



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DEL BENI
JOSÉ BALLIVIÁN**

Carrera: Ing. de Sistemas

Materia: Mercadotecnia

Proyecto: Investigación de Mercado

Fecha: DE: 26 de junio 2024

Integrantes:

Luis Fernando Menacho Melgar

Osías Peña Chaurara

Investigación de Mercado

Enfermería a domicilio "CUIDARTE"

Introducción

En la actualidad, el campo de la atención médica se encuentra en constante evolución, y la enfermería a domicilio ha surgido como una solución innovadora y altamente efectiva para brindar cuidado personalizado en el entorno del hogar del paciente. Este enfoque revolucionario ha demostrado ser fundamental para aquellos que enfrentan enfermedades crónicas, discapacidades o que requieren cuidados especiales, permitiéndoles recibir atención de calidad en la comodidad y privacidad de su propio espacio. La empresa Cuidarte, dedicada a ofrecer servicios de enfermería a domicilio, busca comprender mejor las necesidades de sus clientes potenciales y actuales para mejorar y expandir sus servicios.

Antecedentes

Cuidarte es una empresa emergente que ofrece servicios de enfermería a domicilio. En un contexto donde la demanda de atención médica personalizada está en aumento, es crucial que Cuidarte identifique las necesidades y preferencias de sus clientes para posicionarse de manera efectiva en el mercado. Este estudio de mercado se centrará en obtener información detallada sobre los clientes potenciales, sus expectativas y percepciones sobre los servicios de enfermería a domicilio.

Objetivos

General:

- Evaluar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes potenciales y actuales de Cuidarte para mejorar y expandir sus servicios de enfermería a domicilio.

Específicos:

- Identificar los segmentos de mercado más relevantes para los servicios de enfermería a domicilio.
 - Determinar los servicios de enfermería más demandados.
 - Evaluar la percepción de calidad y confianza en los servicios de Cuidarte.
 - Analizar los factores clave que influyen en la decisión de contratar servicios de enfermería a domicilio.
 - Recopilar sugerencias para mejorar los servicios ofrecidos por Cuidarte.
-

2. Establecer el Diseño de la Investigación

Metodología

Diseño de la Investigación: Para llevar a cabo esta investigación de mercado se ha adoptado un enfoque de investigación descriptiva exploratoria. Este tipo de investigación es adecuado para obtener una visión general de las necesidades, preferencias y percepciones de los clientes de Cuidarte, así como para identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos.

Fuentes de Información

Primarias:

- **Encuestas a Clientes:** Se diseñaron encuestas estructuradas para recopilar datos sobre las preferencias y percepciones de los clientes actuales y potenciales de Cuidarte.
- **Entrevistas a Profesionales del Sector Salud:** Se realizaron entrevistas en profundidad con enfermeros, médicos y otros profesionales del sector para obtener una perspectiva experta sobre las tendencias y necesidades del mercado.

Secundarias:

- **Análisis de Estudios de Mercado:** Se revisaron informes y estudios previos sobre el mercado de la atención médica a domicilio.
- **Revisión de Datos de Competencia:** Se analizaron datos sobre la oferta de servicios de empresas competidoras para identificar puntos fuertes y áreas de oportunidad.

3. Recolección de Datos y Análisis

Aplicación de Encuestas y Entrevistas

Encuestas a Clientes:

Distribución: Durante un periodo de un mes, se distribuyeron 300 encuestas a clientes potenciales y actuales de Cuidarte. Las encuestas se ofrecieron en formato digital a través de correo electrónico y redes sociales para captar un amplio espectro de respuestas.

Contenido: Las encuestas incluían preguntas sobre:

- **Frecuencia de Necesidad de Servicios:** ¿Con qué frecuencia necesitaría servicios de enfermería a domicilio?
 - **Satisfacción con el Servicio:** En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la calidad de los servicios de enfermería a domicilio en general?
 - **Servicios Utilizados:** ¿Qué servicios de enfermería a domicilio ha utilizado o consideraría utilizar?
-

- **Preferencias y Necesidades:** ¿Qué otros servicios o mejoras le gustaría que ofreciera Cuidarte?
- **Comentarios y Sugerencias:** ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar los servicios de Cuidarte?

Resultados de la Encuesta:

- **Tasa de Respuesta:** Se recibieron 270 respuestas válidas, lo que representa una tasa de respuesta del 90%.
- **Demografía de los Encuestados:**
 - Edad: Menos de 18 años (5%), 18-25 años (15%), 26-35 años (25%), 36-45 años (20%), 46-55 años (20%), Más de 55 años (15%)
 - Género: Masculino (45%), Femenino (55%)
 - Frecuencia de Necesidad de Servicios: Diario (10%), Semanal (30%), Mensual (25%), Solo en emergencias (35%)
 - Disposición a Pagar por Consulta Médica: Menos de \$20 (15%), \$20 - \$40 (40%), \$40 - \$60 (30%), Más de \$60 (15%)

Entrevistas a Profesionales del Sector Salud:

Selección de Participantes: Se seleccionaron 10 profesionales del sector, incluyendo enfermeros, médicos y especialistas en atención domiciliaria.

Proceso de Entrevista:

- **Formato:** Entrevistas semiestructuradas.
- **Duración:** Cada entrevista tuvo una duración de entre 5 y 10 minutos.
- **Temas Cubiertos:**
 - **Tendencias del Mercado:** ¿Cuáles son las tendencias actuales en la atención médica a domicilio?
 - **Necesidades del Cliente:** ¿Cuáles son las principales necesidades y expectativas de los clientes en este sector?
 - **Competencia:** ¿Cómo percibe la competencia en el mercado local? ¿Qué ventajas y desventajas tienen las empresas de atención domiciliaria locales?

Resultados de las Entrevistas:

- **Principales Hallazgos:**
-

- o Los profesionales destacaron la importancia de la certificación y experiencia del personal de enfermería.
- o La flexibilidad horaria y la disponibilidad inmediata son factores críticos para los clientes.
- o Existe una creciente demanda de servicios de salud mental y cuidados paliativos.

4. Formulación de Hallazgos

Hallazgos Clave:

- **Niños:** Los padres valoran altamente la proximidad y la certificación del personal de enfermería. Se sugiere incorporar servicios de emergencia y cuidados post-hospitalarios para este segmento.
- **Adultos:** El precio y las recomendaciones son factores determinantes. Se recomienda ofrecer mayor flexibilidad en los horarios para atender a este grupo.
- **Estudiantes:** Existe una alta demanda de servicios de salud mental. La disponibilidad y la confidencialidad son cruciales. Los programas de bienestar y prevención pueden ser atractivos para este segmento.
- **Adulto mayor:** La experiencia del personal y el trato personalizado son altamente valorados. Ofrecer asistencia 24/7 y servicios complementarios mejorará la percepción de calidad en este segmento.

5. Presentación de los Resultados de la Investigación

Informe Final:

- **Resumen Ejecutivo:** Cuidarte ha realizado una investigación de mercado exhaustiva para comprender las necesidades y expectativas de sus clientes potenciales y actuales. La empresa busca mejorar y expandir sus servicios de enfermería a domicilio para posicionarse como líder en el sector. Este informe resume los objetivos, metodología utilizada, principales hallazgos y recomendaciones estratégicas derivadas de la investigación.

Metodología: La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque mixto que incluyó métodos cualitativos y cuantitativos:

- **Métodos Cualitativos:** Entrevistas en profundidad con clientes y profesionales del sector de la salud.
- **Métodos Cuantitativos:** Encuestas en línea y grupos focales para obtener datos cuantificables.

Fuentes de Datos:

- **Primarias:** Encuestas estructuradas y entrevistas.
-

- **Secundarias:** Informes de mercado y estudios previos sobre cuidados de salud domiciliaria.
- **Análisis de Datos** Los datos recolectados fueron analizados utilizando herramientas estadísticas y de análisis cualitativo. A continuación, se presentan los principales hallazgos:

Segmentos de Mercado Relevantes		
Segmento		Preferencias y Necesidades
Niños		Alta valoración de la proximidad y competencia del personal.
Adultos		Preferencia por flexibilidad horaria y calidad del servicio.
Adulto mayor		Demanda de atención 24/7 y personalización en el cuidado.
Estudiantes		Interés en servicios de salud mental y programas de bienestar.
Servicios más Demandados		
Servicio		Nivel de Demanda(%)
Atención Post-Hospitalaria		65%
Cuidados de Enfermería		80%
Atención de Enfermería		45%
Consultas Médicas a Domicilio		60%

- **Conclusiones:** Basado en los datos analizados, se concluye que existe una demanda significativa y diversa por servicios de enfermería a domicilio. La percepción de calidad y confianza es crucial para la satisfacción del cliente y la fidelización.

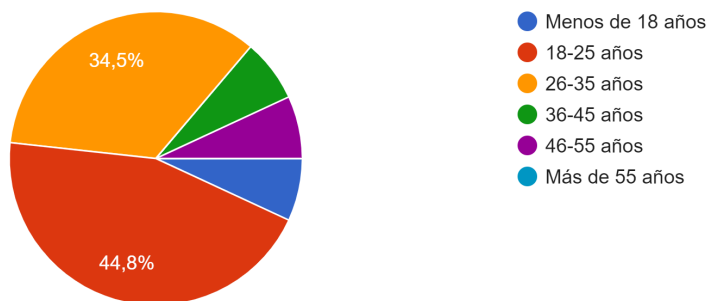
Recomendaciones: Con base en los hallazgos, se recomienda a Cuidarte implementar las siguientes estrategias:

1. **Ampliar Servicios de Atención Post-Hospitalaria:** Desarrollar programas de seguimiento personalizados.
2. **Integrar Servicios de Salud Mental:** Ofrecer apoyo especializado y confidencial.
3. **Mejorar Flexibilidad en Horarios:** Adaptar horarios de visita para mayor conveniencia.
4. **Expandir Servicios de Consultas Médicas a Domicilio:** Promover consultas médicas como opción preferida.

- **Anexos:**

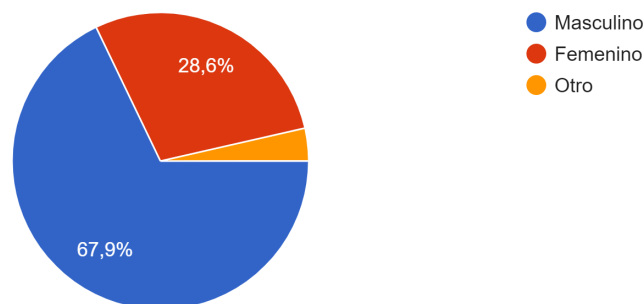
¿Cuál es su edad?

29 respuestas



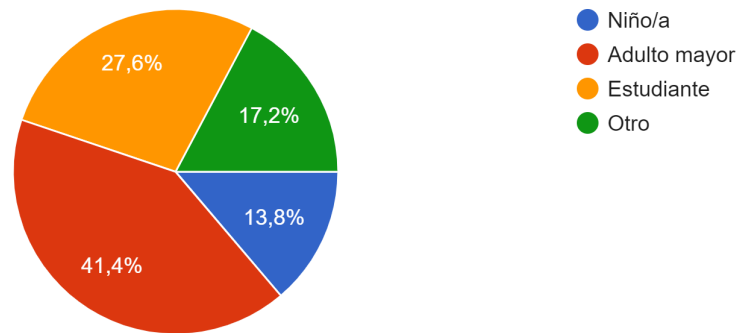
¿Cuál es su género?

28 respuestas



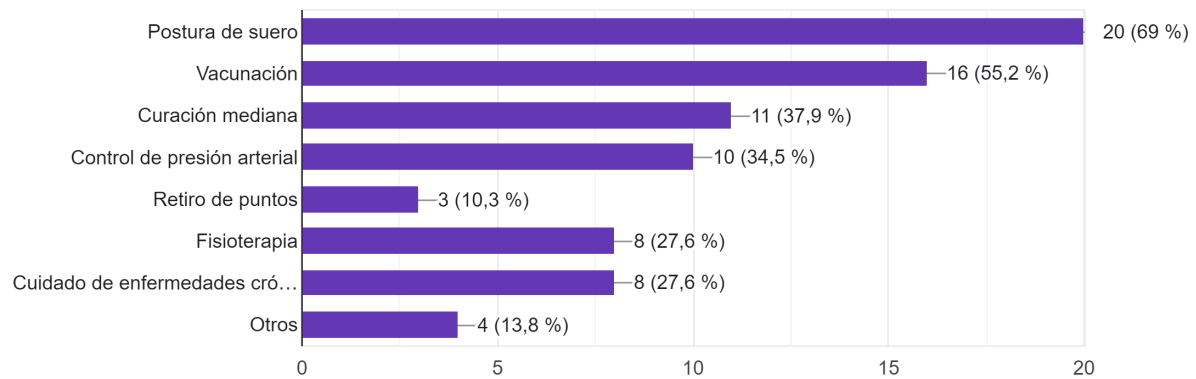
¿Para quién necesita servicios de enfermería a domicilio?

29 respuestas



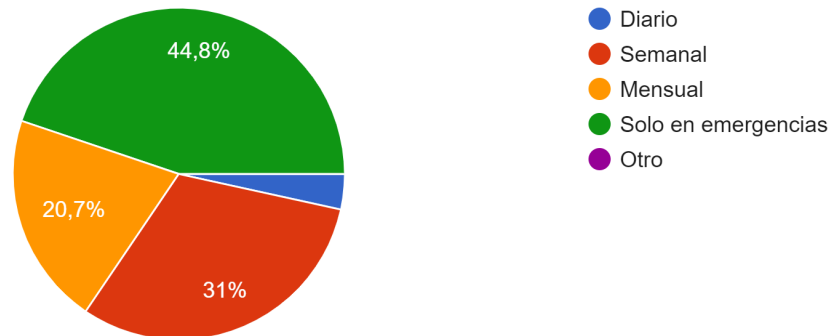
¿Qué tipo de servicios de enfermería a domicilio considera más necesarios? (Marque todos los que apliquen)

29 respuestas



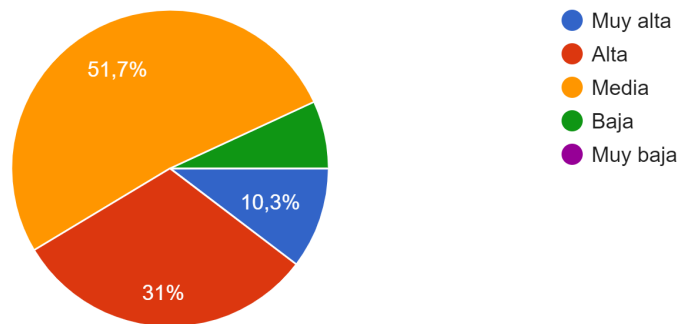
¿Con qué frecuencia necesitaría estos servicios?

29 respuestas



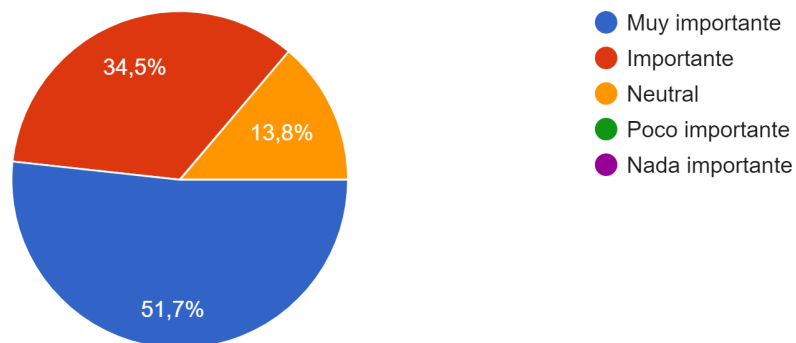
¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de enfermería a domicilio en general?

29 respuestas



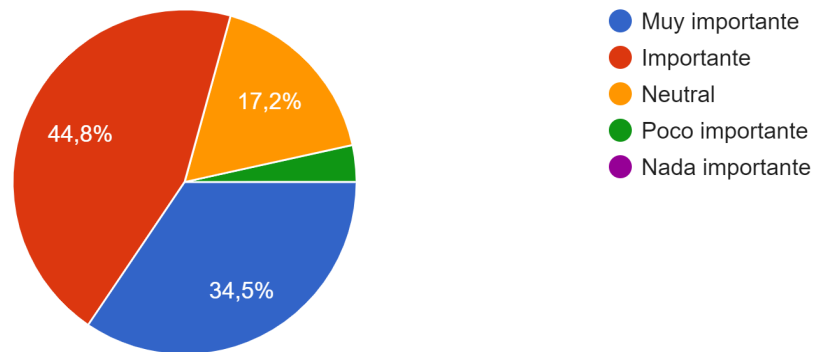
¿Qué tan importante es para usted la certificación del personal de enfermería?

29 respuestas



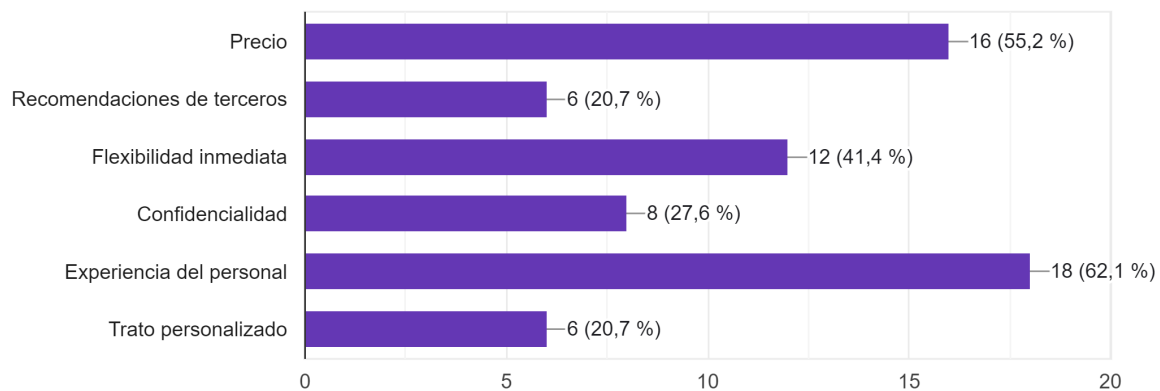
¿Qué tan importante es para usted la proximidad del servicio de enfermería a su hogar?

29 respuestas



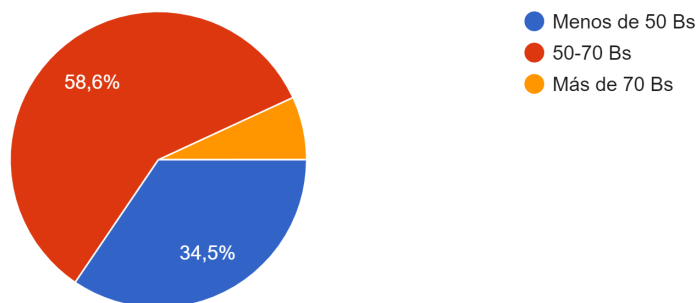
¿Cuáles son los factores más importantes para usted al contratar servicios de enfermería a domicilio? (Marque todos los que apliquen)

29 respuestas



¿Cuánto estaría dispuesto/a a pagar por servicios de enfermería a domicilio en una consulta médica?

29 respuestas



¿Qué mejoras o nuevos servicios le gustaría que Cuidarte ofrezca? (Marque todos los que apliquen):

29 respuestas

