

UNIVERSIDAD DEL VALLE
DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

Estudio de mercadeo sobre los servicios profesionales del
nutricionista en clínica privada en la ciudad de Guatemala

Trabajo de investigación presentado por Rita María Obiols Estévez
para optar al grado académico de Licenciada en Nutrición

Guatemala
2008

Estudio de mercadeo sobre los servicios profesionales del
nutricionista en clínica privada en la ciudad de Guatemala

UNIVERSIDAD DEL VALLE
DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

Estudio de mercadeo sobre los servicios profesionales del nutricionista en
clínica privada en la ciudad de Guatemala

Trabajo de investigación presentado por Rita María Obiols Estévez
para optar al grado académico de Licenciatura en Nutrición

Guatemala
2008

CONTENIDO

	PAGINA
PREFACIO	vii
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
Capítulos	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	
A. Responsabilidades de una nutricionista en clínica privada	2
B. Mercadeo	2
C. Mercadeo orientado al cliente	3
D. Servicios profesionales	4
1. Historia de un servicio profesional	5
2. Características de un servicio profesional	6
3. Factores que determinan la calidad de un servicio profesional	7
4. Importancia de un servicio profesional	9
5. Estudios de mercado	9
E. Mercadeo de servicios profesionales	12
1. Definición	12
2. Mezcla de mercadeo de servicios profesionales	13
a. Producto	13
b. Precio	15
c. Plaza	16
d. Promoción	16
e. Evidencia física	19
f. Personal	21
g. Procesos	21
III. JUSTIFICACIÓN	23
IV. OBJETIVOS	24
A. General	24
B. Específicos	24

V. TIPO DE ESTUDIO	25
I. VI. MATERIALES Y MÉTODOS	26
A. Materiales	26
1. Población	26
2. Muestra	26
3. Lugares de recolección de datos	26
4. Instrumentos	26
5. Equipo	27
6. Recursos Humanos	27
B. Métodos	27
1. Para la elaboración de los instrumentos	27
2. Validación del formulario	28
3. Recolección de datos	28
4. Tabulación de los datos	29
5. Análisis de datos	29
6. Elaboración la propuesta	30
VII. RESULTADOS	31
A. Resultados obtenidos de los datos generales de la encuesta	32
B. Resultados obtenidos de la segunda parte de la encuesta	33
C. Resultados obtenidos de la tercera parte de la encuesta	34
D. Resultados obtenidos de la cuarta parte de la encuesta	37
E. Resultados obtenidos de la quinta parte de la encuesta	42
F. Análisis estadístico	43
VIII. DISCUSIÓN	48
IX. CONCLUSIONES	54
X. RECOMENDACIONES	55
XI. BIBLIOGRAFÍA	57
XII. APÉNDICE S	60
Anexo no. 1: Formulario no. 1	60
Anexo no. 2: Guía de validación del formulario no. 1	61
Anexo no. 3: Presentación oral de la validación del formulario	62
Anexo no. 4: Instructivo de procesos y llenado del formulario	63
Anexo no. 5: Propuesta de acciones de mercadeo necesarias en una clínica privada de atención nutricional	64

PREFACIO

La idea de realizar un estudio de mercado sobre los servicios profesionales brindados en clínicas privadas de atención nutricional de la ciudad de Guatemala, surgió por la gran cantidad de clínicas que actualmente se encuentran en el mercado, ya que se pretendía conocer la demanda de las mismas, así como evaluar la satisfacción de los clientes ante el servicio recibido.

En el año 2008 se inició la recolección de datos en centros comerciales de la ciudad de Guatemala por medio de una encuesta, la cual evaluaba el servicio brindado en una clínica de atención nutricional por medio de las siete p's de la mezcla de mercadeo de servicios profesionales. La limitación principal fue la longitud de la encuesta, ya que se notó que las personas no contaban con el tiempo suficiente para responderla.

Con los resultados obtenidos se elaboró una propuesta de acciones sugeridas para solucionar los problemas encontrados en relación a las decisiones de mercadeo de los profesionales nutricionistas en la actualidad. Se espera que ésta sea de gran utilidad para innovar los servicios brindados, mejorar la toma de decisiones en relación al mercadeo, mejorar la satisfacción de los clientes e incrementar el número de consultas nuevas y la continuidad de los tratamientos brindados.

El desarrollo de este trabajo fue alcanzado gracias al apoyo y ayuda de varias personas que estuvieron a mi lado desde el inicio. Agradezco a Dios la fortaleza y perseverancia brindada para poder finalizar tanto esta investigación, como mi carrera. Además agradezco a mis papás por darme la oportunidad de realizarme profesionalmente, a mi esposo y hermanos por el ánimo y apoyo durante todo este tiempo.

Asimismo agradezco al Licenciado Francisco Ureta por su apoyo en el análisis estadístico y a la licenciada Maricruz Álvarez asesora de este trabajo por el tiempo y ayuda brindada durante el desarrollo de la investigación ya que sin su ayuda no hubiera sido posible culminarla.

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Preguntas útiles para realizar estudios de mercado.	10
2. Rango de edad de las personas encuestadas que han recibido o no atención nutricional en algún momento de su vida.	30
3. Escalas para obtener el índice ponderado sobre el nivel de satisfacción individual de las personas que sí han asistido a una clínica de atención nutricional.	43
4. Coeficiente de ponderación asignado para cada pregunta de la quinta parte de la encuesta.	44
5. Ejemplo del cálculo del índice ponderado utilizado para la quinta parte de la encuesta.	45
6. Resultados de prueba F para identificación de varianzas.	45
7. Resultados de prueba t – student para identificar el nivel de satisfacción dependiendo el sexo.	46

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica

	Página
1. Total de personas encuestadas estratificadas por género.	31
2. Total de personas encuestadas estratificadas por nivel de estudios.	31
3. Total de personas encuestadas estratificadas por actividad laboral.	32
4. Respuestas obtenidas para la pregunta: ¿Qué considera que es atención nutricional?	33
5. Respuestas obtenidas para la pregunta: ¿Por qué motivo no ha recibido este tipo de atención?	33
6. Respuestas obtenidas para la pregunta: ¿A quién de las siguientes personas ha consultado alguna vez sobre temas relacionados con nutrición?	34
7. Respuestas obtenidas para la pregunta: ¿Qué significa para usted una buena alimentación?	34
8. Respuestas obtenidas para la pregunta: ¿Por qué creería que es importante recibir orientación nutricional?	35
9. Respuestas obtenidas para la pregunta: ¿Qué considera que es peso ideal?	35
10. Tipo de profesional que atendió a las personas que recibieron atención nutricional.	36
11. Tiempo en el que las personas encuestadas consideraron que obtuvieron resultados positivos.	37
12. Tipo de tratamiento recibido por las personas que sí han recibido tratamiento nutricional no necesariamente por un nutricionista.	37
13. Lugar en donde las personas han recibido atención nutricional.	38
14. Mejores zonas, a criterio de las personas encuestadas, para ubicar una clínica nutricional.	38

Gráfica	Página
15. ¿Cómo conoció el lugar en donde recibió la atención nutricional?	39
16. Horarios adecuados para atención nutricional a criterio de las personas encuestadas.	39
17. Precio que las personas estarían dispuestas a pagar por una consulta nutricional.	40
18. Respuestas de la pregunta ¿Qué piensa de la cantidad que pagó por recibir la consulta?	40
19. Porcentaje de personas que finalizó el tratamiento nutricional recibido	41
20. Porcentaje de personas que han obtenido resultados del tratamiento nutricional.	41
21. Nivel de satisfacción de las personas que sí han recibido atención nutricional.	42

RESUMEN

Se realizó un estudio de mercado de los servicios profesionales del nutricionista en clínica privada de la ciudad de Guatemala. Fue llevado a cabo en los centros comerciales: Pradera Concepción, Pradera zona 10, Unicentro y Plaza Futeca ya que, la muestra debía pertenecer a un nivel socioeconómico medio – alto.

Los objetivos del estudio eran determinar el nivel de satisfacción de los clientes ante los servicios profesionales del nutricionista en clínica privada, analizar los servicios de acuerdo a el producto, precio, plaza, promoción, evidencia física, personal y procesos (mezcla de mercadeo) que actualmente condicionan su posición en el mercado. Además se pretendía establecer las razones por las cuales las personas no utilizan los servicios que se brindan en las clínicas privadas de atención nutricional y por último con base a los resultados obtenidos elaborar una propuesta: Acciones de mercadeo necesarias en una clínica privada de atención nutricional.

Entre los resultados obtenidos se encontró que las personas no asisten a clínicas de atención nutricional principalmente porque no lo consideran necesario y prefieren consultar sus dudas respecto de temas de nutrición a los médicos.

En su mayoría las personas que sí asisten a clínicas de atención nutricional lo hacen para recibir tratamientos de reducción/aumento de peso, asimismo consideran que el precio justo a pagar por una consulta nutricional es de Q200.00 máximo y que prefieren horarios que incluyan atención después de los horarios laborales. Es importante mencionar que las personas entrevistadas eran residentes de las zonas 10, 13, 14, 15 y carretera al Salvador.

Con base a los resultados encontrados se elaboró una propuesta con los problemas priorizados, la cual se espera que ayude al profesional nutricionista a ubicarse mejor en el mercado, buscando estrategias para educar y captar a más clientes brindando un mejor servicio y aumentando la satisfacción de los clientes.