

METODOLOGÍA A EMPLEAR:

Con base al tema a investigar el método más apegado para la recaudación de datos e información será el método cualitativo, ya que (Contreras Burgos, 2012) menciona que este arroja datos descriptivos e interpretativos lo cual se obtiene a través de entrevistas y observación. Y de este mismo método llevar a cabo el modelo comparativo, el que (Contreras Burgos, 2012), describe como una forma de investigación particular esto es aplicado tanto en ciencias sociales como en las ciencias naturales; con un fin de obtener las diferencias y similitudes que llevan hacer único a un tipo de fenómeno.

En este caso el tipo de observación seleccionada para conseguir los datos de la investigación será la sistemática la cual se apoyara con un diario de campo para llevar las anotaciones; de acuerdo con (Contreras Burgos, 2012), esta es una herramienta estructurada que permite llevar de manera ordenada los datos observables.

Bien, en cuanto al tipo de entrevista que se ocupará será la entrevista profunda, porque es la que más se enfoca en obtener la información de forma completa de acuerdo al objetivo de la investigación o la hipótesis; (Contreras Burgos, 2012), hace mención que esta entrevista requiere que los temas que se van a tocar en esta se anticipen previamente, en el momento de realizarla el investigador debe ser lo bastante activo para que el entrevistado aclare y clasifique toda la información que este brinda, incluso la entrevista puede tardar varios días hasta conseguir la suficiente información.

MARCO TEÓRICO

Capítulo I.

1.1 Elegir la ubicación

La ubicación es un punto principal en cuanto al éxito que puede llegar a tener un negocio, empresa o local, es más conveniente tenerla dentro de las fortalezas que dentro de las debilidades del cuadro FODA de dicha empresa. A través del artículo de (Sanchez, 2010) en la página de internet “emprende pyme.net” hace mención que la ubicación prácticamente determina la oferta y el ciclo de vida del negocio, da como ejemplo a que si este negocio tiene ciertas debilidades administrativas, ayuda a contrarrestarlas la fortaleza de su ubicación; por lo tanto su primer objetivo de emprendedor es visualizar y localizar el lugar correcto para desarrollar su proyecto de negocio emprendedor.

Para ello es necesario llevar a cabo un buen estudio analítico en el cual se determinen los siguientes puntos: las condiciones de servicios públicos, delincuencia y vialidad de acceso de la zona comercial o barrio, ya que esta determinaran el futuro también del negocio que tanto esto podría afectar en la variabilidad de la empresa.

1.2 Verificar servicios indispensables y de comodidad para el paciente (luz, agua, baño, seguridad, internet, aire acondicionado).

Sobre este apartado más que nada es referirse al servicio de calidad y satisfacción del cliente que una empresa o negocio debe ofertar a sus demandantes. Mientras más cosas atractivas o de comodidad oferte la empresa que permita a traer más demanda, pero al mismo tiempo realizando el costo-beneficio para la misma empresa.

A través de un artículo de la Revista Brasileira de Marketing, (Mora Contreras, 2011) describe que los enfoques generados desde la década de los 80 en torno a la pertinencia de estudiar el concepto de calidad de servicio y su evaluación, citando

a (Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985; Cronin & Taylor, 1992), crearon un paradigma en el cual se consolidó como clave en el éxito de cualquier modelo de negocio. Cita a (Cronin & Taylor, 1992; González & Brea, 2006; los avances en el estudio de la calidad del servicio han permitido encontrar una relación entre sus dimensiones y la satisfacción del usuario/consumidor; también a Falk, Hammerschmidt, & Schepers, 2010), así como con la intencionalidad de compra y posterior recomendación; al igual que a (Oh, 1999; Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2006) lo cual, según Hoffman y Bateson (1997) repercute en el crecimiento de la cuota de mercado.

La complejidad de factores que definen y relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor citando a (Oliver, Rust, & Varki, 1997; Falk et al., 2010) ha servido de base para el desarrollo de modelos multidimensionales.

(Mora Contreras, 2011) Presenta la descripción del modelo de las brechas sobre la calidad del servicio, el cual fue desarrollado por desarrollado por Parasuraman et al. (1985), y se basa en atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones.

El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente (En la Figura 2 representada por la 5ª brecha), esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente – donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios.

Por su parte, las percepciones reflejan la forma en que efectivamente se recibe el servicio. La idea consiste en que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. Sin embargo, el modelo propone que para cerrar la brecha del cliente es necesario cerrar las otras cuatro brechas, es decir, las de la organización.

A continuación se presentara la siguiente figura donde se desarrolla el modelo de las brechas sobre calidad de servicio.

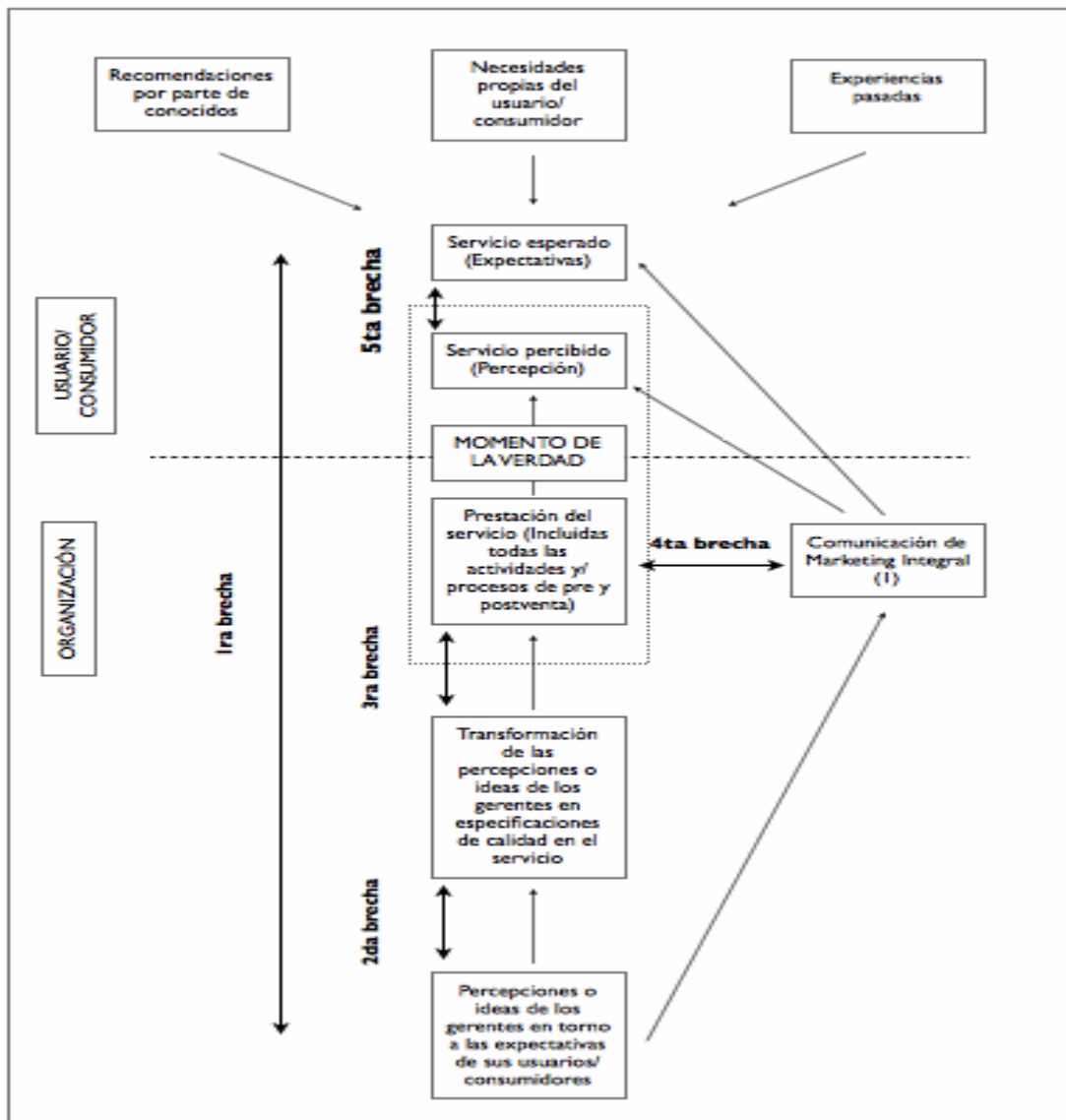


Figura 2: Modelo de las brechas de la calidad del servicio (Modelo Servicio – Calidad). Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988).

Capítulo II.

2.1 Equipar el consultorio (Materiales para consulta y equipo de oficina).

De acuerdo a la (Real Academia Española, ¿Qué es equipo?, 2020) equipo o equipamiento es la colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado; ejemplo: equipo quirúrgico, de salvamento.

(Nutrimarketing.com, 2020) Ayuda a sugerir a los jóvenes recién egresados de la carrera de salud nutricional o nutrición a como comenzar a equipar su primer consultorio, estos son unos de los equipamientos básicos para empezar:

- Báscula.
- Cinta métrica.
- Plicómetro.
- Estadímetro.
- Artículos de papelería.

En caso de que estos deseen especializarse en el tratamiento de la Diabetes, deberán contar con el equipo adecuado como un glucómetro, y lo mismo pasa para el tratamiento de la Hipertensión, Nutrición Deportiva, Nutrición Pediátrica, etc.

2.1 Decoración

La (Real Academia Española, rae.es, 2020) describe a la decoración como: Adornar, intentar embellecer una cosa o un sitio. Decorar la pared, los salones.

2.3 Temática

Para La (Real Academia Española, rae.es, 2020) En filatelia, perteneciente o relativo a una serie, a una emisión o a una colección de sellos, en los que se utiliza únicamente un tema o motivo, como la fauna, los deportes, etc.

2.4 Innovaciones (Diferenciación de otros consultorios).

(Peiró, 2020) Menciona que la innovación “es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado”.

Además que es un término bastante ligado a la posición empresarial. Innovar es mejorar o darle un plus a lo que existe, aportando nuevas opciones que suplan las necesidades de los consumidores, o incluso crear nuevos productos con el fin de que tengan éxito en el mercado.

Mediante el conocimiento de los productos, del mercado, del aporte de valor de la empresa, de las necesidades de los consumidores se pueden establecer una serie de cambios y criterios para innovar en ellos y que sean útiles en el mercado.

Capítulo III.

3.1 Costos (Equipamiento, servicios, publicidad, mantenimiento).

Para explicar este apartado es necesario basarse solo en costos estimados a lo que contribuyen estos gastos que la empresa se someterá para su servicio o funcionamiento. (Gonzales, 2020) En su documento en la página de internet llevo a cabo una explicación de lo que son los costos estimados representan únicamente una tentativa en la anticipación de los costos reales y están sujetos a rectificaciones a medida que se comparan con los mismos. Este sistema consiste en:

1. Predeterminar los costos unitarios de la producción estimando el valor de la materia prima directa, la mano de obra directa y los cargos indirectos que se consideran se deben obtener en el futuro.
2. Comparando posteriormente los costos estimados con los reales y ajustando las variaciones correspondientes.
3. Constituyen un sistema de costos predeterminados tomando en consideración la experiencia de ejercicios anteriores.

Bien en cuanto a esto los costos estimados que podría tener el abrir un consultorio de nutrición enfocados únicamente en:

Equipamiento:

- Báscula: \$1,239.00 pesos.
- Cinta métrica: \$ 280.00 pesos.
- Plicómetro: \$ 1,599.00 pesos.
- Estadímetro: \$ 450.00 pesos.
- Artículos de papelería: \$2399.00 pesos.
- Glucómetro: \$1,009.00 pesos.
- Mobiliaria: \$12,800.00 pesos.
- Equipo de cómputo: \$7,800.00 pesos.
- Decoración: \$549.00 pesos.
- Aire acondicionado: \$ 5,899.00 pesos.
- Ventiladores: \$650.00 pesos.

Mantenimiento:

- Limpieza: \$500.00 pesos a la semana.
- Eléctrico: \$1,000.00 pesos al mes.

Servicios:

- Energía Eléctrica: \$500.00 pesos al mes.
- Agua: \$170.00 pesos al mes.
- Internet y teléfono: \$499.00 pesos al mes.
- Terminal de pago tarjeta: \$300.00 pesos.
- Renta: \$2,000.00 pesos al mes.

Publicidad:

Un paquete básico de publicidad de \$3,000.00 pesos.

Capítulo IV.

4.1 Consultorios en la ciudad (número de consultorio, ubicaciones, costo de consultas, especialidades).

| Consultorios nutricionales en Tapachula | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------|
| Nombre | Ubicación | Costo de consulta | Especialidades | Número tel |
| Centro Kinbody | Calle Octava Ote. 29, Los Naranjos, 16 de Septiembre, 30705 Tapachula de Córdoba y Ordoñez, Chis. | Varia el tratamiento que le paciente necesita. | Terapia alternativa | 962 625 5204 |
| Doctor Wilfredo Álvarez Hernández | Séptima Calle Ote. 11, Los Naranjos, Centro, 30700 Tapachula de Córdoba y Ordoñez, Chis. | | | 962 118 2770 |
| Club de Nutrición Bien-Estar | Cuarta Calle Ote., Los Naranjos, Centro, 30830 Tapachula de Córdoba y Ordoñez, Chis. | | | 962 132 1588 |
| Club De Nutrición CBI | Vigesimo octava Ote. 12, Los Naranjos, San Jose el Eden, 30794 Tapachula de Córdoba y Ordoñez, Chis. | | | 962 112 7828 |

| | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--------------|
| Atención Médica San Miguel | Av. 13a. Nte., Los Naranjos, Centro, 30700 Tapachula de Córdoba y Ordoñez, Chis. | | | 962 283 8929 |
|-------------------------------|--|--|--|--------------|

Tabla 1 datos básicos de consultorios de la ciudad de Tapachula, Chipas. Información obtenida del portal (Google. Maps.com, 2020)

Capítulo V.

5.1 Personal “opcional” (Secretaria, Conserje, vigilante, contador).

Secretaria: (Real Academia Española, 2020). Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

Conserje: (Real Academia Española, 2020). Persona que tiene a su cuidado la custodia, limpieza y llaves de un edificio o establecimiento público.

Vigilante: (Real Academia Española, 2020). Persona contratada para guardar y proteger los bienes privados.

Contador: Es un individuo que aplica, gestiona, interpreta y registra la contabilidad de una empresa o de una persona. (Pérez Porto Julián y Gardey Ana, 2011)

Capítulo VI.

6.1 SAT (Declaraciones de Impuestos, Seguridad Social, COFEPRIS)

COFEPRIS:

Para poder llevar a cabo la apertura de un consultorio médico antes es necesario saber los distintos requisitos que la (COFIPRIS, 2020) exige al interesado.

Antes que nada esta es una Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, la cual es un órgano desconcentrado con autonomía administrativa, técnica y operativa que ejerce las atribuciones de regularización, control y fomento sanitario. La cual se encarga de la regulación de establecimientos de servicios médicos, clínicos, consultorios y SPAs.

Estos son los requisitos que la COFIPRIS exige:

- **Documentación oficial:** Esta incluirá aviso de funcionamiento y responsable sanitario con título profesional, contar con la documentación completa del personal de salud que emplearan en el lugar, estos deberán contar con título profesional y cedula de medicina general o especialistas que laboren ahí.
- **Rotulación:** Colocar a la vista el título del profesionista que brindara el servicio médico o de salud y un rotulo con los horarios de su asistencia.
- **Espacios físicos externos:** Deberá el lugar contar con sala de espera y recepción, con mínimo de 6 lugares por consultorio además tener acceso para personas con discapacidades diferentes y adultos mayores.
- **Espacios físicos internos:** Debe contener el inmueble áreas de interrogatorio y de exploración física delimitada con lavabo funcional y utensilios de higiene desechables; además de servicio de sanitario para los usuarios.
- **Expediente clínico:** Elaborar expedientes clínicos de los pacientes, con un periodo de antigüedad mínimo de 5 años, así mismo contar con un espacio específico par archivarlos, como lo establece la NOM-004-SSA3-2012. En caso de que sean electrónicos deberán cumplir con la NOM.024-SSA3-2010 respecto a seguridad y nivel de acceso.
- **Documentación interna:** Es necesario llevar una relación de registro diaria de pacientes y contar con un recetario medico impreso el cual deberá cumplir con los lineamientos del nombre del profesional, institución que expide título, número de cedula, dirección del establecimiento y fecha de expedición.
A demás es necesario contar con un manual organizacional y de procedimientos del consultorio y detallar las políticas de atención al paciente.

- **Seguridad e higiene:** El consultorio debe contar con bolsas para basura de uso general y otras color rojas con residuos biológicos-infecciosos que deberán llenarse al menos a su 80% de capacidad; así como tener contenedores específicos para punzocortantes sin olvidar el aseo, buen estado y mantenimiento del lugar en general, al igual que de equipos y utensilios. Si es necesario establecer un contrato de recolección de basura considerada RPBI par control correcto del destino de esos desechos contaminados, para así esta no se mezcle con la basura municipal.
- **Prevención:** Área destinada para atención médica, debe contar con un botequín de urgencias y también incluir señales alfabéticas y analógicas.

Seguridad Social:

La (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018) establece que la Seguridad Social es un término que se refiere al bienestar de las y los ciudadanos, integrantes de una comunidad.

La Organización Internacional de Trabajo la define como la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos e hijas.

La seguridad social se encuentra encaminada a la protección y mejoramiento de los niveles de bienestar de las personas trabajadoras y sus familias.

Reforma del artículo 1° constitucional

A partir de la reforma constitucional del 10 junio del año 2011, la seguridad social como derecho humano, se encuentra protegido por la Constitución Política de los Estaos Unidos Mexicano, en términos de su artículo 1° que señala:

“En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.”

Por su parte el artículo 123 de la Constitución establece el derecho humano a la seguridad social.

Aunado a que la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 22, que señala:

“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”.

¿Quién tiene a cargo la seguridad social?

En la actualidad México cuenta con varios sistemas de seguridad social, de los cuales destacan dos instituciones públicas que proveen seguridad social:

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

De forma obligatoria para las personas que se encuentran vinculadas a otras por una relación de trabajo, las y los socios de sociedades cooperativas, y las personas que determine el Ejecutivo Federal a través del Decreto respectivo.

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

De forma obligatoria para las personas trabajadoras de los Poderes de la Unión (Ejecutivo, Legislativo, Judicial e Institutos Autónomos), en materia Federal, así como para la Ciudad de México.

Para las personas trabajadoras de los Estados, siempre y cuando exista convenio entre el estos y el ISSSTE.

¿Qué seguros ampara la Ley del Seguro Social y la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado?

- Riesgos de trabajo (accidente o enfermedad de trabajo);
- Enfermedades y maternidad; (atención médica y pago de incapacidades);
- Invalidez (enfermedad general que le impida laboral);
- Vida (muerte del asegurado);
- Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez (pensión por edad y años cotizados);
- Guarderías y prestaciones sociales.

Además, la Ley del ISSSTE señala para las personas trabajadoras que se encuentran trabajando antes del 2007 y escogieron la aplicación del artículo decimo transitorio, los seguros de: Jubilación, Retiro por edad y tiempo de servicios.

Declaración de Impuestos:

El (SAT, 2011) brinda la siguiente información sobre la declaración de impuestos del profesional médico o dental:

¿Qué impuestos debe declarar?

- Impuesto sobre la renta (ISR).
- Impuesto empresarial a tasa única (IETU).

¿Qué necesita para elaborarla y presentarla?

- El programa DeclaraSAT 2012 o la Declaración automática versión 2012.
- La Constancia de pagos y retenciones del ISR, IVA e IEPS, en caso de que le hayan hecho retenciones del impuesto.
- La Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC) actualizada o Firma Electrónica Avanzada (Fiel).

- La clave bancaria estandarizada (Clabe) a 18 dígitos que le proporcionan los bancos en los estados de cuenta, la cual debe ser única, encontrarse activa en la institución bancaria a la que corresponda, y estar a nombre del contribuyente. Esto con el fin de que se le efectúe el depósito de su devolución si le resulta saldo a favor en el ISR.
- La Bitácora de información necesaria para elaborar las declaraciones mensuales y Declaración Anual; si no la tiene al corriente, le sugerimos la llene para tener a la mano todos los datos que necesita, como el monto anual de sus ingresos, retenciones que le efectuaron, deducciones y pagos realizados en el año.

Estos datos los puede obtener de los siguientes documentos:

- Libro foliado de ingresos, egresos, inversiones y deducciones de donde debe tomar los ingresos obtenidos en 2011, los gastos efectivamente pagados y las inversiones que tiene derecho a deducir en el mismo año.
- Los pagos o declaraciones que haya efectuado durante 2011 del ISR y del IETU.
- Los papeles de trabajo que haya hecho para el cálculo de los pagos mensuales del ISR y del IETU.
- El talonario de recibos de honorarios expedidos y cobrados durante 2011.
- Los comprobantes de los gastos e inversiones efectuados para el desarrollo de su actividad, que reúnan todos los requisitos fiscales.
- Los comprobantes de gastos (deducciones) personales, facturas y recibos de honorarios que correspondan a 2011, mismos que se señalan más adelante.
- Comprobantes de los pagos por servicios de enseñanza (colegiaturas), en su caso.

- Equipo de cómputo para instalar el programa Declara SAT o ingresar a Declaración automática y servicio de Internet para enviar su declaración; si no cuenta con este servicio, puede guardar el archivo de la declaración en algún dispositivo (usb o disco compacto) y llevarlo a cualquier Módulo de Servicios Tributarios del SAT para hacer el envío.

HIPOTESIS

¿Por qué los emprendedores recién egresados de la profesión en nutrición tienden a tener fallas o a fracasar en el proceso de emprender su propio consultorio?

Usualmente los jóvenes tienden a fallar por falta de experiencia, pero también es porque no se preparan o investigan totalmente sobre negocios o como las distintas técnicas de mercadotecnia y gestión empresarial entre otras para conseguir el éxito, por ejemplo uno de los principales errores que cometen es no definir el segmento de mercado específico al cual dirigir sus servicio o producto, además que no se apoyan de la innovación para destacar de la competencia o no enfocan una temática precisa que atraiga al consumidor.

Bibliografía

- COFIPRIS. (2020). *Medi Tips.com*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de <https://www.meditips.com/requisitos-para-verificacion-de-la-cofepris-para-consultorios/>
- Contreras Burgos, A. E. (2012). *Metodología de la investigación* (Segunda edición ed.). (L. Villanueva, Ed.) Delegación Iztapalapa, Ciudad de México: ST Distribución, S.A. de C.V. Recuperado el 12 de Julio de 2020
- Ekomercio Comunicación. (2020). *Ekomercio.com.mx*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de <https://blog.ekomercio.com.mx/requisitos-para-la-deducción-de-impuestos-nutrición-y-salud-mental>
- Gonzales, B. (2020). *academia.edu*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de https://www.academia.edu/9680846/Definición_de_costos_estimados
- Google. *Maps.com*. (2020). Recuperado el 13 de Julio de 2020, de https://www.google.com/search?client=opera&biw=1326&bih=627&tbm=icl&sxsrf=ALeKk024KeL9HVc8WBqIQRDf185efbrSLQ%3A1594682328197&ei=2OsMX8bJC4iUtAbL55z4Aw&q=consultorios+de+nutricionista+en+tapachula+chiapas&oq=consultorios+de+nutri&gs_l=psy-ab.1.0.35i39k1j0l
- Mora Contreras, C. E. (Mayo - Agosto de 2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Remark, revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Nutrimarketing.com. (2020). *Nutrimarketing.com*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de https://www.nutrimarketing.com.mx/temas/iniciar_tu_consultorio.php
- Peiró, R. (2020). *Economipedia.com*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>
- Pérez Porto Julián y Gardey Ana. (2011). *Definición.de*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de <https://definicion.de/contador/>
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (13 de Junio de 2018). *gob. mx*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/seguridad-social?idiom=es#:~:text=El%2019%20de%20enero%20de,particular%20en%20caso%20de%20vejez%2C>
- Real Academia Española. (2020). Recuperado el 12 de Julio de 2020, de [rae.es: https://dle.rae.es/decorar](https://dle.rae.es/decorar)
- Real Academia Española. (2020). *rae.es*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de <https://www.rae.es>
- Real Academia Española. (Julio de 2020). *rae.es*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de <https://dle.rae.es/equipo>
- Real Academia Española. (2020). *rae.es*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de <https://dle.rae.es/temático>

Sanchez, L. (22 de Febrero de 2010). *Emprende Pyme. net*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de <https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-buena-localizacion-de-un-negocio.html>

SAT. (2011). *SAT. gob.mx*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de http://m.sat.gob.mx/fichas_tematicas/declaracion_anual/Documents/gpsopsoservprofmedyident29032012.pdf