



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE OPTOMETRIA

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Tecnólogo en Optometría.

Autora: Villarreal Guayasamín Sofía Tatiana.

Tutora: Opt. Piña González Flor Leiddy.

Quito, Noviembre 2014

DECLARACION DE APROBACION TUTOR Y LECTOR

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Sofía Tatiana Villarreal G

C.I 1722779004

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Villarreal Guayasamín Sofía Tatiana, alumno de la Escuela de Salud Optometría- personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Sofía Tatiana Villarreal G

C.I 1722779004

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme guiado en este largo trayecto de mi vida, permitiéndome con sus bendiciones alcanzar sabiduría, así mismo agradezco a mis padres que con su apoyo incondicional me han brindado toda la ayuda necesaria para culminar mis estudios con éxito. A mi tutora Flor Piña que con sus guías y paciencia supo ayudarme en el desarrollo de esta tesis. Por último y no menos importante gracias a mi hija Alisson que con su sonrisa siempre me motivaba a seguir adelante.

DEDICATORIA

A mi madre y a mi padre por su apoyo incondicional

A mi esposo por su amor y paciencia

A mi hija por ser el motor de mi vida

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

INDICE

Portada.....	
Declaracion de aprobacion tutor y lector	i
Declaratoria	ii
Cesión de derechos.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Indice.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Indice de figuras.....	x
Resumen ejecutivo	xi
Abstract	xii
Introduccion	xiii
Capítulo I.....	1
Antecedentes	1
1.01 Contexto	1
1.02. Justificación.....	4
1.03. Definición del Problema Central (Matriz T)	8
1.03.1. Análisis de Matriz T	9
Capítulo II Análisis de Involucrados	18
2.01. Mapeo de Involucrados	18
2.01.1. Análisis del Mapa de Involucrados	19
2.02. Matriz de Análisis de Involucrados.....	26
2.02.1. Análisis de la Matriz de involucrados	27
Capítulo III Problemas y Objetivos	32
3.01. Árbol de Problemas	32
3.01.1. Análisis del Árbol de Problemas	33

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

3.02. Árbol de Objetivos	36
3.02.1. Análisis del Árbol de Objetivos	37
Capítulo IV Análisis de Alternativas	39
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas	39
4.01.1. Análisis de la Matriz de Alternativas	40
4.02. Matriz de Impacto de los Objetivos	48
4.02.1 Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos.....	50
4.03. Diagrama de Estrategias	53
4.03.1. Análisis del Diagrama de Estrategias	54
4.04. Matriz de Marco Lógico	56
4.04.1. Análisis de la Matriz de Marco Lógico	59
4.04.2. Matriz financiera del Marco Lógico	63
Capítulo V Propuesta	64
5.01 Antecedentes	64
5.02. Descripción.....	65
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	66
Capítulo VI Aspectos Administrativos	69
6.01. Recursos	69
6.02. Presupuesto.....	70
6.03. Cronograma	71
Capítulo VII	81
Conclusiones y Recomendaciones	81
7.01. Conclusiones	81
7.02. Recomendaciones	81
Anexos	82
Anexo 1: Invitación al Programa de capacitación.....	82
Anexo 2: Ópticas del sur de Quito	83

Anexo 3: Óptica GMO (C.C. Recreo).....	83
Anexo 4: Entrevista.....	84
Bibliografía	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz T.....	8
Tabla 2: Matriz de Análisis de Involucrados.....	26
Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas	39
Tabla 4: Matriz de Impacto de los Objetivos.....	48
Tabla 5: Matriz de Marco Lógico	56
Tabla 6: Matriz financiera.....	63
Tabla 7: Presupuesto	70
Tabla 8: Cronograma	71
Tabla 9: Pregunta 1 Optómetras.....	72
Tabla 10: Pregunta 2 Optómetras.....	73
Tabla 11 Pregunta 3 Optómetras.....	73
Tabla 12: Pregunta 4 Optómetras.....	74
Tabla 13 Pregunta 5 Optómetras.....	75
Tabla 14: Pregunta 1 Pacientes.....	77
Tabla 15: Pregunta 2 Pacientes.....	78
Tabla 16: Pregunta 3 Pacientes.....	78
Tabla 17: Pregunta 4 Pacientes.....	79
Tabla 18: Pregunta 5 Pacientes.....	80

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de Involucrados	18
Figura 2: Árbol de Problemas	32
Figura 3: Árbol de Objetivos	36
Figura 4: Diagrama de Estrategias.....	53

RESUMEN EJECUTIVO

La tecnología en la actualidad es todo lo que permite facilitar, complementar y desarrollar el trabajo de las personas con mayor exactitud y rapidez, mediante la creación de equipos y herramientas tecnológicas que el hombre cada vez las va actualizando y mejorando, creando sistemas automáticos y digitales con el propósito de lograr un fin.

En el ámbito de la optometría la tecnología ha evolucionado a grandes pasos combinando ciencia y equipos ya creados desde la antigüedad, donde se ha conseguido mejorar equipos que facilitan el diagnóstico y tratamiento de las personas, motivando al sector optométrico adentrarse a adquirir las nuevas tendencias que el mercado ofrece.

Tanto optómetras como pacientes tienen claro que el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio es sinónimo de bienestar y comodidad, aun así no se debe olvidar que hay que hacer todas las pruebas clínicas necesarias para conseguir un buen diagnóstico del paciente, combinando los conocimientos del optómetra con la precisión del equipo.

ABSTRACT

The technology today is all that can facilitate, enhance and develop the work of people with better accuracy and speed, the creating of equipment and technological tools that man whenever going updating and improving, creating automatic and digital systems in order to realize a specific action.

In the optometry technology field has evolved, combining science and equipment already created since antiquity, which has managed to improve equipment to facilitate the diagnostic and treatment of people, motivating the optometry industry to adventure to acquire new tends that the market offers.

Both optometrists and patients are really clear that the use of technological equipment in the office is synonymous with being and comfort, whoever must not forget to do all necessary clinical tests to getting a good diagnostic of the patient, combining the knowledge Optometrist and the accuracy of the equipment.

INTRODUCCION

Cuando el optómetra realiza un examen visual a profundidad evalúa el estado sensorial, motor y refractivo de su paciente, no solo determinando si requiere o no el uso de lentes correctores, sino también diagnosticando posibles patologías que pueden estar relacionadas con su baja visión. Es por eso que con el uso de equipos de última tecnología los profesionales optómetras han logrado determinar de mejor manera el pronóstico de sus pacientes. Sin embargo ¿Qué tanto conocen los optómetras de los últimos avances en equipos optométricos? ¿Cómo influyen estos dentro de la consulta? ¿Qué piensan las personas acerca de un consultorio totalmente equipado acorde al precio de la consulta? Hoy en día las personas están influenciadas por los avances tecnológicos que el mundo ofrece, aun así a la tecnología en muchas circunstancias no se la usa de la manera adecuada y se desvaloriza su utilidad como tal. La búsqueda de nuevos avances en el sector de la salud es un aliado para que tanto las grandes cadenas de ópticas como las medianas y pequeñas opten por adquirir equipos que se usen como un valor agregado dentro de la consulta visual cotidiana.

Capítulo I

Antecedentes

1.01 Contexto

Según (Oviedo, Javier, 2012)

El mundo de la tecnología está avanzando a grandes pasos y junto con ello el hombre va caminando, adaptándose a esas nuevas propuestas tecnológicas que generan gran impacto en la vida del ser humano. Es importante distinguir esos grandes avances que hoy por hoy un alto porcentaje de la población conoce y domina muy bien. (pág. 44)

Con el fin de conocer el concepto de tecnología y equipo tecnológico se realizó una entrevista al Ing. En sistemas Carlos Guayasamín en donde se llegó a la conclusión que el concepto que abarca tecnología es todo lo que nos permite realizar actividades sin mayor esfuerzo humano, es decir una serie de equipos, aparatos o herramientas que se han ido descubriendo e implementado tratando de facilitar la vida de las personas.

En todas las etapas de la humanidad ha existido la tecnología, en la antigüedad los equipos que se desarrollaban eran manejados manualmente, pero era la tecnología de esa época, por lo que siguen considerándose equipos tecnológicos, aunque ahora ya no se los utilice.

Por otra parte, un equipo tecnológico es todo aparato o dispositivo manual, mecánico, electrónico, electromecánico o digital que nos permite realizar actividades con el propósito de lograr un fin, este siempre va a ir acorde a la ciencia que se ha ido descubriendo en cada tiempo, por lo cual está presente en todos los rangos de la vida. Unos equipos tecnológicos van hacer muy sofisticados porque utilizan

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

tecnología actual, mientras que otros equipos que se usan manualmente son sencillos, ya que se crearon desde la antigüedad.

Establecido ya el concepto de tecnología y equipo tecnológico y teniendo en cuenta que los equipos tecnológicos en optometría son una ayuda significativa que ha ido evolucionando mediante el avance del hombre y la ciencia, a continuación se van a mencionar las leyes para el ejercicio profesional de la Optometría con el fin de conocer cuáles son los implementos y equipos que obligatoriamente debe tener toda óptica en el consultorio:

Según el Reglamento para el Ejercicio de la Optometría y de la Óptica en la República del Ecuador

Capítulo IV. Del funcionamiento de los almacenes de Óptica, Centros de Optometría y Laboratorios de Óptica, previo a su funcionamiento deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Equipos e instrumentos: Deberán tener como mínimo:

Los centros de Optometría: foróptero y/o caja de prueba, retinoscopio, lámpara de hendidura, queratómetro, proyector de optotipos o carteles de prueba tanto para distancia como para cerca, lensómetro, elementos necesarios para examen objetivo y subjetivo y para la adaptación de lentes de contacto, prótesis y ejercicios.

Sin embargo mediante encuestas realizadas a Ópticas del Sur de Quito la mayoría no cuenta con todos los equipos que la ley establece, solo se cuenta con equipos tecnológicos como el autorrefractómetro y proyectores de optotipos, que la mayoría de dueños de ópticas consideran necesarios. Aun así los optómetras manifiestan que se debería tener en el consultorio todo el equipo acorde a las pruebas que se vayan a realizar al paciente, ya que no son solo una ayuda significativa, son herramientas necesarias para un buen diagnóstico y tratamiento del paciente.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNÓSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRISTAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA.

De igual manera las personas manifestaron sentir mayor confianza con un examen visual que brinde todos los estándares de tecnología.

Según (Trusit Dave, 2004)

Todos estos equipos han tenido un periodo de adaptación, es por eso que desde la creación del optotipo de Snellen en 1862 por Herman Snellen, hasta equipos que facilitan la toma del examen refractivo han ido avanzado acorde las necesidades del paciente. (pág. 1)

Así el primer autorrefractómetro fue desarrollado hace unos 30 años, muchos optómetras estaban preocupados por el impacto que este instrumento había causado a la profesión. Todas esas preocupaciones han sido olvidadas ahora que la profesión del cuidado ocular adopta positivamente la tecnología de refracción objetiva.

La razón de la creciente popularidad de estos equipos, se debe principalmente a que los aparatos de refracción automática ofrecen velocidad, exactitud razonable y repetitividad.

Un examen ocular a profundidad implica que se incluya la historia clínica completa y sus síntomas, además de la exploración oftálmica (incluyendo refracción subjetiva), finalmente y lo importante incluiría discutir los hallazgos. Todo ello, con nuevas guías para el cuidado compartido, incluyendo los protocolos clínicos de otros padecimientos tales como la diabetes, glaucoma y catarata, lo cual significa que los examinadores se enfrentan al desafío de completar todas estas tareas dentro de un periodo de tiempo limitado. Por eso los equipos tecnológicos para diagnóstico incrementan la velocidad y mejoran los resultados del examen visual al explorar a profundidad el globo ocular, con lo cual el profesional tendrá una guía para descubrir posibles patologías o alteraciones oculares del paciente.

En el caso del autor refractómetro que es un equipo ya muy conocido y aceptado se puede decir que este borro con todos los estigmas que se tenía sobre los equipos que podían remplazar a un profesional, ya que este es un equipo que proporciona una ayuda, haciendo que el examen se realice mucho más rápido, si se lo maneja adecuadamente.

Aun así no se debe olvidar que la retinoscopía provee de cierta información que los autorrefractómetros convencionales no proporcionan. Por ejemplo, les informa a los examinadores sobre opacidades en los medios transparentes y aberraciones oculares significativas. (Trusit Dave, 2004)

Según (Ríos, 2013):

A la hora de invertir en tecnología, un alto porcentaje de personas prefiere hacerlo en equipos de alta gama y visitar establecimientos en donde se trabaje con instrumentos sofisticados, pues para muchos la mezcla de lo humano con la tecnología es alcanzar la perfección. (pag.66)

Conscientes de eso, los publicistas y los mercadólogos se han convertido en grandes aliados del sector de la salud visual pues han diseñado nuevas alternativas para que las ópticas desde su espacio físico puedan tener una extensión tecnológica avanzada, todo esto en el gran momento de la virtualidad y la digitalización (Rico, 2013)

1.02. Justificación

Según, (Nelson L. Merchan)

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

En el mundo de la salud visual actualmente competente se hace necesario observar las posibilidades de crecimiento, calidad y perdurabilidad ya que las grandes cadenas de servicios de salud, públicos y privados, los actuales y diversos sistemas de aseguramiento de la salud, con sus características locales propias en todo el mundo y los dominios superiores de las grandes cadenas de ópticas y redes de servicios de consulta de esta especialidad, hacen que quienes hacemos parte de los mismos nos intereseamos por ser cada vez mejores, más competentes, pero sobre todo lleguemos de mejor manera al usuario final que es quien nos prefiere y nos hace crecer. (pág. 46)

Cuando hablamos de tecnología existe mucha discrepancia acerca de la tecnología actual y la antigua, muchos creen que el permanecer en la tecnología antigua es suficiente para ofrecer un buen servicio ya sea dentro del ámbito de la salud, en la educación o dentro de la vida misma. En el campo de la optometría, sucede lo mismo.

Un alto porcentaje de ópticas no cuentan con los equipos tecnológicos necesarios dentro del consultorio, ya que no se conoce sus beneficios, o porque ciertos optómetras, piensan que con los equipos antiguos es suficiente para realizar un buen examen, o a la vez estos no se adquieren por el alto costo que estos tienen, sin embargo con el avance de la tecnología algunas ópticas se ven en la necesidad de adquirir nuevos equipos o herramientas tecnológicas dentro del consultorio, para atraer la atención de sus clientes, mejorar el servicio de ventas y aumentar la afluencia de personas que día a día ingresan a la óptica, todo esto debido a que un consultorio bien equipado es una atracción visual para el cliente-paciente, mas no se conoce el verdadero valor de los equipos, su buen uso y demás características que

hacen que el examen visual tengo más resultados sobre la valoración ocular del paciente.

Es por esta razón que la presente investigación tiene el objetivo de conocer si el uso de equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría son un elemento fundamental que influye en el incremento de pacientes en la consulta optométrica en las ópticas del sur de Quito, conociendo a la vez si gracias al uso de equipos se puede realizar un mejor examen visual, ya sea este más exacto, más rápido o si se aprovecha al máximo toda la utilidad que nos proporciona mediante un buen uso que puede llevar a una detección y diagnóstico de alteraciones oculares.

Conociendo la gran demanda de ópticas que existen en Quito, un profesional que cuente con su propio negocio (óptica) debe saber cuál es el elemento clave para poder sobresalir y hacer que su negocio no decaiga económicamente, todo esto sin dañar el nombre y el prestigio de la óptica, basándose en la idea de que una óptica debe ofrecer calidad, variedad, tecnología y un excelente servicio, así el uso de equipos tecnológicos proporcionan un valor agregado a la óptica manteniéndola en altos estándares de calidad.

(Salazar Esther, 2005) menciona:

Con la competencia invadiendo el mercado de la salud visual, las empresas de servicios enfrentan tres tareas que son la diferenciación competitiva, la calidad del servicio y la productividad.

La primera fase hace referencia a las labores emprendidas por las empresas para hacerse percibir mejores que la competencia, atraer a más clientes y obtener más ventas. Dicha diferenciación se da vía calidad, vía precios, vía innovación o por la mezcla de estos elementos.

La calidad del servicio como su nombre lo indica, es entregar de una mejor manera que los competidores un mejor producto. Por lo tanto es de suma importancia aquí, contar con las sugerencias y opiniones de experiencias pasadas por parte de los clientes.

Por último, la productividad se puede lograr pidiendo a los proveedores que trabajen más; sacrificando un poco de tiempo y atendiendo de mejor manera al cliente, industrializar el servicio, es decir, agregar equipos y estandarizando la producción; diseñando un servicio más eficaz y finalmente presentando a los clientes incentivos para sustituir su propia mano de obra por la de la empresa.

Por otra parte (Soto Ana, 2013) menciona:

Para promocionar un valor agregado con el que cuenta la óptica es necesario conocer de mejor manera el uso del marketing para establecimientos de óptica y optometría, muchas veces, se piensa que esto se logra, mediante campañas publicitarias en televisión, prensa, radio o incluso, a menor escala, carteles o folletos publicitarios que se colocan en el establecimiento. Sin embargo la publicidad debe pasar los límites de lo convencional es fundamental hacer una comunicación capaz de ser relevante para los pacientes/clientes potenciales, que exigen información útil y ofertas concretas a la medida de sus intereses y deseos.

Frecuentemente, para incrementar las ventas o para defenderse de las agresivas ofertas de algunos competidores, muchos establecimientos, especialmente aquellos pertenecientes a cadenas y grupos, adoptan estrategias orientadas a estudiar la oferta de la competencia e intentar mejorarla desde un punto de vista fundamentalmente económico; es decir, bajar los precios. Así comienza o continúa una guerra de precios que únicamente conduce a un sacrificio generalizado de los

márgenes comerciales y, por tanto, de los beneficios y de la salud financiera de los establecimientos. (pág. 78)

Conociendo todos los desafíos que debe afrontar la óptica, la gran competencia y las ofertas que su competencia ofrece, es necesario darle valores agregados antes mencionado a los paciente que acuden a la óptica, sin tener que llegar a ofertar un trabajo, todo esto con seguridad y confianza que deben tener desde el dueño de la óptica, el optómetra y demás empleados.

1.03. Definición del Problema Central (Matriz T)

Tabla 1: Matriz T

ANÁLISIS DE LAS FUERZAS T					
SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Bajo incremento de pacientes en la consulta optométrica en las ópticas del Sur de Quito	Insuficiente aprovechamiento del uso de los equipos tecnológicos en optometría, como estrategia de marketing para el incremento de pacientes en la consulta optométrica en las ópticas del Sur de Quito durante el 2014-2015				Se ha mejorado el incremento de pacientes en las ópticas del Sur de Quito por medio del uso de equipos dentro de la consulta optométrica, como resultado del Programa de capacitación a optómetras.
Fuerza Impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza Bloqueadora
La dirección de la óptica impulsa líneas de acción y capacitación para los departamentos de marketing y ventas acerca de cómo el uso de equipos tecnológicos en optometría puede llegar a incrementar las ventas.	4	5	2	3	Insuficiente conocimiento por parte del departamento de marketing sobre el uso de los equipos de alta tecnología para incrementar pacientes.
Capacitación en			Inadecuada planificación		
ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.					

planificación y gestión de los recursos para la adquisición de equipos tecnológicos optométricos.	4	4	4	4	y gestión del departamento administrativo para la adquisición de equipos
Capacitación a dueños de ópticas sobre los beneficios de adquirir equipos tecnológicos en optometría, para incrementar las ventas, mejorar el servicio y como estrategia de marketing.	4	5	4	3	Poca apertura por parte de los dueños de ópticas para la inversión de equipos
Implementación de publicidad y herramientas de marketing dirigidas a los clientes	4	4	3	3	Insuficientes herramientas publicitarias por parte de las ópticas, para dar a conocer al cliente los equipos tecnológicos con los que cuentan.
Capacitación por parte de los distribuidores de equipos para la promoción de los equipos tecnológicos en optometría	4	5	3	3	Ausencia de seguimiento y promoción por parte de los distribuidores de equipos tecnológicos
Publicidad dirigida a los pacientes sobre los beneficios de los equipos tecnológicos en la consulta visual	4	5	4	2	Falta de conocimiento por parte de los pacientes sobre la utilidad de los equipos en la consulta optométrica.

Nota: (I): Impacto sobre la problemática, (PC) Potencial de cambio

Escala de la tabla: 1 (bajo), 2 (medio bajo), 3 (medio), 4 (medio alto), 5 (alto)

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

1.03.1. Análisis de Matriz T

Rubén Roberto Rico (2003) afirma:

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

“Las empresas minoristas tienen la necesidad por unificar el negocio físico y virtual. Todo bajo la idea de que el cliente “compra lo que quiere, cuando quiere y donde quiere”

Es ahí cuando el optómetra y el pequeño distribuidor deben adaptarse a los nuevos cambios y acercar su trabajo al paciente. Para lograr esto, varios proyectos se han desarrollado con el fin de ofrecer alternativas al profesional de la salud y al minorista, todo para que estos puedan obtener más beneficios implementando nuevos sistemas, siempre asesorados por personas que conocen mejor el tema de equipos tecnológicos optométricos y marketing.

Situación actual del problema:

Insuficiente aprovechamiento del uso de los equipos tecnológicos en optometría, como estrategia de marketing para el incremento de pacientes en la consulta optométrica en las ópticas del Sur de Quito durante el 2014-2015.

En la mayoría de ópticas del Ecuador a nivel nacional no se adquiere equipos tecnológicos que sean parte de la consulta visual. En la Ciudad de Quito, en el sector del Sur muchas ópticas, no cuentan con los equipos necesarios para brindar un examen visual completo, tal como menciona el Reglamento para el Ejercicio de la Optometría y de la Óptica en la República del Ecuador, descrito anteriormente en el Contexto, cada centro de Optometría debe contar con equipos e instrumentos necesarios.

Al estar la mayoría de ópticas distribuidas en el Sur, la alta competencia implica que se busquen alternativas para acoger pacientes, ya que algunos buscan calidad, otros buena atención, y otros modernización, todas estas cosas deben ir de la mano para tener un cliente satisfecho.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Sin embargo la adquisición de estos equipos resulta difícil ya sea por su alto costo, porque no se ven como herramientas necesarias en el consultorio, porque no se conocen todos los beneficios que estos pueden traer a la óptica, o por criterios propios de la óptica u optómetra, es por eso que en la mayoría de ópticas se cuenta solo con los equipos mínimos necesarios como el retinoscopio y oftalmoscopio. El problema empieza cuando cada vez más gente pregunta si en la óptica se realiza un examen visual computarizado, o al observar un consultorio más equipado que otros, se piensa que este es mejor tanto en atención como en calidad.

Situación mejorada:

Si se logra mejorar la situación actual de algunas ópticas del Sur de Quito concientizando a los optómetras sobre el gran beneficio que conlleva adquirir equipos no solo para realizar exámenes más rápidos sino que también se utilicen como estrategias de marketing y como una atracción visual a las personas se puede mejorar la afluencia de pacientes y con esto incrementar la economía de la óptica, además de hacer sentir a los pacientes que se encuentran en un espacio modernizado que cuenta con las herramientas y equipos necesarios para un buen diagnóstico.

Situación empeorada:

Si muchas Ópticas no crecen tecnológicamente existiendo un rechazo al cambio y se quedan con lo convencional, es decir la tecnología antigua, lo más seguro es que la llegada de pacientes disminuya y por lo tanto las ventas decaigan, ya que los pacientes cada vez buscan un espacio modernizado en el cual hacerse atender, donde manifiestan sentirse más cómodos y confiados.

Fuerzas Bloqueadoras:

Identifican las fuerzas que bloquean la solución del problema central.

Así se obtiene:

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

- Insuficiente conocimiento por parte del departamento de marketing sobre el uso de los equipos de alta tecnología para incrementar pacientes.

Según (Trillo, 2009) menciona:

“El concepto de marketing siempre está orientado a la comunicación, difusión, publicidad e imagen, teniendo en cuenta la confusión de que el marketing es sinónimo de publicidad. Así estas acciones no están enmarcadas dentro de un plan ni se mide el impacto de sus resultados si son positivos o negativos”

Intensidad.- El impacto sobre el problema central es bajo, ya que el departamento de marketing controla en cierto grado lo que se le transmite al paciente, esto tiene que pasar antes por una serie de procesos en cuanto a la organización de las actividades internas que deberán desarrollarse para alcanzar dichos objetivos.

Potencial de cambio.- Esto se puede cambiar ya que el marketing cumple un papel muy importante en formar parte de las estrategias de ventas que muchas ópticas deben definir para poder así posicionar sus productos en el mercado y con esto promocionar los equipos tecnológicos para diagnóstico que se usan dentro del establecimiento.

- Inadecuada planificación y gestión del departamento administrativo para la adquisición de equipos

Intensidad.- La planificación y gestión juega un papel muy importante, ya que si no se distribuye una parte de las ganancias de la óptica a la adquisición de equipos, no se están tomando en cuenta las necesidades del paciente. Sin embargo algunas ópticas en la mayoría mayoristas si cuentan con equipos tecnológicos básicos.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Potencial de cambio.- La finalidad es conseguir que ópticas tanto mayoristas como minoristas se interesen por adquirir equipos tecnológicos de diagnóstico, conociendo cuales son los de mayor relevancia y aceptación dentro del mercado de la optometría.

- Poca apertura por parte de los dueños de ópticas para la inversión de equipos

Intensidad.- En la mayoría de ópticas no se cuenta con un departamento administrativo, es el dueño de la óptica quien toma las decisiones, y al ser algunos dueños personas sin conocimiento alguno de la optometría desconocen el uso y la importancia de los equipos tecnológicos optométricos.

Potencial de cambio.- Cuando los dueños de ópticas son optómetras el potencial de cambio se hace mucho más fácil, ya que estos conocen algunos equipos y su utilidad, desencadenando mayor información y aceptación para adquirir equipos, sin embargo algunos dueños de ópticas no involucrados con la optometría al desconocer los equipos piensan que con los equipos de tecnología antigua es suficiente.

- Insuficientes herramientas publicitarias por parte de las ópticas, para dar a conocer al cliente los equipos tecnológicos con los que cuentan.

Intensidad.- Esto toma gran relevancia ya que se promocionan muchas cosas en una óptica, como las últimas lunas que salieron al mercado, los mejores armazones de las mejores marcas, lentes progresivos de mayor calidad, entre otros. Pero se hace muy poco énfasis a los equipos de diagnóstico con los que cuenta la óptica, sin conocer que estos son una atracción visual para el cliente.

Potencial de cambio.- se podría cambiar siempre y cuando los que trabajan en una óptica sepan cómo promocionar los equipos a través de técnicas de marketing,

teniendo en cuenta las necesidades del paciente y no solo la situación económica en la que se verían envueltos.

- Ausencia de seguimiento y promoción por parte de los distribuidores de equipos tecnológicos

Intensidad.- Al no existir visitas frecuentes por parte de los distribuidores a las ópticas para promocionar los equipos, el problema central aumenta ya que existe mayor desconocimiento de los últimos avances tecnológicos a nivel de equipos, o a la vez en las visitas se promocionan equipos ya conocidos o se establecen zonas de visitas definidas dejando algunas ópticas sin visita alguna.

Potencial de cambio.- Debe ir en sincronía con las personas con conocimientos en innovación, estableciendo los distribuidores de equipos zonas de visitas y periodos de tiempo más cortos para promocionar los últimos avances de tecnología a ópticas tanto mayoristas como minoristas, dejando de lado su rutina habitual.

- Falta de conocimiento por parte de los pacientes sobre la utilidad de los equipos en la consulta optométrica.

Intensidad.- Las personas en la actualidad se ven interesadas por la tecnología que cada vez va creciendo y mejorando en muchos aspectos, en una óptica la mayoría de pacientes se fija que el establecimiento cuente con equipos tecnológicos que sean usados en su diagnóstico, sin embargo los equipos son sinónimo de mejores resultados en el examen, pero se desconoce para que se utilizan estos equipos, es decir que es lo que el profesional evalúa al usar los equipos.

Potencial de cambio.- Son los profesionales optómetras los encargados de explicar al paciente que es lo que se le va evaluar al utilizar equipos, ya que con esto el paciente comprende de mejor manera el valor del examen.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Fuerzas impulsadoras:

Las fuerzas impulsadoras muestran el impacto que estas tienen para que el problema central no avance, y así se pueda mejorar el aprovechamiento de equipos tecnológicos en optometría.

Así se obtiene:

- La dirección de la óptica impulsa líneas de acción y capacitación para los departamentos de marketing y ventas acerca de cómo el uso de equipos tecnológicos en optometría puede llegar a incrementar las ventas.

Intensidad.- El nivel de intensidad se eleva sobre el problema central, ya que las ópticas que cuentan con un departamento de marketing son capaces de elaborar planes estratégicos donde se incluyan los equipos como estrategias de atracción al cliente.

Potencial de cambio.- Si se realizara una capacitación sobre la utilidad y características de los equipos tecnológicos optométricos más actuales en el mercado se podría lograr la concientización del departamento de marketing y ventas sobre el valor que estos pueden traer a la óptica, mejorando no solo la acogida de pacientes, sino también la rapidez al realizar el examen, y así mejorar en un mayor porcentaje la afluencia de pacientes.

- Capacitación en planificación y gestión de los recursos para la adquisición de equipos tecnológicos optométricos.

Intensidad.- Una capacitación sobre cómo administrar los recursos económicos de la óptica se hace relevante, ya que muchos optómetras no adquieren equipos por el alto costo que estos tienen.

Potencial de cambio.- La adquisición de equipos tecnológicos para diagnóstico se pueden financiar mediante planes de pago, con lo cual la óptica podría

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

administrar sus recursos financieros para que la adquisición de los mismos se haga mucho más fácil.

- Capacitación a dueños de ópticas sobre los beneficios de adquirir equipos tecnológicos en optometría, para incrementar las ventas, mejorar el servicio y como estrategia de marketing.

Intensidad.- El impacto que tiene la tecnología en la actualidad se encuentra presente en todos los ámbitos de la vida, cada vez se buscan equipos tecnológicos que contienen más características que los hacen más útiles en la vida diaria facilitando así la vida de las personas, el campo de la optometría es igual cada vez se van desarrollando nuevos equipos que facilitan al optómetra un mejor diagnóstico del estado refractivo y determinación de posibles patologías oculares del paciente.

Potencial de cambio.- En un mundo actual se hace necesario estar al margen de la tecnología que nos rodea. Así, Las personas, tanto las que están estudiando como las que ya han finalizado su etapa de aprendizaje, tienen la obligación de conocer cada vez más sobre el funcionamiento de las nuevas tecnología si realmente quieren competir en un futuro en un mercado laboral como en el que nos encontramos hoy en día (González, 2013). Al adquirir equipos optométricos de última tecnología se estará a la vanguardia de las necesidades actuales del mundo, mejorando el servicio de ventas y el servicio que presta la óptica.

- Implementación de publicidad y herramientas de marketing dirigidas a los clientes.

Intensidad.- La publicidad desempeña un papel importante en las diversas etapas del proceso de comercialización dentro de una óptica, para dar a conocer el producto o servicio que se ofrece al paciente.

Potencial de cambio.- La publicidad se lo puede realizar mediante volantes, estrategias de ventas dirigidas por radio, publicidad vía internet, vía televisiva, entre otras, el marketing creara las estrategias necesarias para llegar al consumidor.

- Capacitación por parte de los distribuidores de equipos para la promoción de los equipos tecnológicos optométricos.

Intensidad.- Los distribuidores de equipos optométricos son los encargados de dar a conocer a los optómetras los últimos avances en tecnología, acercándolos más a la actualización y el deseo por conocer los nuevos equipos para diagnóstico y sus características.

Potencial de cambio.- Una capacitación se la puede realizar para aprovechar el conocimiento de los distribuidores y que estos sean transmitidos de manera correcta a los optómetras y dueños de ópticas, como una estrategia para que sepan promocionar los equipos tecnológicos que ofertan, llegando al objetivo final de la venta.

- Publicidad dirigida a los pacientes sobre los beneficios de los equipos tecnológicos en la consulta visual.

Intensidad.-Que los pacientes conozcan los beneficios de los equipos toma gran importancia, ya que ellos son la fortaleza de cada óptica, sin ellos cada establecimiento no podría crecer en un mundo tan competitivo.

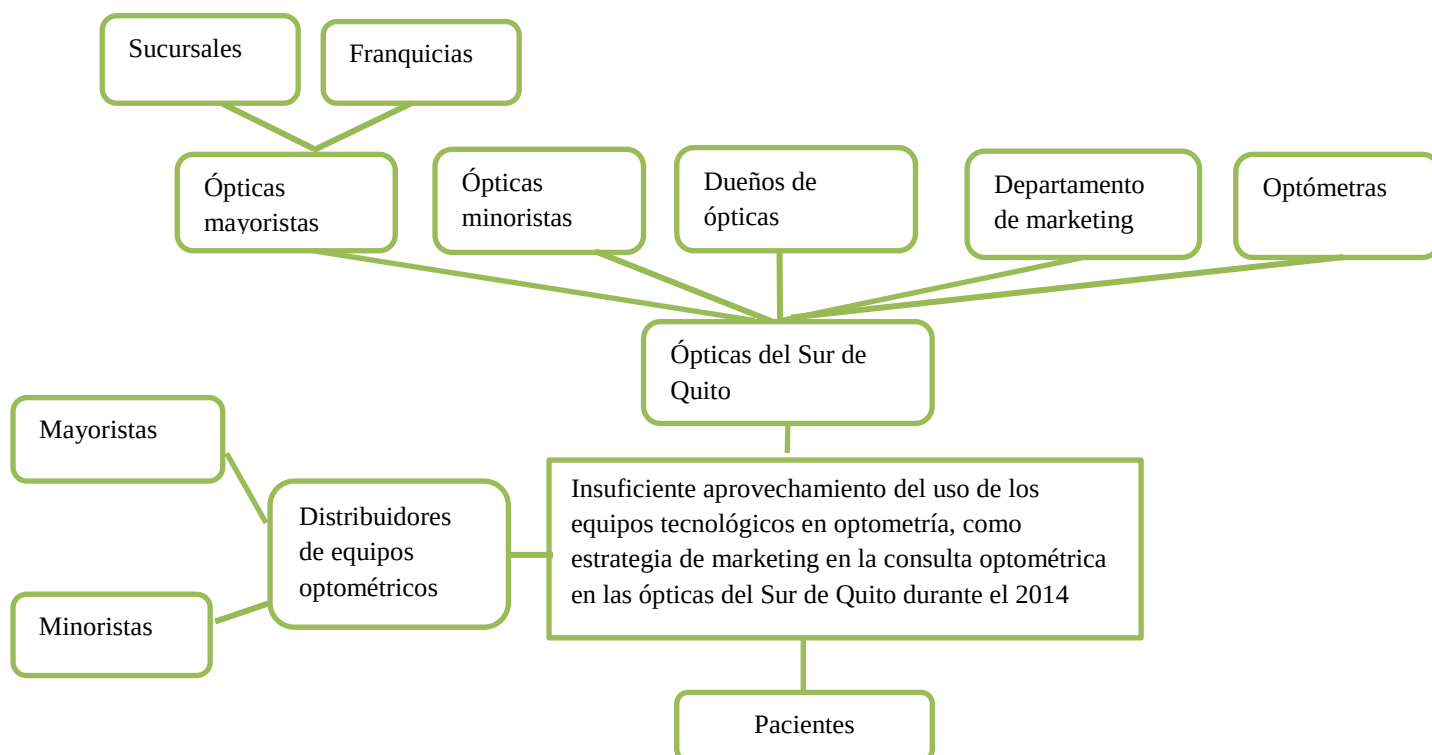
Potencial de cambio.- La publicidad debe tener en cuenta todos los aspectos que al cliente le llama la atención, no solo basándose en el examen visual computarizado, sino también haciendo énfasis a otros equipos que son de mayor importancia y arrojan mayor información sobre la salud visual del paciente.

Capítulo II

Análisis de Involucrados

2.01. Mapeo de Involucrados

Figura 1: Mapa de Involucrados



Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

2.01.1. Análisis del Mapa de Involucrados

De acuerdo al tema a investigar sobre el impacto que tienen los equipos tecnológicos en la consulta optométrica se obtienen los siguientes involucrados, teniendo en cuenta que para lograr la fidelidad de los pacientes hay que satisfacer sus necesidades después de entenderlas, y cuidar de su salud visual y ocular, por esta razón tanto el personal de atención de primera línea, profesionales y personal de ventas, como quienes están detrás de los procesos de decisión de compra, almacenaje, dirección, estrategia, mercadeo, recursos humanos y logísticos, deben conocer el proceso de cadena del valor de este servicio de salud.

- Óptica.- “Establecimiento sanitario, bajo dirección técnica de un optómetra donde se realizan trabajos de medida de la graduación, así como análisis de la función visual, adaptación de lentes de contacto, labores de montaje, taller y venta de artículos de óptica”

(<http://www.casoptic.es/es-definiciones.php>)

Según (Camara Zaragoza)

Un establecimiento de óptica son todos aquellos establecimientos sanitarios donde, bajo la dirección técnica de un diplomado en Óptica y Optometría, se realizan todas o algunas de las siguientes actividades:

- De evaluación de capacidades visuales mediante técnicas optométricas.
- Tallado, montaje, adaptación, suministro, venta, verificación y control de los medios adecuados para la prevención, detención, protección, mejora de la agudeza visual.
- Ayudas en baja visión.
- Adaptación de prótesis oculares externas. (pág. 3)

- Sucursales.- Se entiende por sucursal todo establecimiento secundario dotado de representación permanente y de cierta autonomía de gestión a través del cual se desarrollan, total o parcialmente, las actividades de la sociedad matriz.

CARACTERÍSTICAS

- Son establecimientos secundarios, en los que no radica la plena dirección del negocio; se encuentran subordinados al establecimiento principal, tanto en el aspecto jurídico como en el fiscal; tienen el mismo objeto que la sede central.
- Tienen cierta autonomía de gestión, por lo que poseen una organización propia y un órgano de dirección que ostenta poderes suficientes otorgados por la sede central para atender a su clientela.
- Carecen de personalidad jurídica; no se trata de una sociedad distinta y jurídicamente independiente de la principal; a pesar de la inscripción obligatoria en el Registro Mercantil, la inscripción no es constitutiva.
- La identidad con el objeto de la matriz puede ser total o parcial, y es perfectamente normal que las actividades del establecimiento secundario de la empresa sean sólo algunas de las contenidas en el objeto único de la matriz.
- La responsabilidad de la sucursal no es independiente de la del establecimiento principal, pudiendo los acreedores de aquella dirigirse contra la matriz.

(<http://www.promocion.camaramadrid.es/Principal.aspx?idemenu=1&idsubmenu=21&idapartado=4>)

- Franquicias.- “Es una relación comercial entre dos partes, por la cual una persona paga una cierta cantidad de dinero para tener la licencia para comenzar un negocio utilizando una marca ya consolidada en el mercado”.

(<https://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-franquicia>)

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Ventajas para el franquiciado:

- Minimiza los riesgos que conllevaría comenzar un negocio nuevo y desconocido para el mercado
- Comienza a trabajar con una empresa consolidada cuya marca posee notoriedad en el mercado

Inconvenientes para el franquiciado:

- No tiene la propiedad de la marca, por lo que no posee un control total
- Tiene que pagar actualmente, es una forma de contrato muy común que fortalece la competencia para pequeñas y medianas empresas respecto a grandes empresas.

Con la franquicia, las empresas están creciendo y expandiéndose sin necesidad de aportar una cuantiosa inversión. Por otra parte, la empresa franquiciadora ha de mantener cierto control permanente sobre la franquicia.

(<https://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-franquicia>)

- Dueños de ópticas.- Begly y Body (1987)

Definen al dueño “como la persona que ha establecido su propia empresa”

El dueño o administrador tiene un papel clave en la trayectoria de la empresa, tanto en su inicio como en su desarrollo posterior. Sin embargo, su gestión administrativa es muy limitada, ya que sólo uno o dos individuos, absorben la responsabilidad y control de las situaciones. En las pequeñas y medianas empresas, el proceso administrativo y la dirección del negocio son únicos, se caracterizan por la particularidad de ser muy personalizados. Jennings (1997) indica que, indudablemente las actitudes del dueño o administrador están relacionadas con la dedicación y el trabajo.

Peter Drucker (citado por De la Cerda 1998) ha definido al dueño como “la persona que toma posición entre el proveedor y un comprador; el que toma el riesgo

de llegar a tener éxito” Otro autor (Moriano, 1999 citado por De la Cerda, 1998) especifican que: “el dueño o empresario es quien invierte el capital necesario para la creación y funcionamiento de las mismas, y es quien asume, por lo tanto, los riesgos inherentes a la participación en el mercado y toma las decisiones importantes, siendo el factor decisivo en la creación y desarrollo de las empresas”

- Departamento de Marketing.- (Yolanda D.C. 2012) menciona:

El departamento de marketing es quien lleva sobre sus hombros la responsabilidad de investigar, desarrollar e implementar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos de una empresa. Con ese fin se establece una metodología que será puesta en marcha por cada una de las áreas especializadas en las que podemos dividir un departamento de marketing. No importa si nos referimos a un autónomo o a una gran multinacional, estas acciones son iguales para todos y resultan imprescindibles para el éxito de cualquier proyecto empresarial.

Según (Correa S, 1011)

Existen 4 variables que son las principales en el sistema, definidas y conocidas como las cuatro P:

- Producto: se debe tener bien en claro que es lo que se quiere vender, sus defectos y virtudes.
- Precio: el precio al que se va a vender, el precio de mercado y el precio de los competidores.
- Plaza: cuál es el mercado donde se piensa insertar el producto, y qué características tiene.
- Promoción: cómo lograr que el producto se conozca en la población y entre los potenciales clientes.

Estas variables conjugadas son las que llevan a que el marketing se pueda llevar a cabo de manera conveniente.

- Optómetra.- Según (Salazar Esther, 2005)

El Optómetra es un profesional encargado del cuidado de la salud visual en atención primaria. El optómetra está formado y autorizado legalmente para determinar el estado de salud visual y la valoración funcional de los componentes acomodativos, refractivos, estructurales y motores del sistema visual. Está capacitado para diagnosticar, prescribir, compensar y tratar todas aquellas anomalías refractivas, binoculares, motoras y sensoriales del paciente. Igualmente puede detectar condiciones patológicas o sistémicas en los ojos y derivar al paciente al profesional más apropiado, generalmente un oftalmólogo, en aquellas enfermedades que afecten al sistema visual.

Funciones

El optómetra es el especialista en proporcionar lentes, gafas y anteojos para compensar la refracción del sujeto, Terapia Visual para ambliopía (disminución de la agudeza visual aun con la mejor corrección óptica), tratamiento del estrabismo, supresión de la imagen, diplopía (visión doble), etc. Al igual que puede prescribir lentes adaptados a sus anteojos para las ayudas de baja visión (visión inferior a la normal) que ningún procedimiento quirúrgico podría remediar.

Es el especialista en adaptación de todo tipo de lentes de contacto blandos o duros, como los lentes de contacto especiales para el tratamiento del queratocono, lentes de geometrías inversas para deformaciones corneales u ortoqueratología.

- Distribuidores de equipos tecnológicos.- según (Martin,2009) menciona:

El distribuidor de un bien es aquel empresario que pone a disposición de los consumidores finales para su consumo directamente a través de una red de tiendas de

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

su enseña o a distancia (Internet, pedido telefónico, venta catálogo) los bienes del fabricante.

A veces el distribuidor pone a disposición bajo su propia enseña artículos fabricados por un tercero denominados marcas blancas o de distribuidor.

Más concretamente, en materia de consumo y seguridad de los productos, la Ley define al distribuidor como:

“Cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de seguridad de los productos”.

Por otra parte (Redactor, 2012) dice:

“Los distribuidores son compañías que compran bienes o servicios y los comercializan a otras compañías para obtener ganancias, también deben ser financieramente estables ya que necesitan mantener un suministro constante de productos para el inventario”

- Pacientes.- “un paciente es una persona que sufre dolor o malestar por los que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometándose, por ejemplo, a un examen, a un tratamiento o a una intervención” (<http://www.consumoteca.com/bienestar-y-salud/sistema-sanitario/paciente/>)

Derechos de los pacientes:

- ✓ El paciente tiene derecho a ser informado, a participar y a decidir en los asuntos que se relacionen con su salud (o la falta de ella).
- ✓ El consentimiento informado es una decisión sosegada e informada que el paciente acepta por medio de un documento escrito por el que autoriza o no al personal sanitario a que le sea practicado un tratamiento o una intervención.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Otros derechos de los pacientes son:

- ✓ Elegir libremente al médico y/o a los profesionales de la salud e instituciones que le prestarán atención, dentro de aquellos disponibles.
- ✓ Que se les preste la mejor asistencia médica posible.
- ✓ Recibir un trato digno.

Antes de llegar a ser formalmente paciente, el individuo pasa por varias etapas: la identificación de los síntomas, el diagnóstico, el tratamiento y el resultado.
(<http://www.consumoteca.com/bienestar-y-salud/sistema-sanitario/paciente/>)

2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2: Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Intereses del Problema	Problemas Percibidos	Recursos y Mandatos	Interés sobre el proyecto	Conflictos Potenciales
Ópticas mayoristas	Conocer si el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio influye o no en la llegada de pacientes a la óptica	Alta competencia por parte de ópticas grandes	Recursos tecnológicos	Conocer los equipos optométricos existentes en el mercado, para la adquisición de los mismos	Poco interés en la capacitación o falta de tiempo para acudir a la misma.
Ópticas minoristas	Conocer si el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio influye o no en la llegada de pacientes a la óptica	Falta de interés por adquirir equipos Bajos recursos económicos	Recursos financieros	Conocer los equipos optométricos existentes en el mercado, para la adquisición de los mismos y mejorar en parte la rentabilidad de la óptica.	Poca información sobre que equipos adquirir
Dueños de Ópticas	Sacar a su óptica adelante ya sea en tecnología, economía y reconocimiento	Poca información sobre que equipos adquirir	Publicidad	Conocer los equipos tecnológicos en optometría de mayor importancia y utilidad	Poco interés en adquirir equipos
Departamento de Marketing	Hacer crecer la óptica con la que trabajan	Falta de autorización para adquirir equipos por parte del departamento administrativo	Marketing y publicidad	Conocer que equipos existen en el mercado	Poca publicidad sobre equipos tecnológicos optométricos

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Distribuidores de equipos	Conocer que equipos son los de mayor aceptación por los optómetras	Pocas visitas en las ópticas del Sur de Quito	Publicidad de sus productos	Venta de equipos	Varios distribuidores de las mismas marcas de equipos
Visitas					
Pacientes	Recibir una consulta integra, acompañada de equipos	Poca información de los equipos	Clientes de ópticas	Obtener un mejor servicio y atención dentro de la consulta	Alto precio de la consulta

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

2.02.1. Análisis de la Matriz de involucrados

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tomó en cuenta a los siguientes involucrados de acuerdo a los siguientes parámetros:

- ✓ Intereses sobre el problema central
- ✓ Problemas percibidos
- ✓ Recursos mandatos y capacidades
- ✓ Intereses sobre el proyecto
- ✓ Conflictos potenciales
- Ópticas mayoristas

Interés del problema central.- Conocer si el uso de equipos tecnológicos para diagnóstico que se utilizan dentro del consultorio es un factor elemental que influye en la llegada de pacientes a la óptica.

Problemas percibidos.- Alta competencia por parte de ópticas grandes que también cuentan con tecnología y equipos tecnológicos de punta.

Recursos y mandatos.- son recursos tecnológicos, ya que como consta en el Reglamento para el ejercicio de la Optometría todo establecimiento de Óptica debe contar con equipos necesarios como: foróptero y/o caja de prueba, retinoscopio,

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

lámpara de hendidura, queratómetro, proyector de optotipos o carteles de prueba tanto para distancia como para cerca, lensómetro, elementos necesarios para examen objetivo y subjetivo y para la adaptación de lentes de contacto, prótesis y ejercicios.

Interés sobre el proyecto.- Conocer los equipos optométricos existentes en el mercado, sus características y funciones específicas para la adquisición de los mismos.

Conflictos potenciales.- Puede existir poco interés en la capacitación que se expondrá una vez terminada la tesis o falta de tiempo para acudir a la misma, lo que hace que el tema de equipos y como se debe dar un buen manejo de los mismos quede desapercibido por algunos optómetras del Sur de Quito.

➤ Ópticas minoristas

Interés del problema central.- Al igual que las ópticas mayoristas el interés del problema es conocer si el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio influye en la llegada de pacientes a la óptica.

Problemas percibidos.- Se obtiene la falta de interés por adquirir equipos, así como también bajos recursos económicos para adquirirlos por el alto costo que estos tienen, lo que hace que el adquirir equipos de última tecnología no se vea como algo primordial.

Recursos y mandatos.- Son los mismos que las ópticas mayoristas, solo que estos al tener menor fuente de ingresos cuentan con menos equipos que una óptica de mayor escala.

Interés sobre el proyecto.- Conocer los equipos optométricos existentes en el mercado para la adquisición de los mismos, como una estrategia de marketing para mejorar la rentabilidad de la óptica.

Conflictos potenciales.- Poca información por parte de los distribuidores de equipos a las ópticas sobre que equipos tecnológicos pueden adquirir ya sean estos digitales o manuales.

➤ Dueños de Ópticas

Interés del problema central.- Hacer crecer su propio negocio (óptica) tecnológicamente y económicamente, y a la vez que esta sea reconocida dentro del mercado laboral tan competitivo de Quito, mediante el conocimiento y buen uso de equipos.

Problemas percibidos.- Existe poca información sobre que equipos adquirir, al existir dueños de ópticas que no precisamente son optómetras existe una limitada información sobre la utilidad de los equipos y los beneficios que estos traen dentro del consultorio.

Recursos y mandatos.- La publicidad juega un papel importante dentro del mundo en el que se encuentra envuelto la óptica, muchos establecimientos realizan estas estrategias de publicidad impartiendo volantes, información por medio de una página web o información mediante radio o televisión.

Interés sobre el proyecto.- Conocer los equipos tecnológicos en optometría de mayor importancia y utilidad que se encuentran disponibles en el mercado.

Conflictos potenciales.- Se obtiene que al no conocer mucho sobre el tema de equipos tecnológicos optométricos, su utilidad y ventajas no se ven como necesarios por algunos dueños de ópticas, por lo que existe poco interés en adquirirlos.

➤ Departamento de Marketing

Interés del problema central.- Hacer crecer la óptica con la que trabajan mediante la creación de estrategias de marketing y publicidad que implique dar a conocer a las personas la tecnología con la que cuenta la óptica.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Problemas percibidos.- Falta de autorización para adquirir equipos por parte del departamento administrativo, ya que los dos departamentos coordinan cual es la mejor estrategia para atraer pacientes e incrementar las ventas.

Recursos y mandatos.- Marketing y publicidad, en grandes cadenas de ópticas estas se dan mediante anuncios vía televisiva, anuncios en internet o radio, mientras que en la mayoría de ópticas minoristas la publicidad se da a menor escala ya sean estos volantes o descuentos expuestos afuera del establecimiento.

Interés sobre el proyecto.- Conocer que equipos existen en el mercado para analizar cuál o cuáles son los más convenientes para adquirirlos y utilizarlos como estrategias de marketing a los clientes- pacientes.

Problemas percibidos.- Existe poca publicidad sobre equipos tecnológicos optométricos a los clientes, porque no se da a conocer la utilidad y beneficios que estos traen, ya que la publicidad actual se da para que la gente conozca que la óptica tiene los mejores precios, la mejor calidad o los mejores profesionales pero no se nombre los equipos con los que se evalúa al paciente al realizar el examen visual.

➤ Distribuidores de equipos

Interés del problema central.- Conocer que equipos tecnológicos para diagnóstico son los más aceptados y adquiridos por los optómetras.

Problemas percibidos.- Existe pocas visitas en las ópticas del Sur de Quito.

Recursos y mandatos.- Los distribuidores hacen publicidad de los equipos que promocionan con el objetivo de que estos se vean como una herramienta útil dentro de la óptica, mostrando con esto las características, el costo y el modelo del equipo que al optómetra o dueño de la óptica le interesa.

Interés sobre el proyecto.- Llegar a la venta final de equipos.

Conflictos potenciales.- Existe varios distribuidores de las mismas marcas de equipos, por lo que las ventas se pueden ver disminuidas, sin embargo ahí caben las visitas que se deben hacer con frecuencia a los establecimientos de optometría.

➤ Pacientes

Interés del problema central.- Recibir una consulta integra, acompañada de equipos, esto a la vez debe estar acompañado de una buena atención brindada por el personal que lo atiende y un buen examen visual por parte del profesional optómetra.

Problemas percibidos.- Existe poca información de los equipos que usa el optómetra para examinarlo, no hay una comunicación ideal entre el optómetra y el paciente.

Recursos y mandatos.- Los pacientes son los que se pueden volver clientes de la óptica otorgando fidelidad al establecimiento, es por esta razón que debe existir una buena coordinación entre el buen trato por el personal que labora en la óptica, como el resultado final del examen que determina si el cliente quedara satisfecho con el trabajo que se realizó.

Interés sobre el proyecto.- Obtener un mejor servicio y atención dentro de la consulta, ya que las personas acuden por un servicio de salud que se les es necesario.

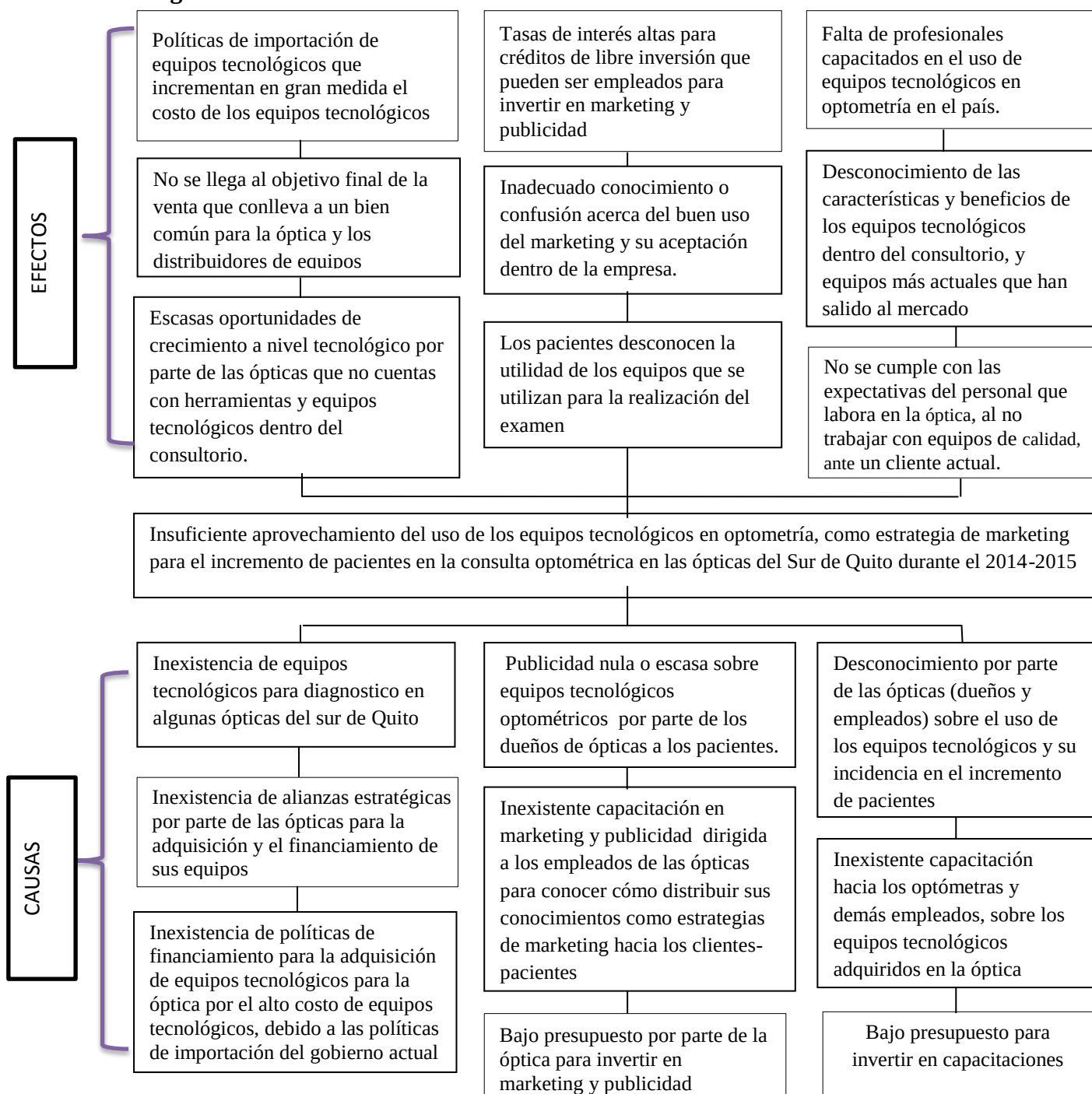
Conflictos potenciales.- Se obtiene que si una óptica está mejor equipada que otra el costo del examen visual es más elevado, por lo que existe un alto precio en la consulta.

Capítulo III

Problemas y Objetivos

3.01. Árbol de Problemas

Figura 2: Árbol de Problemas



Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNÓSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

3.01.1. Análisis del Árbol de Problemas

En el análisis del árbol de problemas tenemos el problema central, las causas que provocan dicho problema y los efectos que conllevan los mismos. A continuación se detallara cada uno de ellos.

Problema central: Insuficiente aprovechamiento del uso de los equipos tecnológicos en optometría, como estrategia de marketing para el incremento de pacientes en la consulta optométrica en las ópticas del Sur de Quito durante el 2014-2015.

Este problema se da debido a que las ópticas que cuentan con equipos tecnológicos para diagnóstico no los promocionan de una manera adecuada al cliente, haciendo que quede desapercibido las ventajas que conlleva utilizarlos, sin embargo los pacientes que en su mayoría son muy observadores y analíticos tienden a pensar que el uso de equipos es solo para realizar un mejor examen sin brindarle todo el crédito al profesional.

Con el uso de equipos de tecnología antigua como el retinoscopio se proporciona información básica sobre el estado refractivo del paciente, sin embargo no brinda todos los datos que el profesional requiere, si bien es cierto que desde que se crearon estos equipos han sido de gran ayuda para el profesional optómetra en el manejo del examen estos equipos también deberían tener un periodo de tiempo establecido, ya que en la actualidad con la tecnología que ha ido avanzando se han creado equipos como el autorrefractometro, el foroptero, entre otros que ahora hacen que el examen sea mucho más fácil y rápido de realizar, además de brindar datos proporcionales que antes no se tenían con el retinoscopio convencional.

Teniendo como causas:

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

- Inexistencia de equipos tecnológicos para diagnóstico en algunas ópticas del sur de Quito: Provocado porque no existen alianzas estratégicas entre las ópticas y los distribuidores de equipos para la adquisición y el financiamiento de los equipos, debido al alto costo que estos tienen por las políticas de importación del gobierno actual.
- Publicidad nula o escasa sobre equipos tecnológicos optométricos por parte de los dueños de ópticas hacia los pacientes: Ya que no se invierte en capacitaciones sobre marketing y publicidad que sean dirigidos a los optómetras y demás involucrados que laboran en la óptica para conocer como impartir sus conocimientos sobre equipos a los clientes, esto se da debido al bajo presupuesto de la óptica para invertir en dichas capacitaciones.
- Desconocimiento por parte de las ópticas involucrando a los dueños y empleados sobre el uso de los equipos tecnológicos y su incidencia en el incremento de pacientes: Debido a una inexistente capacitación sobre los equipos tecnológicos que se adquieren en la óptica y su buen uso dentro del consultorio producidas por un bajo presupuesto para invertir en capacitaciones.

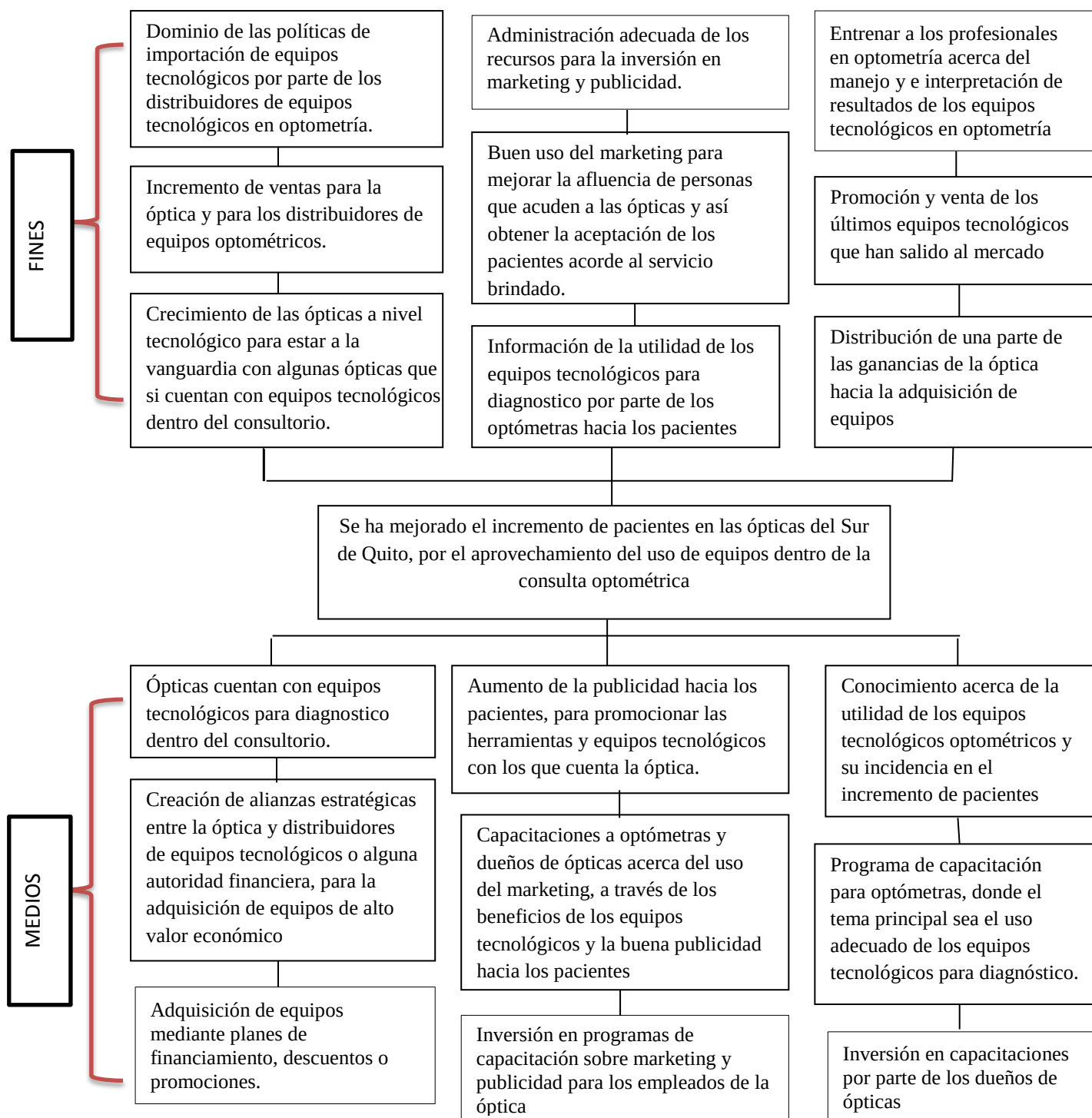
Por otro lado tenemos los efectos:

- Escasas oportunidades de crecimiento a nivel tecnológico por parte de las ópticas que no cuentan con herramientas y equipos tecnológicos dentro del consultorio: Lo cual provoca que las ventas se vean disminuidas tanto para la óptica como para los distribuidores de equipos, estas medidas se ven afectadas por las políticas de importación actual que hacen que el costo de los equipos se eleve.

- Los pacientes desconocen la utilidad de los equipos que se utilizan para la realización del examen: Debido a que ciertas ópticas no toman en cuenta el marketing para promocionar los equipos tecnológicos con los que cuentan.
- No se cumple con las expectativas del personal que labora en la óptica, al no trabajar con equipos de calidad, ante un cliente actual, provocado por el desconocimiento de los equipos tecnológicos para diagnóstico más actuales que han salido al mercado y la falta de profesionales capacitados en el uso de equipos.

3.02. Árbol de Objetivos

Figura 3: Árbol de Objetivos



Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

3.02.1. Análisis del Árbol de Objetivos

Una vez estudiados los problemas y conociendo las necesidades de las ópticas del Sur de Quito con relación al uso de los equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría, se toma en cuenta todos los beneficios que los optómetras pueden adquirir al conocer los últimos avances en tecnología.

En el árbol de objetivos tenemos como objetivo primordial el uso de los equipos tecnológicos en optometría como estrategia de marketing en las ópticas del Sur de Quito.

Dentro de los Medios tenemos:

- Ópticas cuentan con equipos tecnológicos para diagnóstico dentro del consultorio, mediante la creación de alianzas estratégicas entre la óptica y distribuidores de equipos tecnológicos o alguna autoridad financiera que haga que la adquisición de equipos de alto valor económico sea mucho fácil, mediante planes de financiamiento, descuentos o promociones.
- Aumento de la publicidad hacia los pacientes, para promocionar las herramientas y equipos tecnológicos con los que cuenta la óptica, mediante la creación de capacitaciones a optómetras y dueños de ópticas acerca del uso del marketing y los beneficios de los equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría.
- Conocimiento acerca de la utilidad de los equipos tecnológicos optométricos y su incidencia en el incremento de pacientes, mediante la creación de un programa de capacitación para optómetras, donde el tema principal sea el uso adecuado de los equipos tecnológicos para diagnóstico.

Los fines que se obtienen son:

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNÓSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

- Crecimiento de las ópticas a nivel tecnológico para estar a la vanguardia con algunas ópticas que si cuentan con equipos tecnológicos dentro del consultorio, mejorando el ingreso económico de la óptica y los distribuidores de equipos, producido por un dominio de las políticas de importación de equipos tecnológicos por parte de los distribuidores de equipos tecnológicos en optometría.
- Información de la utilidad de los equipos tecnológicos para diagnostico por parte de los optómetras hacia los pacientes, dándole un buen uso al marketing, mediante una administración adecuada para invertir en capacitaciones sobre marketing y publicidad.
- Distribución de una parte de las ganancias de la óptica hacia la adquisición de equipos, conociendo las características de los últimos equipos tecnológicos en optometría que han salido al mercado, mejorando así los conocimientos en el manejo eh interpretación de resultados del examen.

Capítulo IV

Análisis de Alternativas

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

Tabla 3: Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Conocimiento sobre el uso de equipos tecnológicos optométricos utilizados dentro del consultorio por parte de los profesionales optómetras	5	4	4	4	3	20	Alta
Crear estrategias de marketing que incluyan la tecnología a nivel de herramientas y equipos optométricos dentro del consultorio, además de precios acordes al servicio.	5	4	4	4	3	20	Alta
Interés por parte de los optómetras y dueños de ópticas para conocer que equipos tecnológicos optométricos se pueden adquirir, cuáles son sus beneficios y características.	5	4	3	4	3	19	Media-Alta
Calidad y rapidez en la realización del examen visual							

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

mediante el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio, realizando exámenes complementarios como un valor adicional.	4	4	4	4	2	18	Media-Alta
Mejor uso de los equipos tecnológicos optométricos una vez adquiridos por parte de los profesionales optómetras, para conseguir el propósito final que es mejorar la afluencia de pacientes en las ópticas del sur de Quito.	5	5	4	4	2	20	Alta

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

4.01.1. Análisis de la Matriz de Alternativas

En la matriz de análisis de alternativas, se toma en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos, en los cuales se analizara cada uno de los siguientes parámetros

- ✓ Impacto sobre el propósito
- ✓ Factibilidad técnica
- ✓ Factibilidad financiera
- ✓ Factibilidad social
- ✓ Factibilidad política
- ✓ El objetivo general

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

- Conocimiento sobre el uso de equipos tecnológicos optométricos utilizados dentro del consultorio por parte de los profesionales optómetras.

Impacto sobre el propósito (5).- Debido a que se va a crear un aporte tecnológico de conocimiento para los profesionales optómetras mediante una capacitación, para mejorar el nivel de aprendizaje que estos tienen, potenciando el interés por conocer los últimos avances de equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría.

Factibilidad técnica (4).- Ya que se debe contar con herramientas necesarias que generen utilidad dentro de la elaboración de temas innovadores en cuanto a equipos, para conocer de mejor manera las características de los equipos y su funcionamiento adecuado en la realización de exámenes visuales.

Factibilidad financiera (4).- Dentro de la elaboración de temas innovadores sobre los últimos avances en equipos tecnológicos se debe contar con un alto valor económico que cubra todas las necesidades de los optómetras, empezando por encuestas para conocer el nivel de conocimiento que estos tienen, hasta el programa de capacitación que se dará a los profesionales optómetras una vez conocido el impacto del proyecto.

Factibilidad social (4).- El conocimiento y la utilidad de equipos involucra que los optómetras distribuyan estos conocimientos adquiridos a los pacientes para fomentar la utilidad de los equipos tecnológicos para diagnóstico utilizados dentro del consultorio.

Factibilidad política (3).- ya que se involucra en parte políticas de importación para traer los equipos tecnológicos de otros países hacia el Ecuador.

Objetivos específicos:

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNÓSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

- Crear estrategias de marketing que incluyan la tecnología a nivel de herramientas y equipos optométricos dentro del consultorio, además de precios acordes al servicio.

Impacto sobre el propósito (5).- Debido a que se va a dejar un aporte dentro del mundo de la optometría, al conocer como promocionar los equipos tecnológicos para diagnostico con los que cuenta la óptica hacia los pacientes.

Factibilidad técnica (4).- Ya que al crear estrategias de marketing se debe contar con herramientas tecnológicas que sean utilizadas como medios de ayuda.

Factibilidad financiera (4).- El costo del financiamiento al crear estrategias de marketing es un poco elevado al adquirir o alquilar herramientas tecnológicas como infocus, laptop, cables y equipos tecnológicos optométricos como medio de ayuda visual.

Factibilidad social (4).- El propósito es generar que los equipos tecnológicos para diagnostico se promocionen por cada óptica que los cuenta, mejorando el conocimiento que los pacientes tienen sobre la utilidad de los equipos.

Factibilidad política (3).- El uso de equipos tecnológicos utilizados en la óptica debe tener una relación correcta dentro del valor de la consulta del examen, ya que no se puede dar un examen visual gratis, ni un examen visual de alto costo, determinados por las leyes para el ejercicio de la optometría.

- Interés por parte de los optómetras y dueños de ópticas para conocer que equipos tecnológicos optométricos se pueden adquirir, cuáles son sus beneficios y características.

Impacto sobre el propósito (5).- Los equipos tecnológicos como un valor agregado con el que cuentan ciertas ópticas en su mayoría mayoristas, son un medio de atracción para las personas que acuden al establecimiento, por eso es muy

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

importante conocer de mejor manera los equipos con sus determinadas características.

Factibilidad técnica (4).- Dentro del interés por conocer los equipos tecnológicos optométricos se incluyen los de tecnología digital que han ido evolucionando en los últimos tiempos.

Factibilidad financiera (3).- Con la adquisición de equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría entra un gran valor económico debido a que los equipos de última tecnología son los más costosos debido a su diseño y cualidades.

Factibilidad social (4).- Las personas al estar en un ambiente moderno que utiliza tecnología como medio primordial hace que estos se sientan en mayor confianza en el momento de la realización del examen.

Factibilidad política (3).- Se debe constar con facturas cuando se adquieran equipos, ya que se debe rendir cuentas al SRI sobre el valor del equipo.

- Calidad y rapidez en la realización del examen visual mediante el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio, realizando exámenes complementarios como un valor adicional.

Impacto sobre el propósito (4).- Al conocer las características de los equipos se obtiene un mejor uso de los mismos, lo que conlleva a que el examen se realice mucho más rápido de lo habitual.

Factibilidad técnica (4).- Al existir equipos de última tecnología en el consultorio de la óptica la relación hombre-máquina se hace más fuerte, ya que el complemento de ambos brinda mejores resultados.

Factibilidad financiera (4).- Dependiendo la óptica, el lugar y la legislación que esta maneje se puede lograr mejores resultados en cuanto al manejo de los equipos.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNÓSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRISTAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA.

Factibilidad social (4).- Los pacientes en el momento de la realización del examen al observar el buen manejo de los equipos y la explicación que les brinda su profesional de la visión sobre el uso de los equipos hace que el ambiente dentro de la óptica se vuelva más acogedor para ellos.

Factibilidad política (2).- La calidad y rapidez al realizar el examen depende en su totalidad del profesional optómetra, pero el paciente debe ser tratado de la mejor manera sin que se vea alterada su integridad.

- Mejor uso de los equipos tecnológicos optométricos una vez adquiridos por parte de los profesionales optómetras, para conseguir el propósito final que es mejorar la afluencia de pacientes en las ópticas del sur de Quito.

Impacto sobre el propósito (5).- El buen uso de los equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría no solo beneficia al optómetra sino a todos los involucrados en estudio, ya que un buen examen hace que el paciente regrese a la óptica y traiga consigo a más personas.

Factibilidad técnica (5).- Ya que al contar con equipos tecnológicos necesarios dentro del consultorio se fomenta la tecnología como una medida alternativa que influye en la llegada de pacientes.

Factibilidad financiera (4).- Debido que al entrar en el mercado laboral toda óptica debe estar capacitada en cuanto los equipos sean utilizados como estrategia de marketing, mejorando el servicio de ventas y prestigio de la óptica.

Factibilidad social (4).- La relación que debe existir entre el optómetra y el paciente debe ser muy buena, ya que el paciente acude a la óptica para solucionar un problema visual y que mejor que este se solucione con los conocimientos del optómetra en relación con los equipos que utiliza.

Factibilidad política (2).- Ya que no existe ninguna ley que determine que el uso de equipos tecnológicos sea utilizado de una buena manera.

4.02. Matriz de Impacto de los Objetivos

Tabla 4: Matriz de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto en Genero (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto ambiental (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Relevancia (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Total
Conocimiento por parte de los profesionales optómetras sobre el uso de equipos tecnológicos optométricos utilizados dentro del consultorio.	Los optómetras recibirán un programa de capacitación sobre el uso de equipos tecnológicos optométricos. (4)	Los beneficiarios directos son todos los involucrados en el estudio desde los optómetras hasta los pacientes. (4)	Uso adecuado de recursos tecnológicos sin que estos afecten al medio ambiente. (4)	Responde a las expectativas de los beneficiarios, ya que los optómetras pueden conseguir atraer más pacientes a su óptica si conocen el uso adecuado de los equipos optométricos. (4)	La continuidad para realizar el objetivo se lo realiza mediante la aceptación del uso de equipos como medio de ayuda dentro del consultorio. (4)	(20)
Crear estrategias de marketing que incluyan la tecnología a nivel de herramientas y equipos optométricos dentro del consultorio, además de precios acordes al servicio.	Los beneficios son mayores en relación a los costos. (4)	Mejorar el servicio de ventas tanto para la óptica como para los distribuidores de equipos optométricos. (4)	Creación de estrategias de marketing amigables con el medio ambiente donde no haya desperdicio de material. (4)	Cumplir con las expectativas de los pacientes al ingresar a una óptica que cuenta con equipos tecnológicos optométricos. (4)	Campañas publicitarias en televisión, prensa, radio o incluso, a menor escala, carteles o folletos publicitarios que se coloquen en el establecimiento (4)	(20)

Interés por parte de los optómetras y dueños de ópticas para conocer que equipos tecnológicos optométricos se pueden adquirir, cuáles son sus beneficios y características.	Adquisición de equipos tecnológicos al alcance de la óptica. (4)	Éxito de la empresa logrando una combinación razonable de cantidad, calidad, oportunidad y costo de los servicios que brinda o produce. (4)	Equipos tecnológicos que consuman menos energía, a diferencia de la tecnología antigua (4)	A mayor incremento de pacientes, mayor incremento de ventas (4)	Atención de calidad por parte de los optómetras, teniendo en cuenta que un equipo tecnológico es un instrumento de ayuda dentro de la consulta. (2)	18
Calidad y rapidez en la realización del examen visual mediante el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio, realizando exámenes complementarios como un valor adicional.	Fortalecer la imagen de la óptica, ya que de esta manera aumentaran las expectativas de sus pacientes. (4)	Los beneficiarios directos son los mismos profesionales optómetras para hacer crecer la Óptica por la cual trabajan (4)	Mejorar el ambiente económico, social y tecnológico en que está envuelto toda óptica grande, mediana o pequeña dentro de un ambiente libre de contaminación (4)	Altas expectativas de los beneficiarios que son los clientes-pacientes (4)	Los optómetras junto con su equipo de trabajo contribuyen al desarrollo de mantener a un cliente satisfecho y leal. (4)	20
Utilización de los equipos tecnológicos optométricos una vez adquiridos, para incrementar la afluencia de pacientes en la consulta visual cotidiana en las ópticas del sur de Quito.	Aprovechar al máximo la adquisición de equipos para incrementar ingresos y obtener una ventaja competitiva (4)	Atención de calidad hacia los pacientes, acompañado de un buen examen visual, lograra que el paciente este satisfecho con el trabajo final realizado. (2)	Utilización de los equipos tecnológicos de manera responsable, desconectando estos cuando no están en uso para no gastar mucha energía (4)	Actitud positiva ante la llegada de pacientes lo que puede conllevar a su fidelidad. (2)	Buen uso de los equipos tecnológicos optométricos como estrategia de ayuda dentro de la consulta y como valor agregado para la realización de exámenes complementarios. (4)	16
	20	18	20	18	18	

Fuente: Propia
Elaborado por: Villarreal S (2015)

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

4.02.1 Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos

Dentro del análisis del impacto de los objetivos se analizarán los siguientes parámetros de acuerdo a los objetivos propuestos:

- ✓ Factibilidad de lograrse
- ✓ Impacto del género
- ✓ Impacto ambiental
- ✓ Relevancia
- ✓ Sostenibilidad
- Conocimiento por parte de los profesionales optómetras sobre el uso de equipos tecnológicos optométricos utilizados dentro del consultorio.

Factibilidad de lograrse (4).- Ya que los optómetras recibirán un programa de capacitación sobre el uso de equipos tecnológicos optométricos, acorde las inquietudes que estos tengan.

Impacto en género (4).- Porque los beneficiarios directos son todos los involucrados en el estudio desde los optómetras hasta los pacientes.

Impacto ambiental (4).- Mediante el uso adecuado de recursos tecnológicos se puede conseguir que estos no afecten al medio ambiente.

Relevancia (4).- Responde a las expectativas de los beneficiarios, ya que los optómetras pueden conseguir atraer más pacientes a su óptica si conocen el uso adecuado de los equipos optométricos.

Sostenibilidad (4).- La continuidad para realizar el objetivo se lo realiza mediante la aceptación del uso de equipos como medio de ayuda dentro del consultorio.

- Crear estrategias de marketing que incluyan la tecnología a nivel de herramientas y equipos optométricos dentro del consultorio, además de precios acordes al servicio.

Factibilidad de lograrse (4).- Los beneficios son mayores en relación a los costos.

Impacto en género (4).- Mejorar el servicio de ventas tanto para la óptica como para los distribuidores de equipos optométricos.

Impacto ambiental (4).- Creación de estrategias de marketing amigables con el medio ambiente donde no haya desperdicio de material.

Relevancia (4).- Cumplir con las expectativas de los pacientes al ingresar a una óptica que cuenta con equipos tecnológicos optométricos.

Sostenibilidad (4).- Campañas publicitarias en televisión, prensa, radio o incluso, a menor escala, carteles o folletos publicitarios que se coloquen en el establecimiento

- Interés por parte de los optómetras y dueños de ópticas para conocer que equipos tecnológicos optométricos se pueden adquirir, cuáles son sus beneficios y características.

Factibilidad de lograrse (4).- Adquisición de equipos tecnológicos al alcance de la óptica.

Impacto en género (4).- Éxito de la empresa logrando una combinación razonable de cantidad, calidad, oportunidad y costo de los servicios que brinda o produce.

Impacto ambiental (4).- Equipos tecnológicos que consuman menos energía, a diferencia de la tecnología antigua.

Relevancia (4).- A mayor incremento de pacientes, mayor incremento de ventas.

Sostenibilidad (2).- Atención de calidad por parte de los optómetras, teniendo en cuenta que un equipo tecnológico es un instrumento de ayuda dentro de la consulta.

- Calidad y rapidez en la realización del examen visual mediante el uso de equipos tecnológicos dentro del consultorio, realizando exámenes complementarios como un valor adicional.

Factibilidad de lograrse (4).- Fortalecer la imagen de la óptica, ya que de esta manera aumentaran las expectativas de sus pacientes.

Impacto en género (4).- Los beneficiarios directos son los mismos profesionales optómetras para hacer crecer la Óptica por la cual trabajan.

Impacto ambiental (4).- Mejorar el ambiente económico, social y tecnológico en que está envuelto toda óptica grande, mediana o pequeña dentro de un ambiente libre de contaminación.

Relevancia (4).- Altas expectativas de los beneficiarios que son los clientes- pacientes.

Sostenibilidad (4).- Los optómetras junto con su equipo de trabajo contribuyen al desarrollo de mantener a un cliente satisfecho y leal.

- Utilización de los equipos tecnológicos optométricos una vez adquiridos, para incrementar la afluencia de pacientes en la consulta visual cotidiana en las ópticas del sur de Quito.

Factibilidad de lograrse (4).- Aprovechar al máximo la adquisición de equipos para incrementar ingresos y obtener una ventaja competitiva.

Impacto en género (2).- Atención de calidad hacia los pacientes, acompañado de un buen examen visual, lograra que el paciente este satisfecho con el trabajo final realizado.

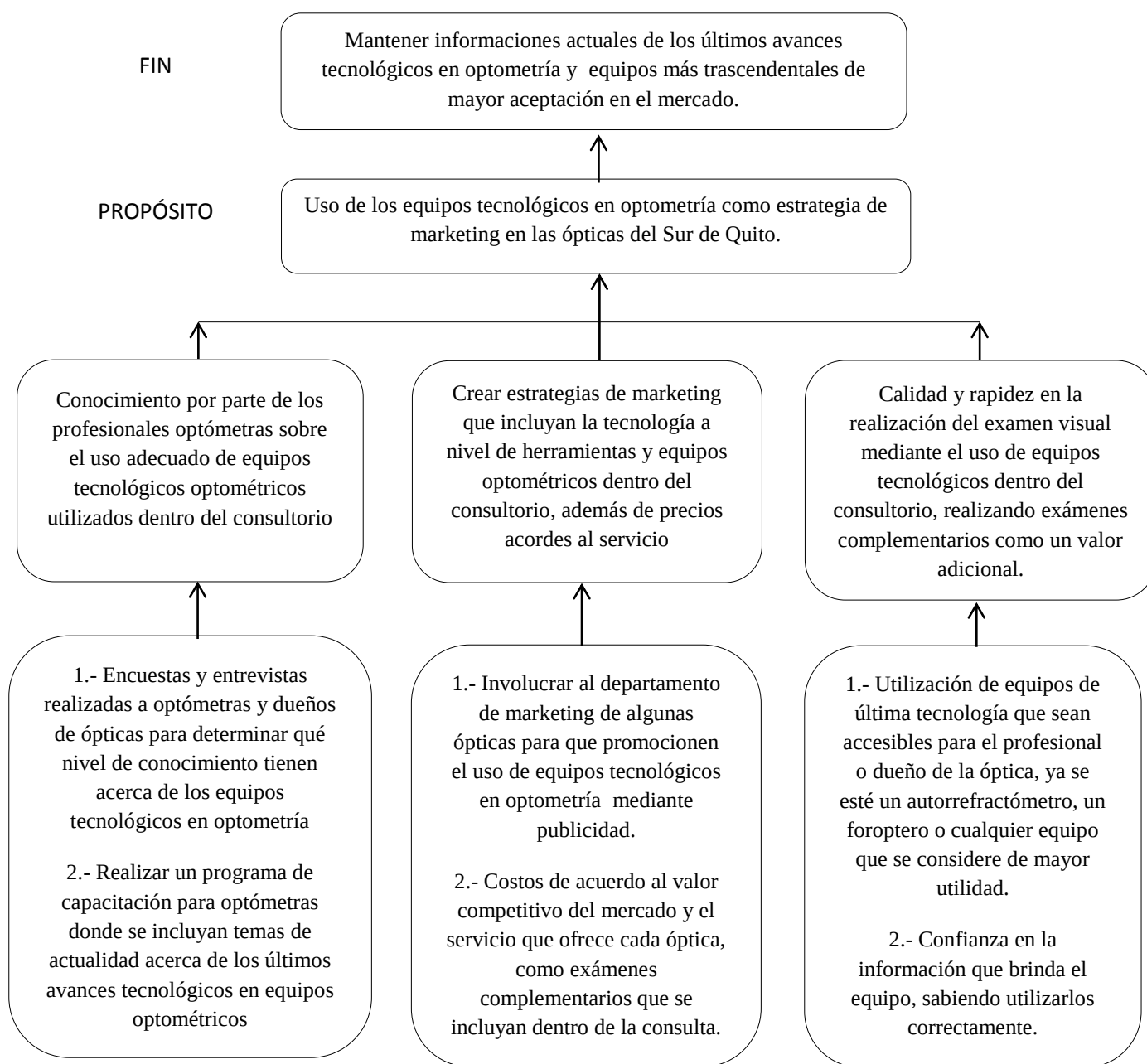
Impacto ambiental (4).- Utilización de los equipos tecnológicos de manera responsable, desconectando estos cuando no están en uso para no gastar mucha energía

Relevancia (2).- Actitud positiva ante la llegada de pacientes lo que puede conllevar a su fidelidad.

Sostenibilidad (4).- Buen uso de los equipos tecnológicos optométricos como estrategia de ayuda dentro de la consulta y como valor agregado para la realización de exámenes complementarios.

4.03. Diagrama de Estrategias

Figura 4: Diagrama de Estrategias



Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

4.03.1. Análisis del Diagrama de Estrategias

- Mediante encuestas y entrevistas realizadas a optómetras y dueños de ópticas se determinó el nivel de conocimiento que estos tienen, acerca de los equipos tecnológicos en optometría y su utilidad dentro de la consulta optométrica y como estrategia de marketing.

Se realizó un programa de capacitación dirigido a optómetras, donde se incluyeron temas de actualidad acerca de los últimos avances tecnológicos en equipos optométricos. Con el propósito de que se le dé un buen uso a los equipos tecnológicos en optometría y como estrategia de marketing en las ópticas del Sur de Quito.

- En las ópticas mayoristas se involucró al departamento de marketing para que promocionen los equipos tecnológicos con los que cuentan mediante publicidad que cubra las necesidades de las personas.

El costos de la consulta ira de acuerdo al valor competitivo del mercado y el servicio que ofrece cada óptica, como exámenes complementarios que se incluyan dentro de la consulta, mediante la creación de estrategias de marketing que incluyan la tecnología a nivel de herramientas y equipos optométricos dentro del consultorio.

La utilización de equipos de última tecnología que son accesibles para el profesional o dueño de la óptica, ya se esté un autorrefractómetro, un foroftero, una lámpara de hendidura, o cualquier equipo que se considere de mayor utilidad, es importante para que tanto el profesional como el paciente están adentrados en un diagnostico eficaz. A la vez la confianza en la información que brindan los equipos, ira de acuerdo con el buen uso que se los de.

4.04. Matriz de Marco Lógico

Tabla 5: Matriz de Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Lograr que muchos optómetras, dueños de ópticas y demás involucrados relacionados al mundo de la optometría conozcan la utilidad de los equipos tecnológicos optométricos, que su manejo sea el adecuado y que se promocionen como estrategia de marketing, logrando así que más gente se interese por acudir a la óptica.	Mediante encuestas realizadas a optómetras y dueños de ópticas se llegó a la conclusión que el 90 % de los encuestados considera que los equipos tecnológicos en optometría son de mucha utilidad dentro del consultorio, sin embargo el 70% desconoce las características de los equipos, los últimos avances que se han venido dando tecnológicamente y cómo los equipos se pueden promocionar a través del marketing.	Registros estadísticos en base a las encuestas y entrevistas realizadas a los optómetras y dueños de ópticas.	Participación continua de optómetras, dueños de ópticas, departamento de marketing, distribuidores de equipos y pacientes en el proceso de establecer el impacto del tema a nivel económico, social y técnico
	Con el programa de capacitación se logró que algunos optómetras conozcan los beneficios de adquirir equipos, su utilidad dentro del consultorio y su utilidad como estrategia de marketing, logrando que se tengan claves para mejorar la afluencia de pacientes a las ópticas.	Encuestas previas a la charla, realizadas a los optómetras para conocer el nivel de conocimiento acerca del uso de los equipos tecnológicos Encuestas a los mismos optómetras una vez finalizada la charla para conocer el impacto que tuvieron los temas expuestos.	Apoyo por parte de optómetras, distribuidores y paciente que aportaron con sus conocimientos para desarrollar el programa de capacitación.

Propósito	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Equipamiento de ópticas con los últimos avances en equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría.	En el mes de septiembre de acuerdo a entrevistas realizadas a los distribuidores de equipos se encontró una baja adquisición de los equipos tecnológicos más modernos en optometría, debido a su alto costo o porque no se conoce su funcionamiento y utilidad. Después de realizarse el programa de capacitación se logró concientizar a los optómetras acerca de la gran utilidad que conlleva adquirir equipos, pudiendo estos financiarse con planes de pago.	Registros estadísticos en base a encuestas realizadas a los distribuidores de equipos Entrevistas realizadas a los dueños de ópticas donde manifiestan contar con equipos básicos para la consulta, como el retinoscopio y oftalmoscopio, y en algunos casos el autorrefractómetro	Capacitación sobre marketing a los distribuidores de equipos optométricos, sobre la promoción de sus equipos y más visitas a ópticas tanto mayoristas como minoristas por parte de personas capacitadas en el tema.

Componentes	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Conocimiento de optómetras sobre la importancia del uso de equipos tecnológicos para diagnóstico dentro del consultorio.	En el mes de noviembre del 2014 se obtiene que algunos optómetras no tenían una resistencia al cambio y se querían actualizar con la tecnología moderna a nivel de equipos, mejorando así sus ganas de	Comparación de datos estadísticos con las entrevistas realizadas antes de exponerse en el programa de capacitación y después de realizado el programa.	Folletos informativos en el programa de capacitación que mejoren el conocimiento de los optómetras acerca de la utilidad y últimos avances tecnológicos en optometría.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNÓSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Destreza por parte de los optómetras para utilizar los equipos tecnológicos para diagnóstico y utilizarlos como herramientas de marketing, mejorando así la afluencia de pacientes que acuden a la óptica.	crecimiento tecnológico.		
	En el mes de septiembre de acuerdo a entrevistas realizadas a optómetras el 100% manifestó que el tema del proyecto es importante y expusieron los temas que querían que sean planteados en el programa de capacitación, haciendo énfasis al uso de equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría y cómo sacar provecho de estos mediante el marketing promocional.	Registro de las entrevistas.	Optómetras dispuestos aprender más sobre los últimos avances que se han venido dando en el ámbito tecnológico en optometría.
Actividades	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
	Resumen del presupuesto del proyecto		
Elaboración de una guía de orientación sobre los temas de mayor importancia para el programa de capacitación	• Costos de materiales de papelería • Capacitación • Equipos utilizados en la capacitación • Alquiler del salón para la capacitación • Movilización	• Recibos • Comprobantes • Facturas	Los optómetras harán uso de estas guías relacionando su conocimiento con el uso de equipos, logrando con una mayor precisión realizar exámenes de calidad.
Programa de capacitación para optómetras sobre el uso de los equipos tecnológicos para diagnóstico y su utilidad en la consulta optométrica.			

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

4.04.1. Análisis de la Matriz de Marco Lógico

Finalidad: Lograr que muchos optómetras, dueños de ópticas y demás involucrados relacionados al mundo de la optometría conozcan la utilidad de los equipos tecnológicos optométricos, haciendo que el manejo sea adecuado y que se promocionen como estrategias de marketing, logrando así que más gente se interese por acudir a la óptica.

Indicadores: Mediante encuestas realizadas a optómetras y dueños de ópticas se llegó a la conclusión que el 90 % de los encuestados considera que los equipos tecnológicos en optometría son de mucha utilidad dentro del consultorio, sin embargo el 70% desconoce las características de los equipos, los últimos avances que se han venido dando tecnológicamente y cómo los equipos se pueden promocionar a través del marketing.

Con el programa de capacitación se logró que algunos optómetras conozcan los beneficios de adquirir equipos, su utilidad dentro del consultorio y su utilidad como estrategia de marketing, logrando que se tengan claves para mejorar la afluencia de pacientes a las ópticas.

Medios de Verificación: existen registros estadísticos en base a las encuestas y entrevistas realizadas a los optómetras y dueños de ópticas.

Se realizó encuestas previas a la charla, realizadas a los optómetras para conocer el nivel de conocimiento acerca del uso de los equipos tecnológicos

También se realizó encuestas a los mismos optómetras una vez finalizada la charla para conocer el impacto que tuvieron los temas expuestos.

Supuestos: Participación continúa de optómetras, dueños de ópticas, departamento de marketing, distribuidores de equipos y pacientes en el proceso de establecer el impacto del tema a nivel económico, social y técnico

Apoyo por parte de optómetras, distribuidores y paciente que aportaron con sus conocimientos para desarrollar el programa de capacitación.

Propósito: Equipamiento de ópticas con los últimos avances en equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría.

Indicadores: En el mes de septiembre del 2014 de acuerdo a entrevistas realizadas a los distribuidores de equipos se encontró una baja adquisición de los equipos tecnológicos más modernos en optometría, debido a su alto costo o porque no se conoce su funcionamiento y utilidad.

Después de la realización del programa de capacitación se logró concientizar a los optómetras acerca de la gran utilidad que conlleva adquirir equipos, pudiendo estos financiarse con planes de pago.

Medios de verificación: Se tiene registros estadísticos en base a encuestas realizadas a los distribuidores de equipos.

Entrevistas realizadas a los dueños de ópticas donde manifestaron contar con equipos básicos para la consulta, como el retinoscopio y oftalmoscopio, y en algunos casos el autorrefractómetro.

Supuestos: Capacitación sobre marketing a los distribuidores de equipos optométricos, sobre la promoción de sus equipos y más visitas a ópticas tanto mayoristas como minoristas por parte de personas capacitadas en el tema.

Componentes: el conocimiento de optómetras sobre la importancia del uso de equipos tecnológicos para diagnóstico dentro del consultorio.

Mejores destrezas por parte de los optómetras para utilizar los equipos tecnológicos para diagnóstico y utilizarlos como herramientas de marketing, mejorando así la afluencia de pacientes que acuden a la óptica.

Indicadores: En el mes de noviembre del 2014 se obtiene que algunos optómetras no tuvieron una resistencia al cambio y se querían actualizar con la tecnología moderna a nivel de equipos, mejorando así sus ganas de crecimiento tecnológico.

En el mes de septiembre de acuerdo a entrevistas realizadas a optómetras el 100% manifestó que el tema del proyecto es importante y expusieron los temas que querían que sean planteados en el programa de capacitación, haciendo énfasis al uso de equipos tecnológicos para diagnóstico en optometría y cómo sacar provecho de estos mediante el marketing promocional.

Medios de verificación: Comparación de datos estadísticos con las entrevistas realizadas antes de exponerse en el programa de capacitación y después de realizado el programa.

Registro de las entrevistas.

Supuestos: Folletos informativos en el programa de capacitación que mejoren el conocimiento de los optómetras acerca de la utilidad y últimos avances tecnológicos en optometría.

Optómetras dispuestos aprender más sobre los últimos avances que se han venido dando en el ámbito tecnológico en optometría.

Actividades: Elaboración de una guía de orientación sobre los temas de mayor importancia para el programa de capacitación.

Programa de capacitación para optómetras sobre el uso de los equipos tecnológicos para diagnóstico y su utilidad en la consulta optométrica.

Indicadores: Resumen del presupuesto del proyecto

- Costos de materiales de papelería
- Capacitación
- Equipos utilizados en la capacitación

- Alquiler de Óptica para el Programa capacitación
- Movilización

Medios de Verificación:

- Recibos
- Comprobantes
- Facturas

Supuestos: Los optómetras harán uso de estas guías relacionando su conocimiento con el uso de equipos, logrando con una mayor precisión realizar exámenes de calidad.

4.04.2. Matriz financiera del Marco Lógico

Tabla 6: Matriz financiera

ACTIVIDADES		COSTOS			
COMPONENTES	MATERIAL DIDACTICO DE PAPELERIA	HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	TRANSPORTE	ALIMENTACION	TOTAL
COMPONENTE I					
Entrevistas y encuestas	\$10.00	\$180.00	\$4.00	\$4.00	\$198.00
Presentación del proyecto con material didáctico (invitaciones)	\$18.00	\$3.00	\$4.00	\$4.00	\$29.00
COMPONENTE II					
Autorización para desarrollar el Programa de Capacitación en la Óptica Fundación Visual	\$0,00	\$0.00	\$2.00	\$3.00	\$5.00
COMPONENTE III					
Programa de capacitación	\$28,00	\$50.00	\$10.00	\$40.00	\$128.00
Entrega de folletos informativos	\$80.00	\$10.00	\$3.00	\$4.00	\$97.00

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Capítulo V

Propuesta

5.01 Antecedentes

Una capacitación es un proceso que posibilita al capacitado la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. En la actualidad se dan muy pocas capacitaciones a los optómetras y dueños de ópticas acerca de los últimos avances en tecnología y el uso adecuado de equipos tecnológicos optométricos, no se conoce sus características ni beneficios, por lo cual sus conocimientos son mínimos o escasos, incluso se desconocen cuáles son los equipos más actuales, su valor económico y las facilidades de adquirirlos, por lo que su buen uso y como estrategia de marketing no es utilizado de manera correcta ante un mercado tan competitivo.

Mediante las encuestas y entrevistas realizadas a los Optómetras, Dueños de Ópticas, Distribuidores de Equipos y pacientes se llegó a la conclusión que la mayoría están de acuerdo que el tema de la tecnología es algo importante que se debe conocer, que los últimos avances en equipos optométricos son poco conocidos por lo cual se hace necesario una capacitación en la cual se muestre todas las utilidades que conlleva tener equipos de última tecnología en la Óptica.

Al realizar un programa de capacitación se lograra concientizar a los profesionales optómetras sobre los beneficios que conlleva adquirir equipos tecnológicos optométricos como medio de ayuda dentro de la consulta, respondiendo así sus necesidades, mejorando su conocimiento, habilidades y conductas.

Título de la propuesta: Programa de capacitación para optómetras sobre el uso de los equipos tecnológicos y su utilidad en la consulta optométrica

Beneficiarios: Directos: Optómetras

Indirectos: Dueños de Ópticas, Distribuidores de equipos
optométricos, pacientes

5.02. Descripción

La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal.

Los nuevos conocimientos implican siempre nuevas responsabilidades en todas y cada una de las acciones inherentes al rol que desarrolla la persona en la organización. Estas nuevas responsabilidades están en general relacionadas con la posibilidad que le dan los conocimientos a las personas que puedan tomar decisiones propias, que antes dependían de un superior o de un par capacitado anteriormente, siempre dentro de la función específica que desempeña en la organización y para la cual está siendo capacitado. (Ing. Mario Gaureguiberry)

Partes que contemplan una capacitación:

Reacción o satisfacción: Este nivel busca responder cuál fue la acogida que tuvo la actividad con los participantes. Así mismo, determina en qué medida se valoró la acción capacitadora.

Aprendizaje: Ayuda a vislumbrar si las personas desarrollaron los objetivos que se tenían presupuestados. Se determina el grado de conocimiento adquirido

Comportamiento: Este aspecto permite ver si las personas han transferido a su trabajo el conocimiento que adquirieron.

Resultados: El objetivo de este nivel es saber cuál fue el impacto que se dimensiona en cuanto a cantidad y cualidad para compararlos con los objetivos esperados. Aquí se descubre si en verdad la capacitación fue la conveniente.

Pautas para la capacitación:

Si se busca mejorar conocimientos y habilidades, la transmisión de conocimientos debe tener ciertas pautas:

- Es organizada y uniforme; no existe la "libertad de cátedra". Se trata de evitar contradicciones, y distintas interpretaciones de los temas entre los capacitadores.
- Es planificada; debe responder a las necesidades de la empresa, y ser aplicable al trabajo, respondiendo a un plan lo más concreto posible. Debe estar referida al objetivo que se persigue en la carrera o desempeño del trabajador.
- Es evaluable; debe tener un objetivo evaluable laboralmente, al que llamamos meta operativa. El asistente a una acción de capacitación, al final de la misma, debe ser capaz de hacer algo. Ese algo debe estar establecido antes de comenzar la acción, y debe ser medible.
- Es aplicable en el trabajo. De otro modo, es una acción cultural o de apoyo a educación del personal, no capacitación.
- No solo deben ser personal jerárquico de la organización. Deben incorporarse como entrenadores a todas las personas que tengan conocimientos, experiencias o habilidades que puedan ser compartidas, para lo cual pueden usar tiempo completo, parcial u ocasional. Los entrenadores internos ahorran dinero, se mejora la motivación, y disminuyen los índices de rotación de personal.

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Contenido del Programa de Capacitación:

Los temas a exponerse en el programa de capacitación se seleccionaron de acuerdo a los requerimientos que los optómetras encuestados propusieron. A continuación se pondrán los temas propuestos y el orden en que los sugirieron de mayor a menor importancia.

1. El mundo de la tecnología optométrica en la actualidad

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

- Encuestas y entrevistas dirigidas a Optómetras y pacientes sobre la importancia de los equipos dentro del consultorio.
- Comparación de criterios para la elaboración del programa de capacitación.
- Selección de temas más trascendentales en cuanto a equipos tecnológicos optométricos para diagnóstico.

2. Importancia del uso de equipos optométricos dentro de la óptica

- Uso adecuado de los equipos tecnológicos optométricos.
- Últimos equipos tecnológicos optométricos existentes en el mercado
- Costos de los equipos
- Semejanzas entre equipos. ¿Cuál es el más conveniente acorde a las necesidades de la óptica?

3. Uso del Marketing y publicidad para la promoción de equipos

- Distribución de invitaciones hacia los optómetras para que conozcan el uso de los equipos en el programa de capacitación.
- Beneficios de adquirir equipos tecnológicos optométricos como estrategia de marketing.
- Equipos de mayor aceptación por los optómetras, que atraen la atención de los pacientes.

Expositor: Sofía Villarreal: Autora de la propuesta

Personal a ser capacitado: Optómetras

Total: 20 personas

Información del programa: Se les comunicara del programa de capacitación mediante invitaciones entregadas personalmente, donde constara el lugar, la hora y los temas a exponerse.

Tiempo: Duración de 15 minutos cada tema.

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Fecha: 04 Abril del 2015

Hora: 10 am a 11.30 pm – 12.30 pm a 1.30 pm

Lugar: Óptica Fundación Visual (La Mascota)

Capítulo VI

Aspectos Administrativos

6.01. Recursos

Para el desarrollo del proyecto en la recolección de la información dirigida a los involucrados antes mencionados se utilizó:

- Encuestas
- Entrevistas

Humanos

- Optómetras
- Dueños de ópticas
- Distribuidores de equipos optométricos
- Departamento de marketing de ciertas ópticas
- Pacientes

Investigadores

- Autora del proyecto (Sofía Villarreal)
- Tutora del proyecto (Flor Piña)

6.02. Presupuesto

Tabla 7: Presupuesto

Recursos	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Equipos	Laptop	1	700.00	700.00
Servicios	Alimentación	80	2.00	160.00
personales	Transporte	60	0,25	15.00
Humanos	Tutorías	10	250.00	250.00
	Programa de capacitación	1	150	150
Materiales y suministros	Empastado	1	10.00	10.00
	Carpetas	3	2.00	6.00
	Impresiones	250	0.8	20.00
	Resmas de papel bond	3	5.00	15.00
TOTAL				1.326

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

6.03. Cronograma

Tabla 8: Cronograma

Tiempo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Diciembre	Abril
Actividad	2014							2015
Aprobación del formulario 001	X							
Entrega Capitulo 1		X						
Entrega Capitulo 2			X					
Entrega Capitulo 3								
Realización de encuestas y entrevistas a los involucrados del proyecto				X				
Entrega Capitulo 4					X			
Entrega Capitulo 5						X		
Correcciones						X		
Entrega Capitulo 6							X	
Entrega Capitulo 7							X	
Defensa de la tesis								X

Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Encuestas realizadas a Optómetras

1. ¿Cree usted que el uso de equipos influye en la llegada de pacientes?

Tabla 9: Pregunta 1 Optómetras

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93.33%
No	1	6.67%
Total	15	100%

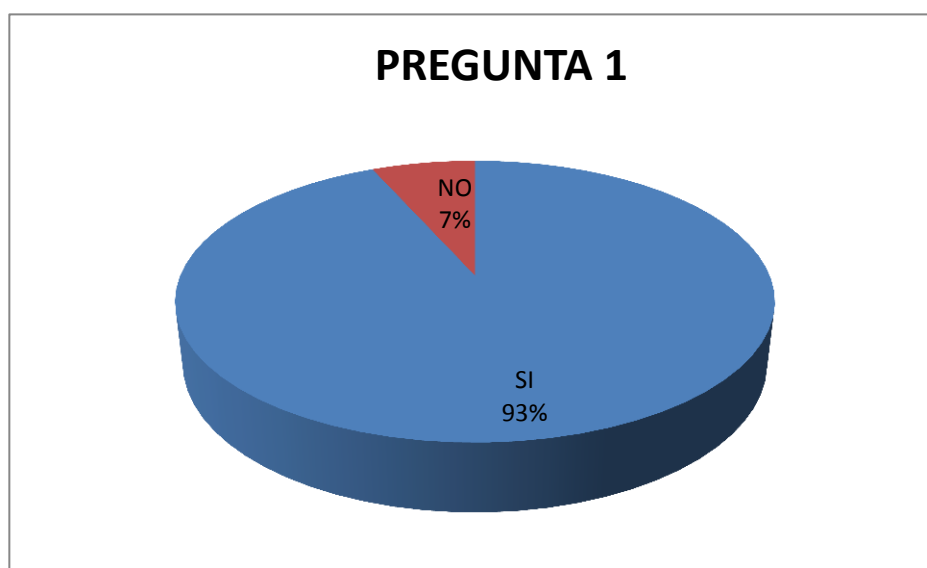


Grafico 1

2.- ¿Considera el tema del proyecto importante, con el tema: El impacto que tienen los equipos tecnológicos en optometría sobre la acogida de pacientes en la consulta visual cotidiana dentro de la óptica?

Tabla 10: Pregunta 2 Optómetras

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%


Grafico 2

3.- ¿Le gustaría conocer más acerca del uso de equipos tecnológicos optométricos existentes en el mercado?

Tabla 11: Pregunta 3 Optómetras

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%



Grafico 3

4.- ¿Que equipos considera que debe tener toda óptica para realizar una consulta de calidad?

Tabla 12: Pregunta 4 Optómetras

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Retinoscopio	15	25%
Oftalmoscopio		
Lensometro		
Foroptero	13	21%
Queratometro		
Autorrefractometro	12	20 %
Lámpara de hendidura	11	18 %
Proyector		
Pupilometro	7	11 %
Otros	3	5 %
Total	15	100 %

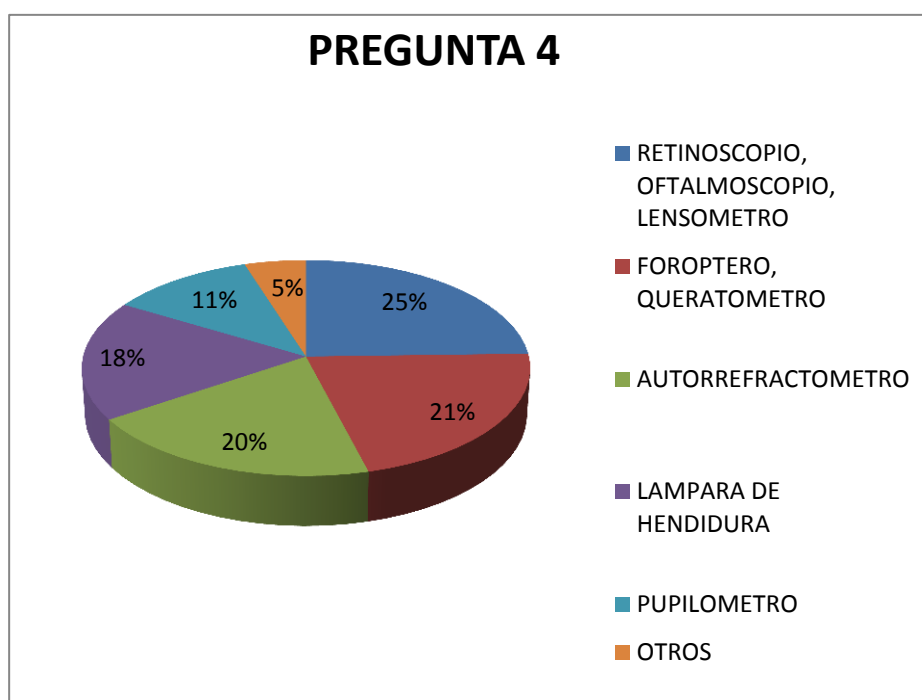


Grafico 4

5.- ¿Estaría dispuesto acudir a un programa de capacitación con el tema: utilidad de los equipos tecnológicos para diagnóstico y su incidencia en el incremento de pacientes?

Tabla 13: Pregunta 5 Optómetras

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%



ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Grafico 5

6.- Si su respuesta anterior es si ¿Que preguntas le gustaria que se planteen en el programa de capacitacion?

- Importancia del uso de equipos optométricos dentro de la óptica
- Uso adecuado de los equipos tecnológicos optométricos.
- Últimos equipos tecnológicos optométricos existentes en el mercado
- Costos de los equipos
- Semejanzas entre equipos. ¿Cuál es el más conveniente acorde a las necesidades de la óptica?
- Uso del Marketing y publicidad para la promoción de equipos
- Beneficios de adquirir equipos tecnológicos optométricos como estrategia de marketing.
- Equipos de mayor aceptación por los optómetras.

Encuesta realizada a Pacientes

1.- ¿Qué es lo que más le llama la atención al entrar a una óptica?

Tabla 14: Pregunta 1 Pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de la atención prestada	29	97%
Calidad de los productos	28	93%
Equipos tecnológicos para la realización del examen	27	90%
Precios económicos	23	77%
Diseño y estructura de la óptica	22	73%
Total	30	100%

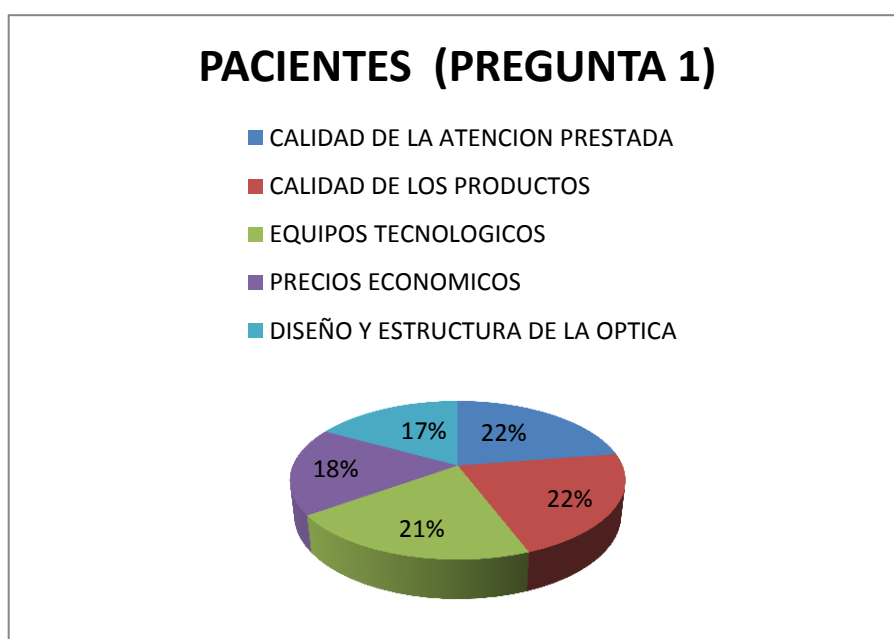


Gráfico 6

2.- ¿Le han hecho antes un examen visual computarizado?

Tabla 15: Pregunta 2 Pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%



Gráfico 7

3.- Su profesional de la visión ¿Le ha explicado para que sirven los equipos tecnológicos que utiliza para examinarlo?

Tabla 16: Pregunta 3 Pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	18	60%
Total	30	100%

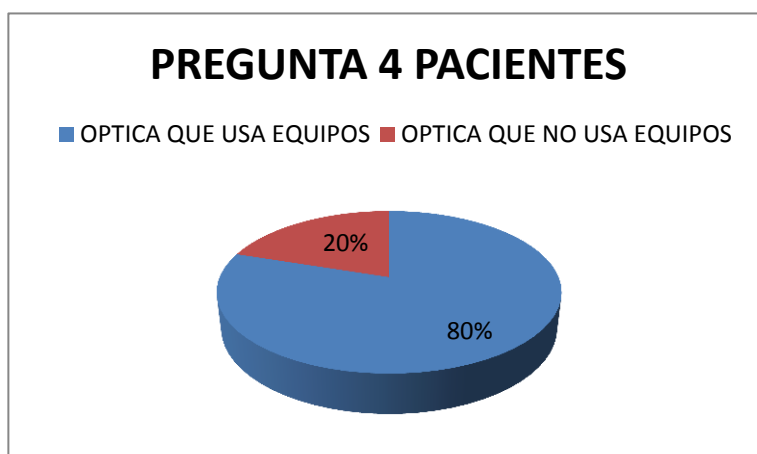


Gráfico 8

4.- ¿Si usted tuviera que escoger entre una óptica que utiliza equipos tecnológicos de última tecnología dentro de la consulta, a una que no los utiliza, con cual se quedaría?

Tabla 17: Pregunta 4 Pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
La que usa equipos tecnológicos	24	80 %
La que no usa	6	20%
Total	30	100%



ESTUDIO DEL USO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA DIAGNOSTICO Y SU INCIDENCIA EN EL INCREMENTO DE PACIENTES EN LA CONSULTA OPTOMÉTRICA EN LAS ÓPTICAS DEL SUR DE QUITO, DURANTE EL 2014-2015. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTOMETRAS SOBRE EL USO DE LOS EQUIPOS Y SU UTILIDAD EN LA CONSULTA OPTOMETRICA.

Gráfico 9

5.- Si usted prefiere la óptica que utiliza equipos tecnológicos. ¿Estaría dispuesto a pagar un valor mayor por la consulta?

Tabla 18: Pregunta 5 Pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	83 %
No	4	17%
Total	24	100%



Grafico 10

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.01. Conclusiones

- El uso de la tecnología en la actualidad es un dominio que maneja todos los parámetros del mundo moderno mediante la creación de nuevos equipos y materiales útiles dentro del consultorio.
- Mediante encuestas y entrevistas realizadas a todos los involucrados de la presente tesis se llegó a la conclusión que el contar con equipos de diagnóstico de última tecnología es un medio de atracción para todo tipo de pacientes.
- Las personas en la actualidad prefieren ópticas que brindan exámenes complementarios, ya que para ellos es un examen visual moderno que se lo compara con ser mejor en calidad, con esto en claro las personas mencionan no tener reparo en pagar un poco más por el valor de la consulta.

7.02. Recomendaciones

- Mediante la creación de nuevos equipos de tecnología digital se hace necesario que los optómetras y dueños de ópticas opten por adquirir nuevos equipos y no se queden en la tecnología antigua que hoy por hoy no brindan la suficiente información para la valorización del paciente.

Anexos

Anexo 1: Invitación al Programa de capacitación

Saludos cordiales

Le invitamos al programa de
Capacitación para optómetras sobre el
uso de los equipos y su utilidad en la
consulta optométrica.

Fecha: 04 Abril del 2015

Hora: 10 am a 11.30 pm – 12.30 pm a 1.30 pm

Lugar: Óptica Fundación Visual (La Mascota)



Grandes oportunidades para ser un mejor profesional y brindar un servicio de calidad.



F

uente:

Propia

E

laborad

o por:

Villarre

al S

(2015)

Anexo 2: Ópticas del sur de Quito



Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Anexo 3: Óptica GMO (C.C. Recreo)



Fuente: recuperado de: <http://www.chipichape.com.co/opticas-gmo/>

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Anexo 4: Entrevista



Fuente: Propia

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Anexo 5: Lensometro



Fuente: Recuperado de: <http://sp.ua.es/es/clinica-optometrica/sitemap.html>

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Anexo 6: Autorrefractómetro



Fuente: Recuperado de:

<http://www.hdwalls.xyz/images/eligieron-nuevo-directorio-en-barrio-san-antonio>

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Anexo 7: Foroptero



Fuente: Recuperado

de:

<http://www.multioptica.com.uy/optometria/>

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Anexo 8: Lámpara de Hendidura



Fuente: Recuperado de: <http://opticare.com.ar/listar.php?action=Marca&list=Topcon>

Elaborado por: Villarreal S (2015)

Bibliografía

Camara Zaragoza. (s.f.). *Emprende tu idea de negocio, guía de tramites y requisitos para la puesta en marcha*.

Correa S. (23 de julio de 1011). *sebastian correa*. Recuperado el 12 de abril de 2015, de <http://sebastiancorrea.overblog.>

Escalera Chávez, M.E.: (2011) *El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueños o administradores de las pequeñas y medianas empresas en la toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la empresa* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

Nelson L. Merchan. (s.f.). *La pro actividad en el negocio de los lentes* . Franja Visual .

Oviedo,Javier. (2012). *Conceptos que como especialista del siglo XXI*. Franja Visual .

Ríos Camilo A. Las ópticas del siglo XXI hacia el marketing digital Revista franja visual p, 24

Real Martin, J. (2009, 31 de octubre). Distribuidor. Consumoteca, consumidores bien informados. Recuperado de <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/empresas-ycooperativas/distribuidor/#>

Salazar Esther. (2005). *Plan de marketing para comercializar y posicionar los servicios que ofrece la clinica "Santa Lucia" especialista en oftalmologia*. Quito: Universidad Tecnologica Equinoccial.

Soto Ana. (2013). *Marketing de alta rentabilidad para establecimientos de optica y optometria*. Gaceta Optica.

Trusit Dave. (2004). *Refraccion automatizada* . Vision Dat.

Yolanda D.C. (2012, 21 de mayo). Funciones del departamento de marketing. *Marketing y empresa*. Recuperado de: