido sea propicio para brindarse los servicios que requieran los usuarios; mientras que seguidamente, mediante ejecución aplicativa del algoritmo de Francis se realiza la distribución del espacio que corresponda para el funcionamiento operativo del centro o empresa de servicio. Finalmente se concluye con la realización del estudio financiero y de inversiones que corresponda para que se compruebe y determine decisivamente la viabilidad económica del proyecto a ejecutarse” (Injante, 2011).

De esta manera, se resalta la ejecución esencial y obligatoria de tener que realizarse siempre en primer lugar dentro de todo proyecto de estudio de prefactibilidad, para la implementación de un centro de servicios tipo policlínico; en cuanto de llegar a efectuarse la ejecución requerida del estudio de mercado competente, que aborde

debidamente el tipo de servicio que se deba ofrecer en correlación estrecha con la caracterización de los clientes – usuarios, según sus necesidades y demandas por servicios de atención médica; lo que se debe obtener con el desarrollo del análisis de la oferta y demanda correspondiente, y sobretodo de poder determinarse concretamente la demanda insatisfecha existente, en concordancia con el análisis de precios que se deberán fijar precisamente para poderse captar a una alta cantidad de usuarios demandantes de los servicios, dispuestos a pagar por los servicios médicos a brindárseles. De esta manera, es fundamental tener siempre presente, lo sostenido por Maldonado (2015), “acerca del estudio de mercado como parte preliminar perteneciente a la fase de estudio de identificación de todo proyecto de inversión; consistente en la determinación puntual de la zona que se debe llegar a atender con los servicios a ofrecerse específicamente a la población demandante que se pueda identificar concisamente mediante el correspondiente estudio de investigación de mercado, que permita dar conocimiento relevante sobre las características principales de consumo de los usuarios – clientes y sus demandas preferenciales sobre servicios a adquirir; así como de poderse determinar con suma precisión el nivel existente de demanda insatisfecha, como también de conocerse a profundidad el comportamiento de precios en que se han venido ofreciendo los servicios respectivos por parte de competidores directos” (p. 56)

Considerando que mediante el desarrollo del estudio de mercado se pueda determinar concretamente a la población usuaria demandante de los servicios, y por ende de conocerse a la zona de alta demanda poblacional sobre la cual se deberá implementar el proyecto de servicios; siendo de gran relevancia que el estudio de investigación de mercado y de segmentación/evaluación de los usuarios – clientes; lleguen a aportar resultados efectivos para especificarse la corroboración del objetivo central a cumplirse como de los alcances de desarrollo a conseguirse con el proyecto a implementarse en el corto plazo, teniéndose precisamente el conocimiento requerido sobre la población demandante de servicios, lo que permita sustentar la toma de decisiones que promuevan plenamente las garantías de éxito necesarias en garantizar posteriormente la implementación exitosa del proyecto.

Diversos proyectos de estudio de prefactibilidad para la instalación o creación de centros de negocios y/o de servicios; no llegan a contemplar un exhaustivo estudio de mercado, ya que en diversos casos se suele erróneamente en considerar la posible

Tesis publicada con autorización del autor.  
No olvidarse ya que ten

UNFV

existencia de fuertes demandas poblacionales de servicios y de tenerse meros conocimientos empíricos sobre una alta demanda poblacional existente; pero sin efectuarse estudios profundizados ni exhaustivos de investigación de mercado y de segmentación de clientes; por lo que deriva que proyectos de negocios / servicios al no conocer con precisión la demanda poblacional existente, no lleguen a alcanzar los éxitos esperados en la cobertura de atención de usuarios – clientes, o que no lleguen a obtener los ingresos económicos necesarios por falta de una demanda preferencial de los clientes, propiamente por no haberse determinado a los grupos poblacionales específicos que se deben atender competentemente; y que también se tenga la problemática consecuente de que ciertos negocios de servicios por no determinar debidamente su demanda de clientes, resulten en fracasos inminentes o con ingentes pérdidas económicas.

Al desarrollarse el proyecto de estudio de prefactibilidad para la sustentación técnica, económica y estratégica de la implementación de un Policlínico privado en el distrito de Lurigancho – Chosica, se ha podido revelar exactamente que el comportamiento del entorno de proyecto al analizarse los diversos indicadores de las variables correspondientes y acerca del grado de incertidumbre sobre el nivel de éxito competitivo y preferencial que tendría la instalación de un policlínico privado en el distrito referido; se han podido obtener primordialmente como resultados propicios y determinantes para la sustentación y ejecución posterior del proyecto referido en cuanto de tenerse una alta cantidad de usuarios - pobladores que necesitan de la atención de servicios médicos de alta calidad, acorde a sus necesidades / requerimientos de salud; y que asimismo se ha podido delimitar a un alto sector de la población ciudadana de Chosica, identificada plenamente como aquella que de manera frecuente y permanente van a requerir y acceder a los servicios médicos que un centro privado de salud les pueda brindar de manera competente y satisfactoria; y que ello se ha podido determinar con alta precisión mediante el desarrollo de un estudio exhaustivo de mercado en el distrito referido, habiéndose demostrado a través de las cinco fuerzas de Michael Porter (1979), en cuanto al alto Poder de Negociación de los Usuarios – Clientes para demandar servicios médicos de calidad pero a precios adecuados; así como en lo que corresponde al Poder de Negociación que se ha podido también determinar básica y prácticamente de parte de empresas o cadenas de clínicas de salud privada, en ampliar su oferta de servicios médicos y de poder instalar centros policlínicos principalmente en los distritos de mayor demanda, es a saber, en los distritos de clase media social y de alta cantidad poblacional.

Asimismo, aunado con la inexistencia de una posible fuerte amenaza de nuevos competidores entrantes, teniendo en cuenta que la creación y puesta en funcionamiento de un policlínico privado, al basarse en un sólido y conciso estudio técnico como económico de prefactibilidad que sustente la debida implementación de dicho centro, afrontándose los riesgos de ocurrencia de desastres naturales y de otras posibles emergencias que se puedan dar en torno al lugar donde se va a instalar el policlínico, por lo que sería determinante en ponerse en ejecución aquel centro en una zona céntrica y estratégica, a donde pueda concurrir la mayor cantidad de usuarios/clientes y/o pacientes; con lo cual se podrá así superar a toda entidad competidora en servicios de salud, que exista actualmente; y se pueda descartar cualquier otra amenaza que pretenda ingresar al sector económico del lugar y demanda poblacional determinada, ya que a la vez esta será captada con el ofrecimiento de servicios de atención médica de alta calidad, a buenos precios y de brindarse servicios de salud con los máximos niveles de eficiencia, eficacia y efectividad; lo que disuadirá e inhibirá a otras empresas privadas en no instalar otro centro policlínico sobre el lugar determinado por el proyecto de prefactibilidad; además de tener que afrontar los permanentes riesgos fortuitos que se puedan llegar a dar, y de las pérdidas económicas que se puedan generar en sí, y por la fuerte competitividad que la presente propuesta de policlínico se proyecta en brindar con alto sustento de prefactibilidad.

En lo que respecta a otras fuerzas de estudio aportadas por Porter, se tiene que la Amenaza de productos sustitutos, queda totalmente minimizada, cuando los competidores directos se encuentran muy limitados en mejorar la calidad de sus servicios de atención médica, y que para el caso de las clínicas privadas que operan en Chosica, una reducción drástica de sus precios de consulta y servicios de emergencia, no convendría para el mantenimiento de su actividad de negocio de servicios de salud privada; y que de llegarse a consolidar plenamente la alta competitividad del policlínico a implementarse, por lo tanto se superará totalmente la rivalidad de todos los competidores existentes.

Dicho análisis de Porter efectuado sobre la condición situacional del mercado de los servicios de salud en Lurigancho – Chosica; al ser concordado con el estudio de análisis estratégico de mercado, en el cuál se haya podido identificar las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que existen en el mercado de servicios de salud pública y privada del referido distrito; se tiene por lo tanto en sí que aquello se

ha podido constatar con una alta demanda poblacional existente así como una potencial demanda insatisfecha al respecto, determinadas acorde con los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas investigativas como las encuestas efectuadas a 50 elementos de entre expertos técnicos (Docentes profesionales de Ingeniería y de estudio de mercados de Universidades Nacionales y Particulares de alto reconocimiento), a inversionistas empresarios, como a analistas de proyectos de inversión privada, y a representantes privados de cadenas de clínicas de servicios de salud; quienes en base a sus opiniones de respuestas a los ítems preguntas formuladas respectivamente sobre los indicadores primordiales de los estudios de mercado, técnico y financiero; han sustentado que son ampliamente relacionados todos ellos con la elaboración de la propuesta de prefactibilidad para la implementación de un policlínico competitivo y de alta calidad en Chosica; justificándose asimismo la viabilidad factible de ejecución de dicho proyecto, con lo sostenido afirmativamente por la gran mayoría del total de ciudadanos encuestados (102 personas) del distrito, que han estado de acuerdo en contar con un policlínico privado, dadas las limitaciones y del nivel regular a bajo con que se ofrecen los servicios médicos por el hospital público José Agurto Tello y por las postas médicas, así como de tenerse los precios encarecidos con que las clínicas privadas llegan a ofrecer sus servicios; y hasta asimismo de haberse sugerido por los mismos encuestados ciudadanos en que la Urbanización Santa María como San Fernando Alto – Chosica, sean entre los lugares propicios para la localización del Policlínico a implementarse, por sus condiciones propicias de favorecer un mayor acceso facilitable para los ciudadanos pobladores de los centros poblados, asociaciones y de otras urbanizaciones aledañas o aproximadas a dichas zonas referidas, y por la alta cantidad poblacional que se tiene dentro de la zona poblacional de Cercado de Chosica que es colindante con las zonas de Margen y Huachipa; teniéndose así que en base a la aplicación efectiva de los referidos instrumentos de encuestas, se demostró que existe una alta demanda poblacional de usuarios – ciudadanos para la creación del centro privado policlínico de servicios médicos especializados en Chosica; con el sustento técnico requerido de la localización ubicable determinada; y que asimismo se ha podido aseverar por el estudio económico - financiero respectivo que se ha efectuado sobre la propuesta de creación del referido policlínico, en cuanto de que podrá generar excelentes ingresos/beneficios económicos, lo que se ha podido demostrar a través de la proyección correspondiente del flujo de caja anual, y acorde con la elaboración de los estados financieros pertinentes, que permiten reflejar los

movimientos de efectivo y la utilidad económica que se obtendrá durante el período contable de tres años, con la puesta en funcionamiento del policlínico propuesto.

Mediante el desarrollo del Estudio Técnico respectivo, se ha procedido a aplicar las diferentes herramientas de tipo consultivo – analítico como de tipo tecnológico, que permitieron facilitar plenamente en cuanto de haberse podido determinar la mejor ubicación localizable para la implementación del centro policlínico, ello a través del método ejecutado del ranking de ponderación; como a la vez de haberse efectuado el correspondiente análisis de la distribución de las áreas y recursos acorde al nivel de infraestructura que poseerá el Policlínico en sí, con la asignación de los recursos operativos necesarios (maquinaria, instrumentos, equipos) en función del nivel de operatividad ejecutable de los servicios y para efectos de asegurarse en el ofrecimiento de servicios médicos de alta calidad, y en que se pueda corroborar finalmente los resultados que se obtengan, en correlación con lo que se haya proyectado respectivamente.

De esta manera, se ha podido dar con la plena ejecución de un efectivo y exhaustivo estudio técnico al respecto; considerando que aquel tipo de estudio que se ejecuta dentro del proceso de desarrollo de todo proyecto de estudio de prefactibilidad, trasciende por cuanto como señala Baca (2010), de que todo Estudio Técnico es aquel “que permite la plena determinación del tamaño óptimo de la planta o infraestructura a implementarse en torno a la capacidad de servicio propuesto, contemplando al mismo tiempo la determinación de la localización requerida de la planta, así como la ejecución metodológica de las etapas de ingeniería del proyecto y el pleno desarrollo del análisis organizativo, administrativo y legal que corresponda sobre la organización de la empresa o centro de servicio a implementarse” (p. 84).

De este modo, con el desarrollo del estudio técnico correspondiente, se ha podido delimitar, precisar y exponer justificablemente el tamaño del proyecto acorde a la envergadura del tipo de servicio privado propuesto, así como la localización ubicable donde se va instalar y poner en ejecución la capacidad de servicio, además de precisarse también en cuanto a la determinación de la capacidad de tecnología utilizada, así como el modelo de flujo de proceso a ejecutarse acorde con los requerimientos; y todo ello concordado con el pleno ejercicio de la finalidad exigente de efectuarse la metodología

de ingeniería básica, con la estimación de los costos competentes, y el sustento del equipamiento requerido, a efectos así de conseguirse una máxima y alta competitividad de desempeño y efectividad productiva de la empresa de servicio – Policlínico Privado; mientras que por otra parte se analizó y ha precisado la exigencia del debido cumplimiento de los aspectos administrativos y organizativos para la ejecución y operación del proyecto; integrándose a dicho estudio el marco legal aplicable al respecto.

Como última etapa de desarrollo del estudio de prefactibilidad para la implementación del Policlínico en Lurigancho – Chosica; se tuvo acerca de la determinación de factibilidad viable económicamente en la ejecución del proyecto; lo que ha podido quedar demostrado plenamente con el desarrollo ejecutable de la Evaluación Financiera, teniéndose que el proyecto o estudio prefactible propuesto se ha analizado con respecto a los costos de inversión y costos de operación, estableciéndose con exactitud los ingresos como la utilidad requerida a obtenerse, dándose la fundamentación necesaria de la sostenibilidad financiera que tendrá el proyecto en implementarse, y corroborándose asimismo con el flujo de fondos con financiación y sin financiación, por lo que también se ha podido calcular los indicadores de la Evaluación Financiera, en cuanto al Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

Cabe también sostener, que la ejecución factible de este proyecto de prefactibilidad de implementación del Policlínico en Lurigancho – Chosica, ha estado acorde con la realidad actual de la situación de los servicios de salud que se tienen en dicho distrito; y asimismo en abordar la gran expectativa, de atenderse al constante crecimiento de la población chosicana, y su implicancia directa en torno a la creciente demanda poblacional existente que va en aumento considerable; buscándose dar solución efectiva con la ejecución de este proyecto, a los problemas de falta de calidad de los servicios de salud pública y a la insuficiente cobertura de atención de las clínicas privadas; asimismo como de afrontarse decisivamente el problema latente de las limitaciones de personal médico especializado o de los escasos profesionales especialistas de las diferentes ramas médicas que se tienen en el Hospital Público José Agurto Tello y en las postas médicas, dado que mantiene la problemática de que se genere desatención a la demanda de servicios médicos que se exige por parte de la población chosicana de 25 a 45 años de edad principalmente, y que llega a representar al sector poblacional a

atenderse principalmente, a fin de generarse los esperados beneficios económicos al respecto.

## **1.2. Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales:**

**Los autores Auria Vera, Paola; Nicola López, Jorge y Ramos Hidalgo, Rommie (2009), en su tesis de investigación titulado: “Estudio de Factibilidad para la implementación de un Call Center “Médico en Línea en la ciudad de Guayaquil”. Para la obtención del Título de Economista con mención en Gestión Empresarial con especialización en marketing presentado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral Guayaquil-Ecuador.**

Los autores plantearon como problema principal de su investigación en cuanto a las limitaciones que tienen los ciudadanos ecuatorianos para acceder a servicios de salud de alta calidad, principalmente en cuanto a recibir previamente la información necesaria sobre los medicamentos que desean adquirir y si los centros médicos públicos cuentan con las medicinas requeridas; a efectos de asegurarse compras inmediatas y despachos garantizados en la atención a los usuarios ciudadanos vía online.

**Calvo Artavia, C. y Porras Araya, A. (2012). “Propuesta para la Apertura de una Clínica de Consulta en Medicina General en Aguas Zarcas de San Carlos. Etapa 1”. Tesis presentada ante el Instituto Centroamericano de Administración Pública – ICAP. San José, Costa Rica.**

En esta tesis de investigación, los autores plantearon como objetivo principal en cuanto a desarrollar una propuesta específica para la implementación de una clínica de atención de servicios en medicina privada para la localidad de Aguas Zarcas de San Carlos – Costa Rica; y que basándose en una metodología de estudio descriptivo y de elaboración de una propuesta práctica de implementación de una Clínica Médica de Consulta, enfocándose esencialmente en cuanto a poderse determinar y describir los principales fundamentos que permitan asegurar una futura viabilidad de la implementación del proyecto o propuesta elaborado al respecto para mejorarse la eficacia y eficiencia en los servicios de atención médica a brindarse a la población local del distrito

de Aguas Zarcas de San Carlos – Costa Rica.

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

Finalmente los autores concluyen sobre la importancia relevante que se tiene en cuanto a la necesidad de perfeccionarse el estudio de proyecto y que se pueda viabilizar finalmente la implementación de la clínica de consulta médica en el distrito costarricense de Aguas Zarcas, en función de que la población local requiere de servicios médicos de calidad, y que sean brindados por una clínica privada, ya que desconfían de los servicios ofrecidos por los centros de salud pública, al considerar que los nosocomios de salud del Estado se caracterizan generalmente por sus servicios cada vez más deficitarios.

**Benites Pacheco, Gladys Annabel (2012). “Estudio de factibilidad para la creación de un Centro Médico de servicios especializados en el Cantón de Naranjal”. Proyecto de Grado previo a la Obtención del Título De Ingeniería Comercial, presentado ante la Universidad Estatal de Milagro. Ciudad de Milagro, Ecuador.**

En esta investigación, la autora en base a un estudio investigativo aplicativo, descriptivo y de diseño transversal; así como de basarse en la metodología de análisis cuantitativo, se pudo determinar mediante encuestas aplicadas y un estudio de mercado local, que existe una alta demanda en la población municipal del Cantón de Naranjal de la ciudad de Milagro, que requería prioritariamente de un centro médico de servicios especializados de atención; en que existiendo una fuerte demanda por los servicios médicos que pueda ofrecer el centro médico a implementarse, y de que con ella se pueda generar en sí la obtención de altos ingresos económicos que satisfagan y promuevan una alta proyección del flujo de caja anual que se haya desarrollado al respecto con tendencia en el corto a mediano plazo posible; siendo necesario precisamente para ello en cuanto a darse con la ejecución aplicable de las estrategias comerciales requeridas y aquellas con exigencia innovativa, en que se debe basar el pleno ejercicio de la actividad privada de servicio acorde con los cambios del mercado en torno al sector de salud pública y de la demanda usuaria de la población local; lo que en sí pueda asegurar plenamente el éxito empresarial y el posicionamiento competitivo del centro médico a crearse en el mercado delimitado de estudio.

De esta manera, la autora de la investigación en base a los argumentos expuestos pudo demostrar la proyección factible de éxito que se tendría con la creación del centro de atención médica especializada en el cantón Naranjal, el cual tiene un grado altamente aceptable en su necesidad de ser implementado por parte de la misma población comunal local, y con el cual se logrará destacar ante la competencia y posicionarse en el mercado.

**Santos (2010).** En su tesis “Estudio de factibilidad de un proyecto de inversión: etapas en su estudio”, para optar Grado de Maestría en Políticas de Inversión Pública de la Universidad Compostela de Madrid.

El autor en base al objetivo de poder precisar acerca del impacto que tiene la ejecución del estudio de factibilidad sobre el desarrollo garantizable de los proyectos de inversión a implementarse; llegó a la conclusión de que el estudio de factibilidad, a diferencia del estudio de prefactibilidad, en cierta forma comprende el desarrollo de un procedimiento de aproximaciones de modo sucesivos, donde se llega a determinar definitivamente la forma en que se deba efectuar con la resolución al problema en cuestión; y asimismo de cómo se debería proceder con el diseño ejecutable del proyecto y de la disposición de los recursos necesarios para darse con la implementación final del plan de negocio respectivo.

**Carillo Baudrit, E. (2008).** Estudio de prefactibilidad para el establecimiento de un Laboratorio de servicios privados en Microbiología y Química en el Cantón de la Unión en el año 2008”.Costa Rica,  
Fuente:[http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2008/Baudrit\\_Carrillo\\_Ester\\_PR\\_O\\_08.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2008/Baudrit_Carrillo_Ester_PR_O_08.pdf).

Esta tesis nos permite seguir una metodología para el estudio de la prefactibilidad de un establecimiento de servicios, así como ayuda a responder a la necesidad planteada en la prestación de servicios de salud a la comunidad; basándose en el desarrollo metodológico descriptivo, analítico, exploratorio y técnico de un estudio de prefactibilidad que ha enfatizado primordialmente en cuanto a la realización del estudio de mercado correspondiente, así como en los estudios de tipo técnico y de evaluación financiera sobre las alternativas de proyecto formuladas, seleccionándose la más competente y pertinente al respecto, en base a que el establecimiento del servicio de laboratorio en Microbiología y Química en la comunidad de la Unión – Costa Rica permitirá atender significativamente a una alta demanda poblacional, de acceso a una gran zona comercial estratégica, destacándose el aumento de la población local y por ende de la actividad comercial, y que asimismo el proyecto tendrá un impacto socio - ambiental muy positivo, con una adecuada rentabilidad económica de obtenerse como ingreso bruto

Americanos), con tendencia a incrementarse exponencialmente en los siguientes años económicos, y concluyéndose de esta manera sobre el alto nivel de factibilidad en implementarse el proyecto en sí.

**Moscoso de Rodas, V. (2007). Estudio de prefactibilidad para la implementación de un Centro de Cuidado Infantil Diario-CCID-En el Sector A-10, De Ciudad San Cristóbal, zona 8 de Mixco, Guatemala”**[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2950.pdf).

Esta tesis permite seguir el desarrollo de una metodología para la elaboración competente y prolija del plan de marketing que se requiera desarrollar acorde a las estrategias de mercado, plaza, promoción y entre otros relacionados. Asimismo también nos brindarán los lineamientos para realizarse la evaluación económica - financiera que corresponda.

**Mendoza, R. (2006). Plan de Negocios para una empresa de servicios de salud. Caso: Corporación Bien Salud C.A., Valencia, estado Carabobo. Tesis de grado en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería, Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela de** [http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis\\_DD101rmendoza.pdf](http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD101rmendoza.pdf)

En el país de Venezuela, se tiene que es parte de la política estatal en cuanto a considerarse acerca de que las empresas puedan apoyar en materia de responsabilidad social vinculada al bienestar personal como familiar, y al mismo desarrollo de la calidad de vida del trabajador y su entorno propiamente dicho. Por lo cual las empresas deben contar con una estrategia clara de promoción de la salud y de bienestar integral para los trabajadores. A partir de la prevención de riesgos laborales y la consideración de los derechos fundamentales de los trabajadores es esencial para el logro de calidad en los procesos de producción y servicios, por ende esto influye en la mejora de la competitividad de las empresas venezolanas.

**Álvarez, S., Rodríguez, C. (2006). Plan de Marketing para internacionalizar los servicios de la clínica santa Bárbara, cirugía plástica estética facial y corporal, de la ciudad de Bogotá. Trabajo de grado en el área de Marketing y Negocios Internacionales de la Facultad de ciencias económicas y administrativas, Pontificia**

**Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia de**  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis178.pdf>

Los autores desarrollan en su investigación, un plan de marketing con la finalidad de aprovechar la oportunidad de internacionalizar la Clínica Santa Bárbara en Bogotá, Colombia; siendo esta una compañía ofercedora de servicios turísticos de Salud que brindan los servicios en cirugía plástica, estética facial y corporal.

El desarrollo del referido plan de marketing se ha efectuado con la pretensión de lograr captar en el exterior turistas de la salud, identificando los mercados potenciales de Estados Unidos y España, sin desconocer el potencial mercado en el interior de Colombia con el fin de lograr un buen posicionamiento que le permita en el futuro ampliar su infraestructura y tecnología que le generaran una ventaja competitiva permitiéndole a la clínica diferenciarse de sus competidores.

#### **Antecedentes Nacionales:**

**De La Piedra Maero, Maria Valeria; Chacaltana Garcia, Amelia Marlene; y Cueva Aguirre, Rubén Alonso (2015). “Viabilidad de implementación de un Policlínico Pediátrico en el Distrito de Los Olivos”. Tesis presentada para optar el grado académico de Magister de Administración de Empresas; Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.**

En esta investigación de tipo aplicada con análisis tanto cuantitativo como cualitativo; los autores procedieron a efectuar los estudios de mercado, técnico y financiero correspondiente; para poder implementar viablemente un policlínico privado de servicios pediátricos de atención especializada por consulta ambulatoria a menores de edad de entre 0 a 12 años, pertenecientes a familias progresistas o de la nueva clase media social; tratándose de niños procedentes de familias emprendedores, sean formales e informales; buscan permanentemente el progreso personal o familiar; habiéndose determinado como lugar o localización competente para la instalación y funcionamiento del proyecto denominado como Sana Kids, en cuanto a la zona ubicada precisamente en la Avenida Carlos Izaguirre del distrito de los Olivos, que resulta ser muy estratégica y competente, al ser definida como una de las principales vías concurridas en Lima Norte, y con la cual se podrá permitir el acceso y llegada de usuarios procedentes de ocho distritos, sobre los que se tendrá una influencia directa, tales como Independencia, San

Tesis publicada con autorización del autor.  
Martín de Porres, Los Olivos, Comas, Fuente Piedra, Santa Rosa, Carabayllo y Ancón.  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

En cuanto al estudio financiero aplicable, se ha podido obtener fundamentalmente que la proyección económica del Proyecto efectuado, tendrá una alta rentabilidad evaluada y determinada en un periodo de hasta 10 años; teniéndose que la mayor inversión se destina prioritariamente para el fortalecimiento y maximización del capital de trabajo, tratándose de la implementación de una empresa de servicios médicos – pediátricos donde primará la disposición de contarse con capital humano competente y altamente especializado, es decir con personal médico sumamente profesional y con experiencia acreditada en la atención a niños. Como conclusión del análisis financiero se concluyó que el Proyecto resulta viable ya que el VAN arrojó un resultado positivo y el TIR es del 36% superando al coste promedio ponderado del capital (WACC), creándose así valor para los propios accionistas o impulsores del proyecto.

**Pérez (2012), en su Tesis “La Participación de la Inversión Pública y Privada en el desarrollo del sector de Infraestructura, 2011-2012”, para optar el grado de Maestría en Gestión de Políticas Públicas de la Universidad Nacional Federico Villarreal.**

El autor bajo el objetivo de determinar y explicar sobre la influencia de la participación de la Inversión Pública y Privada en el desarrollo del sector de Infraestructura; llegó a la conclusión principal de que es importante incentivar la inversión pública, y a la vez fomentarse una mayor competencia con la inversión privada, en el sentido de poderse brindar alternativas de solución frente a las demandas insatisfechas de las distintas regiones.

**Mendoza (2008), en su Tesis “La Gestión de Proyectos Inversión en la atención de las demandas y necesidades públicas de las poblaciones en zonas marginales del Perú”. Para optar Grado de Doctorado en Gestión e Inversión Pública de la Universidad Ricardo Palma.**

El autor en base al objetivo de poder determinar los aportes de la Gestión de Proyectos de Inversión, tanto del Sector Público y Privado en los últimos cuatro años; con respecto a la atención de las necesidades de servicios públicos de las poblaciones en zonas alejadas del país, llegó a la conclusión principal de que se podría afirmar una correcta canalización de recursos privados sobre proyectos de inversión, inclusive en aquellos que producen beneficios directos sobre la población, lo que puede constituirse en un aporte

significativo para mejorar la gestión de inversiones que satisfaga plenamente las demandas esenciales de servicios públicos de los ciudadanos.

**Gálvez, D., Asta Huamán, A., Moreano, D., Quispe, GP., Torres, J. (2009). Plan de negocios para una organización de manejo de centros de investigación clínica en Lima Metropolitana. Tesis de maestría en finanzas, Universidad ESAN, Lima, Perú de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2009/matp4320099.pdf>.**

La presente tesis tiene como objetivo en efectuarse una evaluación maximizada y rigurosa acerca del nivel de factibilidad que se deba desarrollar, en torno a un negocio a implementarse, en que pueda brindarse el servicio de manejo administrativo como de gestión de centros de desarrollo de investigaciones clínicas, a brindarse particularmente a los laboratorios farmacéuticos y a entidades privadas de investigación clínica, que actualmente vienen operando en nuestro país.

La investigación se desarrolla a través de un estudio clínico y es ejecutada por equipos de personas que integran centros de investigación clínica. El manejo adecuado de los centros de investigación clínica permitirá que el estudio se lleve a cabo de manera efectiva, segura y en el tiempo esperado por los laboratorios, siendo este último factor clave para aprovechar la vigencia de la patente.

### **Antecedentes Referenciales**

El área de los servicios de salud es un sector muy importante de ser considerado, dada la trascendencia que tiene la salud personal-individual y familiar como una de las necesidades básicas de las personas razón suficiente por lo que siempre existirá una demanda potencial por atenderse y más sobretodo si persiste una continua demanda insatisfecha.

Desde el año 2008 se ha venido teniendo un crecimiento progresivo del sector empresarial privado de salud en el Perú, y más aún considerándose con una mayor preferencia por parte de la misma población peruana en requerir cada vez más servicios médicos especializados de clínicas y policlínicos privados; ante los problemas constantes de deficiencias y limitaciones en los servicios brindados por los establecimientos de salud

usuarios del servicio consideraban que los servicios médicos especializados brindados por clínicas y centros privados de salud eran muy buenos; mientras que el 61% consideró que los servicios públicos de calidad eran muy irregulares y un 25.4% sostuvo que eran muy malos o de pésima calidad” (p. 9).

En los últimos años se observa la constitución de empresas que ofrecen servicios médicos en un mismo lugar, cada vez más a precios accesibles para los usuarios - ciudadanos de la clase media - social y popular, teniéndose así los casos de consultorios privados de salud que se han diversificado o expandido sobre toda la ciudad de Lima Metropolitana; además de tenerse también sobre la expansión competitiva de grandes empresas privadas de salud en determinados distritos populares de la ciudad capital, resaltándose los casos de cadenas de clínicas como la San Felipe, Grupo San Pablo, y por una abundante presencia de clínicas particulares de empresarios emprendedores o de promotores - gestores que invierten en la ampliación de micro - clínicas privadas para atender a la alta demanda poblacional existente en grandes distritos y urbanizaciones populares en crecimiento, que perteneciendo mayormente al sector poblacional progresista conformado por ciudadanos y familias de la nueva clase media social, que se dedican en actividades económicas emergentes, que poseen microempresas/PYMES, así como estar dedicados a actividades informales, llegan a poseer el capital suficiente para requerir servicios médicos cada vez más solicitados, y que por ende ya no asisten frecuentemente a los establecimientos de salud pública.

Entre las limitaciones de consideración que se llegan a tener; por lo cual las clínicas privadas y los principales grupos empresariales – privados aún no llegan a consolidar su posicionamiento estratégico y competitivo-económico sobre los grandes distritos populares; considerándose críticamente de que no existen lugares o zonas que puedan significar una mayor rentabilidad económica para el sector privado; ello a pesar de que la ciudad de Lima dispone de la mayor infraestructura en salud del país, pero esta no resulta lo suficientemente requerida para cubrir la creciente demanda existente por los servicios de atención privada; además de tenerse diversas y extensas zonas poblacionales de clase progresista o emergente en lugares de distritos populares, y hasta de zonas urbano – marginales, que requieren servicios de salud de mayor calidad, y que cuentan con los recursos económicos necesarios para solventar el pago y acceder a tales servicios.

### **Antecedente de Contexto:**

En el Distrito de Lurigancho - Chosica existe actualmente una alta demanda de salud por parte de la ingente población que reside en asentamientos humanos y/o en zonas urbanos-marginales, sobre todo de aquellos ciudadanos pobladores que subsisten con bajas condiciones de vida y con limitados ingresos económicos, que requieren del servicio público de atención y asistencia médica de salud del Estado Peruano, y hasta de ser posible de poder contar con un servicio privado de clínica o policlínico, siendo necesaria así por lo tanto, la implementación de un Policlínico Privado al respecto, a fin de poderse canalizar y brindar servicios de calidad a la mayor cantidad de los ciudadanos usuarios, y sobre todo de que dicho centro policlínico sea instalado de manera aproximada a los principales asentamientos humanos del distrito referido, teniendo en cuenta la situación actual de los Asentamientos Humanos de Nicolás de Piérola, San Antonio de Pedregal, Mariscal Castilla, La Libertad y entre otros de Chosica, donde dadas las apremiantes necesidades de salud en la población local de dichas zonas, los ciudadanos y grupos humanos vulnerables puedan tener acceso directo e inmediato a los servicios médicos que se puedan ofrecer; además de considerarse las zonas locales mayormente propensas o en donde existe una constante epidemiología de enfermedades permanentes que afectan a los pobladores del distrito; dada la incidencia frecuente de enfermedades respiratorias, de la tuberculosis, y hasta de enfermedades contagiosas por insectos infecciosos (caso de enfermedades derivadas del virus de Zika y otros).

“Cabe referir sobre las carencias y limitaciones en los servicios de atención médica brindados por los puestos públicos de salud que funcionan en torno a las jurisdicciones de los asentamientos humanos chosicanos mencionados, esencialmente en cuanto a los casos del Puesto de Salud (PS) Mariscal Castilla y el Centro de Salud (CS) Moyopampa; que no cubren la atención requerida al total de la población en dichos asentamientos, y los servicios médicos brindados son muy limitados en sí y hasta deficitarios en diversas especialidades médicas que son de mayor demanda en los AA.HH. de Chosica, tales como en Gineco-obstetricia, Pediatría, tratamiento de enfermedades crónicas y Odontología” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, 2016, p. 15).

Aunque también por otra parte, cabe señalar, que “se tiene una creciente tendencia de la nueva clase media social (clase C poblacional) en el distrito de Lurigancho-Chosica con suficientes ingresos económicos, de entre un promedio de S/.820.00 a S/.1150.00, que representa al 41% de la población económicamente activa (PEA) de Chosica; trascendiendo sobretodo en la población ciudadana que reside en las localidades urbanizadas de la Cooperativa de Vivienda Pablo Patrón, Villa Don Bosco y Villa Chosicana; cuyas ocupaciones laborales son mayormente comerciantes de productos/insumos básicos, micro-empresarios de confecciones, obreros de talleres industriales y hasta de tenerse un 11.7% de la PEA dedicado a actividades profesionales especializadas como de servicio inmobiliario, financiero, de enseñanza privada y hasta en actividades profesionales técnicas y científicas” (Gave Zárate, 2014, p. 35); y que estos ciudadanos también tienen entre una de sus necesidades básicas de constante demanda en cuanto a recibir adecuados y óptimos servicios de salud médica; por lo que resulta así de mayor factibilidad la implementación de un policlínico privado de salud al respecto en alguna de las principales y grandes urbanizaciones de Chosica, a efectos de poderse consolidar en ofrecer una mayor cobertura de atención médica a los ciudadanos locales, y asimismo de asegurarse plenamente la factibilidad de implementación del centro policlínico con los ingresos rentables esperados a obtenerse, y de sustentarse plenamente a futuro su ampliación y aplicación como propuesta a posteriori en otras urbanizaciones del distrito de Lurigancho-Chosica, considerando los recursos económicos (ingresos) que poseen los ciudadanos trabajadores y de la clase media en dicho distrito, y las experiencias positivas de poderse extender y arraigar más los servicios médicos de calidad a otros grandes sectores poblacionales - populares de Lima Este.

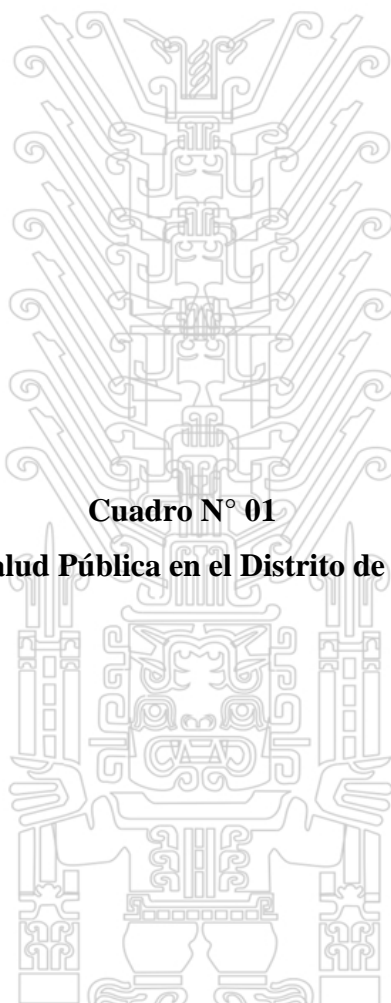
Por su parte como señala el Gerente Central de Clínicas Limatambo, Malpartida (2014), “El sector de clínicas privadas creció en ventas 4.5% en el 2009, 4.8% en el 2010 y 6.2% en el 2011 y 2012, respectivamente. Siendo que el referido consorcio médico - privado se expandió a nivel de toda Lima Metropolitana en un 44% en el 2012, 34% en el 2013 y que asimismo se proyectó un crecimiento del 25% al 2018; resaltándose a la vez de que, por lo general, los chequeos médicos se dan con mayor frecuencia porque se está afiliado a una compañía de seguros; y que haciéndose mención a los casos de los Distritos de San Juan de Lurigancho y de Chosica, la atención de bolsillo o consultas médicas directas representan entre el 60% y 70% de las atenciones, mientras que en San Juan de Lurigancho el 70% proviene de la atención a través de las aseguradoras; pero que aún así entre

San Juan de Lurigancho y Chosica, donde llevan siete años operando las clínicas privadas del consorcio Limatambo, han podido obtener importantes ingresos económicos de entre S/.200,000 a S/.1.3 millones mensuales en dicho tiempo”.

Acorde a lo señalado anteriormente, se tiene así que es altamente factible la implementación de un policlínico privado en el Distrito Lurigancho – Chosica; en consideración de que se tiene un sector poblacional residente en zonas urbanizadas que cuentan con los suficientes ingresos económicos para poder exigir y acceder a servicios médicos de calidad; y que por lo tanto el centro policlínico privado será de gran aporte para maximizar la cobertura de atención médica requerida a la población chosicana.

En cuanto a la situación actual del servicio de salud en el distrito de Lurigancho – Chosica, se tiene que cuenta hasta el momento con un Hospital de Salud de la Red Pública del Ministerio de Salud (MINSA) de Lima Este para Chosica, en referencia al Hospital José Agurto Tello; además del Centro Médico de Salud de Chosica, un Policlínico de ESSALUD Chosica, otros 7 centros básicos de salud, 10 Puestos de Salud, y asimismo considerándose la existencia de un total de 3 clínicas privadas; los que resultan insuficientes para que lleguen a dar la cobertura requerida a la población de Lurigancho Chosica que constantemente se está incrementando y asimismo ante los problemas de epidemiología que son más críticos en el distrito referido, dada la existencia de diversos asentamientos humanos en zonas turgurizadas y sin las condiciones requeridas de servicios públicos básicos, y por ende de la exposición de los pobladores a variadas enfermedades infecto – contagiosas; siendo así necesario que para atenderse a los miles de pacientes que diariamente tienen que desplazarse desde urbanizaciones y AA.HH. alejados, hacia los centros y postas de salud existentes en zonas urbanas principales de Chosica; frente a lo cual es necesario y justificable la implementación de un Policlínico Privado de Salud en la zona ubicable dentro la Urbanización Santa María, entre los Jirones Cusco N° 294 y Tacna N° 542, que aparte de haber tenido dicha urbanización un incremento poblacional considerable en los últimos cinco años, también se destaca por tener una concentración importante del sector de la nueva clase media social de Chosica, con ingresos económicos promedio de entre S/. 950 a S/.1250 soles mensuales, suficientes para poder acceder y pagar por servicios médicos de alta calidad a ofrecérseles.

El actual nivel de los servicios de atención médica que se brindan, y en cuanto a la calidad de la salud pública como privada brindada en el Distrito de Lurigancho Chosica, se basa en cuanto que los servicios de salud pública a nivel distrital que son ofrecidas por el MINSA a través de la Red de Servicios de Salud del distrito de Lurigancho Chosica, y que pertenece a la jurisdicción de la Dirección de Salud IV Lima Este; “se trata de una Red de Servicios de Salud que está conformada por dos Micro redes(Chosica I y II) compuestas por nueve centros de salud y once puestos de salud, haciendo un total de 20 establecimientos” (Ríos Ríos, 2016), según se detalla, en el siguiente cuadro:



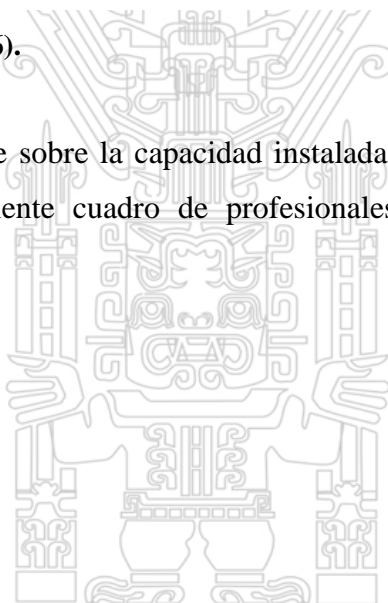
**Cuadro N° 01**

**Total de Centros de Salud Pública en el Distrito de Lurigancho Chosica**

MICRORED	ESTABLECIMIENTO
<b>Total CHOSICA I</b>	1. C.S. MOYOPAMPA
	2. C.S. CHOSICA
	3. C.S. NICOLAS DE PIEROLA
	4. C.S. SAN ANTONIO DE PEDREGAL
	5. P.S. CHACRASANA
	6. P.S. YANACOTO
	7. P.S. MARISCAL CASTILLA
	8. P.S. SEÑOR DE LOS MILAGROS
	9. P.S. VILLA DEL SOL
	10. P.S. PABLO PATRON
	11. C.S. CENTRO DE REHABILITACION CHOSICA
	12. P.S. CENTRO VETERINARIO Y ZONOSIS
<b>Total CHOSICA II</b>	13. C.S. JICAMARCA
	14. C.S. SANTA MARIA DE HUACHIPA
	15. C.S. VIRGEN DEL ROSARIO CARAPONGO
	16. C.S. VILLA LETICIA DE CAJAMARQUILLA
	17. P.S. ALTO PERU
	18. P.S. NIEVERIA DEL PARAISO
	19. P.S. CASA HUERTA LA CAMPIÑA
	20. P.S. VILLA MERCEDES

Fuente: Ríos Ríos (2016).

Asimismo se tiene que sobre la capacidad instalada, el MINSA en Lurigancho Chosica cuenta con el siguiente cuadro de profesionales en comparación a Lima Metropolitana:



## Cuadro N° 02

### Número de Profesionales en torno al Servicio de Salud Pública ofrecido en el Distrito de Lurigancho Chosica

DISTRITO	TOTAL	MEDICOS	ENFERMERAS	ODONTOLOGOS	OBSTETRIZ	PSICOLOGO	NUTRICIONISTA	QUIMICO FARMAC	OTROS PROF SALUD
LIMA METROPOLITANA	42,888	6,936	5,873	663	1,782	409	243	291	1,759
CHOSICA	751	101	83	17	53	6	5	5	24

Fuente: Ríos Ríos (2016).

En cuanto al perfil epidemiológico del distrito, se tiene que son 10 las principales causas de enfermedades (morbilidad) reportados por el MINSA, teniéndose mayormente la epidemiología de infecciones agudas de las vías respiratorias superiores, y las enfermedades infecciosas intestinales.

En referencia a la mortalidad la data registrada en el 2016 para el distrito muestra que el cáncer es el primer causal de muerte, seguido por enfermedades respiratorias y la gripa y neumonía. En el siguiente cuadro, se tienen el total de las defunciones registradas por sexo durante el año 2016.

### Cuadro N° 03

Mortalidad General por Sexo, en el Distrito Lurigancho Chosica durante el año  
2016

Grupo de Causa Básica de Defunciones	SEXO		N° Casos
	M	F	
1. Tumores [neoplasias] malignos	56	69	125
2. Otras enfermedades respiratorias que afectan principalmente el intersticio	28	24	52
3. Influenza [gripe] y neumonía	20	17	37
4. Enfermedades isquémicas del corazón	11	16	27
5. Enfermedades cerebrovasculares	11	10	21
6. Diabetes mellitus	8	11	19
7. Enfermedades del hígado	10	6	16
8. Enfermedades hipertensivas	7	4	11
9. Otras enfermedades del sistema urinario	5	6	11
10. Eventos de intención no determinada	8	3	11
11. Demás causas	69	67	136
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>233</b>	<b>466</b>

Fuente: Ríos Ríos (2016).

A nivel de un análisis por grupos de edad, la información de la DISA IV manifiesta que la principal causa en todas las edades es la tumoración maligna, salvo en el grupo de jóvenes en donde el primer causal de muerte es el VIH (SIDA).

### 1.3. Problemas

#### 1.3.1. Descripción del Problema

##### Diagnóstico de la Realidad Problemática:

Es una constante realidad problemática que a nivel de los distritos o zonas populares de las grandes ciudades urbanas, no se llegue a contar con los servicios de salud en la calidad y especialización requerida, pese a las políticas de inversión y de apoyo que los Estados llegan a realizar en el sector de salud pública; pero a causa de limitados presupuestos asignados, y de una mala administración de los fondos presupuestarios destinados a los Gobiernos o Entidades Locales, que en vez de priorizar en mejorar y extender los servicios de salud hacia los grupos poblacionales más necesitados, y de alguna manera poder rentabilizar los ingresos a obtenerse de los servicios de atención

médica a brindarse de manera diversificada a los sectores poblacionales en creciente situación económica; más bien se ha venido dando la problemática permanente de deficitarios e insuficientes servicios de salud, al no invertirse en la implementación de centros médicos o policlínicos especializados, y que no se haya mejorado la infraestructura de los actuales nosocomios públicos de salud; siendo un diagnóstico problemático que se puede corroborar en los países latinoamericanos y en el Perú en relación con las deficiencias existentes en la salud ofrecida a la población de grandes comunidades o distritos populares y de zonas de bajo nivel socio – económico.

A nivel de Latinoamérica, se tiene que todos los países en desarrollo, casos como Perú, Colombia, Chile y hasta México, presentan una problemática común en la inefectividad de desarrollo de los proyectos de inversión pública, y que se tiene como segunda causa del problema en cuanto a “la falta de proyectos preparados y evaluados que provoca la ineficiencia e ineficacia en la ejecución posterior de los proyectos de inversión” (ILPES, 2004, p. 5); teniéndose en cuenta que dicha carencia de proyectos se debe mayormente a que no se encuentran definidos ni preparados en la etapa de prefactibilidad, y que se constituirán en la masa de estudios inservibles o que no serán aprobados, considerándose que muchos estudios de prefactibilidad pueden llegar a tener una cierta viabilidad en determinado momento pero que su falta de seguimiento, actualización y aprobación finalmente derivará en un proyecto inviable.

Es por ello que frente a dicha problemática de deficientes servicios públicos de salud; se ha venido desarrollando la creación de servicios médicos privados de salud en base al financiamiento e implementación de grandes líneas de clínicas privadas, por parte de grandes e importantes laboratorios médicos especializados y de consorcios privados de salud que han diversificado y posicionado rentablemente sus servicios de salud en varios segmentos socio – económicos de crecimiento poblacional en diversos países latinoamericanos y de Sudamérica principalmente; habiendo desarrollado para ello proyectos de inversión con exigentes y profesionales estudios de prefactibilidad como de factibilidad en sí; resultando así por ende muy propicio, en poderse dar con la elaboración de estudios de prefactibilidad que asegure la rentabilidad y el impacto positivo requerido de poder implementarse centros o policlínicos de servicios de salud en las zonas de alta concentración poblacional y con creciente desarrollo en prosperidad económica; por lo que resulta así factible en desarrollarse por iniciativa propia estudios de prefactibilidad

que promuevan y garanticen debidamente el éxito y la alta rentabilidad de grandes centros de servicios de salud a implementarse, y que asimismo para ello se cuente con el apoyo del financiamiento del sector privado, que permita hacer realidad la implementación de negocios exitosos y con la finalidad de beneficiarse a la sociedad, en base a la instalación y funcionamiento de policlínicos que ofrezcan servicios de salud de alta calidad y de manera oportuna en atención efectiva a los requerimientos y necesidades de salud que se exijan por grandes conglomerados poblacionales y de extensa capacidad socio-demográfica.

En el Perú, se tiene una amplia experiencia permanente y en la actualidad, de que en grandes zonas de alta densidad poblacional y por el crecimiento permanente de la población nacional; los servicios públicos de salud brindados por hospitales, centros y postas médicas del Ministerio de Salud, resulten totalmente insuficientes para atenderse con alta calidad y dar la cobertura requerida en los servicios médicos al total ingente de personas/pacientes que requieran servicios de atención médica; y que por ende los servicios de salud pública del MINSA ya estén colapsando progresivamente en la calidad y ofrecimiento de los servicios médicos ofrecidos, tal como sostiene Ramírez Santillán (2012), “de que si bien los centros públicos de salud en el Distrito de Chosica aún se encuentran operativos, pero no brindan la suficiente cobertura de atención a la alta demanda de la población usuaria actual y los servicios médicos brindados son cada vez más deficientes; detectándose que en el Hospital Agurto Tello y en los otros Centros Públicos de Atención Médica de Chosica, ya no se cumplen con los estándares de infraestructura, equipamiento y mantenimiento, que permitan una adecuada atención; y que por lo tanto se requiere la redimensión, mejoramiento y reubicación de los nosocomios públicos en Chosica” (p. 10).

En el Distrito de Lurigancho – Chosica, la situación de diagnóstico sobre el funcionamiento operativo y la calidad de servicios de salud de los nosocomios y centros de salud existentes, es cada vez más crítica, considerando lo sostenido por Sandoval Lara (2016) con respecto al estado situacional y de servicios del Hospital Agurto Tello, de que “los servicios hospitalarios en dicho nosocomio son cada vez deficitarios y limitados en cuanto a la calidad de atención, resultando insuficientes para brindarse la cobertura necesaria a la gran cantidad de los usuarios pacientes ciudadanos de las zonas marginales aproximadas y de los usuarios procedentes de las zonas residenciales que asisten al

hospital, además de los problemas de deterioro permanente de la infraestructura hospitalaria y del insuficiente número del personal médico deservicio que debe cumplir labores multifuncionales, generándose retrasos en la atención de pacientes, y de que se haya limitado el número de consultas externas, ocasionándose una creciente demanda poblacional insatisfecha al respecto” (p. 175).

De la misma manera, en los otros centros de salud pública de Chosica, tanto de centros de salud y postas médicas de atención, también se presentan los mismos problemas de insuficiencias y limitaciones en la infraestructura y calidad de servicios, similares a los presentados en el Hospital Agurto Tello.

La situación de los servicios públicos de salud en Chosica se torna mucho más preocupante, ya que ante los hechos recientes de desastres naturales ocurridos por inundaciones y huaycos, a causa del desborde en el Río Rímac; la propagación de enfermedades infecciosas como contagiosas en los pobladores damnificados se está incrementando cada vez más; y que frente a ello, el hospital Agurto Tello y los centros de salud pública, no están en la capacidad exigida para atender una demanda poblacional exponencialmente acrecentable y que desbordará los servicios médicos que se vienen brindando hasta el momento.

En cuanto a la situación de la inversión privada en salud sobre grandes distritos populares de la ciudad de Lima Metropolitana, si bien se tiene una creciente y progresiva expansión en la implementación de clínicas privadas en distritos de alta cantidad poblacional y en crecimiento socio- económico, como en el distrito de San Juan de Lurigancho y en distritos de Lima Norte; pero que aún resulta muy limitado el número de clínicas privadas en distritos como el de Lurigancho – Chosica, donde solamente se cuenta con tres clínicas (San Felipe, Policlínico Madre Zoraida y Good Hoop), pero que brindan algunos servicios especializados de salud y a altos costos que no son frecuentemente pagables por los ciudadanos usuarios; por lo que aún hasta el momento no se llega a dar la cobertura de atención suficiente a la ingente población usuaria de Chosica, resultando limitados tanto los servicios públicos y privados de salud que se llegan a ofrecer como oferta de salud en dicho distrito.

Si bien se tiene un alto conocimiento público por parte de las mismas autoridades estatales y del sector público de salud, sobre las necesidades y factibilidades de poderse implementar centros de atención médica mediante Policlínicos de Salud en los grandes distritos populares de la ciudad de Lima, y con especial énfasis en el gran distrito de San Juan de Lurigancho – Chosica; pero los problemas de mala administración presupuestaria de los fondos asignados al sector de salud pública, así como de los presupuestos de salud por parte de las mismas Municipalidades Distritales, la baja asignación del presupuesto público destinado al respecto por parte del Estado para el mejoramiento de la infraestructura pública de servicio de salud, y asimismo del insuficiente presupuesto que se tiene para la creación de centros médicos de salud pública en grandes distritos y zonas poblacionales extensas, y con frecuentes necesidades de atención médica; se constituye en una problemática muy crítica que impide el ofrecimiento de servicios de calidad en salud para los grandes sectores poblacionales; y que ante ello, viene implicando que se opte por la alternativa de desarrollarse propuestas o estudios de prefactibilidad con inversión privada que puedan hacer factible y viable la implementación de policlínicos que deen la cobertura suficiente de atención de salud a la demanda poblacional existente. La situación de salud en el distrito de Lurigancho - Chosica es de nivel regular a bajo, por cuanto que si bien se cuenta con centros de salud pública y clínicas privadas, pero estas llegan a ser insuficientes para cubrir al total poblacional de Chosica, y los servicios médicos referidos son cada vez más limitados ante las crecientes necesidades de salud de una población que constantemente se está incrementando y que en su gran mayoría subsiste bajo condiciones insalubres en las zonas donde residen, y que están expuestos al contagio de enfermedades infecciosas, por lo cual se puede dar con el aumento del número de personas afectadas por enfermedades respiratorias, infecto-contagiosas y entre otras; resultando que el personal médico que se dispone en el Hospital Público de Chosica, de los Centros y Postas Públicas de Salud como de las Clínicas Privadas, no pueden brindar una total atención requerida a la población distrital, que en su gran mayoría asimismo no prioriza en asegurar su calidad de salud y de vida.

También se tiene una posición política de los gobiernos locales de solamente implementar centros básicos de atención médica móvil y algunos centros de posta médica con limitados servicios, los que en sí no llegan a garantizar una real atención en la cobertura total a la población de los grandes distritos que requieren diversos servicios médicos y de alta calidad.

Como último problema a tener en cuenta, se tiene acerca de que si bien hay una cierta prioridad política del Estado en fomentar e incentivar la ejecución de los proyectos de inversión pública, y de que se viene asignando determinado presupuesto requerido para la construcción de grandes obras públicas, pero aún se tiene que la ejecución de proyectos es insuficiente para atender a la alta demanda de la población peruana en zonas populares de grandes distritos como el de San Juan de Lurigancho y Chosica, en donde se requieren urgentemente de servicios médicos de salud, de gran cobertura de atención poblacional y de máxima calidad en los servicios médicos a brindarse, teniéndose una diversidad de causas problemáticas al respecto, tales como los retrasos en la gestión burocrática del Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SNIP) para desembolsar los fondos públicos que se deben destinar a los gobiernos locales para la construcción de infraestructura para policlínicos u otros centros de salud pública, además de la falta de inversión y de desarrollo de proyectos de inversión por parte de los gobiernos locales que no disponen del personal especializado requerido; y asimismo por causas técnicas se tienen los problemas de falta de gestión óptima en la elaboración y diseño de los proyectos en su etapa de prefactibilidad y factibilidad, además de no tenerse el suficiente número en staff de ingenieros experimentados en los entes públicos ministeriales encargados de la formulación y ejecución de los proyectos de inversión.

A falta de una mayor inversión privada decisiva y determinante para la implementación de Policlínicos privados con servicios de salud de alta calidad, y de carecerse de estudios de prefactibilidad que permitan la implementación exitosa de centros privados de salud, en base a una determinación precisa y esencial del segmento de la demanda insatisfecha en distritos como Lurigancho – Chosica sobre la población no atendida satisfactoriamente en salud; se tendrán los siguientes problemas pronosticados:

- a. De que al no promoverse la iniciativa de efectuarse estudios de prefactibilidad que promuevan y garanticen la implementación exitosa de policlínicos privados en Chosica, se acrecentará la problemática de pacientes usuarios que no serán atendidos por servicios públicos de salud colapsados, más aún considerando las implicancias que vienen teniendo los últimos desastres naturales de huaycos e inundaciones ocurridos en Chosica durante el mes de marzo del presente año, y de la elevada cantidad de personas afectadas y expuestas a enfermedades contagiosas

- b. De que al no aprovecharse de manera práctica y eficaz por parte de los consorcios privados de salud en captar y atender a la ingente demanda insatisfecha en Chosica, por servicios de salud que no reciben oportunamente ni en la calidad requerida; no habiéndose determinado el segmento de la demanda poblacional insatisfecha al respecto, a causa de las limitaciones en los alcances definidos y desarrollados en los estudios de prefactibilidad de clínicas privadas que se han implementado en el distrito referido; dado que solamente se han creado con fines de brindarse algunos servicios médicos y a altos costos, por lo que no han venido ofreciendo la cobertura de atención esperada; se tendrá finalmente que una alta cantidad de personas en Chosica, sobretodo aquellas afectadas por los últimos desastres naturales y expuestas a diversos vectores de enfermedades, se presentarán problemas de salud pública cada vez más crítica hasta de poderse generar preocupantemente pandemias negativas de enfermedades que puedan derivar consecuentemente en declararse en emergencia crítica de salud al distrito de Chosica.
- c. Otro aspecto deficitario que se tiene en sí, es en cuanto a la falta de una educación más prioritaria de salud en los pobladores de Chosica, de que puedan efectuarse chequeos médicos más periódicos y permanentes; dado que por falta de acceso a servicios médicos más especializados y diversificados en dicho distrito; estas personas y sobretodo los grupos vulnerables como menores de edad, mujeres gestantes, personas con antecedentes de enfermedades crónicas y adultos mayores; no vienen conservando adecuadamente su salud, ni dándole la prioridad requerida, y que se pueda tener a mediano o largo plazo, mayores problemas de salud pública en Chosica y que por ende también generen consecuentemente implicancias sociales muy negativas.

Frente a la problemática descrita e identificada respectivamente, se deben tener en cuenta las acciones y/o alternativas requeridas, que se han planteado a continuación para afrontarse el problema señalado, y procederse así debidamente con la selección de las acciones competentes para brindarse mejores servicios médicos de salud a los habitantes de Lurigancho-Chosica; mediante la implementación de dicho centro privado con todas las ventajas competitivas necesarias, de ofrecerse servicios médicos de alta calidad, a precios adecuados y con promociones de afiliación incentivantes; por lo que es esencial

considerar las siguientes alternativas de solución a tenerse en cuenta para la implementación efectiva del centro privado de salud señalado:

- a. Si bien aún se sigue manteniendo el problema socio – económico de “que un grueso del sector poblacional de Lurigancho - Chosica se encuentra entre altos niveles de pobreza relativa (37%) como de pobreza extrema (18%)” (RSLEM, 2015); se debe afrontar dicha limitación social con la implementación de un policlínico privado de salud que ofrezcan diversos servicios médicos especializados de atención primaria/consulta ambulatoria, adaptándose con precios adecuados que puedan pagar los ciudadanos de escasos recursos económicos; y asimismo de poderse adicionar con la instalación de un centro de atención exclusiva para emergencias con el número requerido de camas suficientes para el internamiento temporal de pacientes; con lo que así se pueda captar al sector poblacional progresista que exista en Chosica, y que podrán pagar precios más solventables que se puedan exigir acorde a la calidad de los servicios de salud y de atención que se brindarán; siendo esencial en considerarse que una mayor población cada vez más informada y que exija acceso a mejores servicios básicos y especializados de salud, vienen incentivando a las principales grandes clínicas de Lima, para que estén desarrollando proyectos ambiciosos de modernización y de ampliación extensiva de sus instalaciones con apertura de nuevas sedes sobre lugares propicios de alta demanda poblacional con desarrollo económico emergente y de ofrecerse la atención requerida a la población más necesitada, con adecuación de los servicios a brindarse acorde con las necesidades y condiciones socio-económicas de las personas y familias en situación de pobreza; y de esa manera poder cumplirse satisfactoriamente con el objetivo de poder llegarse a cubrir a una elevada demanda insatisfecha; por lo que resulta altamente viable y se debería aprovechar en ponerse en ejecución el proyecto de implementación del policlínico privado en Chosica, ya que existe una demanda poblacional que requiere de servicios de salud de máxima calidad, así como de poderse captar a una alta cantidad de usuarios clientes tanto de personas como familias de bajos recursos económicos, y sobretodo al sector poblacional creciente de la nueva clase media social chosicana; lo que permita así en generarse una alta rentabilidad económica con los servicios a brindarse y a precios convenientes según las capacidades económicas de los usuarios.

- b. Es importante considerar en la formulación de una alternativa competente, en cuanto de poderse concentrar, integrar y aprovechar acerca de la trascendencia que viene teniendo actualmente el sector de salud privada en torno a su capacidad proyectable de poder invertir, extenderse y lograr así consolidar en ofrecer servicios médicos especializados de calidad sobre sectores poblacionales con diversas matices sociales, y donde se tenga una creciente población conformante de la clase media social emergente; resultando así propicio en poderse analizar y revisar proyectos de expansión de tengan grandes clínicas privadas en su afán de implementar más clínicas y policlínicos de salud en distritos como Chosica o aproximados a aquel; para así poderse efectuar tales proyectos con el correspondiente estudio de benchmarking que permita identificar aspectos aportativos y primordiales de otros proyectos análogos, que finalmente se puedan adaptar a la propuesta de creación e instalación de un gran policlínico privado con centro auxiliar de emergencias en Chosica; a efectos así de plasmarse y establecerse una máxima sustentación de viabilidad, tanto financiera-económica, social y de capacidad de ponerse en ejecución exitosa el proyecto; además de poderse aprovechar por otra parte la limitada preferencia que vienen teniendo los usuarios ciudadanos en atenderse en establecimientos de salud pública, como asimismo de que la capacidad estatal de los servicios médicos de salud pública se han visto frecuentemente desbordados, siendo muy escasos para atenderse a las necesidades de una población cada vez más creciente, y frente a la proliferación de enfermedades no contagiosas como el cáncer, la diabetes y entre otras.
- c. Como tercera alternativa a tener en cuenta, es acerca de la importancia estratégica y fundamental que viene teniéndose acerca del sistema privado de salud, en cuanto que se viene constituyendo como un excelente aliado propicio para solucionar la problemática de escasez de servicios públicos de salud en los grandes sectores poblacionales – populares existentes en Lima Metropolitana y en Chosica; promoviéndose así por parte de las clínicas y empresas privadas que vienen proyectando una creciente presencia de sus negocios lucrativos sobre zonas populares de elevada densidad poblacional, contribuyendo plenamente con el aliviamiento de la carga existente de una población usuaria insatisfecha; a efectos así de asignarse una mayor dotación de recursos y servicios de salud de calidad para la población de segmento económico emergente y para aquellos usuarios ciudadanos de bajos

recursos económicos, ante la insuficiencia de los servicios de cobertura pública - estatal.

Se tiene así acerca de lo propicio que resulta de poderse acceder y obtener el apoyo económico – financiero necesario de fuentes de financiamiento privado; esencialmente del sector empresarial o financiero privado, e inclusive de hasta poder contarse con los aportes de una cadena o grupo empresarial de clínicas privadas, que pueda participar y contribuir en la implementación exitosa del proyecto de policlínico de salud para el distrito de Lurigancho – Chosica.

- a. Se debe considerar primordialmente de que para el éxito de implementación del Policlínico Privado en Lurigancho - Chosica, aparte de determinarse una alta demanda poblacional a satisfacerse, según lo diagnosticado y aportado por el estudio de mercado realizado, y de haberse seleccionado a la Urbanización Santa María como el lugar de ubicación más competente para la instalación de dicho centro de salud pública; pero ante todo es muy fundamental en priorizarse la realización de una gestión efectiva de los medios o fuentes de financiamiento (entre propios, y de fuentes externas – financiamiento bancario, de sector privado, etc.), seleccionándose aquellos que permitan aportar o apoyar contundentemente con la asignación de los montos de inversión significativos que aseguren la implementación factible del policlínico.

La alternativa planteada, es de aporte decisivo frente a la situación crítica de la falta de una mayor inversión pública por parte de las autoridades estatales competentes y del Sector de Salud Pública para la implementación de nuevos policlínicos que brinden una mayor calidad en servicios médicos, y de tenerse una limitada prioridad por parte de las Instituciones de Salud Pública en poder incrementar la asignación presupuestaria correspondiente que hubiera permitido una mejora progresiva de la capacidad y calidad de los servicios médicos públicos de los hospitales y de sus otros centros públicos de salud, ni que tampoco se haya podido gestionar la coordinación requerida con el sector privado para obtenerse un mayor financiamiento que hubiera podido sostener plenamente en la mejora necesaria de los servicios de salud de Chosica, lo que no se ha venido dando

en los últimos siete años; por lo que resulta fundamental recurrirse directamente a las

fuentes de financiamiento privado para tenerse la inversión necesaria que conlleve hacia la implementación definitiva y exitosa del policlínico.

Se denota asimismo la problemática constante que se tiene a nivel del sector de salud pública de Estado Peruano, en no realizar estudios de mercado más exhaustivos, y de no haber podido aprovechar las condiciones y oportunidades viables existentes en cuanto a la implementación de más hospitales y policlínicos en los distritos populares de creciente desarrollo emergente y con alta densidad poblacional; no teniéndose en cuenta la importancia de la clase media social existente al respecto; y que asimismo se critica la posición limitada y negativa que tiene el sector empresarial privado de no invertir y proyectar en la construcción de centros policlínicos privados en los grandes distritos de la ciudad de Lima Metropolitana, y sin haber tomado en cuenta también de la existencia de una creciente demanda de ciudadanos/pobladores con los suficientes ingresos económicos propicios para adquirir servicios médicos privados de alta calidad; dándose razones injustificables por representantes del empresariado del sector privado, como de no encontrar supuestamente en los distritos populares, las condiciones geográficas necesarias y seguras para la implementación y puesta en funcionamiento de centros policlínicos, y sobretodo de que no obtengan los beneficios económicos esperados con el ofrecimiento de servicios médicos altamente especializados, y que por criterio renuente de las grandes clínicas privadas de salud, se deben ofertar tales servicios pero a precios altos, sin considerar los elementos necesarios de promoción y afiliación de potenciales clientes que prefieran por los servicios que puedan brindar dichas entidades de salud privada, y de las elevadas necesidades de los servicios de salud que se tienen en grandes distritos como Chosica que necesitan urgentemente de un policlínico de mayor envergadura y que pueda ofrecer servicios de alta calidad en atención médica.

- b. Es fundamental considerarse en el estudio técnico de desarrollo prefactible de implementación del policlínico en Chosica, un análisis técnico, profundizado y riguroso sobre las condiciones geográficas que posean las zonas o lugares, de entre las que se busca determinar la localización requerida para la instalación de dicho centro; a fin de que pueda llegar a disponer y acreditar plenamente de la condición de alta condición de seguridad con mínimos riesgos fortuitos, o con una máxima mitigación de riesgos frente a desastres naturales como deslizamientos de rocas, inundaciones y huaycos; con la consideración predeterminante de que tales desastres no lleguen a afectar la infraestructura del policlínico a instalarse, y por ende de llegar

a evitarse cualquier efecto o consecuencia negativa de sucesos fortuitos como los ocurridos en torno a los huaycos e inundaciones que afectaron Chosica durante los meses de enero y febrero del presente año.

- c. La alta rentabilidad existente en el sector de atención médica para grandes zonas poblaciones populares donde la cobertura de atención médica de los centros públicos de salud resulta insuficiente y no llegan a brindar servicios de calidad; se constituye así en una potencial demanda poblacional insatisfecha, que debe ser captada y beneficiada con servicios médicos de alta calidad a ofrecerse por un centro policlínico privado debidamente implementado, en función de que se obtendrá justificatoriamente una alta rentabilidad por los servicios médicos a brindarse, y más aún que en base a un estudio efectivo de mercado y con la ejecución de un plan de marketing eficaz, se pueda implementar el policlínico en una zona residencial donde los habitantes locales posean los recursos económicos necesarios para pagar y acceder a servicios de atención médica de calidad; lo que pueda en sí justificarse debidamente la implementación del policlínico con la inversión financiera necesaria y poderse justificar la solvencia de rentabilidad y los beneficios económicos a obtenerse con los mayores ingresos esperados a derivarse de la plena operatividad y funcionamiento del centro policlínico, que priorice en la atención a la población local inmediata y complementariamente también se extienda sus servicios a otros grupos poblacionales de diferentes segmentos económicos y de zonas alejadas, facilitándose así tanto la competitividad económica y de servicio del centro de salud referido como asimismo de tenerse el pleno reconocimiento por alta responsabilidad social asumida en sí.
- d. Se deben hacer campañas más masivas y difundibles de educación preventiva de salud para incentivar a las personas o ciudadanos del distrito de Lurigancho Chosica, en priorizar efectuarse chequeos médicos de manera particular, y de manera permanente, a fin de que puedan evitar en contraer enfermedades crónicas; y asimismo de informarse pormenorizadamente a los pobladores del distrito, sobre las ventajas y capacidades de servicios de atención médica que se les brindará mediante el centro policlínico privado a implementarse; y a fin así de ir predisponiéndose a los ciudadanos chosicanos en poder acudir al policlínico de servicios médicos y recibir la atención médica requerida; enfatizándose asimismo en incentivarse a los ciudadanos, de acceder fácilmente a los servicios médicos que se les vaya a ofrecer, y

asimismo de que puedan pagar precios adecuados por tales servicios; lo que asegure que la oferta a darse por el policlínico atienda y satisfaga competentemente a una alta demanda potencial de ciudadanos del distrito analizado.

Lamentablemente, como sostiene Malpartida (2014) “no hay una cultura de prevención que permita detectar a tiempo enfermedades que se pueden curar. Además curar a una persona con una enfermedad avanzada puede significar un mayor gasto y estar vulnerable a un mayor riesgo”. Dada la falta de una mejor educación de salud preventiva en los ciudadanos chosicanos y de que no se efectúan chequeos médicos periódicos; a todo ello también se redunda como otro gran problema de la salud poblacional, en cuanto a la automedicación, que puede esconder alguna grave afección en personas afectadas por enfermedades crónicas. Asimismo, la suma de todos estos casos restan horas de producción, por causa de personas que se encuentren en mal estado de salud, y que no pueden desempeñarse competitivamente, y por ende se afecta subsecuentemente a la economía nacional; debiéndose tener en cuenta que en otros países extranjeros como aquellos del primer mundo trabajan en la salud preventiva más allá de mejorar el estándar de la calidad de vida.

Asimismo por otra parte; es fundamental implementarse un Banco de Estudios de Pre-Factibilidad y de Factibilidad, a fin de asegurarse que los perfiles se conserven y puedan ser reutilizados como actualizados para dar con la ejecución de proyectos en determinado momento a futuro. De esta manera, se trata de afrontar la situación cuando determinados Proyectos de Inversión presenten problemas de caducidad por transcurso del tiempo en que debió efectuarse, y que frente a ello es necesario contarse con una alta calidad de estudios de prefactibilidad que resulten necesarios para darse con una ejecución óptima de la obra.

El diseño y ejecución de los proyectos de inversión requiere de la aplicación de una metodología secuencial rigurosamente desarrollada, a efectos de que se pueda garantizar desde la etapa de estudio de prefactibilidad del proyecto y garantizarse por ende una alta calidad para la implementación posterior de los Proyectos de Inversión en base a estudios de prefactibilidad debidamente elaborados y con el sustento de estudio de mercado y de otros estudios desde el enfoque y apoyo del sector privado para el financiamiento correspondiente, a efectos de asegurarse que los requerimientos y

presupuestos sean los más sustentables competentemente y se pueda hacer viable la ejecución de los proyectos en su posterior etapa de implementación; diferenciándose así las ventajas propicias y factibles que se tienen en base al desarrollo de los estudios de prefactibilidad para la implementación de un Policlínico privado para el Distrito de Chosica, frente a las limitaciones y obstáculos que se presentan a nivel de las entidades públicas de Gestión y Ejecución de Proyectos de Inversión Pública (PIP's) en los Ministerios del Estado Peruano, basados en el seguimiento y desarrollo de la metodología de formulación e implementación de proyectos que el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) ha establecido, y pese a que muchos órganos estatales tienen la función de diseñar y ejecutar proyectos de inversión, aún presentan una serie de deficiencias al respecto, como la falta de disponibilidad de personal especializado en Ingeniería y Diseño de PIP que no aplican estrictamente la metodología SNIP omitiendo pasos fundamentales en la elaboración del perfil, como en los estudios de prefactibilidad y de factibilidad, y por ende no se garantiza la calidad del proyecto a ser evaluado subsiguientemente, mientras que por otra parte también se tiene el problema de las limitaciones en los recursos presupuestarios asignados.

Se constata así un problema detectado en un estudio realizado por el Ministerio de Economía y Finanzas sobre los riesgos en la formulación y ejecución de los PIP, donde “si no se ha realizado debidamente un exhaustivo estudio del perfil de prefactibilidad entonces se tendrán serios cuestionamientos y problemas en la calidad de los proyectos, que de ser aprobados de manera negligente y poco diligencial, conllevará a la ejecución de proyectos deficientes que implicará un mal gasto del presupuesto que se asigne” (MEF, 2013, p. 13). Esta problemática también es esencial de considerar para el desarrollo de los estudios de prefactibilidad en la implementación de proyectos de negocio o de actividad económica privada; más aún teniendo en cuenta que en los estudios de prefactibilidad que se realicen por consorcios privados, para la creación y funcionamiento de centros de negocio o de servicios privados en segmentos de alta demanda poblacional insatisfecha como se viene dando en torno al caso de clínicas privadas implementadas en distritos populares de Lima Metropolitana, que han venido resultando limitadas cuando se tiene un número ínfimo de clínicas en grandes distritos como en el caso de Chosica, y que los servicios médicos ofrecidos no dan la cobertura de atención requerida; debiéndose a que en los estudios de prefactibilidad sobre la implementación de dichas clínicas, solamente se han delimitado para un cierto sector

socio- económico que pudiera adquirir ciertos servicios de salud a ofrecerse y pagar precios progresivamente altos por el ofrecimiento de dichos servicios.

### **1.3.2. Formulación del problema**

#### **1.3.2.1. Problema principal**

¿En qué medida la elaboración de un estudio de prefactibilidad contribuirá a la implementación de un policlínico en el distrito de Lurigancho Chosica, 2015?

#### **1.3.2.2. Problemas secundarios**

- ¿De qué forma el análisis de la demanda y el Mix marketing permitirá determinar los niveles de aceptación de los Servicios del Policlínico?
- ¿En qué medida un estudio técnico permitirá la operatividad del policlínico?
- ¿En qué forma la elaboración de una evaluación financiera permitirá determinar la rentabilidad del policlínico en el distrito de Lurigancho Chosica, 2015?

### **1.4. Objetivos:**

#### **1.4.1. Objetivo General:**

Realizar un estudio de prefactibilidad con el fin de implementar un policlínico en el Distrito de Lurigancho-Chosica.

#### **1.4.2. Objetivos específicos:**

- Analizar la Demanda y el Mix marketing para determinar la aceptación de los Servicios del Policlínico.
- Elaborar un estudio técnico que permita la operatividad del policlínico
- Elaborar una evaluación financiera que permita establecer la rentabilidad de la empresa.

### **1.5. Justificación e Importancia**

#### **1.5.1. Justificación Teórica**

En cuanto que se ha profundizado plenamente sobre los conceptos principales relacionados con las dos variables de investigación, tanto sobre Gestión y Desarrollo del Estudio de Prefactibilidad (V.I.) y en lo que respecta a la ejecución e implementación de una propuesta de creación de Policlínico para el Distrito de Lurigancho - Chosica; habiéndose priorizado en cuanto a un pleno conocimiento tanto teórico y práctico sobre

los conceptos principales, ideas y fundamentos de estudio de mercado como de proyecto de inversión, respectivamente acerca de las dimensiones e indicadores que miden la variable independiente “Estudio de Prefactibilidad”, sobre sus nociones principales y de las fases en su desarrollo; esencialmente así de haberse profundizado en los fundamentos teóricos - principales acerca de la metodología de desarrollo de prefactibilidad para la implementación de la propuesta tratada, y de la fundamentación conceptual sobre los estudios de mercado, técnico y financiero, y sus elementos correspondientes; lo que ha servido finalmente en modo utilitario para haberse realizado un estudio completo de prefactibilidad garantizado y prolijo para una implementación segura y exitosa de la propuesta de policlínico privado de salud en Chosica.

### **1.5.2. Justificación Práctica**

La presente investigación se ha centrado en modo práctico en cuanto a haberse podido concretar factiblemente la elaboración del estudio de prefactibilidad competente, con las suficiente fundamentación técnica como financiera de viabilidad para una posterior implementación exitosa de una propuesta de Policlínico de nivel III-1 de capacidad de servicios médicos especializados a brindarse en el distrito de Lurigancho Chosica, acorde con lo normado en base a las exigencias características dadas por la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA/DGSP/V.03 del 13 de Julio del 2011; habiéndose determinado a plenitud la implementación definitiva y segura de un policlínico privado de salud, lo suficientemente viable y rentable para llegarse a satisfacer a la alta demanda poblacional insatisfecha de Chosica, que no ha venido recibiendo los servicios de atención médica con la calidad exigida, debiéndose al bajo nivel de los servicios médicos ofrecidos por los establecimientos de salud pública, con limitados recursos operativos y tecnológicos, principalmente en cuanto a las limitaciones permanentes que se tienen de personal profesional – médico, con poca especialización en sí.

Considerando asimismo la problemática existente de las limitaciones y deficiencias en los servicios públicos de salud en el distrito de Chosica; a causa de la insuficiencia de recursos operativos - logísticos, así como de la escasez de personal médico especializado, a razón de la excesiva rotación de personal que periódicamente se da entre los centros locales de salud pública que frecuentemente se da en el sistema de salud pública del mencionado distrito; lo que ha venido implicando así que el

Estado Peruano representando por el Ministerio de Salud (MINSA), y este a su vez por la Dirección de Red de Salud Lima Este Metropolitana, no vienen ofreciendo los servicios de salud requeridos a la ingente población chosicana que demanda servicios médicos de alta calidad, además de tenerse los permanentes efectos negativos que se generan de las demoras o retrasos en la atención por parte del hospital José Agurto Tello, del Policlínico ESSALUD y de las Postas Médicas, generándose incomodidades por los extensos tiempos de espera que diversas personas deban afrontar para ser atendidas, y que en el peor de los casos se lleguen a recibir malos servicios médicos o negligentes.

Frente a la problemática descrita, se ha podido justificar prácticamente con el desarrollo de la presente propuesta o estudio de prefactibilidad en cuanto hacia una necesaria y viable implementación de un Policlínico Privado en Chosica, que podrá ofrecer servicios médicos altamente calificados, contándose con los recursos tecnológicos y logísticos suficientes para maximizarse en la atención de cobertura total a los usuarios pacientes; y por sobretodo de poder disponerse de la cantidad requerida de Personal especializado, con lo que se pueda atender satisfactoriamente a una alta demanda poblacional de usuarios chosicanos que traten de acceder y llegar al Policlínico, considerándose asimismo la aportable sustentabilidad estratégica y competente de la ubicación en donde se deba implementar el policlínico privado, propiciándose un mayor acceso y concurrencia de las personas usuarias y familias al centro policlínico, para que reciban una atención médica de calidad; teniéndose en cuenta también que en el Distrito de Lurigancho-Chosica se cuenta tan solo con un Hospital de Nivel III, y con un policlínico de Essalud como también de tenerse postas médicas que no llegan a brindar la cobertura médica exigida; razón por la cual es muy contundente la justificación práctica de llegar a implementarse competentemente un policlínico privado de salud que pueda ofrecer calidad en los servicios de salud y a precios adecuados pagables.

De esta forma se ha podido desarrollar una propuesta práctica de poder implementarse debidamente una organización privada de salud, en base a un centro policlínico, acorde con las características específicas y técnicas de servicios a brindarse según lo exigido bajo la categoría de establecimiento de salud tipo III-1, autorizándose propiamente por el Ministerio de Salud y permitida por la normativa nacional de salud pertinentemente; más concretamente para brindarse servicios médicos de alta especialización y calidad en sectores poblacionales de alta demanda por servicios de salud

de calidad, precisamente donde se encuentra el 70% a 80% de la potencial población a atenderse, considerando el caso de Chosica, que cuenta con una ingente cantidad poblacional asignable que se deba atender por el centro policlínico a instalarse, y que se podrá cubrir decisivamente en cuanto con el ofrecimiento de servicios médicos de atención primaria y/o de consulta ambulatoria, y adicionalmente de hasta llegar a brindarse auxiliariamente un servicio de atención de emergencias, como servicio complementario respectivamente.

### **1.5.3. Justificación Económica**

Desde el enfoque económico, se ha podido justificar viablemente la factibilidad implementable de la propuesta del policlínico de salud; en función como una actividad y oportunidad de negocio para ser llevado a cabo competente y sustentablemente en el distrito de Chosica, habiéndose determinado concisamente para la obtención de los fondos de inversión o del capital necesario para la instalación del policlínico, en cuanto a fondos derivables de las principales fuentes de financiamiento privado, en modo de préstamos que se puedan dar tanto por la Macro - Entidad Financiera Credicorp y por la Corporación Médica San Pablo, que tienen entre sí una amplia experiencia en financiamiento de proyectos de implementación de clínicas privadas en sectores de distritos populares con progresivo crecimiento económico y poblacional.

### **1.5.4. Justificación Metodológica**

Se tiene en cuanto que se ha desarrollado una completa, rigurosa y efectiva propuesta de estudio de prefactibilidad, que integra tanto la metodología de desarrollo en materia de elaboración y determinación de factibilidad de un proyecto de inversión, combinado con la ejecución del procedimiento metodológico de investigación científica, al haberse efectuado a la vez tanto los estudios competentes de análisis cualitativo y cuantitativo, que han permitido precisamente en sostener y reforzar ampliamente el desarrollo elaborable del proyecto de prefactibilidad, sustentándose con alta viabilidad técnica, económica/financiera y social, la alta probabilidad de éxito de poderse implementar la idea de negocio basada en la instalación de un policlínico privado de salud en Lurigancho – Chosica; con lo cual se ha podido justificar plenamente como sugerencia final de convertir dicha probabilidad de éxito en una gran oportunidad de negocio real,

Policlínico en el corto plazo posible de entre dos a tres años, considerando que los competidores directos tienen diversas limitaciones económicas y de recursos, y no existen amenazas de competidores sustitutos en Chosica.

### **1.5.5. Justificación Social**

Desde el enfoque social, esta investigación sustenta la viabilidad requerida de que se pueda llegar a implementar la propuesta de pre-factibilidad elaborada; para brindar servicios de salud de alta calidad; y por sobretodo de que pueda brindar la cobertura total necesaria de atención y favorecimiento directo a una amplia demanda poblacional de personas – usuarios que viven en Lurigancho Chosica, esencialmente de los centros poblados y asociaciones poblacionales de la Urbanización Santa María y de otras urbanizaciones aproximadas a la zona Cercado de Chosica, incluyendo asimismo el acceso facilitable para los usuarios – pobladores procedentes de otros lugares poblacionales del distrito, como de las zonas procedentes de los asentamientos y centros poblados de los márgenes izquierdo y derecho al Cercado de Chosica, y hasta para aquellos ciudadanos procedentes de Huachipa.

### **1.5.6. Importancia**

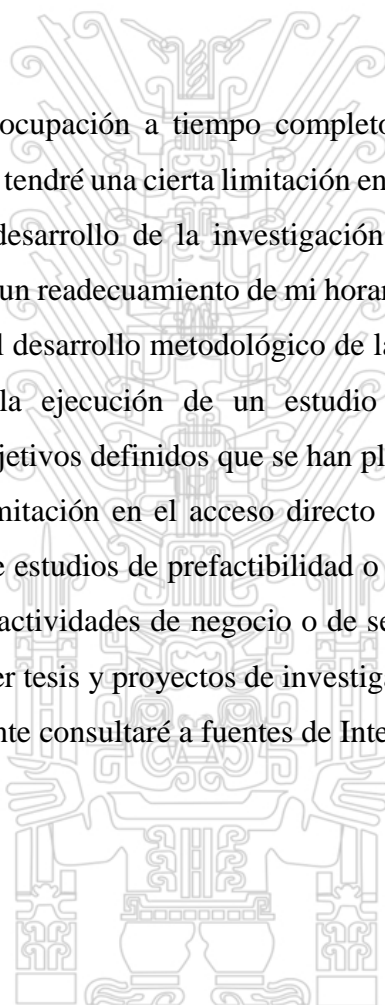
La investigación trasciende en importancia técnica y de ejecución práctica para efectos de factibilizarse la implementación de un policlínico privado de salud en el Distrito de Chosica, en base al desarrollo de un estudio de prefactibilidad que asegure y garantice plenamente la implementación de la idea de negocio en un proyecto altamente rentable; y que se va a desarrollar acorde con los requerimientos técnicos y económicos – financieros previamente predeterminados; enfatizándose en un desarrollo metodológico del procedimiento de elaboración del estudio, que integre de manera efectiva y rigurosamente profundizada el desarrollo de los estudios de mercado, estudio técnico, y de evaluación económica – financiera; para asegurarse a posteriori la plena implementación de un negocio o el ejercicio de una actividad de servicio privado exitoso y muy rentable; contemplándose integralmente tanto el desarrollo aplicativo de la metodología de formulación y elaboración del estudio de prefactibilidad con los estudios de diseño y aplicación del plan de marketing para una determinación precisa del segmento de demanda insatisfecha a cubrirse potencialmente con el proyecto a implementarse; y asimismo con el desarrollo del estudio de evaluación financiera-económica pertinente que haga factible el proyecto de creación y puesta en funcionamiento del policlínico de salud

en el Distrito de Chosica, y que ello trascienda como aporte para la implementación de otras clínicas o policlínicos privados de salud en el distrito referido, a fin de darse la cobertura de atención suficiente a la población existente y que requieran servicios de salud de alta calidad.

### **Limitaciones de Investigación:**

En cuanto a las limitaciones de investigación se tienen principalmente a las de carácter de tiempo y de información bibliográfica, considerándose lo siguiente al respecto:

- En cuanto que dada mi ocupación a tiempo completo, en el desempeño de mis actividades profesionales, tendré una cierta limitación en la programación del horario correspondiente para el desarrollo de la investigación; ante lo cual efectuaré los esfuerzos necesarios para un readecuamiento de mi horario profesional con el tiempo requerido para asegurar el desarrollo metodológico de la investigación; a efectos de garantizarse finalmente la ejecución de un estudio investigativo aportativo y significativo según los objetivos definidos que se han planteado al respecto.
- Si bien se tiene cierta limitación en el acceso directo a información bibliográfica verídica y fidedigna sobre estudios de prefactibilidad o de proyectos de factibilidad en la implementación de actividades de negocio o de servicios privados lucrativos; priorizaré en poder obtener tesis y proyectos de investigación desde la misma fuente primaria; y alternativamente consultaré a fuentes de Internet.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. TEORIAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA**

Para la autora Thompson (2009) sostiene que “el Estudio de Prefactibilidad comprende el análisis Técnico – Económico de las alternativas de inversión que dan solución al problema planteado. Los objetivos de la prefactibilidad se cumplirán a través de la Preparación y Evaluación de Proyectos que permitan reducir los márgenes de incertidumbre a través de la estimación de los indicadores de rentabilidad socioeconómica y privada que apoyan la toma de decisiones de inversión. La fuente de información debe provenir de fuente secundaria”.

Se tiene así que al finalizarse con el desarrollo del estudio de prefactibilidad se espera, ante todo en mejorarse el grado de información requerida que coadyuve pertinentemente hacia una toma de decisiones más ponderadas competentemente, que permitan pasar con mayores sustentos viables a la ejecución del estudio de factibilidad que corresponda; propiciándose en sí en procederse finalmente con el diseño definitivo para darse la plena ejecución exigida del proyecto, o por ende de asegurarse anticipadamente el abandono del proyecto de manera temporal o definitiva al no tener este, los resultados económicos de viabilidad esperados que se deban generar; y asimismo desde el mismo enfoque de desarrollo del respectivo estudio económico de prefactibilidad, en que se pueda corroborar plenamente que el proyecto no llegará a tener las ventajas competitivas ni las alternativas comparativas necesarias que ameriten su ejecución.

#### **2.2. BASES TEÓRICAS**

##### **2.2.1. Estudio de Prefactibilidad**

###### **2.2.1.1. Principales Definiciones**

Es esencial considerar que si se trata de la elaboración y posterior implementación de un proyecto o propuesta de negocio, se debe tener en cuenta el procedimiento de elaboración de los estudios de prefactibilidad y factibilidad sobre los proyectos de inversión pública y que análogamente se puede también ejecutar para la aplicación de

lucrativos, a fin de asegurarse la viabilidad de ejecución e implementación del proyecto o propuesta a desarrollarse.

Básica y específicamente al tratarse sobre el Estudio de Prefactibilidad en relación con el desarrollo de una propuesta o plan de negocio de carácter y servicio privado; se puede considerar como definición precisa de dicho estudio, en cuanto que viene a consistir esencialmente “en el desarrollo de sostenibilidad técnica de un Plan de Negocio con oportunidades de mercado bien definidas, implicando en sí, la formulación de las alternativas de inversión en financiamiento como de desarrollo técnico de la propuesta, para poderse seleccionar la alternativa más competente que permita hacer viable la implementación del proyecto plan de negocio, y se cumplan con los objetivos de alta rentabilidad y de beneficios esperados que se hayan proyectado al respecto, y asimismo a la vez de generarse el mayor nivel de competitividad del negocio a implementarse, y de que pueda conseguir el mayor reconocimiento social en el lugar donde se va a poner en ejecución, y de satisfacer plenamente los requerimientos y necesidades de la población usuaria” (Ortega Orbegoso y Peña Vela, 2010, p. 12).

#### **2.2.1.2. Fases de desarrollo del Estudio de Prefactibilidad**

Tal como sostiene el autor Miranda (2010), “al ser el Estudio de Prefactibilidad, una etapa también esencial y secuencial en la metodología procedimental de elaboración de todo proyecto de inversión, en dicha etapa referida se procede con la depuración de los aspectos primordiales y vitales con que se deberá viabilizar el proyecto; en base a la ejecución de sub-estudios a efectuarse pertinentemente, que permitan desarrollar un análisis riguroso sobre todas las alternativas posibles que puedan sustentar la plena ejecución de un proyecto, a fin de seleccionarse una sola alternativa competente que será abordada debidamente en la etapa posterior de factibilidad, como aquella alternativa de alta viabilidad económica/financiera que permita dar con la posterior implementación requerida del proyecto; correlacionándose a la vez con un mayor nivel de detalle prefactible sobre los aspectos de consumo, técnicos, financieros, institucionales, administrativos y ambientales elaborados en la fase anterior (para cada alternativa o variante), y acudiendo si es preciso a información primaria para algunas variables consideradas como relevantes, con el fin de contrastar las hipótesis alternativas inicialmente planteadas” (p. 35).

Las fases de desarrollo en un estudio de prefactibilidad, se deben basar en los siguientes tipos de estudios a realizarse:

**a. Estudio Económico de Mercado:**

En este estudio se debe efectuar un análisis de estudio y determinación sobre las condiciones requeridas de la demanda y oferta de mercado, que sustenten la necesidad de implementación de un proyecto de negocio; considerándose en sí, los aspectos generales y esenciales del entorno socio – económico del mercado, en que se busca implementar la actividad de negocio que corresponda y se proyecte instalar viablemente, considerándose asimismo en efectuarse el análisis pertinente de mercado, que implique el desarrollo del análisis de mercado que especifique las características principales del comportamiento de los consumidores que puedan constituirse en la demanda poblacional a atenderse, y asimismo en cuanto a la caracterización de desarrollo técnico - operativo del tipo de producto o servicio que se deba implementar, así como de la demanda a satisfacerse, además de la oferta de servicio a brindarse, acorde con las alternativas u opciones de comercialización que se deban ejecutar, con los precios adecuados y las promociones necesarias para tenerse un enfoque seguro y competente con las alternativas justificables que sustenten finalmente la implementación exitosa de una actividad de negocio que resulte exitosa en un segmento de mercado específico donde se pueda poner en ejecución.

**b. Estudio Técnico:**

Mediante el cual se debe desarrollar la evaluación y determinación técnica respectiva de la forma en que se organizarán y se prestarán los servicios de una actividad de negocio o centro de servicios a implementarse; procediéndose debidamente con la definición de las alternativas de tamaño y de ubicación localizable que deberá tener la empresa o negocio a instalarse; considerándose todas las restricciones exigibles a efectos de que no puedan afectar o incidir directamente en torno sobre el desarrollo exigible del negocio; seleccionándose asimismo para ello el modelo técnico adecuado con que se deberá poner en funcionamiento operativo los diversos servicios a brindarse a los usuarios clientes; diseñándose al respecto el modelo organizacional requerido para las etapas de instalación y ejecución de las operaciones de la actividad de negocio que corresponda implementar.

### **c. Estudio Financiero:**

Se trata del estudio de evaluación y determinación económica-financiera de las inversiones, costos y utilidades económicas que se proyecten obtener con la ejecución y puesta en operación del negocio lucrativo que corresponda implementar, y que se pueda asegurar en torno a conseguirse una alta rentabilidad del negocio que se pueda ejecutar en sí; y que finalmente se tenga en cuenta la plena aplicación de los criterios de rentabilidad financiera, económica, social y ambiental; para poderse seleccionar la alternativa financiera de carácter prefactible más competente según el caso de negocio que se deba implementar respectivamente con las fuentes de financiamiento que sean factibles.

“Dado que los estudios de prefactibilidad se utilizan como instrumento de negociación con instituciones financieras o con inversionistas potenciales, a este nivel no se pueden incluir precisiones con respecto a las fuentes de financiación. Es útil, además, adelantar en esta etapa el análisis de sensibilidad que permita observar el comportamiento del proyecto ante alteraciones de las variables relevantes” (Miranda, 2010).

#### **2.2.1.3. Proceso de desarrollo técnico del Estudio de Prefactibilidad sobre Planes de Negocio**

Al tratarse sobre el Estudio de Prefactibilidad para el diseño e implementación de planes o proyectos de negocio, viene a consistir en el procedimiento de estudio y análisis técnico, económico y financiero en base a las alternativas concretas, sobre cómo se puede llegar a viabilizar la implementación requerida de la propuesta de negocio y de asegurarse el pleno cumplimiento de los objetivos esperados de negocio, y de utilizarse satisfactoriamente la inversión de financiamiento a fin de garantizarse decisivamente la aplicación del plan de negocio y su funcionamiento.

El proceso de desarrollo técnico de todo Estudio de Prefactibilidad para la implementación de Planes de Negocio, debe contemplar los aspectos y fases relacionados con la ejecución en primer lugar del Estudio de Mercado para la determinación del segmento geográfico y grupo poblacional objetivo que constituya la demanda poblacional a atenderse y ser captada para que se beneficie con los servicios del negocio, además de estudiarse la situación de oferta existente, de lo cual se pueda implementar finalmente la propuesta de negocio que permita atender satisfactoriamente

a las necesidades de la población insatisfecha; y prosiguiéndose con el desarrollo ejecutable del proceso en cuanto a la elaboración del Plan de Marketing correspondiente, así como en la descripción y análisis de cada alternativa técnica y de financiamiento, para la selección de aquella que resulte pertinente y considerable en cuanto para hacerse viable la implementación del proyecto o propuesta, considerándose al mismo tiempo en cuanto al desarrollo del estudio financiero – técnico que asegure la implementación definitiva y propicia de la propuesta respectiva con la asignación de los recursos económicos necesarios.

Analizando cada etapa de desarrollo del proceso de Estudio de Prefactibilidad para la implementación de Planes de Negocio, se tiene así como indicadores a considerar los siguientes concretamente:

#### **2.2.1.3.1. Estudio Técnico de Mercado**

Consiste en el diagnóstico y análisis sobre la situación de oferta y demanda en el segmento de mercado, donde se tiene el objetivo de implementar y poner en funcionamiento el negocio propuesto respectivamente; a fin de poder determinarse sobre el segmento poblacional específico al que se va a atender, así como de precisarse la demanda insatisfecha, sobre la cual se deberá ofrecer los servicios del negocio propuesto; conociéndose más a profundidad acerca de las características de los usuarios consumidores, tanto en cuanto a sus hábitos de consumo, principales necesidades a satisfacerse, su situación económica y sus comportamientos en la adquisición de productos y servicios.

Por su parte, López Córdova (2010), sostiene que el estudio de mercado es “la recolección y análisis de datos e información acerca de los pacientes (clientes en potencia) que sufran enfermedades, así como de los competidores y las características intrínsecas del mercado de competencia. A partir de los resultados obtenidos de la situación del mercado se podrá establecer una estrategia más o menos agresiva, para efectos de conseguirse los objetivos del plan de negocio, y en cuanto asimismo de lograrse el posicionamiento competitivo del servicio a brindarse, incluyendo la posibilidad de replicar la fórmula en otros lugares o mercados análogos” (p. 17).

### 2.2.1.3.1.1. Plan de Marketing

Según Martínez y Mechato (2014), “el Plan de Marketing es, sobre todo, un elemento lógico que requiere la máxima información posible de todos los departamentos de la empresa para, con datos suficientes, se pueda afrontar los retos que todo mercado plantea e identificar las oportunidades del mercado y convertirlas como ventaja competitiva para el beneficio de la empresa” (p. 23); a efectos así de poderse determinar y posicionar competitivamente el servicio a brindarse en el segmento de mercado de los consumidores demandantes, que se haya predeterminado o seleccionado con el respectivo estudio de mercado efectuado.

Se tiene así que la elaboración de un Plan de Marketing, tiene como objetivo central en cuanto a poderse efectuar un adecuado reconocimiento del mercado en donde participará la empresa y buscará posicionarse con el ofrecimiento del servicio y/o producto respectivo que corresponda, basándose en un conocimiento puntual de la competencia.

Al tratarse del Plan de Marketing, se debe resaltar en cuanto que es la actividad resultante del planeamiento estratégico sobre cómo se va a posicionar competitivamente determinado servicio en un segmento de mercado específico, y acerca de las acciones estratégicas que se deben aplicar para la promoción e impacto competitivo del servicio en el mercado de interés, así como de garantizarse plenamente la consolidación del servicio en la preferencia de la población consumidora, lográndose maximizar y hacer empoderar a los servicios a brindarse con el mayor valor agregado posible, a fin de superar a los servicios competidores.

Los Planes de Marketing no sólo ayudarán a vender, sino que servirán de punto de partida, incluso para la elaboración del presupuesto administrativo, elemento básico en la gestión, dirección y control de la empresa. Esto no será posible si previamente no se ha establecido el presupuesto de ingresos. Por otra parte, el Plan de Marketing facilitará a la empresa:

- a. La asignación correcta de los recursos.
- b. Ayuda en la coordinación de esfuerzos.
- c. Su puesta en marcha.

- d. El trabajo sobre planteamientos concretos de rentabilidad.
- e. Acortar los plazos de ejecución en los trabajos.
- f. Asignar responsabilidades y exigir el cumplimiento de los objetivos.
- g. Establecer elementos de control.

#### **2.2.1.3.1.2. Caracterización de Producto y/o Servicio**

Se trata acerca en el caso concreto del servicio a ofrecerse a la población potencial o específica de la demanda a satisfacerse; tratándose de la calidad y el ofrecimiento competitivo de servicios que puedan satisfacer y atender contundentemente las necesidades que tienen los usuarios consumidores de la población demandante; siendo la finalidad de la propuesta de negocio, en cuanto de asegurarse el ofrecimiento de servicios de calidad y fundamentalmente cuando se trate de la atención para el público usuario, y a efectos de proyectarse decisivamente a futuro, en incrementarse la cobertura de la población consumidora, y por ende con el ofrecimiento de servicios cada vez más óptimos y con mayor valor agregado en sí.

Cabe considerar acerca del servicio de atención médica que debe brindarse con la máxima calidad en eficiencia, efectividad y con el valor agregado requerido, para satisfacerse las necesidades de salud de los pobladores o ciudadanos de determinado segmento geográfico o mercado específico de competencia; considerando asimismo sus características económicas y de recurrencia a los servicios médicos, como de su capacidad adquisitiva, y en función de conocerse sobre la epidemiología de las principales enfermedades que mayormente se dan en la población demandante, y sobre lo cual se debe orientar en brindarse los servicios médicos requeridos.

#### **2.2.1.3.1.3. Características del consumidor**

Al tratarse sobre el consumidor viene a consistir en todo aquel potencialmente que puede adquirir preferencialmente los servicios a ofrecérsele, teniendo la capacidad adquisitiva para adquirirlo, y sobretodo de que el servicio a brindársele satisfaga plenamente sus necesidades y requerimientos esenciales.

Acerca de las características del consumo, consiste en las cualidades, atributos y comportamientos que tiene para adquirir y requerir de determinados servicios, en modo frecuente y según sus preferencias; para satisfacer sus propias necesidades

“Las características que se deben conocer y determinar en todo consumidor potencial de algún servicio, son en cuanto a la capacidad adquisitiva económica que posee y el nivel socio – económico del que procede; así como en cuanto su conducta o hábito de consumo preferencial, y de las principales necesidades primarias que buscan ser satisfechas” (Ortega y Peña, 2010).

#### **2.2.1.3.1.4. Determinación del Precio**

El precio de un servicio debe guardar una estrecha vinculación con el logro alcanzable de las metas u objetivos organizacionales y de marketing propiamente dicho. Se tiene que los principios de determinación fijable de los precios y prácticas de los servicios tenderán a basarse en el desarrollo de las prácticas requeridas en torno al cálculo de los precios de los bienes; y que como llega a ocurrir con los bienes, es muy dificultable hacerse generalizaciones sobre el monto de precio.

#### **2.2.1.3.1.5. Plaza o Lugar**

La plaza viene a consistir en un elemento indispensable de la mezcla combinatoria - estratégica del marketing, y que llega a recibir un poco tratamiento en sí, en lo concerniente al ofrecimiento de servicios, debiéndose a que siempre se le ha llegado a tratar como algo relacionable al movimiento de bienes materiales.

#### **2.2.1.3.1.6. Promoción**

Consiste en la actividad de difusión y propaganda comercial con que se enfatizará en las características principales y de comercialización de determinado servicio, a efectos de conseguirse su posicionamiento competitivo en el segmento mercado de competencia.

#### **2.2.1.3.1.7. Determinación de la Oferta**

Consiste en la capacidad de ofrecimiento de servicios que deberán ser competentes y cumplir con las exigencias de los requerimientos/necesidades de los consumidores potenciales, en el segmento de mercado, en el que se busca posicionar y hacer consumible preferencialmente los servicios a brindarse.

#### **2.2.1.3.1.8. Determinación de la Demanda**

Es la capacidad de los consumidores o clientes usuarios potenciales para adquirir los servicios que requieran, contando para ello con la capacidad adquisitiva económica requerida y de poder satisfacer sus necesidades con los servicios necesarios, aceptando los precios en que se brindan, y las características de su comercialización correspondiente.

Como sostiene Garcon (2009), “para algunos servicios, una demanda fluctuante puede agravar las características de perecebilidad del servicio”. Las decisiones claves se deben centrar sobre el nivel de capacidad disponible para hacer frente a la demanda antes de que se produzca la venta del servicio. Hay que prestar atención a las épocas de bajos niveles de uso, a la capacidad de reserva o a la opción de políticas de corto plazo que equilibren las fluctuaciones de demanda.

#### **2.2.1.3.2. Estudio Técnico**

Es el estudio de diagnóstico y caracterización en que se debe basar la implementación física y funcionamiento operativo de la actividad competente del negocio de servicio, que corresponderá implementar y poner en marcha debidamente en función de la demanda a atenderse y de los alcances de competencia que deberá obtenerse con el desarrollo respectivo del servicio a brindarse.

##### **2.2.1.3.2.1. Tamaño del Policlínico**

Consiste en la capacidad de alcance y envergadura que tendrá el centro de negocio o empresa clínica de poli – servicios de salud, en atención a la demanda potencial de usuarios ciudadanos, y en función de la capacidad operativa con que se deben brindar los servicios médicos de salud, acorde a la cantidad de personas que recurrirán frecuentemente al policlínico, y de los espacios confortables y adecuados con que deberán contar las oficinas y consultorios médicos de atención y tratamiento a los pacientes.

Según Sapag (2003), “la determinación del tamaño responde al análisis interrelacionado de las variables de un proyecto: demanda, disponibilidad de insumos, localización, plan estratégico comercial, la competencia, entre otros”.

Para López Córdova (2010): “El cálculo del tamaño óptimo de la clínica estará en base a la capacidad utilizada, para ello se tomará como referencia a las demandas, inversiones, capacidad de otras clínicas referentes. Ésta se encontrará entre la demanda actual y la demanda cuando haya que renovar los equipos” (p. 45).

#### **2.2.1.3.2.2. Localización**

También denominado como la Ubicación del Negocio o Empresa de Servicio (Policlínico), es el lugar estratégico en que se instalará el centro de servicio, y que pueda asegurar en sí; el ofrecimiento de los servicios requeridos por la población usuaria; facilitándose el acceso y la concurrencia del público usuario al centro de atención respectivo; priorizándose en el caso del policlínico a implementarse, de que pueda acudir a un lugar propicio que permita la concurrencia masiva y facilitable a los usuarios potenciales y asimismo de propiciar la concurrencia de usuarios ciudadanos de otras zonas alejadas y que pueden tener mayores ventajas y facilidades de movilidad para llegar al centro nosocomio correspondiente.

La Ubicación o Localización es muy importante ya que de ella depende la rentabilidad de la empresa. Para elegir la ubicación de la futura empresa se deben tener en cuenta los siguientes factores: Ubicación geográfica de la empresa, las Comunicaciones, las Vías de acceso, Telecomunicaciones, y en cuanto a asegurarse propiamente la Facilidad de Transporte.

#### **2.2.1.3.2.3. Distribución de las Áreas**

Es la sub – fase en que se procede con la actividad de distribución de las áreas de servicio y atención que conformará la estructura funcional - operativa del centro de servicio; y en que propiamente se distribuyan los equipos y el mobiliario respectivo, al nivel de que se llegue a optimizar la operación de la planta mejorando los tiempos y movimientos de los hombres y las máquinas.

#### **2.2.1.3.3. Estudio Financiero**

Es la actividad en que se debe proceder con el desarrollo de la evaluación económica - financiera del proyecto o plan de negocio, en que se debe de calcular el valor presente neto (VPN), descontando el flujo de caja con la tasa del costo ponderado de capital acumulada. Para aceptar el proyecto la tasa interna de retorno (TIR), deberá ser

mayor que dicha tasa. De manera similar para la evaluación financiera solo que en este caso se debe de considerar como tasa de descuento el costo de oportunidad.

Como última fase de las aproximaciones sucesivas iniciadas dentro del desarrollo del estudio de preinversión, se abordan los puntos de análisis financiero de prefactibilidad para precisarse con alta exactitud sobre el grado de rentabilidad económica – financiera que se obtendrá con la implementación de una determinada actividad lucrativa de servicios, en función de la alternativa financiera más competente a seleccionarse, y de las utilidades económicas esperadas que se obtendrán como beneficio económico de retorno para los promotores o impulsores de la ejecución del proyecto en su posterior etapa como factible de implementarse, principalmente para los agentes de financiamiento que aporten la inversión económica necesaria; y en concordancia con los beneficios a generarse para el sector de demanda poblacional que requerirá y accederá a los servicios proporcionables; y para la sociedad en sí.

En diversos estudios de prefactibilidad, además de profundizarse en el análisis del estudio de las variables de mercado e indicadores técnicos que incidirán en el desarrollo implementable de un proyecto; también se prioriza a la vez el desarrollo del estudio de pre-evaluación financiera que se deba llevar a cabo concisamente para tenerse pleno conocimiento y para una efectiva toma de decisiones financieras que aseguren la inversión económica a efectuarse hacia la implementación de un negocio altamente lucrativo y rentable; tratándose también al mismo tiempo, de minimizarse la variación de los gastos a realizarse, y de garantizarse principalmente la obtención de los mayores beneficios económicos necesarios.

### **2.2.2. La salud (pública y privada) en el Perú**

Haciendo un análisis retrospectivo sobre la situación de desarrollo de los servicios de salud pública y privada en zonas marginales y de tipo asentamientos humanos ubicados en lugares alejados de los grandes Distritos y Conos de Lima Metropolitana; se tiene que tales servicios eran casi inexistentes hasta finales de la década de los años setenta del siglo XX, a causa de que existía una fuerte exclusión para el acceso a tales servicios, en perjuicio de los sectores poblacionales de bajos recursos económicos y que se encontraban en situación de pobreza, subsistiendo en los márgenes periféricos y alejados de la zona urbana capitalina de Lima.

### 2.2.2.1. Acerca del Sector de Salud Pública:

Con respecto a los antecedentes de los servicios de salud pública brindados por el Estado Peruano; es con la promulgación de la anterior Constitución Política de 1979, en que se reconoció el acceso a los servicios de salud para todos los ciudadanos peruanos, bajo el principio de universalidad, de acceso y beneficio de dichos servicios para todos los grandes sectores de la población, y en especial para aquellos grupos poblacionales en difíciles condiciones socio-económicas; dándose así inicio al desarrollo ejecutable de los servicios de atención primaria de salud, consistentes en poderse brindar los servicios médicos generales en tratamiento directo a las afecciones y enfermedades más comunes de la población, y para fines también de prevención de enfermedades; sin embargo para el caso de los asentamientos humanos y de pueblos jóvenes, los servicios de salud brindados a través de las primeras postas médicas que se implementaron, fueron muy insuficientes ya que se tuvo una fuerte problemática de limitaciones en los recursos operativos-médicos, tornándose insuficientes los servicios ofrecidos y con bajo nivel de calidad en la atención médica; además de haberse tenido entre otros problemas críticos como la escasez de personal médico especializado en los establecimientos de salud instalados en zonas alejadas, a donde se destinaban mayormente personal de salud poco profesionalizado o que no contaban con la experiencia profesional requerida.

Posteriormente a mediados de la década de los años noventa del siglo pasado, se tuvo a la Ley General de Salud - Ley N° 26842 del 15/07/1997, que aportó significativamente hacia un mayor reconocimiento y promoción de la Intervención Estatal en el desarrollo y control administrativo, programable y descentralizado de la salud pública a nivel local, provincial, regional y nacional; a efectos de mejorarse la calidad de los servicios médicos públicos y darse una mayor cobertura de atención a la población peruana, con especial énfasis a los sectores poblacionales de bajos recursos económicos y en situación de pobreza; siendo que la mencionada ley hizo trascender plenamente las competencias funcionales y las obligaciones del Estado con respecto al desarrollo de la política nacional de salud, y de cumplir con su plena responsabilidad en el fomento de la competitividad y mejora de la calidad de la salud pública nacional, con prioridad de enfocarse y hacerse también ejecutable que todo servicio de salud pública se ofreciera y compartiera entre los ciudadanos, la sociedad y el Estado, en que todo ciudadano acorde a su situación económica y estado de salud, debe recibir la atención médica que le corresponda, y a efectos asimismo de que el Estado pudiera reforzar un mayor

financiamiento para expandir y consolidar más centros de salud, sobretodo en los lugares o zonas poblacionales más necesitadas en servicios de atención médica; además de tenerse en cuenta precisamente que el Ministerio de Salud es quien ha definido específicamente las competencias a ejecutarse por los respectivos centros de salud.

Asimismo se tuvo la promulgación de la Ley de Modernización de la Seguridad Social del Perú – Ley N° 26790 (15/05/1997) que incluyó el concepto de brindarse un servicio de salud integral a la ciudadanía peruana, con mayor prioridad para la población de escasos recursos económicos y que residan en zonas alejadas del país, como también de lugares urbanos - marginales; a efectos de que los ciudadanos de tales lugares, propensos a contraer diversas enfermedades y de sufrir epidemiologías críticas de insalubridad; puedan acceder obligatoriamente a los servicios de atención médica - pública y hasta poder obtener algún tipo de seguro social, acorde a sus condiciones socio - económicas y particulares, adjudicándose a los programas y coberturas de atención gratuitas dados por el Estado Peruano, mediante gestión del MINSA.

Asimismo en función del marco legal señalado, se modificó la actuación del Estado, pasando de ser un mero Ente Financiado a ser un Ente competente que asuma una función decisiva como controlador y propulsor de la inversión privada en el sector de salud; a efectos así de que pudiese generar las condiciones requeridas para que el sector empresarial - privado pudiese incluirse competentemente en la actividad de prestación de servicios de salud, y en torno a la administración de fondos para brindar y otorgar también seguros de salud. De esta manera, se destacó como otro aporte fundamental de la Ley de Modernización de la Seguridad Social y su reglamento, la creación de las denominadas Empresas Prestadoras de Salud (EPS), acorde con la finalidad de fomentarse la inversión privada en salud.

Dentro del marco del proceso de descentralización del Estado Peruano, acorde con lo promulgado en base a la Ley N° 27680 del 06/03/2002, Ley de Reforma Constitucional del Capítulo XIV - Título IV sobre Descentralización; en concordancia con la Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales del 08/11/2002; que señala en torno a su Artículo 49, de que dichas Entidades Públicas al ser competentes para albergar dentro de su organización interna, la adaptación de la transferencia de funciones en materia de salud; asumen prácticamente de manera descentralizada el ejercicio de las competencias

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

UNFV

coordinación con los Gobiernos Locales respectivos para el ofrecimiento de un sistema de salud integral a nivel local y regional; debiéndose ejecutar dichas competencias funcionales mediante las Direcciones Regionales de Salud; y que se llegaría a complementar a su vez, con una mayor descentralización consolidada a través de la creación de las redes y microrredes de salud, acorde con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 122-2001-SA/DM que determinó las competencias y funciones específicas de las redes/microrredes, y en base a lo contemplado por Resolución Ministerial N° 638-2003-SA/DM que aprobó el respectivo documento de “Delimitación de las Direcciones Regionales de Salud, de las Direcciones de Red de Salud y de las Microrredes de Salud del MINSA”, en relación concordante con la Directiva emitida sobre la Delimitación de las Redes y Microrredes de Salud en base a la Resolución Ministerial N° 1125-2002-SA/DM, así como de tenerse en cuenta también la Resolución Ministerial N° 1217-2004/MINSA que autorizó a las Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional, para que ejerzan en modo efectivo la función coordinativa con sus correspondientes Gobiernos Regionales, en torno a las actividades competentes de revisión y modificación en lo necesario de la conformación de redes y microrredes de salud de la región correspondiente, a efectos de adaptarse con mayor efectividad y eficacia los servicios de salud según las necesidades de crecimiento poblacional y de atención a problemas epidemiológicos como de brotes infecciosos de enfermedades que se pueden llegar a dar en afectación de la salud poblacional dentro de la jurisdicción regional respectiva; siendo que asimismo con las mencionadas resoluciones emitidas se ha promovido a plenitud la debida culminación del proceso de transferencia de funciones, en materia de salud, a los Gobiernos Regionales.

Desde el año 2006, la salud ha venido siendo resaltada como una de las principales actividades de la demanda poblacional que exige mayores gastos anuales en los presupuestos de las familias peruanas, considerándose el alto índice poblacional de ciudadanos peruanos afectos o con susceptibilidad permanente a enfermarse, por lo cual frecuentemente se encuentran en la búsqueda de servicios de salud de alta calidad; lo que ha obligado al Gobierno Central en aumentar la asignación de la inversión presupuestaria anual para la mejora de la calidad de los servicios médicos; y a efectos de poderse dar la mayor cobertura de atención a la demanda poblacional del país; pero aún se tiene hasta el momento, la carencia de una política articulada que intensifique y maximice los servicios médicos de atención primaria para el tratamiento preventivo de enfermedades; y que

además se tiene la problemática de la falta de proporcionalidad en la asignación presupuestaria sobre las diferentes categorías de hospitales públicos existentes; sumándose a ello que los principales hospitales del MINSA en grandes distritos populares como Chosica y entre otros, presentan cada vez servicios médicos limitados, con insuficiencia en número de personal médico especializado; además de la alta congestión de pacientes que acuden a tales hospitales, dado que no prefieren atenderse en los centros médicos primarios o postas médicas, por los problemas constantes que llegan a presentar estos, en cuanto que poseen una infraestructura muy deficitaria y con carencias permanentes de recursos y profesionales médicos; lo que ha venido implicando que dichos puestos de salud no tengan el nivel de Centros Médicos especializados, y que distan lejanamente de poder brindar la atención requerida con la cobertura necesaria a la demanda poblacional existente que solicita permanentemente servicios médicos de calidad y a precios accesibles.

#### **2.2.2.2. Servicios de Salud Privados:**

Con respecto a los Servicios de Salud Privada, según sostiene la autora ecuatoriana Benites (2012), “son aquellos centros de atención médica especializada, administrados por personas naturales o por entidades empresariales de carácter privado con fines lucrativos en torno al ofrecimiento de las diferentes prestaciones de servicios de salud, de fomento, de prevención, de recuperación y/o de rehabilitación, ya sea en forma ambulatoria, domiciliaria o de internamiento, en atención a la demanda de pacientes – usuarios” (p. 18).

Los Servicios de Salud Privados se pueden clasificar análogamente como en torno a los reconocidos tipos de centros de salud pública, aunque también es importante considerar ciertas clases especiales de centros privados de atención de salud, que se pueden tener; teniéndose así básicamente como centros privados de atención médica y de servicios clínicos, entre los siguientes:

- **Las Clínicas Privadas:** Consisten en centros delimitados de atención médica privada, caracterizados por brindar determinados servicios de salud de alta especialización, mediante atención primaria o de consulta ambulatoria y asimismo de ofrecerse internamiento con hospitalización, contando con recursos tecnológicos y operativos - médicos de alta modernidad, y que

generalmente es para la atención de los pacientes de alta solvencia económica, procedentes de las altas clases socio – económicas (segmento A y B – Clase Media Alta).

- **Los de tipo Policlínico:** Que consisten en grandes centros de atención médica privada, de categoría similar a un hospital, caracterizados ampliamente por poseer también mayores recursos operativos y tecnológicos de alta magnitud, que permiten brindar diversos servicios altamente especializados pero que no impliquen internamiento u hospitalización permanente de pacientes; además de contar con personal médico profesional de alta experiencia y trayectoria reconocida; y que a diferencia de las clínicas convencionales, un policlínico privado puede ofrecer una cobertura de atención para una amplia diversidad de usuarios pacientes y acorde para mayores demandas poblacionales que requieran servicios de atención de mayor calidad.

Entre otros tipos de centros privados de salud, se tienen los siguientes a tener en cuenta:

- **Centros de Servicios de Rehabilitación:** En cuanto que se pueden tratar de centros privados que específicamente van a brindar una sola o diversas modalidades de especialización médica de rehabilitación, que puede ser en lo referente a prestación de servicios de cuidados a nivel de tipo Mecano - terapia, y en lo referente a servicios de Rehabilitación de órganos de los sentidos.
- **Consultorios:** Es el grupo de centros privados de atención médica particular, que se encargan de brindar particularmente una especialidad médica, ejerciéndose por parte de un profesional médico reconocido acorde a las normas legales de la actividad profesional médica, y contando a la vez con la autorización acreditable de ejercicio de la profesión médica y según la especialidad médica que desempeñe concretamente; dedicándose a ofrecer servicios particulares de atención médica para todo ciudadano que llegue a tener una afección común y tratable de manera directa por la entidad consultora - médica particular, acorde con la atención médica especializada que corresponda brindar, según cada caso que se presente; y asimismo hasta para poderse recomendar un mayor tratamiento especializado para aquellos usuarios

Tesis publicada con autorización del autor  
que presentan afecciones graves y que por aconsejamiento de consultorio  
No olvide citar esta tesis

UNFV

médico, deberán someterse a exámenes y tratamientos clínicos más especializados. Mayormente los consultorios médicos principales son los que brindan servicios de Odontología, Obstetricia, Dermatología y hasta de Psicología Clínica.

- **Laboratorios de Diagnóstico:** También llamados laboratorios clínicos, son aquellos centros privados - especializados de servicio médico-laboratorista; que concretamente se encargan de efectuar las tareas asignadas de obtención de exámenes clínicos de tipo radiográfico, así como de informes de diagnóstico sobre enfermedades complejas, que deben ser detectadas y diagnosticadas rigurosamente mediante análisis clínicos de laboratorios altamente especializados que cuenten con la tecnología necesaria; teniéndose casi generalmente que las clínicas y policlínicos privados cuentan con su propio laboratorio especializado.

En todo país, acorde con las necesidades modernas de urgencia primaria en materia de salud, se ha venido priorizando en la extensión de los servicios de salud, ya no solo como competencia exclusiva de los Estados, sino también de coordinar integralmente con el sector privado también especializado en la materia; para un mejor ofrecimiento competente de la atención médica con calidad y de cobertura total para la demanda poblacional existente, y con mayor énfasis prioritario de brindarse preferencialmente y de manera facilitable servicios médicos especializados para grandes sectores poblacionales en difícil situación socio-económica, así como para aquellos segmentos poblacionales de crecimiento económico emergente o bajo la consideración denominativa como la nueva clase media social, que contando con los recursos económicos esenciales podrán adquirir y pagar servicios médicos especializados que puedan brindar centros privados de salud al respecto.

Acorde con los servicios médicos de salud privada que se ofrecen predominantemente por las Clínicas, Policlínicos Privados y Consultorios Particulares; se puede clasificar básicamente a los Hospitales Privados tanto en generales y en aquellos de especialidad. Los Hospitales privados generales tienen la capacidad de atender la cantidad de pacientes enfermos acorde a su capacidad de cobertura que pueda ofertar y

Peña y Rodríguez (2013): “las clínicas privadas en modo concreto pueden brindar en determinada magnitud servicios médicos de salud similares a los que se vienen ofreciendo por parte de los hospitales públicos; teniéndose en sí que las clínicas de servicio privado de salud, llegan a brindar determinados servicios efectivos de hospitalización y de consulta ambulatoria, estando acorde a una delimitada cantidad de demanda poblacional de usuarios clientes según la capacidad de los servicios y del personal médico disponible para las atenciones médicas a realizarse” (p. 109); pero en los últimos tres años se ha venido teniendo un incremento y expansión considerable de las denominadas grandes clínicas, como la San Felipe, la Clínica Centenario Peruano - Japonesa, la Clínica Internacional, la Clínica Ricardo Palma y la Clínica Anglo Americana; las que vienen prestando una mayor diversificación de servicios de hospitalización y consulta ambulatoria, además de los servicios de emergencia, farmacia, laboratorios clínicos, diagnóstico por imágenes, y exámenes auxiliares; brindándose inclusive algunos de ellos a través de servicios de tercerización.

También es importante considerar que de manera tácita, la normatividad jurídica nacional también reconoce a los establecimientos de salud privada, de manera análoga a las categorías que les han correspondido para establecimientos de salud pública, teniéndose así lo normado básicamente en el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que en su artículo 52 nivela a las clínicas de atención general y de atención especializada como hospitales; y que en relación con la Norma Técnica de Salud NTS N° 021-MINSA/DGSP/V.03 del 13 de Julio del 2011, sobre “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”, a las clínicas privadas se las puede categorizar al mismo nivel similar como Hospitales de Atención General de Nivel II-2, y de Atención Especializada (Nivel II-E) respectivamente.

Con respecto a los Policlínicos Privados de Salud, a estos se les puede definir como grandes centros médicos con infraestructura de alta magnitud, similar a una clínica privada u Hospital Público; llegando a ofrecer diversas especialidades médicas tanto de consulta ambulatoria, de servicios de atención y tratamiento médico generalmente reconocidos; entre los que se tienen y puedan brindar en cuanto a especialidades pediátricas, especialidades y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, actividades médicas complementarias y diversos procedimientos médicos; además de complementar dichos servicios de tratamiento, contando con un servicio médico - especializado de

Óptica, así como de venta de productos ortopédicos; e inclusive de hasta llegar a poseerse una Farmacia y programas de apoyo al paciente. También es importante resaltar que los policlínicos privados han estado priorizando al mismo tiempo, un incremento significativo en las especialidades de servicios ofertados y en torno a la calidad de atención médica ofrecida; para poder atender a la cada vez creciente demanda poblacional, que exige servicios de salud óptimos; por lo que adicionalmente los policlínicos privados pueden llegar hasta contar dentro de su infraestructura con un Laboratorio de Análisis Clínico, así como un Centro de Rehabilitación Física y un Centro de Rehabilitación de Aprendizaje y Lenguaje.

Las diferencias entre una clínica privada y un centro policlínico, se basan en cuanto que la primera puede brindar diversos servicios médicos especializados y de atención a una importante cantidad de usuarios - clientes como de pacientes en función de la capacidad de oferta de los servicios médicos que se llegue a ofrecer, sea de atención primaria y de hospitalización por internamiento, así como de proporcionar servicios de emergencia, operando las clínicas privadas como hospitales, tanto de tipo de atención general como de atención especializada según correspondiera; mientras que los policlínicos privados también pueden ofrecer una alta variedad de servicios médicos de atención, pero no contemplando el internamiento de hospitalización ni la atención a emergencias; además de poder brindar una cobertura delimitada de atención a una cantidad poblacional asignada, que podía ser mayor a la cantidad de usuarios - clientes atendidos por una clínica.

Asimismo las diferencias explícitas que se dan entre dichos tipos de centros de salud privada, se enfatizan más acorde con las características técnicas establecidas en torno al Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que establece acerca de los aspectos esenciales de definición, características operativas, Disposición de Recursos Humanos, Infraestructura, Capacidad de Equipamiento, población asignada y especificaciones de desarrollo de los servicios médicos especializados a ofrecerse por cada entidad privada de salud; siendo que al ser las clínicas privadas de categorías análogas a las III-1 y III – 2 de hospitales de atención general y/o especializada, se tienen los siguientes aspectos característicos dispuestos por la Norma Técnica de Salud NTS N° 021-

MINSA/DGSP/V.03 del 2011:

Tesis publicada con autorización del autor  
No olvide citar esta tesis

**UNFV**

## **Para clínicas privadas de atención general:**

### **a. Definición y Características**

Se trata del Grupo clasificatorio de establecimientos de salud del III nivel de atención con capacidad de cobertura que deba garantizar la plena satisfacción de las necesidades de salubridad de las personas, mediante la atención de servicio en atención ambulatoria, de emergencias, y otros.

Tal como señala el MINSA (2011), en torno a la norma técnica señalada, “estos establecimientos de salud cuentan como mínimo con Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) tales como de Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Centro Obstétrico, Centro Quirúrgico, Unidad de Cuidados Intensivos, Medicina de Rehabilitación, Diagnóstico por Imágenes, Patología Clínica, Anatomía Patológica, Farmacia, Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, Hemodiálisis, Nutrición y Dietética, y Central de Esterilización. Las UPSS de atención de soporte pueden ser propias del establecimiento de salud o tercerizadas parcial o totalmente” (p. 70).

Corresponden a esta categoría los siguientes establecimientos de salud: Tanto en lo concerniente a los Hospitales de atención general, como a las Clínicas de atención general. En dichos establecimientos de salud se deben contar como mínimo con Médicos especialistas en las ramas de Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General, Pediatría, Anestesiología, Medicina Intensiva, entre otros.

Asimismo, dichos establecimientos deben contar con Médicos y otros profesionales de salud con plena formación profesional garantizada en el nivel profesional - postgrado en Epidemiología, Odontología especializado, y otros; además de considerarse asimismo que las clínicas privadas de servicios de atención puedan llegar a disponer debidamente de la cantidad requerida de profesionales médicos y entre otros acorde a las necesidades de salud de la población usuaria.

### **b. Funciones Generales**

En esta categoría los establecimientos de salud deben desarrollar propiamente las siguientes funciones generales, así como las actividades o intervenciones según lleguen a corresponder en cuanto esencialmente a servicios de Promoción, Prevención, de Recuperación y de Rehabilitación.

## **Cumplimiento de Normas de Bioseguridad, en Función con la implementación del Policlínico Privado de Salud:**

Es necesario de que se puedan establecer las estrategias necesarias de intervención estandarizadas en torno a la problemática que se llegue a derivar del ejercicio de los servicios de salud, y por los riesgos biológicos de llevarse propiamente a cabo el conocimiento teórico requerido acerca de las medidas aplicables de bioseguridad a la práctica; considerándose asimismo que la prevención eficaz al respecto radica en el cumplimiento de las reglas esenciales de bioseguridad que son de consideración aplicativa a nivel universal. Las actividades que llega a desarrollar el personal profesional médico y técnicos de salud, deben conllevar a la plena exposición de los factores de riesgos considerables como no infecciosos que igualmente requieren la utilización de las medidas de protección ejecutables al respecto.

Al respecto se debe llegar a aplicar un manual técnicamente ejecutable acorde con las diferentes características complejas de los establecimientos que brinden servicios de salud, donde se llegan a generar a diario diagnósticos clínico-epidemiológicos.

### **2.2.3. Los Establecimientos de Salud Privados**

Ante el problema constante de la inadecuada organización y falta de una efectiva distribución de la oferta de salud, que ha implicado un excesivo crecimiento en forma desordenada de la oferta de centros médicos de atención y tratamiento, poco acordes con las actuales exigencias y demandas de salud de la realidad peruana en sí, y que ello ha venido provocando diversas confusiones al respecto, por la carencia de una adecuada articulación o sistematización de los servicios de salud, y por ende a la vez, de haberse tenido una gestión ineficaz en los sistemas de manejo y control de los controles y consultas referenciales sobre el acceso a hospitales, policlínicos o centros de atención; generándose ineficiencias y limitaciones de eficacia en el funcionamiento del sistema de salud pública en el Perú.

Siendo que en el año 2004, el Ministerio de Salud (MINSA) llegó a establecer un conjunto específico de criterios para la categorización específica de los establecimientos de salud, y en forma general tanto para la organización y gestión de las Entidades de Servicio de Salud Pública, y de similar forma en poder aplicarse la categorización de los servicios institucionales de salud pública, análogamente para los casos de Entidades de

efectiva de atención a la demanda poblacional que requieran servicios de salud de calidad, y así de poderse consolidar la operatividad de las redes asistenciales articuladas por niveles de complejidad, y que asimismo pueda llegar a tener un sistema de referencia y contra referencia y principalmente el ordenamiento de la oferta de servicios de salud.

Un establecimiento de salud llega a constituir en sí unidad operativa que brinda una determinada oferta de servicios de salud, clasificado propiamente en una categoría y debidamente implementada con recursos humanos, materiales y equipos encargada de realizar actividades asistenciales y administrativas que permiten brindar atenciones sanitarias ya sean de carácter preventiva, promocional, recuperativa o de rehabilitación en sí, todo acorde a su vez con la capacidad resolutoria que llegue a tener y del grado de complejidad en que se brinden los servicios médicos de salud al respecto”.

Los establecimientos de salud se diferencian por su categoría, nivel de complejidad y nivel de atención, la definición de estos términos son los siguientes:

#### **Categoría**

Se trata del Tipo de establecimientos de salud que por grupo categórico llegan a compartir las funciones y los niveles de situación/capacidad compleja que puedan presentar en forma común, las cuales deben responder a realidades sociales como - sanitarias análogas y que estarán plenamente diseñadas para poderse enfrentar decisivamente a las demandas equivalentes.

#### **Nivel de Complejidad**

Se trata del grado o nivel de diferencias en torno a la capacidad de desarrollo ejecutable de los servicios de salud, llegando a un estado óptimo requerido de la especialización y caracterización tecnificable de sus recursos.

#### **Nivel de Atención**

Es el Conjunto de Establecimientos de Salud que presentan altos niveles de características complejas que deban cubrirse, para poderse resolver con la máxima eficacia y eficiencia necesaria a todos los requerimientos de salud de diferente magnitud y severidad.

Se llega a constituir en una de las formas de organización institucional de brindar los servicios de salud, en la cual se llegan a relacionar la magnitud y la plena satisfacción de las necesidades de salud poblacional con la requerida capacidad resolutoria tanto cualitativa como cuantitativa de la oferta correspondiente. Este tipo de organización de servicio de salud, se debe basar en la debida comprobación efectiva de los diferentes problemas de salud que se lleguen a presentar, clasificándolos por grado de severidad entre menor a mayor; siendo así que de acuerdo al comportamiento de la demanda, se deben reconocer propiamente tres niveles de atención:

**Primer Nivel:** En que se deba atender debidamente al 70-80% de la demanda del sistema; y en que por el grado básico y general de los problemas de salud que se deba atender, se requiere plantear y ofrecer por lo tanto una atención de bajo nivel de complejidad con una oferta de tamaño competente y con la especialización y tecnificación requerida de sus recursos propiamente dichos. En este nivel, se deben desarrollar esencialmente las diferentes actividades de promoción y servicios de calidad de protección específica, con ejercitamiento de diagnóstico precoz y con el tratamiento en forma oportuna de las necesidades de salud más frecuentes.

**Segundo Nivel:** En que los establecimientos de dicho nivel deben llegar a atenderse satisfactoriamente entre el 12% al 22% de la demanda, como ofertadora de servicios de las necesidades de salud que requieran una plena atención nivel intermedio, o que los problemas de salud sean de grado intermedio.

**Tercer Nivel:** En que se debe llegar a atender entre el 5% al 10% de la demanda poblacional, la cual requiere de la debida atención a través de servicios de salud de alta calidad para poderse dar con la cobertura de atención requerida a problemas de salud complejos o difíciles y de hacerse frente a otros problemas críticos.

A continuación se detallan las categorías de establecimientos de salud:

**Tabla N° 1. Categorías del Sector Salud**

Tipo	Categoría
<b>I – 1</b>	Puesto de salud
<b>I – 2</b>	Puesto de salud con médico
<b>I – 3</b>	Centro de salud sin internamiento
<b>I – 4</b>	Centro de salud con internamiento
<b>II – 1</b>	Hospital I

<b>II – 2</b>	Hospital II
<b>III – 1</b>	Hospital III
<b>III – 2</b>	Instituto especializado

Fuente. MINSA 2013 ([www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe))

**Tabla N° 02**

<b>Categorías</b>	<b>MINSA</b>	<b>ESSALUD</b>	<b>PNP</b>	<b>FAP</b>	<b>NAVAL</b>	<b>PRIVADO</b>
<b>I – 1</b>	Puesto de salud		Puesto Sanitario	Posta Medica	Enfermería Servicio de Sanidad	Consultorio
<b>I – 2</b>	Puesto de salud con médico	Posta Medica	Posta Medica	Departamento Sanitario	Departamento de Sanidad. Posta Naval	Consultorio Médicos
<b>I – 3</b>	Centro de Salud	Centro Médico	Policlínico		Centro Médico	Policlínicos
<b>I – 4</b>	Centro de Salud con internamiento	Policlínico	Hospital Regional	Hospital Zonal	Policlínico Naval	Centro Médicos
<b>II – 1</b>	Hospital I	Hospital I y II		Hospital Regional	Clínica Naval	Clínica
<b>II – 2</b>	Hospital II	Hospital III y IV				Clínica
<b>III – 1</b>	Hospital III	Hospital Nacional	Hospital Nacional	Hospital Central FAP	Hospital Naval	Clínica
<b>III – 2</b>	Instituto Especializado	Instituto				Instituto

Fuente. MINSA 2013 ([www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe))

Los policlínicos en el sector público y grandes clínicas del sector privado vienen a asumirse debidamente por parte de los establecimientos de salud que bajo su reconocimiento perteneciente dentro de un primer nivel de servicio de atención ambulatoria pueda llegar a atenderse entre el 70% y 80% de la población de la demanda usuaria que corresponda; y que implique propiamente en brindarse una variedad de servicios médicos debidamente y con cierto grado de calidad, y a efectos de atenderse a la mayor cantidad poblacional requerida de la demanda de la población usuaria - ciudadana.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Administración:** Es el accionar estratégico de ejecutarse en modo integral y sinérgico sobre las acciones de gestión administrativa a efectuarse tanto de planeación, organización, dirección y control en el manejo efectivo y eficiente de los recursos para lograrse debidamente el desarrollo competente de los proyectos, y asimismo de darse con el alcance de los objetivos institucionales establecidos.

**Atención:** Consiste en la capacidad de brindarse el servicio de tratamiento y curación médica al público usuario que requiera servicios de salud de alta calidad, y acorde a las necesidades de salud que deban satisfacerse a diario.

**Afiliado:** Viene a ser el miembro o persona usuaria que llegue a recurrir frecuentemente a los servicios médicos de salud de un determinado establecimiento médico de atención.

**Demanda:** Según Calvo Artavia y Porras Araya (2012), “la demanda se basa en el nivel de exigencia o de requerimiento de servicios, teniéndose en cuenta características demandantes de la población usuaria que requiera determinado servicio, teniéndose en cuenta su capacidad adquisitiva – económica, así como de tenerse el conocimiento necesario de sus costumbres y normas de consumo, asimismo de considerarse el nivel de educación requerida, y entre otros factores que se deban tener en cuenta y cubrirse propiamente con el ofrecimiento de servicios de calidad” (p. 45).

**Estructura:** Viene a ser un sistema organizado y compuesto de etapas, actividades y programas que interactuando entre sí de manera eficaz y eficiente, puedan conllevar hacia el ofrecimiento de servicios de alta calidad.

**Especialidad:** Es la materia o rama de desarrollo profesional específica en que deba desempeñarse respectivamente todo miembro médico de salud acorde a las funciones y exigencias en que deban llegar a ejercitarse, acreditando para ello la formalidad de titulación profesional – académica requerida, y constatando la plena experiencia laboral-profesional que ha venido desempeñando en sí.

**Fisiológica:** Se trata de la necesidad física o requerimiento permanente de salud física que se deba atender debidamente por los servicios médicos de atención requerida o por urgencia del servicio de emergencia a brindarse.

**Idea del negocio:** Este es el proceso de identificación de ideas para constituir un negocio que se mide en dos aspectos. En primer lugar, la retribución económica que puede proporcionar al inversionista. En segundo lugar, el interés que puede generar como reto para el inversionista. Cuando se reúne estas dos características, el empresario se siente motivado a estudiarla, desarrollarla y, eventualmente, implementarla.

**Infraestructura:** Es el conjunto de los espacios e instalaciones edificables a construirse en torno a la estructura física que deba poseer una Entidad de Servicio, en que se debe diseñar y construir acorde con la capacidad de servicios a brindarse y a la cobertura de atención a la demanda usuaria poblacional que se deba atender satisfactoriamente.

**Internar:** Es la acción de hacerse ingresar y dejar en tratamiento a las personas que requieran el tratamiento médico que corresponda.

**Implementación:** Es la capacidad de ponerse en funcionamiento una Entidad de Servicios acorde de cumplirse con los requerimientos técnicos, logísticos y de planificación, en que se hayan basado sus fines correspondientes para su creación y operatividad.

**Investigación de mercado:** La investigación de mercado es el proceso sistemático y objetivo que permite captar la información necesaria para diseñar las estrategias de negocio y evaluar el proyecto. Con la información de la investigación de mercado obtendremos valiosa información necesaria respecto al tamaño y composición de mercado, sus perspectivas de crecimiento, las características del mercado objetivo, la competencia, la existencia de productos sustitutos, los usos del producto o servicio por ofrecer, etc.

**Médico:** Es un profesional que llega a practicar o ejercer la actividad profesional de la medicina y que debe propender en cuanto a dar con la plena recuperación de la salud humana mediante el diagnóstico médico a efectuarse previamente y de brindarse el

tratamiento médico exigible para la sanación de la enfermedad que padezca el usuario paciente.

Necesidad: Es un requerimiento sensitivo de urgencia o solicitud de servicio de salud que deba atenderse en forma inmediata y efectiva.

Obsoleta: Característico de lo inservible e inutilizable, que ya no resulta adecuado para las exigencias en determinado momento de alta demanda de servicios de salud.

Oferta: Es la capacidad de servicios de atención médica de salud a brindarse a los usuarios que acceda a los servicios del establecimiento de salud a implementarse.

Plan de marketing: Es el conjunto de acciones estratégicas de mercado que puedan permitir en promover o asegurar el ofrecimiento de servicios de alta calidad del establecimiento médico de salud o del policlínico en el sector de mercado donde operará en sí.

Presupuesto: Es un plan detallado de la asignación económica requerida para la adquisición de los bienes y servicios esenciales que se necesitarán para el pleno funcionamiento operativo del policlínico en cada año económico que corresponda.

Pertenencia: Es el sentido de vinculación perteneciente que deba darse propiamente entre el personal médico relacionado con el establecimiento de salud en donde va a ejercer en brindar el desempeño de los servicios profesionales de salud a ejecutarse dentro del policlínico, y en atención a la cobertura de los usuarios de la demanda.

Proceso: Es el conjunto de acciones, procedimientos y actividades que integradas e interrelacionadas entre sí, deban implicar una utilización eficiente y eficaz de los recursos que se llegan a asignar en sí, para el conseguimiento de los objetivos esperados.

Proveedores: Son el conjunto de Personas o Entidades empresariales que deben cumplir el abastecimiento requerido a las necesidades logísticas de la Entidad de Servicios, para su pleno funcionamiento operativo.

Quirúrgico: Se refiere a toda aquella práctica de intervención médica de operación para la modificación integral – orgánica y de sanación a todo problema de enfermedad fisiológica de los usuarios pacientes.

**Servicio:** Se define como actividades orientadas a la prestación ejecutable de las operaciones médicas y de atención a brindarse a los usuarios internados y bajo tratamiento en el policlínico.

**Trámite:** Se trata del conjunto de transacciones operativas - administrativas que se deban realizar para darse con el acceso a la prestación de los servicios de salud del policlínico.

**Tratamiento:** Es el Conjunto de acciones operativas de actividad médica – profesional para la atención a los usuarios-pacientes desde el diagnóstico de su enfermedad hasta su curación y posterior rehabilitación.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general.**

El Estudio de prefactibilidad permitirá implementar un policlínico de servicios de salud en el distrito de Lurigancho Chosica.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- El Análisis de la demanda y el mix marketing permitirá determinar la aceptación de los Servicios de salud del policlínico.
- Elaborar un estudio técnico permitirá determinar la operatividad del policlínico
- El Elaborar una evaluación permitirá determinar la rentabilidad de la Empresa

### Operacionalización de Variables:

Cuadro de Variables	
V(x) Estudio de Prefactibilidad	V(y) para la Implementación de un Policlínico en el Distrito de Lurigancho-Chosica
X1: Estudio de Mercado X2: Estudio Técnico X3: Evaluación Financiera	Y1: Situación Actual de las Necesidades Y2: Operatividad del Policlínico Y3: Rentabilidad del Policlínico
X1: Caracterización de Producto Características del consumidor Precio Plaza o Lugar Promoción Oferta Demanda Comercialización	Y1: Consumo Demanda Insatisfecha Grado de Satisfacción Calidad de Servicio Nivel Socio Económico Población Competitividad Percepción
X2: Tamaño del Policlínico Localización Distribución de las Áreas Equipos y suministros Calidad del Servicio Precio del servicio Normas y Tributos Recursos Humanos	Y2: Funciones de las Áreas Empowerment Trabajo en Equipo Especialistas en el Área Personal Capacitado Aplicación de las Normas Cumplimiento de los Tributos

X3	Y3
Costos fijos	Planificación de Pre-inversión
Costo Totales	Margen de Ganancia
Punto de Equilibrio	Volumen de venta
Gastos de Ventas	Tiempo de recuperación de la inversión
Inversión Inicial	Valor presente neto
Tasa de Interés	Tasa interna de retorno
Gastos Administrativos, Gastos financieros	Costo vs, beneficio
Ingresos-Egresos	
Depreciación y Amortización	
Balance de Situación General	
Estado de Resultado	
Flujo de Efectivo	

**Cuadro de Operacionalización de la variable Independiente:**

V. Independiente	Dimensiones	Indicadores
<p><b>V(x) Estudio de Prefactibilidad</b></p> <p><b>Definición Conceptual:</b> Thompson (2009) sostiene que “el Estudio de Prefactibilidad comprende el análisis Técnico – Económico de las alternativas de inversión que dan solución al problema planteado. Los objetivos de la prefactibilidad se cumplirán a través de la Preparación y Evaluación de Proyectos que permitan reducir los márgenes de incertidumbre a través de la estimación de los indicadores de rentabilidad socioeconómica y privada que apoyan la toma de decisiones de inversión. La fuente de información debe provenir de fuente secundaria”.</p> <p><b>Definición Operacional:</b> “Es el desarrollo de sostenibilidad técnica de un Plan de Negocio, en base a la implementación de un policlínico, con oportunidades de mercado</p>	<p><b>X1: Estudio de Mercado</b></p> <p><b>Definición Conceptual:</b> Por su parte, López Córdova (2010), sostiene que el estudio de mercado es “la recolección y análisis de datos e información acerca de los pacientes (clientes en potencia) que sufran enfermedades, así como de los competidores y las características intrínsecas del mercado de competencia. A partir de los resultados obtenidos de la situación del mercado se podrá establecer una estrategia más o menos agresiva, para efectos de conseguirse los objetivos del plan de negocio, y en cuanto asimismo de lograrse el posicionamiento competitivo del servicio a brindarse, incluyendo la posibilidad de replicar la fórmula en otros lugares o mercados análogos” (p. 17).</p> <p><b>Definición Operacional:</b> Es el diagnóstico y análisis sobre la situación de oferta</p>	<p><b>- Caracterización de Producto</b></p> <p>Según Gascón (2009), se entiende por servicios a "Todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores" (p. 12). Las organizaciones de servicios son aquellas que no tienen como meta principal la fabricación de productos tangibles que los compradores vayan a poseer permanentemente, por lo tanto, el servicio es el objeto del marketing, es decir, la compañía está vendiendo el servicio como núcleo central de su oferta al mercado.</p> <p>Se trata acerca en el caso concreto del servicio a ofrecerse a la población potencial o específica de la demanda a satisfacerse; tratándose de la calidad y el ofrecimiento competitivo de servicios que puedan satisfacer y atender</p>

<p>bien definidas, implicando en sí, la formulación de las alternativas de inversión en financiamiento como de desarrollo técnico de la propuesta, para poderse seleccionar la alternativa más competente que permita hacer viable la implementación del proyecto o plan de negocio, y se cumpla con los objetivos de alta rentabilidad y de beneficios esperados que se hayan proyectado al respecto, y asimismo a la vez de generarse el mayor nivel de competitividad del negocio a implementarse, y de que pueda conseguir el mayor reconocimiento social en el lugar donde se va a poner en ejecución, y de satisfacer plenamente los requerimientos y necesidades de la población usuaria” (Ortega Orbegoso y Peña Vela, 2010, p. 12).</p>	<p>y demanda en el segmento de mercado, donde se tiene el objetivo de implementar y poner en funcionamiento el negocio propuesto respectivamente; a fin de poder determinarse sobre el segmento poblacional específico al que se va a atender, así como de precisarse la demanda insatisfecha, sobre la cual se deberá ofrecer los servicios del negocio propuesto; conociéndose más a profundidad acerca de las características de los usuarios consumidores, tanto en cuanto a sus hábitos de consumo, principales necesidades a satisfacerse, su situación económica y sus comportamientos en la adquisición de productos y servicios.</p>	<p>contundentemente las necesidades que tienen los usuarios consumidores de la población demandante; siendo la finalidad de la propuesta de negocio, en cuanto de asegurarse el ofrecimiento de servicios de calidad y fundamentalmente cuando se trate de la atención para el público usuario, y a efectos de proyectarse decisivamente a futuro, en incrementarse la cobertura de la población consumidora, y por ende con el ofrecimiento de servicios cada vez más óptimos y con mayor valor agregado en sí.</p> <p><b>- Características del consumidor</b> Consiste en las cualidades, atributos y comportamientos que tiene para adquirir y requerir de determinados servicios, en modo frecuente y según sus preferencias; para satisfacer sus propias necesidades.</p> <p><b>- Precio</b> El precio de un servicio debe tener relación con el logro de las metas organizacionales y de</p>
--	---	--

		<p>marketing. Los principios de fijación de precios y prácticas de los servicios tienden a basarse en principios y prácticas utilizadas en los precios de los bienes. Como ocurre con los bienes, es difícil hacer generalizaciones sobre los precios. Hay tanta diversidad en el sector servicios como en el sector bienes.</p> <p><b>- Plaza o Lugar</b> Una plaza “es el conjunto Canales de distribución para los servicios” (Garcon, 2009).</p> <p><b>- Promoción</b> Consiste en la actividad de difusión y propaganda comercial con que se enfatizará en las características principales y de comercialización de determinado servicio, a efectos de conseguirse su posicionamiento competitivo en el segmento mercado de competencia.</p> <p><b>- Oferta</b> Consiste en la capacidad de ofrecimiento de servicios que deberán ser competentes y cumplir con</p>
--	--	--

		<p>las exigencias de los requerimientos/necesidades de los consumidores potenciales, en el segmento de mercado, en el que se busca posicionar y hacer consumible preferencialmente los servicios a brindarse.</p> <p><b>- Demanda</b> Es la capacidad de los consumidores o clientes usuarios potenciales para adquirir los servicios que requieran, contando para ello con la capacidad adquisitiva económica requerida y de poder satisfacer sus necesidades con los servicios necesarios, aceptando los precios en que se brindan, y las características de su comercialización correspondiente.</p> <p><b>- Comercialización</b> “La comercialización de servicios, como en ninguna otra parte, exige con mayor necesidad, imaginación y habilidad administrativa a la hora de fijar los precios” (Garcon, 2009, p. 29).</p>
	<b>X2: Estudio Técnico</b>	

	<p><b>Definición Conceptual:</b> Es el estudio de diagnóstico y caracterización en que se debe basar la implementación física y funcionamiento operativo de la actividad competente del negocio de servicio, que corresponderá implementar y poner en marcha debidamente en función de la demanda a atenderse y de los alcances de competencia que deberá obtenerse con el desarrollo respectivo del servicio a brindarse.</p> <p><b>Definición Operacional:</b> El estudio técnico comprende todo aquello que tiene relación con el funcionamiento y operatividad del proyecto en el que se verifica la posibilidad técnica de fabricar el producto o prestar el servicio, y se determina el tamaño, localización, los equipos, las instalaciones y la organización requerida para realizar la producción.</p>	<p><b>Tamaño del Policlínico</b> Consiste en la capacidad de alcance y envergadura que tendrá el centro de negocio o empresa clínica de poli – servicios de salud, en atención a la demanda potencial de usuarios ciudadanos, y en función de la capacidad operativa con que se deben brindar los servicios médicos de salud, acorde a la cantidad de personas que recurrirán frecuentemente al policlínico, y de los espacios confortables y adecuados con que deberán contar las oficinas y consultorios médicos de atención y tratamiento a los pacientes.</p> <p>Según Sapag (2003), “la determinación del tamaño responde al análisis interrelacionado de las variables de un proyecto: demanda, disponibilidad de insumos, localización, plan estratégico comercial, la competencia, entre otros”.</p> <p><b>Localización</b> También denominado como la Ubicación del Negocio o Empresa de Servicio (Policlínico), es el lugar</p>
--	---	---

		<p>estratégico en que se instalará el centro de servicio, y que pueda asegurar en sí; el ofrecimiento de los servicios requeridos por la población usuaria; facilitándose el acceso y la concurrencia del público usuario al centro de atención respectivo; priorizándose en el caso del policlínico a implementarse, de que pueda acudir a un lugar propicio que permita la concurrencia masiva y facilitable a los usuarios potenciales y asimismo de propiciar la concurrencia de usuarios ciudadanos de otras zonas alejadas y que pueden tener mayores ventajas y facilidades de movilidad para llegar al centro nosocomio correspondiente.</p> <p>La Ubicación o Localización es muy importante ya que de ella depende la rentabilidad de la empresa. Para elegir la ubicación de la futura empresa se deben tener en cuenta los siguientes factores: Ubicación geográfica de la empresa,</p>
--	--	---

		<p>las Comunicaciones, las Vías de acceso, Telecomunicaciones.</p> <p>Facilidad de Transporte.</p> <p><b>Elementos condicionantes</b></p> <p>También se deberá tener en cuenta los factores del Clima, y los Niveles de contaminación, o desechos.</p> <p>Así como las Facilidades de servicios públicos, la Posición relativa en cuanto a los clientes. (cerca al mercado que va a tender), como también los Insumos: debe ubicarse lo más cerca posible del aprovisionamiento de los insumos, fácil acceso a la materia prima, mano de obra y facilidades de servicios públicos; y entre otros aspectos relacionados como: Legislación local, Factor económico regional, Situación laboral de la localidad, área requerida, el Tipo de construcción del local, Ventilación e iluminación, el Factor económico, el costo del terreno o arriendos, y el Entorno social: para no perjudicar. (ruidos, ambiente).</p>
--	--	---

	<p><b>X3:</b></p> <p><b>Evaluación Financiera</b></p> <p><b>Definición Conceptual:</b></p> <p>Es el procedimiento de etapa final basada en la evaluación económica y financiera se realiza con base en estimaciones o suposiciones que tiene cierto grado de certeza, por lo tanto se considera necesario evaluar estos factores antes algunos posibles cambios en los valores de algunas de las variables más importantes del proyecto involucradas en el flujo de caja como el precio, demanda y costos.</p> <p><b>Definición Operacional:</b></p> <p>Es la actividad en que se debe proceder con el desarrollo de la evaluación económica - financiera del proyecto o plan de negocio, en que se debe de calcular el valor presente neto (VPN), descontando el flujo de caja con la tasa del costo ponderado de capital acumulada. Para aceptar el proyecto la tasa interna de retorno (TIR), deberá ser mayor que dicha tasa. De manera similar para la evaluación financiera solo que en este caso se debe de considerar como tasa de</p>	<p>Costos fijos</p> <p>Costo Totales</p> <p>Punto de Equilibrio</p> <p>Gastos de Ventas</p> <p>Inversión Inicial</p> <p>Tasa de Interés</p> <p>Gastos Administrativos,</p> <p>Gastos financieros</p> <p>Ingresos-Egresos</p> <p>Depreciación y</p> <p>Amortización</p> <p>Balance de Situación General</p> <p>Estado de Resultado</p> <p>Flujo de Efectivo</p>
--	--	--

	descuento el costo de oportunidad.	
--	------------------------------------	--

**Cuadro de Operacionalización de la variable dependiente:**

<b>V. Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Implementación de un Policlínico en el Distrito de Lurigancho- Chosica</b>	<p><b>Y1: Situación Actual de las Necesidades</b></p> <p>Se tienen los problemas de limitación de los servicios de salud pública, de parte de los centros y puestos de salud en Chosica, requiriéndose un policlínico que ofrezca servicios de atención médica y cubrir las altas demandas de salud en densas zonas poblacionales populares y en atención a pobladores ciudadanos de bajos recursos económicos; como a la vez de lograrse una mayor diversificación de los servicios médicos brindados, mediante el financiamiento coordinado y cooperativo entre el sector privado y público por parte del Estado;</p> <p><b>Y2: Operatividad del Policlínico</b></p> <p>El Policlínico debe funcionar operativamente ofreciendo servicios e</p>	<p>Y1:</p> <p>Consumo Demanda Insatisfecha Grado de Satisfacción Calidad de Servicio Nivel Socio Económico Población Competitividad Percepción</p> <p>Y2:</p> <p>Funciones de las Áreas Empowerment Trabajo en Equipo Especialistas en el Área Personal Capacitado Aplicación de las Normas Cumplimiento de los Tributos</p> <p>Y3</p> <p>Planificación de Pre-inversión Margen de Ganancia Volumen de venta Tiempo de recuperación de la inversión Valor presente neto Tasa interna de retorno Costo vs, beneficio</p>

	<p>instalaciones adaptados a las necesidades de los futuros clientes. Con la unión de consultorios externos y pisos de atención clínica se pretende ofrecer un servicio más completo y que suponga un punto diferenciador respecto a otras clínicas.</p> <p><b>Y3:Rentabilidad del Policlínico</b></p> <p>La implementación del policlínico debe basarse en una inversión rentable a corto y largo plazo puesto que como se ha podido observar a lo largo del plan de negocios el sector de salud es uno de los sectores con un potencial de crecimiento más importante para los próximos años.</p>	
--	---	--

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de Investigación**

Esta investigación es del tipo no experimental, para el estudio de prefactibilidad para la implementación de un policlínico se tiene en un contexto natural y no es necesario generar ninguna situación, sino observar los escenarios existentes en el mercado.

El tipo de método no experimental a usar es el transaccional descriptivo–explicativo, por cuanto el tema de un estudio de prefactibilidad describe diferentes aspectos necesarios, como llevar a cabo un estudio de prefactibilidad y describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### **3.2. Población y Muestra**

En el marco poblacional se considera a Jefes de familia (tomadores de decisiones) del nivel socio económico C que viven en el distrito de Lurigancho Chosica, por ser el nivel socioeconómico más representativo que puede acceder a servicios privados de salud.

La población del distrito de Lurigancho Chosica es de 218,976 personas y estando este Estudio de Factibilidad para la Implementación de un Policlínico va orientado al nivel socioeconómico C, representan el 21% de la población que radica en este distrito. La población objetivo es de 45,984 personas (8,360 jefes de familia aproximadamente).

La muestra fue tomada por el método no probabilístico de cuotas y que estarán constituidas por cuota de demanda poblacional, determinándose como submuestras específicas de carácter intencional tanto de 102 personas, específicamente de la Urbanización Santa María, y por otra parte de 50 ciudadanos de la Urbanización San Fernando Alto, como Lugares principales, que han sido propuestos para la creación e implementación del Policlínico Privado requerido, considerándose a la vez de que tales zonas planteadas como lugares propicios para la ejecución del proyecto, cumplen con los indicadores y características fundamentales de poseer a la mayor cantidad poblacional asequible con un nivel socioeconómico de crecimiento, propio de la clase media social C y B, sobre el cual está orientado la aplicación de la propuesta de Estudio de Pre-Factibilidad para la instalación del Centro Policlínico Privado a implementarse en sí. Se tiene

asimismo, que las muestras por cuotas que se han obtenido, han estado acorde proporcionalmente con la cantidad total de personas que posee cada urbanización señalada, siendo que la Urb. Santa María posee un total de 11570 personas mientras que la Urb. San Fernando Alto tiene 8678 habitantes.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos**

Para el siguiente trabajo de tipo no experimental se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- Análisis documental.- Se utilizó información secundaria como INEI, BCRP, MINSA.
- Encuestas.- Para aplicó un cuestionario estructurado con las técnicas del mix de marketing para integrar a Información financiera.

### **3.4. Recolección de Datos**

En la recolección de datos se utilizará los siguientes instrumentos:

- Ficha Bibliográfica.- Recopilar información secundaria y paper's que sirvieron para la construcción del Estudio de Prefactibilidad de Implementación.
- Ficha de encuesta.- Para obtener información a realizarse al público objetivo.

## CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis de la Situación Actual

Se tienen los resultados de las encuestas aplicadas a técnicos y expertos en desarrollo de proyectos de inversión de salud e infraestructura; obteniéndose los siguientes resultados principales:

1.- ¿Actualmente existe Centros Médicos Especializados en el Distrito de Chosica?

1.- ¿Actualmente existen Centros Médicos Especializados en el Distrito de Chosica?

Sí ( )

No ( )

Tal vez ( )

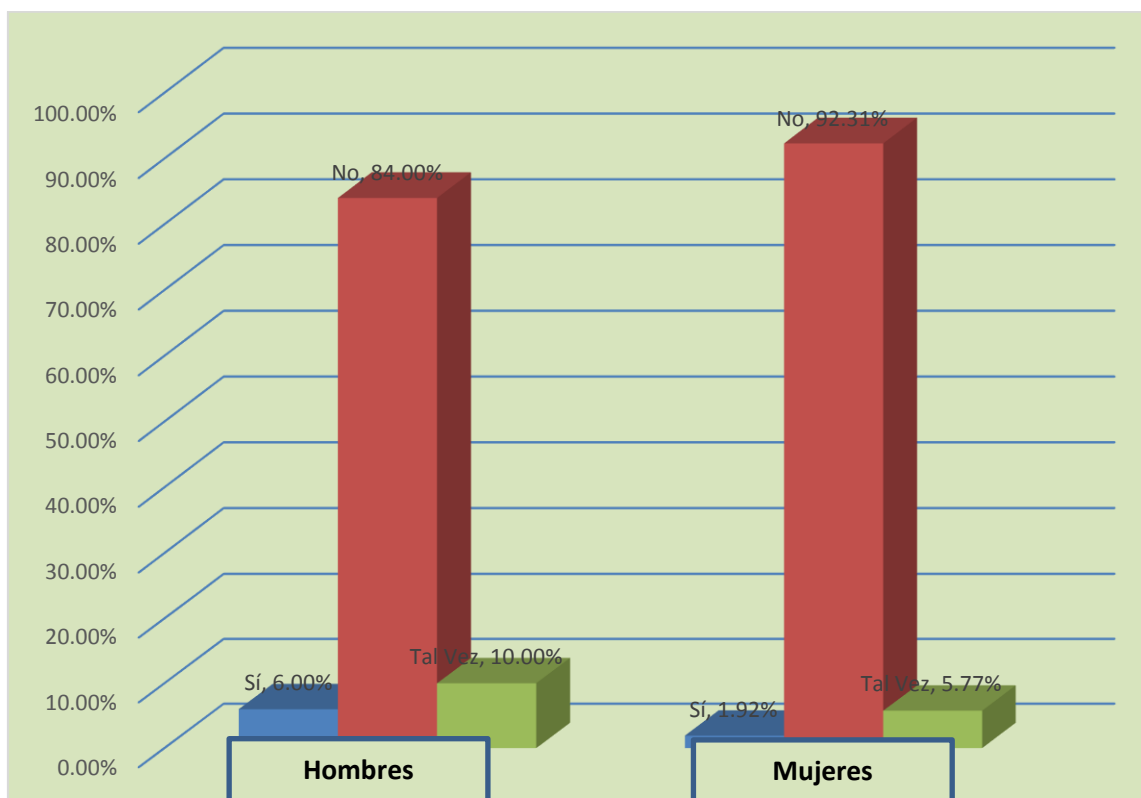
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	5	4.90%
No	93	91.18%
Tal vez	4	3.92%
<b>TOTAL</b>	102	100%

En cuanto a la distribución de los resultados obtenidos, tanto de cantidades de hombres y mujeres ciudadanos de Lurigancho – Chosica que fueron encuestados, se obtuvieron los siguientes datos estadísticos a considerar:

Cuadro 1. Existencia de Centros Médicos

GÉNERO OPCIONES	HOMBRES		MUJERES	
	Frecuencia Relativa	Porcentaje - % Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa	Porcentaje - % Frecuencia Relativa
Sí	3	6.00%	1	1.92%
No	42	84.00%	48	92.31%
Tal vez	5	10.00%	3	5.77%
<b>TOTAL</b>	50	100.00%	52	100.00%

**GRÁFICO 01**  
**EXISTENCIA DE CENTROS MÉDICOS**



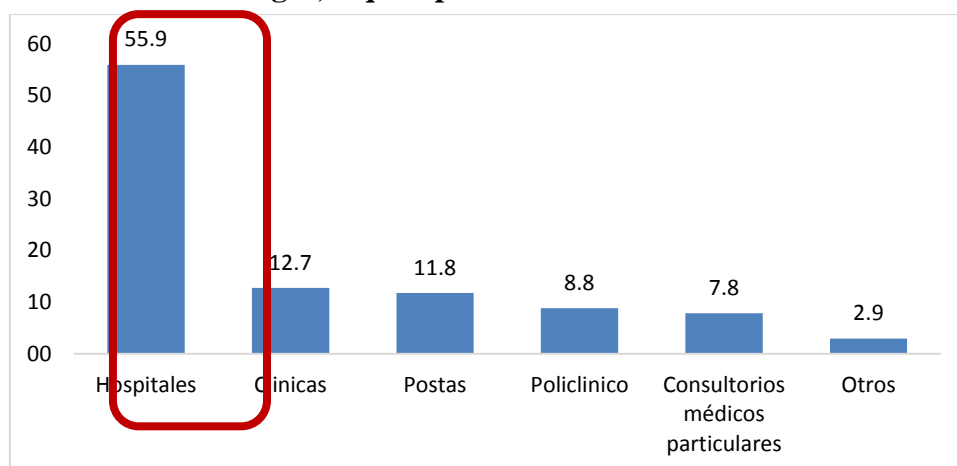
**Interpretación:**

La muestra considerada para la realización del estudio de mercado fue de 102 personas pertenecientes a un segmento de población económicamente activa del Distrito de Chosica. De lo cual corresponde a 52 mujeres y 50 hombres. Los resultados arrojan que los hombres opinan que NO existen centros médicos especializados en un 84%, mientras las mujeres en un 92.31% ciertamente porque es el segmento de las mujeres quienes demandan mayor cantidad de consultas médicas. Mientras un SI por parte de los hombres se refleja solamente en un 6% y en mujeres 1.92%; resultando específicamente al respecto de que la población del Distrito de Chosica está consciente de que no existe centro médico especializado. La opción de TAL VEZ se ve marcada con un limitado 10% por parte de los hombres y un 5.77% por parte de las mujeres; teniéndose esencialmente que al ser la mayoría de encuestados de sexo femenino, quienes llegan a influir sobre la decisión de compra de servicios médicos y que pueden tomar otras opciones para recibir mejores servicios de atención de alta calidad; como acudir a consultorios particulares, policlínicos, etc.

## 4.2. Análisis de resultados de encuestas aplicadas a ciudadanos usuarios de la Urbanización Santa María

### Plaza

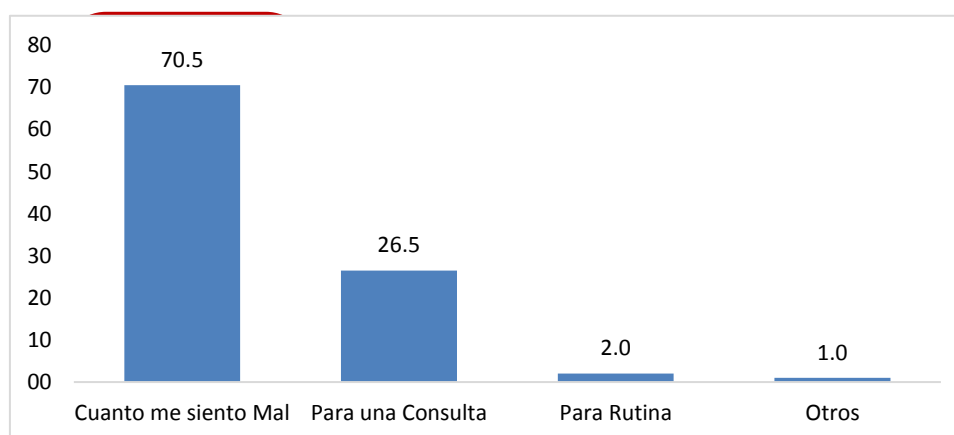
**Gráfico N° 1. P1 ¿Cuándo necesita una consulta médica usted o algunos de los miembros de su hogar, a qué tipo de centro de salud acostumbra a ir?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 55.9% de los entrevistados menciona que asiste a los hospitales cuando necesita una consulta médica, puede considerarse que la falta de servicios, hace que solo los hospitales sean preferidos por los residentes.

**Gráfico N° 2. P2 ¿Cuáles son las ocasiones en que asiste a un centro médico para usted o algunos de sus miembros de su hogar?**

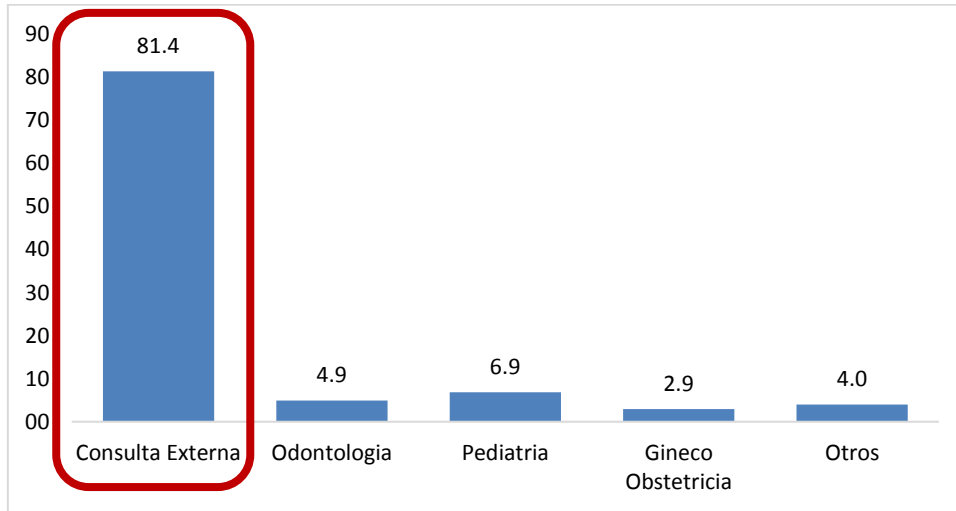


**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 70.5% de los entrevistados menciona que asisten a un centro médico cuando se siente mal o alguno de los miembros de su hogar, y tan solo un 2% de los entrevistados acude para rutina.

## Servicios

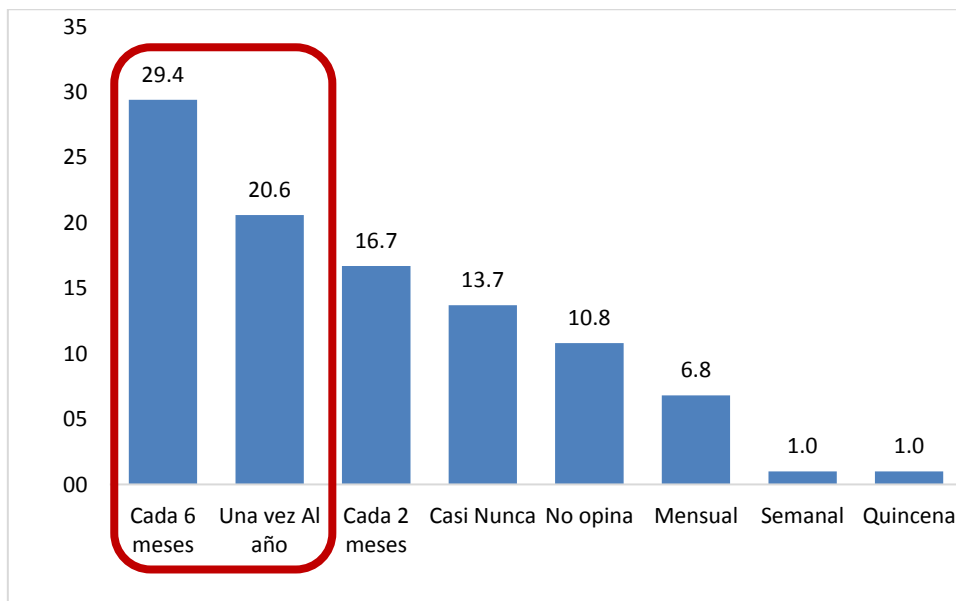
**Gráfico N° 3. P3¿Qué tipo de especialidad asiste con frecuencia?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

Con respecto a la especialidad que asistente con frecuencia, el 81.4% de los entrevistados prefiere Consulta Externa, el 6.9% Pediatría, el 4.9% a Odontología, el 2.9% a Gineco Obstetricia y el 4% a otras especialidades.

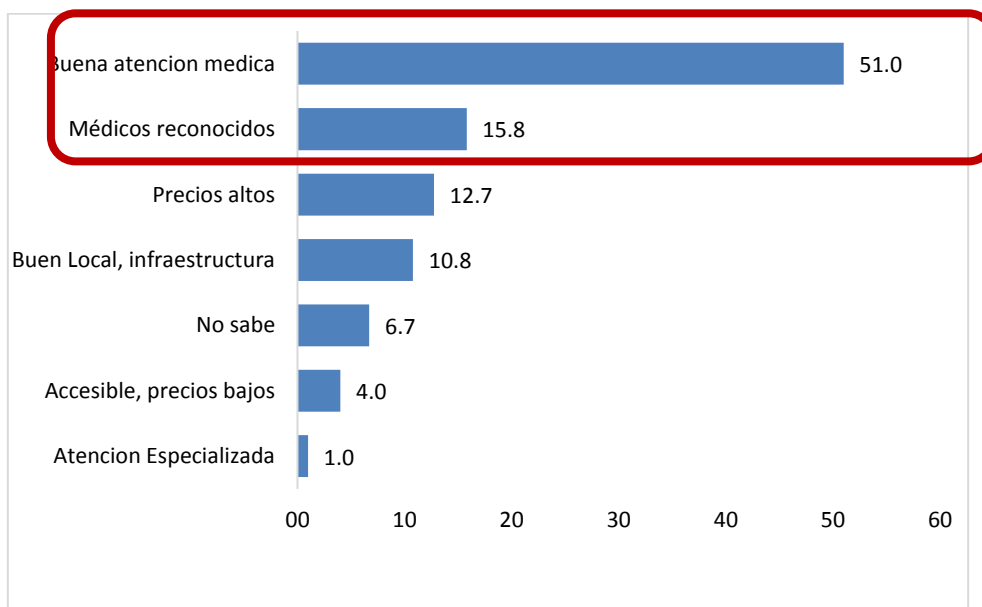
**Gráfico N° 4. P4¿Con que tipo de frecuencia acostumbra asistir?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 50% de los entrevistados acuden con frecuencia cada 6 meses a más a un centro médico, es preciso mencionar que el 30.4% de los entrevistados no tiene interés por asistir, considerando como una posible demanda insatisfecha.

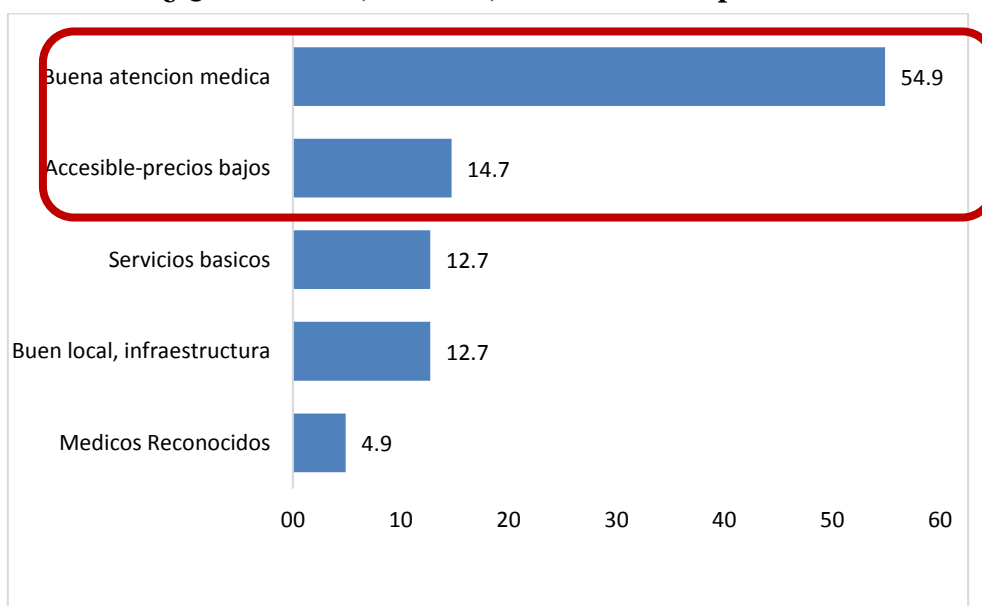
**Gráfico N° 5. P6¿Cuándo piensa en un policlínico que imagen se le viene a la mente?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

Los entrevistados mencionan que la buena atención, que sean médicos reconocidos son los elementos claves para que las personas piensen en la imagen de un policlínico.

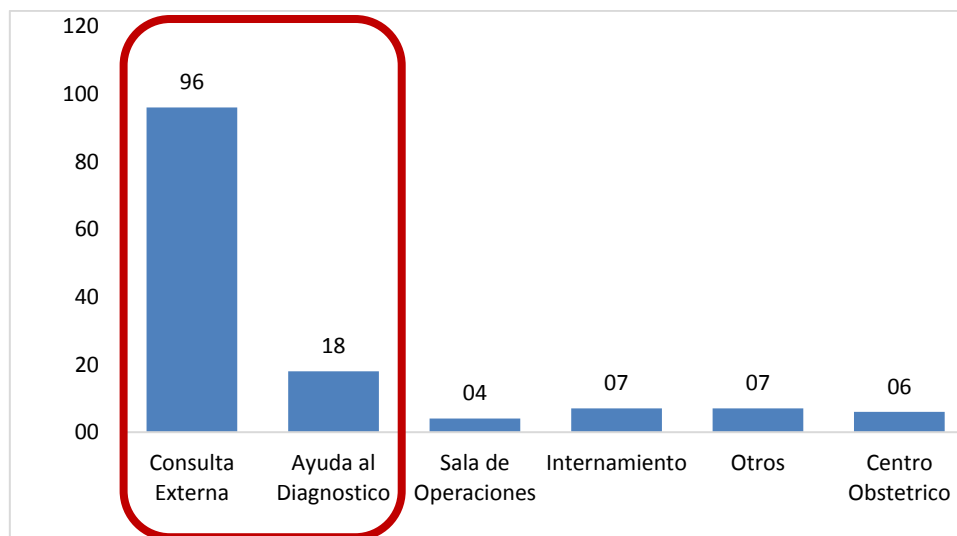
**Gráfico N° 6. P7. ¿Qué servicio (atributos) buscaría en un policlínico?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 69,6% de los entrevistados buscan en un policlínico la buena atención, accesible y precios bajos, el 12,7% prefiere servicios básicos y buen local e infraestructura respectivamente y el 4,9% prefiere médicos reconocidos.

**Gráfico N° 7. P8. ¿Qué tipo de policlínico le gusta asistir? (Respuesta múltiple)**

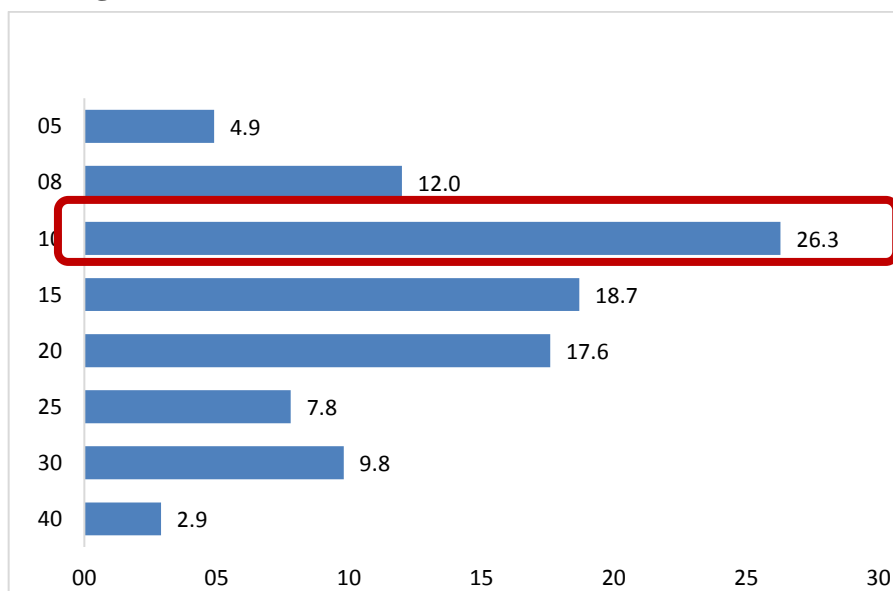


**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

Los servicios de consulta externa y ayuda al diagnóstico son dos tipos de asistencia de un policlínico para la zona.

### **Precio**

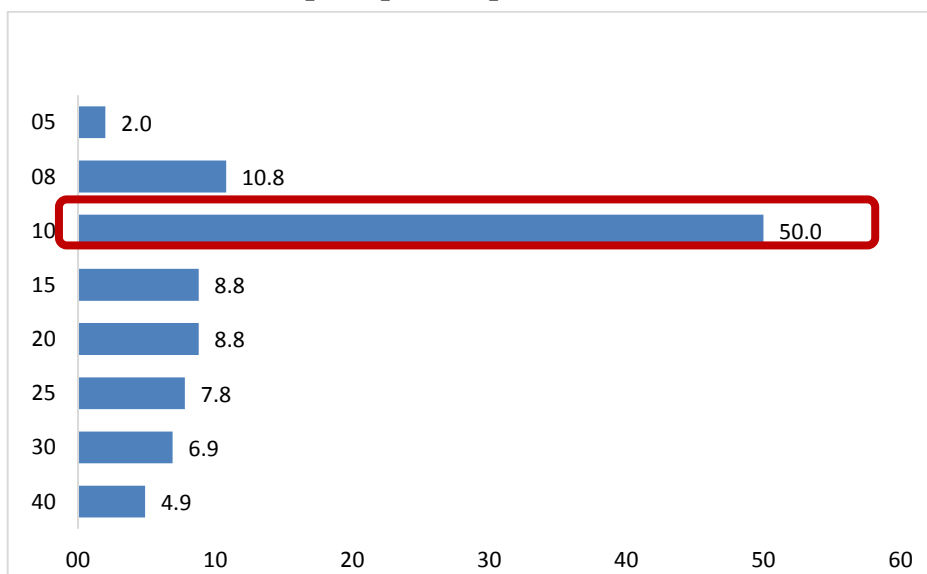
**Gráfico N° 8.P9. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico en general?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 26% de los entrevistados se encuentra dispuesto a pagar 10 nuevos soles, y otro grupo (37%) entre 15 y 20 nuevos soles.

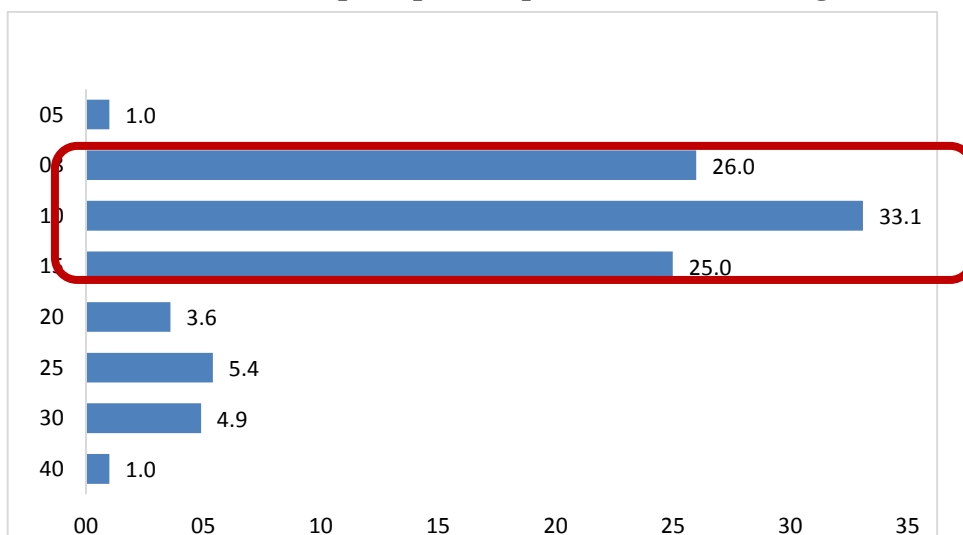
**Gráfico N°9. P10. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad? Consulta externa**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 50% de los entrevistados se encuentra acostumbrado a pagar 10 nuevos soles por la consulta externa. Esta tendencia se encuentra en los centros de salud de la zona. Dentro un policlínico, la consulta externa, es el punto de derivación hacia cualquier otra especialidad en el caso de las personas mayores.

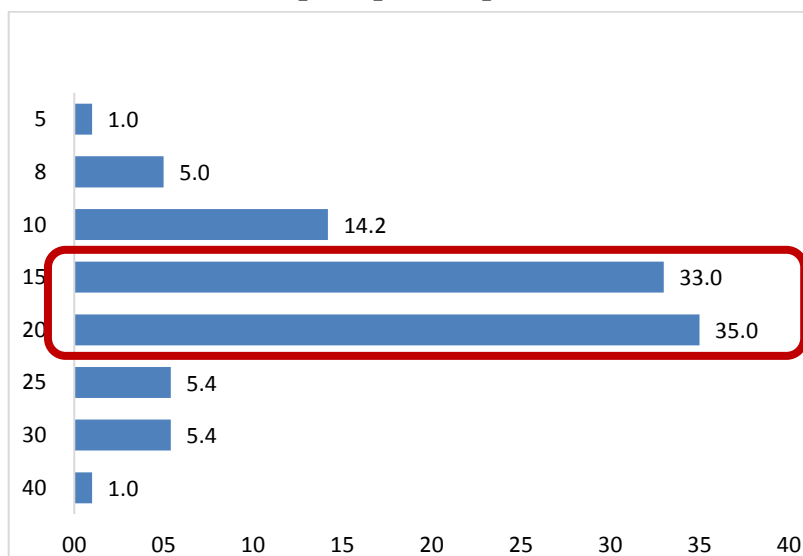
**Gráfico N° 10. P10. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad? Odontología**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El precio promedio para el caso de Odontología está en un rango de 8 a 15 nuevos soles

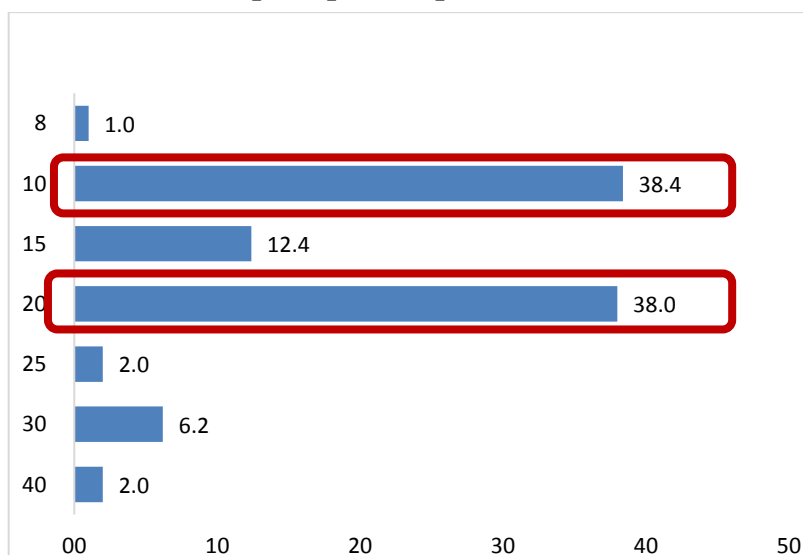
**Gráfico N° 11. P10. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad? Pediatría**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

Entre un rango de 15 a 20 nuevos soles, pagan los entrevistados de Lurigancho por consulta en pediatría.

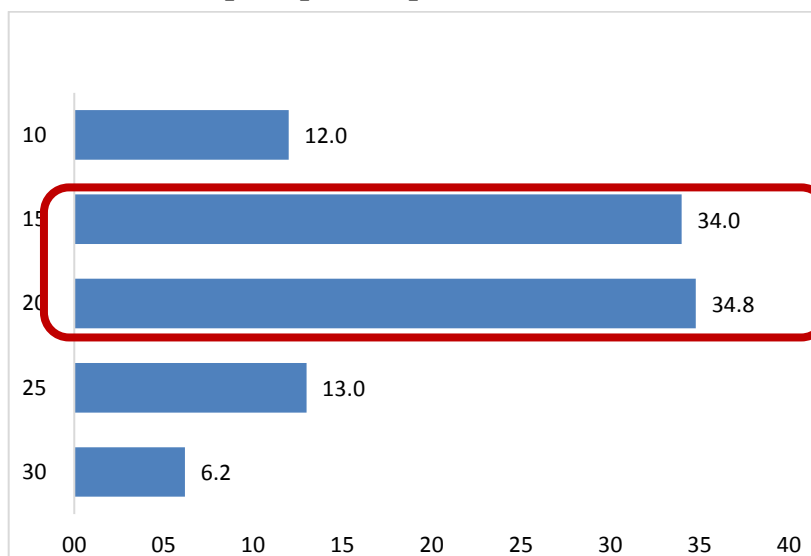
**Gráfico N° 12. P10. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad? Gineco-obstetra**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El servicio de Gineco-obstetra se encuentra dividido por mujeres que en su mayoría pagan 20 nuevos soles por la consulta, a diferente de otro grupo que pagaría 10 nuevos soles.

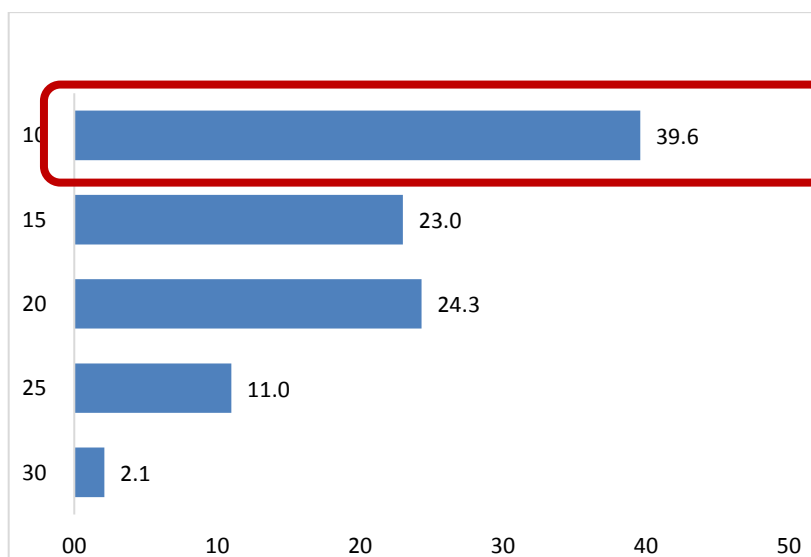
**Gráfico N° 13. P10. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad? Laboratorio Clínico**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

La consulta en Laboratorio Clínico se encuentra en 15 y 20 nuevos soles

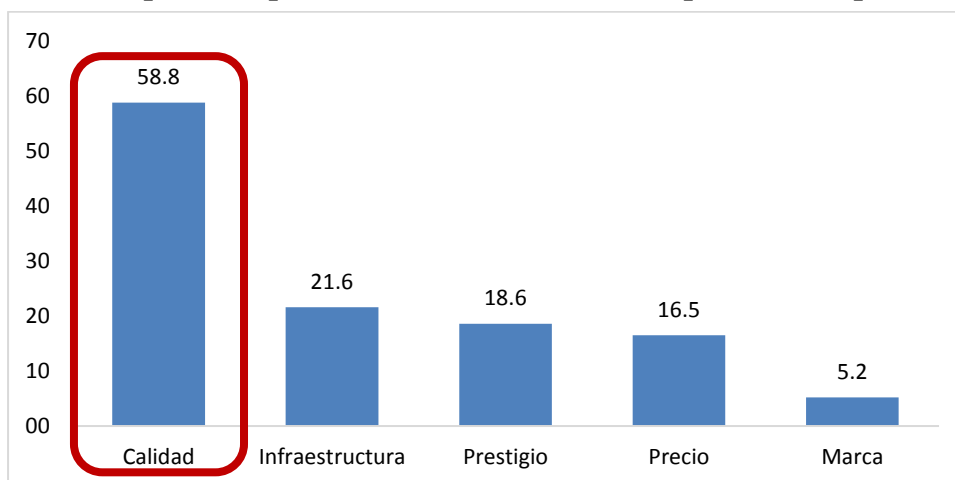
**Gráfico N° 14. P10. ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad? Farmacia**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

La consulta en Farmacia se encuentra en 10 nuevos soles

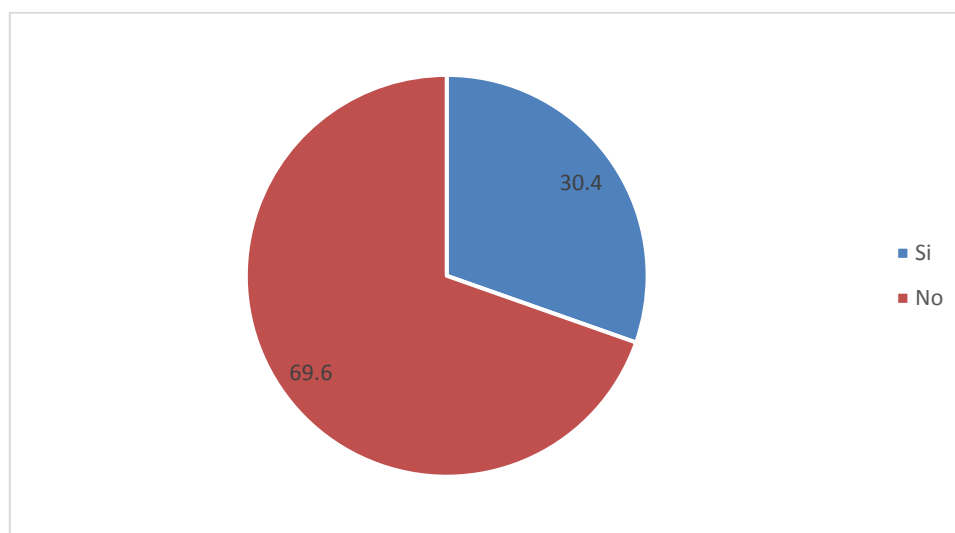
**Gráfico N° 15. P11. ¿Cuándo decide su asistencia a un centro médico, que factores considera más importante para el éxito del servicio? (Respuesta múltiple)**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

Del total de entrevistados el 58.8% revela como mejor factor la calidad de atención, seguido de infraestructura con un 21.6% de aprobación, como tercer factor se encuentra el prestigio con un 18.6%, el 16.5% corresponde a precio y por último el 5.2% a la marca.

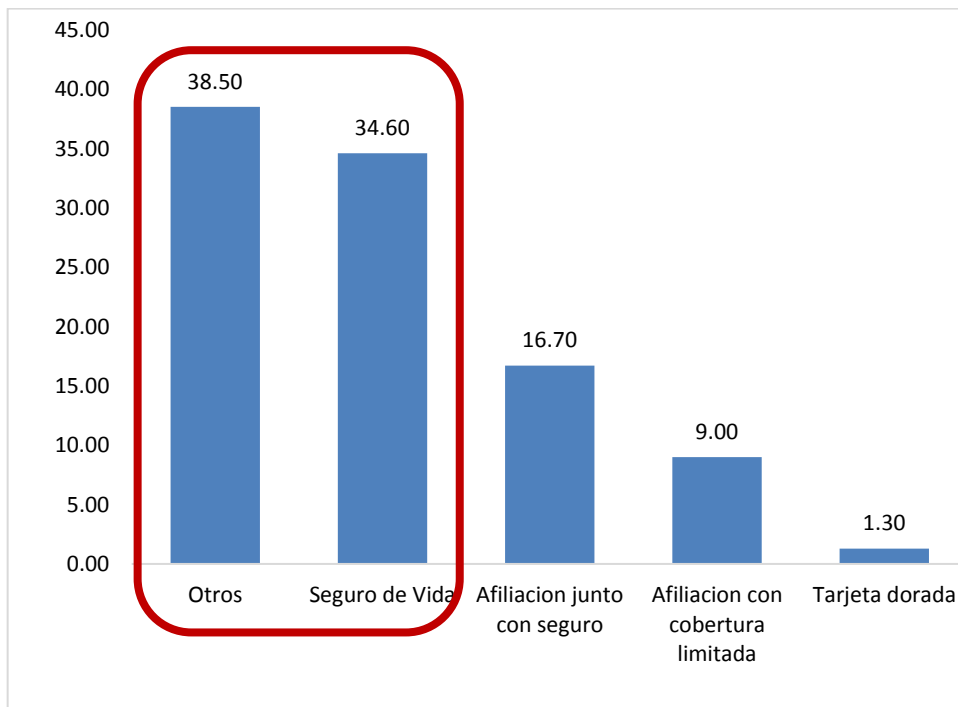
**Gráfico N° 16. P13. ¿Usted asiste a un centro médico por sus promociones de afiliación?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 69.6% de los entrevistados menciona que no asiste a un centro médico por sus promociones de afiliación y solo 30.4% de los entrevistados que mencionaron asistir a un centro médico por afiliación

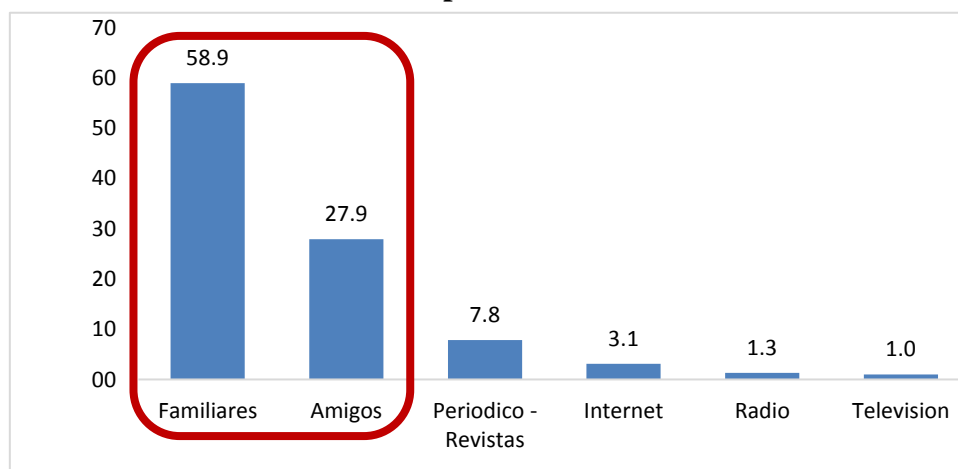
**Gráfico N° 17.P13. ¿Qué tipo de promociones suele comprar en su centro médico de su preferencia?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 30.4% de los entrevistados que mencionaron asistir a un centro médico por afiliación, el 39.5% mencionaron por otras promociones, el 34.6% por seguro de vida.

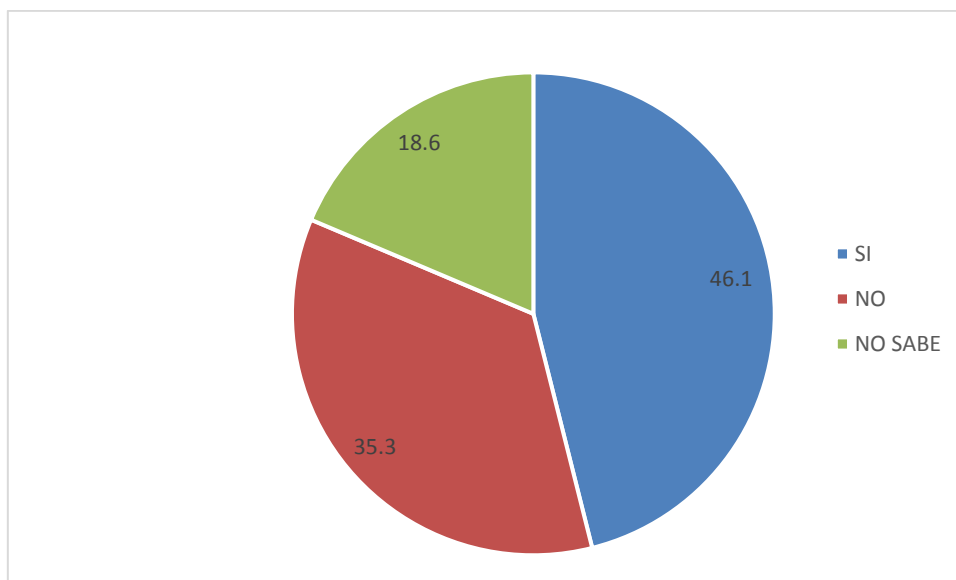
**Gráfico N° 18. P14. ¿A través de que medio llegó a enterarse de su centro médico de su preferencia?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

En la pregunta, el tipo de publicidad, utilizan mucho la publicidad de boca en boca (familiar y amigos), siendo que la distancia del Hospital más cercano se encuentra a 15 minutos en vehículo particular.

**Gráfico N° 19. P15. ¿Usted estaría dispuesto a adquirir los servicios de Consultas virtuales por internet?**

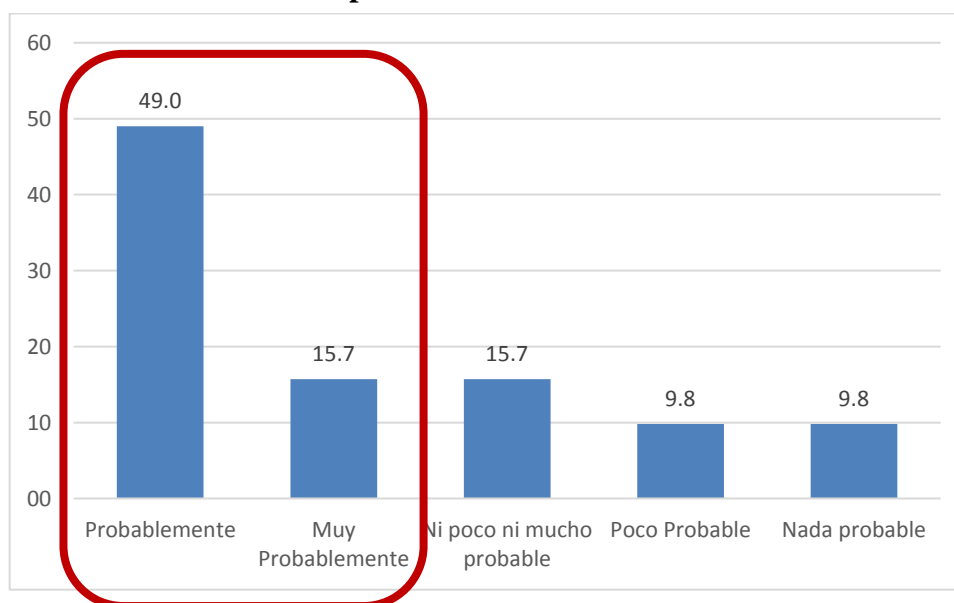


**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 46.1% de los entrevistados estaría dispuesto a adquirir los servicios y el 35.3% no estaría de acuerdo, mientras que el 18.6% no sabe.

## Producto servicio

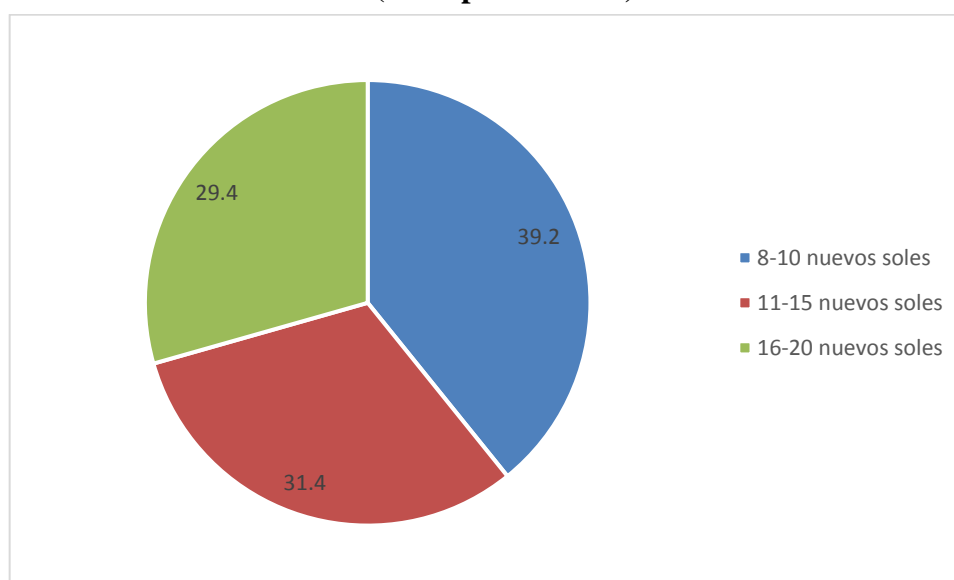
**Gráfico N° 22. P16. ¿Qué tan probable es que Ud. deje de comprar su presentación actual?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El 64.7% de los entrevistados mencionan que estarían de acuerdo con el concepto del nuevo

**Gráfico N° 23.P17. ¿Cuál es el rango de precios que estaría dispuesto a pagar por consulta (concepto anterior)?**



**Fuente. Entrevistas 102 personas. Elaboración propia**

El rango de precios que estarían dispuestos a pagar es de 11 a 15 nuevos soles por la consulta que representa el 39.2% de los entrevistados, seguido de 11 a 15 nuevos soles con un 31.4%, por ultimo de 16 a 20 nuevos soles un 29.4% de los entrevistados.

### **Segmentación**

La segmentación del mercado objetivo toma en cuenta tres categorías: demográficas (Sexo), conductuales (Estado Civil) y psicográficas (edad) se detallan:

Por sexo	=	Hombres (49%), Mujeres (51%)
Por Estado Civil	=	Soltero(27.5%), Casado(51%), Divorciado(4.6%),Viudo(2.9%), Conviviente(14.7%)
Por edad	=	De 18 a 24 años (2.9%), 25 a 34 años (33.3%) años, 35 a 44 años (31.4%), Más de 45 años (32.4%).

### **4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Acorde con los proyectos de inversión, y sus correspondientes estudios de prefactibilidad que se han efectuado, por parte de las empresas de consorcio privado de salud en Lima, se tiene que solamente se han focalizado en brindar servicios de atención médica desde un enfoque exclusivamente de impacto social para la población de escasos recursos económicos, aunque dichos proyectos ejecutados han tenido cierta incongruencia con la rentabilidad determinada en los estudios preliminares, ya que las clínicas que se implementaron en Chosica solamente llegan a ofrecer algunos servicios médicos y a altos costos, lo que no ha venido resultando adecuado para los pobladores ciudadanos locales de Chosica y sobretodo de aquellos con bajos recursos económicos en adquirir tales servicios médicos onerosos.

Después de efectuarse el diagnóstico previo y determinarse la problemática sobre servicios médicos especializados en el Distrito de Lurigancho - Chosica se podría considerar una solución a la demanda de éstos servicios, la misma que genere beneficios económicos y contribuya al desarrollo de la comunidad.

#### **Sobre la Validación de la Hipótesis Principal de Investigación:**

Con respecto a la hipótesis principal en concordancia con la primera hipótesis específica de la investigación, se ha podido determinar principalmente acerca de la necesidad obligatoria del desarrollo exhaustivo y profundizado del estudio de prefactibilidad en función del análisis estratégico del comportamiento y necesidades del segmento de mercado poblacional, ya que acorde a la propuesta sugerida de

implementación de un policlínico privado en el distrito de Lurigancho – Chosica, se ha podido enfocar estratégica y justificadamente en poder instalarse competentemente un centro policlínico que brinde servicios médicos de alta calidad y a precios adecuados, con lo cual se podrá así lograr la requerida captación decisiva y contundente de la preferencia de una alta demanda de los ciudadanos de la clase media social emergente del distrito referido, que posean los ingresos económicos necesarios; por lo que de esta forma se ha podido precisar acerca de la alta viabilidad y rentabilidad que se tendrá con la debida implementación de la propuesta estudiada y planteada, ya que se podrá satisfacer permanentemente a la demanda potencial que debe atenderse con las máximas exigencias de calidad necesarias; y que asimismo el desarrollo aplicativo del Mix marketing en relación con la diversificación de servicios de salud, ofrecidos ampliamente por medio del Personal Médico de Salud competente, brindándose la atención requerida por la cantidad suficiente de médicos; y asimismo de ofertarse dichos servicios a precios considerativos que satisfagan la situación económica de los pacientes usuarios; lo que permita generar decisivamente altos niveles de aceptación por parte del público usuario sobre los Servicios que brindará el Policlínico Privado a implementarse; corroborándose que el 46.1% de los entrevistados estaría dispuesto a adquirir los servicios del policlínico a implementarse.

#### **Sobre la Validación de la Primera Hipótesis Específica:**

Se ha efectuado el respectivo estudio de mercado para una instalación efectiva de un Policlínico de Salud en el distrito de Lurigancho - Chosica, determinándose fundamentalmente en cuanto que existe una gran demanda poblacional insatisfecha en dicho distrito, que viene a ser un total de 177305 habitantes, siendo una demanda que puede ser cubierta por los servicios médicos a brindarse por el policlínico a implementarse en un lugar céntrico y estratégico, y a razón de un total promedio de 70000 consultas médicas por año con un equivalente también promedio de atenciones médicas a brindarse mensualmente de 5833 consultas; que se basarán principalmente en el ofrecimiento de servicios médicos de alta calidad a nivel de atención primaria y consulta ambulatoria; con el adicionamiento auxiliar de ofrecerse el servicio para la atención de emergencias requeridas con el internamiento de pacientes que correspondan.

Se ha efectuado un estudio estratégico profundizado y de alta capacidad de enfoque de marketing mix sobre la demanda de los usuarios ciudadanos en torno a la preferencia de poder adquirir y recibir los servicios médicos especializados de un policlínico a implementarse en Lurigancho - Chosica, acorde a la incidencia de cada elemento de estudio de marketing de servicios, determinado en relación fundamentalmente de tenerse una mayor preferencia, por un 51% de personas encuestadas del distrito, en recurrirse a los servicios médicos que ofrezca un Policlínico siempre y cuando brinde servicios de calidad con buena atención médica y con médicos reconocidos, lo que a la vez se puede reforzar con la postura que tiene el 49% de

encuestados de dejar en asistir al centro de hospital público por la baja calidad y servicios médicos saturados que llega a ofrecer; lo que a su vez también concuerda positivamente con el total promedio del 65% de encuestados en preferir tanto calidad y precios adecuados por los servicios médicos a consultar y acceder a un policlínico, complementado fuertemente con el 73% de encuestados dispuestos a pagar entre 10 a 20 soles para recibir una atención médica de buena calidad, estando también correlacionado con los datos obtenidos en base al gráfico circular N° 23 de que el 60.8% de encuestados pueden gastar entre S/11 a S/20 para consultas médicas y atenderse en un policlínico; mientras que en cuanto a la plaza se muestra una alta predisposición ciudadana de los usuarios en preferir que sea la Urbanización San Fernando Alto, donde se pueda construir y poner en funcionamiento seguro el centro privado - policlínico, siendo la referida urbanización la más acertada como plaza por ser céntrica mayormente de acceso para los pobladores de otros asentamientos, además de tener las condiciones adecuadas en geomorfología por su alto grado de urbanización que ha venido facilitando la construcción de viviendas urbanas y que es propicio para el levantamiento de edificios de tipo centro policlínico. Mientras en lo que corresponde a la promoción, también se tiene que en base al promedio del 36.55% de ciudadanos encuestados, sostienen tener preferencia por acudir a determinado centro de salud para aprovechar los productos de afiliación correspondientes que se les lleguen a ofrecer, como seguros de vida y entre otras promociones; lo que es importante tenerse en cuenta para el propósito de creación y puesta en funcionamiento operativo de un policlínico privado en llegar a brindar también las promociones adecuadas que puedan ser incentivables para atraerse aún más, a un mayor número de ciudadanos usuarios que requieran preferencialmente los servicios médicos que un policlínico les pueda brindar en sí.

#### **Sobre la Validación de la Segunda Hipótesis Específica:**

En función del estudio técnico aplicable, cabe contemplar el análisis de dos alternativas propicias en cuanto de instalarse el policlínico privado de salud en la Urbanización Santa María o en la Urbanización San Fernando Alto; seleccionándose la primera alternativa localizable, con el que ha estado acorde el 76.93% de encuestados ciudadanos de Chosica, en base al estudio de campo efectuado respectivamente.

En torno a la segunda hipótesis específica de la investigación, se ha podido validar significativamente con un coeficiente spearman de 0.894, sobre la alta aportabilidad que tiene el desarrollo del estudio técnico con respecto al desarrollo garantizado de una alta operatividad de un policlínico a implementarse competentemente en el Distrito de Lurigancho - Chosica, teniendo en cuenta que se ha cumplido específicamente con cada elemento esencial de desarrollo del estudio técnico correspondiente, asegurándose ante todo que el Tamaño del Policlínico será de tipo de alta magnitud en infraestructura acorde para atenderse a la alta demanda poblacional de Chosica que requiera recibir servicios médicos de alta calidad; con una Localización ideal de instalación del centro policlínico

dentro del área urbana de la Urbanización San Fernando ALTO, que resulta propicio para la construcción edificable del policlínico y con todas las garantías de seguridad requeridas, además de disponerse de todas las medidas de prevención necesarias requeridas frente a cualquier tipo de riesgo de desastre natural; llegándose plenamente a asegurar las condiciones de seguridad integral del policlínico a construirse; además de priorizarse en la plena Distribución Efectiva de las Áreas funcionales - operativas que debe tener el centro privado de salud a instalarse y ponerse en funcionamiento en el corto plazo posible; contando a la vez con los Equipos y Suministros necesarios de alta calidad y acreditación técnica que permitan el ofrecimiento de buenos servicios médicos, con Precios acordes técnica y justificadamente con la calidad de los servicios a ofrecerse; y de poderse disponer al mismo tiempo de los Recursos Humanos Especializados para ejecutar el pleno funcionamiento competitivo del policlínico; de que el estudio técnico de prefactibilidad y su subsecuente consideración ejecutiva a nivel del posterior estudio de factibilidad y ejecución del proyecto de inversión que corresponda, pueda plenamente asegurarse la ejecución competente y segura técnicamente del plan de implementación de policlínico.

Se mantiene el problema que en la mayoría de proyectos de inversión privada se presenta a nivel de desarrollo del estudio de prefactibilidad, tratándose en cuanto a la implementación de negocios de servicio para grandes zonas de alta densidad poblacional, dado que en dichos estudios se llega a efectuar con mayor prioridad la evaluación económica para obtenerse la máxima rentabilidad en el negocio o empresa de servicio a implementarse, sin considerarse que un alto porcentaje de ciudadanos de las zonas o distritos populares llegan a poseer limitados recursos económicos y que no pueden acceder a los costosos servicios médicos que brindan las clínicas privadas.

Por otra parte aún no se ha venido profundizando al máximo en los estudios de prefactibilidad que realizan las empresas privadas para poder implementar negocios de servicio, en cuanto que no efectúan como debería ser, acerca de la determinación específica de la potencial demanda insatisfecha existente en amplios mercados demográficos de alta densidad poblacional, y sobretodo de aquel sector poblacional en crecimiento económico que posea una capacidad adquisitiva económica suficiente y estable para adquirir los servicios de salud de alta calidad que se puedan brindar por policlínicos privados, y que a la vez de manera decisiva se pueda ofrecer por las mismas clínicas, con precios adecuados sobre los diversos servicios a ofrecerse, y en que se pueda priorizar finalmente en que los ciudadanos usuarios con una sólida solvencia económica puedan adquirir en alta demanda servicios de salud de calidad, y beneficiarse propiamente de recibir atenciones médicas de calidad por un policlínico privado.

### **Sobre la Validación de la Tercera Hipótesis Específica:**

Se tiene una postura muy negativa, compleja y hasta limitada por parte de las empresas privadas que administran grandes cadenas de clínicas; en no llegar a invertir o de no realizar estudios de mercado como tampoco en diseñar proyectos de prefactibilidad para la creación y puesta en funcionamiento de grandes centros privados de salud o de Policlínicos en zonas de alta concentración poblacional y de clase media – social emergente de distritos populares de Lima Metropolitana, por cuanto que el empresariado privado es muy reticente y dudoso en ejecutar proyectos de inversión al respecto, denotando una alta inseguridad para crear o implementar grandes proyectos de infraestructura y de servicios de alta especialización en tales distritos, y por tener asimismo una creencia muy infravalorada de los riesgos económicos, fortuitos y externos que puedan afectar el negocio de servicios de salud privada; por lo que se tiene una alta preponderancia de posiciones y creencias muy negativas en el sector privado, antes de ponerse énfasis en promoverse el mejoramiento de la calidad de los servicios médicos que se deban brindar y garantizar para una efectiva atención pública – ciudadana en los grandes distritos populares de la ciudad de Lima, lo que no se llega a dar, quedando meramente diversos estudios de perfil o de pre-factibilidad sin aprobarse; mientras que a nivel de las entidades del sector público estatal, esencialmente por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y del Ministerio de Salud (MINSA), ha resultado que numerosos estudios de prefactibilidad hayan quedado suspendidos, porque también se tiene la limitación problemática del bajo presupuesto asignado al respecto, lo que impide finalmente la aprobación e implementación de policlínicos públicos; por lo que frente a dicho problema, se ha podido escoger como alternativa de solución correspondiente, en cuanto a elaborarse estudios de prefactibilidad considerando principalmente la obtención de fuentes de financiamiento privado de cadenas de clínicas reconocidas y por parte de inversionistas empresarios del sector privado, así como adicionalmente en poder contarse con el apoyo financiero necesario; para la creación de un policlínico privado de salud en el Distrito de Lurigancho - Chosica, habiéndose determinado esencialmente con máxima priorización sobre los aportes y condiciones favorables que harán viable la construcción de dicho policlínico, y con amplia fundamentación financiera sobre la rentabilidad económica que se va a obtener con la creación y puesta en funcionamiento requerido del policlínico, recurriéndose esencialmente al financiamiento de apoyo del sector privado.

## CONCLUSIONES

1. La elaboración de un efectivo y diligencial estudio de prefactibilidad contribuirá a la implementación exitosa de un policlínico en el distrito de Lurigancho Chosica, considerando que desde el año 2015 vienen funcionando solamente tres clínicas privadas en dicho distrito y que su tamaño de infraestructura es limitada; determinándose así esencialmente mediante el estudio referido, de que la capacidad de oferta de salud brindada por dichos centros privados de salud, no satisface a la excesiva cobertura poblacional que demanda diversos servicios de salud de alta calidad y a precios adecuados.
2. El desarrollo exhaustivo y profundizado del estudio de prefactibilidad en función del análisis estratégico del comportamiento y necesidades del segmento de mercado poblacional, se enfoca en base a la clase media social emergente con ingresos económicos suficientes, constituyéndose en la demanda potencial que debe atenderse y satisfacerse contundentemente; y que asimismo el desarrollo aplicativo del Mix marketing en relación con la diversificación de servicios de salud, ofrecidos ampliamente por medio del Personal Médico de Salud competente, brindándose la atención requerida por la cantidad suficiente de médicos; y asimismo de ofertarse dichos servicios a precios considerativos que satisfagan la situación económica de los pacientes usuarios; lo que permita generar decisivamente altos niveles de aceptación por parte del público usuario sobre los Servicios que brindará el Policlínico Privado a implementarse.
3. El desarrollo del estudio técnico es fundamental y también determinante, para poderse maximizar una elevada operatividad del policlínico a implementar; en que estableciéndose los requerimientos y criterios técnicos principales que se deben cumplir para la construcción de amplios ambientes y cómodos para la atención de los usuarios pacientes y de asegurarse una óptima infraestructura del centro policlínico, con todos los requisitos de cuidado, higiene y de seguridad; lo que permita tanto la atención satisfactoria de los pacientes; y a la vez de aplicarse las medidas preventivas de protección frente a riesgos epidemiológicos y efectos negativos de desastres naturales que suelen ocurrir mayormente en Chosica.
4. La elaboración prolija y técnica en que se ha efectuado la evaluación financiera en torno al estudio de prefactibilidad; ha permitido determinar una alta rentabilidad económica – financiera de implementarse exitosamente el policlínico en el distrito de Lurigancho – Chosica; pudiéndose obtener una utilidad rentable en el primer año de ejercicio del servicio policlínico al 2015 de S/.1'428,000.00; con un incremento importante del 14.17% en los siguientes cinco años proyectados.

## **RECOMENDACIONES**

1. Es fundamental de que se llegue a implementar el Policlínico privado de Salud en el distrito de Chosica, a fin de satisfacerse las necesidades de salud que tengan al respecto los ciudadanos pobladores locales de poder contar con un gran centro de salud permanente y sólido, que les permita brindar diversos servicios de salud de calidad y a los que puedan acceder a precios adecuados.
2. Es necesario consultarse los aportes fundamentales de otros estudios de prefactibilidad, que permitan ampliar el sustento viable de la implementación y puesta en ejecución del Policlínico Privado de Salud en el Distrito de Chosica, en función de que se dará una máxima cobertura de atención al público usuario local; pudiendo superar competitivamente a las actuales clínicas privadas de pequeña envergadura que funcionan en dicho distrito, y asimismo superando a los centros públicos de salud del Estado que no vienen dando la cobertura de atención requerida y sus servicios médicos son cada vez más cuestionados en su calidad.
3. Asimismo también es muy sugerible y viable la instalación del Policlínico Privado de Salud en el Distrito de Chosica, acorde a los resultados esenciales del estudio técnico efectuado, por cuanto que permitirá dar la cobertura total de atención necesaria a los usuarios del distrito de Chosica, residentes principalmente en la Urbanización Santa María, dado que posee una de las mayores cantidades de personas a nivel de urbanizaciones de Chosica, además de colindar fácilmente para el acceso de habitantes de otras urbanizaciones aproximadas, como también de pobladores procedentes de Asentamientos Humanos y Centros Poblados cercanos.
4. Es fundamental realizar un estudio adicional de Benchmarking sobre otros proyectos de prefactibilidad como también sobre estudios de factibilidad acerca de la creación e instalación de clínicas y centros de salud en distritos populares, para efectos de hacerse más sustentable y concordante el monto de financiamiento que se requiera invertir para una implementación exitosa del Policlínico propuesto para el caso del Distrito de Lurigancho – Chosica.

## BIBLIOGRAFÍA

### Fuentes Bibliográficas

- Balanko-Dickson, G. (2007). *Cómo preparar un Plan de Negocios exitoso*. México D.F.: McGraw Hill.
- Bravo, S. (2008). Estados y flujos económicos y financieros. En *Teoría financiera y costo de capital* (pp.25-42). Lima: Esan ediciones.
- Franco, P. (2011). *Planes de negocios: Una metodología alternativa*. (2da ed.) Perú: Universidad del Pacifico.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.) México, D.F.: McGraw Hill
- Millones, R. (2012). *Metodología de Formulación de PIP - SNIP*. Lima.
- Serrano, C. (1999). *Inversión Pública y Gestión Regional*. Lima: Nudos Críticos.

### Fuentes Hemerográficas

- Calvo Artavia, C. y Porras Araya, A. (2012). “Propuesta para la Apertura de una Clínica de Consulta en Medicina General en Aguas Zarcas de San Carlos. Etapa 1”. Tesis presentada ante el Instituto Centroamericano de Administración Pública – ICAP. San José, Costa Rica.
- Carillo Baudrit, E. (2008). Estudio de prefactibilidad para el establecimiento de un Laboratorio de servicios privados en Microbiología y Química en el Cantón de la Unión en el año 2008”. Costa Rica.
- Gave Zarate, M. (2016). Estudio e Informe de diagnóstico situacional de Lurigancho Chosica- Lima; Publicaciones Municipalidad de Chosica –Plan Concertado
- Gonzalez, C. (2007). Estudio de prefactibilidad de una microempresa de envasado y comercialización de miel de abeja en el suroccidente del país. Ciudad de Guatemala: Publicaciones Revista Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Granja, T. & Pesantez, D. (2011). Propuesta de factibilidad para la creación de la clínica oftalmológica y optométrica “Ojos Ver”. Cuenca: Publicaciones Revista Universidad de Cuenca.
- López, V. (2010). Plan de negocio para la instalación de una clínica privada especializada en el tratamiento de trastornos alimenticios. Lima: Publicaciones Revista PUCP.
- Martínez, K. &Mechato, E. (2014). Diseño de plan de marketing para las farmacias independientes "Karla" y "Patricia" en el Distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo para el año 2014. Chiclayo: Publicaciones Revista Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). *Pasos en la Metodología de Ejecución de Proyecto de Inversión Pública*. Lima: MEF.

- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). Guía metodológica para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de viabilidad de obras urbanas a nivel de perfil y de Prefactibilidad. Lima: Publicaciones del Dirección General de Inversión Pública, MEF-DGIP.
- Ortega, G. & Peña, S. (2010). Estudio de prefactibilidad para la implementación de una spa para canes en la ciudad de Trujillo. Trujillo: Publicaciones Revista Universidad Privada del Norte.
- Priale, M.; Gutiérrez, A.; García, S. (2010). Manual de Inversión Pública Regional y Local. Lima.
- Ríos Ríos, R. (2016). Informe de salud en Lurigancho Chosica. Lima: MINSA – Red de Salud Lima Este.
- RSLEM - Dirección de Red de Salud Lima Este Metropolitana (2015). Análisis de Situación de Salud del Centro de Salud - Chosica. Lima: Publicaciones del MINSA.
- Tong, J. (2007). Otros criterios de inversión. En Finanzas empresariales: la decisión de inversión (pp.217-234). Lima: Universidad del Pacifico.

### **Linkografía**

- Alves, P. (2009). *Proyecto de inversión*. Ciudad Bolívar: Publicaciones de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho. Publicado en Abril del 2009. Fuente consultada: <http://www.monografias.com/trabajos70/proyecto-inversion/proyecto-inversion2.shtml#ixzz4ptEVaJOn>
- Buitrago, L. Composición y características del mercado. En: Estudio de mercado sector de servicios de salud. [En línea] Recuperado el 11 de junio 2011 de <http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo8770DocumentNo7235.PDF>
- Garcon, E. (2009). Manual del instructor marketing de servicios –MS. Buenos Aires, Fuente: [http://www.palermo.edu/dyc/opencdc/opencdc2009\\_2/apuntes/098.pdf](http://www.palermo.edu/dyc/opencdc/opencdc2009_2/apuntes/098.pdf)
- Gálvez, D., Asta Huamán, A., Moreano, D., Quispe, GP., Torres, J. (2009). Plan de negocios para una organización de manejo de centros de investigación clínica en Lima Metropolitana. Tesis de maestría en finanzas, UniversidadESAN, Lima, Perú [dehttp://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2009/matp4320099.pdf](http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2009/matp4320099.pdf).
- Lench, G. (2016). SNIP creó mercado negro e informal. Lima, Fuente: <http://senaldealerta.pe/econom%C3%ADa/snip-cre%C3%B3-mercado-negro-e-informal>
- Malpartida, E. (2014). Proyectamos construir tres clínicas al 2020. Lima. Fuente: <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/130998-proyectamos-construir-tres-clinicas-al-2020/>

- Mendoza, R. (2006). Plan de Negocios para una empresa de servicios de salud. Caso: Corporación Bien Salud C.A., Valencia, estado Carabobo. Tesis de grado en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería, Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela de [http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis\\_DD101rmendoza.pdf](http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD101rmendoza.pdf).
- MYPEqueña empresa crece-Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Lima: ProInversión de <http://www.uss.edu.pe/jovemp/pdf/Mype.pdf>
- Moscoso de Rodas, V. (2007). Estudio de prefactibilidad para la implementación de un Centro de Cuidado Infantil Diario-CCID-En el Sector A-10, De Ciudad San Cristóbal, zona 8 de Mixco, Guatemala”[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2950.pdf).
- Quintana, M. (2007). Comercialización: Sistemas y Organizaciones. Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos/comercializa/comercializa.shtml>
- Sanabria, C. El rol del estado y la salud en el Perú. [En línea] Recuperado el 02 de Junio 2011, de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/15/pdf/rol\\_estado\\_salud.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/15/pdf/rol_estado_salud.pdf).
- Thompson, J. (2009). Estudio de Prefactibilidad. Fuente:<http://todosobreproyectos.blogspot.pe/2009/04/estudio-de-prefactibilidad.html>
- Weinberger, K. (2009). Plan de negocios – Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio. Perú: USAID/PERU/MYPE COMPETITIVA de <http://www.uss.edu.pe/jovemp/pdf/LIBROPLANDENEGOCIOS.pdf>

## **ANEXOS**

**Anexo 1**

**Matriz de Consistencias**

<b>Problema General</b>	<b>Hipótesis Principal</b>	<b>Objetivos Principal</b>	<b>MARCO TEORICO</b>
¿En qué medida la elaboración de un estudio de prefactibilidad contribuirá a la implementación de un policlínico en el distrito de Lurigancho Chosica, 2015?	El Estudio de prefactibilidad permitirá implementar un policlínico de servicios de salud en el distrito de Lurigancho Chosica.	Realizar un estudio de prefactibilidad con el fin de implementar un policlínico en el Distrito de Lurigancho-Chosica.	ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD  Demanda y Mix Marketing  Estudio Técnico  Evaluación Financiera
Problemas secundarios			
¿De qué forma el análisis de la demanda y el Mix marketing permitirá determinar los niveles de aceptación de los Servicios del Policlínico?	El Análisis de la demanda y el mix marketing permitirá determinar la aceptación de los Servicios de salud del policlínico.	Analizar la Demanda y el Mix marketing para determinar la aceptación de los Servicios del Policlínico.	IMPLEMENTACION DE UN POLICLINICO  Y1: Nivel de Aceptación  Y2:Operatividad del Policlínico  Y3:Rentabilidad del Policlínico
¿En qué medida un estudio técnico	Elaborar un estudio técnico permitirá	Elaborar un estudio técnico que permita	

<p>permitirá la operatividad del policlínico?</p> <p>¿En qué forma la elaboración de una evaluación financiera permitirá determinar la rentabilidad del policlínico en el distrito de Lurigancho Chosica, 2015?</p>	<p>determinar la operatividad del policlínico</p> <p>El Elaborar una evaluación permitirá determinar la rentabilidad de la Empresa</p>	<p>la operatividad del policlínico</p> <p>Elaborar una evaluación financiera que permita establecer la rentabilidad de la empresa.</p>	
---	--	--	--

### ANEXO N° 3. CUESTIONARIO POLICLINICO

N° \_\_\_\_\_

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es....., y estoy realizando una encuesta para un proyecto de la Universidad Nacional Federico Villarreal. En esta ocasión la encuesta sobre Centros de Salud y quisiera que colabore con nosotros respondiendo algunas preguntas. ¡¡MUCHAS GRACIAS!!

#### SOLO PARA JEFES DE HOGAR – Chosica

Dirección del Entrevistado:	Distrito: Lurigancho Chosica
Edad: 1. De 18 a 24 años 2. De 25 a 34 años 3. De 35 a 44 años 4. De 45 a más años	Sexo: Femenino 1 Masculino 2
Cantidad de hijos: _____	Estado civil: 1 Soltero 2 Casado 3 Divorciado 4 Viudo

#### SERVICIO

1. ¿Cuándo necesita una consulta médica usted o algunos de los miembros de su hogar, a qué tipo de centros de salud acostumbra asistir?

1 Policlínicos 2 Clínicas 3 Postas 4 Hospitales 5 Consultorios médicos particulares 6 Otro \_\_\_\_\_

2 ¿Cuáles son las ocasiones en que asiste a un centro médico para usted o algunos de sus miembros del su hogar?

	Quando me siento mal	Para rutina	Para una consulta	Otro_____
P2	1	2	3	4

3 ¿Qué tipo de especialidad asiste con frecuencia?

1	2	3	4	5	6	7
Consulta externa	Odontológica	Pediatría	Gine - Obstetricia	Lab. Clínico	Farmacia	Otro: _____

4 ¿Con que frecuencia acostumbra asistir?

5 ¿Con que frecuencia acostumbra asistir por línea de especialidad?

Frecuencia	5. General	6. Por línea de especialidad						
		Consulta externa	Odontología	Pediatría	Gine-Obstetricia	Lab. Clínico	Farmacología	Otros: _____ _____
Semanal	1	1	1	1	1	1	1	1
Quincenal	2	2	2	2	2	2	2	2
Mensual	3	3	3	3	3	3	3	3
Cada dos meses	4	4	4	4	4	4	4	4
Cada 6 meses	5	5	5	5	5	5	5	5
Una vez al año	6	6	6	6	6	6	6	6
Casi nunca	7	7	7	7	7	7	7	7

6 ¿Cuándo piensa en un policlínico que imagen se le viene a la mente?

\_\_\_\_\_

7 ¿Qué servicio (atributos) buscaría en un policlínico?

\_\_\_\_\_

8 ¿Qué tipo de policlínico le gusta asistir? (Respuesta múltiple)

1	2	3	4	5	6
Consulta externa	Ayuda al diagnóstico	Centro obstétrico	Sala de operaciones	Internamiento	Otros: Especificar _____

## PRECIO

9 ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico en general?\_\_\_\_\_

10 ¿Cuál es el precio que acostumbra pagar en promedio en un centro médico por tipo de especialidad?\_\_\_\_\_

	General	14. Por línea de producto						
		Consulta externa	Odontología	Pediatría	Gine - Obstetra	Lab. Clínico	Farmacia	Otros: _____
13 Centro Médico								

11 ¿Cuándo decide su asistencia a un centro médico, que factores considera más importante para el éxito del servicio?

1	2	3	4	5	6
Precio	Marca	Prestigio	Calidad	Infraestructura (equipos)	Otro: _____

## PROMOCIÓN

12 ¿Usted asiste a un centro médico por sus promociones de afiliación? 1 Si

2 No

13 ¿Qué tipo de promociones suele comprar en su centro médico de su preferencia?

1	2	3	4	5
Tarjeta dorada	Afiliación junto con seguro	Seguro de vida	Afiliación con cobertura limitada	Otros especificar : _____

14 ¿A través de que medio llegó a enterarse de su centro médico de su preferencia?

1	2	3	4	5	6	7
Familiares	Internet	Periódico /revistas	Amigos	Televisión	Radio	Otros Especificar: _____

15 ¿Usted estaría dispuesto a adquirir los servicios de consultas virtuales por internet?

1	2	9
Si	No	No sabe

### PRODUCTO - SERVICIO

16 (PRUEBA DE CONCEPTO) Si apareciera un nuevo servicio de policlínico muy cerca a su domicilio (Chosica) con un sistema innovador de historias clínicas por internet, plataforma de telemedicina (nutrición, gimnasio para embarazadas, tip de primeros auxilios), además de contar con un sistema de

bonus para acumular puntos para farmacia y un plan seguro de vida para usted y sus miembros de su hogar, todo esto con consultas ambulatorias. ¿Qué tan probable es que Ud. deje de comprar su presentación actual?

Muy probablemente adquiriría	1
Probablemente lo adquiriría	2
Ni poco ni mucho probable lo adquiriría	3
Poco probable lo adquiriría	4
Nada probable lo adquiriría	5

17 ¿Cuál es el rango de precios que estaría dispuesto a pagar por consulta (concepto anterior)?

8 – 10 nuevos soles	1
11 – 15 nuevos soles	2
16 – 20 nuevos soles	3

**Modelo de Encuesta Básica aplicada a ciudadanos del distrito de Lurigancho – Chosica, en función de preferencia por los servicios médicos brindados actualmente por el sector de salud pública, y acerca de los elementos de Marketing Mix sobre la demanda preferencial de los ciudadanos chosicanos acerca de la implementación de un Policlínico Privado**

La presente encuesta de carácter reservada/secreta, busca obtener información relevante sobre su opinión acerca de la instalación de un policlínico privado de salud en Lurigancho – Chosica; por lo que se le sugiere responder con suma efectividad y fidedignidad al respecto, los ítems preguntas formuladas de manera correspondiente.

1.- ¿Actualmente existen Centros Médicos Especializados en el Distrito de Chosica?

Sí (      )

No (      )

Tal vez (      )

2. ¿En qué grado considera Ud. que en Chosica hacen falta especialistas médicos?

Muy frecuente (      )

Frecuentemente (      )

Regular (      )

Bajo (      )

Muy Bajo (      )

**3. ¿Considera que hay una alta demanda de los ciudadanos de Lurigancho – Chosica por recibir mejores servicios médicos de un Policlínico Privado?**

Sí ( )

Regular ( )

No ( )

**4. ¿Cómo considera el nivel de calidad de los servicios médicos brindados por el Hospital “José Agurto Tello” - Chosica?**

Muy Alto ( )

Alto ( )

Regular ( )

Bajo ( )

Muy Bajo ( )