

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

**PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO**

**PROYECTO DE CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE SALUD BUCAL  
PREPAGO CON PLANES DE ATENCIÓN INTEGRAL.**

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

por:

**Od. HILDELMAR Z. CALANCHE MARTÍNEZ.**

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

**Realizado con la tutoría del profesor : Rafael Nhamens.**

**Caracas, Septiembre 2005.**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	pp. iii
INTRODUCCIÓN .....	04
1. Justificación e Importancia del Proyecto.....	05
2. Objetivos del Proyecto.....	08
2.1.- Objetivo Generales.....	08
2.2.-Objetivos Específicos.....	08
3.- Metodología.....	10
3.1.- Marco de Referencia.....	10
3.1.1.-Marco Teórico.....	10
3.1.2.- Marco Conceptual.....	20
3.2.- Marco Organizacional.....	22
3.3.- Marco Metodológico.....	31
4. Resultados Esperados.....	31
5. Bibliografía.....	33
6. Consideraciones Éticas.....	33
7. Cronograma de Ejecución.....	35
8. Presupuesto.....	36
9. Anexo .....	37

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
Especialización en Gerencia de Servicios de Salud**

**PROYECTO DE CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE SALUD BUCAL  
PREPAGO CON PLANES DE ATENCIÓN INTEGRAL.**

**Autor: Hildelmar Z. Calanche Martínez.  
Fecha: Julio de 2004.**

**RESUMEN.**

El presente estudio tiene como objetivo el Diseño de un Programa de Salud Bucal Prepagó, para la población que habita en los Altos Mirandinos, como alternativa de servicio, buscando así incrementar la demanda de usuarios que asisten a una consulta odontológica Privada. Determinando la Factibilidad de Mercado, Técnica y Económico – Financiera. Por ser un proyecto factible se realizaron encuestas a 100 personas en los altos mirandinos; para conocer realmente lo que estos espera de un Programa de salud bucal a nivel privado.

De esta manera dar alternativas al paciente en el sistema de pago en planes prepagó integral de servicio de salud bucal, confianza, y garantizar el óptimo funcionamiento del mismo sin intermediarios y logrando captar pacientes tantos particulares como de convenios empresariales.

**Palabras claves:** diseñar, rediseñar, desarrollar, planes odontológicos.

## **INTRODUCCIÓN.**

En la propuesta planteada a continuación se pretende; debido a la situación Económica y Social que se vive en el país, ha afectado enormemente a la Población venezolana, la cual en su mayoría no cuenta con recursos y sin muchas alternativas a la hora de necesitar atención odontológica, la baja demanda de pacientes y los altos costos de mantenimiento de los consultorios odontológicos, de alguna manera se obtengan soluciones mediante el diseño de modelos gerenciales alternativos, para poder realizar una proyección social de una manera más provechosa dentro del consultorio privado. Nuestro principal objetivo es el Diseño de un Programa de Salud Bucal Prepagó, en los Altos Mirandinos, como alternativa de servicio, para mejorar la demanda de usuarios que asisten a una consulta odontológica Privada.

Se investigará sobre las diferentes formas de sistemas de pago a los servicios odontológicos, los costos que incurren en el programa y los diferentes planes a ofertar, se efectuara su respectivo estudio de mercado, técnico y económico-financiero para posteriormente realizar el plan de Negocio más idóneo. Logrando así dar alternativas al paciente en el sistema de pago en planes prepagó integral de servicio de salud bucal, confianza, y garantizar el óptimo funcionamiento del mismo sin intermediarios y mayor captación de pacientes tantos particulares como de convenios empresariales.

Con el diseño de estos planes se espera mayor demanda de la consulta, satisfacción de los pacientes a corto plazo , a largo plazo, la constitución de consultorios en otros lugares dentro y fuera del área metropolitana con las mismas características.

## **1.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROYECTO.**

La situación Económica y Social que vive el país, ha conllevado que el común de la Población no cuente con recursos a la hora de necesitar atención odontológica donde el salario mínimo para abril de 2005 es de 321.000,00 Bs. y el Valor mensual de la canasta alimentaria normativa (Monto en bolívares) es de 350.903,78 para el mes de abril del mismo año, con una variación porcentual de (0,02) (Fuente: Dirección de Estadísticas Económicas INE), los altos costos de los servicios odontológicos privados, no pueden ser cubiertos por gran número de la población. Los servicios Públicos no cuentan lamentablemente, con los recursos necesarios y óptimos para prestar estos servicios . El Proyecto de creación de los Programas de Salud Bucal Prepagada sería una nueva alternativa a nivel privado, facilitando así el pago y el servicio por un periodo de tiempo determinado.

En Venezuela en los últimos años se ha incrementado la crisis a nivel asistencial en los servicios de salud, y el gremio odontológico no ha escapado de esto. Gran número de profesionales de esta área se encuentran desempleado, en muchos casos sub. pagados, o no cuentan con los ingresos acordes a su profesión. La cual, es de servicio a los demás, pero no genera los recursos necesarios para garantizar un adecuado nivel de vida, recordemos que la Odontología es un medio de vivir, siempre y cuando las prácticas sean llevadas con ética, justicia y respeto hacia los demás, y con criterio gerencial.

El descontento que sienten los Odontólogos no es por la profesión propiamente dicha, sino más bien a los resultados obtenidos en el ejercicio de la misma. Hay factores que han influidos sobre la práctica privada en nuestro país las cuales se mencionan a continuación:

- La poca educación con la que cuenta la población respecto a los beneficios de nuestra profesión en el área preventiva y no solo curativa.
- La crisis económica que se vive en el país ha conllevado a la disminución de la capacidad para acceder a un servicio profesional tan altamente especializado como el nuestro, disminuyendo así el

acceso de la misma. Los datos del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del Área Metropolitana Núcleo Inflacionario para abril de 2005 (Variación Porcentual) de 1,3%. Núcleo Inflacionario de 2,3%. Alimentos Elaborados de 1,5%. Textiles y Prendas de Vestir de 2,5%. Bienes Energéticos de 3,5% y Servicios de 1,9%. (Fuente: Banco Central de Venezuela).

El IPC es un indicador estadístico que mide el cambio promedio registrado en un determinado período de tiempo, en los precios a nivel de consumidor (precios al por menor), de una lista de bienes y servicios representativos del consumo familiar (canasta familiar), con respecto al nivel de precios vigente para un año escogido como base.

El Índice de Precios al Consumidor (IPC) del área metropolitana de Caracas registró en el mes de mayo una variación de 2,5%, mayor a la del mes previo (1,3%) y a la reportada en igual período del año 2004 (1,2%). (Fuente Banco Central de Venezuela).

- Los altos costos de instalación, mantenimiento y permanente modernización del consultorio en equipos, instrumental y materiales, derivados del avance tecnológico y científico, hecho que encarecen grandiosamente los costos de los servicios.
- Otero (2004) sostiene que la "demanda negativa" que sufre esta profesión de parte de las personas, pues indudablemente se prefiere gastar el dinero disponible en vacaciones o viajes, antes que invertirlo en salud bucal.
- La existencia de pocos Seguros en el Área Odontológica en Venezuela, generalmente las empresas de Seguros no incluyen este servicio, o lo manejan mediante compañías outsourcing dedicadas a planes en odontología, las cuales deberían de ofrecer programas que beneficien tanto al paciente, en el costo y calidad de los tratamientos y al odontólogo en su ejercicio profesional, pero en

muchos casos los profesionales no están bien remunerado, y al paciente no se le ofrece lo que realmente necesita.

Así mismo, como se dijo anteriormente los servicios de odontología que se presta a los pacientes en el sector público, no cuenta con el equipamiento adecuado, ni la dotación óptima de materiales, donde se prestan los servicios básicos de odontología y en muchos casos los profesionales se encuentra de manos atadas a la hora de ofrecer los tratamientos, y en el sector privado un gran número de personas no pueden acceder a la misma por lo costoso de los tratamientos.

La inversión en el sector privado debe generar tanto alternativas a los pacientes, como beneficios a los profesionales.

Al ubicarse en los consultorios odontológicos privados, se encuentra que ellos no han escapado de la crisis económica que vive el país, ha bajado la demanda de pacientes, se aprecian altos costos de mantenimiento y de materiales e insumos dentales, para ser más puntual la Zona los Altos Mirandinos no escapa de esta situación, aunado a que la mayor oferta de servicios se ubica en la zona Metropolitana del país.

**En función de lo anteriormente expuesto; se propone el Proyecto de Creación de un Programa de Salud Bucal Prepagó, que ofrezca planes de atención integral, a los usuarios particulares, beneficiarios de convenios empresariales, que requieren un tratamiento general o especializado, como alternativa de servicio a la Población Venezolana, residenciada en los Altos Mirandino.**

## **2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.**

### **2.1.- OBJETIVO GENERAL.**

Diseño de un Programa de Salud Bucal Prepagó, para la población que habita en los Altos Mirandinos, como alternativa de servicio, buscando así incrementar la demanda de usuarios que asisten a una consulta odontológica Privada. Determinando la Factibilidad de Mercado, Técnica y Económico – Financiera.

### **2.2.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

O.1.- Desarrollo del Estudio de Mercado para determinar la demanda, Oferta, Mercado Potencial, Formación de Precio de los Servicios que se ofrecerán:

- a.- Tratamientos Odontológicos Preventivos y Curativos.
- b.- Planes Odontológicos.

O.2.-Desarrollo del Estudio Técnico a fin de determinar:

- a.-Los requerimientos de Infraestructura.
- b.-Las operaciones más eficientes en el área y costos asociados.

O.3.- Desarrollo del Estudio Económico – Financiero asociado a los dos objetivos anteriores para lograr el estudio de factibilidad financiera en el Diseño de un Programa de Salud Bucal Prepagó, en los Altos Mirandinos.

### **3.- METODOLOGÍA.**

#### **3.1.- MARCO DE REFERENCIA.**

##### **3.1.1.- MARCO TEORICO.**

###### **3.1.1.1.-BREVE RESEÑA HISTORICA DE LA ODONTOLOGÍA.**

La Salud según la OMS, es definida como “Un estado de completo bienestar, físico, mental, social y no simplemente la ausencia de enfermedades e invalidez” (OMS 2000 pg.6).

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 83 dice: “La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República”.

Los profesional de la salud debe actuar activamente, en la aplicación de las técnicas sanitarias preventivas y curativas sobre la población a su alcance.

Una de las profesiones que deben garantizar la salud es la Odontología; rama de la medicina que estudia las enfermedades de los dientes, su prevención y tratamiento. (Diccionario Enciclopédico Espasa, pp,1252). Ella previene, restaura y mantiene la salud bucal; para lograr una función adecuada así como el mantenimiento de la estética.

Nacida como una especialidad de la medicina, la odontología evoluciona a lo largo de los siglos mediante un lento y difícil proceso de deformación profesional, cuyas artes y habilidades se dedicaban a exorcizar “al demonio que corroe y destruye a los dientes”; Después pasa a los médicos, reduciendo a técnicas a veces empíricas o mágicas, las cuales a menudo, se enlazan y comprenden; una vez más vuelve a manos escrupulosas del cirujano y del barbero charlatán; siglos más tarde resurge a manos de artesanos calificados, quienes

gradualmente lo mejoran y enaltecen hasta alcanzar como (Pierre Fauchard, en 1728) autonomía y rango profesional y por último termina en 1840 con la fundación de la primera Escuela destinada a su institucionalización como ciencia y profesión.

A partir de ese momento, se inicia un periodo interrumpido de continuos progresos hasta alcanzar la organización y estructura que hoy ostenta como profesión científica de carácter universitario, dedicada al cuidado de la salud bucal.

El constante esfuerzo de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios profesionales y del espíritu hipocrático que anima a los odontólogos, esforzándonos por servir a la comunidad en diversas actividades para el bien público.

En Venezuela la odontología nace el 10 de Marzo de 1853. En 1926 se dicta la llamada ley de Ejercicio de la Dentistería, la cual le otorga beneficios a prácticos, los cuales ya por motivos de edad, grado de instrucción y cargas familiares no le permitían entra a la nueva Escuela recién creada.

En 1943 el dictamen de la nueva Ley del Ejercicio de la Odontología le quitó los beneficios otorgados a los prácticos de la Ley anterior.

En 1973 el Congreso de la República de Venezuela aprobó una ley del Ejercicio de la odontología, mediante la cual se aclaran y perfeccionan los criterios modernos, sustentados sobre la materia a la luz del progreso de la profesión y principalmente en interés de la salud pública.

En la Ley de Ejercicio de la Odontología (1992), en su artículo 2 dicta:” Se entiende por ejercicio de la Odontología la prestación de servicios encaminados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, deformaciones y accidentes traumáticos de la boca y los órganos o regiones anatómicas que la limitan o comprenden. Tales intervenciones constituyen actos propios de los

profesionales legalmente autorizados, quienes podrán delegar en sus auxiliares aquellas intervenciones claramente determinadas en esta Ley y su Reglamento.”

La Odontología como en Medicina esta subdividida en varias Especialidades: Periodoncia, Endodoncia, Ortodoncia, Ortopedia Funcional de los Maxilares, Odontopediatría, Cirugía Bucal, Operatoria o Restauradora. Cada una de estas especialidades van abordan un área muy específica dentro de la cavidad bucal; alrededor de los dientes, en su parte interna, su posición correcta, específica para niños, correcciones esqueléticas o extracciones, restaura la función y la estética perdida; respectivamente.

Por ser la Profesión Odontológica tan amplia y necesaria, en la sociedad, los seres humanos ameritan una Atención Integral de Calidad en los servicios odontológicos, para integrarse de esta manera al concepto de salud emitido por la OMS. En un Servicio de Salud la Calidad según el Modelo PRIDE (Pabón, 1985, pg, 135) es: “El conjunto de características que deben tener los servicios de salud, en los procesos de atención al usuario, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados, tanto como por los proveedores como por los usuarios”.

El Alto Costo de la Vida presente en países de América Latina ; como Venezuela , donde el Valor mensual de la canasta alimentaria normativa (Monto en bolívares) es de 350.903,78 para el mes de abril de 2005, con una variación porcentual de (0,02) (Fuente: Dirección de Estadísticas Económicas INE) relacionada con el salario mínimo para la misma fecha que es de 321.000 Bs. nos indica que gran número de la población no cuenta con los recursos económicos necesarios para satisfacer sus necesidades mínimas de vida.

Según Información suministrada por la Empresa Consultora Datos; para el 19 de Junio de 2005, el 81% de los venezolanos vive en situación de pobreza, esto se traduce en que casi 21 millones de venezolanos forman las clases D y E, y solo 5 millones forman los estratos A, B, y C.

Con la presente investigación se evaluará la factibilidad de crear un Proyecto con Programa de Salud Bucal Prepago con Planes de Atención Integral.

### **3.1.1.2.- EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN.**

Los seres humanos están llenos de necesidades; estas necesidades han sido satisfechas por otras personas que han invertido en las mismas; de una manera organizada y sistemática las cuales le han llevado a tener unas bases sólidas a la hora de invertir. Denominada evaluación de proyecto o Proyecto de Inversión.

Es una propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos entre otros. Es un documento por escrito formado por una serie de estudios que permiten al emprendedor que tiene la idea y a las instituciones que lo apoyan saber si la idea es viable, se puede realizar y las ganancias que se obtendrán.

Tiene como objetivo aprovechar los recursos para mejorar las condiciones de vida de una comunidad o población.

“El objetivo prioritario de todo proyecto privado de inversión no es obtener una rentabilidad financiera – lo cual no es malo per se ni se encuentra fuera de él – sino satisfacer una necesidad humana en forma eficiente, a través de la producción de bienes y/o servicios, conociendo que los recursos disponibles son escasos, y, entonces, al término del proyecto, como consecuencia obvia, obtener una rentabilidad financiera”. (Adolfo Blanco R,2001, pg. 149).

El Proyecto de Inversión se puede describir como: “Un plan que , si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o un servicio, útil al ser humano o a la sociedad en general.

“La evaluación de un proyecto de inversión, cualquiera que este sea, tiene por objeto conocer su rentabilidad económica y social, de tal manera que asegure resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable. Sólo así es

posible asignar los escasos recursos económicos a la mejor alternativa". (BACA URBINA, G, 2001; pg,2).

"El estudio del proyecto pretende contestar la interrogante de si es o no conveniente realizar la inversión. Esta recomendación solo será posible si se dispone de todos los elementos de juicio necesarios para tomar la decisión". ( Sapag Nassir, 1985, pg; 29 ).

"Lo proyectos de inversión son emprendimientos productores de bienes objetivos, con sentido comercial o social, que requieren insumos durables, los cuales se forman mediante un proceso previo de inversión, para luego producir los bienes objetivos" ( Ginestar Angel, 1997, pg; 43).

"PROYECTO: Plan de acción que al asignarle un determinado monto de capital (Insumo de capital) y adecuados elementos de producción (insumos inmigrantes) se genera un bien o servicio útil a la sociedad; logrando utilidades para los promotores" (Pereira ,José Luis, 1996, pg 3).

Toda sociedad necesita de personas que inviertan en proyectos; estos proyectos deben repercutir positivamente tanto en el que invierte, como en el que recibe el producto o servicio, por lo tanto, el inversionista debe realizar un estudio para evaluar la factibilidad del mismo, y tomar la mejor decisión posible, y la más oportuna, en un tiempo determinado. Cada proyecto tiene características propias, aunque existan dos aparentemente iguales, pero dependiendo de su ubicación, objetivo, etc; se maneja de manera diferente.

La evaluación de un proyecto tiene una estructura común, pero con tratamiento específico para cada uno.

"La evaluación de proyecto se efectúa no para convertir un proyecto en factible sino para determinar si un proyecto es factible". (Adolfo Blanco R,2001, pg. 151).

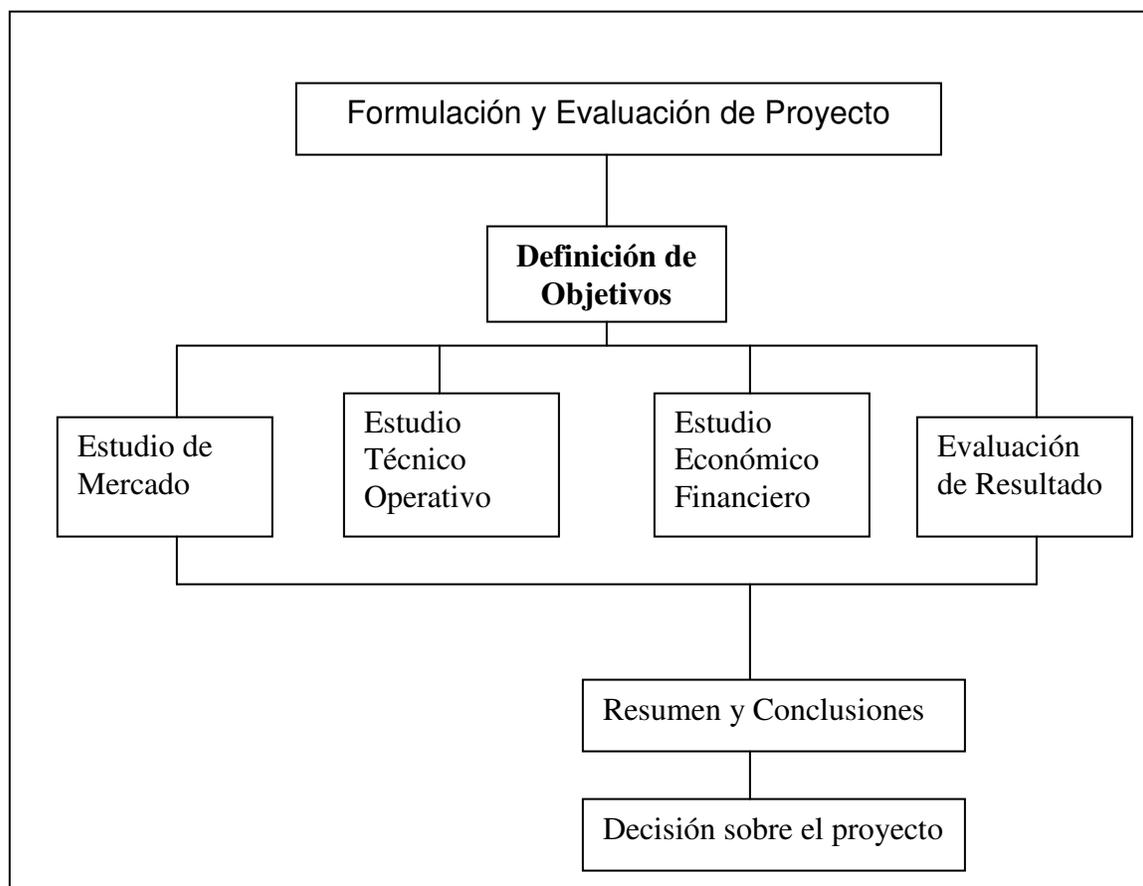


Figura 1. Estructura General de la Evaluación de Proyectos. (BACA URBINA, G, 2001; pg,5).

“Todo proyecto tiene por referencia un contexto global o ámbito, constituido parcialmente por un conjunto de actividades sociales realizadas por sujetos que interactúan en forma privada o pública, con orientación comercial o social, y en parte por las relaciones de las personas con los elementos naturales envolventes”. ( Ginestar Angel, 1997, pg; 26).

## **ESTUDIO DE MERCADO.**

Mercadear se relaciona con necesidades y beneficios, teniendo sentido común y penetración de áreas alejadas al que se tiene en la actualidad como mercado.

El estudio de Mercado se basa principalmente en la identificación, descripción y uso del producto servicio, el cálculo de la oferta y la demanda, el análisis de los precios y de los canales de comercialización. Este “Persigue verificar la posibilidad real de penetración del producto en un mercado determinado para poder medir el riesgo de su colocación y sus posibilidades de éxito”. (Adolfo Blanco R,2001, pg. 219).

Lo primero es definir el producto o servicio: ¿Qué es?, ¿Para que sirve?, ¿Cuál es su "unidad": piezas, litros, kilos, etc.?, después se debe ver cual es la demanda de este producto, a quien lo compra y cuanto se compra en la ciudad, o en le área donde esta el "mercado", quienes son y que quieren los consumidores.

Una vez determinada, se debe estudiar la OFERTA, es decir, la competencia ¿De donde obtiene el mercado ese producto ahora?, ¿Cuántas empresas o negocios similares hay?, ¿Se importa de otros lugares?, se debe hacer una estimación de cuanto se oferta, que beneficios ofrecen. De la oferta y demanda, definirá cuanto será lo que se oferte, y a que precio, este será el presupuesto de ventas. Un presupuesto es una proyección a futuro.

“El Objetivo general de esta investigación es verificar la posibilidad real de penetración del producto en un mercado determinado” . (BACA URBINA, G, 2001; pg,7).

“El estudio de Factibilidad Comercial indicará si el mercado es o no sensible al bien o servicio producido por el proyecto y la aceptabilidad que tendría en su consumo o uso” . (Sapag Nassir,1985; pg,30).

### **Objetivos y Generalidades del estudio de Mercado:**

1. Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado, o de brindar un mejor servicio.
2. Determinar la cantidad de Bienes o servicios provenientes de una nueva unidad que la población estaría dispuesta a adquirir a un determinado precio.
3. Conocer los medios necesarios para hacer llegar los bienes o servicio.
4. Conocer el riesgo que el producto o servicio corre de ser o no aceptado en el mercado.

### **Estructura de Analisis del mercado:**

1. Análisis de la Oferta.
2. Análisis de la Demanda.
3. Análisis de los Precios.
4. Análisis de Comercialización.
5. Conclusiones del análisis de mercado.

Según Sapag cinco son los submercados que se reconocerán al realizar un estudio de factibilidad: proveedor, competidor, distribuidor, consumidor y externo.

El estudio de mercado es de gran importancia en la formulación y evaluación de un proyecto, ya que, no solo se analiza al consumidor y el producto o servicio que se demanda; sino, que hay otros factores de vital importancia que se deben estudiar como lo son proveedores, competidores, mercado etc. Es la base del estudio como tal.

### **ESTUDIO TÉCNICO.**

El objetivo es diseñar como se producirá el producto o servicio.

“El estudio Técnico persigue determinar las capacidades instalada y utilizada de la empresa, así como la de todos los costos de inversión y/o de

operación involucrados en el proceso de producción, y para lograrlo debe cubrir, por lo menos los siguientes nueve aspectos:

- Localización de la planta.
- Infraestructura de servicio.
- Tecnología utilizada.
- Proceso de producción.
- Efluentes y pérdidas del proceso.
- Cronograma de inversión.
- Volumen de ocupación.
- Capacidad Instalada y utilizada.
- Control de calidad.” (Adolfo Blanco R,2001, pg. 232).

“El estudio de Factibilidad Técnica estudia las posibilidades reales, condiciones y alternativas de producir el bien o servicio que generará el proyecto” ( Sapag Nassir, 1985, pg; 30).

#### **Objetivos del estudio Técnico:**

1. Verifica la posibilidad técnica de fabricación del producto.
2. Analiza y determina el tamaño óptimo, la localización, los equipos necesarios, las instalaciones requeridos para el proceso de producción.

“El objetivo del estudio técnico es determinar la función de producción óptima para la utilización eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado”. (BACA URBINA, G, 2001; pg,119).

En el estudio técnico se define:

1. Ubicación de la empresa, o las instalaciones del proyecto.
2. Donde se obtienen los materiales o materia prima.
3. Las maquinarias y procesos a utilizar.
4. El personal necesario para llevar a cabo el proyecto.

En este estudio, se describe el proceso a utilizar, y el costo del mismo, todo esto, necesario para producir.

Aquí se realiza un análisis a fin de determinar cuales serán los requisitos técnicos, de personal, de infraestructura, basado para ello en el estudio de mercado. Se realiza una escogencia de la tecnología a emplearse, determinar la capacidad instalada y utilizada, implicaciones sobre la ubicación geográfica, control de calidad etc. A fin de proveer los medios necesarios para la decisión de inversión.

### **ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.**

Tomando como base los resultado de los dos estudios anteriores, se debe realizar el estudio económico – financiero para determinar la factibilidad del proyecto. Aquí se pudo determinar los costos de inversión y los costos e ingreso de operación.

“La evaluación económico-financiera tiene como objetivo general ordenar y sistematizar la información derivada de las etapas anteriores y elaborar los cuadros que servirán de base para la evaluación de resultados”. Adolfo Blanco R,2001, pg. 255).

“La parte de análisis económico pretende determinar cu{al es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto,... así como otra serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica”, (BACA URBINA, G, 2001; pg,160).

“El estudio de Factibilidad Financiera de un proyecto determina, en ultimo termino, su aprobación o rechazo. Este mide la rentabilidad que retorna la inversión; todo medido en bases monetarias” ( Sapag Nassir, 1985, pg; 30).

Aquí se demuestra lo importante: ¿La idea es rentable?. Con los resultados de los estudios anteriores se decidirá si el proyecto es viable, o si se necesita

cambios, como por ejemplo, si se debe producir más, comprar equipos mas económicos pero que cumplan su función y no pierdan la calidad o reducir costos etc.

Hay que recordar que cualquier cambio debe ser realista y alcanzable, si la ganancia no puede ser satisfactoria, ni considerando todos los cambios y opciones posibles entonces el proyecto será "no viable" y es necesario encontrar otra idea de inversión.

Así, después de modificaciones y cambios, y una vez seguro de que la idea es viable, entonces, se pasara al último estudio.

### **3.1.1.3.- MEDICINA PREPAGADA.**

La actividad de medicina prepagada es un sistema de asistencia médica y hospitalaria prestado por una compañía y con el cual el contratante, previo pago de una cantidad fija de dinero por cuotas y frecuencia estipuladas, recibe el servicio. Se puede concebir entonces la medicina prepagada como un servicio prestado por una empresa, mediante un abono mensual, al beneficiario y sus familiares, para cubrir sus problemas de salud que surgen con posterioridad a su incorporación, cumpliendo con lo que el contrato de afiliación haya estipulado.

Son características típicas del contrato de medicina prepagada:

1.-El usuario y los que formen parte del plan adquirido, tengan derecho a asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria, prestado directamente por personas e instituciones de la propia empresa o, que han sido contratadas por ésta previamente.

2.-No es necesario que el usuario se encuentre enfermo para utilizar el servicio, puede emplearse a fines preventivos o de control.

3.-Las empresas de medicina prepagada no efectúan reembolso alguno a los contratistas o usuarios, pues siempre paga directamente al profesional, sin que aquellos se enteren de los costos del servicio.

4.-En este tipo de actividades no existe un valor máximo en cuanto a los servicios que se compromete a pagar la empresa, y no existen elementos deducibles.

5.-La contraprestación que le corresponde pagar al usuario del servicio consiste en una cuota anual de inscripción, que viene determinada en atención al servicio y los precios predeterminados por la empresa. No existen, por tanto, cobros diferenciales por razón de edad o actividad de los usuarios.

### **Como se maneja la Medicina Prepagada en Venezuela Ejemplos.**

Se puede decir que en Venezuela existen algunas empresas dedicadas al sistema prepago en odontología se mencionan algunas como son Sigma Dental y Odontoplan, que funcionan la primera como outsourcing de diferentes compañías de Seguros y la segunda como aseguradora de planes odontológicos, ya que cobra prima anual, diferencia esta que se verá más adelante.

Lo que se quiere es la constitución de una pequeña empresa que funcione dentro del consultorio odontológico y que se le ofrezca a pacientes particulares o de empresas convenios que le garanticen fácil acceso al consultorio odontológico y no se dependa de un tercero, sino que el convenio se directo entre la empresa y el profesional. Por esta razón se van a definir algunos términos que nos van a ser de importancia para la elaboración de este trabajo.

### **Medicina Prepagada a Nivel Mundial.**

A nivel mundial son muchos los países que están utilizando la medicina prepagada en sus sistema de salud, entre ellos podemos mencionar a Colombia, Argentina y España.

Un ejemplo en la Republica Colombiana es Sala delta organización dedicada a la medicina prepagada la cual dentro de sus servicios ofrece odontología.

### **3.1.2.-MARCO CONCEPTUAL.**

Una vez definido el planteamiento del problema, los objetivos general y específicos y para una mejor comprensión del estudio se definirán algunos términos a continuación:

**Planificar:** “Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos” (Ortiz S/f).

“Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quien tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse” (Murdick, 1994).

“Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado” (Cortes, 1998).

**Programa:** FinK (1993) lo define como “Los Sistemáticos esfuerzos realizados para lograr objetivos pre-planificados con el fin de mejorar la salud, el conocimiento, las actitudes y las practicas”. Según este concepto se pueden encontrar dos características de los programas ser sistemático, y haberse obtenido mediante una rigurosa planificación. Los cuales conllevan diversos elementos como lo son el recurso humano y material necesario.

Según Fernández – Ballesteros 1992, p422 define los programas como: Conjunto especificado de acciones humanas y recursos materiales diseñados e implantados organizadamente en una determinada realidad social, con el propósito de resolver un problema que atañe a un conjunto de personas” .

**Demanda:** “ La cantidad de Bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado”. (Bacca,2001, pg, 17.)

**Oferta:** “Es la cantidad de Bienes o Servicios que un cierto Número de Oferentes, están dispuestos a poner en disposición del mercado a un precio determinado”. (Bacca,2001, pg, 43.)

**Mercado:** “El área en que confluyen las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados” (Bacca,2001, pg, 14).

**Servicios:** Los servicios de salud según el Modelo Pride debe poseer ciertas características que a continuación se mencionarán:

a.- Integridad: Es la característica del servicio que lo capacita para identificar todas las necesidades clínicas del usuario y de procurar los medios para tratarlas con las acciones preventivas, curativas y de rehabilitación prioritarias.

b.-Oportunidad: Es la característica del servicio de intervenir con sus acciones a su debido tiempo en el proceso de atención al usuario.

c.-Continuidad: Es la característica del servicio de realizar las actividades debidas en la secuencia apropiada y sin interrupción o ruptura del proceso de atención del usuario desde el ingreso hasta que se le da de alta.

d.-Contenidos Técnicos: Se refiere a la serie de criterios, conocimientos teóricos y prácticos, actitudes, habilidades, destrezas y elementos de trabajo que es necesario aplicar para el diagnóstico y tratamiento de las necesidades del usuario, en todas y cada una de las actividades requeridas en el proceso de atención de un servicio.

e.-Calidad Humana: Es buena cuando todos los aspectos del servicio, el trato del personal médico y administrativo, el orden, la limpieza, el decoro etc., muestran respeto y consideración para los pacientes.

### **3.2.- MARCO ORGANIZACIONAL.**

CONSULTORIO ODONTOLÓGICO ALTOS MIRANDINOS; institución dedicada a la Atención Integral en Salud Bucal; a particulares y Proveedor de algunas Instituciones Bancarias. Se cuenta con profesionales en odontología altamente capacitados con calidad humana y de servicio, tecnología avanzada y dispuestos a la innovación.

Se ha puesto en marcha el estudio de factibilidad del Diseño los Planes de Salud Bucal, como alternativa de servicio, para mejorar la demanda de usuarios que asisten a una consulta odontológica, ubicada en el Centro de la Ciudad de Los

Teques, 4 años en funcionamiento. Ofreciendo Odontología Integral y en un futuro contará con Consulta Especializada.

## **MISIÓN.**

Nuestra misión es prestar atención integral en servicios de salud oral, en los Altos Mirandino con atención oportuna, personalizada, humanizada e integral usando los medios diagnósticos mas precisos y desarrollando los tratamientos oportunos para cada caso y solucionar en parte la problemática odontológica en la que se encuentra nuestro país. Ofreciendo una serie de beneficios a nuestros pacientes afiliados, Tarifas accesibles y cómodos planes de financiamiento. “Procurando servir a nuestros pacientes garantizando un máximo beneficio”

## **VISIÓN.**

Ser el primer centro odontológico en su género, que ofrezca Programas de Atención Integral en Salud Bucal a la población de los Altos Mirandinos, con planes de financiamiento, sistematización de procesos, alta rentabilidad, optimización de los recursos y proyección social, para resolver efectivamente las necesidades de salud.

## **VALORES.**

- 1.- Satisfacción , atención integral y accesibilidad al cliente.
- 2.- Calidad Humana, Profesional y Técnica.

**3.1.1 - Mediante este Proyecto De Creación De Un Programa De Salud Bucal Prepago Con Planes De Atención Integral se pretende obtener:**

### **3.1.1.1.-Producto.**

Dentro del consultorio se ofrecerá un SERVICIO de Odontología tanto preventiva como curativa en diferentes especialidades para adultos y niños.

Mediante Planes o Pólizas Odontológicas la cual va a satisfacer la necesidad de seguridad del contratante del servicio, sea un adulto ó padre/ representante de algún menor.

### **3.1.1.2.- Paquete.**

Diversos Planes que se ofrecerán en el Consultorio:

▣ **Plan Básico Integral:**( Ex. Bucal, Tartrectomía, Profilaxis, Aplicación Tópica de Flúor, Operatoria ( Amalgamas Posteriores y Resinas Anteriores) y emergencias). **+ atención gratuita a hijos menores de 7 años**

▣ **Plan Básico Infantil ( Niños de 7 a 12 años):** Adaptación a la consulta, ( Ex. Bucal, Tartrectomía, Profilaxis, Aplicación Tópica de Flúor, operatorias y emergencias). Énfasis en la prevención.

▣ **Plan Intermedio:** Plan Básico más un descuento de un 20% en tratamientos no amparados en el plan básico (Endodoncias, Resinas Posteriores y Prótesis).

▣ **Plan Especializado:** Plan Básico más 20% de descuentos en ortodoncia, implantes, cirugía maxilofacial y periodoncia.

### **3.1.1.3.- Precio.**

Es Muy común dentro de los consultorios odontológicos la poca ó casi total inexistencia de sistemas y registros de costos, lo cual influye grandemente en las tarifas que se pueden cobrar por cada tratamiento efectuado, esto nos permite determinar con precisión los gastos en cada procedimiento o servicio, así como también la cantidad exacta de materiales e insumos entre otros que genera cada procedimiento; factor que constituye el aspecto fundamental para lograr resultados económicos favorables.

Los Honorarios que perciben los profesionales de la odontología en el M.S.D.S para cargo de 6 Horas es de 581.000 Bs., a partir de allí juega gran importancia el escalafón al cual pertenece, Además el bono mensual de

alimentación ( Cesta ticket ) que es de 12.300 Bs., diario por DIA laborado cuyo promedio es de 20 días lo que nos da un total de 246.000Bs. que sumado al sueldo mensual nos da: 827.000 Bs. Esto sucede a nivel público.

A nivel Privado el profesional debe proporcionarse su propio honorario, y el de sus empleados, de igual manera tiene una serie de costos Fijos e Indirectos como lo son: alquileres, Servicios Básicos ( Agua, Luz, Teléfono, Limpieza, Mantenimiento de Equipos etc). Además de Costos Directos como lo son: los equipos utilizados para poder efectuar cualquier tratamiento ( Unidad Dental, Amalgamador, Lámpara de Fotocurado, Equipo de RX, Esterilizador, Turbina, Micro motor, diferentes instrumentos necesarios); Materiales específicos para cada tratamiento ( Amalgama, Resina, Oxido de zinc, Eugenol, Vidrio Ionomerico, agujas, algodones, anestésias, etc) y finalmente los insumos los cuales van a ser difícil de cuantificar.

En este sector la variabilidad de precios es tan grande que puede oscilar dependiendo de la ubicación y el fin que se persiga. Por ejemplo una amalgama oscila entre 20.000 hasta 100.000 Bs. Por eso nos basaremos en los costos y gastos generados por cada tratamiento más una ganancia la cual le permita el acceso a nuestros clientes.

En base a ello se elaborará en el proyecto.

#### **3.1.1.4.- PLAZA.**

La población de los Altos Mirandinos es de 326.864 habitantes es una zona montañosa, cuyas cumbres alcanzan lo 2.098 metros sobre el nivel del mar. Ubicada a 30 minutos de Caracas, sirve de asiento al parque Nacional Macarao, que resguarda 15 mil hectáreas de bosque húmedo y al Parque Recreacional El Encanto; donde se conserva un tramo del Gran Ferrocarril de Venezuela. También es posible hallar vestigios de Arquitectura colonial en el casco Histórico de San Diego de los Altos, grandes Centros Comerciales y un agradable clima de montaña. La ciudad de Los Teques cuenta con 160.000 habitante.

### **3.1.1.6.- CONSUMIDORES ACTUALES O POTENCIALES DEL BIEN Y SERVICIO.**

Los Demandantes de este servicio son: Adultos y niños que requieran atención bucal; personas que trabajan en Empresas, Bancos y colegios de las zonas y poblaciones aledañas. Que requieran atención especializada mediante planes de salud bucal.

### **3.3. MARCO METODOLÓGICO:**

#### **Tipo De Investigación:**

Esta Investigación se enmarca en las ciencias económicas en la disciplina de Gerencia de Servicio de Salud. El presente estudio es del tipo Proyecto Factible; ya que el objetivo principal es determinar la factibilidad de Mercado, Técnica, Económica –Financiera del Diseño de un Programa de Salud Bucal Prepagó, para la población que habita en los Altos Mirandinos, como alternativa de servicio, buscando así incrementar la demanda de usuarios que asisten a una consulta odontológica Privada.

Los Proyectos Factibles son un tipo de estudio prospectivo en el caso de las Ciencias Sociales, sustentado en un modelo operativo, de una unidad de acción, están orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica, educativa (Balestrini, N, 2002. pg, 8).

Tipo de Estudio: “ Investigación y desarrollo, el cual tiene como propósito indagar sobre necesidades del ambiente interno o entorno de una organización, para luego desarrollar un producto o servicio que pueda aplicarse e a la organización o dirección de una empresa o un mercado”. (Yáber y Valerino, 2003).

### **Diseño De La Investigación:**

El Diseño de la investigación será de Campo ya que ellos “ Permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos”.

Con la aplicación de este diseño de campo; los datos obtenidos son denominados Datos Primarios.

Al utilizar fuentes primaria de recolección en este caso se realizará mediante la encuesta. A través de formularios, “ La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objetivo de investigación” (Mendez, Carlos, 2001, pg. 155).

### **Población O Universo De Estudio.**

Población: ...”Cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características” (Angel, Inchausti, 1979, pg. 63).

En función al caso; Proyecto de Creación de un Programa de Salud Bucal Prepagó, que ofrezca planes de atención integral, a los usuarios particulares, beneficiarios de convenios empresariales, que requieren un tratamiento general o especializado, como alternativa de servicio a la Población Venezolana, residiada en los Altos Mirandino, el universo de estudio esta constituido por la población que vive en esta Zona para el año 2005. Esta Población según datos obtenidos por la Gobernación del Estado Miranda se ubica en 160.000 habitantes. ( [www.miranda.gov.ve](http://www.miranda.gov.ve) / del 21 de abril de 2005).

## **La Muestra.**

“ Comprende el estudio de una parte de los elementos de una población” (Mendez, Carlos, 2001, pg. 181).

En este estudio se realizará un muestreo probabilístico ; los elementos de estudio se seleccionarán al azar.

## **Los instrumentos de Recolección de Información.**

Para la obtención de la información que se requiere, el investigador utilizará la observación de la realidad objeto de estudio; mediante el uso de encuestas por escrito. (Fuentes Primarias). Se utilizará preguntas cerradas que contienen alternativas de respuestas que ya han sido delimitadas, con varias alternativas.

Encuesta ver Anexo.

## **Procedimiento:**

Para ello se utilizará un muestreo Representativo de 100 personas las cuales se ubicarán en: El Casco central de la Ciudad de Los Teques; a personas que laboran en Instituciones Bancarias, Educativas; y algunos Centros Comerciales. Y 20 Odontólogos.

Se realizará una encuesta de corta duración, realizadas por 2 empadronadores en 3 días consecutivos.

Se realizará el análisis de datos y discusión de resultados.

Posteriormente se elaborará la Evaluación del Proyecto de Inversión con sus diferentes Estudios de Mercado, Técnica y Económico-Financiera; para poder establecer la factibilidad o no de la investigación.

## **Analisis y Evaluación de Resultados.**

Se realizará un análisis de las encuestas y se interpretará los resultados, para intentar dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio. Y calcular nuestro mercado potencial.

### **Conclusiones y recomendaciones.**

Se presentará lo más relevante y las sugerencia sobre los datos analizados, relacionados con los objetivos presentados en la investigación.

### **Variables.**

#### **A los Pacientes Sobre Calidad de Servicio:**

<b>Ítem (Ver Encuestas en Anexos).</b>	<b>Variables.</b>	<b>Indicador</b>	
<b>Ítem 1, 2.</b>	<b>Datos Demográficos Edad, Sexo.</b>	<b>Habitantes en el área de estudio.</b>	Saber cual es la población a atender, saber su distribución.
<b>Ítem 3.</b>	<b>Ingreso Familiar</b>	<b>Estatus Socio – económico.</b>	La disponibilidad económica que cada familia puede pagar.
<b>Ítem 4,5.</b>	<b>Frecuencia con que asiste al servicio.</b>	<b>1.- Taza de uso de los Servicios. 2.- Causa de taza de uso.</b>	Cual es la razón principal por la que el paciente acude a consulta.
<b>Ítem 6.</b>	<b>Preferencia por el profesional.</b>	<b>Causa por las cuales el usuarios asisten a un profesional especifico.</b>	
<b>Ítem 7.</b>	<b>Causa más frecuente de asistencia al servicio.</b>	<b>Causa más frecuente de uso</b>	

Ítem 8.	Costo de los Tratamientos.	Tarifa y Costo de los servicios.	Se relaciona con el ingreso del usuario. Salario Mínimo.
Ítem 9,10,11,12	Forma y Alternativa de pago.		
Ítem 13.	Para quien va dirigido el beneficio.		
Ítem 14.	Calidad de Atención.	% de personas que acuden al mismo profesional.	Para saber cual variable utiliza el paciente para volver y permanecer en la consulta.

**Aplicada a los odontólogos sobre calidad de servicio:**

	Variables.	Indicador	
Ítem 1,2,9,10.	Profesionalización.	1.- Experiencia. 2.- Especialización	Nos dará la experiencia, o nivel del profesional.
Ítem 5.	Forma de ingreso por 1ra vez a su consultorio.		
Ítem 5,6,7,8.	Accesibilidad de los consultorios.		Saber la ubicación y fácil acceso de su consulta.
Ítem 3,4.	Forma de Pago que presta el consultorio.		Indicará cuales planes de

			financiamiento ofrece el profesional.
<b>Ítem 11, 12</b>	<b>Satisfacción Laboral del profesional.</b>		

#### **4.- Resultados Esperados.**

Completado el Proyecto de creación de un Programa de Salud Bucal prepago con Planes de Atención Integral en todas las especialidades odontológicas, emergencias las 24 horas del día, se espera mayor demanda de la consulta, satisfacción de los pacientes en cuanto a costo, forma de pago y atención integral de sus necesidades a corto plazo, y a largo plazo, la constitución de consultorios dentro y fuera del área metropolitana con características similares.

#### **5.- Bibliografía.**

- Bacca,Urbina,G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. México. Mc Graw Hill.
- Badell, Grau & De Grazia (2004). *La Actividad De Medicina Prepagada En El Marco De La Legislación Venezolana De Seguros Y Reaseguros* . Consultado en Mayo,12,2004 en [http:// www. La Actividad De Medicina Prepagada En El Marco De La Legislación Venezolana De Seguros Y Reaseguros](http://www.LaActividadDeMedicinaPrepagadaEnElMarcoDeLaLegislaciónVenezolanaDeSegurosYReaseguros.html). Html.
- Balestrini, Miriam (2002). *Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. Caracas: Consultores OBL.
- Ginestar, Angel (1998). *Proyectos de Inversión: Conceptos Básicos y Análisis de Impacto*. Uruguay. CITAF\_OEA.
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista Pilar (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw – Hill.

- Leonett, Ricardo (2004). *Planificación De Empresas Odontológicas* . Consultado en Mayo, 23, 2004 en <http://www.odontomarketing.com>.
- *Ley del Ejercicio de la odontología*, Gaceta Oficial 29288 del 10 de Agosto 1970. Poder Legislativo de la República Bolivariana de Venezuela.
- *Ley Orgánica del Trabajo*, en Gaceta Oficial 5152 Extraordinaria Poder Legislativo de la República Bolivariana de Venezuela.
- *Manual de Instalación, Catalogo de Información Técnica, Manual de Mantenimiento, Catalogo de Repuestos. Bel – Dent, Equipos Odontológicos.* pp; 1, 4,5 39, 57, 59, 81
- Méndez, Carlos A.(2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del Proceso de Investigación.* Bogotá: Mc. Graw Hill.
- Otero, Jaime (2004). *El consultorio una empresa. El dentista su gerente.* Consultado en mayo,29,2004. en <http://www.odontomarketing.com>.
- Otero, Jaime (1992). *Marketing en Odontología.* Lima: Libro publicado por los Laboratorios Grunenthal, con el auspicio de la Sociedad Peruana de Administración Integral en Odontología.
- Pereira H, José Luis (1996). *Formulación y evaluación de un proyecto de inversión.* Venezuela, Publicación Ucab.
- Sapag Nassir (1985). *Fundamentos de Preparación y Evaluación de Proyectos.*Santiago de Chile, McGraw Hill.
- Stewartc, Bushong. *Manual de Radiología para Técnicos*, 5<sup>ta</sup> Edición. Editorial May
- Yáber, G (2003). *Tipología, fases y modelo de gestión para la investigación de postgrado en gerencia.* Consultado en Junio 2004 en <http://www.ucab.edu.ve>

- Se ha realizado revisión bibliográfica en:

[http://www.usergioarboleda.edu.co/biblioteca/documentos/der\\_008.htm](http://www.usergioarboleda.edu.co/biblioteca/documentos/der_008.htm)

<http://buscon.rae.es/diccionario/drae.htm>

<http://www.diccionario-medico.com/.htm>

<http://www.gerenciasalud.com/art99.htm>

## **6.- Consideraciones éticas.**

Para la realización de este proyecto nos basaremos en el Ordenamiento Jurídico y ético de la Odontología en Venezuela que regulan nuestra profesión. Sin antes mencionar que estas mismas son poco flexibles a lo hora de promocionar el servicio de salud que se presta. Los profesionales de la salud, cuentan con importantes limitaciones, ya que al contrario que en la libre empresa, se ejerce la actividad bajo la presión de una responsabilidad social. De ahí que la orientación del mercado y los cálculos económicos se ven muchas veces con dificultad.

A continuación se mencionarán algunos artículos referentes.

Según el Artículo 17 de la Ley del Ejercicio de la Odontología dice “.....Al ofertar sus servicios profesionales, el odontólogo deberá ataca las disposiciones que sobre el anuncio público de servicios odontológico establezcan en el código de Deontología Odontológica.....”

Según el Art. 4 del Código de Deontología Odontológica “... El profesional de la odontología debe atender por igual celo a todos sus pacientes cualesquiera sea sus condiciones de salud, independientemente de su nacionalidad, raza, posición social o económica, creencia religiosa o ideas políticas...”

Según el Art. 8 del Código de Deontología Odontológica dice “... Son actos contrarios a la moral profesional:

8.1 Cualquier publicidad encaminada a atraer la atención del público encaminada a atraer la atención del público hacia el ejercicio profesional, con excepción de los avisos en la prensa autorizados por el Colegio de Odontólogos respectivos.

8.2 La participación del odontólogo en programas de radios y televisión y en entrevistas de prensa, con fines de promoción personal.....”

Según el Art. 10 del código de Deontología Odontológica dice: “... Al ofrecer sus servicios profesionales, el odontólogo deberá observar las siguientes normas:

10.1. “...Solo ha constar su nombre y apellido, la especialidad en la cual está inscrito en el C.O.V, su dirección , teléfono del consultorio y de la habitación y los días de consulta.

10.4 No permitir que esos avisos individuales o de clínicas, sean radiados, televisados, o proyectados en pantallas de cinematografías.

10.7 Los servicios Odontológicos Institucionales o privados y de grupo, tendrán las mismas limitaciones enunciadas en el presente código....”

## 7.- Cronograma de Ejecución.

Año 2005								
Meses	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Actividades</b>								
Planteamiento y Justificación del problema	■							
Objetivos Generales Y específicos	■							
Marco Organizacional Y conceptual		■						
Marco Metodológico		■						
Resultados Esperados				■				
Bibliografía					■			
Ejecución						■		
Informe de Proyecto						■		

## 8.- Presupuesto.

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>50</b>	<b>Hora Internet</b>	<b>1.500</b>	<b>75.000</b>
<b>200</b>	<b>Horas Hombres</b>	<b>8.000</b>	<b>1.600.00</b>
<b>300</b>	<b>Hojas Impresas</b>	<b>1.000</b>	<b>300.000</b>
<b>4</b>	<b>Empastado</b>	<b>20.000</b>	<b>80.000</b>
<b>50</b>	<b>Asesora</b>	<b>15.000</b>	<b>75.000</b>
<b>2</b>	<b>Empadronadores</b>	<b>60.000</b>	<b>120.000</b>
	<b>Imprevistos 10%</b>		<b>250.000</b>
			<b>2.500.000</b>

**ANEXO.**

ENCUESTA APLICADA A LOS PACIENTES SOBRE CALIDAD DE SERVICIO:

1.- Sexo: F\_\_\_\_ M\_\_\_\_

2.- Edad:

Menor de 20 \_\_\_\_\_

Entre 21 y 30 \_\_\_\_\_

Entre 31 y 40 \_\_\_\_\_

Entre 41 y 50 \_\_\_\_\_

Entre 51 y 60 \_\_\_\_\_

Mayor de 61 \_\_\_\_\_

3.- Ingresos Mensuales del grupo Familiar:

Menos de 321.000 \_\_\_\_\_

Entre 321.000 y 500.000 \_\_\_\_\_

Entre 500.000 y 1.000.000 \_\_\_\_\_

Entre 1.000.000 y 1. 500.000 \_\_\_\_\_

Más de 1.500.000 \_\_\_\_\_

4.- ¿Tiene por costumbre asistir anualmente al odontólogo?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

5.-¿ Cada cuanto tiempo asiste al odontólogo?

1 vez cada 6 meses \_\_\_\_\_

1 vez al año \_\_\_\_\_

1 vez cada 2 años \_\_\_\_\_

Solo cuando presenta Dolor \_\_\_\_\_

Nunca ha asistido \_\_\_\_\_

6.- Al necesitar atención odontológica va:

¿Al primer odontólogo con el cual tenga contacto? \_\_\_\_\_

¿Al que ha asistido toda su vida? \_\_\_\_\_

¿Al que le recomendó un amigo? \_\_\_\_\_

7.- Asiste al odontólogo por:

Emergencia \_\_\_\_\_

Control \_\_\_\_\_

Prevención \_\_\_\_\_

Otra \_\_\_\_\_

8.- Los precios de los tratamientos odontológicos los considera:

Económicos \_\_\_\_\_

Accesibles \_\_\_\_\_

Justos \_\_\_\_\_

Caros \_\_\_\_\_

Inaccesibles \_\_\_\_\_

9.- Su pago del tratamiento odontológico sería:

-Por Tarjeta de Crédito \_\_\_\_\_

-Por tarjeta de Debito \_\_\_\_\_

-En efectivo; por costo del tratamiento efectuado \_\_\_\_\_

-Que se lo descuenten de la nomina de su trabajo \_\_\_\_\_

-Que su monto sea financiado por el odontólogo, a ser cancelado en cada consulta. \_\_\_\_\_

10.- ¿Le gustaría que se le presentara un plan prepago, con cobertura por un año?

Plan Prepago: Un sistema de asistencia médica y hospitalaria prestado por una compañía y con el cual el contratante, previo pago de una cantidad fija de dinero por cuotas y frecuencia estipuladas, recibe el servicio.

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

11.- En caso de responder afirmativamente a la pregunta anterior como lo cancelaría;

-De contado \_\_\_\_\_

-Mensual \_\_\_\_\_

-Quincenal \_\_\_\_\_

12.- De contratar el Servicio lo utilizaría para caso de :

Solo Emergencia \_\_\_\_\_

Emergencia y tratamientos básicos \_\_\_\_\_

Emergencia , tratamientos básicos y protésicos \_\_\_\_\_

13.- A quien incluiría en el mencionado plan:

Usted \_\_\_\_\_

Para sus Hijos \_\_\_\_\_

Para toda la familia \_\_\_\_\_

Otros Especifique \_\_\_\_\_

14.- Variables que utilizaría para continuar asistiendo a un servicio odontológico:

Por el precio a cancelar en su tratamiento \_\_\_\_\_

Por la ubicación \_\_\_\_\_

Adscrito a su seguro \_\_\_\_\_

Por que le genera confianza \_\_\_\_\_

Por poseer un gran anuncio publicitario \_\_\_\_\_

Otras; Especifique \_\_\_\_\_

## **ENCUESTA APLICADA A LOS ODONTÓLOGOS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO:**

1.- Experiencia laboral:

Menor a 1 año \_\_\_\_\_

De 1 a 5 años \_\_\_\_\_

De 5 a 10 años \_\_\_\_\_

De 10 a 15 años \_\_\_\_\_

De 15 a 20 años \_\_\_\_\_

Más de 20 años \_\_\_\_\_

2.- Ha trabajado en ejercicio:

Solamente público \_\_\_\_\_

Solamente Privado \_\_\_\_\_

En Ambos \_\_\_\_\_

Otro; Especifique \_\_\_\_\_

3.- ¿Cómo efectúa el cobro de sus tarifas?

En efectivo \_\_\_\_\_

Por Tarjeta de Crédito \_\_\_\_\_

Por tarjeta de Débito \_\_\_\_\_

Por otro medio; Especifique \_\_\_\_\_

4.- ¿Qué planes de financiamiento le da a sus pacientes?

Cancelan solo el tratamiento efectuado \_\_\_\_\_

Cancelan quincenalmente \_\_\_\_\_

Cancelan Mensualmente \_\_\_\_\_

Cancelan 15 y 30 \_\_\_\_\_

Algún otro plan ; Especifique \_\_\_\_\_

5.- Sus pacientes acuden a su consulta por :

Por sistema prepago \_\_\_\_\_

Por algún Seguro \_\_\_\_\_

Por referencia \_\_\_\_\_

Por avisos Publicitarios \_\_\_\_\_

Otros; Especifique \_\_\_\_\_

6.- Su consultorio esta ubicado:

A orilla de Calle \_\_\_\_\_

En un edificio, Piso bajo \_\_\_\_\_

En un edificio, Piso alto \_\_\_\_\_

Grupo Médico Odontológico \_\_\_\_\_

En una Clínica \_\_\_\_\_

7.- Su consultorio Posee: SI NO

Anuncio a la entrada del Mismo \_\_\_\_\_

Anuncio por prensa \_\_\_\_\_

Anuncio por otro medio \_\_\_\_\_

Medio de Transporte cercano \_\_\_\_\_

Estacionamiento cercano \_\_\_\_\_

8.- Esta ubicado en una zona:

Popular \_\_\_\_\_  
Clase Media \_\_\_\_\_  
Clase Alta \_\_\_\_\_

9.- Posee Post – Grado:

Sí \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10.- Con que personal cuenta su consultorio SI NO

Secretaria \_\_\_\_\_  
Asistente Dental o Higienista \_\_\_\_\_  
Odontólogo Integral \_\_\_\_\_  
Odontólogo Especialista; Especifique \_\_\_\_\_  
Personal de Limpieza \_\_\_\_\_  
Administrador o Contador \_\_\_\_\_

11.- Su ejercicio Profesional a nivel privado le ha dado satisfacción personal:

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

12.- Su ejercicio Profesional a nivel privado le ha dado satisfacción económica:

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

13.- Como considera que su paciente evalúa sus servicios:

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_