



## **“BASES DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING CLÍNICA HOSPITAL REGIONAL DE TALCA”**

**VIVIANA BELTRÁN ARRIAGADA  
MACARENA MARÍN MILLÁN  
INGENIERO COMERCIAL ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La reforma de la salud pretende lograr que los hospitales públicos adquieran la capacidad de autogestionarse, para ello cada institución debe aumentar sus ingresos a través de recursos adicionales, estos recursos son los que hoy entrega la Clínica Hospital Regional de Talca (CHRT) al hospital.

El objetivo principal del informe es proponer las Bases de un Plan Estratégico de Marketing para la CHRT y así identificar las oportunidades, establecer los objetivos y estrategias. El estudio además busca determinar la percepción de los usuarios / pacientes que egresan de la clínica.

Se citan diferentes fuentes bibliográficas a fin de presentar un marco teórico y referencial que sustenten el desarrollo de la memoria.

Del análisis del entorno y la industria se desprende que la principal oportunidad es la modalidad libre elección, ya que permite que las personas que pertenezcan a FONASA o ISAPRE elijan libremente donde atenderse. Otra fuente generadora de oportunidades es el ambiente demográfico, como por ejemplo el envejecimiento de la población.

Para medir la percepción del usuario / paciente que egresa en el mes de octubre de 2005 de la CHRT, se diseñó un cuestionario de autoaplicación, el cual se

entregó al momento del egreso del paciente. La muestra fue de 133 entrevistados y los hallazgos muestran que tanto el servicio básico como los adicionales responden a las expectativas de los usuarios / pacientes.

El principal objetivo de marketing es posicionar a la CHRT en la Región del Maule y aumentar el número de pacientes hospitalizados durante el año 2006 mediante la estrategia de promoción, la que debe considerar que la ventaja de la CHRT es estar adosado al hospital y, por lo tanto, disponer de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

La descripción del mercado objetivo se realiza con la base de datos proporcionada por la CHRT de la cual se desprende que está en su mayoría compuesto por personas pertenecientes al sistema previsional FONASA, vinculados a los grupos socioeconómicos C2, C3 y D de la Región del Maule. También se desprende que existe predominancia de usuarios-pacientes mujeres y que la edad con mayor proporción es la superior a los 55 años.