

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES**  
**Especialización en Administración de la Salud**

**INVESTIGACION DE MERCADOS**

**Para desarrollar el proyecto de crear una IPS que atienda a los pacientes  
potenciales con sobrepeso y obesidad en Manizales**

**LUIS ORLANDO NOVA**

**MARIA CAMILA PIEDRAHITA**

**MARIA ALEJANDRA GARRIDO F.**

**JULIANA GIRALDO**

**ROLANDO MORA**

**TUTOR: RICHARD NELSON MARIN ROMAN**

**MANIZALES, JULIO DE 2017**

## CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION .....	6
2. ANTECEDENTES .....	7
3. SUPUESTO TEORICO .....	8
4. JUSTIFICACIÓN .....	9
5. OBJETIVOS .....	11
5.1 OBJETIVO GENERAL .....	11
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
6. MARCO TEORICO.....	12
6.1 GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA PARA TRATAMIENTOS DE SOBREPESO Y OBESIDAD .....	12
6.2 OBJETIVOS DE LA GUÍA .....	12
6.3 DEFINICIÓN DE OBESIDAD Y SOBREPESO. ....	12
6.3 COMPLICACIONES RELACIONADAS CON LA OBESIDAD .....	13
6.4 EL MERCADO DEL SECTOR SALUD EN COLOMBIA .....	13
6.5 OBESIDAD: PROBLEMA DE SALUD PÚBLICA.....	14
6.6 SERVICIO MÉDICO CON LA MISIÓN DE EDUCAR.....	15
7. DISEÑO METODOLOGICO.....	17
7.1 UBICACIÓN CONTEXTUAL .....	17
7.2 TIPO DE ESTUDIO .....	17
7.3 POBLACIÓN OBJETO.....	18
7.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN .....	18
7.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN .....	18

7.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	18
7.7 MUESTRA.....	19
7.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	20
8. CRONOGRAMA.....	21
9. RESULTADOS Y ANALISIS.....	22
9.1 CARACTERIZACION DEL PACIENTE POTENCIAL .....	36
9.2 EXPECTATIVAS DEL SERVICIO .....	38
9.2.1 Características del tratamiento.....	38
9.3 INTERES POR TOMAR UN TRATAMIENTO PARA EL SOBREPESO .....	40
10. CONCLUSIONES.....	42
11. RECOMENDACIONES .....	44
12. GLOSARIO.....	45
13. BIBLIOGRAFIA .....	47
ANEXOS .....	49

## LISTA DE GRAFICAS

<b>Gráfica 1.</b> Determinantes de la obesidad .....	14
<b>Gráfica 2.</b> ¿En qué rango de edad se encuentra? .....	22
<b>Gráfica 3.</b> ¿Tiene EPS? .....	23
<b>Gráfica 4.</b> ¿Cuál es su EPS? .....	24
<b>Gráfica 5.</b> ¿Su servicio de salud le ofrece algún programa para bajar de peso y moldear su cuerpo? .....	25
<b>Gráfica 6.</b> ¿Si tuviese la oportunidad de tomar un tratamiento para mejorar su imagen y salud, estaría interesado en hacerlo? .....	26
<b>Gráfica 7.</b> ¿Qué precio consideraría apropiado para un tratamiento efectivo que mejore su bienestar? .....	27
<b>Gráfica 8.</b> ¿Cómo es su actividad principal? Seleccione la que describa mejor su ocupación .....	28
<b>Gráfica 9.</b> Entre las siguientes características de un programa para mejorar su salud y bajar de peso ¿de cuáles le gustaría disponer? (Señale las tres más importantes) .....	29
<b>Gráfica 10.</b> Las razones que le motivarían a tomar un servicio médico particular y describen su Interés son: .....	30
<b>Gráfica 11.</b> Existen problemas de salud que se asocian al sobrepeso y obesidad. ¿Presenta algunos de ellos? .....	31
<b>Gráfica 12.</b> ¿Conoce algún centro especializado en Manizales que le pueda ofrecer el servicio que usted necesita? .....	32
<b>Gráfica 13.</b> En caso de buscar un centro especializado para mejorar su salud y su imagen, ¿qué medios utilizaría para seleccionar la mejor opción? .....	33
<b>Gráfica 14.</b> ¿Ha pensado en hacerse una cirugía estética para solucionar su estado actual? .....	34
<b>Gráfica 15.</b> Razones para evitar una cirugía estética .....	35

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución total de viviendas según estrato socioeconómico - Manizales .....	19
<b>Tabla 2.</b> Datos para calcular el tamaño de la muestra .....	20
<b>Tabla 3.</b> Cronograma .....	21

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según las estadísticas del estudio nutricional realizado en el año 2014 por la Gobernación de Caldas y la Universidad Nacional de Colombia, la población de Manizales cuenta con un 32,35 % de personas con Sobrepeso y un 15,59% de Obesidad, es decir que el 47,94% de la población tiene problemas con su peso, su imagen corporal o su salud (5). En ese sentido existe una población que debe ser atendida. Estamos frente a una oportunidad de crear una empresa con carácter de IPS en la ciudad de Manizales. Para valorar su factibilidad debemos partir de la investigación de mercados como fuente de información para tomar las decisiones pertinentes. La investigación utilizará el método científico para cuantificar el mercado potencial y conocer las variables que nos den el grado de certeza para reducir el riesgo de fracaso en el proyecto de inversión.

Necesitamos conocer las características del mercado potencial para pacientes con la necesidad de solucionar el problema de sobrepeso y obesidad en la ciudad de Manizales. Según el Plan de Desarrollo Territorial 2016-2019 la población de la ciudad es de 397.466 habitantes (6). El mercado objetivo corresponde a personas de Estratos 3, 4 y 5 con capacidad de pago e interés de mejorar su salud sin cirugía.

### **1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION**

El resultado de esta investigación dará respuesta a la pregunta: ¿Existen personas interesadas en el servicio especializado en tratar sobrepeso y obesidad en la ciudad de Manizales?

## 2. ANTECEDENTES

El Sistema General de Seguridad Social en Salud ha logrado que el 96.6% de los colombianos estemos asegurados mediante afiliación al sistema según datos de 2014 (1). Esta cobertura es una meta impulsada por el Ministerio de Salud, pero la calidad de la atención sigue recibiendo críticas y reclamos por parte de los usuarios. La crisis por la que atraviesa el sector se agrava cuando muchos prestadores se encuentran al borde de quiebras, pues las EPS no están en condiciones financieras de responder con los compromisos y niegan el pago mediante glosa de cuentas y recursos legales que frenan el desempeño dinámico que exige la población.

Adicional a este problema, la demanda de servicios asistenciales desbordó la capacidad de oferta a cargo de las IPS. Esta situación nos confirma la necesidad de implementar nuevos servicios privados de salud que ofrezcan atención de calidad, disponibilidad a corto plazo y precios asequibles.

El resultado de esta investigación es necesario para evaluar la factibilidad de abrir un centro médico en Manizales especializado en la atención de pacientes con sobrepeso y obesidad. Éste debe cumplir con la normatividad que exige el Ministerio de Salud.

En Octubre de 2016 se publicó la Guía de Práctica Clínica para la prevención, diagnóstico y tratamiento del sobrepeso y la obesidad en adultos (1). Es una investigación que contó con el respaldo de COLCIENCIAS y nos permite disponer de una información suficiente para organizar un servicio competitivo.

### **3. SUPUESTO TEORICO**

En nuestra práctica profesional es frecuente escuchar que diferentes especialistas recomiendan a los pacientes la importancia de bajar de peso para mejorar su salud: Neurólogos, Ortopedistas, Internistas, Cardiólogos, Médicos Generales, incluso Cirujanos Plásticos. Normalmente dan al paciente indicaciones que por lo general son insuficientes para que el usuario alcance la meta, pues una dieta escrita no motiva ni enseña a realizar cambios duraderos en los hábitos de alimentación. Según la Fundación Colombiana de la Obesidad (Funcobes) la realidad indica que un 51% de la población urbana en Colombia presenta problemas de sobrepeso y obesidad (así lo advierte el doctor Álvaro Espinosa, presidente de dicha Fundación, máxima autoridad científica en la materia, y anfitriona del XII Congreso Colombiano de Obesidad. 3) y para mejorar es necesario promover estrategias que coadyuven en lograr reducciones de peso significativas.



#### 4. JUSTIFICACIÓN

En el campo de la salud encontramos muchos problemas que pueden ser atendidos y resueltos si se dispone de los recursos para lograrlo. La Ley 100 cambió el concepto de la salud en Colombia y en la cultura de los usuarios persiste la idea según la cual el sistema debe suplir todas las posibilidades asistenciales. Ante la crisis que vive el sector de salud, se ve la posibilidad de ofrecer nuevos servicios asistenciales para una parte de la población que está dispuesta a utilizar servicios de medicina privada. Los indicadores nos permiten afirmar que existe la necesidad de crear una IPS para atender a la población obesa y con sobrepeso en Manizales. Surgen preguntas naturales como: ¿Existe un mercado?, ¿Los clientes potenciales están dispuestos a pagar?, ¿Qué precios son aceptables?, ¿Los usuarios de Manizales responderán a esta oferta?, ¿Cuáles EPS son clientes potenciales?, ¿Cómo actúan los pacientes con problemas de sobrepeso y obesidad para mejorar su estado de salud?

Como Especialistas en Administración de la Salud debemos hacer un estudio con metodología de investigación que suministre información para una decisión de inversión en Manizales. La investigación de mercados es una herramienta que nos permite desarrollar conocimiento y entender el comportamiento del consumidor. El estudio cuantitativo aplica análisis estadístico de los datos y permite confirmar hipótesis para tomar decisiones tan importantes como realizar un estudio de factibilidad. De otro lado la investigación con enfoque cualitativo utiliza técnicas para comprender las actitudes que están detrás de una respuesta inicial.

Los resultados de la investigación serán utilizados para definir la viabilidad de establecer el centro médico para los pacientes con problemas de obesidad y sobrepeso en Manizales. Es importante dejar de buscar empleo y mucho mejor crear fuentes de empleo. El desempleo profesional no es buena carta de presentación para ninguna entidad.

Este estudio abre posibilidades a los profesionales de la salud para desarrollar nuevas posibilidades de servicios asistenciales. No solo en obesidad y sobrepeso, pues otras patologías, oportunidades y necesidades se pueden identificar y las soluciones están bajo la responsabilidad de gerentes bien preparados en lo que al sector de salud se refiere. El planear, organizar equipos de trabajo, dirigir y controlar los resultados son retos que tienen buen pronóstico para estos servicios siempre que se trabaje en culturas y comunidades que tengan buena calidad de vida como Manizales, considerada una de las tres mejores ciudades para vivir en Colombia como lo indica el Informe de Calidad de Vida Manizales 2016 (4).

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el interés del mercado objetivo por el servicio de tratamiento del sobrepeso y la obesidad sin cirugía con el fin de crear una IPS.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar al paciente objetivo detallando sus atributos y así definir un perfil que sirva de base a los estudios de viabilidad.
- Identificar las principales causas que motivan a los pacientes potenciales para decidir la solución a su problema.
- Establecer las expectativas que tiene la población acerca del servicio esperado.

## **6. MARCO TEORICO**

### **6.1 GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA PARA TRATAMIENTOS DE SOBREPESO Y OBESIDAD (1)**

Manizales tiene la necesidad de tener un centro médico especializado en tratamientos para el sobrepeso y la obesidad. El Ministerio de Salud así lo confirmó con la Guía de Práctica Clínica en la que compromete como responsables de implementar propuestas para mejorar la salud desde la primera infancia a: Secretarías de Salud Municipales y Territoriales, Entes Territoriales, EPS, IPS, Ministerio de Educación, Colegios, Institutos de Educación Superior, Institutos como el Bienestar Familiar y Coldeportes, ARL, Gerentes de Hospitales y empresas del sector privado.

### **6.2 OBJETIVOS DE LA GUÍA (1)**

El objetivo de la guía es suministrar recomendaciones que faciliten la prevención, diagnóstico tratamiento de pacientes que presenten sobrepeso u obesidad. Los profesionales disponen de un documento completo para abordar la terapéutica adecuada a la condición de cada paciente. Es un trabajo elaborado con el apoyo de Colciencias lo que garantiza el respaldo científico para lograr una visión integral del paciente.

### **6.3 DEFINICIÓN DE OBESIDAD Y SOBREPESO.**

La definición más aceptada corresponde a una acumulación anormal de grasa de diferentes causas, con factores exógenos, genéticos y emocionales. Su principal origen es el consumo excesivo de calorías frente a un bajo gasto de energía. También encontramos causas endógenas que afectaran la salud del paciente.

*La medición de grasa corporal sería el estándar de oro para su correcto diagnóstico, sin embargo, un parámetro útil, reproducible, y ampliamente utilizado en los estudios epidemiológicos como una medida subrogada del contenido de grasa en función de peso y talla es el índice de masa corporal –kilos dividido por el cuadrado de su talla en metros (kg/m<sup>2</sup>). Teniendo en cuenta este concepto la OMS expone las siguientes definiciones: Un IMC igual o superior a 25 kg/m<sup>2</sup> determina sobrepeso. Un IMC igual o superior a 30 kg/m<sup>2</sup> determina obesidad. (1) Siddarth D. Risk factors for obesity in children and adults. J Investig Med. 2013.*

### **6.3 COMPLICACIONES RELACIONADAS CON LA OBESIDAD**

El paciente con exceso de grasa consulta no solo para bajar de peso. También presenta problemas de salud que deben ser tratados por el servicio médico. De la Guía (1) se tomó información de la Tabla 7 Lista de chequeo de complicaciones relacionadas con la obesidad. American Association of Clinical Endocrinologists' Position statement on the 2014. Advance framework for a new diagnosis of obesity as a chronic disease.

*“Síndrome metabólico, Prediabetes o Diabetes mellitus tipo 2, Dislipemia Hipertensión arterial, Hígado graso no alcohólico, Síndrome de ovario poliquístico, Apnea obstructiva del sueño, Osteoartritis, Incontinencia urinaria de esfuerzo, Reflujo gastroesofágico, Discapacidad, Inmovilidad, Trastornos psicológicos y Obesidades secundarias.”*

Problemas digestivos, estreñimiento, colon irritable, alergias alimentarias, problemas de columna o de rodilla, preparación pre quirúrgica y necesidades estéticas por presión social son las razones más frecuentes en para buscar ayuda en nuestro medio.

### **6.4 EL MERCADO DEL SECTOR SALUD EN COLOMBIA**

Podemos considerar el mercado en el sector salud como el conjunto de prestadores de servicios asistenciales que tienen relaciones de intercambio con

los usuarios que conforman el sistema. En este sentido la investigación nos lleva a estudiar el mercado no solo por los aspectos de demanda, los pacientes, sino también vemos la necesidad de estudiar la oferta de distinta naturaleza: profesionales, IPS y servicios de estética, quienes tienen dentro de sus portafolios opciones para bajar de peso.

## 6.5 OBESIDAD: PROBLEMA DE SALUD PÚBLICA

En el pasado la obesidad se había considerado como un problema de malnutrición por exceso o resultado de una vida sedentaria. Hoy es considerado un problema de salud pública de origen multifactorial. Los gobiernos están alarmados por las cifras que representan una carga financiera desbordada para el sistema de salud y para el sector productivo sobrecostos por ineficiencia, falta de productividad y pérdidas de tiempo por incapacidades.

En la imagen que apreciamos a continuación encontramos los determinantes de la obesidad.

**Gráfica 1.** Determinantes de la obesidad



Fuente: Impacto de los malos hábitos alimentarios sobre la salud de la población colombiana. Ministerio de Salud y Protección Social. Agosto de 2014. Colombia.

Existe una responsabilidad de las familias por cuanto el consumo de alimentos altos en calorías y bajos en nutrientes afecta la salud de padres e hijos. Además se encuentra baja actividad física y sedentarismo. Por sentido común comprenden que su alimentación no es saludable pero argumentan a su favor que esa comida es rica y “llena”. La cultura de quedar sobrealimentado es la pauta que orienta el menú diario.

De otra parte existe responsabilidad del estado que no toma acciones para reducir el consumo de alimentos ultra procesados, ricos en azúcar, alimentos con alto contenido de calorías pero a bajo precio.

Falta decisión gubernamental para educar a la población respecto al consumo de alimentos nutritivos y estimular el deporte y la actividad física como estilo de vida que brinda bienestar y beneficios para todos los colombianos.

## **6.6 SERVICIO MÉDICO CON LA MISIÓN DE EDUCAR**

Los servicios médicos que atiendan a este tipo de pacientes pueden lograr cambios en el estilo de vida y los hábitos nutricionales de la población que se encuentra desorientada, ya que el mismo sistema de salud no ha tomado en serio la problemática que rodea al paciente con exceso de peso, pues afecta a su familia, su trabajo y su entorno social.

El personal asistencial ha trabajado viendo al paciente como un individuo enfermo al que se le diagnostica y formula para devolverle la salud. El paciente muchas veces necesita ser escuchado para que le comprendan. Factores emocionales causan respuestas biológicas que se convierten en síntomas. Se somatiza y la solución no depende de un medicamento, mucho menos de un procedimiento quirúrgico. Es importante comprender las necesidades del cliente, paciente, su entorno y su familia. Ese es el momento en que la orientación permite educar y

convencer para que se den los cambios en los hábitos de vida y por supuesto los hábitos de alimentación.



## **7. DISEÑO METODOLOGICO**

### **7.1 UBICACIÓN CONTEXTUAL**

Este estudio se ubica en la ciudad de Manizales, realizado entre los meses de abril y mayo de 2017.

### **7.2 TIPO DE ESTUDIO**

Este proyecto es una investigación de tipo transversal. El análisis cuantitativo se realizó para determinar el mercado potencial en la ciudad de Manizales mediante datos recolectados por encuestas a personas con el perfil del paciente con problemas de sobrepeso y obesidad. También se utilizaron fuentes secundarias para enmarcar el estudio con información confiable.

El Informe de calidad de vida Manizales 2016, publicado por la Cámara de Comercio de Manizales proporciona datos de percepción, cómo ve la población el grado de bienestar en cuanto a salud y otros indicadores.

Respecto a cifras de malnutrición, hábitos alimenticios, problemas de salud y recomendaciones para reducir los índices de sobrepeso y obesidad, el documento Un Diagnóstico Nutricional del Departamento de Caldas 2014 es una fuente de información única para analizar y desarrollar estrategias en los sectores público y privado de Manizales.

El Plan de desarrollo 2016-2019 de la Alcaldía de Manizales permitió disponer de la pirámide poblacional según información del DANE y la proyección al año 2020, necesaria para definir el mercado potencial y disponer de información para caracterizar al consumidor.

### **7.3 POBLACIÓN OBJETO**

Personas que viven en la ciudad de Manizales, sexo femenino con problemas de sobrepeso o de obesidad.

### **7.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

Mujeres residentes en Manizales con problemas de sobrepeso o de obesidad, las edades entre los 20 y 54 años que corresponde al intervalo de edad productiva. Se ha observado que la mujer cuida más de su salud y de su imagen corporal.

La Distribución Total de Viviendas según Estrato Socioeconómico publicada por la Superintendencia de Servicios en Junio de 2016 indica que el 59,7% de los habitantes de Manizales pertenece a los estratos 3, 4 y 5. Se segmentó esta población pues corresponde con el mercado objetivo.

### **7.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Mujeres con peso normal a bajo, pertenecientes a los estratos uno y dos por no tener ingresos para costear este tipo de servicios y personas de estrato seis que disponen de alternativas como medicina particular o prepagada.

### **7.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

El diseño del instrumento incluyó variables que al ser analizadas respondieran a los objetivos de la investigación. Para aplicarlo se seleccionaron usuarios asistentes a servicios de salud oral que tuviesen el perfil definido en el criterio de inclusión y se les explicó el propósito del estudio para que participaran respondiendo la encuesta. Durante dos semanas se recogieron los datos de aquellas personas que mostraron actitud amable para suministrar la información. Las personas responsables fueron las profesionales participantes de este estudio.

## 7.7 MUESTRA

Para el estudio se seleccionó una muestra estratificada por género, edades, estrato social, problemas de sobrepeso y obesidad.

El mercado objetivo está compuesto por personas que viven en estratos 3-4-5.

Edades: Por pertenecer a los grupos de edad con autonomía para decidir sus compromisos de compra, el intervalo está definido entre los 20 y 54 años. Son 106.598 mujeres

El 47,94% de la población presenta problemas de sobrepeso u obesidad según el Diagnostico Nutricional del Departamento de Caldas 2014. (5)

**Tabla 1.** Distribución total de viviendas según estrato socioeconómico - Manizales

<b>ESTRATO</b>	<b>MANIZALES</b>
1	10.3 %
2	21.3%
3	39.6%
4	15.0%
5	5.1%
6	8.7%

Fuente: Superintendencia de Servicios Públicos Junio 16 de 2016.

59,7% Pertenecen a los estratos 3.4.5.

Son 63.639 mujeres.

47,94% con sobrepeso u obesidad

Son 30.508 mujeres

Representan la población objetivo.

**Tabla 2.** Datos para calcular el tamaño de la muestra

N= Total de la población	30.508 mujeres	
Z= Confiabilidad esperada	95%	0,95
me= margen de error	5%	0,05
P= Proporción de conocimiento e información	70%	0,7
n= 75,62 Tamaño de la muestra	<b>76</b>	

Fuente: Cálculos utilizando la fórmula sugerida en el módulo de investigación.

## 7.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el tipo de investigación de mercado no se aplicó este formato.

## 8. CRONOGRAMA

**Tabla 3.** Cronograma

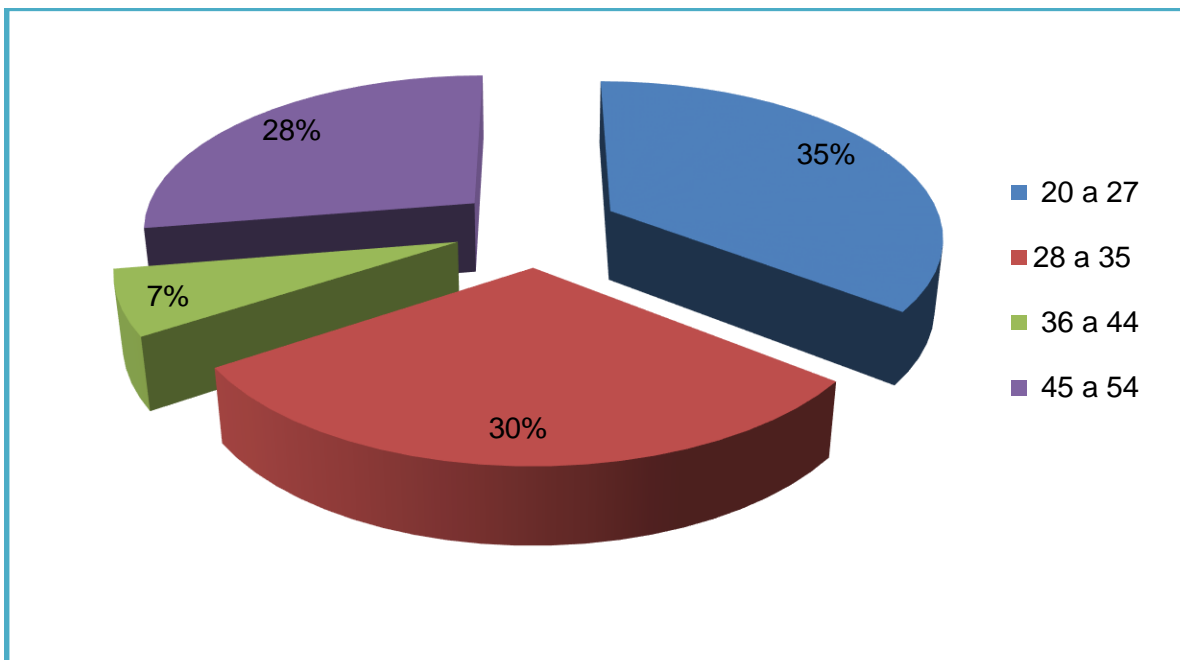
Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Estructuración y enfoque del trabajo de investigación	X				
Diseño del instrumento para recolectar los datos		X			
Aplicación de las encuestas			X		
Consolidación y análisis de la información			X		
Entrega y socialización de la investigación				X	
Correcciones, ajustes, edición y presentación del trabajo final					X

Fuente: Los autores

## 9. RESULTADOS Y ANALISIS

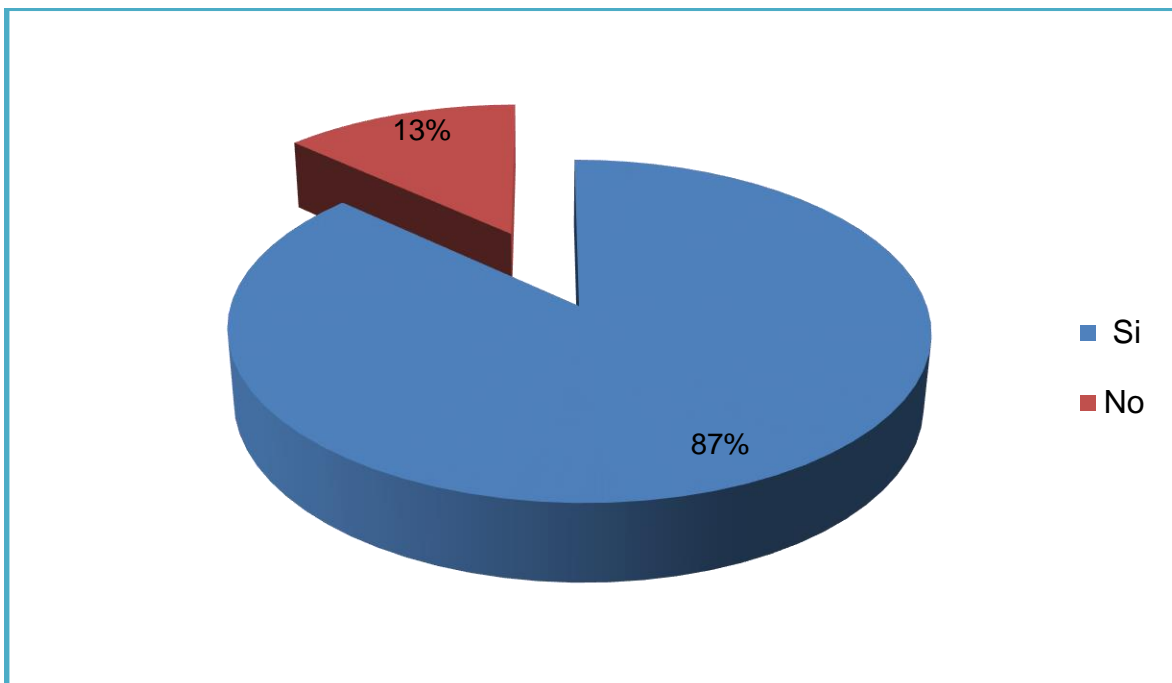
La infografía que se presenta a continuación suministra de manera visual información suficiente mediante gráficos que permiten entender e interpretar los resultados de las encuestas. Posteriormente se hace un análisis agrupando las respuestas que dan solución a los objetivos propuestos en la investigación.

**Gráfica 2.** ¿En qué rango de edad se encuentra?



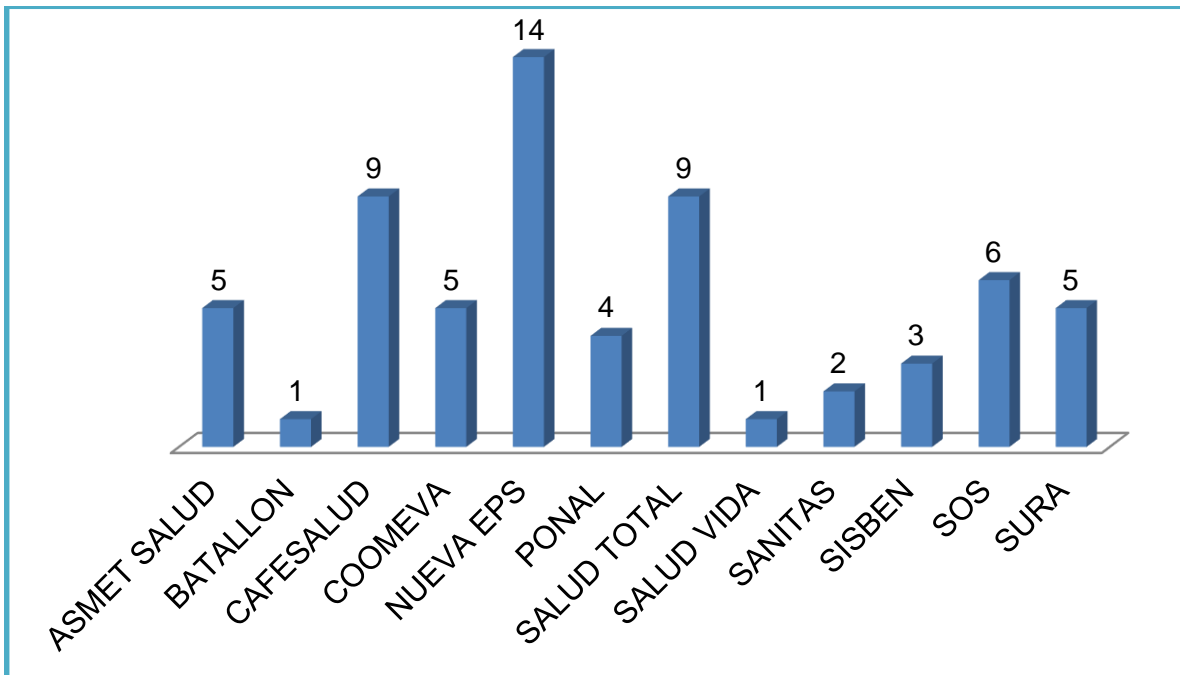
Fuente: Encuesta elaborada por los autores.

El 35% de mujeres entre 20 a 27 años nos presenta un grupo de personas que están empezando la etapa productiva de la vida. El siguiente rango de 28 a 35 llama la atención pues ya tienen formación académica y pertenecen a las edades que más invierten en salud y cuidado personal. Las mujeres de más edad quienes más se interesan por la salud propia. Cada grupo tiene intereses particulares y utiliza medios de comunicación diferentes.

**Gráfica 3.** ¿Tiene EPS?

Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Esta información muestra la tendencia nacional respecto a cobertura en salud. Sorprende encontrar personas que no son cotizantes ni beneficiarios de algún plan obligatorio de salud. Situación frecuente en personas solteras que acaban de cumplir 25 años y no están trabajando formalmente.

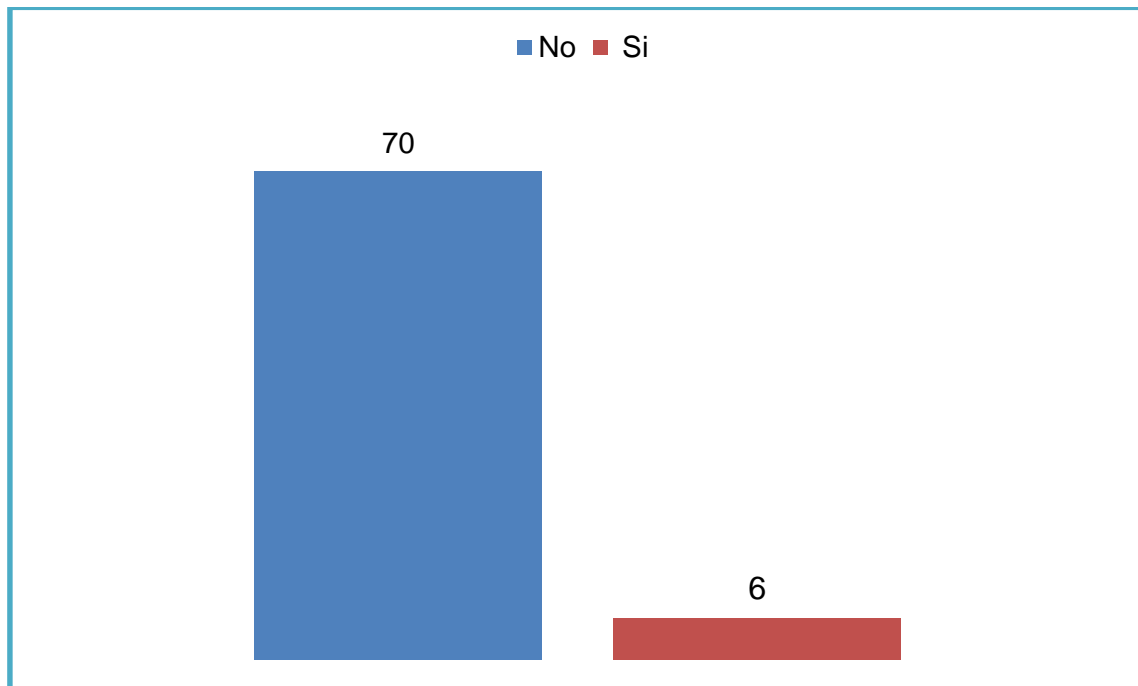
**Gráfica 4.** ¿Cuál es su EPS?

Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Las EPS con más afiliados en este segmento son Nueva EPS, Salud Total y CAFESALUD. Con el mayor número de afiliados no significa las de mejor servicio pues los indicadores de eficiencia financiera y calidad presentan otro comportamiento.



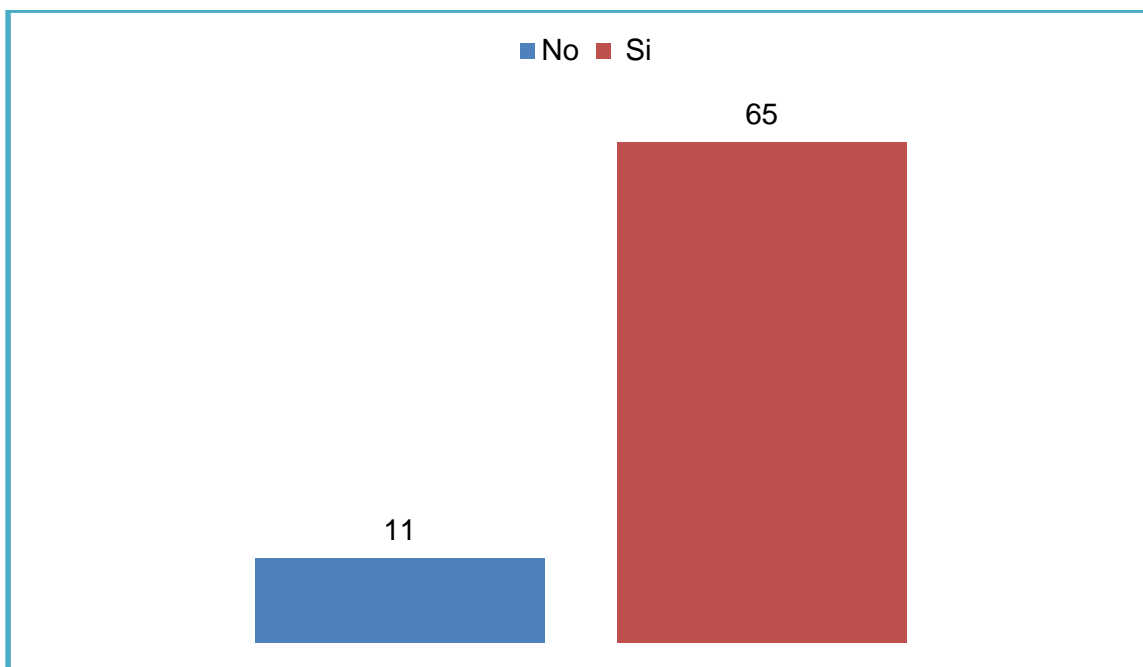
**Gráfica 5.** ¿Su servicio de salud le ofrece algún programa para bajar de peso y moldear su cuerpo?



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Las aseguradoras manejan programas preventivos como el Club de Hipertensos o servicios para prevenir el sobrepeso. Desafortunadamente no lo comunican a sus usuarios y este es el resultado 92,1% de los afiliados no conocen estos servivi

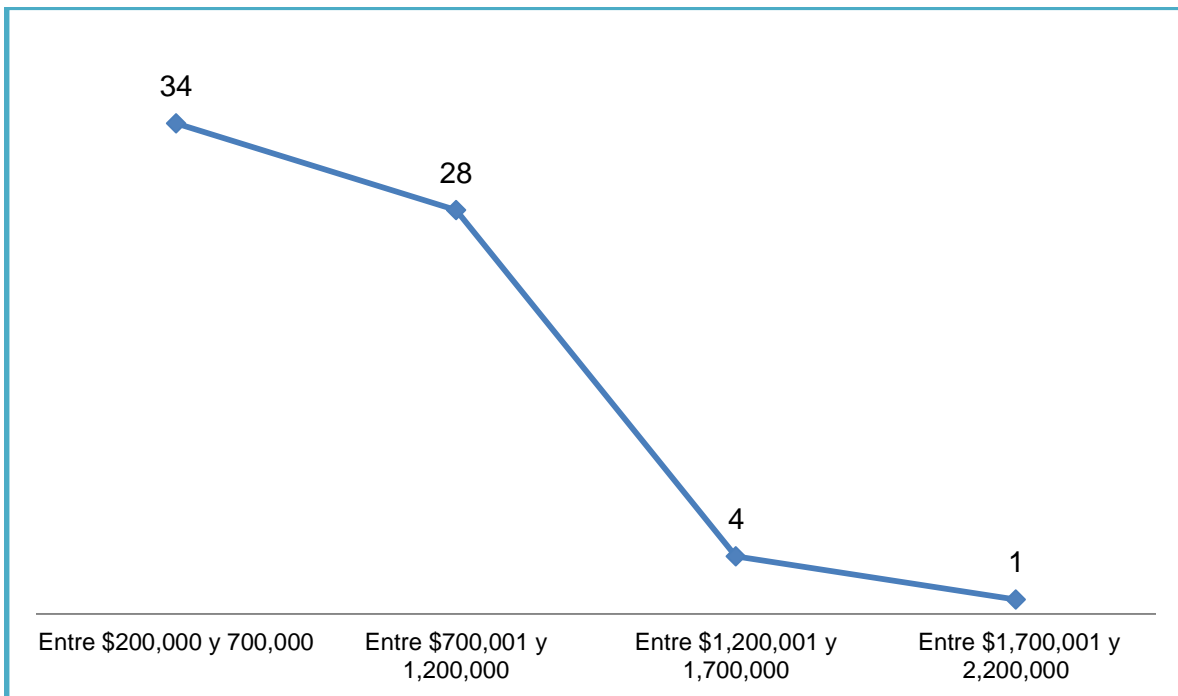
**Gráfica 6.** ¿Si tuviese la oportunidad de tomar un tratamiento para mejorar su imagen y salud, estaría interesado en hacerlo?



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

El interés por tomar servicios que mejoran su imagen y salud representa el 85,53%. Es un indicador que demuestra el interés por servicios que no se están ofreciendo en el sistema de salud con la confiabilidad que esperan los pacientes.

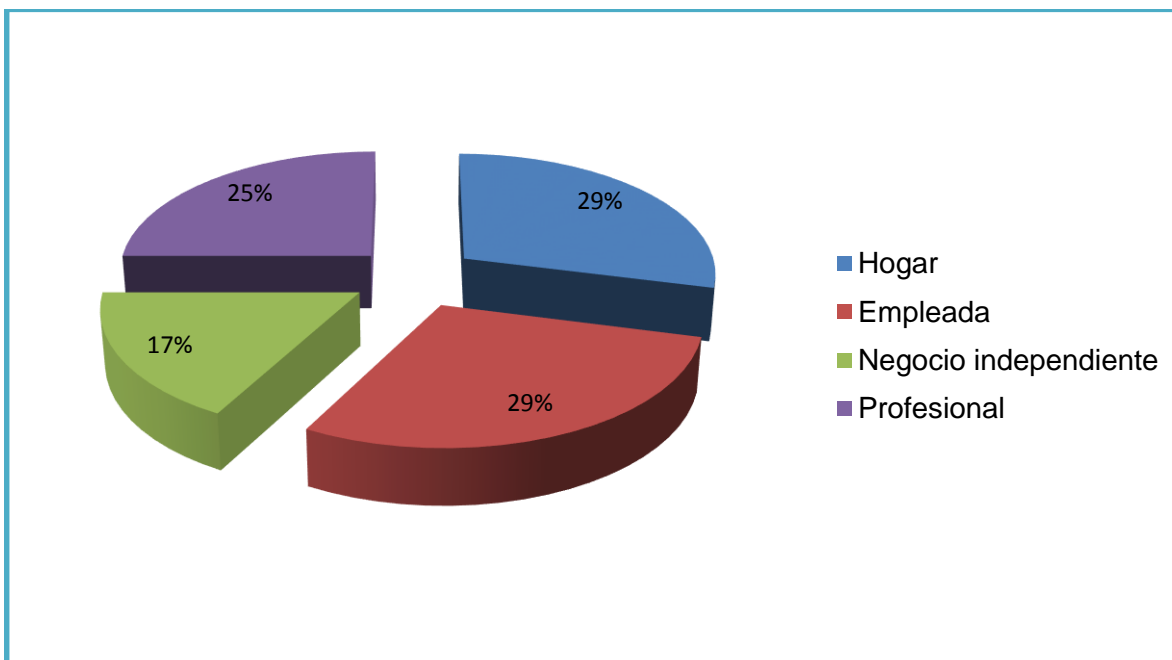
**Gráfica 7.** ¿Qué precio consideraría apropiado para un tratamiento efectivo que mejore su bienestar?



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

El precio que está dispuesto a cancelar un usuario por los beneficios recibidos a cambio es interesante para desarrollar un plan de negocios pues la calidad que se ofrezca podría asegurar un volumen de ingresos atractivo para el nuevo servicio.

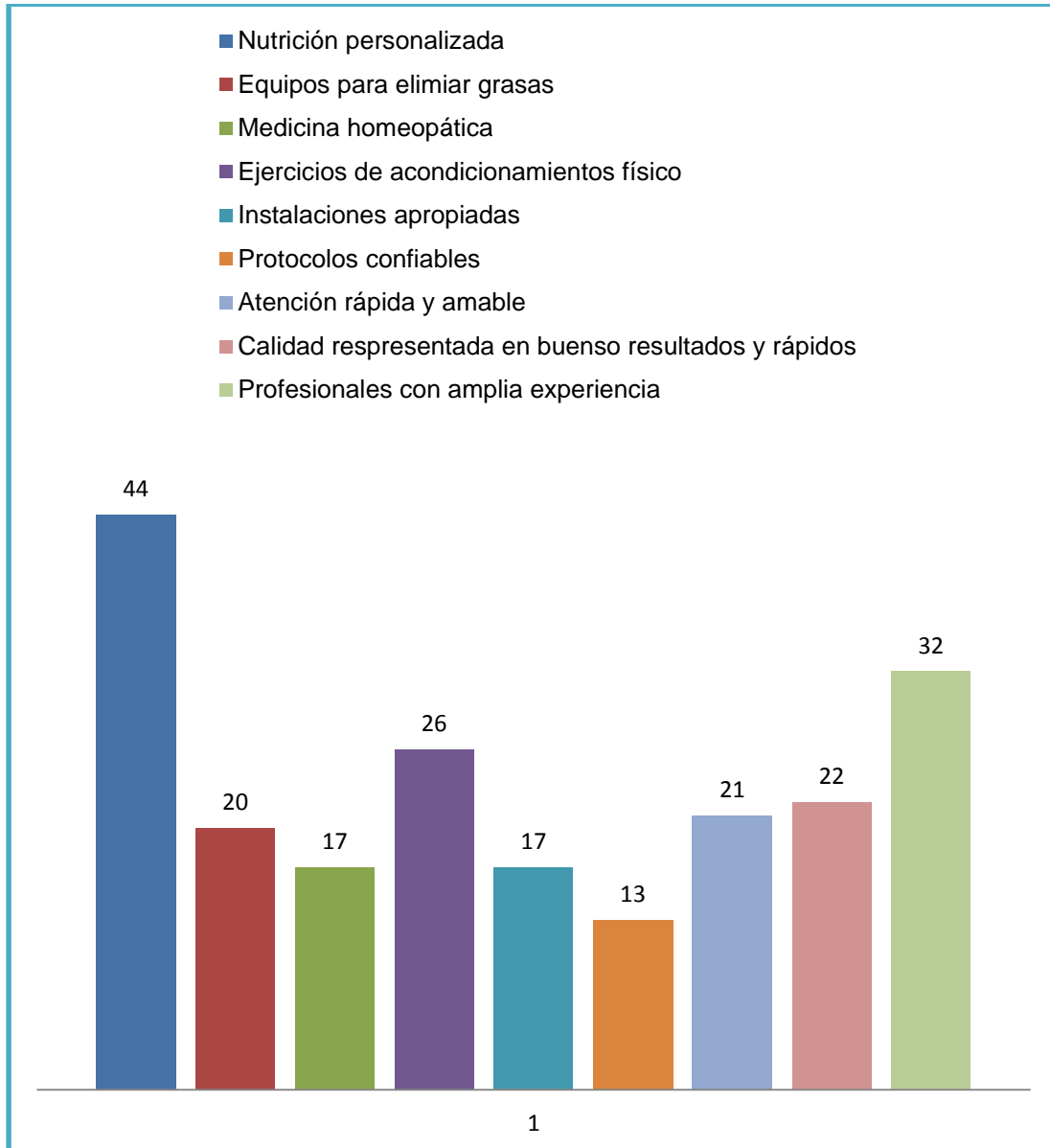
**Gráfica 8.** ¿Cómo es su actividad principal? Seleccione la que describa mejor su ocupación



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Si se agrupa el número de personas económicamente activas con ingresos encontramos que el 71% de mujeres tienen recursos propios y esto les da autonomía para pagar por sus necesidades. Aún el 29% de amas de casa tiene la posibilidad de recibir ayuda del conyugue y así aumenta el potencial del mercado.

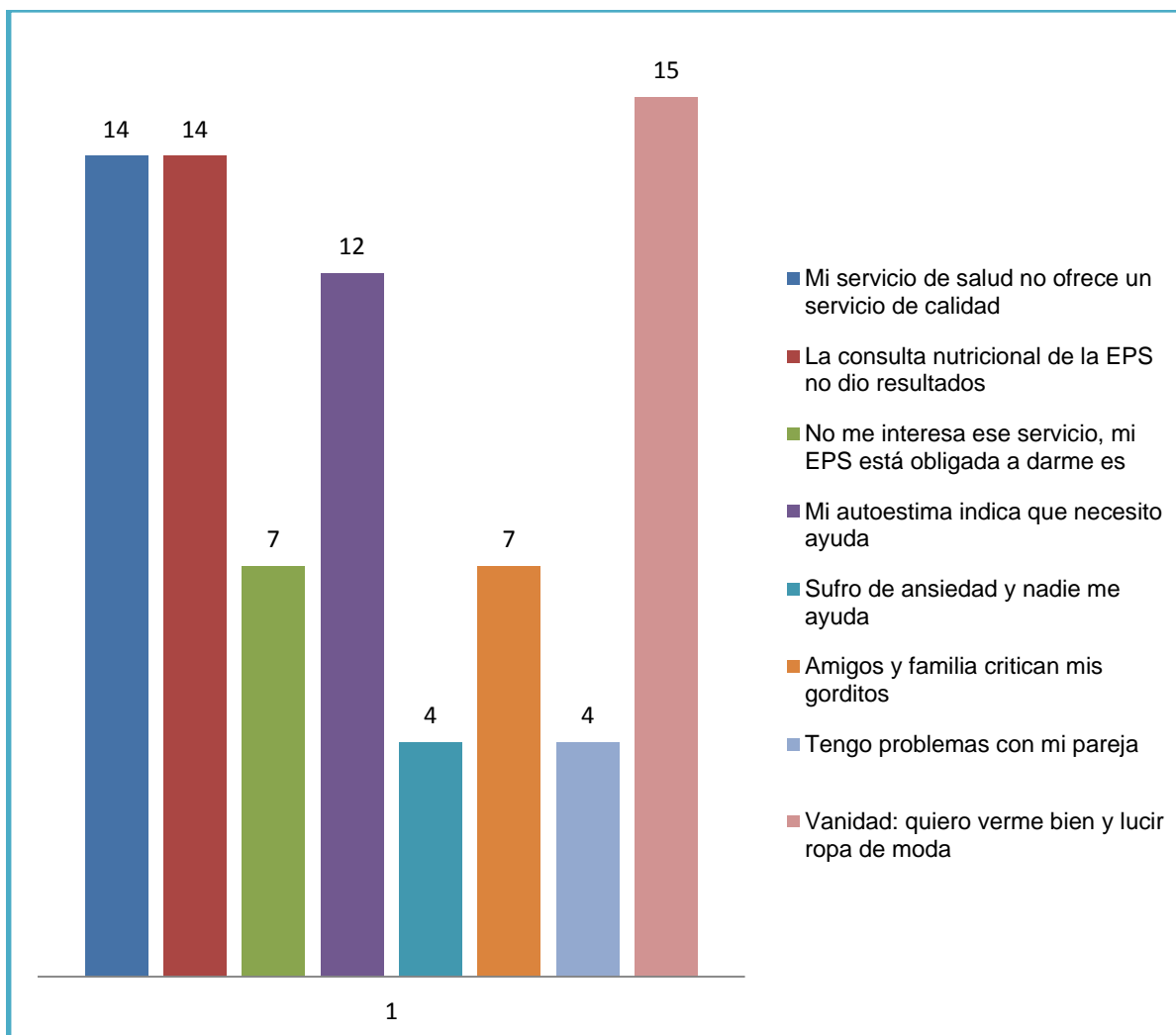
**Gráfica 9.** Entre las siguientes características de un programa para mejorar su salud y bajar de peso ¿de cuáles le gustaría disponer? (Señale las tres más importantes)



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

La importancia de asesoría nutricional, asistencia de profesionales con experiencia y acondicionamiento físico indican las expectativas de un servicio que atrae al cliente potencial. Deben ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar el plan de tratamiento.

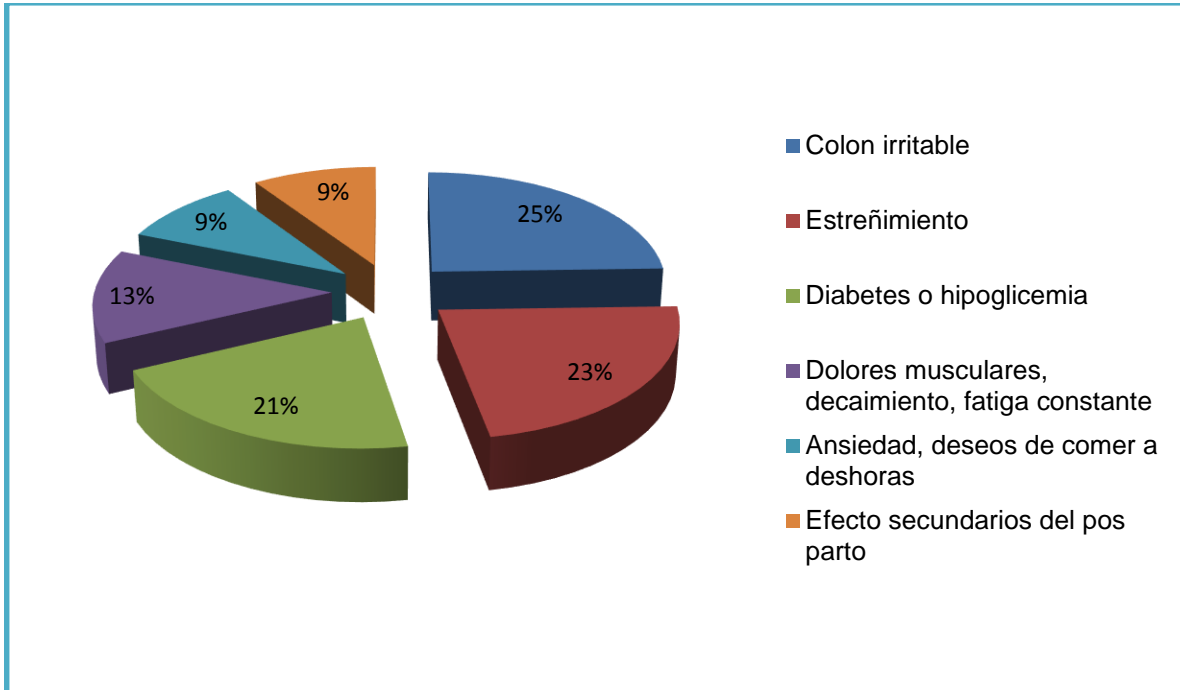
**Gráfica 10.** Las razones que le motivarían a tomar un servicio médico particular y describen su Interés son:



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

El primer motivo es la vanidad, para decidirse por un tratamiento. Indudablemente las deficiencias en salud preventiva y nutrición le siguen en importancia. Existe una cultura para cuidar la salud y sentirse bien.

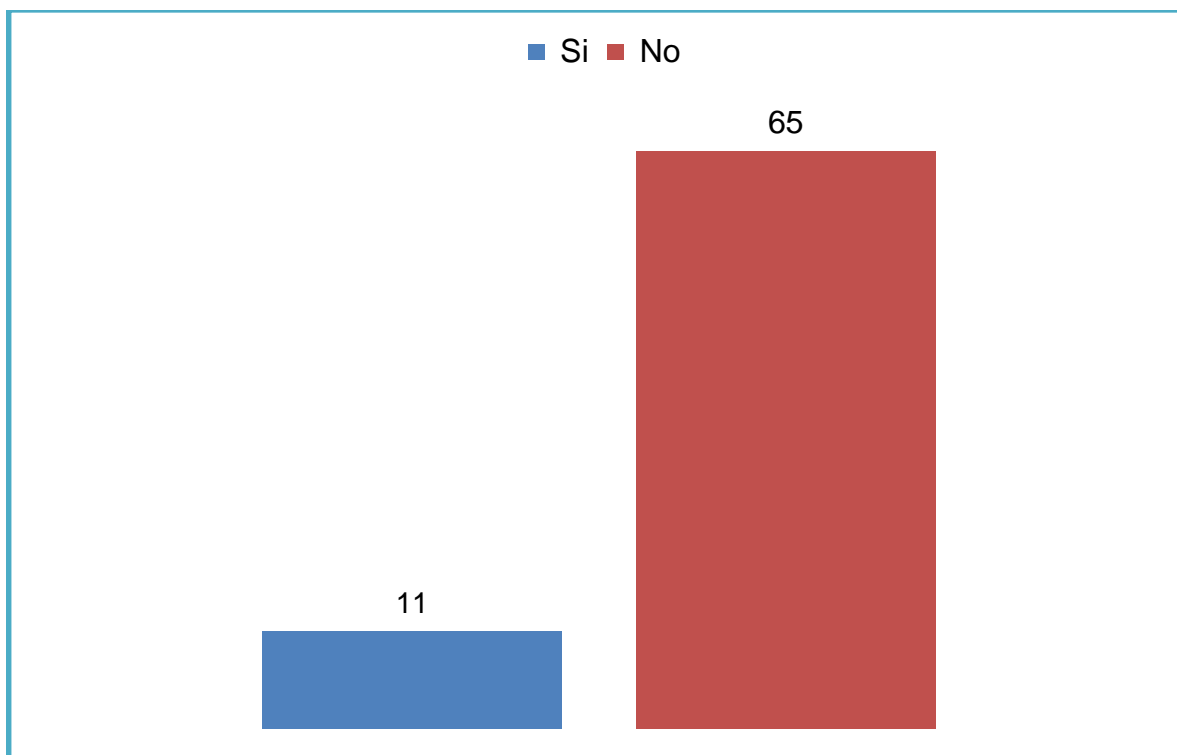
**Gráfica 11.** Existen problemas de salud que se asocian al sobrepeso y obesidad. ¿Presenta algunos de ellos?



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

El sobrepeso es un síntoma que tiene causas multifactoriales. Recuperar la salud en estos casos significa altos costos para el sistema y por ahora no tienen una respuesta pues consideran que estos tratamientos son de embellecimiento. Desconocen los problemas asociados a la obesidad y por ello no le prestan suficiente atención.

**Gráfica 12.** ¿Conoce algún centro especializado en Manizales que le pueda ofrecer el servicio que usted necesita?

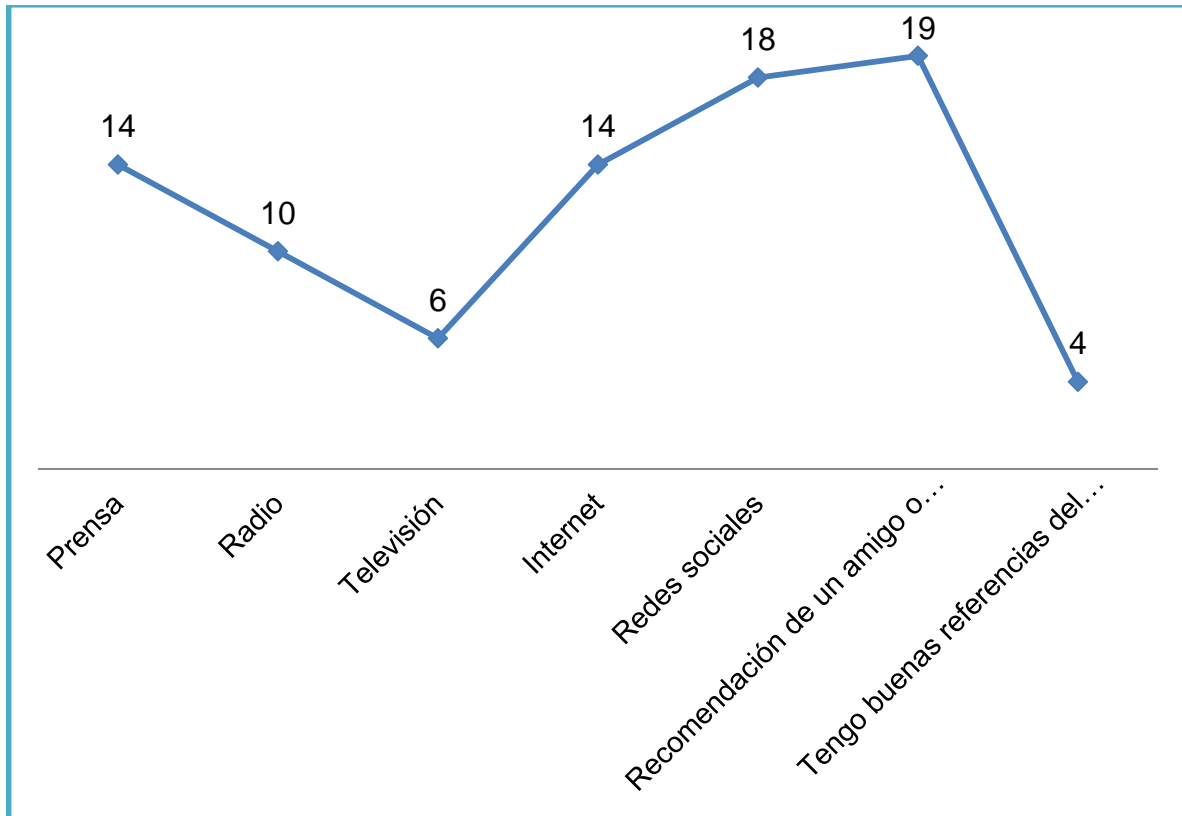


Fuente: Encuesta elaborada por los autores

85,53% de los encuestados no tiene referencia de ningún centro especializado. Existe una demanda potencial pero sin posibilidad de encontrar el lugar confiable. El Administrador de la Salud está llamado a resolver esta necesidad.



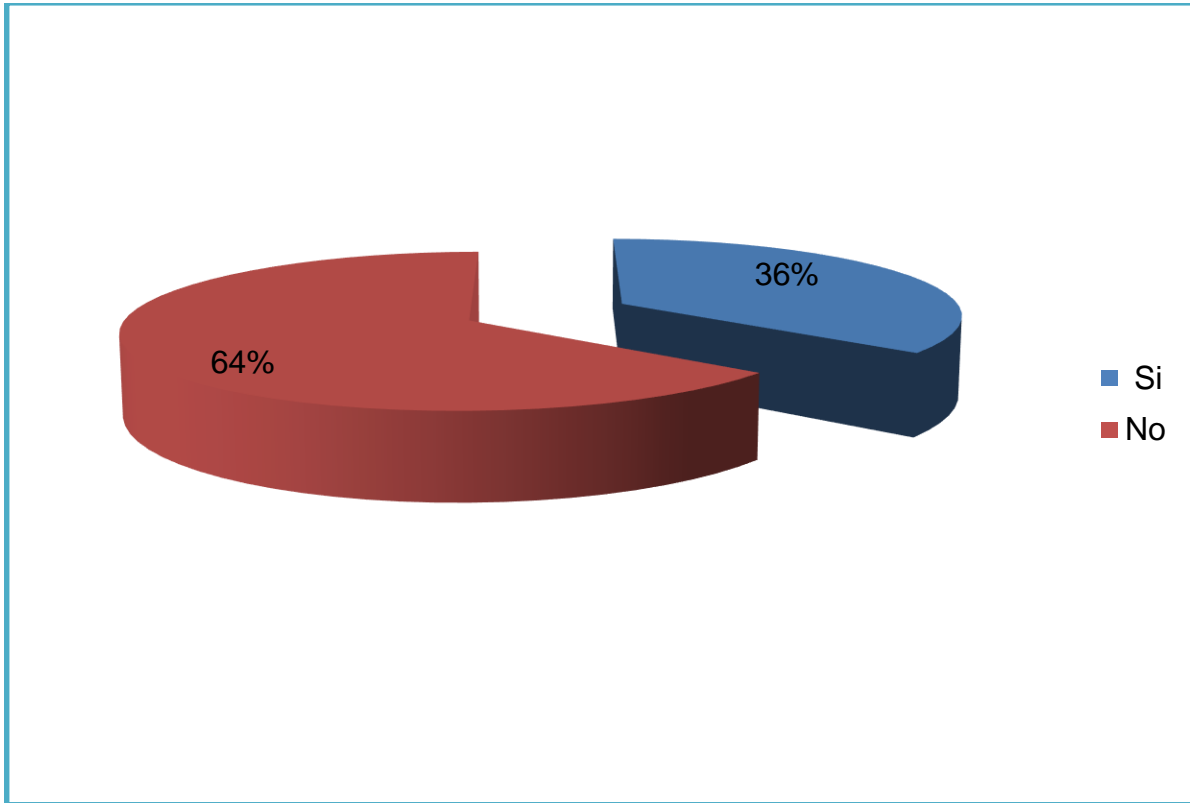
**Gráfica 13.** En caso de buscar un centro especializado para mejorar su salud y su imagen, ¿qué medios utilizaría para seleccionar la mejor opción?



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Las nuevas consumidoras no utilizan los medios de comunicación tradicionales. La voz a voz es importante en Manizales. Le siguen con fuerza las redes sociales y el internet. A la hora de diseñar la publicidad el manejo de las TICS se hace una fortaleza para la empresa que quiere liderar un mercado.

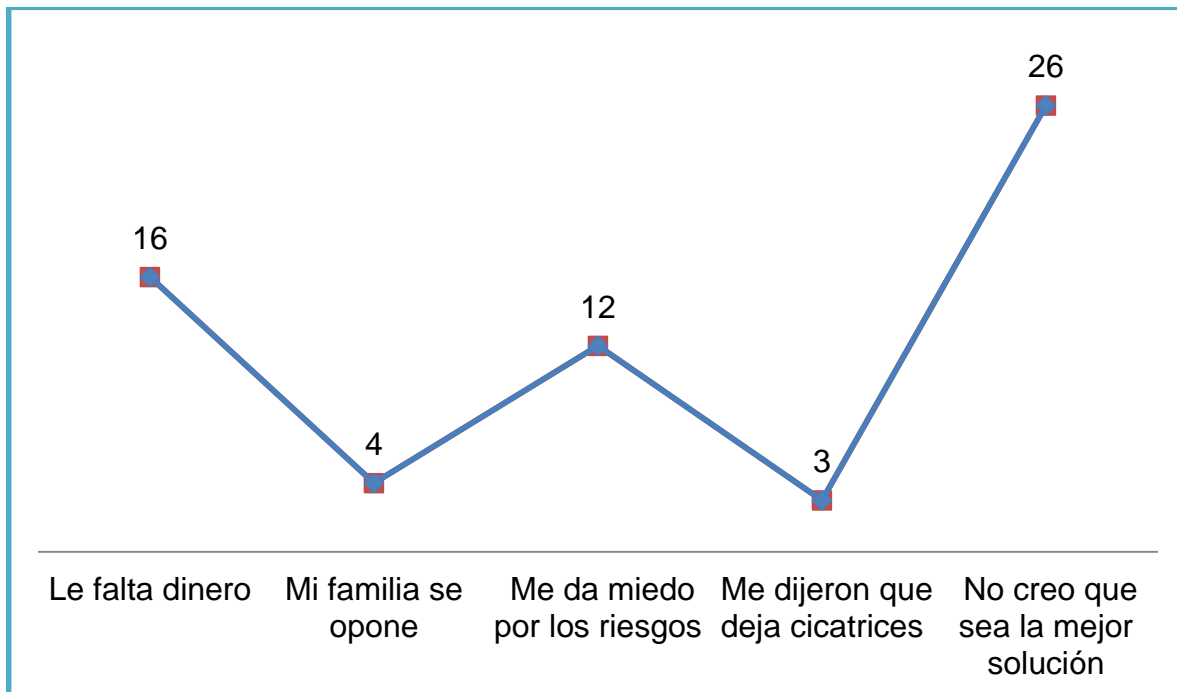
**Gráfica 14.** ¿Ha pensado en hacerse una cirugía estética para solucionar su estado actual?



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Es casi un mito pensar que las mujeres prefieren la cirugía. 64% no tienen interés por esta alternativa. 36% lo consideran pero les afecta la opinión de amigos y familiares que opinan en contra de que esposas y madres asuman riesgos.

**Gráfica 15.** Razones para evitar una cirugía estética.



Fuente: Encuesta elaborada por los autores

Quienes prefieren procedimientos sin cirugía nos indican las principales razones para evitar las complicaciones en su salud bienestar. Son contundentes al afirmar que no creen que esa sea la solución.

## 9.1 CARACTERIZACION DEL PACIENTE POTENCIAL

El mercado segmentado está representado por 30.508 mujeres que pertenecen a los estratos tres, cuatro y cinco de la ciudad de Manizales. Presentan problemas de sobrepeso y obesidad.

Por rangos de edad el estudio evalúa tres grupos de edad: Grafico 2

De 20 a 27 años	37%
De 28 a 35 años	30%
De 36 a 54 años	33%.

Encontramos un 67% de pacientes potenciales que cuidan su salud y tienen interés fuerte por lucir bien, pero son inestables emocionalmente. Este grupo requiere de medios de información adecuados para efectos de elaborar campañas de publicidad. El rango de 36 a 54 años corresponde a mujeres adultas quienes tienen definida su vida económica y sus necesidades son puntuales. Tienen autonomía para tomar decisiones y muchos deseos de cuidarse, pues les preocupa que la edad madura se aproxime rápidamente. Invierten en su cuidado personal, salud, cosméticos y tratamientos que mejoren su bienestar y autoestima. En pocos años el rango de 28 a 35 años formará parte de este segmento atractivo. Respecto a salud se encuentran afiliadas en un 87% a diferentes opciones de seguridad en salud. Grafico 4. Un 13% de la muestra no tiene aseguramiento y paga sus tratamientos. Las EPS que tienen más afiliaciones de la muestra son en su orden Nueva EPS, Cafesalud, Salud Total, SOS, Coomeva y SURA.

La ocupación de las personas encuestadas se distribuye así: Grafico 8

Profesionales	25%
Independientes	17%
Empleadas	28%
Hogar	30%

Dependientes de los recursos familiares son el 30%. Como administradoras del hogar están sujetas a que esposo, hijos o familiares aporten los recursos para las necesidades que ellas requieran. En esos casos hay que tomar en cuenta al familiar que respalda las decisiones en salud pues su opinión va a decidir si se hace o no un procedimiento.

El 70% del mercado potencial dispone de recursos, lo que define cierta autonomía a la hora de tomar decisiones. A mayor independencia la mujer queda en posición de seleccionar las alternativas que percibe como adecuadas para su bienestar. En este aspecto quien haga la oferta de servicio debe disponer de opciones para convencer al usuario.

Existen razones de salud que motivan a las personas para bajar de peso. Las que fueron más citadas son: Grafico 11

Colon irritable	25%
Estreñimiento	23%
Diabetes, hipoglicemia y fatiga	21%
Neuralgias	13%
Ansiedad	9%
Posparto	9%

Los problemas digestivos y el síndrome metabólico relacionado con malnutrición causan afecciones que tienen como efecto el sobrepeso y la obesidad. Es imprescindible identificar lo que no está funcionando bien en el organismo para recuperar la salud y luego hacer las intervenciones que se requieran en el proceso de normalizar el peso del paciente. Los enfoques médicos y nutricionales trabajados en equipo pueden lograr resultados eficaces para atender estas necesidades de la población. Este tipo de paciente busca acompañamiento profesional, pues el tiempo de tratamiento puede oscilar entre treinta y noventa

días y los servicios de salud carecen de la infraestructura adecuada para estos casos.

## 9.2 EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

Con frecuencia escuchamos de bienes y servicios que se lanzan al mercado porque tienen cualidades en su elaboración o en sus beneficios. Luego de un breve tiempo desaparecen, pues no recibieron la acogida esperada. Para prevenir el fracaso es importante escuchar al consumidor, comprender cuáles son sus necesidades conscientes, incluso identificar aquellas inconscientes que, si logramos hacer realidad, le permitirán a nuestra marca ganar fidelidad y permanecer en el mercado.

**9.2.1 Características del tratamiento.** La información que extractamos de las encuestas nos indica que el diseño del programa que espera el paciente potencial debe considerar las siguientes expectativas. Se escogieron las 6 más representativas y dejamos por fuera las de menos peso dentro de la posibilidades de selección. Grafico 9

Nutrición personalizada	26,66%
Profesionales con experiencia	19,34%
Ejercicio de acondicionamiento físico	15,75%
Calidad, buenos resultados y rápidos	13,33%
Atención ágil y amable	12,72%
Tecnologías para eliminar grasas	12,20%

Hay mucho interés por recibir la orientación nutricional de tipo personalizado 26,66%. En los servicios de salud se observa que a los pacientes les entregan la misma fotocopia, independiente de su condición. También faltan profesionales de nutrición en las entidades y servicios asistenciales que contribuyan a mejorar los hábitos de alimentación saludable.

La siguiente característica nos confirma que las personas confían en profesionales con experiencia 19,39%. En salud privada pocos pacientes se animan a consultar con personal asistencial de poca trayectoria. El ejercicio dirigido, de acondicionamiento físico es atractivo para estas pacientes 15,75%. Existe un interés y el usuario comprende las bondades del ejercicio. Lo que no se ha logrado entender es por qué muchas personas pierden continuidad en los gimnasios. Los trabajos en grupo son competitivos y no atraen al usuario que desea mejorar su salud. Se aleja de modas, las bellezas de los gimnasios y el entorno ajeno a los conceptos del acondicionamiento y recuperación del buen estado físico. Le siguen en importancia la calidad del resultado con un 13,33% y que la atención sea amable y ágil 12,72%. Nadie quiere perder tiempo en salas de espera.

Las tecnologías que se utilizan para eliminar grasas son mencionadas en el 12,12% de los casos. Se concluye que conocimiento y desempeño humano es lo que prefieren las manizaleñas por sobre las instalaciones y la infraestructura física. Se deben ofrecer buenos estándares de calidad y garantizar tratamientos con resultados visibles.

¿Cuáles medios de comunicación utiliza para informarse, antes de escoger un especialista? Grafico 13

La mayor frecuencia se observa en la referencia personal con un 22,36%. Le sigue en importancia Redes Sociales con 21,18%. Internet ocupa el tercer lugar con el 16,47%. Estas opciones de tecnologías y páginas web suman el 37,65%. En conjunto desplazan a los medios masivos de comunicación como la prensa que es una fuente de consulta que solo representa el 16,47%. La radio informa a tan solo el 11,76%. Son medios que forman opinión en personas adultas pero sus costos para efectos de publicidad son muy altos.

¿Qué precio considera apropiado para un tratamiento que mejore su bienestar?

Grafico 7

Se analizaron 67 respuestas. El 50,74% situó el precio entre \$200.000 y \$700.000.

El precio propuesto entre \$700.001 y \$1.200.000 fue seleccionado por el 41,79%, el mayor valor corresponde al rango entre \$1.200.001 y \$1.700.000 el 5,97% lo consideró adecuado. La posibilidad de ofrecer servicios con opciones de precio entre \$700.001 y \$1.700.000 hacen que el segmento de mercado sea atractivo y proporciona una base para proyectar económicamente el plan de inversión.

¿Ha pensado en hacerse una cirugía estética? Grafico 14

La respuesta negativa es del 64%. La razón del mercado objetivo indica que el 19,67% no quiere asumir los riesgos del procedimiento quirúrgico, mientras que el 42,62% expresó que no creen que esta sea una solución efectiva. La falta de dinero hace que el 26,23% no escoja esta alternativa y probablemente se anime a tomar el tratamiento menos costoso. Grafico 15

### **9.3 INTERES POR TOMAR UN TRATAMIENTO PARA EL SOBREPESO**

Primero se encontró que las EPS no han informado acerca de algún programa para bajar de peso, pues el 92,3% de las encuestadas desconocen esa posibilidad. Grafico 5. Tan solo el 7,7% afirmó que sí conocía esta opción con su servicio de salud. Ante estas limitaciones que tiene el Sistema de Salud, el interés por mejorar su imagen y la salud arroja una respuesta positiva del 84,6%, Grafico 6, mientras el 15,4% no mostró interés por esta posibilidad. Es un indicador muy alto que nos presenta un mercado objetivo de 25.810 personas.

En relación a las principales razones para tomar un servicio médico particular, las cuatro destacadas son: Grafico 10



1 Vanidad	27,27%
2 La EPS no le ofrece el servicio	25,45%
3 La nutricionista de la EPS no le solucionó	25,45%
4 Autoestima	21,81%

En primer lugar se aprecia que la mujer manizaleña quiere verse mejor, que la valoren y sentirse bien consigo misma. Vanidad es un motor que impulsa salud y el mercado de cosméticos en todo el mundo. La carencia de servicios especializados y la poca efectividad de las asesorías nutricionales, cada una con un peso del 25,45% son motivos que estimulan al usuario para buscar soluciones a su necesidad. La autoestima que consiste en el aprecio que tiene el individuo de su ser, es el cuarto factor que motivaría a los pacientes potenciales a consultar este servicio.

Finalmente se les preguntó si conocían un servicio afín en Manizales y tan solo el 14,5% dijo que conocía algún centro especializado. Grafico 12. El 85,5% afirmó que no conocía a dónde acudir. Desde esta perspectiva el mercado potencial ofrece posibilidades si la entidad de servicio dispone de la publicidad y selecciona los medios de comunicación acertados.

## 10. CONCLUSIONES

El resultado de esta investigación de mercados permite confirmar que la población de Manizales presenta sobrepeso y obesidad en un 47,94%. Tanto hombres como mujeres padecen problemas de salud asociados al síndrome metabólico por malnutrición en exceso y por falta de orientación nutricional, pues los servicios médicos no disponen de programas bien organizados que motiven a los usuarios para que mejoren sus hábitos alimenticios y de actividad física.

Consultados sobre si tienen interés por un servicio asistencial que mejore su condición física y su salud manifestaron que estarían dispuestos a utilizar un servicio especializado si tiene respaldo médico con experiencia, asesoría nutricional, garantía de resultados efectivos, atención ágil y amable, con tecnologías que ayuden a mejorar su imagen y que el precio oscile entre \$700.000 y \$1.700.000 de acuerdo con los servicios que se requieran. Todo esto considerado para un mercado objetivo de mujeres con autonomía económica que está entre los 20 y los 54 años.

El tratamiento ofrecido debe estar en capacidad de resolver casos de estreñimiento, colon irritable, problemas digestivos, neuralgias, diabetes, síndrome metabólico y patologías relacionadas. El acompañamiento asistencial, emocional y de seguimiento será necesario para controlar la evolución de cada usuario. Solucionar estas necesidades es la respuesta a las causas que motivan a los pacientes para buscar ayuda de medicina privada.

El perfil que surge con la caracterización permite orientar las campañas de publicidad para hacer uso de las redes sociales, página web y un medio masivo de comunicación que esté informando acerca de los servicios y posibilidades de mejoras que se pueden disfrutar en la IPS que se está proyectando.

En la encuesta no se encontró ningún centro especializado que ofreciera un servicio con programas médico-nutricionales para atender sus requerimientos. Por tanto se promueve la asociación de diferentes profesionales de la salud que puedan unir recursos e implementar el montaje de un centro especializado en este segmento de mercado.

## 11. RECOMENDACIONES

Es necesario hacer un estudio de factibilidad y luego un plan de negocios que oriente a los inversionistas que estén interesados en desarrollar el proyecto de la IPS.

El estudio etnográfico para conocer el pensamiento del cliente potencial debe realizarse (10), pues profundiza en la motivación y los motivadores que inducen a pagar por los servicios ofrecidos por la nueva organización.

Los servicios médicos deben ofrecer algo más que un diagnóstico y un tratamiento a seguir. Se sugiere diseñar planes para proporcionar valor agregado en los servicios asistenciales. Una post venta que estimule al usuario y adicione servicios o productos útiles aumentaría la satisfacción y crearía recordación por parte de los pacientes.

## 12. GLOSARIO

**Caracterización:** En esta investigación es una descripción cualitativa en base a la información recolectada en las encuestas que permite establecer los atributos del mercado potencial que se desea atender con el servicio médico.

**Cliente potencial** Es aquella persona que puede convertirse en usuario del servicio pues tiene cualidades que indican intención de compra y dispone de recursos económicos para hacerlo. Es necesario determinar sus características ya que ayudan a enfocar las actividades de marketing.

**Hábitos alimenticios:** Son las costumbres que influyen en la alimentación del individuo y que se reflejan en su estado de salud. Disponer de un plan de alimentación de acuerdo a nuestra historia clínica y practicar una actividad física gratificante dan como resultado una persona sana.

**Mercado objetivo:** Es el conjunto de personas que tienen las características definidas en el segmento que se quiere atender. Los esfuerzos de mercadeo se dirigen hacia ellos con el fin de convertirlos en clientes de los servicios ofrecidos.

**Motivación:** Son los impulsos conscientes e inconscientes que estimulan a una persona para llevar a cabo una actividad.

**Necesidad:** En un cliente es aquella sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Para alcanzar el éxito empresarial a largo plazo, la organización debe actuar con ética, respeto, justicia y rectitud hacia el paciente cuidando de no tomar decisiones que afecten negativamente sus intereses cuando desea satisfacer su necesidad. La gerencia es responsable de la calidad ética de la empresa.

**Plan de negocios:** Es un escrito en el que se hace una descripción del negocio, lo que va a realizar la empresa partiendo de una investigación de mercados. En el

documento se establecen las políticas, estrategias, objetivos, organización recursos financieros y las actividades que serán desarrolladas por el equipo de trabajo para lograr las metas propuestas.

Debe ser detallado en cuanto a los compromisos y las condiciones para resolver los posibles problemas y conflictos dentro de la empresa. Igual la solución de problemas con el entorno, entidades del estado y el público en general. Requiere identificar la competencia, las estrategias a seguir, la normatividad y el margen de beneficio que se espera de la inversión.

Se recomienda dejar por escrito las bases éticas que guiaran la organización para evitar los conflictos de intereses; conocer a los emprendedores e inversionistas de forma que estén identificados en valores y principios para el logro de permanencia en el tiempo.

**Sedentarismo:** Hace referencia al estilo de vida que llevan las personas con poca actividad física. Para algunos autores la persona sedentaria es aquella que ejecuta actividad física por períodos menores a veinte minutos diarios y menos de tres veces en la semana.

### 13. BIBLIOGRAFIA

1. **Guía de Práctica Clínica para la prevención, diagnóstico y tratamiento del sobrepeso y obesidad en adultos.** Colombia: Bogotá. Ministerio de Salud y Protección Social y COLCIENCIAS; 2016. Disponible en: [http://gpc.minsalud.gov.co/gpc\\_sites/Repositorio/Conv\\_637/GPC\\_obesidad/GUIA\\_SOBREPESO\\_OBESIDAD\\_ADULTOS\\_COMPLETA.pdf](http://gpc.minsalud.gov.co/gpc_sites/Repositorio/Conv_637/GPC_obesidad/GUIA_SOBREPESO_OBESIDAD_ADULTOS_COMPLETA.pdf)

2. Notas de trabajo del Módulo de Investigación UCM 2016.

3. **XII Congreso Colombiano de Obesidad: 11 al 13 de agosto de 2016.** Colombia: Bogotá. Caracol Radio. Disponible en: [http://caracol.com.co/programa/2016/08/10/sanamente/1470865491\\_003335.html](http://caracol.com.co/programa/2016/08/10/sanamente/1470865491_003335.html)

4. Escobar N., Jiménez O., Mateus D., Pedraza F., Castiblanco C. **Informe de Calidad de Vida Manizales 2016.** Colombia: Manizales. Cámara de Comercio de Manizales; 2016. Disponible en: <http://redcomovamos.org/wp-content/uploads/2016/09/Informe-calidad-Vida-2015-Manizales.pdf>

5. Del Castillo S., Romero J., Ardila V., Gordillo A., Cañón D., Torres E., Reyes A., Suárez E. **UN DIAGNÓSTICO NUTRICIONAL DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS 2014.** Colombia: Caldas. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN HUMANA, OBSERVATORIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL, GOBERNACIÓN DE CALDAS, DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS; 2014. Disponible en: <http://www.observatorio.saluddecaldas.gov.co/desca/san/Diagn%C3%B3stico%20nutricional%20de%20Caldas%202014.pdf>

6. Cardona J., Díaz N., Osorio J., Gaviria C., Gonzáles D., Gómez G., Vélez G., Gómez J., Ramírez M., Morales C., Zamora J., Gutiérrez C., Galeano G.,

Hernández G., Restrepo H., Aldana J., Gallo R. **Plan de Desarrollo 2016-2019**. Colombia: Manizales. Alcaldía de Manizales; 2016. Disponible en: <http://www.manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201605021636516132.pdf>

7. Cardona J., Díaz N., Osorio J., Gaviria C., Gonzáles D., Gómez G., Vélez G., Gómez J., Ramírez M., Morales C., Zamora J., Gutiérrez C., Galeano G., Hernández G., Restrepo H., Aldana J., Gallo R. **PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016 – 2019**. Documento de trabajo en co-construcción colectiva. Colombia: Manizales. Alcaldía de Manizales; 2016. Disponible en: <http://www.manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201603111236304719.pdf>

8. Blaistein N. **Manual para el Diseño de Proyectos de Salud**. Organización Panamericana de la Salud; 2006. Disponible en: [http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/peru2006/Docs/materialprevio/03\\_Manual%20Dise%F1o%20Proyectos%20de%20Salud.pdf](http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/peru2006/Docs/materialprevio/03_Manual%20Dise%F1o%20Proyectos%20de%20Salud.pdf)

9. **¿Por qué también se necesitan médicos que piensen como empresarios?** Revista Dinero; 2016. Disponible en: <http://www.dinero.com/economia/articulo/medicos-que-piensen-como-empresarios-son-requeridos-en-el-sector-salud/228792>

10. Reynolds M. **Etnografía para marcas y nuevos negocios**. Argentina: Buenos Aires. La Crujía Ediciones. Colección: ICRJ APERO; 2011: 94 pp. Disponible en: <http://es.calameo.com/read/00472611797f94fd3c368>



## ANEXOS



### INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACIÓN

#### Sobrepeso y Obesidad en Manizales

Los datos que se están recolectando forman parte de una investigación que se está realizando en el programa de Especialización en Administración de la Salud.

1- ¿En qué rango de edad se encuentra?

- a- 20 a 27
- b- 38 a 45
- c- 46 a 54

2- ¿Tiene EPS?

- a- Si
- b- No
- Cual \_\_\_\_\_

3- ¿Su servicio de salud le ofrece algún programa para bajar de peso y moldear su cuerpo?

- a-No \_\_\_\_\_ b- Si\_\_\_\_\_

4- ¿Si tuviese la oportunidad de tomar un tratamiento para mejorar su imagen y salud, estaría interesado en hacerlo?

- a- No\_\_\_\_\_ b- Si\_\_\_\_\_

¿Porque?

---



---



---

- 5- ¿Qué precio consideraría apropiado para un tratamiento efectivo que mejore su bienestar?
- a- Entre \$200.000 y \$700.000
  - b- Entre \$700.001 y \$1.200.000
  - c- Entre \$1.200.001 y \$1.700.000
  - d- Entre \$1.700.001 y \$2.200.000
- 6- ¿Cómo es su actividad principal? Seleccione la que describa mejor su ocupación
- a- Hogar
  - b- Empleada
  - c- Negocio independiente
  - d- Profesional
- 7- De las siguientes características de un programa para mejorar su salud y bajar de peso de cuales le gustaría disponer? ( Señale las tres más importantes)
- a- Nutrición personalizada
  - b- Equipos para eliminar grasas
  - c- Medicina Homeopática
  - d- Ejercicios de acondicionamiento físico
  - e- Instalaciones apropiadas
  - f- Protocolos confiables
  - g- Atención rápida y amable
  - h- Calidad representada en buenos resultados y rápidos.
  - i- Profesionales con amplia experiencia
- 8- Las razones que le motivarían a tomar un servicio médico particular y describen su Interés son:
- 1- Mi servicio de salud no ofrece un servicio de calidad.
  - 2- La consulta nutricional de la EPS no dio resultados.
  - 3- No me interesa ese servicio. Mi EPS está obligada a darme ese servicio.
  - 4- Mi autoestima indica que necesito ayuda.
  - 5- Sufro de ansiedad y nadie me ayuda.
  - 6- Amigos y familia critican mis gorditos.
  - 7- Tengo problemas con mi pareja.
  - 8- Vanidad: Quiero verme bien y lucir ropa de moda.

- 9- Existen problemas de salud que se asocian al sobrepeso y obesidad. ¿Presenta algunos de ellos?
- a- Diabetes o hipoglicemia
  - b- Estreñimiento
  - c- Colon irritable
  - d- Ansiedad, deseos de comer a deshoras
  - e- Dolores de espalda, rodillas, manos o tobillos
  - f- Dolores musculares, decaimiento, fatiga constante
  - g- Complejo, inseguridad, tristeza
  - h- Obesidad o sobrepeso
  - i- Hipertensión
  - j- Retención de líquidos
  - k- Piernas pesadas, problemas circulatorios, celulitis.
  - l- Hipotiroidismo
  - m- Efectos secundarios del pos parto.
- 10- ¿Conoce algún centro especializado en Manizales que le pueda ofrecer el servicio que usted necesita?
- a- Si      b- No
- 11- En caso de buscar un centro especializado para mejorar su salud y su imagen, ¿qué medios utilizaría para seleccionar la mejor opción?
- a- Prensa
  - b- Radio
  - c- Televisión local
  - d- Internet
  - e- Redes sociales
  - f- Recomendación de un amigo o familiar
  - g- Tengo buenas referencias del centro que mencioné.
- 12- ¿Ha pensado en hacerse una cirugía estética para solucionar su estado actual?
- a- Si    b- No
- ¿Por qué?
- a- Le falta dinero
  - b- Mi familia se opone
  - c- Me da miedo por los riesgos
  - d- Me dijeron que deja cicatrices
  - e- No creo que sea la mejor solución

13- Le interesa recibir más información sobre el tema propuesto de esa encuesta.

Nombre \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_