



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ECONOMÍA EMPRESARIAL

ANÁLISIS DE MERCADO PARA
"SERVICIO DE PRÓTESIS MAXILOFACIAL"
(SPMF)

Trabajo de grado realizado como requisito para la obtención del
Título de Especialista en Economía Empresarial

M^a Rosario Hernández H.

Tutor: Vincenzo Ruggiero

Caracas, Junio 2007



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ECONOMÍA EMPRESARIAL

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA
"SERVICIO DE PRÓTESIS MAXILOFACIAL"
(SPMF)

M^a Rosario Hernández H.

Tutor: Vincenzo Ruggiero

Caracas, Junio 2007

DEDICATORIA

A Dios.

A mi familia.

RECONOCIMIENTOS

A Carlos Lazo, por su paciencia e impulso
incondicional durante todo este proceso.

Marinieves y Francisco; nunca dejaron de exigirme.

Mil Gracias.

Prof. Vincenzo Ruggiero por su apoyo y guía.

A todos gracias!!

INDICE GENERAL

Introducción.....	2
Capitulo I.....	3
Formulación Del Problema	4
Justificación	5
Objetivos.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Capitulo II.....	7
Marco Teórico.....	8
Análisis De Mercado.....	9
Análisis Foda	12
Capitulo III.....	13
Marco Metodológico	14
Capitulo IV.....	16
Resultados.....	17
Estudio Cualitativo	17
Estudio Cuantitativo	18
Capitulo V.....	27
Conclusiones.....	28
Bibliografía.....	30

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se realiza un estudio de factibilidad y evaluación de la aceptación del Servicio de Prótesis Maxilofacial (SPMF) de la Facultad de Odontología de la UCV.

Se verifica la necesidad de la existencia del SPMF la aceptación del servicio por partes de los usuarios del mismo, ya sean estos estudiantes, pacientes u otros. La información recabada se presenta de la siguiente forma:

CAPITULO I: Incluye la formulación del problema, la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

CAPITULO II: Se muestran las bases teóricas del estudio, el análisis del mercado dentro del cual se desarrolla el SPMF y el análisis FODA.

CAPITULO III: Corresponde al marco metodológico dentro del cual se desarrolla este estudio.

CAPITULO IV: Se muestran los resultados del estudio

CAPITULO V: Se realizan conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

CAPITULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según estudios efectuados por FUNDACREDESA en 13 ciudades de Venezuela para el año 1990, los niños ubicados en el estrato social V presentaron un elevado deterioro nutricional, así como también, se le dificultó o imposibilitó el acceso a los servicios de asistencias médicas. Ante esta situación la población infantil se muestra altamente vulnerable a enfermarse. Una muestra de la inequidad en la prestación de servicios de salud, se palpa en la situación precaria que viven los niños que presentan hendiduras labiopalatinas. La rehabilitación de esta anomalía implica obligatoriamente un programa de trabajo integral y multidisciplinario, con una organización precisa y con un equipo adecuado que se encargue del tratamiento integral para este tipo de pacientes.

Se pretende realizar un estudio de mercado que permita evaluar cómo prestar un buen servicio, establecer precios acordes al mercado y lograr extender el Centro a fin de llegar hasta toda la población que lo necesitan.

Las malformaciones congénitas ocupan un lugar preponderante dentro de la patología humana tanto por su relativa frecuencia, como por las repercusiones estéticas, funcionales, psicológicas y sociales que ellas implican.

Las malformaciones craneofaciales en el género humano tienen una importancia significativa, ya que la cara, por ser lo primero que observan los progenitores y la comunidad, encierra toda una interrogante interna y externa. Así mismo, el aspecto y la expresión facial son indicadores del estado emocional e intelectual de la personalidad del individuo y de sus reacciones sociales.

Así mismo, aquellas personas que han sufrido alguna enfermedad mutilante o presentan algún defecto a nivel de la cara, producto de accidentes, traumas, quemaduras u otros se ven seriamente impedidos en el desarrollo normal de su actividad diaria.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de aceptación entre pacientes y estudiantes del “Servicio de Prótesis Maxilofacial” (SPMF) de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Indagar el grado de aceptación de SPMF entre los estudiantes y pacientes que asisten al mismo
- ✓ Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de SPMF
- ✓ Establecer la conveniencia de implementar honorarios por los servicios prestados en el SPMF tanto a los estudiantes como a los pacientes que asisten al mismo.
- ✓ Determinar los niveles de preferencia para los distintos servicios ofrecidos en el SPMF.
- ✓ Establecer un plan de promoción y difusión de los servicios del SPMF.

CAPITULO II

El 19 de diciembre de 1972, el decano Dr. Raúl García-Arocha y el Consejo de la Facultad de Odontología de la Universidad de Venezuela, aprueban la creación del Servicio de Prótesis Maxilo-Facial adscrito a la Cátedra de Prótesis Totales.

La creación de este Servicio se debe a la gestión del Dr. José Bernardo Álvarez que para la fecha era el Jefe de Cátedra, con la orientación del Dr. Juan Carlos Trigo, Prostodoncista Maxilo-Facial argentino, quien durante dos meses estuvo asesorando para la implantación del Servicio.

En este Servicio se brinda una atención especializada y multidisciplinaria recién nacidos con malformaciones craneofaciales, como pacientes con Hendidura Labio-Palatina y Síndromes, con la finalidad de rehabilitarlos en forma integral. Así mismo se les da atención a personas mutiladas por causas adquiridas, bien sea por accidentes o por cirugías oncológicas. Cabe destacar que este Servicio, además de cumplir con una labor asistencial en la atención a pacientes referidos de centros hospitalarios como el Hospital Clínico Universitario, el Hospital Oncológico Luis Razeti, el Hospital del Llanito, la Maternidad Concepción Palacios entre otros, desempeña una labor docente a nivel de postgrado en los cursos de Odontopediatria, Ortodoncia y Cirugía, al igual que en el programa de la Escuela de Técnicos de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho

El SPMF esta ubicado en las instalaciones de la Facultad de Odontología de la UCV, en este se atienden a los pacientes remitidos de los diferentes servicios de la UCV, pacientes externos y presta servicios de asesoría a estudiantes de la Facultad de Odontología en casos relacionados con defectos Craneofaciales y Maxilofaciales.

Este Servicio constituye un elemento de gran importancia para el fomento de la Investigación, Docencia y Extensión especialmente en el área clínica de pre y postgrado, en íntima relación con los problemas de salud bucal de los venezolanos. Con la creación de este Servicio, las actuales Autoridades de la Facultad, con el apoyo de Organismos promotores de la investigación como el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la U.C.V. pretenden cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Promover y desarrollar investigaciones de tipo epidemiológico tanto en el área de Hendidura Labio y/o Palatina como en el área de Prótesis Maxilo-Facial, basadas en los estudios diagnósticos realizados a un gran número de pacientes que asisten diariamente a este Servicio (aproximadamente un promedio de 15 pacientes diarios).
- ✓ Realizar investigaciones que ayuden a determinar factores etiológicos que puedan incidir en la aparición de las anomalías en Craneofaciales.
- ✓ Realizar investigaciones relacionadas con enfermedades sistémicas que puedan influir en la aparición de alteraciones Cráneo-Faciales

- ✓ Desarrollar investigaciones en la aparición de enfermedades que resulten en mutilaciones de la zona buco- facial.
- ✓ Contribuir a definir causas genéticas, inmunológicas y ambientales, así como otros factores que contribuyan a la aparición de la hendidura labio palatino
- ✓ Establecer la prevalencia e incidencia de los diferentes tipos de hendidura de labio y/o paladar de los pacientes que acuden al Servicio.
- ✓ Investigar el comportamiento del paciente y la familia desde el punto de vista psicológico ante la aparición de las mal formaciones cráneo faciales.
- ✓ Desarrollo e investigación de técnicas en el tratamiento del paciente de Hendidura Labio – Palatina (HLP) y Maxilofacial.
- ✓ Capacitación del personal docente y técnico en el manejo y desarrollo de los procedimientos clínicos y de laboratorio correspondientes al tratamiento de pacientes con HLP y Maxilofacial.
- ✓ Todo esto enmarcado dentro del plan propuesto por la actual Decana de la Facultad de Odontología, de maximizar la investigación dentro de la escuela.

De acuerdo al estudio nacional de crecimiento y desarrollo humano en Venezuela, durante el período 1981 al 1987, cada 1000 habitantes, 66 presentan Hendiduras Labio-Palatinas (HLP). Según las estimaciones para 1996 de la Oficina Central de Información, en la zona metropolitana había 3.009.292 habitantes, extrapolando estos datos, existían 198.613 pacientes con HLP en la zona metropolitana.

Los usuarios del servicio (pacientes y estudiantes) cuentan con la posibilidad de obtener / utilizar la experticia de profesionales especializados en estas áreas.

En el país no existe ningún otro Centro o Servicio que tenga el nivel de experticia y especialización del SPMF en esta área,

El SPMF ofrece atención odontológica especializada tanto en el área de Hendidura Labio – Palatina como de Maxilofacial, recibe pacientes transferidos de diferentes centros hospitalarios como son: Hospital San Juan de Dios, Hospital Domingo Luciani, Hospital Clínico Universitario.

El horario de atención en SPMF es el siguiente.

- de 8:00 am a 11:30 am atención de Hendidura Labio – Palatina
- de 1:00 pm a 4:00 pm atención a pacientes de Maxilofacial y Restauradora.

La atención en al SPMF se realiza a través de citas y por orden de llegada al servicio.

El SPMF no percibe ningún tipo de ingreso propio por parte de los pacientes que asisten al mismo; el tratamiento realizado es cancelado en la caja de la Facultad de Odontología. No existe caja chica que permita la compra de aquellos materiales que no son facilitados por la proveeduría de la Facultad.

ANALISIS FODA

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">✓ Precios accesibles a los pacientes✓ Profesionales con experticia en las áreas de atención	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">✓ Crecimiento de la demanda de servicios tanto por pacientes como por estudiantes
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">✓ Bajo margen de utilidad✓ Carencia de materiales y equipos especializados✓ Ausencia de promoción y publicidad	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">✓ Materiales y equipos tasados a precios dolarizados✓ Restricciones presupuestarias atadas al presupuesto asignado a la UCV

CAPITULO III

Este estudio está enmarcado dentro de una investigación de tipo Exploratoria, para conocer a fondo el tema a tratar se realizaron entrevistas en profundidad con expertos en la materia:

- ✓ Dra. Marjorie González A.
- ✓ Dra. Dorelys Peña
- ✓ Dr. José Adolfo Cedeño M.
- ✓ Dr. Raúl García Arocha

Estas entrevistas incluyen las siguientes preguntas:

1. ¿Considera ud. que existe un lugar especializado para la atención de personas con alteraciones craneofaciales y necesidades de prótesis maxilofacial?
2. ¿Considera ud. que sería beneficioso para las personas con alteraciones craneofaciales y necesidades de prótesis maxilofaciales contar con un centro especializado en estas áreas?
3. ¿Este centro especializado, le parece sería útil para el estudiantado de la UCV?

Este estudio está enmarcado dentro de una investigación de tipo descriptiva, contentivas de las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce ud. el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?
2. ¿Conoce ud. los servicios que brinda el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?
3. ¿Asiste ud. al Servicio de Prótesis Maxilofaciales?
4. ¿En calidad de paciente o estudiante?
5. ¿Ha obtenido la atención esperada en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?
6. ¿Qué aspectos del Servicio de Prótesis Maxilofaciales quisiera ud. que mejoraran?
7. ¿Estaría ud. dispuesto a pagar por las consultas en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?
8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por consulta?
9. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
10. ¿Cuál es su área de residencia?
11. ¿Cuál es su ingreso familiar?

CAPITULO IV

ESTUDIO CUALITATIVO

	Pregunta nº 1	Pregunta nº 2	Pregunta nº 3
Experto nº 1	Si existe	Si	Si
Experto nº 2	Si	Si, conformado por un equipo multidisciplinario, o sea, expertos en la rehabilitación de pacientes con defectos en la región maxilofacial	Si, porque es un centro en el cual pueden adquirir formación en la rehabilitación de este tipo de pacientes; considerando que es uno de los centros de referencia nacional.
Experto nº 3	Es importante que tenga más a poyo para poder atender más pacientes		Principalmente estudiantes de postgrado
Experto nº 4	Si, sin embargo necesita dotación de recursos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Humanos (altamente especializados) 2. Infraestructura y equipamiento 3. Económicos Para poder atender las necesidades del número de pacientes que no tienen posibilidades de tratamiento en ningún otro sitio del país.	Sin lugar a dudas	Especialmente a los postgrado

Como resultado de las entrevistas con los expertos observamos que existe una opinión generalizada en cuanto a la utilidad del SPMF, principalmente para los estudiantes de postgrado, igualmente para los pacientes que asisten al mismo, ya que es punto de referencia a nivel nacional para la atención de este tipo de lesiones cualquiera sea su causa (traumatismos, enfermedades, congénitas), igualmente existe una opinión coincidente en la necesidad de contar con mayores recursos para lograr atender a un mayor número de personas.

ESTUDIO CUANTITATIVO

En la realización del estudio cuantitativo se estableció un nivel de confianza del 95% y una precisión de 3%, para estos valores se determinó el tamaño de la muestra a evaluar:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * (1 - p)}{\varepsilon^2}$$

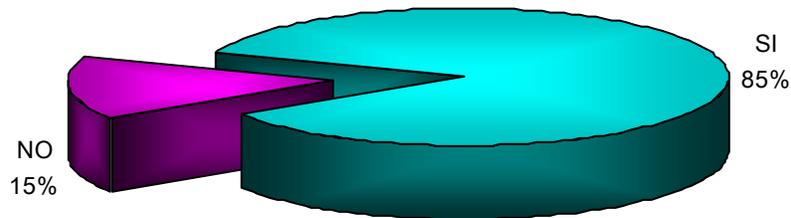
$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,95) * (0,05)}{(0,03)^2}$$

$$n = 203$$

Para estos valores se determinó el tamaño de la muestra en 203 individuos. Obteniendo los siguientes resultados.

PREGUNTA 1: ¿Conoce ud. el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?

PREGUNTA 1		
SI	173	85%
NO	30	15%

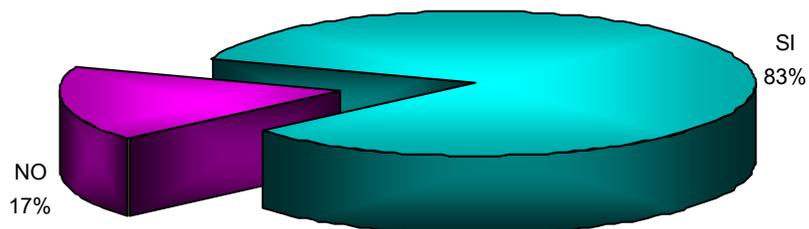


Fuente: Encuestas realizadas

Conclusión: El 85% de las personas encuestadas indican conocer el Servicio de Prótesis Maxilofaciales

PREGUNTA 2: ¿Conoce ud. los servicios que brinda el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?

PREGUNTA 2		
SI	168	83%
NO	35	17%

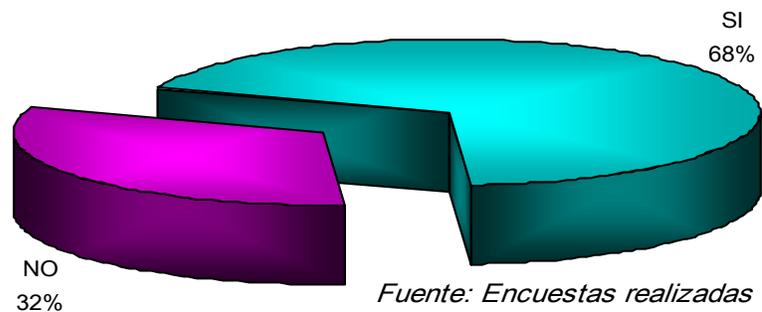


Fuente: Encuestas realizadas

Conclusión: El 83% de as personas encuestadas indican conocer el Servicio de Prótesis Maxilofaciales

PREGUNTA 3: ¿Asiste ud. al Servicio de Prótesis Maxilofaciales?

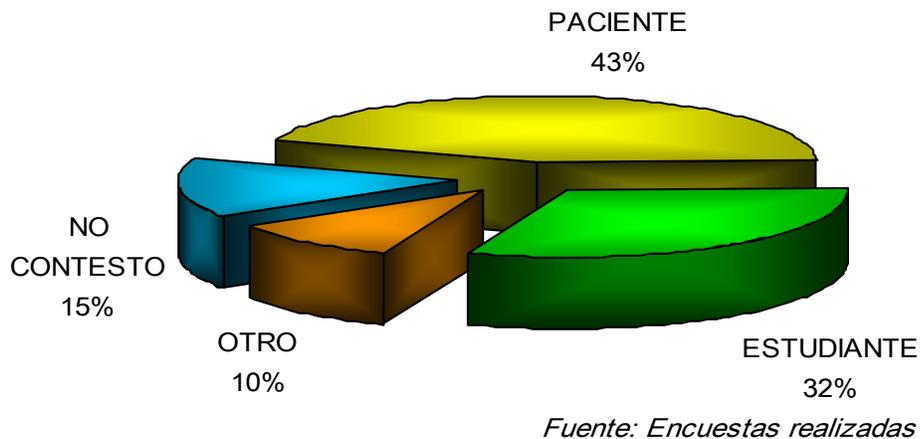
PREGUNTA 3		
SI	139	68%
NO	64	32%



Conclusión: El 68% de las personas encuestadas indican que asisten al Servicio de Prótesis Maxilofaciales

PREGUNTA 4: ¿En calidad de paciente o estudiante?

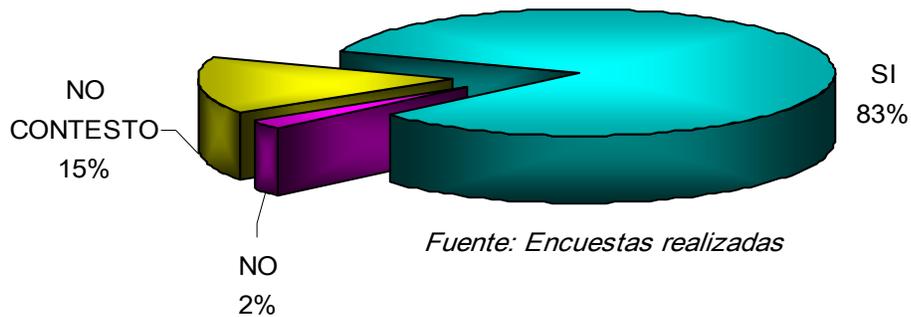
PREGUNTA 4		
PACIENTE	89	43%
ESTUDIANTE	64	32%
OTRO	20	10%
NO CONTESTO	30	15%



Conclusión: La mayor parte de los encuestados asistentes al Servicio de Prótesis Maxilofaciales manifiestan ser Pacientes (43%) o Estudiantes (32%), los cuales conforman el 75% de las personas que asisten al Servicio.

PREGUNTA 5: ¿Ha obtenido la atención esperada en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?

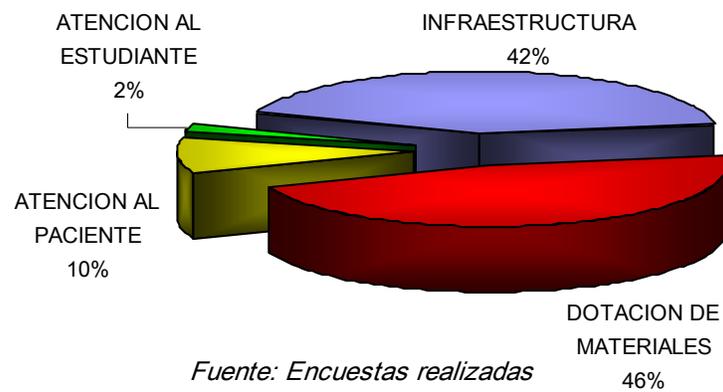
PREGUNTA 5		
SI	168	83%
NO	5	2%
NO CONTESTO	30	15%



Conclusión: El 83% de las personas encuestadas manifestaron haber recibido la atención esperada en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales

PREGUNTA 6: ¿Qué aspectos del Servicio de Prótesis Maxilofaciales quisiera ud. que mejoraran?

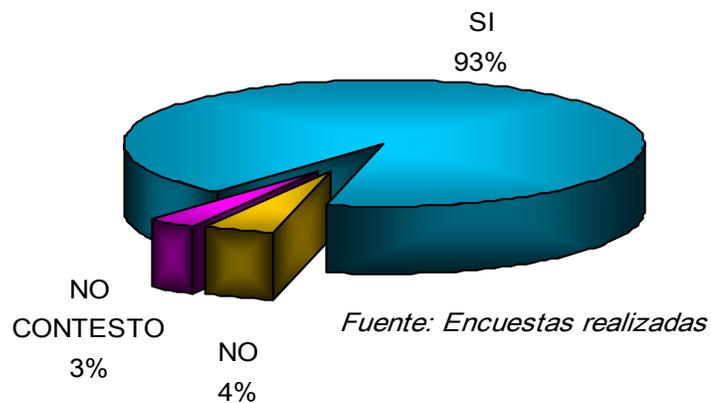
PREGUNTA 6		
INFRAESTRUCTURA	109	42%
DOTACION DE MATERIALES	119	46%
ATENCION AL PACIENTE	25	10%
ATENCION AL ESTUDIANTE	5	2%



Conclusión: La mayoría de los asistentes al Servicio de Prótesis Maxilofaciales quisieran que se mejorara la infraestructura y la dotación de materiales.

PREGUNTA 7: ¿Estaría ud. dispuesto a pagar por las consultas en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales?

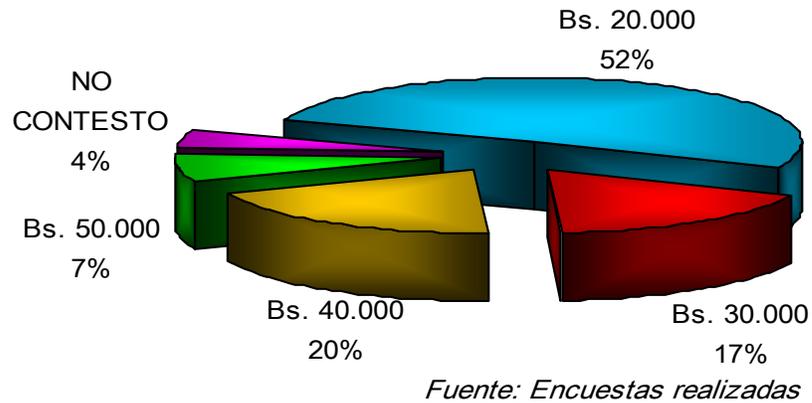
PREGUNTA 7		
SI	188	93%
NO	9	4%
NO CONTESTO	6	3%



Conclusión: El 93% de las personas encuestadas estarían dispuestas a pagar por las consultas en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales.

PREGUNTA 8: ¿Cuánto estaría Ud. dispuesto a pagar por consulta?

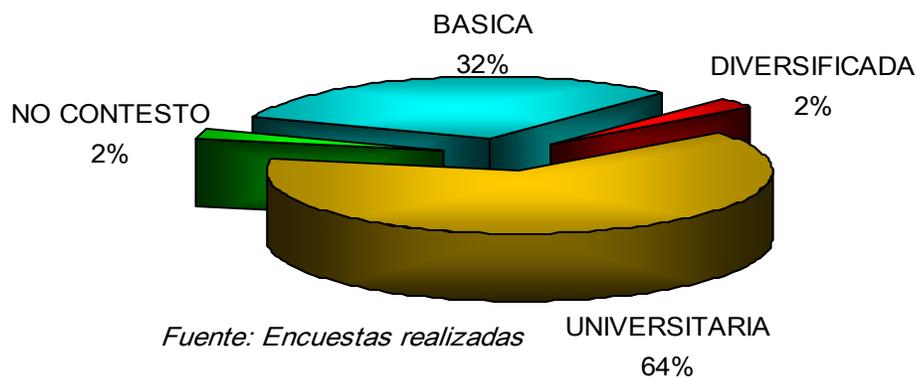
PREGUNTA 8		
Bs. 20.000	104	52%
Bs. 30.000	35	17%
Bs. 40.000	40	20%
Bs. 50.000	15	7%
NO CONTESTO	9	4%



Conclusión: El 69% de las personas encuestadas estarían dispuestas a pagar hasta Bs. 30.000 por las consultas en el Servicio de Prótesis Maxilofaciales.

PREGUNTA 9: ¿Cuál es su nivel de instrucción?

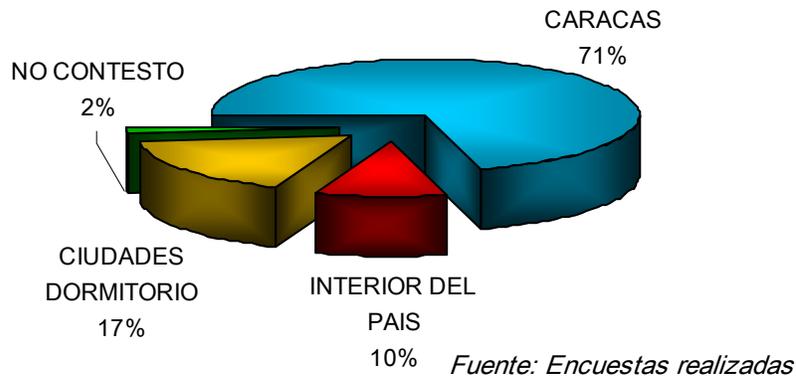
PREGUNTA 9		
BASICA	64	32%
DIVERSIFICADA	5	2%
UNIVERSITARIA	129	64%
NO CONTESTO	5	2%



Conclusión: Los asistentes al Servicio de Prótesis Maxilofaciales pertenecen principalmente a dos grupos dentro de los niveles educativos, educación universitaria (64%) y educación básica (32%), abarcando estos el 96% de los asistentes al Servicio.

PREGUNTA 10: ¿Cuál es su área de residencia?

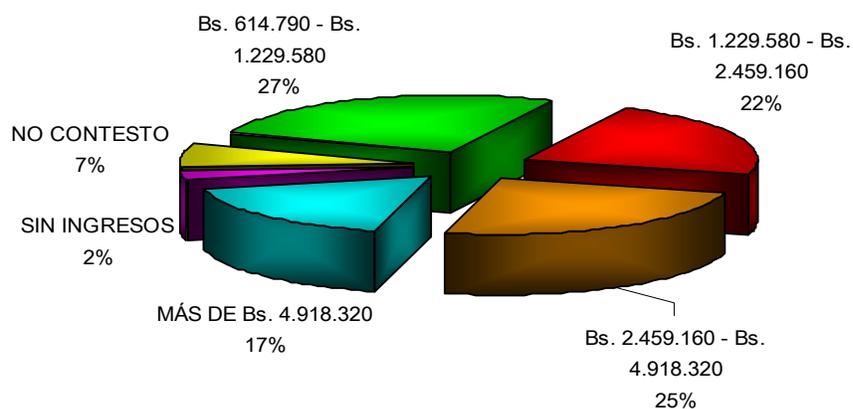
PREGUNTA 10		
CARACAS	144	71%
INTERIOR DEL PAIS	20	10%
CIUDADES DORMITORIO	35	17%
NO CONTESTO	4	2%



Conclusión: La mayoría de las personas que asisten al Servicio de Prótesis Maxilofaciales (88%) son residentes de la Gran Caracas, 71% del área metropolitana y 17% de las Ciudades Dormitorio.

PREGUNTA 11: ¿Cuál es su ingreso familiar?

PREGUNTA 11		
Bs. 614.790 - Bs. 1.229.580	54	27%
Bs. 1.229.580 - Bs. 2.459.160	45	22%
Bs. 2.459.160 - Bs. 4.918.320	50	25%
MÁS DE Bs. 4.918.320	35	17%
SIN INGRESOS	5	2%
NO CONTESTO	14	7%



Fuente: Encuestas realizadas

Conclusión: El 73% de los encuestados tienen un ingreso familiar mensual desde 1 hasta 4 sueldos mínimos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el estudio cualitativo y cuantitativo se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ El Servicio de Prótesis Maxilofaciales es conocido entre la población de la Universidad Central de Venezuela.
- ✓ Los asistentes al Servicio de Prótesis Maxilofacial se encuentran en alta medida satisfechos con el servicio que allí se presta
- ✓ La mayor parte de los usuarios del Servicio de Prótesis Maxilofaciales percibe como deficiente la infraestructura y la dotación de materiales del servicio.
- ✓ La mayoría de los usuarios del Servicio estarían dispuesto a pagar por las consultas
- ✓ El Servicio de Prótesis Maxilofaciales atiende principalmente a personas residenciadas en la Gran Caracas
- ✓ Los asistentes al Servicio de Prótesis Maxilofaciales tienen ingresos familiares mensuales de entre 1 y 4 salarios mínimos.

RECOMENDACIONES

Dados los resultados obtenidos en la evaluación realizada al Servicio de Prótesis Maxilofaciales, se realizan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Realizar inversiones en modernización de infraestructura y dotación de materiales del SPMF, estos aspectos son percibidos como debilidades por el mercado que atiende y comprometen la calidad con la que los asistentes al mismo lo perciben.
- ✓ Establecer una tarifa de pago por consulta, que no exceda los Bs. 30.000, esto es el máximo que estarían dispuestos a pagar los asistentes al SPMF, y esto permitiría hacer el Servicio en cierta medida autosuficiente, lo que redundaría en mejor servicio a los asistentes.
- ✓ Establecer un plan de mercadeo y difusión de los servicios prestados en el SPMF a nivel nacional, a fin de atraer mayor número de pacientes.
- ✓ Diseñar e implementar una página web donde se presenta la información del SPMF y los servicios que allí se ofrecen.
- ✓ Establecer convenios con empresas e instituciones para ofertar los servicios a los empleados
- ✓ Ubicar pendones y anuncios publicitarios en los principales centros hospitalarios del país para difundir los servicios que se prestan en el SPMF.

BIBLIOGRAFIA

- Beauvallet, S. *Plan de Marketing*. Recuperado en Enero, 2007 disponible en www.monografias.com
- Bonini, J. *Marketing siglo XXI*. Recuperado en Mayo, 2007 disponible en www.monografias.com
- Bravo, J. *Marketing de servicios*. Recuperado en Diciembre 15, 2006 disponible en www.monografias.com
- Contreras, A.; Diaz, A.; Rangel, C.; *Informe final Pasantía Docencia Servicio de Prótesis Maxilofacial*. Diciembre, 1995.
- Gerson, R. (1993) *Más allá del servicio al cliente*. Grupo Editorial Iberoamérica. Mexico, DF.
- Gomez, G. *Marketing para la evaluación de proyectos*. Recuperado en Marzo, 2007 disponible en www.monografias.com
- Hayes, B. (1992) *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Editorial Gestión 2000. Barcelona.
- Rey, C. *Guía para la elaboración de artículos y de proyectos de investigación*. Recuperado en enero 25, 2007 disponible en <http://espanol.geocities.com/>