AAU2693

TESIS
GP2008
Q8

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE MERCADO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES DENTALES "DENTAMED"

Trabajo Especial de Grado

Presentado por
Quijada Molero, Yimar
para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor
Guillén, Ana Julia

Caracas, 2 de Septiembre de 2008

BN: 196366

Caracas, 2 de Septiembre de 2008

Director Programa Gerencia de Proyectos
Dirección General de los Estudios de Postgrado
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)
Presente.-

Referencia: **Aprobación de Tutor**

Tengo a bien dirigirme a Usted a fin de informarle que he leído y revisado el Trabajo Especial de Grado titulado **"Estudio de Factibilidad de Mercado para la creación de la Empresa Distribuidora de Materiales Dentales *DentaMed*"** presentado por Yimar Quijada Molero, titular de la cédula de identidad **Nº 14.574.604**, como parte de los requisitos para optar al Título de Especialista en Gerencia de Proyectos.

A partir de dicha revisión, considero que el mencionado Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación por el distinguido Jurado que tenga(n) a bien designar.

Atentamente,

Ing. Ana Julia Guillén.
C.I. Nº: 7.599.767

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

Introducción
CAPÍTULO I
EL PROBLEMA.....4

Antecedentes.....4
Planteamiento del Problema: medio / fin.....6

Justificación del Proyecto.....9

Objetivos.....10

Objetivo General.....10

Objetivos Específicos.....10

Alcance.....11

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL.....13

Marco Organizacional.....13

Marco Conceptual.....17

Marco Teórico.....18

Implicaciones.....21

Consideraciones Éticas y Legales.....21

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO.....34

Tipo de Investigación.....34

Diseño de la Investigación.....34

Unidad de Análisis.....35

Población.....36

Muestra.....37

Fases de la Investigación.....38

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....38

Técnicas para el Análisis de Datos.....40

CAPITULO IV

VENTANA DEL MERCADO.....41

CAPÍTULO V

DESARROLLO , PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....43

Entregable 1: Identificar los Involucrados
En cada caso, su tipo de influencia e intensidad hacia al proyecto.
Entregable 2:
2.1 Cuadro Descriptivo de Involucrados valorados en cifras e interpretación
2.2 Grafico descriptivo de los elementos importantes para los stakeholders, que debe tener la empresa que será creada de acuerdo a las necesidades de los mismos e interpretación.

Entregable 3: Cuadro de Cobertura de atención Pública y Privada en base a servicios odontológicos existentes y entidades involucradas.

Entregable 4: Listado de principales productos usados por odontólogos y fabricación nacional.

Entregable 5: Informe de factibilidad del proyecto

CAPÍTULO VI
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y
FACTIBILIDAD A NIVEL DE MERCADO.....56

LA PROPUESTA
Objetivos de la Propuesta

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....60

Conclusiones
Recomendaciones

CAPITULO VIII
REFERENCIAS.....66
Bibliográficas
Electrónicas

TABLA DE FIGURAS

Pág.

TABLAS

Tabla 1: Matriz de Involucrados.....44

Tabla 2: Logro de Objetivos.....57

Tabla 3: Esquema del proceso del sistema investigativo.....60

FIGURAS

Figura 1: Árbol del Problema.....54

Figura 2: Árbol de Objetivos.....55

DEDICATORIA

A mi madre y mi padre quienes me enseñaron el valor de una vida honorable sin los cuales nada de esto sería posible.

A mi amiga Vanessa Márquez para quien lo prometido es deuda, gracias por tu apoyo y amistad.

A mi tutora de tesis, la prof. Ana Julia Guillen por su estimulo y paciencia motivándome en cada paso a culminar este trabajo.

A Julio Salazar, a última hora y una gran ayuda, muchas gracias.

RECONOCIMIENTOS

A todos aquellos que me estimularon con su apoyo de una u otra forma *no solo para la culminación del presente trabajo si no también durante el* camino recorrido en este Postgrado.

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, observamos a nivel educativo que las facultades de Odontología existentes se localizan solo en cinco (6) ciudades que son: Caracas, Valencia, San Juan de los Morros, Barcelona, Maracaibo y Mérida, encontrándose allí también las principales cadenas distribuidoras de materiales y equipos odontológicos del país.

De acuerdo a fuentes de datos históricos del Colegio de Odontólogos de Venezuela y del Ministerio del Poder Popular para la Salud, la distribución de los Odontólogos no es geográficamente uniforme, lo cual se traduce en niveles desiguales de atención a la población en el territorio nacional, ocurriendo de igual forma con la oferta de empleo para los profesionales de esta área de la salud.

Por otro lado, se evidencian sobreprecios en muchos de los productos adquiridos por este personal, al ser importados la mayoría de estos siendo pocos son los que se fabrican a nivel nacional.

Al respecto y ante el escenario planteado, se toma como referencia el municipio "Los Salias" perteneciente al estado Miranda, por su cercanía al Distrito Federal para llevar a cabo un Estudio de Mercado y observar tantos las consecuencias del mismo como las posibles soluciones de los problemas detectados en esta investigación, determinando si es factible y rentable a nivel de los clientes la creación de la Empresa Distribuidora de Materiales Dentales DENTAMED C.A. en este punto geográfico.

El presente documento muestra los aspectos tomados en cuenta y los procesos requeridos, para evaluar si a nivel de los clientes es factible la creación de una empresa distribuidora de materiales dentales en la

zona de estudio y las estrategias idóneas que generen ventajas sobre los competidores directos e indirectos más cercanos que sean detectados, por lo que este documento estará dividido en seis capítulos que serán presentados a grandes rasgos a continuación:

El Capítulo 1. "**Propuesta de Proyecto",** presenta los antecedentes, el planteamiento del problema, la justificación del proyecto, los objetivos general y específico de la investigación y el alcance de la misma.

En el Capítulo 2. "**Marco Referencial"**, se ha incluido el Marco Organizacional (que muestra aspectos importantes para situar al proyecto en el ambiente que lo rodea), Marco conceptual (en el que se detalla los conceptos relevantes para el desarrollo de la investigación), Marco Teórico (con los basamentos del Método del Marco Lógico), las Implicaciones y las Consideraciones Éticas y legales.

El Capítulo 3. "**Marco Metodológico"**, contiene el tipo, diseño y fases de investigación, la unidad de análisis, población, muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección y análisis de los datos.

En el Capítulo 4 "**Fase de Investigación"**, se incluye la ventana de mercado en la cual se da una breve descripción de la situación en materia de salud bucal específicamente la identificada en el municipio Los Salias del estado Miranda, tanto a nivel de la población, de los centros asistenciales y de los profesionales que laboran en esta localidad.

En el Capítulo 5. **"Fase de Desarrollo",** se presentaran los entregables que arroja el presente proyecto.

El Capítulo 6. "**Fase de Evaluación**", contiene la valoración de los resultados del presente trabajo de investigación para determinar la factibilidad a nivel de mercado de la ejecución del proyecto propuesto.

El Capítulo 7. **Conclusiones y Recomendaciones**, contiene una breve síntesis de la correspondencia entre los objetivos planteados y lo alcanzado durante la investigación.

Finalmente, se presentan las Referencias Bibliográficas y Electrónicas consultadas durante el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES

El Municipio "Los Salias" del estado Miranda forma parte del sector Panamericano-Los Teques, ubicándose al sur-este del Área Metropolitana de Caracas. Su cercanía con la ciudad de Caracas es de 14 Km. aproximadamente, y dista de la ciudad de Los Teques a unos 10 Km.

Según la Ley de Reforma Parcial de la Ley de División Político territorial del estado Miranda, Gaceta Oficial Extraordinaria del 26 de mayo de 1992, el Municipio Los Salias queda limitado hasta la actualidad de la siguiente manera:

- Norte: Parroquia El Valle, Municipio Libertador
- Sur: Parroquia Cecilio Acosta (San Diego). Municipio Guaicaipuro
- Este: Municipio Baruta
- Oeste: Municipio Carrizal

Posee una extensión de 5.737,50 hectáreas, de las cuales el 18% aproximadamente son área de protección. Posee una altitud promedio de 1520 metros sobre el nivel del mar.

De acuerdo con el Censo aplicado a las viviendas por parte de la Oficina del Plan de Desarrollo Urbano Local del Municipio Los Salias en el año 1996, la población total de esta jurisdicción es de 66.980 habitantes (no se consideraron las viviendas que estaban en proceso de construcción).

En el municipio Los Salias no existen distribuidores directos de materiales dentales, lo cual incide negativamente en el ejercicio profesional de los odontólogos y en la cobertura que estos tienen al momento de prestar sus servicios a la población de la zona mencionada, ya que estos profesionales deben trasladarse a la ciudad de Caracas donde se ubican los distribuidores más cercanos o pocos de ellos trasladarse al sitio en que trabaja el odontólogo implicando esto sobreprecio en el producto por envío.

Esto se aprecia por la cantidad de odontólogos que laboran en el municipio estudiado y la proporción de odontólogos que debe existir por habitantes, la cual de acuerdo a datos no oficiales de la Gobernación de Miranda corresponde a un (1) odontólogo por cada cien (100) habitantes, correlación lógica y necesaria que no se cumple en esta localidad.

La situación actual mejoraría con la colocación directa en este mercado de materiales dentales, permitiendo a odontólogos de la zona en cuestión el desempeño adecuado y oportuno de sus actividades clínicas beneficiando por ende a la comunidad atendida.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la situación de no disponibilidad en forma oportuna y directa de materiales dentales en diversas zonas del país, muchos Odontólogos originarios de ciudades distintas al sitio donde estudiaron su carrera se instauran en este último para su ejercicio laboral por no poder realizar sus actividades clínicas de forma adecuada y actuando a la altura de los servicios que requiere el paciente, lo cual se traduce en bajos niveles de atención en algunas regiones como en este caso sucede, esto sin mencionar el desequilibrio de las fuentes de empleo para los clínicos, como en efecto también ocurre en el municipio objeto de nuestro estudio.

Es importante resaltar que gran parte de los materiales de uso odontológico son importados de diversos países y que los pequeños fabricantes en Venezuela son pocos.

Medio: Empresa Distribuidora de Materiales Dentales en el Municipio Los Salias, Edo. Miranda

Fin: Satisfacer la necesidad de abastecimiento de materiales dentales de los profesionales del ramo y de atención odontológica de la comunidad perteneciente al municipio los salias.

Se realizó una investigación "Explicativa" y "De Campo" (según su fuente y nivel de análisis), que abarcaba los siguientes aspectos:

- Recolectar información acerca de la situación actual de atención odontológica en el municipio "Los Salias" Edo. Miranda ;
- Revisar la realidad operativa de los odontólogos en esta zona y sus necesidades prioritarias inmediatas no satisfechas;
- Buscar explicación a esas necesidades o problemas, usando relaciones causa efecto; y finalmente,
- Generar una solución, plan de acción y/o recomendaciones para satisfacer, por orden de prioridad, las necesidades detectadas tanto en el ejercicio laboral de los profesionales del ramo de la odontología como de la población desasistida de este espacio.

Luego de haber llevado a cabo dicha investigación, se elaboró un informe donde se determina que tanto es necesaria como factible desde el punto de vista de los clientes la creación de la Empresa Distribuidora de materiales dentales DentaMed, concepto a partir del que se derivaban una serie de necesidades a corto y mediano plazo, que luego de ser organizadas por orden de prioridad, quedaron de la siguiente manera:

- Colocación directa de los principales productos usados por el odontólogo a nivel clínico;
- Comunicación eficiente con los clientes de forma personal y electrónica;
- Control y actualización continua de los servicios que prestara la empresa; y
- Aprendizaje organizacional: eficiente intercambio y almacenaje de información: lecciones aprendidas.

Como recomendación única, y que satisficiera todas las necesidades descritas ampliamente se generaron estrategias que además

de la venta de los productos demandados dieran valor agregado a la empresa a ser creada y un servicio más completo a sus clientes.

El investigador se planteó las siguientes interrogantes:

1. ¿Existen distribuidores directos de materiales dentales en el municipio Los Salias?
2. ¿Quienes son los stakeholders de nuestro proyecto?
3. ¿Cuántos odontólogos laboran en dicho municipio a nivel público y privado?
4. ¿Cuales son los principales productos con mayor demanda por los odontólogos en su ejercicio y con que frecuencia son adquiridos?
5. ¿De los productos con mayor demanda por los involucrados cuales se fabrican en nuestro país a nivel local?
6. ¿Cuál es la cantidad estimada de servicios odontológicos tanto públicos como privados que existen en esta localidad y cuantas unidades en promedio poseen?
7. ¿Cuál es la cobertura real de atención odontológica en esta zona y que factores influyen en la misma?

A través del presente documento, se muestra cada una de las respuestas a esas interrogantes, la metodología usada durante la investigación, para generarlas y finalmente la respuesta a si es factible o no a nivel de los clientes la creación de una empresa distribuidora de materiales dentales que llevara por nombre DentaMed.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Hay diversas razones que justifican evaluar la factibilidad de crear la *Empresa Distribuidora de Materiales Dentales en el municipio Los* Salias a nivel de los clientes. En tal sentido, es importante desglosar los distintos motivos por los cuales se justifica el presente proyecto *presentado de forma independiente y que serán citados a continuación*:

Razones técnicas:

- Disminuirá los tiempos de operación.
- Aumento de la vida útil y aprovechamiento del producto colocado en el mercado.
- Impulso de productos nacionales y comercio interno.

Razones Sociales:

- Mejora de condiciones de trabajo de los odontólogos.
- Aumento de número de servicios odontológicos y puestos de trabajo.
- Incremento de la población atendida.

Razones Económicas:

- Sustitución de importación por productos nacionales.
- Reducción de gastos operativos.

- Precios Competitivos.

Razones Estratégicas:

- Mercado potencial con déficit de abastecimiento del producto a ofertar.
- No existen Competidores formales directamente.
- Los competidores ofrecen pocos servicios adicionales a la venta a altos costos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluación de mercado para la creación de la empresa distribuidora de materiales dentales en el municipio Los Salias del Edo. Miranda cuyo nombre propuesto es DentaMed.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los involucrados por cada categoría social, su tipo de influencia e intensidad hacia al proyecto.

- Describir los elementos, que los involucrados consideran importantes y que debe ofrecer el tipo de empresa a ser creada para cubrir sus necesidades.

- Identificar el medio ambiente y estado de asistencia odontológica de la población.

- Valorar que elementos generarían un valor agregado a la empresa a parte de ofrecer el servicio de venta propiamente dicho.
- Redactar el Informe Final de Factibilidad con enfoque hacia los clientes.

5. ALCANCE

La presente investigación abarcó la revisión de las necesidades de los relacionados a la futura empresa distribuidora de materiales dentales a ser creada, el levantamiento de información que a nivel de atención odontológica existe en el municipio "Los Salias", la selección de las mejores alternativas de esquema en función del método del Marco Lógico, y todas las demás tareas inherentes al proceso de evaluación de la factibilidad de crear dicha organización que mejor satisfaga las necesidades de los relacionados a la problemática diagnosticada.

Son entendidas como tareas impropias al alcance del presente proyecto, todas aquellas que vayan más allá de la evaluación de mercado para la creación de la organización en cuestión, como estudio económico-financiero, razón por la cual, los entregables por cada uno de los objetivos específicos quedan descritos a continuación:

1. Entregable 1: Matriz de involucrados con su tipo de influencia e intensidad hacia al proyecto.

2. Entregable 2:

   2.1 Cuadro descriptivo de los elementos importantes para los involucrados, que debe tener la empresa que será creada de acuerdo a las necesidades de los mismos.

   2.2 Grafico Descriptivo de involucrados valorados en cifras.

3. Entregable 3: Diagrama de Cobertura de atención pública y privada en base a servicios odontológicos existentes.

4. Entregable 4: Listado de principales productos usados por odontólogos y fabricación nacional.

5. Entregable 5: Evaluación de la factibilidad de la creación de la empresa a nivel de los clientes (mercado).

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

1. MARCO ORGANIZACIONAL

1. **Historia**:

La Empresa aun no ha sido creada.

2. **Misión**:

Ofrecer materiales odontológicos de excelencia y brindar servicios capaces de satisfacer las necesidades del cliente a través del trabajo en equipo y tecnología de vanguardia, favoreciendo además la producción y el crecimiento de la pequeña industria en el país.

3. **Visión**:

Ser reconocidos como líderes en la distribución de materiales dentales en Venezuela, a través de la expansión del servicio, con innovación y tecnología de avanzada, capaces de exceder los requerimientos del cliente, impulsando la producción nacional con una excelente relación calidad-precio.

4. **Reto o planes**:

Satisfacer a los clientes potenciales en la amplia geografía del estado miranda, se pretende tomar al municipio los salias como punto piloto y de allí partir a abordar otros espacios que en la actualidad también son mercados potenciales con la misma necesidad insatisfecha que en la zona de estudio, siendo esta parte de la problemática del mismo estado.

5. **Mercado**:

"El mercado de los materiales dentales se encuentra bastante centralizado desde el punto de vista de la producción, de la comercialización y también de la demanda en las principales ciudades, en este caso de los altos mirandinos por encontrarse en franca cercanía con la capital. Son escasos los pequeños y medianos fabricantes nacionales e incluso los más grandes se ven muchas veces desplazados por los productos importados.

El precio de los materiales dentales es por lo general bastante elevado pues la mayoría de estos no son producidos en Venezuela, contrastado esto en muchos casos a una sobre-demanda excesiva. En este momento los precios están relativamente estables, pero se espera que con los controles cambiarios impuestos por el estado para la aprobación de divisas a las diferentes empresas nacionales comercializadoras los mismos se eleven ayudando a esto la demanda excesiva y la poca oferta para esta.

6. **Socios**:

Se pretende crear alianzas con los pequeños y medianos *fabricantes nacionales que se encuentran geográficamente mas cercanos* al sitio donde será establecida la empresa DentaMed bajo una estrecha relación de simbiosis impulsando la producción nacional por un lado y *ofreciendo beneficios con ventaja sobre los competidores directos.*

Cabe destacar que por ser esta una nueva empresa existe cierta inseguridad sobre los futuros clientes.

7. Encuesta:

DATOS PERSONALES.

EDAD: _____

SEXO: F_____ M_____

DIRECCIÓN DE RESIDENCIA: _____

OCUPACIÒN: _____

Nombre de Clínica privada, Organismo Público o ambos: _____

INGRESOS:

DE – 400.000 _____

DE 400.000 A 512.000 ____

DE 512.001 A 1.200.000 _____

DE 1.201.000 A 1.800.000____

DE 1.801.000 Ó MÁS. _____

1.- ¿En que área de la Odontología se desempeña usted?

Odontología General _____

Odontólogo Especialista _____ (Indique la Especialidad)

2.- Indique el número de Unidades Odontológicas en su Consultorio: Privado _____ Público_____

3.- Cite brevemente los materiales más usados durante su consulta:_____

_____

_____

_____

_____

_____

4.- ¿Con que frecuencia requiere usted el abastecimiento de los principales materiales dentales que usa?

Mensualmente __ Bimensualmente___ Trimestralmente____

Semestralmente___ Anualmente___ Otro (especifique) ____

5.- ¿En su localidad existen distribuidores de estos insumos?

Si___ No___ Indique nombre y dirección_____

6.- ¿Cuales serian, aparte de la venta, los servicios que le gustaría prestara un distribuidor de insumos odontológicos?

Transporte y Entrega_____ Diversas facilidades de pago_____

Asesoría ____ Otro (especifique) _____

¿Por qué?

_____

_____

Gracias por su colaboración...

DentaMed C.A.

2. MARCO CONCEPTUAL

1. **Árbol de objetivos**: es el planteamiento en positivo de los diferentes problemas planteados en el árbol de problemas. Son soluciones a los mismos.

2. **Árbol de problemas**: herramienta que sirve para plasmar gráficamente y en forma jerárquica por relaciones de causa y efecto, los diferentes aspectos que conforman un problema en función de una situación dada.

3. **Método del Marco Lógico**: Metodología basada en el uso de relaciones lógicas de causa y efecto, ampliamente utilizado por los organismos de cooperación internacional de los países desarrollados, para el diseño planificación y evaluación de proyectos.

4. **Proceso**: "conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas". (Norma ISO 9000:2000, cláusula 3.4.1)

5. **Involucrados**: puede ser un individuo o conjunto de individuos bajo una figura, formal o informal, común e identificable, que está involucrado, o se ve directa o indirectamente afectado por el proyecto. En otras palabras, le concierne o interesa el tema o temas relacionados al proyecto en cuestión.

MARCO TEÓRICO

1. **Enfoque del Marco Lógico:** Nota: la información que se encuentra a continuación ha sido tomada del MML de la CEPAL en forma de parafraseo; para mayor detalle favor revisar la bibliografía. Pasos a seguir para llevar a cabo el diseño de un proyecto:

   a. Analizar el contexto (análisis situacional del Proyecto): primero se busca identificar la situación que es experimentada por los involucrados, y para ello, hay que llevar a cabo un proceso de investigación, en el que se define quienes son los involucrados y cuál es la percepción de cada uno de ellos en el asunto. Un involucrado, puede ser un individuo o conjunto de individuos bajo una figura, formal o informal, común e identificable. La Matriz de actores es la forma más sencilla de hacer la identificación de involucrados:

   b. Luego se procede a elaborar la justificación, para lo cual se requiere tener muy claro el problema que va a ser resuelto. En otras palabras, se requiere buscar la razón por la que se desea hacer la intervención o Proyecto. Una de las formas más usadas para definir el problema central que debe ser atacado y en función del cual se hará el diseño del proyecto es el método del árbol de problemas y se elabora de la siguiente manera:

      - Primero, se escribe en tarjetas, los problemas que considera relevantes en la situación que vive cada uno de los diferentes stakeholders.
      - Segundo, se unen las tarjetas de todos y se descartan las que tienen problemas repetidos.

- Posteriormente se ordenan las tarjetas en niveles, en función de relaciones causa-efecto de los problemas que ellas tienen escritas.
- A parte de esto, puede que por cada nivel haya dos o más problemas y diferentes ramas en nuestro árbol, es por eso que debemos decidir, si en función de los recursos y el tiempo de que disponemos, y además de la incidencia que tendrá en la sociedad, estamos en capacidad de abordar sólo una o por el contrario varias de las ramas. Todo aquel problema que no estemos en disposición o capacidad de resolver dentro del alcance del proyecto que se está diseñando, debe ser tachado y obviado en los pasos consiguientes. Hay oportunidades, en que las no podremos obtener la resolución del todo, por ende nuestro objetivo general sólo logrará abordar y solucionar parte del problema de la sociedad.

c. Posterior a la justificación, se pasa a diseñar la intervención como tal, pero para ello, se debe tener muy claro el alcance del proyecto, y por eso, es que se debe definir el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto. La técnica del EML plantea en este punto la creación del árbol de objetivos.

- Este paso requiere transformar el texto de cada tarjeta del árbol de problemas en un texto de objetivo, usando un verbo en participio perfecto y que indique la solución al problema, a saber.
- Posteriormente tendremos ya, a partir del árbol de objetivos, lo que se entiende como el TRONCO donde se encuentra el objetivo general y las raíces, que es donde

se encuentran los objetivos específicos, luego, del logro de las raíces, tendremos el alcance del tronco.

- Como último paso, se procede a dar una argumentación de la estrategia elegida para solucionar el problema, es decir que hay que explicar las razones por las que se escogió una u otra rama en el árbol de objetivos. Hay muchas veces, que con metodologías como los 7 sombreros o el pensamiento lateral de De Bono, cuando se hace el análisis de las alternativas, resulta que es preferible, tomar una alternativa externa al proyecto o sencillamente no tomar acciones, pues la solución puede traer peores consecuencias que el problema anterior a la intervención.

d. Siguiente paso es la creación de la matriz del proyecto: es un cuadro donde se plasma en forma escrita la lógica narrativa de la intervención, con los siguientes campos en el eje de las ordenadas: FIN/ OBJETIVO GENERAL, PROPÓSITO/ OBJETIVOS ESPECÍFICOS, COMPONENTES/ ACTIVIDADES, campos que hacen referencia al ¿Para qué? ¿Qué se desea? ¿Qué entrega? y ¿Cómo? respectivamente. Luego en el eje de las abscisas deben ser colocados tres campos: indicadores, fuentes de verificación y supuestos. Cada uno de los campos de las ordenadas, deberá tener su respectiva contraparte en el eje de las abscisas. La matriz del proyecto, es la que posteriormente, podrá ser usada como matriz de evaluación del avance del mismo.

3. **IMPLICACIONES:** Como consecuencias a mediano y largo plazo de la implantación del proyecto tenemos:

1. Creación de mayores fuentes de trabajo tanto a nivel público como privado para odontólogos y asistentes dentales.

2. Habrá en el mediano plazo, disminución de costos operativos.

3. En el largo plazo, se fortalecerá el sector de fabricación y comercialización interna de materiales dentales en el país.

4. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES:

4.1 Marco jurídico del proyecto:

- Ley Orgánica de Salud

Artículo 2°.- Se entiende por salud no sólo la ausencia de enfermedades sino el completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental.

Artículo 3°.- Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios:

Principio de Universalidad: Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza.

Artículo 28.- La atención integral de la salud de personas, familias y comunidades, comprende actividades de prevención, promoción, restitución y rehabilitación que serán prestadas en establecimientos que cuenten con los servicios de atención correspondientes.

Artículo 29.- El primer nivel de atención médica estará a cargo del personal de ciencias de la salud, y se prestará con una dotación básica. Dicho nivel cumplirá acciones de promoción, protección, prevención, diagnóstico y tratamiento en forma ambulatoria, sin distinción de edad, sexo o motivo de consulta.

Artículo 30.- El segundo nivel de atención médica cumple acciones de promoción, protección, prevención, diagnóstico y tratamiento en forma ambulatoria de afecciones, discriminadas por edad, sexo y motivos de consulta, que requieren médicos especialistas y equipos operados por personal técnico en diferentes disciplinas.

Artículo 31.- El tercer nivel de atención cumple actividades de diagnósticos y tratamientos en pacientes que requieren atención especializada con o sin hospitalización en aquellos casos referidos por los servicios de atención del primero y segundo nivel.

Artículo 34.- Son establecimientos de atención médica los hospitales, clínicas y ambulatorios públicos y privados debidamente calificados y dotados de los recursos necesarios para cumplir las funciones previstas en las leyes y los reglamentos correspondientes.

Artículo 39.- Los establecimientos municipales de atención médica primaria, y los establecimientos estadales de atención médica descentralizados para su gestión por los municipios, serán tutelados por los alcaldes y se regirán por lo dispuesto en los artículos 34 y 35, dentro de las disposiciones y límites establecidos en esta Ley.

Artículo 40.- Cada establecimiento de atención médica con unidades de servicio de primer nivel debe tener demarcada su área de influencia o cobertura de población, lo cual es indispensable para conocer la situación de la salud, hacer sus programaciones y poder cumplir sus objetivos y funciones.

Los establecimientos de atención médica con unidades de servicio de segundo nivel tendrán demarcada su jurisdicción sobre la red de establecimientos de atención médica de primer nivel a los cuales prestarán apoyo.

Los establecimientos de atención médica con unidades de servicio de tercer nivel harán lo equivalente con la red de establecimientos de atención médica de segundo nivel, a los que igualmente prestarán apoyo.

Artículo 41.- Los servicios de los tres niveles funcionarán en forma integrada y se complementarán entre sí para efectos del diagnóstico, tratamiento y control de las enfermedades.

Artículo 42.- Por acreditación se entenderá el proceso obligatorio de evaluación de los recursos institucionales de los establecimientos de salud, mediante el cual se otorga un registro reconocido en toda la Nación, que tiende a garantizar la calidad de la atención y en el cual se dejará constancia de la calificación o clasificación de los establecimientos de atención médica.

Artículo 43.- La certificación es un registro obligatorio que deben cumplir los nuevos establecimientos de salud, previo a su puesta en funcionamiento y define las condiciones mínimas estructurales y funcionales que deben poseer dichos establecimientos, así como su categorización. Este registro debe renovarse periódicamente y cuando se hayan ampliado, remodelado o disminuido las facilidades previamente certificadas.

En el Reglamento de la Ley se especificarán las normas, procedimientos, categorizaciones y periodicidad de la acreditación y de la certificación.

Artículo 44.- Los principios que rigen los servicios para la salud y las normas de funcionamiento de los establecimientos de atención médica previstos en esta Ley serán aplicables, igualmente y con las especificidades del caso concreto, a los establecimientos de atención médica propiedad de los particulares

Artículo 62.- Los trabajadores de la Administración Pública en salud deberán asegurar en todo momento, inclusive durante situaciones conflictivas, la atención a los enfermos graves o en condiciones de urgencia, la vigilancia y control epidemiológico y el mantenimiento de los establecimientos, instalaciones, instrumentos, materiales y de cualesquiera otros recursos precisos para la realización de sus tareas de conformidad con lo establecido en el artículo 498 de la Ley Orgánica del Trabajo.

Artículo 69.- Los pacientes tendrán los siguientes derechos:

El respeto a su dignidad e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo geográfico, racial, social, sexual, económico, ideológico, político o religioso.

Aceptar o rehusar su participación, previa información, en proyectos de investigación experimental en seres humanos

Recibir explicación en términos comprensibles en lo que concierne a salud y al tratamiento de su enfermedad, a fin de que pueda dar su consentimiento informado ante las opciones diagnósticas y terapéuticas, a menos que se trate de intervención que suponga riesgo epidémico, de contagio de enfermedad severa, y en caso de extrema urgencia.

Negarse a medidas extraordinarias de prolongación de su vida, cuando se encuentre en condiciones vitales irrecuperables debidamente constatadas a la luz de los consentimientos de la ciencia médica del momento.

Recibir el representante del paciente, su cónyuge, hijos mayores de edad u otro familiar, explicaciones sobre las opciones diagnósticas del paciente cuando éste se encuentre en estado de alteración mental que le impida entender y decidir.

Una historia médica donde conste por escrito, y certificados por el médico tratante o quien haga sus veces, todos los datos pertinentes a su enfermedad, motivo de consulta, antecedentes, historia de la enfermedad actual, diagnóstico principal y diagnósticos secundarios, terapéuticas y la evolución clínica. Igualmente, se harán constar las condiciones de salud del paciente al egreso, la terapéutica a seguir y las consultas sucesivas a cumplir.

Cuando el paciente deba continuar su tratamiento en otro establecimiento de atención médica o cuando el paciente lo exija se le entregará un resumen escrito y certificado de su historia médica.

Un trato confidencial en relación con la información médica sobre su persona.

Ser asistido en establecimientos de atención médica donde exista la dotación adecuada de recursos humanos y equipos a sus necesidades de salud, aun en situación de conflictos laborales.

Exigir ante la administración del establecimiento público o privado de atención médica, los soportes de los costos institucionales, servicios y honorarios a pagar, si este fuera el caso.

Artículo 70.- Los pacientes tendrán los siguientes deberes:

Preservar y conservar su propia salud y la de sus familiares, y cumplir las instrucciones e indicaciones que conduzcan a ello.

Contribuir al cuidado físico, al mantenimiento y al cumplimiento de las normas de orden y disciplina de los establecimientos de atención médica.

Cumplir las disposiciones legales, reglamentos, resoluciones y órdenes que adopten las autoridades públicas competentes, en beneficio de su salud y la salud de los demás.

Retribuir los costos generados por la atención médica cuando su capacidad económica se lo permita.

- Ley del Ejercicio de la Odontología

Artículo 2º.- 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 de 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.

Artículo 3º.- El ejercicio de la odontología no podrá considerarse como comercio o industria, ni será gravado con impuestos de esta naturaleza. Al efecto el odontólogo no podrá utilizar su consultorio o clínica para desarrollar o ejercer ninguna clase de actividades ajenas y destinadas a las propias de esos establecimientos.

- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en salud

Artículo 4°

Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta Ley;

1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.

2. Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que estos prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencias sobre él.

Artículo 5°

Se entiende por medio ambiente de trabajo, a los efectos de esta Ley:

1. Los lugares, locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas vinculadas por una relación de trabajo presten servicios a empresas, oficinas, explotaciones, establecimientos Industriales, agropecuarios y especiales o de cualquier naturaleza que sean, públicos o privados, con las excepciones que establece esta Ley

2. Las circunstancias de orden socio-cultural y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre-trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

3. Los terrenos situados alrededor de la empresa, explotación, establecimientos industriales o agropecuarios y que formen parte de los mismos.

Artículo 18°

Los funcionarios o empleados de la Administración Pública en ejercicio de sus funciones, quedan obligados a prestar todo el apoyo necesario a la tarea de interacción y coordinación que deben desarrollar el Consejo y el

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales en cumplimiento del artículo 10, numeral 4, y del artículo 15, numeral 2.

- Guía del PMBOK

- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo

Artículo 182.- Servicios públicos esenciales:

A los fines de lo dispuesto en el artículo precedente, son servicios públicos esenciales, con independencia del ente prestador y del título con que actúe, los siguientes:

a) Salud;

b) Sanidad e higiene pública;

c) Producción y distribución de agua potable;

d) Producción y distribución de energía eléctrica;

e) Producción y distribución de hidrocarburos y sus derivados;

f) Producción y distribución de gas y otros combustibles;

g) Producción y distribución de alimentos de primera necesidad;

h) Defensa Civil;

i) Recolección y tratamiento de desechos urbanos;

j) Aduanas;

k) Administración de justicia;

l) Protección ambiental y de vigilancia de bienes culturales;

m) Transporte público;

n) Control del tráfico aéreo;

o) Seguridad Social;

p) Educación;

q) Servicios de correos y telecomunicaciones; y

r) Servicios informativos de la radio y televisión pública.

- Código de Comercio

Artículo 2° Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, *ya de parte de algunos de ellos solamente*:

1. La compra, permuta o arrendamiento de cosas muebles hecha con *ánimo de revenderlas, permutarlas, arrendarlas o subarrendarlas en la* misma forma o en otra distinta; y la reventa, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas.

2. La compra o permuta de Deuda Pública u otros títulos de crédito que circulen en el comercio, hecha con el ánimo de revenderlos o permutarlos; y la reventa o permuta de los mismos títulos

3. La compra y la venta de un establecimiento de comercio y de las acciones de las cuotas de una sociedad mercantil.

4. La comisión y el mandato comercial.

5. Las empresas de fábricas o de construcciones.

6. Las empresas de manufacturas, almacenes, bazares, tiendas, fondas cafés y otros establecimientos semejantes

7. Las empresas para el aprovechamiento industrial de las fuerzas de la naturaleza, tales como las de producción y utilización de fuerza eléctrica.

8. Las empresas editoras, tipográficas, de librería, litográficas y fotográficas.

9. El transporte de personas o cosas por tierra, ríos o canales navegables.

10. El depósito, por causa de comercio; las empresas de provisiones o suministros, las agencias de negocios y las empresas de almonedas.

11. Las empresas de espectáculos públicos.

12. Los seguros terrestres, mutuos o a prima, contra las pérdidas y sobre las vidas.

13. Todo lo concerniente a letras de cambio, aun entre no comerciantes; las remesas de dinero de una parte a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a pagarés a la orden entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe el pagaré.

14. Las operaciones de Banco y las de cambio.

15. Las operaciones de corretaje en materia mercantil.

16. Las operaciones de Bolsa.

17. La construcción y carena, compra, venta, reventa y permuta de naves.

18. La compra y la venta de herramientas, aparejos, vituallas, combustible u otros objetos de armamento para la navegación.

19. Las asociaciones de armadores y las de expediciones, transporte, depósitos y consignaciones marítimas.

20. Los fletamentos préstamos a la gruesa, seguros y demás contratos concernientes al comercio marítimo y a la navegación.

21. Los hechos que producen obligaciones en los casos de averías, naufragios y salvamento.

22. Los contratos de personas para el servicio de las naves de comercio y las convenciones sobre salarios y estipendios de la tripulación.

23. Los contratos entre los comerciantes y sus factores o dependientes.

Artículo 200° Las compañías o sociedades de comercio son aquellas que tienen por objeto uno o más actos de comercio.

Sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales, las sociedades anónimas y las de responsabilidad limitada tendrán siempre carácter mercantil, cualquiera que sea su objeto, salvo cuando se dediquen exclusivamente a la explotación agrícola o pecuaria.

Las sociedades mercantiles se rigen por los convenios de las partes, por disposiciones de este Código y por las del Código Civil.

Parágrafo Único: El Estado, por medio de los organismos administrativos competentes, vigilará el cumplimiento de los requisitos legales establecidos para la constitución y funcionamiento de las compañías anónimas y sociedades de responsabilidad limitada.

Artículo 201° Las compañías de comercio son de las especies siguientes:

1. La compañía en nombre colectivo, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por la responsabilidad limitada y solidaria de todos los socios.

2. La compañía en comandita, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por la responsabilidad limitada y solidaria de uno o más socios, llamados socios solidarios o comanditantes y por la responsabilidad limitada a una suma determinada de uno o más socios, llamados comanditarios. El capital de los comanditarios puede estar dividido en acciones.

3. La compañía anónima, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por un capital determinado y en la que los socios no están obligados sino por el monto de su acción.

4. La compañía de responsabilidad limitada, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por un capital determinado, dividido en cuotas de participación, las cuales no podrán estar representadas en ningún caso por acciones o títulos negociables.

Las compañías constituyen personas jurídicas distintas de las de los socios. Hay, además, la sociedad accidental o de cuentas en participación, que no tiene personalidad jurídica.

La compañía en nombre colectivo y la compañía en comandita simple o por acciones existen bajo una razón social.

Artículo 202° La compañía anónima y la compañía de responsabilidad limitada deben girar bajo una denominación social, la cual puede referirse a su objeto o bien formarse con cualquier nombre de fantasía o de persona, pero deberá necesariamente agregarse la mención de "Compañía Anónima" o "Compañía de Responsabilidad Limitada", escritas con todas sus letras o en la forma que usualmente se abrevian, legibles sin dificultad.

Artículo 203° El domicilio de la compañía está en el lugar que determina el contrato constitutivo de la sociedad, y a falta de esta designación, en el lugar de su establecimiento principal.

4.2 Consideraciones éticas:

a. Todos los nombres y datos de los competidores serán mantenidos en secreto.
b. Las acciones que generen ventajas sobre los competidores se mantendrán en secreto por razones estratégicas.
c. El trabajo y la información que contiene será de uso estrictamente académico, quedando prohibida su divulgación o reproducción, total o parcial, para fines distintos, sin la autorización expresa y por escrito del autor.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo expone los aspectos o conjunto de métodos a ser tomados como guía para la recopilación, proceso, presentación, análisis, y evaluación de los datos inherentes a la presente investigación evaluativa, a fin de lograr alcanzar los objetivos previstos.

5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según su propósito el presente trabajo se encuadra en la clasificación de "Investigación y Evaluación" Orientada a evaluar, justipreciar, ponderar: Instituciones, programas, proyectos, planes, intervenciones y su enfoque radicará en la creación de servicio o colocación directa en el mercado de un producto de importancia social.

Más específicamente, y como lo refleja el portal electrónico de la UNIMET se trata de una investigación proyectiva (también llamada modalidad de proyecto factible) que "consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema."

6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

"Conjunto de decisiones, pasos, esquemas y actividades a realizar en el curso de la investigación." (Cerda, 1991.)

Según la manipulación de las variables, la investigación del presente proyecto, se considera de diseño "no experimental" (o como también se conoce *Ex Post Facto*). En cuanto a los diseños no experimentales o *Ex post Facto*, en Hernández, S. et al (2003) se explica que se da "cuando no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador".

Por su parte Kerlinger (1983) plantea que es una "... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables," (p.269)

Por su fuente es una investigación "de campo", ya que toma los datos de la realidad física y no a través de la investigación de terceros.
Finalmente, por su perspectiva temporal, se puede decir que es "Transeccional" debido a que lleva a cabo el estudio en un período de tiempo determinado en vez de a los largo del tiempo lo que la haría (longitudinal).

7. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis está constituida por el ente o grupo a ser estudiado. Permite dar un alcance limitado a la investigación a fin de hacerla más eficiente en la consecución de los objetivos trazados. En el portal de la UNIMET se expone, que "se refiere al contexto, ser o entidad

poseedora de las características, evento, cualidad o variable, que se desea estudiar".

En el caso del presente trabajo, las unidades de estudio están limitadas a los competidores en la geografía analizada, los odontólogos que laboran en esta zona y la población que reside en este municipio para el momento de la investigación.

8. POBLACIÓN

La Población "se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se desea obtener alguna información." **(Arnau, 1980.)** En este caso, la Población estudio se conforma en tres estratos los cuales son lo habitantes del municipio "Los Salias" considerados como potenciales pacientes, los odontólogos que laboran en este municipio y los distribuidores directos e indirectos que están erradicados cercanos a la zona de estudio.

El criterio de inclusión, de los entes dentro de la población, tuvo que ver única y exclusivamente con tres características:

1. Que estén relacionados al ejercicio relacionado con la atención odontológica para ser considerados potenciales clientes.

2. Que los habitantes o potenciales pacientes residan a lo largo de la geografía que ocupa el municipio "los salias" para ser considerados potenciales pacientes.

3. Que los competidores tuviesen servicio de envío pues en la zona no hay de forma directa ningún distribuidor de materiales dentales establecido

9. MUESTRA

Se toma una porción de la población para realizar el estudio, el cual se considera representativa (de la población)", que reuniera las siguientes características:

- Que sea representativa de la población.
- Que su tamaño sea proporcional a la población.
- Que el error muestral no supere los límites establecidos.

En este estudio se utilizó un muestreo "No Probabilístico: Deliberado y De Voluntarios" sobre una muestra del 50% de los odontólogos que laboran en dicho municipio, porcentaje este ultimo que equivale a 96 profesionales de esta área de la salud.

Los participantes han aportado al Estudio de Factibilidad para la creación de la empresa DentaMed, sus necesidades e ideas. Todos ellos brindaron la información necesaria para determinar la mejor forma en que se podía enfocar la creación de la empresa para cubrir sus necesidades no satisfechas al momento de la investigación, así como el establecimiento de las prioridades que permitirían concretar la creación de la empresa.

10. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

En consecución con sus objetivos específicos, el proyecto constó de:

1. Una primera fase, de investigación de campo con base en entrevistas personales a una muestra del total de odontólogos que laboran en la zona de estudio tanto a nivel público como privado, que son llevados por el investigador, para generar los primeros 3 productos o entregables.
2. Una segunda fase, basada en el uso de parte del Método del Marco Lógico. A través del árbol de problemas y del árbol de objetivos, fueron desarrollados los dos últimos entregables. De esta forma, al final de la segunda parte, se conseguiría el Objetivo General del presente trabajo. Las variables tomadas en cuenta para la evaluación de si es factible la creación de la empresa DentaMed se adecuarán a las necesidades de todos los stakeholders y tomando en cuenta las prioritarias presentadas por los profesionales del ramo de la odontología.

11. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La recolección de datos se hizo de forma cualitativa, utilizando diferentes herramientas entre las que se incluyen:

1. La revisión Documental

Consiste en la revisión de bibliografía, de documentos operativos internos de organizaciones gubernamentales como lo son la Corporación de Salud del Estado Miranda, la sede del IVSS en este

mismo estado, el Colegio de Odontólogos Regional, el Ministerio del Poder Popular para la Salud y otras referencias escritas, con el fin de obtener la mayor cantidad de información sobre los procesos, planes, estrategias, indicadores del grupo estudiado. Material consultado:

a. Documentos constitutivos de nómina de odontólogos que laboran a nivel público en los distintos módulos odontológicos.
b. Centros Asistenciales y Clínicas Móviles odontológicas adscritas a los entes gubernamentales.
c. Censo de agremiados inscritos en el Colegio de odontólogos del Estado Miranda.
d. Clínicas privadas con permisología para laborar en esta área.

2. Observación Cuantitativa

Se realizo encuesta en persona y por vía electrónica recabando esta información se procedió a tabular los resultados de la misma.

3. Observación cualitativa

"Técnica de recolección de datos que tiene como propósito explorar y describir ambientes" (Hernández, et al., 2003, 459). Se utilizó para obtener la información que permitió al investigador la descripción de los procesos que estaban siendo llevados a cabo al momento de la investigación entre los diferentes entes relacionados.

12. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos fue llevado a cabo con base en un enfoque cualitativo y cuantitativo, pues uno de los objetivos de la investigación implicaba seleccionar las características mas importantes de la muestra estudiada pero también fue necesario contabilizar esta información a fin de generar estrategias que de forma mas acertada contribuyeran a lograr los objetivos y una confiable evaluación de la situación actual, para ello se analizó la información relativa a las necesidades de cada stakeholder en función de su peso relativo en la intensidad hacia el proyecto.

Es importante resaltar que gran parte del sistema de escogencia y toma de decisión en este proyecto estuvo relacionado con los sistemas de causa y efecto así como de las herramientas de marco lógico.

CAPITULO IV

VENTANA DEL MERCADO

El estado Miranda que cuenta con una población de aproximadamente 2.607.163 habitantes, y específicamente en el municipio Los Salias con una población de 66.980 habitantes por su cercanía al distrito capital no presenta tan alarmantes niveles de desabastecimiento en materia de insumos odontológicos al ser comparado con otros estados, no obstante tampoco escapa de esta realidad, es por ello que considerando un punto en su geografía correspondiente al municipio en estudio, en el cual no existe colocación directa de estos productos se toma la decisión de seleccionarlo para el presente trabajo de investigación.

ESTADO MIRANDA

Zona de estudio

El municipio Los Salias de acuerdo al último censo realizado en noviembre del pasado, el cual no se permitió entregar de forma física por parte de la Gobernación del estado Miranda cuenta con aproximadamente cincuenta y cinco (55) clínicas odontológicas privadas, con dos (2) unidades en promedio por clínica y con quince (15) clínicas odontológicas públicas (pertenecientes al IVSS y a la Misión Barrio Adentro I y II) con un total en promedio de una (1) unidad odontológica por clínica.

De acuerdo al último informe trimestral del Departamento de Epidemiología de este ente gubernamental, del cual tampoco pudo ser obtenido un ejemplar físico, la población promedio atendida mensualmente fue de 12520 pacientes a nivel privado y 19.080 pacientes a nivel público.

Gran parte de los odontólogos que laboran en este municipio, incluso aquellos que residen en los Altos Mirandinos (como se observara cuantitativamente en el próximo capítulo) tienen su segunda fuente de trabajo en la ciudad de Caracas, lo cual de acuerdo a lo expresado de forma escrito en muchas encuestas obedece a que de igual forma deben trasladarse en muchos casos para adquirir los insumos con los cuales deben realizar sus actividades clínicas, debido a que la mayoría de estos profesionales se desempeñan tanto a nivel público como privado.

CAPÍTULO V

DESARROLLO

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Entregable 1: Matriz de Involucrados

Según la Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (PMBOK) Tercera Edición, Los interesados en el Proyecto, o Stakeholders

> "...son personas y organizaciones que participan de forma activa en el proyecto o cuyos intereses pueden verse afectados como resultado de la ejecución del proyecto o de su conclusión. También pueden influir sobre los objetivos y resultados del proyecto. El equipo de dirección del proyecto debe identificar a los interesados, determinar sus requisitos y expectativas y, en la medida de lo posible, gestionar su influencia en relación con los requisitos para asegurar un proyecto exitoso...Los interesados de influencia positiva son aquellos que normalmente se beneficiarían de un resultado exitoso del proyecto, mientras los interesados de influencia negativa son aquellos que ven resultados negativos como consecuencia del éxito del proyecto."

En el caso del presente trabajo, y como podrán apreciar a continuación en la Matriz de Involucrados sólo se ha logrado identificar

interesados de influencia positiva, se cree que este fenómeno es debido a tres razones principales: la primera tiene que ver con que el proyecto ha sido fundamentado en los preceptos de las relaciones cooperativas o ganar- ganar, por ende el producto del proyecto debería dar a cada stakeholder en mayor o menor medida, un beneficio.

La segunda razón, tiene que ver con los únicos que se han visto afectados en su relación de poder comercial actual, los proveedores. La tercera razón se basa en la naturaleza del uso del producto resultante del presente proyecto. Por otro lado, es una empresa nueva, que no viene a sustituir directamente a otra empresa, que no compite en recursos o tiempo de ejecución con alguna otra solución propuesta y que además está totalmente alineada con los intereses de los clientes.

INVOLUCRADOS	TIPO DE INFLUENCIA	INTENSIDAD
Odontólogos	Positiva	10
Entes gubernamentales	Positiva	08
Otros distribuidores	Positiva	05
Fabricantes nacionales	Positiva	10

Nota: la intensidad representa la importancia e incidencia que el proyecto tiene para el stakeholder en una escala del 1 al 10 siendo 1 una relevancia y/ o incidencia muy baja y siendo 10 una relevancia muy alta. Como el proyecto es el diseño de un sistema operativo, la intensidad mostrará la ponderación que debe darse a la necesidad de cada

stakeholder, sobre todo, en el momento en que dichas necesidades debieran ser satisfechas con soluciones divergentes o excluyentes.

Entregable 2:

4.3 Cuadro Descriptivo de Stakeholders valorados en cifras e *interpretación*

Total de Odontólogos en el Municipio Los Salias: 192 (100%)

Muestra evaluada: 96 (50%)

EDAD (años)	SEXO		RESIDE EN ALTOS MIRANDINOS	
	F	M	SI	NO
30	65	31	78	12

Interpretación:

La mayor parte de los odontólogos que se ubican en este municipio e corresponden con una población joven, la gran mayoría odontólogos generales en el comienzo de su ejercicio profesional. El 81,25% de los odontólogos entrevistados reside en los Altos Mirandinos, no obstante en muchos casos se observo que aquellos que viven en la ciudad de Caracas habían tenido como su estado de origen Miranda y por razones de obtener mayor facilidad de adquirir productos dentales cambiaron de residencia.

Nº CLINICAS DONTOLOGICAS PRIVADAS	Nº UNIDADES X CLINICA PRIVADA	Nº CLINICAS ODONTOLOGICAS PÚBLICAS	Nº UNIDADES X CLINICA PÚBLICA
55	2	15	1

Interpretación:

Existe una proporción aproximada en el municipio estudiado de 1:3 de clínicas odontológicas públicas en relación con la existencia de clínicas privadas, de igual forma por cada unidad odontológica presente a nivel público existen dos a nivel privado lo cual incide negativamente en la atención odontológica al observar que en mayor porcentaje acuden a centros públicos los habitantes debido a los índices de pobreza existentes en este estado.

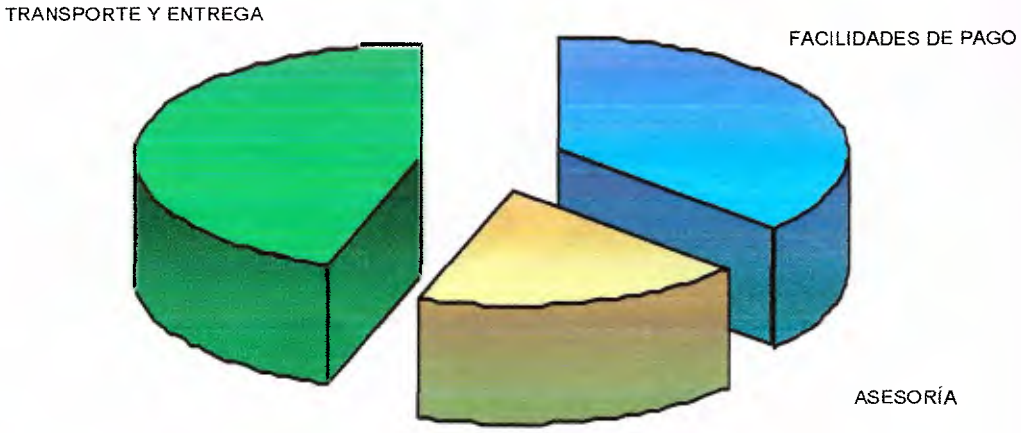
Conoce algún distribuidor de materiales dentales en su localidad	Frecuencia de consumo de materiales dentales
No	Mensual

Interpretación:

La totalidad de los odontólogos entrevistados negó la presencia de distribuidores directos de materiales dentales en la localidad donde labora, resaltando que la mayoría de estos profesionales requiere adquirir dichos insumos de forma mensual

Grafico descriptivo de los elementos importantes para los involucrados, que debe tener la empresa que será creada de acuerdo a las necesidades de los mismos e interpretación.

Servicios importantes que desearía que tuviese la empresa DentaMed		
Facilidades de Pago	**Asesoria**	**Transporte y Entrega**
67	36	85

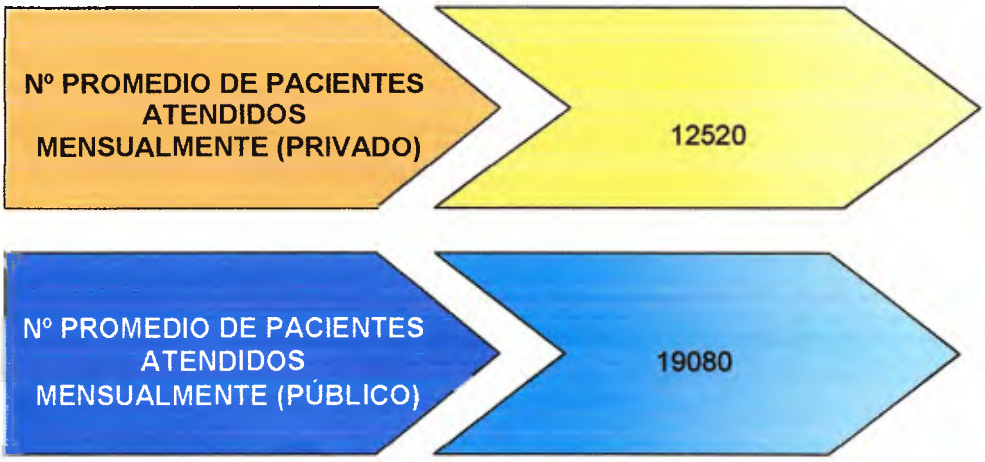


Interpretación:

Se aprecia de forma resaltante la necesidad de colocación directa del producto en el mercado evaluado, predominando sobre los otros servicios adicionales a la venta de los productos.

En cuanto a los Proveedores la dificultad primordial que ha sido observada, es la tardanza en los respectivos pagos de mercancía, así como el volumen constante de comunicaciones generado para conocer el estatus de despacho de un producto. Sería muy conveniente que la página web de la empresa (a ser creada) de forma confidencial permitiera a los proveedores observar el estatus de cada transferencia o cancelación de mercancía y a los compradores, el estatus en el que se encuentra una orden de compra o despacho y la disponibilidad de mercancía en un momento determinado.

Entregable 3: Cuadro de Cobertura de atención pública y privada en base a servicios odontológicos existentes.



Entregable 4: Listado de principales productos usados por odontólogos, fabricación nacional y Distribuidores Dentales más cercanos.

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION
UNIDAD	FRESA CONOINVERTIDO Nº 33 1/2 P/TUB.
UNIDAD	FRESA CONO INVERTIDO Nº 34 P/TUB.
UNIDAD	FRESA CONO INVERTIDO Nº 35 P/TUB.
UNIDAD	FRESA CONO INVERTIDO Nº 36 P/TUB.
UNIDAD	FRESA CILINDRICA Nº 557 P/TUB. (DIAMANTE)
PAQUETE	GASA DENTAL X 200
CAJA	GUANTES DESCARTABLES TALLA S X 100
CAJA	GUANTES DESCARTABLES TALLA M X 100
CAJA	GUTAPERCHA 1SERIE
KIT	HIDROXIDO DE CALCIO (DYCAL)
POTE	HIDROXIDO DE CALCIO EN POLVO X 10G
FRASCO	HEMOSTATICO X 30ML
CAJA	HOJAS PARA BISTURI X 100
PAQUETE	LIJAS DE METAL x 12
PAQUETE	LIJAS PARA RESINAS X 30
UNIDAD	LUBRICANTE PARA TURBINA EN SPRAY
UNIDAD	MÁSCARA DE PROTECCIÓN TIPO VISOR
POTE	OXIDO DE ZINC x 250 gr.
RESMA	PAPEL PARA ESTERILIZAR
LIBROS	PAPEL DE ARTICULAR
TARRO	PASTA PROFILACTICA X 6 ONZ
FRASCO	PARAMONOCLOROFENOL X 10ML
UNIDAD	PINCELES MULTIUSO MEDIANOS
CAJA	RADIOGRAFIA PERIAPICALES ADULTO X 150
KIT	REVELADOR Y FIJADOR RADIOGRAFICO
UNIDAD	RESINA FOTOCURADA KIT. COMPLETO
CAJA	SEDA NEGRA 3-0 C/ AGUJA P/ ODONT. X 12 SOB.
CAJA	TAPA BOCA DESCARTABLES P/PLANO RECT. X 50
CAJA	TAPON HEMOSTATICO X 50
FRASCO	YODO ACONITO X30ML
KIT	VIDRIO IOMETRICO TIPO I
KIT	VIDRIO IOMETRICO TIPO II

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION
CAJA	AGUJAS DESCARTABLES CORTAS
CAJA	AGUJAS DESCARTABLES LARGAS
PAQUETE	ALGODÓN DENTAL N° 2 x 1000
LATAS	ANESTESIA DENTAL AL 2% CON VASO CONSTRICTOR X 50 CARPULES.
LATAS	ANESTESIA DENTAL AL 3% SIN VASO CONSTRICTOR X 50 CARPULES.
POTE	ANESTESIA TOPICA EN GEL
PAQUETE	AMALGAMA PRE- DOSIFICADA EN CAPSULA DE 1 PORCION X 50.
PAQUETE	AMALGAMA PRE- DOSIFICADA EN CAPSULA DE 2 PORCIONES X 50.
TARRO	ALVOGYL
FRASCO	AGENTE DE ENLACE FOTOCURADO X 5ml
UNIDAD	ACIDO FOSFORICO 37%, JERINGA 2.5 ml
PAQUETES	BABEROS DESECHABLES X 50
PAQUETE	BANDAS DE CELULOIDE x 50
UNIDAD	BANDAS METALICAS PARA PORTA MATRIZ UNIVERSAL
FRASCO	BARNIZ CAVITARIO
UNIDAD	BATA CIRUJANO DESCARTABLE
FRASCO	CEMENTO ENDOMETAZONA X 19GR
FRASCO	CRISTAL DE ACETATO
UNIDAD	CEPILLO PARA PROFILAXIS
FRASCO	CLOREXIDINA (PERIDONT)
UNIDAD	CINTA TESTIGO 1/2" X 1 YARDA
UNIDAD	COPAS DE GOMA PARA PROFILAXIS
PAQUETE	CEPILLOS PARA LIMPIEZA DE INSTRUMENTAL
PAQUETE	DISCOS SOFLEX FINO X 30
FRASCO	EUGENOL X 30 ml
GALON	ESTERILIZADOR EN FRÍO
FRASCO	FLUOR EN GEL 120 ml
UNIDAD	FRESAS TRONCOCONICAS DE DIAMANTE N° 329 P/TURB.
UNIDAD	FRESAS QUIRURGICAS TRONCOCONICAS P/TUB.
UNIDAD	FRESAS QUIRURGICAS REDONDA P/TUB.
UNIDAD	FRESAS PARA RETIRAR AMALGAMA P/TUB.
UNIDAD	FRESA REDONDA N°2 P/TUB. (DIAMANTE)
UNIDAD	FRESA REDONDA N°4 P/TUB. (DIAMANTE)
UNIDAD	FRESA REDONDA N° 6 P/TUB. (DIAMANTE)

Productores Nacionales más cercanos a la zona de estudio

FABRICANTES NACIONALES MAS CERCANOS		
EMPRESA	LOCALIZACIÓN	MATERIALES PRODUCIDOS
Productora LUCIDENT C.A.	Carretera La Rinconada, vía La Mariposa	Yeso París
		Acrílico (P y L)
		Discos de corte
		Metales en gota para aleación de amalgama
Productos EZ, S.A.	Avenida Francisco de Miranda	Yeso Piedra
		Acrílico (P y L)
		Eugenol
		Formocresol
		Acetato de Zinc

Se pudo apreciar a través de este trabajo de investigación que la producción nacional de materiales dentales no escapa a la realidad de desabastecimiento y poco (casi nulo) fortalecimiento e impulso por parte del Gobierno Venezolana de las industria nacional y la creación de otras nuevas; por el contrario las condiciones de trabajo para el odontólogo en particular cada día se hacen más críticas debido a que la mayor parte de los insumos que este requiere para su actividad clínica deben ser importados y como es de conocimiento público los controles cambiarios y los muchos obstáculos que deben atravesar los distribuidores nacionales para importar un producto favorecen la carencia de los mismos en el mercado.

Paradójicamente los distribuidores nacionales en su mayoría no abarcan con su compra la totalidad de los productos fabricados en el país debido (de acuerdo a conversaciones con las principales casas distribuidoras) a la ausencia de controles adecuados de calidad de los insumos dentales fabricados en Venezuela. Se pretende con la creación de esta empresa estrechar lazos con los fabricantes nacionales y brindar apoyo a los mismos para la mejora y crecimiento de sus operaciones.

Distribuidores Dentales más cercanos

DISTRIBUIDORES DENTALES MAS CERCANOS	
EMPRESA	LOCALIZACIÓN
Dental "El Bosque" C.A	Urb. Los Chaguaramos, Caracas.
Distribuidora Dental Gómez, S.A.	Urb. Valle Abajo, Caracas
Dental Bochica, C.A.	Urb. Los Chaguaramos, Caracas
Dental Hecamsab, C.A.	Sector La Florida, Caracas
Dental Segurite 9000, C.A.	Urb. Santa Mónica, Caracas
Distribuidora Dental San Ignacio, S.A.	Urb. Bello Campo, Caracas
Distribuidor Dental "La Dental"	Colinas de Bello Monte, Caracas
Distribuidora Dental DDU	Santa Mónica, Caracas
Productos y Materiales Dentales "ODONTO", S.A.	Parque del Este, Caracas
Dental Universitaria, C.A.	Urbanización Terrazas del Ávila, Caracas

Los distribuidores dentales más cercanos al sitio de estudio se corresponden con diez (10), determinándose mediante visita a cada uno

de estos en calidad de cliente que de los mismos solo cuatro (4) tienen sistema de apartado y envío, contando con muy poco personal para hacer efectiva esta operación.

Entregable 5: Evaluación de si es o no factible la creación de la empresa a nivel de los clientes (mercado).

El producto a que hacemos referencia es de uso restringido y dirigido principalmente a odontólogos y personal auxiliar que laboran en centros de salud privados, públicos.

Aproximadamente un 8% de los materiales odontológicos más usados son fabricados en nuestro país, no obstante no es aprovechado el 100% de la misma, por predilección a la importación.
Existe una demanda insatisfecha directa del 100% en el municipio de los profesionales de esta área que se desempeñan en esta localidad.

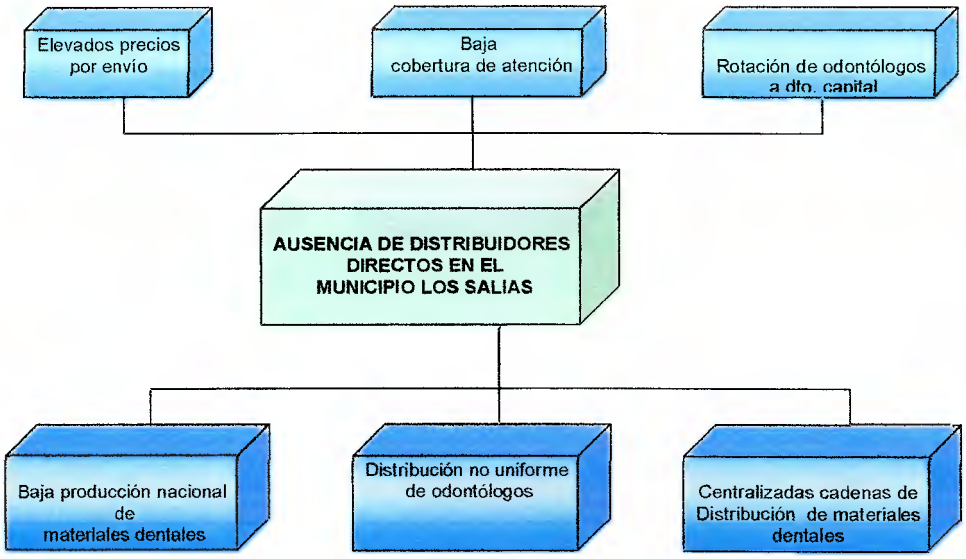
Actualmente la oferta más cercana esta representada por empresas que se encuentran en la ciudad de Caracas (10) teniendo de estas servicio de envío solo 4 lo cual incrementa el costo del producto.

Nuestra Empresa dirigiría sus esfuerzos iniciales para conquistar este grupo de profesionales categorizado con demanda insatisfecha de adquisición de insumos odontológicos o mercado potencial.

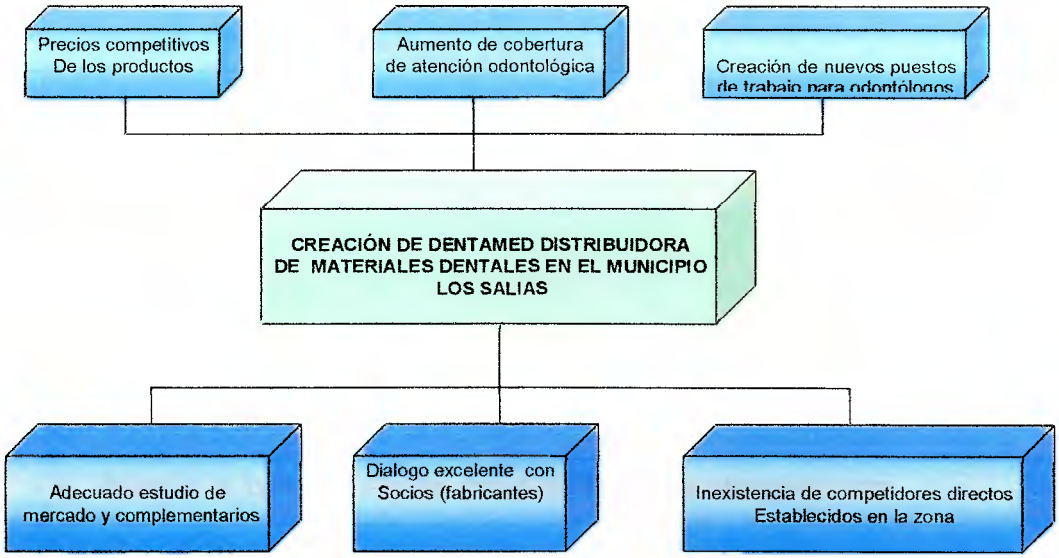
Las diferencias de precios de materiales odontológicos de nuestra empresa y los competidores disminuirían con respecto a estos al no estar presentes los costos de transporte para el envío y al estrechar lazos con los principales fabricantes conocidos y por conocer en el territorio nacional).

El canal de comercialización de los productos dentales se tendría previsto realizarla de forma directa al cliente sin generación de costos adicionales a la empresa en este sentido.

Árbol de Problemas



Árbol de Objetivos



CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y FACTIBILIDAD A NIVEL DE MERCADO

LA PROPUESTA

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:

1. Permitir la inclusión de las ideas de todos los stakeholders;

2. Definir en detalle el alcance del Proyecto "Estudio de factibilidad enfocado a los clientes para la creación de la empresa distribuidora de materiales dentales DentaMed", para permitir al investigador llevar a cabo un trabajo más exacto.

3. Motivar a los socios y miembros de la compañía.

4. Crear alianzas estratégicas con pequeños y medianos fabricantes nacionales a nivel local.

5. Evitar costos indirectos por indefinición de alcance y retraso en la puesta en marcha del proyecto.

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y FACTIBILIDAD

A NIVEL DE LOS CLIENTES

El análisis, de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, sigue a cabalidad una secuencia dada por el Método del Marco Lógico, de allí, que las dos entradas o radicales de inicio hayan sido tomadas, aunque en diferentes niveles de aproximación, de un mismo origen, para desarrollar el Árbol de Problemas, siguiendo con el Árbol de objetivos dando la herramienta o espacio de trabajo necesario para satisfacer las necesidades prioritarias del Grupo estudiado para el momento de la evaluación hecha por el investigador.

Cuando se hace referencia a "las dos entradas o radicales de inicio...tomadas...en diferentes niveles de aproximación, de un mismo origen" no se está hablando de otra cosa que de los insumos utilizados por el investigador para llevar a cabo la investigación evaluativa que se llevo a cabo.

Con relación al logro de cada uno de los objetivos específicos y por consiguiente al objetivo general, se informa:

OBJETIVO			
NÚMERO	**ACCIÓN**	**ENTREGABLE**	**CUMPLIMIENTO**
Específico # 1	Identificar los involucrados y su tipo de influencia e intensidad hacia al proyecto	Entregable 1: Matriz de involucrados	100%
Específico # 2	Describir los elementos, que los involucrados consi-	Entregable 2: 2.1 Cuadro	100%

	deran importante y que debe ofrecer la empresa a ser creada	Descriptivo de involucrados valorados en cifras e interpretación 2.2Grafico descriptivo de los elementos importantes para los involucrados, que debe tener la empresa que será creada de acuerdo a las necesidades de los mismos e interpretación.	
Específico # 3	Valorar la cantidad de pacientes que son atendidos en promedio mensual a nivel público y privado por odontólogos y dotación de la cantidad de servicios existentes	Entregable 3: Cuadro de Cobertura de atención pública y privada en base a servicios odontológicos existentes.	100%
Específico # 4	Recabar información a través de una encuesta vía presencial y electrónica de los principales materiales dentales usados por los odontólogos mensualmente	Entregable 4: Listado de principales productos usados por odontólogos y fabricación nacional.	100%
General		Entregable 5: Informe de factibilidad del proyecto	100%

1. El primer y segundo objetivo, fueron alcanzados exitosamente, siguiendo el método de entrevistas no estructuradas descrito en el apartado VII del capítulo 2 del presente documento. El entregable 1 contiene el nombre, tipo de influencia y la intensidad de cada uno de los stakeholders hacia el proyecto, y el entregable 2 incluye necesidades actuales y deseos de los futuros usuarios.

2. El tercer objetivo fue llevado a cabo usando revisión documental, entrevistas no estructuradas y datos estadísticos manejados por entes gubernamentales, todo lo cual produjo un excelente cúmulo de datos que pudieron ser procesados para generar la información requerida.

3. No hubo inconvenientes a la hora de usar la inducción propia del MML.

4. Dado que los objetivos específicos que habían sido planteados al inicio de la investigación, concordaban perfectamente con el total de los requerimientos propios del alcance del objetivo General, el último fue llevado a cabo sin problemas.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I. CONCLUSIONES

Haciendo una reflexión retrospectiva acerca de la investigación documentada en el presente material, se debe analizar si hubo coherencia, entre las interrogantes que se hizo el investigador al momento de haberle sido asignado el proyecto, los objetivos específicos propuestos, y los resultados obtenidos al final de su labor.

Para ello se ha creado el presente esquema:

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO INVESTIGATIVO			
INTERROGANTE INICIAL	**OBJETIVO PROPUESTO**	**RESULTADO OBTENIDO**	**COHERENCIA/ SATISFACCIÓN**
¿Quiénes son los relacionados al Proyecto? ¿Quienes son los stakeholders de nuestro proyecto? ¿Cuántos odontólogos laboran en dicho municipio a nivel público y privado? ¿Cuántos fabricantes de materiales dentales existen a nivel local?	Específico #1: Identificar los Involucrados, su tipo de influencia e intensidad hacia el proyecto.	Entregable 1: Matriz de Stakeholders.	Se puede comentar, que el objetivo propuesto abarca la extensión completa de las preguntas que habían sido formuladas por el investigador al inicio, entonces, al finalizarse satisfactoriamente el entregable, quedan contestadas por defecto las preguntas.

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO INVESTIGATIVO			
INTERROGANTE INICIAL	**OBJETIVO PROPUESTO**	**RESULTADO OBTENIDO**	**COHERENCIA/ SATISFACCIÓN**
¿Cuántos Odontólogos laboran en dicho municipio a nivel público y privado? ¿Qué servicios debería ofrecer una empresa distribuidora de materiales dentales de acuerdo a los involucrados?	Específico #2: Identificar la cantidad de odontólogos que laboran en la zona de estudio, además de establecer que tipo de servicio prestan: público o privado. Valorar las necesidades que de acuerdo a los profesionales debe satisfacer la empresa a ser creada.	Entregable 2: 2.1 Cuadro Descriptivo de Stakeholders valorados en cifras e interpretación 2.2Gráfico descriptivo de los elementos importantes para los stakeholders, que debe tener la empresa que será creada de acuerdo a las necesidades de los mismos e interpretación.	El objetivo propuesto está lo suficientemente completo como para responder la pregunta formuladas por el investigador al inicio, entonces, al finalizarse satisfactoriamente el entregable, queda contestada por defecto las pregunta.

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO INVESTIGATIVO			
INTERROGANTE INICIAL	**OBJETIVO PROPUESTO**	**RESULTADO OBTENIDO**	**COHERENCIA/ SATISFACCIÓN**
¿Cuál es la cantidad de población atendida a nivel público y privado mensualmente? ¿Cuál es la dotación promedio que en lo que respecta a unidades odontológicas poseen la mayoría de estos servicios asistenciales?	Específico #3: Contabilizar la cobertura mensual de atención a nivel pública y privada en la población que habita en el municipio estudio. Determinar en promedio como están dotados los servicios odontológicos en lo que a cantidad de unidades odontológicas por consultorio se refiere.	Entregable 3: Cuadro de Cobertura de atención pública y privada en base a servicios odontológicos existentes.	El objetivo propuesto fue diseñado a imagen y semejanza de la pregunta formulada por el investigador al inicio, luego, el entregable, aporta toda la información requerida. Dando un 100% de satisfacción a las inquietudes iniciales del investigador.

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO INVESTIGATIVO			
INTERROGANTE INICIAL	**OBJETIVO PROPUESTO**	**RESULTADO OBTENIDO**	**COHERENCIA/ SATISFACCIÓN**
¿Cuáles son los principales productos usados mensualmente por los odontólogos en su ejercicio clínico? ¿Cuáles de estos productos son elaborados por los fabricantes nacionales de la localidad?	Específico #4: Enumerar los materiales dentales más usados por los odontólogos y cuantos de estos son elaborados por los fabricantes nacionales de la localidad.	Entregable 4: Listado de principales productos usados por odontólogos y fabricación nacional.	El objetivo propuesto fue diseñado a imagen y semejanza de la pregunta formulada por el investigador al inicio, luego, el entregable, aporta toda la información requerida. Dando un 100% de satisfacción a las inquietudes iniciales del investigador.

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO INVESTIGATIVO			
INTERROGANTE INICIAL	**OBJETIVO PROPUESTO**	**RESULTADO OBTENIDO**	**COHERENCIA/ SATISFACCIÓN**
¿Será factible la Creación de la empresa distribuidora de materiales dentales DentaMed en el municipio Los Salias, dado esta evaluación con un enfoque hacia los clientes?	Específico #5 y objetivo General: Evaluación de mercado para la creación de la empresa distribuidora de materiales dentales en el municipio Los Salias del Edo. Miranda.	Entregable 5: Informe de factibilidad del proyecto	El objetivo propuesto estaba apoyado en el resultado de los objetivos específicos anteriores, por lo que se aseguraba, el cumplimiento a cabalidad de los requisitos formuladas por el investigador al inicio, aunque el texto del objetivo no lo dejara totalmente definido. Luego, el entregable da un 100% de satisfacción a las inquietudes iniciales del investigador.

Luego de haber revisado la concordancia, coherencia y logro de los diferentes objetivos, es apropiado repasar la importancia de haberlos concluido satisfactoriamente.

La investigación evaluativa para la materialización del presente proyecto que ha logrado ser presentado en este trabajo, contará con una tasa de satisfacción del 100% de los futuros clientes. La razones principales son, entre otras, que la muestra era bastante representativa en relación a la población, y que a diferencia de lo que el investigador esperaba, no hubo que tomar decisiones, en función de necesidades que debieran ser satisfechas por soluciones mutuamente excluyentes, produciéndose así un nivel de conflicto de intereses nulo. Cada una de las

ideas, anhelos y necesidades de los relacionados al proyecto o futuros clientes fueron incluidas en este trabajo, por lo que nunca se llegó a utilizar los valores de intensidad de la Matriz de stakeholders.

Con el esquema obtenido, el grupo goza de todas las razones directas que fueron descritas en el apartado II del Capítulo 1. del presente documento, y a la vez aumenta las probabilidades de percibir los beneficios indirectos mencionados en el mismo apartado, y que tienen que ver con la ejecución del proyecto.

II. RECOMENDACIONES

En el caso de que otros investigadores estuvieran interesados a llevar a cabo proyectos similares, se les recomienda lo siguiente:

1. A fin de disminuir las horas hombre, evitar el desgaste relacionado a la concertación de entrevistas, y facilitar en general el avance del diseño, sería conveniente, de ser posible, el uso de dos técnicas alternativas adicionales, como técnicas de recopilación de información:
    a. La primera sería reuniones de trabajo, a las que asistan todos los relacionados al proyecto o futuros usuarios. Sería conveniente que en la medida en que se de una reunión de inicio, se vayan dando diferentes reuniones de modificaciones y correcciones, para tomar nota de las diferentes inquietudes, comentarios e interrogantes que pudieran surgir.
    b. Antes de la reunión de inicio, se le podría facilitar a cada stakeholder, una serie de preguntas básicas para extraer sus necesidades y deseos, a fin de preparar un esquema

preliminar que podría ser llevado a la reunión de inicio, como punto de partida para la discusión.

Para efectos del desarrollo e implantación del proyecto como base a otro similar para que sirva de base, se recomienda revisar con antelación las características de cada uno de los grupos estudiados así como su comportamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Blanco, A. (2006). *Formulación y Evaluación de Proyectos.* (quinta edición). Caracas: Editorial Texto.

2. Cerda, H. (1991) *Los Elementos de la investigación.* Santa Fe de Bogotá: Editorial Códice LTDA.

3. Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)- Área de proyectos y programación de inversiones. (2005) *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.* Santiago de Chile: Ortegón P., Pacheco, J. F. y Prieto A.

4. Franklin, Enrique. (2004). *Organización de Empresas.*(Segunda edición). D. F. México: Mc Graw Hill

5. Hernández, R., et al (2003) Metodología de la investigación (tercera edición). México: Mc Graw-Hill.

6. Kerlinger, Fred N. (1983). *Investigación del comportamiento, técnicas y métodos.* D. F. México: Interamericana.

7. Palacios, L. (2006) *Gerencia de Proyectos – Un enfoque latino.* (tercera edición). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

8. Universidad Católica Andrés Bello. (2006) *Guía Práctica para la Elaboración del Trabajo Especial de Grado (TEG)- Especialización en Gerencia de Proyectos* (Revisión Trimestre Enero- Marzo 2006). Caracas: Velazco Osteicoechea, J. L.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

9. ISO 12207 and Related Software Life-Cycle Standards
   http://www.acm.org/tsc/lifecycle.html

10. Evaluación y Mejora de procesos
    http://alarcos.inf-cr.uclm.es/doc/calidad/capitulo08.ppt#257,1,Diapositiva_1

11. Gobernación del Estado Miranda, Gobierno en línea
    http://www.alcaldialossalias.gov.ve/contenido/municipio/salias.asp

12. El Método Científico
    http://ciencias.huascaran.edu.pe/modulos/m_metodocientifico/reconocercausayefecto.htm

13. Geocities
    http://www.geocities.com/fer_tellez/enmonterrey.html

14. Metodología UNIMET
    http://ares.unimet.edu.ve/faces/fpaq40/criterios.htm

15. Metodología
    http://www.mistareas.com.ve/estructura_del_trabajo.html

16. Misión, Visión, Valores- Conceptos
    http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
Urb. Montalbán - La Vega - Apartado 29068
Teléfono: 407-42-68 y 407-42-69 Fax: 407-43-52
Estudios de Postgrado

ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

Nosotros, **Profesores Ana Julia Guillén Guédez** (Asesora) y **Mazal Sarshalom Abadí**, designadas por el Consejo Área de **Ciencias Administrativas y de Gestión** el día **veintitrés** de **julio** de **dos mil ocho**, para conocer y evaluar en nuestra condición de jurados del Trabajo Especial de Grado "**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE MERCADO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES DENTALES "DENTAMED"** ", presentado por la Odontóloga, ***Yimar Quijada Molero*** C.I. Nº. **14.574.604**, Expediente Nº 128990 para optar al título de *Especialista en* ***Gerencia de Proyectos.***

Declaramos que:

Hemos leído el ejemplar del Trabajo Especial de Grado que nos fue entregado con anterioridad por la Dirección del Programa.

Reunidos el día **ocho** de **Septiembre** de **dos mil ocho** en la sede de los Estudios de Postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello, previa lectura y estudio del mencionado trabajo, hemos decidido **convocar al estudiante con el fin de responder las preguntas que le formule el jurado. Hechas por nuestra parte las preguntas y aclaratorias correspondientes, se consideró** formalizar el siguiente dictamen:

APROBADO

Hemos acordado calificar el Trabajo Especial de Grado de con **diecisiete (17)** puntos.

En fe de lo cual, nosotros los miembros del jurado designado, firmamos la presente acta en Caracas, a los **ocho** días del mes de **Septiembre** de **dos mil ocho.**

Nombre y firmas del jurado evaluador:

Ana Julia Guillén Guédez
C.I. 7.599.767

Mazal Sarshalom Abadí
C.I. 4.585.102

Secretaría Ejecutiva: 1ª. emisión de cuatro ejemplares de un mismo tenor.