



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ESCUELA

DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA

TESIS DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

PROYECTO:

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN
NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LA CLÍNICA DE
REHABILITACIÓN CIR-GSO Salazar Olaya, DE LA CIUDAD DE MILAGRO

AUTOR:

GRACE IVONNE TORRES VÉLEZ

DIRECTOR:

ANDREA SAMANIEGO DIAZ, PHD.

GUAYAQUIL – ECUADOR

2024

RECONOCIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero reconocimiento a la clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, su Gerente Msc. Lcdo. Giancarlo Salazar Olaya, por abrir sus puertas y brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación, su compromiso con la atención integral de niños con capacidades especiales ha sido inspirador y fundamental para el desarrollo de este proyecto, Además, a los niños con capacidades especiales y a sus familias quienes generosamente compartieron sus experiencias y vivencias para mejorar la salud bucal.

A mi directora de tesis PhD. Andrea Samaniego Diaz, cuya guía experta, apoyo incondicional y sabias orientaciones fueron fundamentales en cada etapa de este proceso.

AGRADECIMIENTOS

Quiero aprovechar este espacio para expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, Augusto Torres y Zoila Vélez, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración, apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida, y especialmente durante la realización de este trabajo de tesis.

Su ejemplo de sacrificio y perseverancia ha sido mi guía en cada paso del camino. Su paciencia y comprensión durante las largas horas de estudio y dedicación que demandó la formación académica.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Escuela de Postgrado en Administración de Empresas

ACTA DE GRADUACIÓN No. ESPAE-POST-1343

APELLIDOS Y NOMBRES	TORRES VÉLEZ GRACE IVONNE
Nº DE CÉDULA	0924324478
PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Gerencia Hospitalaria
CÓDIGO CES	P02191
NIVEL DE FORMACIÓN	MAESTRÍA
TÍTULO A OTORGAR	Magister en Gerencia Hospitalaria
TÍTULO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	Implementación del servicio de odontología preventiva en niños con Capacidades especiales en la clínica de rehabilitación Cir-GSO, de la ciudad de Milagro.
FECHA DEL ACTA DE GRADO	26/6/2024
MODALIDAD ESTUDIOS	SEMPRESENCIAL
LUGAR DONDE REALIZÓ SUS ESTUDIOS	GUAYAQUIL
PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	(9,80) NUEVE PUNTOS CON OCHENTA CENTÉSIMAS

En la ciudad de Guayaquil a los veintiséis días del mes de junio del año dos mil veinticuatro a las 11:07:32 horas, con sujeción a lo contemplado en el Reglamento de Graduación de Postgrados de la ESPOL, se reúne el Tribunal de Sustentación conformado por: ANDREA GABRIELA SAMANIEGO DIAZ, Directora del proyecto de Graduación, y JERONIMO XAVIER CASSANELLO PANCHANA, Vocal; para calificar la presentación del trabajo final de graduación Implementación del servicio de odontología preventiva en niños con Capacidades especiales en la clínica de rehabilitación Cir-GSO, de la ciudad de Milagro., presentado por la estudiante TORRES VÉLEZ GRACE IVONNE.

La calificación obtenida en función del contenido y la sustentación del trabajo final de graduación es de: 9,80/10,00, NUEVE PUNTOS CON OCHENTA CENTÉSIMAS sobre diez.

Para constancia de lo actuado, suscriben la presente acta los señores miembros del Tribunal de sustentación y la estudiante.

Andrea Gabriela
Samaniego Diaz

Digitally signed by Andrea
Gabriela Samaniego Diaz
Date: 2024.06.26 12:12:41
04'00'

ANDREA GABRIELA SAMANIEGO DIAZ

ANDREA GABRIELA SAMANIEGO DIAZ

Digitally signed by
LUIS ANTONIO
QUEZADA PAVON

LUIS ANTONIO QUEZADA PAVON

EVALUADOR / SEGUNDO VOCAL



Digitally signed by
JERONIMO XAVIER
CASSANELLO PANCHANA

JERONIMO XAVIER CASSANELLO PANCHANA

EVALUADOR / PRIMER VOCAL



Digitally signed by
GRACE IVONNE TORRES
VELEZ

TORRES VELEZ GRACE IVONNE

ESTUDIANTE

TABLA DE CONTENIDO

RECONOCIMIENTOS	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
TABLA DE CONTENIDO	v
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	12
1. INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes.....	13
Objetivos del proyecto de investigación.....	16
2. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y LA COMPETENCIA	20
Análisis Porter	22
Rivalidad entre competidores	22
Poder de negociación de clientes.....	22
Poder de negociación de proveedores	23
Amenaza de nuevos participantes.....	23
Amenazas de productos sustitutos	24
Análisis F.O.D.A.	25
Análisis PESTLA	26
Factor político.....	26
Factor económico	27
Factor social.....	27
Factor tecnológico	28

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Factor legal	28
Factor ambiental	29
3. EXPLICACIÓN DEL PROYECTO	30
3.1 Descripción del problema o necesidad a resolver.	30
3.2 Característica del producto o servicio propuesto.....	30
3.3 Propuesta de valor para el consumidor.....	32
3.4 Diseño de modelo de negocios Canvas	32
4. PLAN ESTRATÉGICO	34
4.1. Misión.....	34
4.2. Visión.....	34
4.3. Valores.....	34
4.4. Objetivos Estratégicos	34
5. ANÁLISIS DE MERCADO.....	36
5.1 Descripción del mercado potencial.....	36
5.2 Resultados y conclusiones de la investigación de mercado	40
5.2.1. Resultados de encuestas.....	41
5.2.2. Percepción de los Expertos.....	51
5.2.3. Análisis general de resultados	55
6. PLAN DE MARKETING, TÉCNICO, LEGAL Y SOCIAL	59
6.1. Objetivo Estratégico	59
6.2. Clientes Potenciales y demanda inicial	59
6.3 Potencial de Ventas	60
6.4. Estrategia de Posicionamiento.....	60
6.5. Estrategia de Precios.....	61
6.6. Estrategia de Ventas	61

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

6.7. Estrategia Promocional.....	62
6.8. Estrategia de Cobertura y política de servicios	63
6.9. Ubicación.....	64
6.10. ANÁLISIS LEGAL.....	65
6.10.1. Constitución del Ecuador.....	65
6.10.2 Ley de Compañías	66
6.10.3 Código de Ética Profesional para Odontólogos.....	67
6.11. ANÁLISIS SOCIAL.....	67
7. ANÁLISIS FINANCIERO.....	69
7.1. Activos Fijos.....	69
7.2. Capital de Trabajo	70
7.3. Presupuesto de Ingresos.....	71
7.4. Presupuesto de Costos	72
7.5. Presupuesto de Personal	72
7.6. Flujo de Caja.....	73
7.7. Estado de Resultados	74
7.8. Balance General.....	74
7.9. Punto de Equilibrio.....	75
7.10. Análisis de Sensibilidad.....	76
8. ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES DEL NEGOCIO.....	78
8.1. Riesgos de Mercado.....	78
8.2. Riesgos Técnicos	79
8.3. Riesgos Sociales y Laborales	80
8.4. Riesgos Económicos.....	81
8.5. Riesgos Financieros.....	82

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

9. CONCLUSIONES	84
10. RECOMENDACIONES	86
11. BIBLIOGRAFÍA	87
12. ANEXOS.....	92
Preguntas de Investigación	92
Encuestas	92
Entrevistas	96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Demanda potencial	60
Tabla 2	Proyección de ventas	60
Tabla 3	Precio promedio por paciente	61
Tabla 5	Activos no corrientes	69
Tabla 6	Capital de trabajo.....	70
Tabla 7	Inversión inicial	70
Tabla 8	Financiamiento de proyecto.....	71
Tabla 9	Proyección de ingresos	71
Tabla 10	Proyección de costos	72
Tabla 11	Presupuesto personal	72
Tabla 12	Flujo de caja proyectado.....	73
Tabla 13	Estado de resultado proyectado	74
Tabla 14	Balance general proyectado.....	75
Tabla 15	Análisis de sensibilidad escenario pesimista	77
Tabla 16	Análisis de sensibilidad escenario optimista	77
Tabla 17	Análisis de los riesgos de mercado.....	79
Tabla 18	Análisis de los riesgos técnicos	80
Tabla 19	Análisis de los riesgos sociales y laborales	81
Tabla 20	Análisis de los riesgos económicos	82
Tabla 21	Análisis de los riesgos financieros.....	83

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Población general y población de personas con discapacidad.....	16
Figura 2 Registro de personas discapacitadas en Milagro.....	17
Figura 3 Edad de los padres de familia o representantes.....	42
Figura 4 Sexo de los padres de familia o representantes.....	42
Figura 5 Servicios odontológicos previos	43
Figura 6 Nivel de satisfacción actual.....	44
Figura 7 Barreras de acceso.....	45
Figura 8 Factores para seleccionar servicio.....	45
Figura 9 Prevención dental vs tratamiento curativo	46
Figura 10 Considera usar el servicio de odontología	47
Figura 11 Recibir tratamiento personalizado	47
Figura 12 Preocupaciones o temores del servicio odontológico	48
Figura 13 Mejora experiencia global de atención médica.....	49
Figura 14 Frecuencia ideal de visita al odontólogo.....	49
Figura 15 Disposición a participar en programa de educación	50
Figura 16 Medios de difusión de información	51
Figura 17 Ubicación de la Clínica de rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya.....	65
Figura 18 Punto de equilibrio	76

LISTA DE ABREVIATURAS

Banco Central del Ecuador (BCE)

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Ministerio de Salud Pública (MSP)

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Organización Panamericana de la Salud (OPS)

RESUMEN EJECUTIVO

La práctica de la prevención en odontología, especialmente enfocada en la población infantil, no solamente busca disminuir la frecuencia y gravedad de las enfermedades dentales, sino que también juega un papel importante en la promoción de la salud integral y el bienestar. En consecuencia, el objetivo del presente estudio fue evaluar la factibilidad para implementar un servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya para mejorar su salud dental y calidad de vida. El estudio de mercado reveló que la mayoría de los niños con capacidades especiales en Milagro no ha recibido servicios de odontología preventiva debido a barreras como la falta de servicios especializados, información insuficiente y limitaciones económicas. Por ende, la propuesta de valor del proyecto se enfocó en llenar esta necesidad insatisfecha al ofrecer servicios especializados de odontología preventiva, considerando como estrategias de marketing los precios accesibles, promoción a través de canales digitales, eventos educativos y pautas pagadas en redes sociales. El análisis financiero respaldó la viabilidad del proyecto, con una inversión inicial de \$12.808,4, las proyecciones dieron como resultado un VAN positivo \$11.539,8 y TIR del 46.7% y recuperación de la inversión en dos años, tres meses y cuatro días, indicando que la inversión es favorable y rentable desde el punto de vista financiero.

Palabras clave: Implementación, capacidades especiales, niños, odontología preventiva.

1. INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

La prevención en odontología, especialmente en la población infantil, no solo implica la reducción de la incidencia y severidad de enfermedades dentales, sino que también contribuye significativamente a la mejora general de la salud y el bienestar. A nivel mundial, la odontología preventiva ha ganado un espacio destacado dentro de las políticas de salud pública, enfocándose en la promoción de buenos hábitos de higiene bucal, la implementación de programas de fluorización, y la realización de chequeos dentales regulares (Cárdenas et al., 2019). Sin embargo, a pesar de estos avances, persisten desafíos significativos relacionados con la accesibilidad y la calidad de los servicios odontológicos preventivos, especialmente en comunidades de bajos recursos y en grupos vulnerables, como son los niños con discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en un reciente informe ha señalado que el 45% de la población global, equivalente a aproximadamente 3.5 mil millones de individuos, sufre de afecciones relacionadas con la salud bucal y dental. Además, en los últimos 30 años, los casos de enfermedades bucodentales en todo el mundo han crecido en aproximadamente mil millones, lo que indica que un gran número de personas carece de acceso a medidas preventivas y tratamientos para estas afecciones. En cuanto a la población infantil, la OMS reconoce que las personas más vulnerables y desfavorecidas en la sociedad, incluyendo a niños con discapacidad, son desproporcionadamente afectadas por enfermedades bucodentales (OMS, 2022a). También se ha señalado que alrededor de 514 millones de niños experimentan caries en sus dientes temporales o de leche (OMS, 2022b).

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha enfatizado la necesidad de integrar servicios de salud dental efectivos y accesibles para niños con discapacidad. En este contexto, la OPS ha desarrollado políticas y programas que buscan eliminar las barreras que enfrentan los niños con discapacidad en el acceso a la atención odontológica, con la capacitación de profesionales de la salud dental en el manejo de necesidades especiales, la adaptación de las instalaciones odontológicas para garantizar su accesibilidad, y la promoción de la concienciación sobre la importancia de

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

la salud bucodental en estos niños (OPS, 2023). A pesar de estos esfuerzos, aún existe una brecha significativa en la implementación de estas políticas a nivel regional, lo que resalta la necesidad de un compromiso continuo y fortalecido para mejorar el acceso y la calidad de los servicios odontológicos preventivos en esta población vulnerable.

Cabe señalar que en el contexto de la odontología preventiva a nivel global, es evidente que existen brechas significativas en la prestación de servicios odontológicos específicamente dirigidos a niños con discapacidad, quienes enfrentan desafíos únicos y requieren una atención especializada y adaptada a sus necesidades. De acuerdo con Alamri (2022), los niños con discapacidades o necesidades especiales enfrentan un riesgo mayor de padecer problemas dentales en comparación con aquellos niños que no presentan estas condiciones; además de obstáculos en la atención como servicios dentales institucionales de mala calidad, la habilidad insuficientes del dentista, e incluso la falta de especialistas.

La realidad muestra una carencia en la oferta de servicios odontológicos que consideren de manera integral las complejidades asociadas a las diversas discapacidades. Una investigación en Reino Unido, de Carter et al. (2022), señaló que existe una falta generalizada de programas de formación especializada para odontólogos y personal de salud dental, lo que contribuye a una atención inadecuada y a veces discriminatoria hacia los niños con discapacidades. Esta situación no solo perjudica la salud bucodental de estos niños, sino que también impacta negativamente su calidad de vida y bienestar general, al no recibir la atención preventiva y temprana que requieren.

A nivel sistémico y organizacional, se encuentran barreras significativas que impiden la efectiva implementación de servicios odontológicos especializados y preventivos para niños con discapacidad. El estudio de Star et al. (2023) en Estados Unidos, señaló que estas barreras incluyen, pero no se limitan a, la falta de infraestructuras adecuadamente equipadas y accesibles, la escasez de recursos financieros destinados específicamente a la odontología preventiva en este grupo poblacional, y la inexistencia de políticas de salud pública que prioricen y faciliten el acceso a la atención odontológica especializada. A menudo, los sistemas de salud no están suficientemente preparados para integrar y coordinar servicios que abarquen las necesidades específicas de salud

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

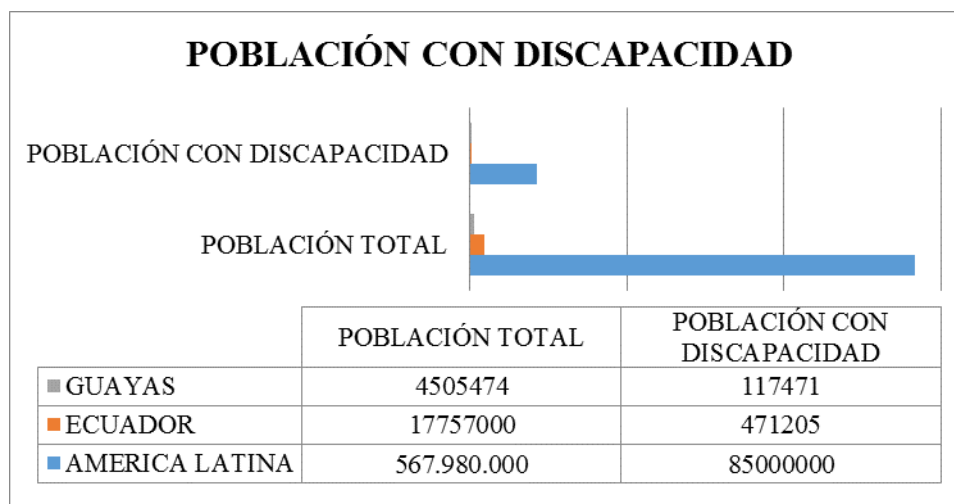
dental de los niños con discapacidad, lo que resulta en una atención fragmentada y subóptima.

En suma, un estudio en Irán desarrollado por Bastani et al. (2021) expuso que el servicio de odontología de niños con necesidades especiales enfrenta barreras de acceso como cobertura de seguro inadecuada, baja demanda del servicio de los padres, situación socioeconómica y bajos ingresos, insatisfacción con los tratamientos dentales, ubicación y equipamiento de los consultorios dentales, o barreras físicas de inaccesibilidad a un consultorio dental. Por ende, es imperativo abordar estas barreras desde una perspectiva multidimensional, involucrando a los actores clave del sistema de salud, incluyendo formuladores de políticas, proveedores de atención médica, y organizaciones de la sociedad civil, para garantizar una atención odontológica preventiva integral, accesible y de alta calidad para esta población vulnerable.

Esta problemática se torna aún más vital debido a que América Latina y el Caribe cuenta con una población aproximada de 567,980,000 millones de personas, de los cuáles 85 millones presentan algún tipo de discapacidad, representando el 14.7% de la población regional (Banco Mundial, 2021). En cambio, dentro del Ecuador existen 471,205 personas con discapacidad física, auditiva, intelectual, psicosocial o visual, distribuidas en todas las provincias, lo que representa que el 2.34% de una población de aproximadamente 17 millones de ecuatorianos padecen de algún tipo de discapacidad. Por otro lado, dentro de la provincia del Guayas se encuentran registradas 117,471 personas con discapacidad física, auditiva, intelectual, psicosocial o visual, lo que significa el 2.60% de la población a nivel provincial.

Figura 1

Población general y población de personas con discapacidad.



Nota. Adaptado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2022)

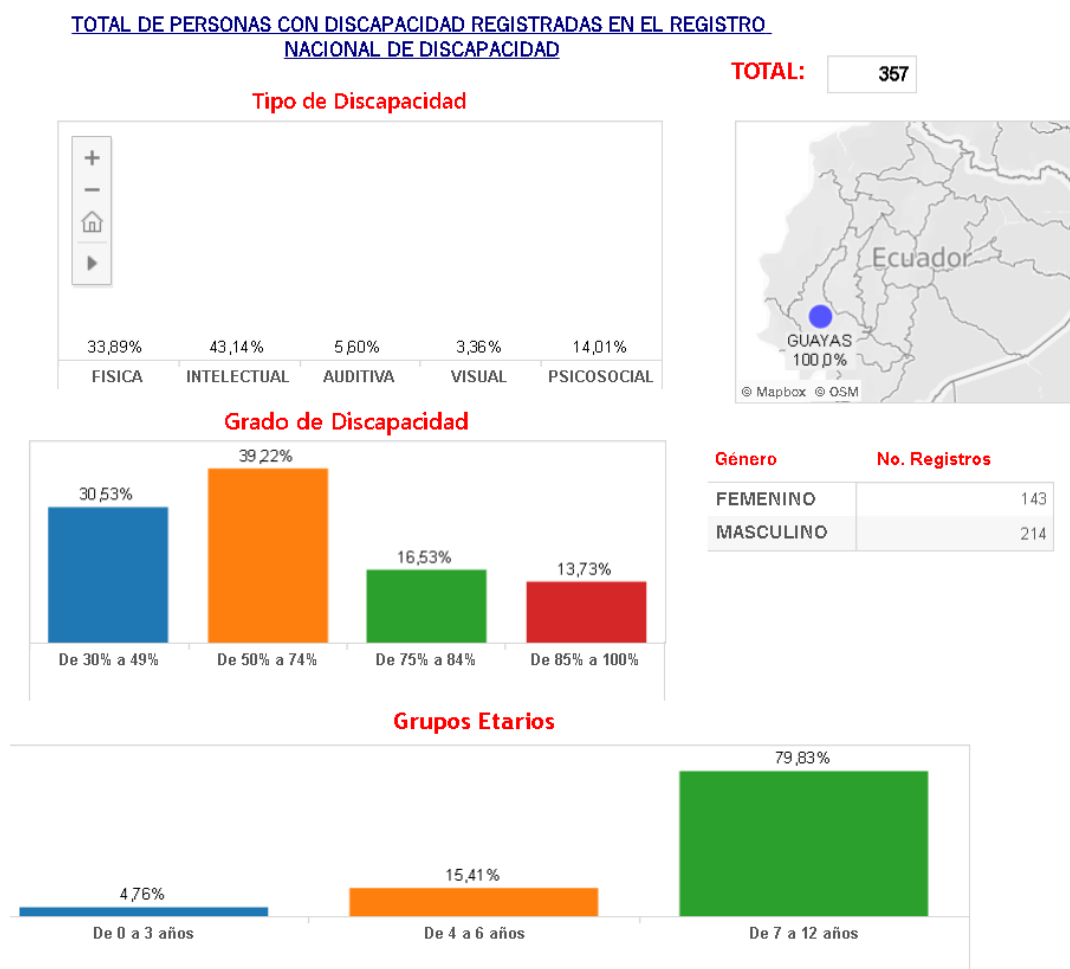
OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La problemática de esta investigación se enmarca en el cantón Milagro, donde la población tanto urbana como rural de personas con discapacidad es de 6,663 registros según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2022). No obstante, solo la población pediátrica concentra el 5.37% del total, es decir, 357 niños desde los 0 hasta los 12 años con discapacidades física, intelectual, auditiva, visual y psicosocial.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Figura 2

Registro de personas discapacitadas en Milagro



Nota. Tomado de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2022)

Es necesario mencionar que la falta de servicios odontológicos preventivos adecuados tiene un impacto profundo tanto en la salud general como en la calidad de vida de los niños con capacidades especiales, y su negligencia puede llevar a una serie de complicaciones médicas y psicosociales. En niños con discapacidades, la incidencia de problemas dentales no tratados, como caries, enfermedades de las encías y otras infecciones orales, es considerablemente más alta; y pueden contribuir al desarrollo de enfermedades más serias, afectar negativamente la nutrición y el habla, y aumentar el riesgo de infecciones crónicas. Además, el dolor y la incomodidad asociados con los problemas dentales no tratados pueden tener un impacto significativo en la calidad de

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

vida de estos niños, limitando su participación en actividades diarias, educativas y sociales, y afectando su autoestima y desarrollo emocional (Munayco et al., 2020).

En el contexto específico de la investigación, en el Centro CIR-GSO Salazar Olaya, ubicado en el cantón Milagro de la provincia del Guayas, se atiende a una población significativa de niños y adultos con diversas discapacidades, proporcionando una variedad de terapias como lenguaje, ocupacional, estimulación temprana, psicológica y rehabilitación física. A pesar de su amplio espectro de servicios terapéuticos, se identifica una notable ausencia en la oferta de odontología preventiva, un área crítica para el cuidado integral de la salud en pacientes pediátricos, especialmente aquellos con capacidades especiales (Centro Integral de Rehabilitación CIG-GSO, 2023).

La falta de este servicio en el centro es una omisión significativa, dado que los problemas de salud bucodental, como aftas, candidiasis, caries dentales, caries de la infancia temprana y enfermedades periodontales, son especialmente prevalentes y de alto riesgo en esta población (Centro Integral de Rehabilitación CIG-GSO, 2023). La implementación de una nueva línea de negocios que ofrezca servicios de odontología preventiva dentro de CIR-GSO Salazar Olaya no solo llenaría un vacío en la atención integral de salud ofrecida a estos niños, sino que también contribuiría significativamente a mejorar su calidad de vida y bienestar general.

Los desafíos específicos que enfrenta el centro al integrar un servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales implican, en primer lugar, la adecuación de instalaciones y equipos para satisfacer las necesidades especiales de este grupo demográfico, asegurando que los espacios sean accesibles y acogedores para niños con diversas discapacidades. Además, será esencial contar con personal odontológico capacitado no solo en técnicas de odontología preventiva, sino también en el manejo de pacientes con necesidades especiales, un área que a menudo requiere habilidades y enfoques específicos. Otro desafío es la integración efectiva de estos servicios dentro del marco operativo existente del centro, coordinando la atención odontológica con otras terapias y tratamientos que los niños ya están recibiendo (Alcivar & Murillo, 2022).

En muchos casos, las familias de los niños que acuden al centro pueden sentirse abrumadas por las demandas de cuidado general de un niño con capacidades especiales,

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

lo que puede hacer que la atención odontológica preventiva parezca menos prioritaria. Además, la ansiedad y el temor de los niños hacia los procedimientos dentales, a menudo exacerbados por sus condiciones específicas, representan un desafío adicional para los padres y cuidadores. Por otro lado, estos niños enfrentan dificultades en el manejo del cepillado y el cuidado oral diario, así como una mayor susceptibilidad a ciertas afecciones dentales. Las familias de estos niños suelen buscar servicios odontológicos que no solo ofrezcan tratamientos especializados, sino que también proporcionen un entorno de atención comprensivo y adaptado a las necesidades específicas de sus hijos. Además, existe una clara expectativa de recibir orientación y educación sobre cómo mantener y mejorar la salud bucodental de sus hijos en casa.

2. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y LA COMPETENCIA

El análisis de la industria constituye un componente esencial para comprender el entorno en el que se insertará el servicio de odontología preventiva en el Centro CIR-GSO Salazar Olaya. Este análisis permite identificar las tendencias actuales, los desafíos y oportunidades dentro del sector de la salud odontológica, especialmente en el ámbito de la atención a niños con capacidades especiales. Al examinar los aspectos inherente que caracterizan la industria de la odontología, se obtiene una visión clara del mercado, las prácticas estándar, y las potenciales áreas de crecimiento y desarrollo. Este enfoque no solo facilitará la identificación de las mejores prácticas y estrategias efectivas para la implementación del servicio propuesto, sino que también ayudará a anticipar posibles retos y a planificar respuestas adecuadas.

La industria odontológica en Ecuador se caracteriza por una combinación de prácticas tanto en el sector público como en el privado, con una creciente tendencia hacia la especialización y la oferta de servicios de alta calidad. En el contexto ecuatoriano, la odontología ha experimentado un desarrollo significativo, impulsado por la creciente conciencia sobre la importancia de la salud bucodental y un aumento en la demanda de servicios odontológicos especializados. Sin embargo, a pesar de estos avances, existen desafíos notables en términos de accesibilidad y cobertura, especialmente en áreas rurales y para poblaciones vulnerables, como los niños con discapacidad. El sector se enfrenta a la necesidad de equilibrar esos aspectos, garantizando que los servicios odontológicos sean asequibles y estén disponibles para todos los segmentos de la población (Vasco & Barragan, 2022).

Sin embargo, el crecimiento de esta industria se refleja en una diversificación en los servicios ofrecidos y una expansión en su base de clientes, de manera que los servicios van desde la odontología general y preventiva hasta especialidades más específicas como ortodoncia, periodoncia, endodoncia, y odontopediatría, atendiendo así a una amplia gama de necesidades de salud bucodental (González et al., 2023). En años recientes, ha habido un crecimiento notable en la demanda de tratamientos estéticos y

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

reconstructivos, lo que indica una mayor conciencia y valoración de la estética dental por parte de los consumidores (Simbaña et al., 2023).

Los clientes clave en esta industria son variados, abarcando desde niños hasta adultos mayores, lo que sugiere una segmentación del mercado basada tanto en la edad como en necesidades dentales específicas (Santos et al., 2023). Además, se observa una creciente inclinación hacia servicios personalizados, lo que refleja las preferencias de los clientes por tratamientos más adaptados a sus circunstancias individuales (F. Ortega, 2020). En cuanto a las tendencias actuales, la industria está experimentando una inclinación hacia la adopción de tecnologías avanzadas, como la odontología digital y la impresión 3D, que están revolucionando los tratamientos dentales y mejorando la precisión y eficiencia de los mismos (Medina et al., 2021).

Asimismo, la demanda del mercado está evolucionando hacia una mayor conciencia sobre la salud preventiva y tratamientos menos invasivos, impulsando a los proveedores de servicios dentales a adaptar sus ofertas. El uso de tecnologías emergentes no solo está transformando los métodos de tratamiento, sino también la gestión de las clínicas y la experiencia del paciente, ofreciendo oportunidades de crecimiento en áreas como la teledentistry y la gestión de datos de salud bucodental. En este contexto, la industria odontológica en Ecuador se enfrenta al desafío de mantenerse al día con estas innovaciones tecnológicas y las cambiantes expectativas de los clientes, al tiempo que asegura la accesibilidad y asequibilidad de sus servicios para todos los segmentos de la población (Suasnabas et al., 2022).

El Centro CIR-GSO Salazar Olaya, ubicado en el cantón Milagro, provincia del Guayas, se destaca por su enfoque terapéutico integral en el tratamiento de niños y adultos con limitaciones y discapacidades, incluyendo un amplio espectro de terapias como Terapia Ocupacional, Terapia Física, Terapia de Lenguaje, Psicología y Psicopedagogía. Esta oferta de servicios multidisciplinarios evidencia un compromiso con la atención integral de la salud y el bienestar de los pacientes, especialmente en el caso de niños menores de 12 años que conforman una parte significativa de su población atendida. El centro se distingue por su enfoque en la terapia terapéutica y su utilización de enfoques innovadores como el método Montessori y la integración sensorial en su práctica terapéutica (Centro Integral de Rehabilitación CIG-GSO, 2023).

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

En el contexto de la industria de la atención odontológica, la incorporación de un servicio de odontología preventiva en este centro representa una oportunidad única para complementar y mejorar aún más la atención integral brindada a estos pacientes. La sinergia entre la terapia terapéutica existente y los servicios de odontología preventiva puede beneficiar significativamente la salud bucodental de los niños con capacidades especiales, que a menudo enfrentan desafíos adicionales en el cuidado oral. Además, el centro cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados, incluyendo un gerente administrativo especializado en terapia ocupacional y salud pública, lo que respalda la capacidad de integrar eficazmente la odontología preventiva en su enfoque terapéutico existente (Centro Integral de Rehabilitación CIG-GSO, 2023).

ANÁLISIS PORTER

Rivalidad entre competidores

La rivalidad entre competidores en el sector de centros de rehabilitación integral en Milagro, particularmente en lo que respecta a la odontología preventiva para niños con discapacidades, puede considerarse baja. La mayoría de estos centros se enfocan primordialmente en terapias de recuperación y rehabilitación, abarcando áreas como la terapia física, del lenguaje y psicológica. Sin embargo, el Centro CIR-GSO se distingue de sus competidores al ofrecer un enfoque más diversificado y especializado, atendiendo a una variedad de discapacidades y a un amplio rango de edades.

La decisión de este centro de dar un paso hacia la inclusión de un servicio de odontología preventiva para niños con discapacidades representa una innovación significativa y una expansión de sus servicios, diferenciándolo aún más de otros centros de rehabilitación. Esta especialización y ampliación de servicios no solo posiciona al Centro CIR-GSO de manera única en el mercado, sino que también reduce la rivalidad directa con otros centros que no ofrecen estos servicios odontológicos especializados. Por lo tanto, en términos de competencia en el ámbito de la rehabilitación y atención especializada, el Centro CIR-GSO ocupa un nicho distintivo que le otorga una ventaja competitiva en el sector.

Poder de negociación de clientes

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

El poder de negociación de los clientes en el contexto del Centro CIR-GSO, específicamente en relación con los servicios de odontología preventiva para niños con discapacidades, se considera bajo. Esto se debe principalmente a que los precios de los servicios ya están establecidos y no están sujetos a una negociación significativa por parte de los clientes. Además, el Centro CIR-GSO emplea estrategias como ofrecer descuentos en fechas especiales, lo que contribuye a mantener una estructura de precios fija y atractiva para los clientes.

Aunque existe la posibilidad de que los clientes opten por otros servicios odontológicos, el enfoque especializado del Centro CIR-GSO en niños con discapacidades representa un valor añadido distintivo. Este enfoque permite al centro ofrecer una atención altamente adaptada a las necesidades específicas de sus pacientes, lo que es difícil de replicar en otros entornos odontológicos que no están especializados en discapacidades. Dado que el centro ya conoce bien a sus pacientes y sus necesidades individuales, esto fortalece su posición y reduce la capacidad de negociación de los clientes en términos de buscar alternativas equivalentes.

Poder de negociación de proveedores

El poder de negociación de los proveedores en la industria odontológica es alto, especialmente en lo que respecta a la provisión de insumos, instrumentos, materiales y equipos necesarios para la práctica odontológica. Esta situación se deriva de la naturaleza concentrada del mercado de suministros odontológicos, donde un número limitado de proveedores domina el suministro de estos productos esenciales.

Dado que estos proveedores tienen una amplia base de clientes potenciales y una gran demanda de sus productos, tienen una ventaja significativa en las negociaciones con las clínicas y centros de salud dental, como el Centro CIR-GSO Salazar Olaya. Esta alta concentración en el mercado de proveedores otorga a estos últimos una considerable influencia en la fijación de precios y términos de contrato, lo que puede impactar en los costos operativos de las clínicas odontológicas y, por extensión, en la estructura de precios que estas pueden ofrecer a sus pacientes.

Amenaza de nuevos participantes

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

La amenaza de nuevos participantes en el mercado se considera moderada, esta valoración se basa en el reconocimiento de que, aunque existen barreras de entrada relativas, como la necesidad de especialización, la inversión en equipamiento y la construcción de una reputación confiable, siempre existe la posibilidad de que nuevos competidores ingresen al mercado. Especialmente en un sector en crecimiento y de importancia social creciente, como es el cuidado de la salud bucodental para poblaciones vulnerables, nuevos participantes podrían ser atraídos por las oportunidades percibidas.

Sin embargo, la especialización necesaria para proveer servicios de alta calidad a niños con discapacidades puede funcionar como un elemento disuasivo para algunos posibles nuevos entrantes, equilibrando así la amenaza de competencia emergente. Para instituciones como el Centro CIR-GSO, esto implica la necesidad de mantener un alto estándar de servicio y continuar innovando, para fortalecer su posición en el mercado y protegerse contra la competencia potencial de nuevos actores en el campo.

Amenazas de productos sustitutos

La amenaza de productos sustitutos en el sector de la odontología preventiva para niños con discapacidades se considera relativamente baja, dado que, la naturaleza especializada de estos servicios, particularmente en lo que respecta a las necesidades específicas de niños con discapacidades, limita la disponibilidad y viabilidad de alternativas sustitutas. Si bien existen otras formas de cuidado de la salud y bienestar para esta población, la odontología preventiva aborda aspectos únicos de la salud bucodental que no pueden ser sustituidos eficazmente por otros servicios.

Además, la atención odontológica especializada, que incluye evaluaciones, tratamientos preventivos y educación en higiene bucal adaptada a las necesidades de estos niños, ofrece beneficios específicos que son difíciles de replicar. Por lo tanto, para instituciones como el Centro CIR-GSO, la amenaza de servicios sustitutos es limitada, permitiendo un mayor enfoque en la mejora y expansión de sus ofertas de servicios odontológicos especializados, sin la presión significativa de alternativas competitivas en el mercado.

Análisis F.O.D.A.

Fortalezas:

Especialización y Diversificación: El Centro CIR-GSO Salazar Olaya se distingue por su enfoque diversificado y especializado en la rehabilitación integral, lo que incluye una amplia gama de servicios para niños con discapacidades. Esta experiencia previa en el tratamiento de pacientes con necesidades especiales constituye una fortaleza clave para la implementación exitosa de servicios de odontología preventiva.

Ventaja Competitiva: El centro ha logrado establecer una posición única en el mercado al ofrecer servicios especializados para niños con discapacidades, lo que reduce la rivalidad directa con otros competidores y proporciona una ventaja competitiva.

Reputación y Confianza: La clínica ya cuenta con una base de clientes establecida y confianza en la comunidad debido a sus servicios de rehabilitación integral. Esta reputación positiva puede facilitar la aceptación y adopción del nuevo servicio de odontología preventiva.

Debilidades:

Falta de Experiencia Específica en Odontología: A pesar de su experiencia en rehabilitación integral, el centro puede carecer de experiencia específica en odontología preventiva para niños con capacidades especiales, lo que podría requerir capacitación adicional del personal y ajustes en los protocolos de atención.

Dependencia de Proveedores: La alta concentración de proveedores en el mercado de suministros odontológicos podría resultar en una dependencia significativa de ciertos proveedores para obtener los materiales necesarios, lo que podría aumentar los costos y la vulnerabilidad a cambios en los términos de contrato.

Oportunidades:

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Demanda en Crecimiento: Existe una creciente conciencia sobre la importancia de la salud bucodental, especialmente para niños con capacidades especiales, lo que puede traducirse en una mayor demanda de servicios de odontología preventiva.

Entorno Económico Favorable: La estabilidad económica proyectada por las nuevas acciones que ha dado como resultado mejoras en seguridad por parte del gobierno de Daniel Noboa sugiere un entorno propicio para la inversión en servicios de salud, lo que puede facilitar la financiación y expansión de la oferta de servicios odontológicos preventivos.

Amenazas:

Posible Cambio Político: La incertidumbre política en torno a las políticas de salud pública y la asignación de recursos puede afectar la viabilidad a largo plazo de la implementación del servicio de odontología preventiva.

Amenaza de Nuevos Competidores: A pesar de las barreras de entrada relativas, como la especialización necesaria, siempre existe la posibilidad de nuevos competidores que podrían entrar en el mercado y desafiar la posición del Centro CIR-GSO Salazar Olaya.

Por tanto, aunque la implementación del servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya presenta desafíos, también ofrece oportunidades significativas para diferenciarse en el mercado y satisfacer una demanda creciente. Es crucial que el centro capitalice sus fortalezas, aborde sus debilidades, aproveche las oportunidades del entorno y gestione las amenazas potenciales para garantizar el éxito a largo plazo de este nuevo servicio.

ANÁLISIS PESTLA

Factor político

En el contexto del reciente cambio político en Ecuador, con la elección de un nuevo presidente de ideología centroderecha, el factor político se convierte en un elemento crítico en el análisis para cualquier iniciativa en el sector de la salud, incluyendo la odontología. La orientación política del gobierno actual puede influir significativamente en las políticas de salud pública y en la asignación de recursos para servicios como la

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

odontología preventiva. Sin embargo, la duración limitada del mandato presidencial, de solo 18 meses, introduce un elemento de incertidumbre en cuanto a la continuidad y estabilidad de las políticas de salud.

Durante este período, es posible que se implementen medidas extraordinarias para abordar necesidades urgentes en el sector sanitario, lo cual podría afectar tanto positiva como negativamente el desarrollo y la expansión de servicios odontológicos especializados. Por lo tanto, es fundamental para los proveedores de servicios de salud, como el Centro CIR-GSO Salazar Olaya, estar atentos a los cambios en las políticas gubernamentales y adaptar sus estrategias y operaciones de acuerdo con el entorno político en constante evolución.

Factor económico

Según los datos recientes, la economía ecuatoriana experimentó un crecimiento interanual del 4,3% en el último trimestre de 2022, y un crecimiento anual del PIB de 2,9% en el mismo año, superando las previsiones del Banco Central del Ecuador (BCE). Este crecimiento económico es un indicador positivo para el sector de la salud, incluyendo la industria odontológica, ya que un entorno económico robusto generalmente conlleva un aumento en la inversión en servicios de salud y bienestar. Específicamente, el crecimiento del 5,8% en la industria de Enseñanza y Servicios Sociales y de Salud sugiere un entorno favorable para la expansión y mejora de los servicios odontológicos (BCE, 2023).

Este crecimiento económico puede traducirse en una mayor disponibilidad de recursos para la salud, lo que potencialmente podría beneficiar a instituciones como el Centro CIR-GSO Salazar Olaya en su esfuerzo por integrar y mejorar los servicios odontológicos preventivos para niños con capacidades especiales. Además, el fortalecimiento de la economía podría influir positivamente en la capacidad de las familias para acceder a servicios de salud privados, aumentando la demanda de servicios odontológicos de calidad.

Factor social

Es notable la creciente conciencia en Ecuador sobre la importancia de la salud bucodental, lo cual representa un cambio significativo en las actitudes y

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

comportamientos de la sociedad. Este aumento en la conciencia pública refleja una mayor valoración de la salud oral como parte integral del bienestar general y una comprensión más profunda de cómo la salud bucodental afecta a otros aspectos de la salud física y mental. Esta tendencia es particularmente relevante en el contexto del Centro CIR-GSO Salazar Olaya, ya que una mayor conciencia social sobre la importancia de la odontología preventiva puede impulsar la demanda de servicios especializados para niños con capacidades especiales. Esta sensibilización también puede facilitar una mayor colaboración entre los proveedores de servicios de salud, las familias y la comunidad en general, para garantizar que los niños reciban la atención odontológica que necesitan.

Factor tecnológico

Los avances en el campo de la odontología, como el diagnóstico digital, la impresión 3D y los nuevos materiales biocompatibles, están revolucionando las prácticas preventivas y de tratamiento. Estas tecnologías ofrecen mejoras significativas en la precisión del diagnóstico, la personalización del tratamiento y la eficiencia general de los procedimientos odontológicos. En particular, para una institución como el Centro CIR-GSO Salazar Olaya, que se enfoca en la atención a niños con capacidades especiales, la adopción de estas tecnologías puede facilitar tratamientos más adaptados y menos invasivos, mejorando la experiencia del paciente y los resultados del tratamiento.

Además, la integración de la tecnología en la odontología preventiva permite un enfoque más proactivo y menos reactivo en el cuidado de la salud bucodental, lo que es especialmente beneficioso para pacientes con necesidades especiales que pueden requerir una atención más frecuente y específica. Por lo tanto, mantenerse al día con las tendencias tecnológicas y su integración en la práctica odontológica es crucial para los proveedores de servicios de salud, ya que no solo mejora la calidad de la atención, sino que también posiciona a la institución a la vanguardia de la práctica odontológica moderna.

Factor legal

Enfocado en la odontología preventiva, el papel del Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador es fundamental, ya que establece el marco normativo que rige los protocolos

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

y prácticas en el ámbito odontológico. Este marco legal incluye directrices para la consulta odontológica y el examen clínico odontológico, así como protocolos específicos para la prevención de las principales patologías bucodentales. Estas regulaciones abarcan aspectos cruciales como la higiene bucal en niños sin dentición y la profilaxis en niños menores de 5 años, tanto de bajo como de alto riesgo de caries (Ortega et al., 2020a).

Para una institución como el Centro CIR-GSO Salazar Olaya, que busca implementar y mejorar los servicios de odontología preventiva, es esencial comprender y adherirse a estas normativas. El cumplimiento de estas directrices no solo asegura la provisión de servicios de alta calidad y basados en evidencia, sino que también garantiza la protección legal de la institución y sus pacientes. Además, el conocimiento profundo de estos marcos legales permite a los proveedores de salud adaptar sus prácticas para satisfacer las necesidades específicas de su clientela, en este caso, niños con capacidades especiales, garantizando que los servicios ofrecidos no solo sean efectivos, sino también éticos y en conformidad con las regulaciones vigentes.

Factor ambiental

En la odontología preventiva, este factor implica considerar el impacto ambiental de los materiales y procedimientos utilizados, así como la gestión de residuos y el consumo de recursos. Las clínicas y centros de salud dental, como el Centro CIR-GSO Salazar Olaya, tienen la oportunidad de liderar en la adopción de prácticas más verdes, como el uso de materiales biodegradables o reciclables, la implementación de sistemas de gestión de residuos eficientes y la reducción del consumo de agua y energía en sus operaciones.

3. EXPLICACIÓN DEL PROYECTO

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD A RESOLVER.

El problema fundamental que se pretende abordar es la falta de acceso a servicios de odontología preventiva especializada para niños con capacidades especiales en la ciudad de Milagro. Esta población enfrenta desafíos únicos en términos de salud bucal debido a sus condiciones específicas, lo que requiere una atención especializada y adaptada a sus necesidades individuales.

La esencialidad de la odontología preventiva en el mantenimiento de la salud bucal radica en su capacidad para abordar de manera diagnóstica y terapéutica cualquier afección que pueda manifestarse en los dientes de los infantes. Se ha demostrado que una adecuada salud oral no solo mejora la funcionalidad masticatoria y la expresión fonética, sino que también contribuye al bienestar general, la apariencia estética y la perspectiva económica de los individuos (Bernal & Ballesté, 2020).

Sin embargo, en el contexto de Milagro, la oferta de servicios de odontología preventiva para niños con capacidades especiales es limitada o inexistente. Esto deja a esta población vulnerable sin acceso a la atención odontológica adecuada, lo que puede resultar en problemas de salud bucal no detectados o no tratados, con consecuencias negativas para su calidad de vida y desarrollo general.

Por lo tanto, existe una clara necesidad de implementar una línea de negocio dedicada a brindar servicio de odontología preventiva especializada en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, dirigido específicamente a niños con capacidades especiales en Milagro. Este servicio no solo abordaría una brecha importante en la atención de la salud bucal de esta población, sino que también tendría un impacto positivo en su bienestar físico, emocional y social, así como en su integración y participación en la sociedad.

3.2 CARACTERÍSTICA DEL PRODUCTO O SERVICIO PROPUESTO

El servicio de odontología preventiva especializada propuesto por la línea de negocio de la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya se distingue por su enfoque

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

integral y adaptado a las necesidades específicas de los niños con capacidades especiales en la ciudad de Milagro. Reconociendo la importancia fundamental de la salud bucal en el bienestar general de los individuos, este servicio se concibe como una respuesta a la falta de acceso a atención odontológica adecuada que enfrenta esta población.

En el corazón de este servicio se encuentra la atención especializada, que considera las necesidades únicas de cada niño, tanto en términos de su salud bucal como de su condición individual. Los procedimientos y protocolos de atención se adaptan cuidadosamente para garantizar que cada paciente reciba un tratamiento personalizado y sensible a sus circunstancias particulares, lo que promueve una experiencia de atención cómoda y efectiva para los niños y sus familias.

Los servicios principales ofrecidos abarcan una amplia gama de procedimientos destinados a mantener y promover la salud bucal de los niños con capacidades especiales. Desde exámenes dentales generales hasta limpiezas profundas y pulidos, pasando por el uso de radiografías e imágenes dentales para un diagnóstico preciso, cada paso del proceso de atención se realiza con el más alto nivel de profesionalismo y cuidado.

Además, se ofrecen servicios específicos como la aplicación de selladores dentales para prevenir la formación de caries, tratamientos con flúor para fortalecer el esmalte dental y extracciones de caries en caso de necesidad. Todo ello se complementa con una atención personalizada que atiende a las necesidades individuales de cada niño, brindando otros tratamientos y procedimientos según sea necesario para garantizar su salud bucal óptima.

La tecnología avanzada también desempeña un papel fundamental en la prestación de este servicio, con el uso de equipos y técnicas de última generación para garantizar la precisión, seguridad y comodidad durante los procedimientos. Es por ello por lo que, el servicio de odontología preventiva especializada de la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya representa un compromiso con la excelencia en la atención odontológica para niños con capacidades especiales en Milagro. Con un enfoque centrado en el paciente, una amplia gama de servicios especializados y el uso de

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

tecnología de vanguardia, promoviendo la salud bucal y el bienestar general de los niños.

3.3 PROPUESTA DE VALOR PARA EL CONSUMIDOR

La aplicación del servicio de odontología preventiva en el centro CIR-GSO representa una propuesta de valor única y diferenciada en el ámbito de la atención odontológica en la Ciudad de Milagro. Esta diferenciación radica principalmente en la personalización y adaptación del servicio a las necesidades específicas de este grupo vulnerable. A diferencia de los servicios odontológicos convencionales, este programa se centrará en abordar de manera integral los desafíos únicos que enfrentan los niños con discapacidades, combinando técnicas de odontología preventiva con un enfoque comprensivo y sensible hacia sus condiciones particulares.

El servicio incluirá estrategias de manejo conductual adaptadas, uso de tecnologías y equipamiento especializado, y un personal altamente capacitado en el cuidado de pacientes infantiles en condición de discapacidad. Además, este servicio se integrará con las terapias existentes en la clínica, proporcionando un enfoque holístico que no solo atiende la salud bucodental, sino que también contribuye al bienestar general y la calidad de vida de estos niños. Con esta iniciativa, la Clínica CIR-GSO Salazar Olaya no solo se posiciona como pionera en la oferta de servicios odontológicos orientados a la prevención en la ciudad, sino que también refuerza su compromiso con una atención inclusiva.

3.4 DISEÑO DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

La iniciativa de implementar el servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya surge como respuesta a la necesidad imperante de proporcionar una atención odontológica integral y adaptada a las particularidades físicas y emocionales de este grupo poblacional.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Socios Clave



Organizaciones de apoyo a personas con capacidades especiales, e Instituciones educativas.

Actividades Clave



Prestación de servicios de odontología preventiva, la gestión de las citas y la atención al cliente.

Propuesta de Valor



Servicios de odontología preventiva especializados para niños con capacidades especiales, mejorando su salud dental y calidad de vida.

Relaciones con los Clientes



Relaciones sólidas con los clientes a través de un trato amable y respetuoso, y un servicio de alta calidad.

Segmentos de Clientes



Clientes: Padres de niños con capacidades especiales que requieren servicios de odontología preventiva.

Recursos Clave



Personal dental capacitado, el equipo dental y las instalaciones de la clínica.

Canales



Servicio: Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya.

Canales de comunicación: redes sociales

Usuarios: Niños con capacidades especiales del cantón Milagro en edades entre 0 a 12 años.

Estructura de Costos

Personal, equipo, mantenimiento de las instalaciones y materiales dentales.



Fuentes de Ingresos

Pagos por los servicios de odontología.



4. PLAN ESTRATÉGICO

4.1. MISIÓN

Proporcionar servicios odontológicos preventivos de alta calidad, adaptados a las necesidades específicas de los niños con capacidades especiales, contribuyendo así a su bienestar integral y mejorando su calidad de vida.

4.2. VISIÓN

Ser reconocidos como líderes en la atención odontológica especializada para niños con capacidades especiales, destacando por la excelencia en el servicio, la innovación en protocolos de atención, y el compromiso con la inclusión y el cuidado integral.

4.3. VALORES

Compromiso: Nos comprometemos a brindar atención de calidad, centrada en las necesidades individuales de cada niño con capacidades especiales.

Inclusión: Fomentamos un entorno inclusivo, respetando la diversidad y promoviendo la igualdad de oportunidades.

Ética: Guiamos nuestras acciones por principios éticos, asegurando la integridad y confianza en todas nuestras interacciones.

Innovación: Buscamos constantemente mejorar nuestros protocolos y técnicas, incorporando enfoques especializados y tecnologías vanguardistas.

4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Proporcionar Servicios Odontológicos Preventivos de Alta Calidad: El objetivo principal es garantizar la prestación de servicios odontológicos preventivos de la más alta calidad, cumpliendo con los estándares de excelencia en atención médica. Esto se logrará mediante la implementación de protocolos de atención, la capacitación continua del personal en las últimas técnicas y tecnologías, y el seguimiento de las mejores prácticas en odontología preventiva.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Adaptar los Servicios a las Necesidades Específicas de los Niños con Capacidades

Especiales: Se busca asegurar que cada niño que acceda al servicio odontológico reciba una atención adaptada a sus necesidades individuales. Esto implica desarrollar protocolos de atención sensibles a las diversas capacidades y condiciones de los pacientes, así como garantizar un entorno inclusivo y respetuoso que promueva la igualdad de oportunidades para todos los niños.

Contribuir al Bienestar Integral de los Niños con Capacidades Especiales:

El objetivo es ir más allá de la atención odontológica tradicional y contribuir al bienestar integral de los niños con capacidades especiales. Esto se logrará mediante la colaboración con otros profesionales de la salud, la promoción de hábitos de higiene bucal saludables y la provisión de recursos educativos para los pacientes y sus familias.

Mejorar la Calidad de Vida de los Niños con Capacidades Especiales:

El objetivo final es mejorar la calidad de vida de los niños atendidos, tanto en términos de su salud bucal como de su bienestar general. Esto se logrará mediante la prevención de enfermedades bucodentales, la reducción del dolor y la incomodidad asociados con problemas dentales, y el fomento de una mayor confianza y autoestima en los niños a través de una sonrisa saludable.

Ser Reconocidos como Líderes en Atención Odontológica Especializada:

El objetivo a largo plazo es posicionarse como líderes en la atención odontológica especializada para niños con capacidades especiales en Milagro. Esto implica destacar por la excelencia en el servicio, la innovación en los protocolos de atención y el compromiso con la inclusión y el cuidado integral, tal como se establece en la visión de la clínica.

Estos objetivos estratégicos se alinean estrechamente con la misión, visión y valores de la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, y constituyen una hoja de ruta integral para alcanzar el éxito en la propuesta del servicio de odontología preventiva especializada para niños con capacidades especiales en la comunidad de Milagro.

5. ANÁLISIS DE MERCADO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL MERCADO POTENCIAL

El mercado objetivo se caracteriza de la siguiente manera:

Demografía: San Francisco de Milagro, comúnmente denominada como Milagro, ostenta el rango de ser la cuarta aglomeración urbana con mayor extensión territorial y densidad poblacional en la jurisdicción de la Provincia del Guayas, ubicada en la República del Ecuador. La demarcación geográfica correspondiente al conjunto del cantón, abarcando las regiones rurales concomitantes, alberga a una población total de 199.835 habitantes (INEC, 2020).

Población Objetivo: El servicio se orienta a niños con discapacidad y que asisten al centro CIR-GSO, la mayoría de los infantes que asisten provienen de familias con ingresos bajos a medios, con una variedad de contextos socioeconómicos entre los niveles D y C- de acuerdo con los estratos económicos establecidos por el INEC. Conforme a un protocolo integral para la atención odontológica preventiva infantil en discapacidad, es esencial desarrollar e implementar procedimientos de atención odontológica integral que contemplen a los niños, así como a sus progenitores, parientes o encargados, a través de tácticas destinadas a la promoción y prevención, en el ámbito de la salud bucal (Ortega et al., 2020b).

Ubicación Geográfica: La Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya se encuentra en la ciudad de Milagro, en la dirección Lic. Víctor Hugo Cabrera y Severo Puiguiara.

Grupos de interés

Los grupos de interés para la implementación del servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya son los siguientes:

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Niños con Capacidades Especiales: Constituyen el núcleo primordial de atención, siendo los destinatarios inmediatos del servicio, dado que son aquellos que demandan atención odontológica en las primeras etapas de la vida.

Padres y Familiares: Este conjunto de individuos manifiesta un interés primordial en el bienestar de sus hijos, asumiendo un papel fundamental como encargados primordiales de conducir a los niños a las consultas y adherirse a las indicaciones proporcionadas por el odontólogo.

Profesionales de la Salud: Los profesionales de la salud en la clínica, como odontólogos, y otros especialistas, participarán activamente en la provisión del servicio.

Administradores de la Clínica: Este conjunto de personas manifiesta un interés crucial en la ejecución exitosa del servicio, dado que podría elevar la reputación de la clínica y captar la atención de una mayor cantidad de pacientes.

Comunidad Local: El interés primordial de este servicio se encuentra en la comunidad local, dado que su implementación puede contribuir significativamente a la mejora de la salud general de la comunidad. Además, representa un recurso de gran valor para aquellas familias que cuentan con niños que poseen capacidades especiales.

Problema de Decisión Gerencial

El problema de decisión gerencial para la implementación del servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya se plantea de la siguiente manera:

Objetivo General

Evaluar la factibilidad para implementar un servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya para mejorar su salud dental y calidad de vida.

Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado exhaustivo para identificar las necesidades y expectativas de odontología preventiva de los niños con capacidades especiales y sus familias.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

- Definir el modelo del negocio relacionado con la implementación del servicio de odontología preventiva.
- Desarrollar un plan de marketing estratégico que promueva el nuevo servicio de odontología preventiva entre la comunidad de la Ciudad de Milagro.
- Evaluar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios para la operación del servicio de odontología preventiva.
- Elaborar un análisis financiero en relación con la proyección de costos operativos, la estimación de ingresos, y la planificación de la estructura de financiamiento para la puesta en marcha y sostenibilidad del servicio.

Proceso de Investigación

El proceso de investigación para elaborar este plan de negocios para la implementación de un servicio de odontología preventiva en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya comienza con una revisión exhaustiva de estudios y literatura existente sobre servicios similares en otras regiones y contextos. Esta revisión tiene como objetivo comprender las mejores prácticas, desafíos y estrategias exitosas en la implementación de servicios odontológicos dirigidos a niños con capacidades especiales. A su vez se analizan estudios de caso, informes de investigación y artículos académicos para extraer lecciones aprendidas y aplicar conocimientos pertinentes al contexto específico de la Clínica CIR-GSO. Cabe mencionar que este análisis ayuda a identificar las necesidades no cubiertas y las oportunidades de mejora en la atención odontológica preventiva para este grupo vulnerable, proporcionando una base sólida para el desarrollo de estrategias y prácticas adaptadas a las necesidades y circunstancias locales.

Además, se realizó un diagnóstico detallado de la situación actual de la Clínica CIR-GSO Salazar Olaya, incluyendo la evaluación de su infraestructura, recursos, capacidades del personal y servicios existentes. Esta evaluación se complementó con la ejecución de una encuesta a partir de 12 preguntas dirigida a 20 padres de los niños que asisten al centro, con el fin de comprender sus expectativas, preocupaciones y preferencias respecto a los servicios odontológicos preventivos. Paralelamente, se llevaron a cabo entrevistas a dos miembros del personal del centro a través de ocho

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

preguntas para obtener una perspectiva interna sobre las capacidades operativas y los desafíos específicos en la prestación de servicios a niños con capacidades especiales. Esta combinación de análisis externo e interno proporcionó una comprensión integral de las necesidades del mercado y las capacidades del centro, facilitando el diseño de un plan de negocios realista y efectivo para la implementación del nuevo servicio.

Preguntas de investigación

La encuesta incluye una serie de preguntas destinadas a recopilar información detallada sobre la experiencia y las necesidades de los padres cuyos hijos tienen capacidades especiales en relación con los servicios odontológicos. Las primeras preguntas se centran en la historia de atención dental de los niños, evaluando si han recibido servicios de odontología preventiva y midiendo el nivel de satisfacción actual de los padres con dichos servicios. Además, se indaga sobre las percepciones y barreras actuales para acceder a servicios odontológicos especializados, así como sobre los factores más importantes que los padres consideran al seleccionar un servicio odontológico para sus hijos.

En el Anexo 15.1.1 se encuentran las preguntas específicas, entre las cuales se incluye la posibilidad de utilizar el servicio de odontología preventiva en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya. Se busca también comprender las expectativas y preocupaciones de los padres con respecto a la implementación de este nuevo servicio, explorando temas como la importancia de la personalización del tratamiento, las preocupaciones sobre la calidad del servicio, la accesibilidad y los costos asociados. Además, se evalúa la percepción de los padres sobre cómo la implementación de este servicio podría mejorar la experiencia general de atención médica en la clínica para niños con capacidades especiales. La encuesta aborda temas como la frecuencia ideal de las visitas al dentista, la disposición a participar en programas educativos y la preferencia en la difusión de información sobre el nuevo servicio.

Mientras que, las entrevistas están diseñadas para obtener una comprensión profunda de la percepción y experiencia a dos profesionales en odontología respecto a los servicios dirigidos a niños con capacidades especiales. Se exploran aspectos críticos como la evaluación de la disponibilidad actual de servicios en la ciudad, los desafíos específicos que enfrentan en su práctica diaria, las habilidades y conocimientos esenciales para un

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

cuidado efectivo, así como las medidas de accesibilidad en las instalaciones. Además, se abordan los obstáculos comunes que el personal médico enfrenta al tratar a este grupo de pacientes, los elementos clave para proporcionar una atención comprensiva, los recursos necesarios para implementar servicios preventivos y estrategias efectivas para aumentar la conciencia entre los padres acerca de la importancia de la odontología preventiva en niños con capacidades especiales. Estas entrevistas se encuentran en el Anexo 15.1.2, el cual buscan enriquecer la comprensión de las necesidades específicas en este ámbito y contribuir al desarrollo de servicios más adaptados y centrados en el paciente.

5.2 RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

En términos generales, el mercado para un servicio de odontología preventiva en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, orientado a niños con discapacidades, tiene un panorama con diversas características y tendencias. Primero, se ha notado una creciente conciencia y sensibilización hacia la inclusión y la atención especializada en el ámbito de la salud, lo que sugiere un mercado receptivo a servicios odontológicos enfocados en poblaciones vulnerables. Además, aunque la oferta de servicios odontológicos es amplia en general, existe una brecha notable en servicios especializados para niños con estas condiciones, indicando una oportunidad de mercado significativa para un servicio especializado y personalizado como el propuesto.

El análisis de la demanda potencial muestra que los padres y cuidadores de niños con capacidades especiales buscan activamente servicios de salud que no solo atiendan las necesidades médicas específicas de sus hijos, sino que también proporcionen un ambiente acogedor, comprensivo y adaptado a sus necesidades. Esta demanda se ve reforzada por la tendencia de las familias a preferir centros que ofrezcan un enfoque integrado y holístico de la salud. Asimismo, se nota una inclinación creciente hacia la adopción de tecnologías avanzadas en la atención de la salud, lo que podría influir positivamente en la percepción y aceptación del servicio de odontología preventiva propuesto.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Por otro lado, el entorno competitivo muestra que, aunque hay centros de rehabilitación que ofrecen una gama de terapias, ninguno ofrece la especialidad de servicios odontológicos preventivos para niños con discapacidades; y es justamente esa falta de especialización en el mercado existente lo que representa una ventaja competitiva para el Centro CIR-GSO Salazar Olaya. Es decir, el mercado muestra una mezcla de necesidades insatisfechas y oportunidades de crecimiento para un servicio de odontología preventiva bien estructurado y especializado, indicando un entorno favorable para la implementación de dicho servicio en la Clínica CIR-GSO Salazar Olaya.

5.2.1. Resultados de encuestas

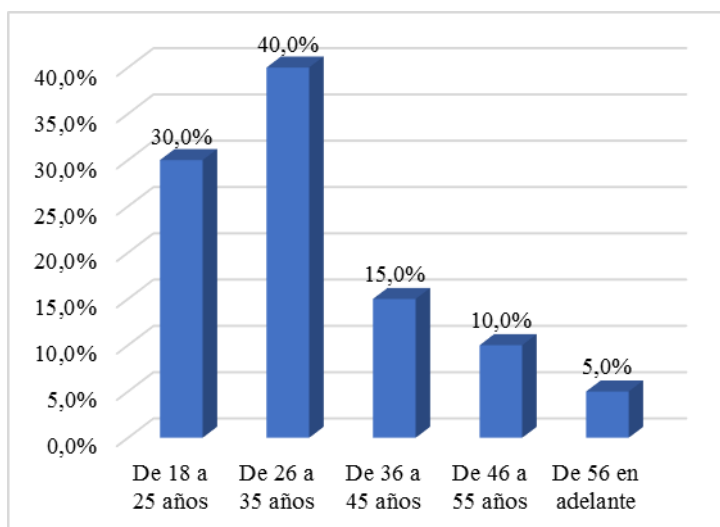
Perfil Generalizado de los Encuestados

Edad

En la Figura 3, se aprecia la edad de los padres de familia o representantes de los niños con capacidades especiales que reciben atención. La prevalencia se observa en el rango de 26 a 35 años, alcanzando el 40.0%, seguido por el grupo de 18 a 25 años, con el 30.0%. Por otro lado, las edades menos comunes fueron de 56 años en adelante, registrando el 5.0%, y de 46 a 55 años, con el 10.0%. Estos datos proporcionan una visión clara de la distribución etaria de los padres de los niños con necesidades especiales atendidos en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, información valiosa para orientar estrategias y políticas de atención odontológica preventiva.

Figura 3

Edad de los padres de familia o representantes

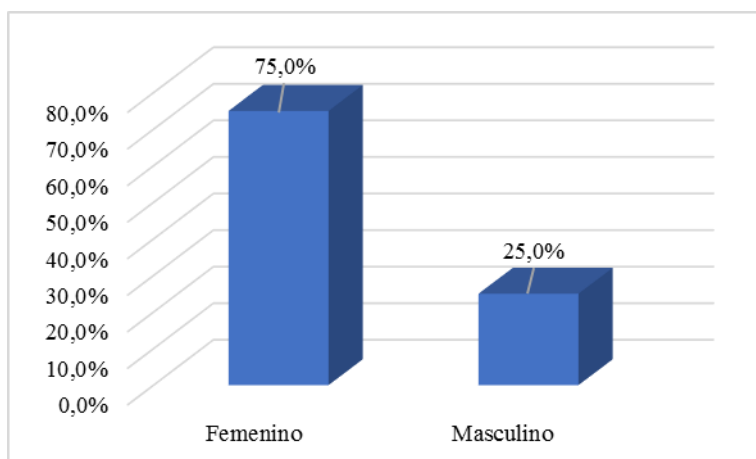


Sexo

La distribución de género entre los padres o tutores de los niños con habilidades especiales se observa en la Figura 4. Se subraya que el 75,0% está compuesto por mujeres, en tanto que el 25,0% restante está conformado por hombres. Este análisis ofrece una perspectiva clara sobre la distribución de género en la muestra, proporcionando información valiosa para comprender la dinámica de los cuidadores en este contexto específico.

Figura 4

Sexo de los padres de familia o representantes

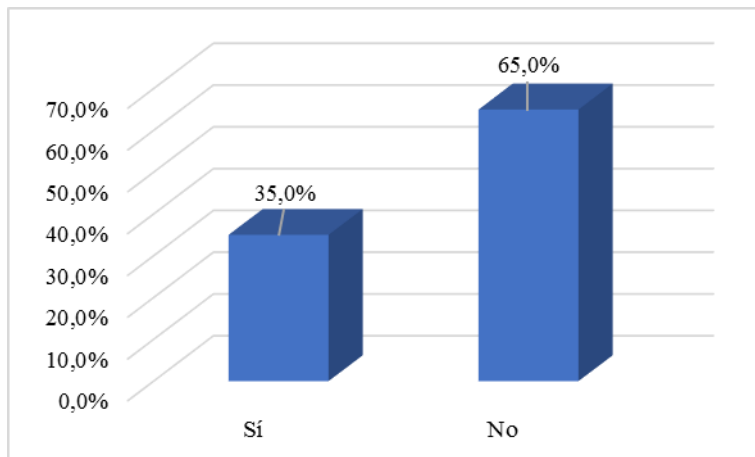


Preferencias

1. ¿Su hijo ha recibido servicios de odontología preventiva anteriormente?

Figura 5

Servicios odontológicos previos



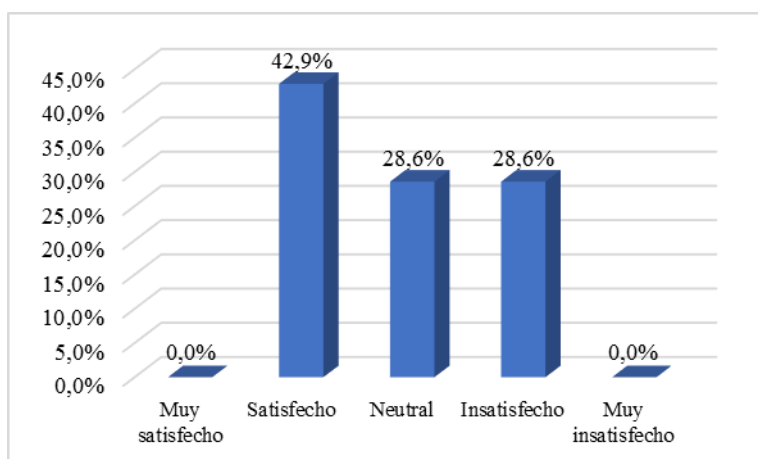
En la Figura 5, se pueden apreciar los niños que han experimentado cuidado dental previo. Un 65.0% de los involucrados afirmaron no haber experimentado previamente esta clase de atención, mientras que un 35.0% confirmó haberla recibido en el pasado. Este hallazgo resalta la necesidad de fortalecer y extender la cobertura de servicios odontológicos preventivos en este grupo de población, subrayando la importancia de abordar las brechas en la atención dental para mejorar la salud bucal en niños con capacidades especiales.

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios de odontología actuales para su hijo?

La figura 6 revela que el 65.0% de los participantes, quienes habían recibido previamente cuidado dental preventivo en otras instituciones sanitarias, expresaron diferentes niveles de satisfacción. El 42.9% indicó sentirse satisfecho, mientras que el 28.6% se mantuvo neutral e insatisfecho, según los datos recopilados en la encuesta. Estos hallazgos ofrecen una perspectiva valiosa para comprender la demografía de los usuarios del servicio y pueden orientar estrategias específicas de atención y comunicación.

Figura 6

Nivel de satisfacción actual

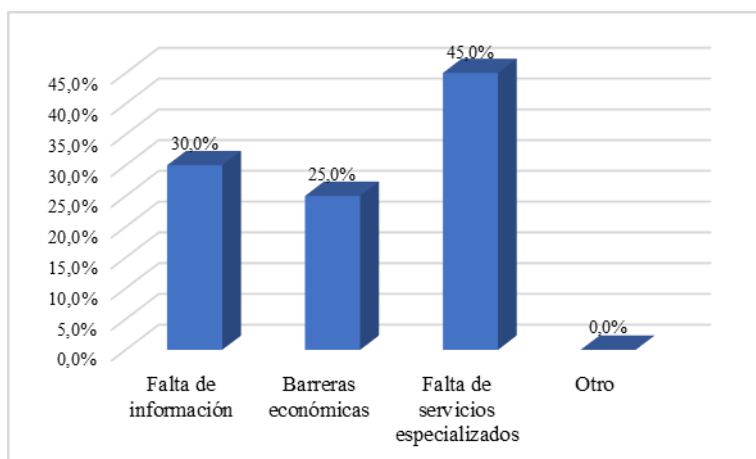


3. En su opinión, ¿cuál es la principal barrera para acceder a servicios odontológicos para niños con capacidades especiales en la actualidad?

En la recopilación de datos realizada mediante las encuestas, se evidenció que la carencia de servicio especializado constituye la barrera principal para el acceso al servicio odontológico en un 45.0% entre los niños con capacidades especiales. Este obstáculo es seguido por la falta de información, que representa un 30.0%, y las dificultades económicas, que alcanzan el 25.0% (Ver figura 7). Estos hallazgos subrayan la necesidad de una atención odontológica más especializada y accesible para este grupo específico, así como la importancia de abordar la falta de información y las dificultades económicas como aspectos fundamentales para mejorar el servicio de odontología preventiva.

Figura 7

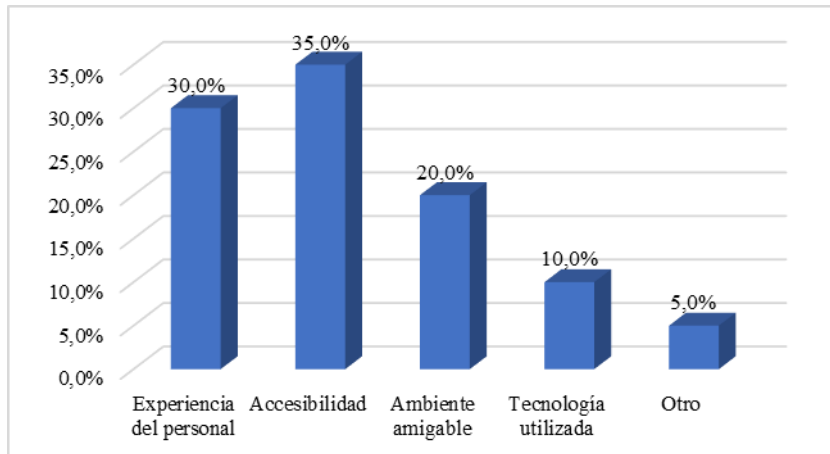
Barreras de acceso



4. ¿Qué factores consideraría más importantes al seleccionar un servicio odontológico para su hijo/a con capacidades especiales?

Figura 8

Factores para seleccionar servicio



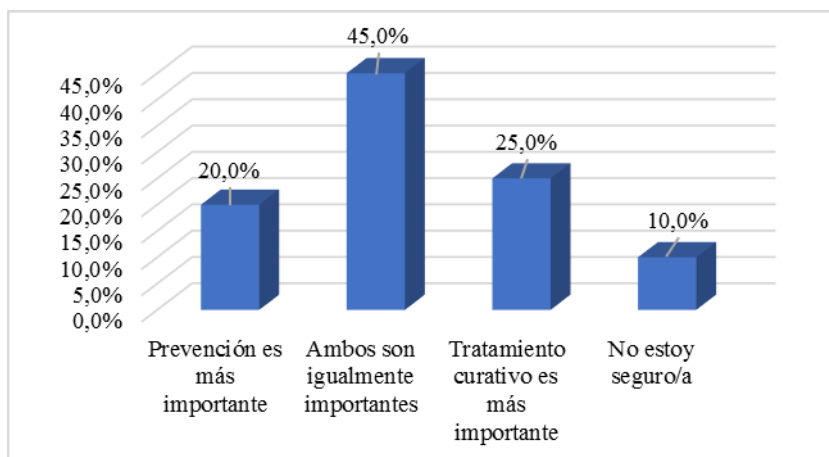
Según la información recolectada, se observa en la figura 8 que el 35.0% de los involucrados considera que la clave para el servicio odontológico radica en la accesibilidad. En segundo lugar, con un 30.0%, está la competencia del personal, seguida de un entorno acogedor con el 20.0%. Además, se identificaron aspectos menos mencionados, como la tecnología utilizada con un 10.0% y otros factores con el 5.0%. La accesibilidad, competencia del personal y un entorno acogedor surgen como aspectos cruciales a tener en cuenta en la planificación y mejora continua de este servicio.

5. ¿Qué importancia le asigna a la prevención dental en comparación con el tratamiento curativo para su hijo/a con capacidades especiales?

En la figura 9, se puede comprobar la valoración que los encuestados dan a la prevención dental y al tratamiento curativo. Un 45.0% afirmó que ambos tienen la misma importancia, el 25.0% expresó que el tratamiento curativo tiene una relevancia superior, y un 20.0% se decantó por dar prioridad a la prevención. El énfasis dado por parte de los encuestados a la equivalencia entre prevención y tratamiento curativo sugiere la necesidad de diseñar programas que integren de manera balanceada ambas dimensiones, asegurando así una atención integral y adaptada a las necesidades específicas de este grupo poblacional.

Figura 9

Prevención dental vs tratamiento curativo

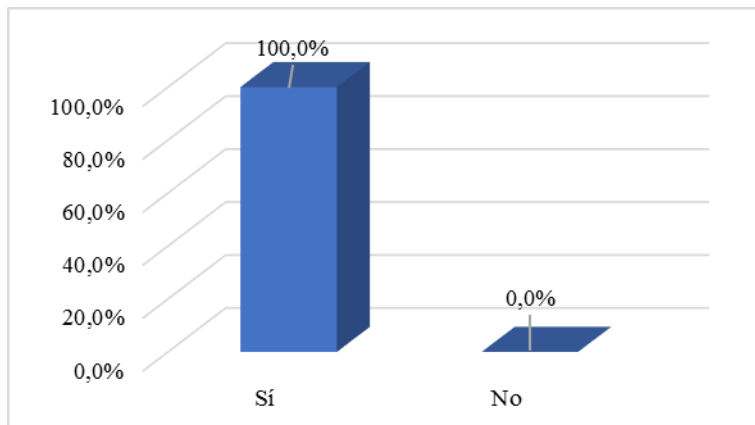


6. ¿Consideraría utilizar el servicio de odontología preventiva para su hijo en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya?

Los resultados obtenidos revelan de manera contundente que la totalidad de los participantes de la encuesta manifiestan su disposición inequívoca de hacer uso del servicio de cuidado dental preventivo (Ver figura 10). Este hecho sugiere un claro interés y aceptación por parte de la comunidad hacia la iniciativa, destacando la relevancia percibida de la odontología preventiva en el cuidado de la salud bucal de niños con capacidades especiales.

Figura 10

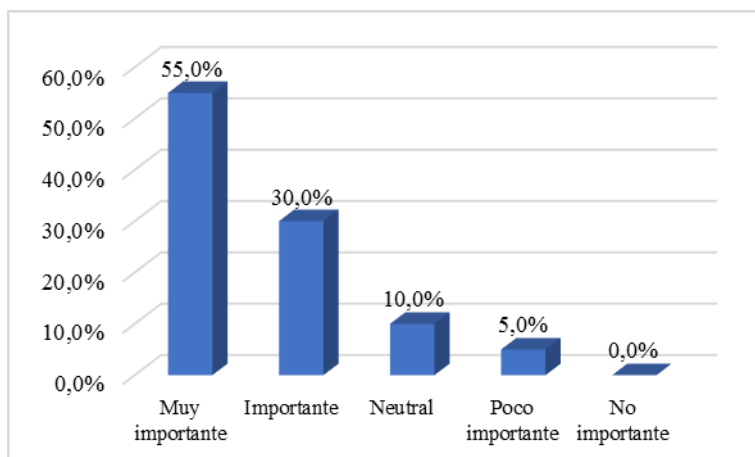
Considera usar el servicio de odontología



7. ¿Cómo calificaría la importancia de recibir un tratamiento personalizado para su hijo?

Figura 11

Recibir tratamiento personalizado



En cuanto a la relevancia de proporcionar atención individualizada a los niños con necesidades especiales, el 55.0% de aquellos que participaron en la encuesta consideran que es altamente crucial, mientras que el 30.0% lo percibe como significativo. Por otro lado, un 10.0% de los encuestados adoptaron una postura neutral, y el 5.0% manifestó escasa importancia. La atención centrada en el paciente, con un enfoque individualizado, emerge como un factor clave para el éxito y la eficacia del servicio,

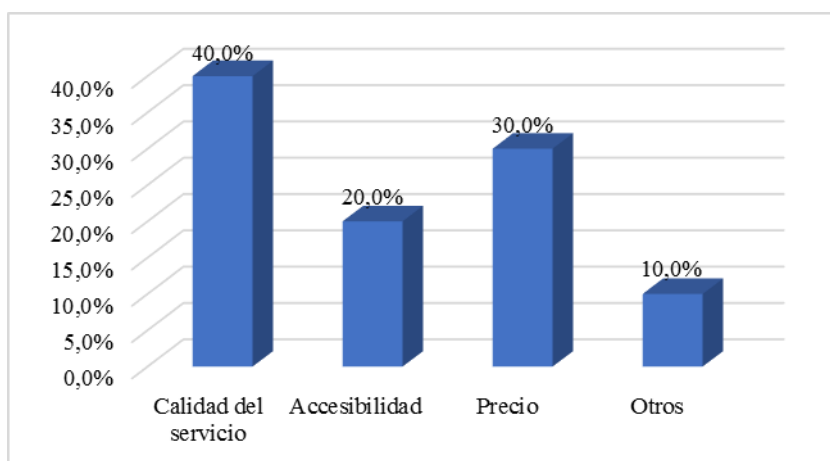
destacando la importancia de orientar los esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades específicas de este grupo particular.

8. ¿Qué preocupaciones o temores podría tener sobre la implementación de este servicio en la clínica?

En función de los hallazgos de la encuesta, se evidencia en la figura 12 que un 40.0% de los participantes expresaron inquietudes acerca de la calidad del servicio odontológico que la clínica ofrecerá, mientras que al 30.0% le generaba preocupación el costo. Menos frecuentes eran las aprehensiones relacionadas con la accesibilidad, representando el 20.0%, y otros aspectos ocupaban un 10.0%. Estos datos reflejan la importancia de abordar no solo la implementación del servicio odontológico preventivo, sino también la necesidad de atender las preocupaciones legítimas de los usuarios, priorizando la calidad y accesibilidad económica del servicio.

Figura 12

Preocupaciones o temores del servicio odontológico



9. ¿Cree que la implementación de este servicio mejoraría la experiencia global de atención médica en la clínica para niños con capacidades especiales?

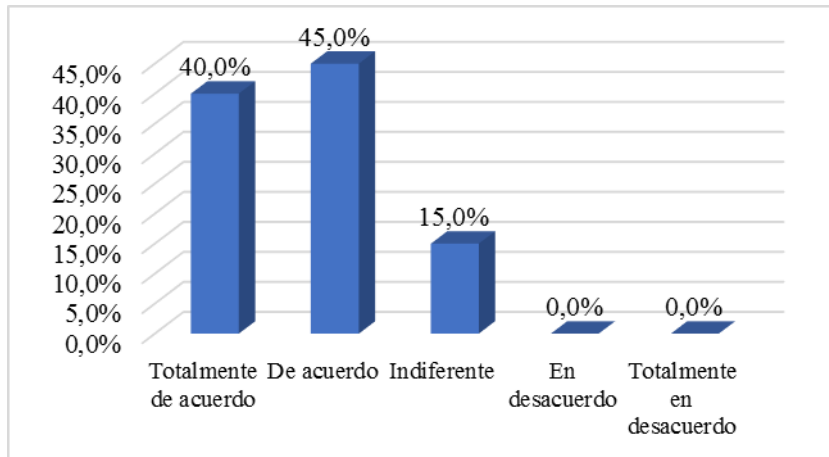
A través de la investigación realizada, se logró reconocer que el 45.0% de los involucrados expresaron su concordancia con la idea de que la introducción de servicios odontológicos preventivos mejorará la experiencia general de la atención médica en la clínica. En total acuerdo se encontró el 40.0%, mientras que un 15.0% mantuvo una postura neutral ante este planteamiento (Ver figura 13). Estos hallazgos subrayan la

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

importancia de considerar las expectativas y percepciones de los usuarios al implementar cambios en los servicios de salud, proporcionando así una base valiosa para la toma de decisiones en la clínica de rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya de la ciudad de Milagro.

Figura 13

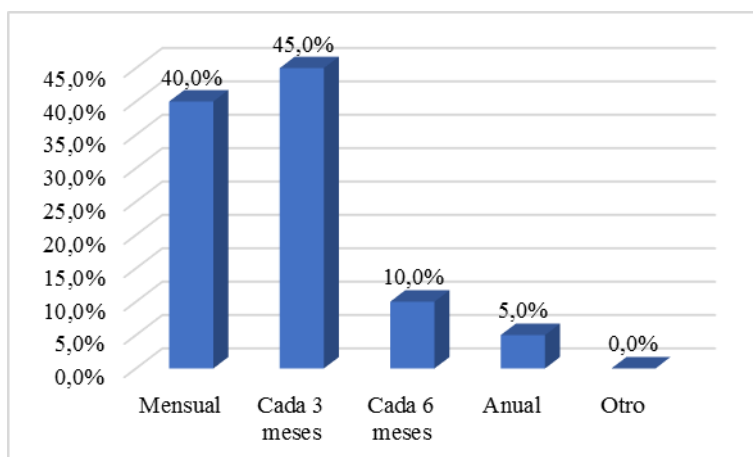
Mejora experiencia global de atención médica



10. ¿Cuál sería la frecuencia ideal para las visitas al dentista para su hijo?

Figura 14

Frecuencia ideal de visita al odontólogo



Según los hallazgos, el 45,0% de los progenitores eligen que las consultas odontológicas se realicen trimestralmente, mientras que el 40,0% opta por citas mensuales. Por otro lado, las visitas menos frecuentes correspondieron al 5,0% anual y a cada medio año, respectivamente (Ver figura 14). Estos datos subrayan la necesidad

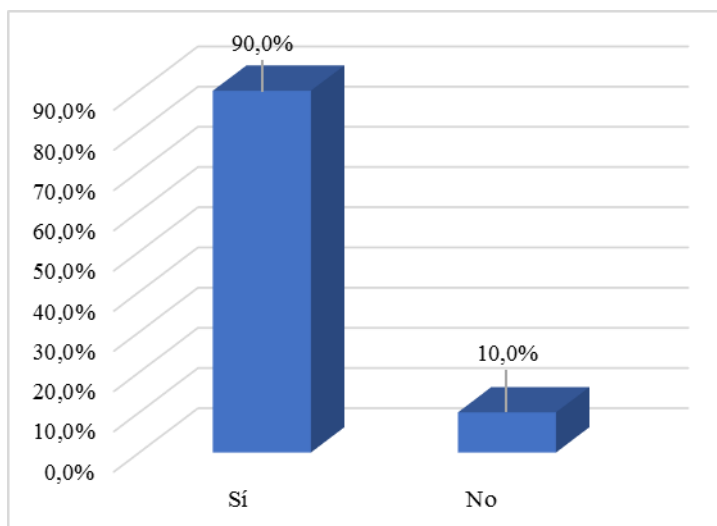
de diseñar estrategias flexibles que se adapten a las preferencias y requerimientos de los padres, garantizando así una atención odontológica efectiva y personalizada para este grupo específico.

11. ¿Estaría dispuesto a participar en un programa de educación sobre la salud dental para padres?

La figura 15 revela los resultados del análisis sobre la disposición de los participantes a involucrarse en un programa de educación para padres. En cuanto a la aceptación de recibir formación sobre la salud bucal, el 90.0% de los encuestados estuvo de acuerdo, mientras que el 10.0% expresó desacuerdo con dicha propuesta. Este alto nivel de acuerdo resalta la importancia percibida de la educación como herramienta para mejorar el cuidado dental preventivo en este grupo demográfico.

Figura 15

Disposición a participar en programa de educación



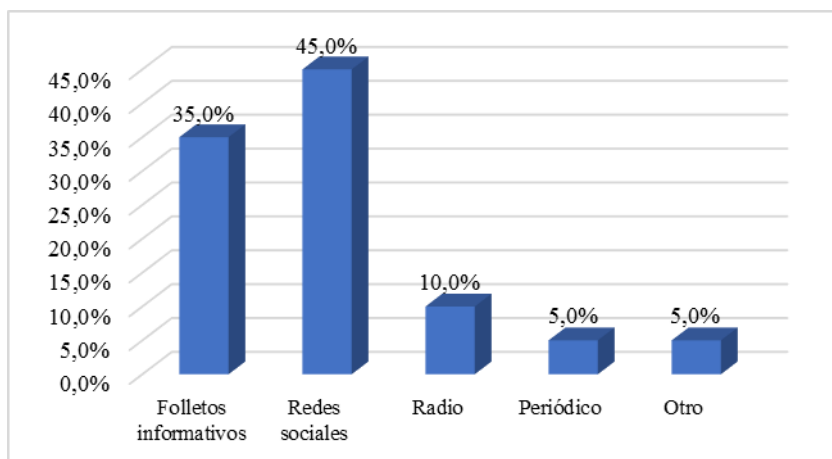
12. ¿Cuál cree que sería la mejor manera de difundir información sobre el nuevo servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales?

Con base en los resultados encontrados en la investigación, el 35.0% de los participantes opta por los folletos informativos como canal para difundir información sobre los servicios odontológicos, seguido por el 45.0% que prefiere las redes sociales. Las alternativas menos utilizadas fueron el periódico y otro 5.0%, junto con la radio

10.0%, respectivamente. Estos resultados sugieren la importancia de considerar estrategias de comunicación que se alineen con las preferencias de la audiencia, especialmente a través de plataformas digitales y materiales informativos directos.

Figura 16

Medios de difusión de información



5.2.2. Percepción de los Expertos

1. ¿Cómo evalúa la actual disponibilidad de servicios odontológicos para niños con capacidades especiales en la ciudad?

Entrevistado 1: La disponibilidad de servicios odontológicos en la ciudad ha mejorado significativamente en los últimos años, sin embargo, aún queda mucho por hacer. Es crucial fortalecer la infraestructura y los recursos especializados para garantizar que estos servicios sean accesibles y eficientes. Se necesitan iniciativas coordinadas entre instituciones médicas y autoridades locales para optimizar la cobertura y mejorar la calidad de la atención, proporcionando entornos inclusivos y personal capacitado para atender las necesidades específicas de este grupo de pacientes.

Entrevistado 2: La actual disponibilidad de servicios odontológicos para niños con capacidades especiales en la ciudad es insuficiente, ya que revela ciertos desafíos que deben abordarse. Es esencial implementar estrategias que fomenten la accesibilidad y la calidad en la prestación de servicios, que implica una colaboración estrecha entre los establecimientos de salud, la capacitación del personal y la sensibilización de la comunidad.

2. Desde su perspectiva profesional, ¿Cuáles considera que son los principales desafíos al brindar servicios odontológicos a niños con capacidades especiales?

Entrevistado 1: Uno de los principales desafíos es la falta de formación especializada entre los profesionales de odontología, ya que muchos dentistas no están equipados con las habilidades y el conocimiento necesarios para tratar a estos niños de manera efectiva. Además, de la ausencia de instalaciones adecuadas y accesibles.

Entrevistado 2: En mi opinión, el principal desafío es la falta de conciencia y comprensión sobre las necesidades únicas de los niños con capacidades especiales. Esto puede llevar a un tratamiento inadecuado y a una experiencia dental traumática. A esto se suma, la falta de políticas y programas de salud bucal inclusivos, por lo que es crucial que trabajemos para mejorar la educación y la formación en odontología pediátrica especializada y promover la inclusión en todos los aspectos de la atención dental.

3. ¿Qué habilidades y conocimientos considera esenciales para el personal odontológico y de apoyo al trabajar con niños con capacidades especiales?

Entrevistado 1: El personal odontológico y de apoyo debe tener una sólida formación en odontología pediátrica y una comprensión profunda de las necesidades únicas de los niños con capacidades especiales. Deben ser capaces de adaptar sus técnicas y enfoques para satisfacer estas necesidades, al igual que tener habilidades excepcionales de comunicación y paciencia para trabajar con niños que pueden tener dificultades de comunicación o comportamiento.

Entrevistado 2: Creo que las habilidades y conocimientos esenciales para el personal odontológico y de apoyo incluyen la empatía, la paciencia y la capacidad de crear un ambiente relajante y acogedor. Además, deben tener un conocimiento sólido de las condiciones médicas que pueden afectar a los niños con capacidades especiales y cómo estas condiciones pueden impactar en la atención dental. También es crucial que tengan formación en técnicas de manejo del comportamiento para ayudar a los niños a sentirse cómodos durante el tratamiento.

4. ¿Qué medidas de accesibilidad y adecuación en las instalaciones considera más importantes para garantizar un entorno inclusivo y cómodo?

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Entrevistado 1: Creo que las medidas de accesibilidad más importantes incluyen la eliminación de barreras físicas, como escaleras y puertas estrechas, y la inclusión de rampas y ascensores para sillas de ruedas. Es esencial tener baños accesibles y salas de tratamiento que puedan acomodar equipos de asistencia, la adecuación de las instalaciones, tener un ambiente tranquilo y relajante con iluminación suave y colores neutros para ayudar a los niños a sentirse más cómodos.

Entrevistado 2: Las medidas de accesibilidad más importantes incluyen la disponibilidad de equipos dentales y la formación del personal en su uso. Además, las instalaciones deben ser acogedoras y amigables para los niños, con áreas de juego y distracciones visuales para ayudar a aliviar cualquier ansiedad. La comunicación clara y efectiva también es esencial para garantizar que los niños y sus cuidadores se sientan informados y cómodos durante todo el proceso.

5. ¿Cuáles son los obstáculos más comunes que enfrenta el personal médico al tratar a niños con capacidades especiales en el ámbito odontológico?

Entrevistado 1: Uno de los obstáculos más comunes es la comunicación efectiva con los niños con capacidades especiales, dado que a menudo, estos niños pueden tener dificultades para expresar su malestar o miedo, lo que puede dificultar la identificación de problemas dentales específicos. A su vez, suelen tener una mayor sensibilidad al dolor o al tacto, lo que puede hacer que los exámenes y los tratamientos dentales sean más desafiantes.

Entrevistado 2: La comunicación y la formación son desafíos significativos, a menudo encontramos que el acceso a la atención dental puede ser un obstáculo, ya que muchas familias pueden tener dificultades para encontrar dentistas que estén dispuestos y sean capaces de tratar a niños con capacidades especiales. Asimismo, la ansiedad dental que tiende a ser particularmente intensa en estos niños, lo que puede hacer que sea difícil para ellos tolerar los exámenes y los tratamientos dentales, y resulte en una falta de atención dental preventiva regular.

6. ¿Cuáles son los aspectos clave para proporcionar una atención odontológica efectiva y comprensiva, teniendo en cuenta las condiciones físicas y emocionales de los pacientes pediátricos?

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Entrevistado 1: Es fundamental tener una comprensión profunda de las condiciones físicas y emocionales de los niños con capacidades especiales, lo que implica tener una formación especializada en odontología pediátrica y una comprensión de las necesidades únicas de estos niños. Es crucial establecer una relación de confianza con el niño y su familia mediante la utilización de técnicas de manejo del comportamiento para ayudar a aliviar cualquier ansiedad o miedo que el niño pueda tener.

Entrevistado 2: La paciencia y la empatía son aspectos clave para proporcionar una atención odontológica efectiva a los niños con capacidades especiales. Es importante tomarse el tiempo necesario para realizar los procedimientos de manera que el niño se sienta cómodo y seguro. Proporcionar educación y apoyo a los padres y cuidadores sobre la importancia de la higiene oral y la prevención de enfermedades dentales, incluyendo técnicas de cepillado y uso del hilo dental, así como la importancia de las visitas regulares al dentista para exámenes y limpiezas.

7. ¿Cuáles serían los recursos necesarios para implementar con éxito un servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales?

Entrevistado 1: Se necesita varios recursos, entre ellos personal capacitado que tenga experiencia y formación en odontología pediátrica y en el trabajo con niños con capacidades especiales, los dentistas y personal de apoyo. Instalaciones y equipos adecuados que puedan adaptarse a las necesidades de estos niños, sillas dentales ajustables, herramientas dentales de tamaño adecuado y un ambiente calmante y acogedor. Recursos educativos para los padres y cuidadores, incluyendo información sobre la importancia de la higiene oral y cómo mantenerla en casa, así como estrategias para manejar la ansiedad dental.

Entrevistado 2: Necesitamos una fuerte red de referencias y colaboración con otros profesionales de la salud que trabajan con niños con capacidades especiales, como son los terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, psicólogos y médicos. Además, políticas y procedimientos claros para manejar situaciones de emergencia y coordinar la atención con otros proveedores de atención médica, tal es el caso de los planes de tratamiento individualizados que tengan en cuenta las necesidades únicas de cada niño. Es importante, asegurarnos de que tenemos los recursos financieros necesarios para proporcionar estos servicios.

8. ¿Qué estrategias considera efectivas para aumentar la conciencia entre los padres de familia sobre la importancia de la odontología preventiva en niños con capacidades especiales?

Entrevistado 1: . Creo que una estrategia efectiva es a través de la educación y la comunicación, se puede organizar talleres y seminarios donde el personal de odontología pediátrica y atención especial pueden hablar sobre la importancia de la salud bucal y cómo la odontología preventiva puede ayudar a mantenerla. Además, de proporcionar folletos y materiales educativos que los padres puedan llevar a casa y leer a su propio ritmo.

Entrevistado 2: Una de las estrategias más efectivas es la colaboración con las escuelas y las organizaciones comunitarias, se puede trabajar con ellos para organizar programas de salud bucal y chequeos dentales regulares para los niños. Esto no solo ayudará a los niños a acostumbrarse a las visitas al dentista, sino que también permitirá a los padres ver el impacto positivo de la odontología preventiva.

5.2.3. Análisis general de resultados

Los resultados de la investigación proporcionan una visión detallada del perfil demográfico y las percepciones de los padres de niños con capacidades especiales que reciben atención en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya. En cuanto a la edad de los padres, se destacó que el grupo más prevalente se encuentra en el rango de 26 a 35 años, representando el 40.0%, mientras que la distribución de género muestra que el 75.0% de los padres son mujeres. La encuesta revela que el 65.0% de los niños no ha recibido previamente atención dental, subrayando la necesidad de fortalecer la cobertura de servicios odontológicos preventivos en este grupo.

En términos de satisfacción con servicios odontológicos previos, el 65.0% de los participantes expresó niveles variables de satisfacción, indicando áreas potenciales de mejora. La encuesta identifica la carencia de servicios especializados como la barrera principal para el acceso al servicio odontológico, señalando un 45.0%, seguido por la falta de información (30.0%) y las dificultades económicas (25.0%). La importancia de la accesibilidad y la competencia del personal resalta en las preferencias de los padres, representando el 35.0% y el 30.0%, respectivamente. La mayoría de los encuestados

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

(45.0%) consideró igualmente importantes la prevención dental y el tratamiento curativo, sugiriendo la necesidad de programas que integren ambas dimensiones. Además, el 100.0% de los participantes expresó su disposición a utilizar el servicio de odontología preventiva, evidenciando un claro interés y aceptación.

La atención individualizada es destacada por el 85.0% de los encuestados como crucial o significativa, subrayando la importancia de adaptar los servicios a las necesidades específicas de este grupo. En cuanto a las preocupaciones sobre la implementación del servicio, el 40.0% menciona la calidad del servicio y el 30.0% se preocupa por los costos.

La aceptación de la introducción de servicios odontológicos preventivos como mejora en la experiencia general de atención médica alcanza el 45.0%. Las preferencias para la frecuencia de visitas al dentista señalan que el 45.0% prefiere consultas trimestrales y el 40.0% mensuales. Además, el 90.0% de los padres está de acuerdo en participar en programas de educación para padres, resaltando el interés en la formación sobre salud bucal. En cuanto a la difusión de información, las redes sociales son el medio preferido por el 45.0% de los participantes.

En síntesis, estos resultados ofrecen valiosas perspectivas que pueden orientar estrategias específicas para mejorar la atención odontológica preventiva en niños con discapacidades, enfocándose en aspectos como la accesibilidad, la información, la calidad del servicio y la formación de los padres.

Los entrevistados proporcionan una perspectiva valiosa sobre la actual disponibilidad de servicios odontológicos para niños con capacidades especiales en la ciudad. Mientras el primer entrevistado destacó una mejora significativa en los últimos años, asimismo, identificó la necesidad de fortalecer la infraestructura y los recursos especializados para garantizar la accesibilidad y eficiencia de estos servicios. Además, aboga por iniciativas coordinadas entre instituciones médicas y autoridades locales para mejorar la cobertura y la calidad de la atención. Por otro lado, el segundo entrevistado consideró que la disponibilidad actual es insuficiente, enfatizando la importancia de estrategias que fomenten la accesibilidad y la calidad mediante la colaboración entre establecimientos de salud, capacitación del personal y sensibilización comunitaria.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

En cuanto a los principales desafíos en la prestación de servicios odontológicos a niños con capacidades especiales, el primer entrevistado destacó la falta de formación especializada entre los profesionales, así como la ausencia de instalaciones adecuadas y accesibles. El segundo entrevistado subrayó la falta de conciencia y comprensión sobre las necesidades únicas de estos niños, indicando que esto puede resultar en un tratamiento inadecuado y una experiencia dental traumática. Además, señala la necesidad de políticas y programas inclusivos en salud bucal.

Sobre las habilidades y conocimientos esenciales para el personal odontológico y de apoyo, ambos entrevistados coincidieron en la importancia de la empatía y la paciencia. El primer entrevistado destacó la necesidad de habilidades excepcionales de comunicación y paciencia, mientras que el segundo enfatizó la importancia de crear un ambiente relajante y acogedor. Además, ambos resaltaron la importancia de la formación en odontología pediátrica especializada y técnicas de manejo del comportamiento. En cuanto a las medidas de accesibilidad y adecuación en las instalaciones, el primer entrevistado abogó por la eliminación de barreras físicas y la creación de un ambiente tranquilo, mientras que el segundo destacó la disponibilidad de equipos dentales y la formación del personal en su uso, por lo que ambos concordaron en la importancia de la comunicación clara y efectiva.

Sobre los obstáculos más comunes que enfrentaron el personal médico al tratar a niños con capacidades especiales en el ámbito odontológico, ambos entrevistados resaltan la comunicación efectiva como un desafío significativo. El primer entrevistado destacó la sensibilidad al dolor o al tacto de estos niños, mientras que el segundo mencionó la ansiedad dental intensa, la falta de acceso a la atención dental y la dificultad para encontrar dentistas dispuestos y capaces. En relación con los aspectos clave para proporcionar una atención odontológica efectiva y comprensiva, ambos entrevistados coincidieron en la importancia de tener una comprensión profunda de las condiciones físicas y emocionales de los niños con capacidades especiales.

En cuanto a los recursos necesarios para implementar con éxito un servicio de odontología preventiva, ambos entrevistados mencionaron la necesidad de personal capacitado y de instalaciones y equipos adecuados. El primer entrevistado también destacaron la importancia de recursos educativos para los padres y cuidadores, el

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

segundo entrevistado señaló la importancia de una red de referencias y colaboración con otros profesionales de la salud, así como políticas y procedimientos claros. En relación con estrategias efectivas para aumentar la conciencia entre los padres sobre la importancia de la odontología preventiva en niños con capacidades especiales, ambos entrevistados mencionaron la educación y la comunicación.

En conjunto, los entrevistados resaltan la importancia de la formación especializada, la sensibilización, la accesibilidad y la colaboración interinstitucional para mejorar la atención odontológica para niños con capacidades especiales. Estos hallazgos ofrecieron orientación valiosa para desarrollar estrategias efectivas y mejorar la calidad de los servicios odontológicos en este contexto específico.

6. PLAN DE MARKETING, TÉCNICO, LEGAL Y SOCIAL

6.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mejorar la salud bucal de los niños con capacidades especiales en la ciudad de Milagro a través de la implementación de un servicio de odontología preventiva en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya.

6.2. CLIENTES POTENCIALES Y DEMANDA INICIAL

Los clientes potenciales se identifican dentro de la población pediátrica en Milagro, específicamente en el rango de 0 a 12 años, que presentan capacidades especiales. Este grupo constituye el 5.37% de la población total urbana y rural, lo que representa un público objetivo de 357 niños. La focalización se realiza a partir de la población total de 6,663 personas con capacidades especiales, limitándola a las edades anteriormente mencionadas.

La segmentación se fundamenta en datos provenientes de la investigación de mercado, que indican que el 100% de esta población estaría dispuesto a utilizar servicios preventivos de odontología adaptados a las necesidades de los niños con capacidades especiales. Estos clientes potenciales se caracterizan por su disposición a acceder a servicios especializados y preventivos en odontología pediátrica, respaldando la propuesta de sub-línea de negocio de la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya para atender las necesidades específicas de este segmento de la población.

Al incorporar la intención de recibir servicios pediátricos de odontología de forma preventiva y al ser pacientes que ya conocen los servicios de la clínica se prevé un alcance efectivo del 22% de los 357 niños que visitarían de forma frecuente la institución quedando una demanda mensual de 79 lo que equivale a atender a 3 infantes diarios, lo cual está acorde a la capacidad instalada del profesional que contempla en la nómina de la organización.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Tabla 1

Demanda potencial

Población con discapacidades Milagro	6663	
Población pediátrica con discapacidades	357,0	5,37%
Utilizar servicios preventivos de odontología	357,0	100,00%
Alcance de población con discapacidad	78,5	22,0%
Demanda objetivo mensual	79,0	
Demanda anual	948,0	

6.3 POTENCIAL DE VENTAS

La estrategia de ventas se enfoca en optimizar el potencial de ingresos provenientes de la población con capacidades especiales en Milagro que acude al establecimiento, con un énfasis particular en la población pediátrica de 0 a 12 años que busca servicios preventivos de odontología. Para proyectar las ventas, se estableció un gasto promedio por paciente de \$40, como se indica en la Tabla 2. Al multiplicar este gasto por la demanda proyectada previamente, se obtiene un ingreso anual estimado de \$37,920, proyectando esta cifra a lo largo de cinco años, con un crecimiento del 5% tanto en la demanda como en el gasto promedio por paciente, el ingreso total asciende a \$56,010.50.

Tabla 2

Proyección de ventas

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Consumo promedio	\$40,0	\$42,0	\$44,1	\$46,3	\$48,6
Demanda promedio	79,0	83,0	87,0	91,0	96,0
Ingreso mensual	\$3.160,0	\$3.486,0	\$3.836,7	\$4.213,8	\$4.667,5
Ingresos anuales	\$37.920,0	\$41.832,0	\$46.040,4	\$50.565,1	\$56.010,5

6.4. ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO

La estrategia de posicionamiento se fundamentará en la diferenciación y especialización de la oferta de odontología preventiva para niños con capacidades especiales. Se buscará consolidar la Clínica como referente en la atención odontológica inclusiva y

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

especializada, respaldada por un equipo multidisciplinario altamente capacitado en la atención de este segmento poblacional.

6.5. ESTRATEGIA DE PRECIOS

La estrategia de precios de la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya está diseñada para garantizar tarifas accesibles que reflejen el compromiso social con la comunidad que faciliten el acceso a servicios especializados en odontología preventiva. Además, se ofrecerán facilidades de pago para brindar opciones flexibles y adaptadas a las necesidades financieras de las familias.

Para asegurar la accesibilidad a los servicios ofrecidos se aceptan diversos métodos de pago, incluyendo efectivo, transferencias bancarias y tarjetas de crédito o débito. Esto permitirá a los pacientes elegir la opción que mejor se ajuste a sus preferencias y circunstancias financieras. A continuación, se presentan los principales servicios de prevención en odontología con los respectivos precios para determinar el consumo promedio por paciente:

Tabla 3

Precio promedio por paciente

Tratamientos	Precio
Limpieza dental y pulido	\$50,0
Selladores dentales	\$35,0
Tratamiento con flúor	\$35,0
Otros servicios	\$40,0
Consumo promedio por paciente	40,0

* Servicios especializados incluyen: programas educativos, comunicación personalizada, apoyo continuo, actividades terapéuticas, etc.

6.6. ESTRATEGIA DE VENTAS

La estrategia de ventas de la Clínica de Rehabilitación se fundamentará en la provisión de un servicio altamente personalizado, centrado en resaltar de manera específica los beneficios como atención personalizada, accesibilidad financiera, programas preventivos especializados, colaboración interdisciplinaria, entorno cálido y acogedor,

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

educación continua y prevención y evaluación continua y mejora de procesos, sumado al valor adicional que ofrece la odontología preventiva. Los profesionales de la clínica se comprometerán a brindar un asesoramiento personalizado a cada familia, estableciendo una comunicación estrecha para comprender las necesidades individuales y ofrecer recomendaciones adaptadas a cada situación.

La estrategia de promoción fomentará programas preventivos, apoyada por la creación de materiales educativos detallados, como folletos informativos. Estos recursos no solo resaltarán la importancia fundamental de la prevención, sino que también proporcionarán información clara y accesible sobre los programas preventivos disponibles en la clínica, estos folletos se distribuirán en la clínica y se podrán descargar en la página web de forma digital para una mayor accesibilidad.

El uso efectivo de canales digitales, como redes sociales, será esencial para llegar a un público más amplio; por tanto, la clínica se comprometerá a publicar regularmente en plataformas como Facebook, Instagram y Tik Tok, compartiendo consejos prácticos de salud bucodental, detalles sobre los programas preventivos y testimonios de clientes satisfechos. Estas plataformas también servirán como medios interactivos para responder a preguntas y comentarios de la comunidad.

Además, se llevarán a cabo eventos educativos y talleres interactivos para fomentar la participación de las familias en el cuidado bucodental de los niños. La clínica incentivará la asistencia a estos eventos mediante descuentos especiales y reconocimientos a las familias comprometidas con la salud bucal. Esta estrategia holística busca no solo informar, sino también involucrar proactivamente a las familias en el cuidado preventivo de la salud bucodental de los niños, consolidando así relaciones duraderas y fortaleciendo la presencia comunitaria de la clínica con un presupuesto de \$250 mensuales por la contratación de una agencia de marketing digital.

6.7. ESTRATEGIA PROMOCIONAL

La estrategia promocional para ofrecer servicios de odontología preventiva a niños con capacidades especiales en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya se centrará en maximizar el uso de recursos existentes sin incurrir en costos adicionales. Se empleará una comunicación directa y personalizada con los pacientes y sus cuidadores,

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

utilizando canales internos como cartas informativas, correos electrónicos y llamadas telefónicas, aprovechando los datos de contacto ya disponibles en la base de datos de la clínica; además, se organizarán charlas y talleres informativos gratuitos dentro de las instalaciones de la clínica, dirigidos a los padres y cuidadores para educarlos sobre la importancia de la prevención dental y los beneficios específicos para niños con capacidades especiales. Estos eventos también permitirán resolver dudas y fortalecer la relación de confianza con las familias.

La promoción se complementará con el uso estratégico de redes sociales y el sitio web de la clínica; para ello, se realizará publicaciones regulares en plataformas como Facebook e Instagram destacarán historias de éxito y testimonios de padres, además de compartir consejos y artículos educativos sobre la salud bucal infantil. Se creará una sección dedicada en el sitio web para proporcionar información y facilitar la programación de citas en línea. Colaborar con escuelas y organizaciones locales que trabajan con niños con capacidades especiales permitirá difundir la información sin costo, a través de sus canales de comunicación y eventos comunitarios, incrementando así el alcance de la campaña. Esta estrategia sin costos adicionales se enfocará en la educación y la relación directa para promover el bienestar dental de los niños.

6.8. ESTRATEGIA DE COBERTURA Y POLÍTICA DE SERVICIOS

Amplia Disponibilidad Horaria: Se establecerán horarios flexibles para adaptarse a las necesidades de las familias, incluyendo turnos vespertinos y fines de semana.

Cobertura Integral: El servicio estará disponible para niños con diversas capacidades especiales, asegurando una cobertura inclusiva y equitativa.

La cobertura del servicio se extenderá a toda la ciudad de Milagro, asegurando la accesibilidad geográfica para las familias.

Política de Servicios

Compromiso con la calidad: La Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya se compromete a proporcionar servicios de odontología preventiva de alta calidad para

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

niños con capacidades especiales. Este compromiso se refleja en la contratación de personal altamente capacitado y en la adquisición de equipos especializados.

Accesibilidad y disponibilidad: Se garantizará la accesibilidad a los servicios odontológicos mediante la asignación de horarios flexibles, adaptados a las necesidades de los pacientes pediátricos con capacidades especiales. Se promoverá la disponibilidad de profesionales capacitados en odontología pediátrica y atención a pacientes con discapacidades, asegurando la atención oportuna y especializada.

Respeto y dignidad: Todos los niños serán tratados con el máximo respeto y dignidad. Se hará todo lo posible para garantizar que se sientan cómodos y seguros durante sus visitas.

Coordinación interdisciplinaria: Se fomentará la colaboración interdisciplinaria entre los profesionales de la odontología, la rehabilitación y otras áreas médicas relevantes, con el fin de ofrecer un enfoque integral en la atención de niños con capacidades especiales. Se establecerán canales de comunicación efectivos para asegurar la coordinación entre los diferentes servicios y la optimización del cuidado del paciente.

Formación del personal: Se promoverá la formación continua del personal, incluyendo odontólogos, asistentes y personal de apoyo, en aspectos relevantes de la odontología pediátrica y en la atención a pacientes con discapacidades. Esto garantizará un equipo de profesionales altamente calificados y sensibilizados a las necesidades específicas de este grupo de pacientes.

Educación y prevención: Se pondrá un fuerte énfasis en la educación y la prevención, por lo que se realizarán talleres y seminarios para enseñar a los niños y a sus familias sobre la importancia de la salud bucal y cómo mantenerla.

Evaluación continua y mejora de procesos: Se implementará un sistema de evaluación continua de la calidad de los servicios, recopilando datos sobre la satisfacción del paciente, eficacia de los tratamientos y tiempos de espera. Estos datos se utilizarán para identificar áreas de mejora y ajustar los procesos con el objetivo de ofrecer una atención odontológica de excelencia.

6.9. UBICACIÓN

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

La Clínica de rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya se encuentra ubicada en la provincia del Guayas, cantón Milagro, en las calles Lic. Víctor Hugo Cabrera y Severo Puiguara.

Figura 17

Ubicación de la Clínica de rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya



6.10. ANÁLISIS LEGAL

Para brindar servicios de odontología preventiva a niños con discapacidad, es esencial tener en cuenta las leyes y regulaciones pertinentes que respalden la atención inclusiva y equitativa. La apertura de estos servicios debe fundamentarse en normativas que promuevan la accesibilidad, igualdad de oportunidades y derechos de las personas con discapacidad. La comprensión y aplicación de estas leyes no solo respaldarán la implementación efectiva de servicios odontológicos preventivos, sino que también garantizarán un enfoque integral y respetuoso hacia las necesidades específicas de este grupo de pacientes. En consecuencia, se exponen las siguientes leyes:

6.10.1. Constitución del Ecuador

Art. 32.- El Estado garantiza el derecho a la salud, el cual está intrínsecamente relacionado con el ejercicio de otros derechos fundamentales, tales como el acceso al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social y entornos saludables, todos ellos sustentando el concepto de buen vivir. La prestación de

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

servicios de salud estará guiada por principios fundamentales como equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, integrando perspectivas de género y generacionales (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Dado que esta ley enfatiza principios como equidad, universalidad y eficiencia en la atención médica, su aplicación en la clínica podría respaldar la adaptación de servicios odontológicos para satisfacer las necesidades específicas de estos niños.

Art. 35.- Se garantiza atención prioritaria y especializada en entornos públicos y privados a las personas adultas mayores, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, aquellas privadas de libertad y quienes enfrentan enfermedades catastróficas o de alta complejidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Esta disposición legal respalda la necesidad de ofrecer una atención diferenciada y especializada para este grupo específico, lo cual puede traducirse en la asignación de recursos, personal y servicios adaptados a las necesidades odontológicas de los niños con capacidades especiales.

6.10.2 Ley de Compañías

Art. 4.- La sede de la empresa se ubicará en el sitio especificado en el contrato fundacional correspondiente. En caso de que las empresas cuenten con filiales o instalaciones gestionadas por un representante, dichos lugares donde operen serán considerados como la sede de dichas empresas para cualquier asunto legal o extrajudicial derivado de las acciones o contratos llevados a cabo por ellas (Ley de Compañías, 2023). Por ello, el local proporcionará un espacio físico dedicado y adaptado para ofrecer los servicios odontológicos especializados, asegurando así un entorno inclusivo y cómodo para los pacientes.

Art. 25.- En cualquier momento, el Superintendente tiene la facultad de requerir la presentación de los estados financieros y cualquier documentación contable pertinente para evaluar la situación financiera actual de una empresa bajo su supervisión (Ley de Compañías, 2023). Esta disposición legal otorga al Superintendente la capacidad de obtener información financiera actualizada para garantizar el cumplimiento y la transparencia en la gestión económica de las empresas bajo su jurisdicción.

6.10.3 Código de Ética Profesional para Odontólogos

Art. 24.- El profesional de odontología se abstendrá de llevar a cabo cualquier tratamiento en menores de edad o pacientes incapacitados sin la debida notificación al padre o tutor. No realizará procedimientos sin la autorización previa de un familiar, a menos que la atención implique un riesgo para la vida del paciente, siendo esta una excepción válida únicamente en situaciones de emergencia (Código de Ética Profesional para Odontólogos, 2007). Esta disposición legal subraya la importancia de la comunicación y colaboración estrecha con los padres o tutores legales de los niños con capacidades especiales, asegurando que estén plenamente informados y de acuerdo con los procedimientos odontológicos preventivos.

Art. 25.- El profesional de odontología aplicará en su ejercicio las técnicas y conocimientos respaldados por la experiencia científica, evitando el empleo de métodos que excedan los límites de sus competencias. Queda expresamente prohibida la realización de procedimientos experimentales sin la debida autorización, la cual, en el caso de menores de edad o personas incapacitadas, deberá ser otorgada por escrito con firma y rúbrica reconocidas ante la autoridad competente (Código de Ética Profesional para Odontólogos, 2007). En el contexto de niños con capacidades especiales, esta disposición refuerza la necesidad de personal capacitado y actualizado, así como la importancia de adaptar las prácticas a las necesidades individuales de cada niño.

6.11. ANÁLISIS SOCIAL

El modelo de negocio de la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, centrado en brindar servicios de odontología preventiva a niños con capacidades especiales, tiene un impacto social significativo al abordar una necesidad específica y a menudo descuidada en la sociedad. Al dirigirse a este segmento de la población que enfrenta desafíos de acceso a servicios de atención dental adaptados, la clínica contribuye a la equidad en el cuidado de la salud bucal.

La importancia de este modelo radica en su capacidad para mejorar la calidad de vida de los niños con capacidades especiales al proporcionarles un servicio odontológico preventivo integral y personalizado. Al ofrecer cuidados tempranos y preventivos, se contribuye a la prevención de problemas dentales más graves, promoviendo así la salud

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

bucal a largo plazo. Este enfoque no solo aborda las necesidades médicas específicas de estos niños, sino que también tiene un impacto positivo en su bienestar general y su integración en la sociedad.

Además, el modelo de negocio contribuye a la concienciación y educación sobre la importancia de la odontología preventiva en este grupo demográfico. Al ofrecer servicios especializados, la clínica puede sensibilizar a la comunidad y a los padres de familia sobre la relevancia de la atención dental temprana y regular para los niños con capacidades especiales. Aunque el modelo busca abordar brechas en la atención, podría enfrentar desafíos, como la necesidad de recursos financieros y profesionales especializados. Sin embargo, el impacto positivo en la salud y el bienestar de los niños con capacidades especiales justifica la importancia social de este modelo, que va más allá de la atención dental para fomentar la inclusión y la calidad de vida en esta población específica.

7. ANÁLISIS FINANCIERO

7.1. ACTIVOS FIJOS

Los activos fijos se dividen en categorías: área operativa y administrativa. En el primero, se incluyen los elementos necesarios para proporcionar servicios de odontología preventiva a niños con capacidades especiales en la ciudad de Milagro, esto implica la adquisición de una silla dental adaptable, instrumentos dentales, equipo de esterilización y sedación, con un valor total de \$5,700. Cabe mencionar que para este proyecto se va a adecuar un lugar disponible en la clínica de rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, es decir un consultorio. Por otro lado, en el área administrativa se contempla el escritorio, sillas de oficina, computadora y aire acondicionado, con un costo total de \$1,390.0. Sumando ambas áreas, se alcanza un total de activos fijos por un valor de \$7,090.0.

Tabla 4

Activos no corrientes

Activo no corriente	Cant	Valor total
Área operativa		
Sillas dentales adaptadas	1	3.000,0
Instrumentos dentales	1	1.000,0
Equipo de esterilización	1	500,0
Equipo de sedación	1	1.200,0
Total operativo		5.700,0
Área administrativa		
Escritorio de oficina	1	300,0
Silla de oficina	1	90,0
Computadoras	1	500,0
Aire acondicionado	1	500,0
Total administrativo		1.390,0
Total inversión activo no corriente		7.090,0

7.2. CAPITAL DE TRABAJO

Dentro de la inversión, se encuentra un componente adicional conocido como el capital de trabajo, este se calcula proyectando el costo de venta, los gastos administrativos y los gastos de venta; a través de este cálculo, se logra determinar el Costo Anual de Operaciones (CAO), el cual, al ser dividido entre los 12 meses del año, arroja el capital de trabajo equivalente para un mes. Este resultado se sitúa en la cifra de \$2,552.5.

Tabla 5

Capital de trabajo

Descripción	Año 1
Costo de venta	20.360,2
Gastos administrativos	10.269,3
CAO	30.629,5
Capital de trabajo	2.552,5

Al integrar los activos fijos, el capital de trabajo y los gastos preoperacionales en la inversión, se alcanza el monto total necesario para la ejecución del proyecto, que asciende a \$12,808.4. La financiación de esta inversión se distribuye con un 30% con fondos propios y un 70% mediante un préstamo bancario a cinco años, con una tasa de interés del 16.77%. Los pagos mensuales asociados a dicho préstamo son de \$221.7 utilizando el método de amortización de la deuda francesa.

Tabla 6

Inversión inicial

Inversión inicial	Valor Total
Total inversión activo no corriente	7.090,0
Total gastos preoperacionales	3.165,9
Capital de trabajo	2.552,5
Total inversión inicial	12.808,4

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Tabla 7

Financiamiento de proyecto

Inversión Total	
Total inversión activo no corriente	7.090,0
Total gastos preoperacionales	3.165,9
Capital de trabajo	2.552,5
	12.808,4
Capital propio	3.842,5
Financiamiento requerido	8.965,9
Condiciones del préstamo	
Valor del Préstamo	8.965,88
Periodos de pago	60
Tasa de interés	16,77%
Pago mensual	221,7

7.3. PRESUPUESTO DE INGRESOS

La proyección de ingresos se basa en la demanda potencial estimada, que asciende a 79 consultas al mes con un consumo promedio por paciente de \$40.0. Este cálculo resulta en ingresos mensuales de \$3,160.0, totalizando \$37,920.0 al considerar los doce meses del año. En el quinto periodo, los ingresos experimentan un aumento a \$56,010.5, impulsado por el incremento del 5% anual tanto en la demanda como en el precio.

Tabla 8

Proyección de ingresos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Consumo promedio	40,0	42,0	44,1	46,3	48,6
Demanda promedio	79,0	83,0	87,0	91,0	96,0
Ingreso mensual	3.160,0	3.486,0	3.836,7	4.213,8	4.667,5
Ingresos anuales	37.920,0	41.832,0	46.040,4	50.565,1	56.010,5

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

7.4. PRESUPUESTO DE COSTOS

Los costos se dividen en categorías, destacando los insumos directos que se emplean al proporcionar el servicio odontológico, así como el sueldo directo asociado al profesional que ofrece el servicio; además, se contemplan costos indirectos como servicios básicos, depreciación y mantenimiento, que al sumar todas estas partidas se llega a un costo anual de \$20,360.2. A partir del segundo año, tanto los costos de servicio, los indirectos y los sueldos directos tendrán un incremento del 2% dando como resultado un valor de \$23,848.6 en el quinto periodo de proyección.

Tabla 9

Proyección de costos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo insumos directos/ año	3.792,0	4.063,7	4.344,7	4.635,4	4.987,8
Sueldos directos año	13.814,2	15.008,1	15.308,3	15.614,4	15.926,7
Costos indirectos	2.754,0	2.797,7	2.797,7	2.842,2	2.934,0
Costo operacional total	20.360,2	21.869,5	22.450,7	23.092,0	23.848,6

7.5. PRESUPUESTO DE PERSONAL

El presupuesto del personal se subdivide en una sola área la operativa; ya que, en esta consta el odontólogo que brinda el servicio el cual tiene como ingresos mensuales el valor de \$900.0. A este rubro de sueldo se le suma los beneficios de ley como décimo tercero, décimo cuarto, vacaciones, fondo de reserva y aporte patronal dando un ingreso total para el colaborador de \$1,226.2 al mes.

Tabla 10

Presupuesto personal

Puestos	Cant	Sueldo	Aporte patronal	Fondo de reserva	XIII Sueldo	XIV Sueldo	Vacaciones	Total ingresos
Odontólogos	1	900,0	100,4	75,0	75,0	38,3	37,5	1.226,2
Total personal operativo			100,4	75,0	75,0	38,3	37,5	1.226,2

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

7.6. FLUJO DE CAJA

Tabla 11

Flujo de caja proyectado

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Actividad de operación						
Ventas		37.920,0	41.832,0	46.040,4	50.565,1	56.010,5
(-) Costo de ventas		20.360,2	21.869,5	22.450,7	23.092,0	23.848,6
Utilidad bruta		17.559,8	19.962,5	23.589,7	27.473,0	32.161,9
(-) Gastos operacionales						
Gastos administrativos		(10.269,3)	(10.371,3)	(10.577,3)	(10.787,5)	(11.001,9)
Gastos de venta		-	-	-	-	-
Total gastos operacionales		(10.269,3)	(10.371,3)	(10.577,3)	(10.787,5)	(11.001,9)
Utilidad operacional		7.290,5	9.591,2	13.012,4	16.685,5	21.160,0
(-) Gastos financieros		(1.410,4)	(1.183,8)	(916,2)	(600,1)	(226,7)
Utilidad antes de PT y de IR		5.880,1	8.407,4	12.096,2	16.085,4	20.933,3
Pago participación trabajadores			(882,0)	(1.261,1)	(1.814,4)	(2.412,8)
Pago impuesto a la renta			(1.249,5)	(1.786,6)	(2.570,4)	(3.418,2)
(=) Utilidad de ejercicio		5.880,1	6.275,9	9.048,5	11.700,6	15.102,4
(+) Depreciación y amortización		639,3	639,3	639,3	639,3	639,3
(=) Efectivo actividades de operación		6.519,4	6.915,2	9.687,8	12.339,9	15.741,7
Actividades de inversión						
Activos no corrientes	7.090,0					
Gastos preoperacionales	3.165,9					
Capital de trabajo	2.552,5					
(=) Efectivo actividades de inversión	12.808,4					
Actividades de financiamiento						
Préstamo	8.965,9					
Amortización de capital prestado		(1.250,2)	(1.476,8)	(1.744,4)	(2.060,5)	(2.433,9)
(=) Flujo de actividades de financiamiento		(1.250,2)	(1.476,8)	(1.744,4)	(2.060,5)	(2.433,9)
(=) Flujo neto	(3.842,5)	5.269,2	5.438,4	7.943,4	10.279,3	13.307,8
Recuperación de la inversión	(12.808,4)	(7.539,2)	(2.100,9)	5.842,5	16.121,9	29.429,7
Rentabilidad del proyecto						
VAN	11.539,8					
TIR	46,7%					

El flujo de caja o tesorería registra las entradas y salidas de dinero para determinar el efectivo de operación, de inversión y financiamiento, dando lugar al flujo neto del periodo. Al proyectar estas partidas, se alcanza un flujo neto de \$5,269.2 en el primer periodo, observándose un crecimiento al llegar al quinto año de \$13,307.8. Una vez establecida la proyección del flujo neto, se lleva a valor presente dichos montos para

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

evaluar la factibilidad financiera del proyecto. Los resultados revelan una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 46.7% y un Valor Actual Neto (VAN) de \$11,539.8 con un Costo Promedio Ponderado de Capital (WACC) del 17.96%. En cuanto a la recuperación de la inversión, esta se logra en dos años, tres meses y cuatro días, calculada mediante el Payback tomando como inversión inicial el aporte propio de \$3,842.5 y financiamiento externo bancario por \$8,965.9 que suma \$12,808.4.

7.7. ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados proyectado se conforma por las cuentas de ingreso, costos y gastos, con el fin de determinar la utilidad operacional. Al restar los impuestos a los trabajadores y la renta, se obtiene la utilidad del ejercicio. En el primer periodo, esta utilidad es de \$3,748.6, evidenciando un crecimiento al llegar al quinto año, alcanzando un monto de \$13,345.0.

Tabla 12

Estado de resultado proyectado

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	37.920,0	41.832,0	46.040,4	50.565,1	56.010,5
(-) Costo de venta	-20.360,2	-21.869,5	-22.450,7	-23.092,0	-23.848,6
(=) Utilidad bruta	17.559,8	19.962,5	23.589,7	27.473,0	32.161,9
(-) Gastos administrativos	-10.269,3	-10.371,3	-10.577,3	-10.787,5	-11.001,9
(-) Gastos de ventas	-	-	-	-	-
(=) Utilidad operacional	7.290,5	9.591,2	13.012,4	16.685,5	21.160,0
(-) Gastos financieros	-1.410,4	-1.183,8	-916,2	-600,1	-226,7
(=) UAIT	5.880,1	8.407,4	12.096,2	16.085,4	20.933,3
(-) Participación trabajadores	-882,0	-1.261,1	-1.814,4	-2.412,8	-3.140,0
(-) Impuesto a la renta	-1.249,5	-1.786,6	-2.570,4	-3.418,2	-4.448,3
Utilidad neta	3.748,6	5.359,7	7.711,3	10.254,5	13.345,0

7.8. BALANCE GENERAL

En el registro del balance general, se contemplan los activos, pasivos y patrimonio. Los activos y pasivos se dividen en corrientes y no corrientes, y el patrimonio se determina restando los activos totales de los pasivos totales. En el primer año, el total de activos ascendió a \$17,438.3, evidenciándose un notable crecimiento al llegar al quinto periodo, con un monto de \$51,849.9.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Tabla 13

Balance general proyectado

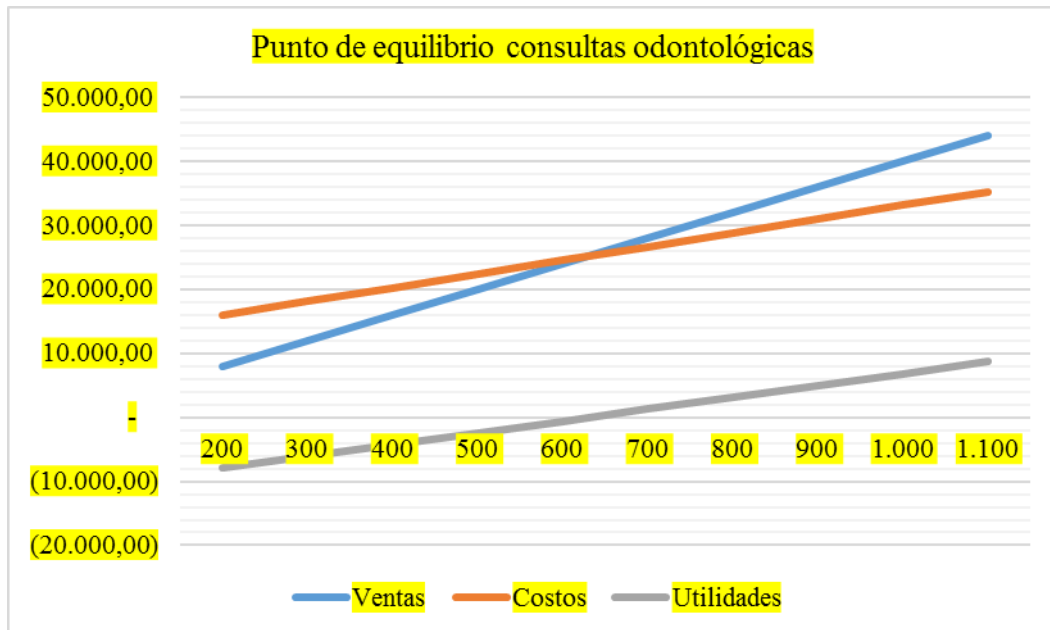
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos						
Activo corriente						
Efectivo	5.718,4	10.417,6	15.285,9	22.659,3	32.368,7	45.106,4
Total activo corriente	5.718,4	10.417,6	15.285,9	22.659,3	32.368,7	45.106,4
Activo no corriente						
Total Activo no corriente	7.090,0	7.020,7	6.951,4	6.882,1	6.812,8	6.743,5
Total activos	12.808,4	17.438,3	22.237,3	29.541,4	39.181,5	51.849,9
Pasivos						
Pasivo corriente						
Porción Corriente de la						
Deuda	1.250,2	1.476,8	1.744,4	2.060,5	2.433,9	0,0
Particip. De Trab. Por Pagar	0,0	882,0	1.261,1	1.814,4	2.412,8	3.140,0
Imp. A la Renta por Pagar	0,0	1.249,5	1.786,6	2.570,4	3.418,2	4.448,3
Total pasivo corriente	1.250,2	3.608,3	4.792,1	6.445,4	8.264,9	7.588,3
Pasivo no corriente						
Deuda a Largo Plazo	7.715,6	6.238,8	4.494,4	2.433,9	0,0	0,0
Total pasivo no corriente	7.715,6	6.238,8	4.494,4	2.433,9	0,0	0,0
Total Pasivo	8.965,9	9.847,2	9.286,5	8.879,3	8.264,9	7.588,3
Patrimonio						
Capital	3.842,5	3.842,5	3.842,5	3.842,5	3.842,5	3.842,5
Utilidades retenidas	0,0	3.748,6	9.108,3	16.819,6	27.074,1	40.419,1
Total patrimonio	3.842,5	7.591,1	12.950,8	20.662,1	30.916,6	44.261,6
Total pasivo + patrimonio	12.808,4	17.438,3	22.237,3	29.541,4	39.181,5	51.849,9

7.9. PUNTO DE EQUILIBRIO

En la proyección del plan de negocios, se estimó el punto de equilibrio como el nivel donde los ingresos totales igualan a los costos totales. Este punto se sitúa en 631 consultas al año, equivalente al mes 53. En consecuencia, este nivel se presenta como crucial para la nueva línea de negocio, ya que estar por debajo de este umbral implica obtener pérdidas financieras, destacando la importancia de su monitoreo constante.

Figura 18

Punto de equilibrio



7.10. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

El análisis de sensibilidad se divide en dos enfoques: pesimista y optimista, con el fin de evaluar diferentes posibles resultados que puedan afectar el proyecto. En el escenario pesimista, se contempla una disminución del 10% en los ingresos y costos, acompañada de un incremento del 10% en los gastos administrativos y de ventas. Estos ajustes generan una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 28.2% y un Valor Actual Neto (VAN) positivo de \$4,086.9, debido a que la TIR supera al Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC) del 17.96%; además, la recuperación de la inversión se estima en tres años, un mes y 17 días, lo que indica que el proyecto resulta viable inclusive en el escenario adverso dado buenas perspectivas para su aplicación. Por otro lado, en el escenario optimista, se prevé un aumento del 10% en los ingresos y costos, mientras que los gastos administrativos y de ventas se mantienen constantes, este escenario presenta una TIR del 60.8%, un VAN de \$24,197.9 y una recuperación de la inversión en un año, nueve meses y 29 días.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Tabla 14

Análisis de sensibilidad escenario pesimista

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión total	12.808,4					
Ventas		34.128,0	37.648,8	41.436,4	45.508,6	50.409,5
(-) Costo de venta		18.324,2	19.682,5	20.205,6	20.782,8	21.463,8
(=) Utilidad bruta		15.803,8	17.966,3	21.230,8	24.725,7	28.945,7
(-) Gastos administrativos		11.296,2	11.408,4	11.635,1	11.866,3	12.102,1
(-) Gastos de ventas		-	-	-	-	-
(=) Utilidad operacional		4.507,6	6.557,8	9.595,7	12.859,5	16.843,7
(-) Gastos financieros		1.410,4	1.183,8	916,2	600,1	226,7
(=) UAIT		3.097,2	5.374,0	8.679,5	12.259,4	16.617,0
Pago part. trab.		-	464,6	806,1	1.301,9	1.838,9
Pago de IR		-	579,2	1.004,9	1.623,1	2.292,5
Efectivo neto		3.097,2	4.330,3	6.868,4	9.334,4	12.485,5
(+) Depreciación		639,3	639,3	639,3	639,3	639,3
(+) Aporte accionistas	3.842,5					
(+) Préstamo concedido	8.965,9	(1.250,2)	(1.476,8)	(1.744,4)	(2.060,5)	(2.433,9)
Flujo neto del periodo	(12.808,4)	2.486,3	3.492,8	5.763,3	7.913,2	10.690,9
Saldo periodo de recuperación	(12.808,4)	(10.322,1)	(6.829,4)	(1.066,0)	6.847,1	17.538,1
TIR	28,2%					
VAN	4.086,9					

Tabla 15

Análisis de sensibilidad escenario optimista

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión total	12.808,4					
Ventas		41.712,0	46.015,2	50.644,4	55.621,6	61.611,6
(-) Costo de venta		22.396,2	24.056,4	24.695,7	25.401,2	26.233,5
(=) Utilidad bruta		19.315,8	21.958,8	25.948,7	30.220,3	35.378,1
(-) Gastos administrativos		10.269,3	10.371,3	10.577,3	10.787,5	11.001,9
(-) Gastos de ventas		-	-	-	-	-
(=) Utilidad operacional		9.046,5	11.587,5	15.371,4	19.432,8	24.376,2
(-) Gastos financieros		1.410,4	1.183,8	916,2	600,1	226,7
(=) UAIT		7.636,1	10.403,7	14.455,2	18.832,7	24.149,5
Pago part. trab.		-	1.145,4	1.560,5	2.168,3	2.824,9
Pago de IR		-	1.428,0	1.945,5	2.703,1	3.521,7
Efectivo neto		7.636,1	7.830,3	10.949,1	13.961,3	17.802,9
(+) Depreciación		639,3	639,3	639,3	639,3	639,3
(+) Aporte accionistas	3.842,5					
(+) Préstamo concedido	8.965,9	(1.250,2)	(1.476,8)	(1.744,4)	(2.060,5)	(2.433,9)
Flujo neto del periodo	(12.808,4)	7.025,2	6.992,8	9.844,0	12.540,1	16.008,3
Saldo periodo de recuperación	(12.808,4)	(5.783,2)	1.209,6	11.053,6	23.593,7	39.602,0
TIR	60,8%					
VAN	24.197,9					

8. ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES DEL NEGOCIO

8.1. RIESGOS DE MERCADO

Dentro de los riesgos de mercado considerados en el presente proyecto, se integra la demanda insuficiente, la competencia, la recepción del mercado, las fluctuaciones económicas, los cambios en las preferencias del consumidor y las situaciones de emergencia o crisis. Con respecto al riesgo de demanda insuficiente, existe el riesgo de que la demanda real de servicios de odontología preventiva para niños con capacidades especiales sea menor de lo anticipado, lo que podría afectar la viabilidad financiera del negocio.

Por otro lado, puede surgir competencia de otras clínicas o profesionales que ofrezcan servicios similares en la ciudad de Milagro, lo que podría afectar la participación en el mercado y los márgenes de ganancia. Asimismo, el mercado podría no estar receptivo a los servicios especializados para niños con capacidades especiales, lo que resultaría en una menor aceptación y utilización de los servicios ofrecidos.

A esto se suman las fluctuaciones económicas locales o regionales que pueden afectar la capacidad de los usuarios para pagar por servicios de odontología preventiva, lo que podría reducir la demanda de los servicios ofrecidos. Otro punto por destacar implica los cambios en las preferencias del consumidor o en sus expectativas sobre los servicios de odontología preventiva, generando efectos negativos en la demanda y la rentabilidad del negocio. Finalmente, los eventos inesperados como pandemias, desastres naturales o crisis económicas pueden perjudicar la demanda de servicios de odontología preventiva en niños con capacidades especiales, y la capacidad de la clínica para operar de manera efectiva.

En función de los riesgos de mercado analizados, se determina que la competencia, las fluctuaciones económicas y las situaciones de emergencia o crisis pueden generar un impacto de nivel alto. Por el contrario, la recepción del mercado se estableció en un nivel bajo de riesgo (Ver tabla 17).

Tabla 16

Análisis de los riesgos de mercado

Riesgos de mercado	Escala de gravedad	Escala de probabilidad	Cálculo del riesgo	Impacto del riesgo
Demanda insuficiente	Importante (4)	No es probable (2)	8	Medio (7-12)
Competencia	Importante (4)	Probable (4)	16	Alto (13-25)
Recepción del mercado	Moderada (3)	No es probable (2)	6	Bajo (1-6)
Fluctuaciones económicas	Importante (4)	Probable (4)	16	Alto (13-25)
Cambios en las preferencias del consumidor	Moderada (3)	Posible (3)	9	Medio (7-12)
Situaciones de emergencia o crisis	Importante (4)	Probable (4)	16	Alto (13-25)

8.2. RIESGOS TÉCNICOS

Con respecto a los riesgos técnicos, se consideraron los problemas con el equipamiento dental, las fallas en el software de gestión clínica, los problemas con los suministros médicos y materiales dentales, y los problemas de capacitación del personal en los equipos. Referente a los problemas con el equipamiento dental, esto incluye riesgos como fallos en el funcionamiento de las herramientas y equipos dentales necesarios para brindar los servicios de odontología preventiva en niños con capacidades especiales, lo que puede afectar la calidad y eficacia del tratamiento.

Por otra parte, existe el riesgo de que ocurran fallas en el sistema de gestión clínica para administrar citas, registros médicos, facturación, etc., afectando la productividad y la precisión de la información. Los problemas con los suministros médicos y materiales dentales aluden a los riesgos relacionados con la disponibilidad y calidad de los suministros médicos y materiales dentales necesarios para llevar a cabo los tratamientos de odontología preventiva de manera efectiva y segura. En tanto que, los problemas de capacitación del personal se centran en el hecho de que, si el personal no recibe una capacitación adecuada en el uso de equipos, tecnologías y procedimientos específicos para atender a niños con capacidades especiales, pueden manifestarse riesgos relacionados con la seguridad del paciente y la calidad del servicio.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

En función de los riesgos técnicos analizados, se determina que los problemas con los suministros médicos y materiales dentales constituye un nivel alto de riesgo, mientras que, los demás criterios representan un nivel medio (Ver tabla 18).

Tabla 17

Análisis de los riesgos técnicos

Riesgos técnicos	Escala de gravedad	Escala de probabilidad	Cálculo del riesgo	Impacto del riesgo
Problemas con el equipamiento dental	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Fallas en el software de gestión clínica	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Problemas con los suministros médicos y materiales dentales	Importante (4)	Probable (4)	16	Alto (13-25)
Problemas de capacitación del personal en los equipos	Moderada (3)	Posible (3)	9	Medio (7-12)

8.3. RIESGOS SOCIALES Y LABORALES

Los riesgos sociales y laborales contemplado en el presente proyecto involucran los conflictos laborales, la carga de trabajo excesiva, el estrés laboral, el acoso y violencia laboral, y el incumplimiento de regulaciones laborales y de seguridad. Cabe mencionar que, los conflictos laborales pueden surgir entre los empleados de la clínica debido a diferencias en opiniones, malentendidos, falta de comunicación efectiva o desacuerdos sobre políticas y procedimientos. Estos conflictos pueden afectar negativamente el ambiente de trabajo, la moral del equipo y la colaboración entre el personal, lo que a su vez puede influir en la calidad de la atención médica brindada a los pacientes.

Por otro lado, una carga de trabajo excesiva puede generar estrés y agotamiento entre el personal de la clínica, lo que puede resultar en una disminución en la productividad, errores en la atención al paciente y un mayor riesgo de accidentes laborales. De igual forma, el estrés laboral puede manifestarse debido a diversos factores, como altas demandas de trabajo, presión por cumplir con los estándares de rendimiento, relaciones laborales conflictivas o preocupaciones sobre seguridad laboral.

El acoso y la violencia laboral, ya sea física, verbal o emocional, pueden ocurrir en cualquier entorno laboral, incluyendo clínicas médicas, y pueden tener un impacto

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

devastador en la salud mental y emocional de los empleados, así como en la moral del equipo y la reputación de la clínica. Finalmente, el incumplimiento de las regulaciones laborales y de seguridad puede afectar la reputación de la clínica y la confianza del público en sus prácticas laborales y ética empresarial.

En función de los riesgos sociales y laborales analizados, se determina que la carga de trabajo excesiva puede generar un impacto de nivel alto, mientras que los demás criterios se caracterizan por un nivel de riesgo medio (Ver tabla 19).

Tabla 18

Análisis de los riesgos sociales y laborales

Riesgos sociales y laborales	Escala de gravedad	Escala de probabilidad	Cálculo del riesgo	Impacto del riesgo
Conflictos laborales	Moderada (3)	Posible (3)	9	Medio (7-12)
Carga de trabajo excesiva	Importante (4)	Probable (4)	16	Alto (13-25)
Estrés laboral	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Acoso y violencia laboral	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Incumplimiento de regulaciones laborales y de seguridad	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)

8.4. RIESGOS ECONÓMICOS

Los riesgos económicos considerados fueron las variaciones en los costos de operación, la inestabilidad económica local o nacional, los cambios en la demanda del mercado, la inflación y el impacto de eventos económicos globales o nacionales. Con respecto al primer criterio, los riesgos relacionados con la fluctuación de los costos de operación de la clínica, como los costos de suministros médicos, salarios del personal y otros gastos operativos puede afectar la rentabilidad y la viabilidad financiera del negocio. Los riesgos asociados con la inestabilidad económica en el ámbito local o nacional, como recesiones económicas, fluctuaciones en los tipos de cambio, políticas fiscales o monetarias desfavorables, son aspectos que pueden afectar la capacidad de la clínica para generar ingresos y mantenerse solvente.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Por otra parte, los riesgos relacionados con cambios en la demanda del mercado de servicios de odontología preventiva, que pueden deberse a factores económicos, sociales o de salud, tienden a afectar los ingresos y la rentabilidad de la clínica. Los riesgos asociados con el aumento generalizado de precios en la economía, puede perjudicar los costos de operación de la clínica, así como la capacidad de los clientes para pagar por servicios de odontología preventiva. Finalmente, las crisis económicas, recesiones o eventos económicos significativos a nivel global o nacional pueden tener consecuencias en la capacidad de la clínica para atraer pacientes y generar ingresos.

En función de los riesgos económicos, se determina que los cambios en la demanda del mercado pueden generar un impacto de nivel alto, mientras que los demás criterios se caracterizan por un nivel de riesgo medio (Ver tabla 20).

Tabla 19

Análisis de los riesgos económicos

Riesgos económicos	Escala de gravedad	Escala de probabilidad	Cálculo del riesgo	Impacto del riesgo
Variaciones en los costos de operación	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Inestabilidad económica local o nacional	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Cambios en la demanda del mercado	Importante (4)	Probable (4)	16	Alto (13-25)
Inflación	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Impacto de eventos económicos globales o nacionales	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)

8.5. RIESGOS FINANCIEROS

Los riesgos financieros contemplados fueron las fluctuaciones en los ingresos, la presión sobre los márgenes de ganancia, los problemas de flujo de efectivo, el endeudamiento excesivo, el riesgo de liquidez y el riesgo crediticio. En relación con el primer criterio, las fluctuaciones en los ingresos pueden deberse a las variaciones en la cantidad y regularidad de los ingresos generados por la clínica debido a factores como la estacionalidad, la demanda del mercado y la capacidad de los pacientes para pagar por los servicios. La presión sobre los márgenes de ganancia engloba el aumento de los

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

costos operativos, como salarios del personal o suministros médicos que podrían afectar los márgenes de ganancia de la clínica.

Los problemas de flujo de efectivo implican dificultades para administrar el flujo de efectivo de manera eficiente, lo que puede resultar en problemas para cubrir gastos operativos, pagar deudas o realizar inversiones necesarias para el crecimiento del negocio. En el endeudamiento excesivo, se contempla la acumulación de deudas o compromisos financieros que dificultarían la capacidad de la clínica para cumplir con sus obligaciones financieras, así como limitar su capacidad para realizar inversiones o expandirse.

Por otro lado, el riesgo de liquidez alude a la incapacidad para convertir activos en efectivo rápidamente en caso de necesidad, lo que afectaría la capacidad de la clínica para operar de manera efectiva y cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. En tanto que, el riesgo crediticio recae en la posibilidad de incumplimiento de la clínica sobre los pagos acordados en el préstamo que ha obtenido para la implementación del servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales.

En función de los riesgos financieros, se determina que todos los criterios mencionados previamente generan un nivel medio de riesgo, dado que se encuentran en un rango de 7 a 12 puntos, donde, a pesar de que la escala de gravedad es importante para la clínica, en la escala de probabilidad se reconoce que tales riesgos pueden únicamente ser posibles.

Tabla 20

Análisis de los riesgos financieros

Riesgos financieros	Escala de gravedad	Escala de probabilidad	Cálculo del riesgo	Impacto del riesgo
Fluctuaciones en los ingresos	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Presión sobre los márgenes de ganancia	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Problemas de flujo de efectivo	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Endeudamiento excesivo	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Riesgo de liquidez	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)
Riesgo crediticio	Importante (4)	Posible (3)	12	Medio (7-12)

9. CONCLUSIONES

Con base en los datos analizados del estudio de mercado, se concluye que la mayoría de los niños con capacidades especiales no ha recibido servicios de odontología preventiva con anterioridad, donde las barreras de acceso principales incluyen la falta de servicios especializados, falta de información y barreras económicas. Desde la perspectiva de los padres, tanto la prevención dental como el tratamiento curativo son igual de importantes para estos niños, por ende, utilizarían el servicio de odontología preventiva dentro de la clínica de estudio, enfatizando la importancia de recibir un tratamiento personalizado y de calidad.

En consecuencia, la propuesta de valor del proyecto se centró en ofrecer servicios de odontología preventiva especializados para niños con capacidades especiales, lo que es una necesidad insatisfecha en la ciudad de Milagro. A través del modelo de negocio, se identificaron socios clave como organizaciones de apoyo e instituciones educativas, actividades clave centradas en la prestación de servicios y gestión eficiente, recursos clave como personal capacitado y equipos adecuados. Además, de relaciones sólidas con los clientes mediante un trato amable y respetuoso, canales efectivos de comunicación a través de la clínica y redes sociales, segmentos de clientes claros y una estructura de costos y fuentes de ingresos bien definidas que garantizan la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.

Con la finalidad de promover el nuevo servicio de odontología preventiva de la clínica entre la comunidad de la ciudad de Milagro, se diseñó un plan de marketing que implica una estrategia de precios con tarifas accesibles para los padres de niños con capacidades especiales y una estrategia de ventas fundamentada en la entrega de un servicio altamente personalizado. Además, se utilizarán canales digitales, eventos educativos, talleres interactivos, concursos en línea, pautas pagadas en redes sociales y folletos informativos como estrategia promocional del servicio.

Con respecto a los requisitos legales necesarios para la operación del servicio de odontología preventiva, se concluye que el estricto cumplimiento de los requisitos legales delineados en la Constitución del Ecuador, la Ley de Compañías y el Código de

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Ética Profesional para Odontólogos es esencial para garantizar la operación ética, transparente y eficaz del servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales. Estas disposiciones legales no solo respaldan el acceso equitativo a la atención médica, sino que también establecen estándares éticos y de calidad que promueven un entorno seguro y adecuado para la salud bucodental de este grupo vulnerable de la población. Cumplir con estos requisitos legales no solo asegura la legalidad y legitimidad de la operación del servicio, sino que también contribuye a fortalecer la confianza y el respeto hacia la institución por parte de los pacientes, sus familias y la comunidad en general.

Finalmente, a través del análisis financiero se determinó que la implementación del servicio de odontología preventiva en niños con capacidades especiales en la clínica de rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya, de la ciudad de Milagro, demanda una inversión de \$12.808,4, donde el 30% será financiado mediante capital propio de la clínica, y el 70% mediante una institución financiera a 5 años. En términos de rentabilidad del proyecto, se obtuvo un VAN de \$11.539,8 y una TIR del 46,7%; esto indica que el proyecto es financieramente viable y rentable, determinando que resulta ser una inversión favorable desde el punto de vista financiero. Además, el tiempo de la recuperación de la inversión se sitúa en dos años y tres meses.

10. RECOMENDACIONES

Se sugiere implementar programas de información y sensibilización para abordar las barreras de acceso identificadas, además de ofrecer opciones de financiamiento o descuentos para superar las limitaciones económicas de los padres y así sea accesible para mayor cantidad de usuarios.

Es crucial mantener una comunicación abierta y continua con los socios clave, así como garantizar un servicio personalizado y de alta calidad para construir relaciones sólidas con los clientes y maximizar su satisfacción para mantener el éxito de la nueva línea de negocio en el tiempo.

Se recomienda seguir adelante con la estrategia de precios accesibles y fortalecer las actividades promocionales mediante la participación en eventos comunitarios y la colaboración con organizaciones locales para aumentar la visibilidad del servicio de odontología preventiva.

Es esencial establecer procedimientos y controles internos para garantizar el cumplimiento continuo de los requisitos legales, así como para mantener altos estándares éticos y de calidad en la prestación del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios que acuden a la nueva línea de negocio y a la clínica en general.

Se sugiere monitorear de cerca los costos operativos y ajustar estrategias según sea necesario para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo del proyecto, además de explorar posibles fuentes adicionales de financiamiento o ingresos aplicando ratios financieros para determinar la salud financiera de la nueva línea de negocio.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Alamri, H. (2022). Oral Care for Children with Special Healthcare Needs in Dentistry: A Literature Review. *Journal of Clinical Medicine*, 11(19), 5557. <https://doi.org/10.3390/jcm11195557>
- Alcivar, R. G., & Murillo, Á. M. (2022). Covid-19: Atención odontopediatra en pacientes con discapacidades. *Revista San Gregorio*, 49, Art. 49. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i49.1769>
- Banco Central del Ecuador. (2023). *La economía ecuatoriana reportó un crecimiento interanual de 4,3% en el cuarto trimestre de 2022*. Banco Central del Ecuador. <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/la-economia-ecuatoriana-reporto-un-crecimiento-interanual-de-4-3-en-el-cuarto-trimestre-de-2022>
- Banco Mundial. (2021). *La inclusión de las personas con discapacidad, clave para el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe*. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/12/02/la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-clave-para-el-desarrollo-sostenible-de-america-latina-y-el-caribe>
- Bastani, P., Mohammadpour, M., Ghanbarzadegan, A., Rossi-Fedele, G., & Peres, M. A. (2021). Provision of dental services for vulnerable groups: A scoping review on children with special health care needs. *BMC Health Services Research*, 21, 1302. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07293-4>

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Bernal, S., & Ballesté, L. (2020, junio 10). *La importancia de la odontología preventiva en niños*. Dentisalut. <https://dentalut.com/la-importancia-de-la-odontologia-preventiva-en-ninos/>

Cárdenas, M. L., Ocampo, M., Mendoza, I. C., & Hernández, E. D. C. (2019). Intervención preventiva por estudiantes de odontología a un paciente con parálisis cerebral. Descripción de un caso*. *Universitas Odontológica*, 38(81). <https://www.redalyc.org/journal/2312/231265798004/html/>

Carter, A., Clarke, L., & Stevens, C. (2022). Dental health for children with special educational needs and disability. *Paediatrics and Child Health*, 32(8), 290-296. <https://doi.org/10.1016/j.paed.2022.05.003>

Centro Integral de Rehabilitación CIG-GSO. (2023). *Cuenta de Facebook de Cir-gso Salazar Olaya*. Facebook. <https://www.facebook.com/cirgso/>

Código de Ética Profesional para Odontólogos. (2007). *Código de Ética*. <http://www.foe.org.ec/cms/index.php/leyes-y-reglamentos/c%C3%B3digo-de-etica>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). *Estadísticas de Discapacidad*. Tableau Software. https://public.tableau.com/views/Discapacidad/Inicio?:embed=y&:showVizHome=no&:loadOrderID=0&:display_count=yes&:showTabs=y

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

- González, C., Bonilla, G. E., Cedeño, D. A., Guamán, V. A., & Quisiguiña, S. M. (2023). Perfil de la demanda atendida en Clínicas Odontológicas. Universidad Nacional de Chimborazo, 2018-2019. *Revista San Gregorio*, 1(53), 16-31. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i53.2361>
- INEC. (2020). *Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/proyeccion_cantonal_total_2010-202012016-v1.pdf
- Ley de Compañías. (2023). *Ley de Compañías*. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_COMPANIAS.pdf
- Medina, P., Ordóñez, P., & Ortega, G. (2021). Precisión de los sistemas de impresión digital intraoral en odontología restauradora: Una revisión de la literatura. *Odovtos International Journal of Dental Sciences*, 23(1), 64-75. <https://doi.org/10.15517/ijds.2020.41442>
- Munayco, E. R., Pereyra, H., & Cadillo, M. M. (2020). Calidad de vida relacionada a la salud bucal en niños Perúanos con caries de infancia temprana severa. *Odontoestomatología*, 22(36), 4-14. <https://doi.org/10.22592/ode2020n36a2>
- Organización Mundial de la Salud. (2022a). *Global oral health status report: Towards universal health coverage for oral health by 2030*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789240061484>

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Organización Mundial de la Salud. (2022b). *Salud bucodental*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>

Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Salud oral*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-oral>

Ortega, F. (2020). Prevalencia de caries dental y factores sociodemográficos asociados a su aparición en la población escolar de Mangahuantag, Puenbo. *OdontoInvestigación*, 6(2), Art. 2. <https://doi.org/10.18272/oi.v6i2.1769>

Ortega, M., Vintimilla, K., Paredes, A., Ramírez, D., Rédua, R., Bedoya, A., & Ramos, R. (2020a). Protocolo de atención odontológica integral para niños y adolescentes con discapacidad intelectual. *Revista Latinoamericana de Ortodoncia y Odontopediatría*. <https://www.ortodoncia.ws/publicaciones/2020/art-71/>

Ortega, M., Vintimilla, K., Paredes, A., Ramírez, D., Rédua, R., Bedoya, A., & Ramos, R. (2020b). Protocolo de atención odontológica integral para niños y adolescentes con discapacidad intelectual. *Revista Latinoamericana de Ortodoncia y Odontopediatría*. <https://www.ortodoncia.ws/publicaciones/2020/art-71/>

Santos, M. I. S., Alarcón, A. N., & Gruezo, K. L. (2023). Hábitos alimentarios y su relación con la erosión dental: Una revisión sistemática. *Revista San Gregorio*, 1(55), Art. 55. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2478>

Simbaña, Z. P., Macías, S. M., & López, E. F. (2023). Prevalencia de maloclusión y necesidad de tratamiento ortodóntico e impacto psicosocial de la estética dental

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

en adolescentes. *Odontología*, 25(1), Art. 1.

<https://doi.org/10.29166/odontologia.vol25.n1.2023-e4010>

Star, J. M., Flores, A., Leyva, E., & Foertsch, C. (2023). Barriers to routine dental care for children with special health care needs. *Special Care in Dentistry*, n/a(n/a).

<https://doi.org/10.1111/scd.12907>

Suasnabas, E. J., Vélez, M. V., Rojas, P., & Armijos, F. G. (2022). Telemática aplicada en la odontología. *RECIMUNDO*, 6(3), Art. 3.

[https://doi.org/10.26820/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.1663](https://doi.org/10.26820/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.1663)

Vasco, A. S., & Barragan, C. A. (2022). Marketing estratégico odontológico en el marco del covid-19 en Ambato, Ecuador. *Telos*, 24(1), 7-23.

12. ANEXOS

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Encuestas

1. ¿Su hijo ha recibido servicios de odontología preventiva anteriormente?

Sí

No

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios de odontología actuales para su hijo?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

3. En su opinión, ¿cuál es la principal barrera para acceder a servicios odontológicos para niños con capacidades especiales en la actualidad?

Falta de información

Barreras económicas

Falta de servicios especializados

Otro

4. ¿Qué factores consideraría más importantes al seleccionar un servicio odontológico para su hijo/a con capacidades especiales?

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Experiencia del personal

Accesibilidad

Ambiente amigable

Tecnología utilizada

Otro

5. ¿Qué importancia le asigna a la prevención dental en comparación con el tratamiento curativo para su hijo/a con capacidades especiales?

Prevención es más importante

Ambos son igualmente importantes

Tratamiento curativo es más importante

No estoy seguro/a

6. ¿Consideraría utilizar el servicio de odontología preventiva para su hijo en la Clínica de Rehabilitación CIR-GSO Salazar Olaya?

Sí

No

7. ¿Cómo calificaría la importancia de recibir un tratamiento personalizado para su hijo?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

No importante

8. ¿Qué preocupaciones o temores podría tener sobre la implementación de este servicio en la clínica?

Calidad del servicio

Accesibilidad

Costos asociados

Otros

No tengo preocupaciones

9. ¿Cree que la implementación de este servicio mejoraría la experiencia global de atención médica en la clínica para niños con capacidades especiales?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cuál sería la frecuencia ideal para las visitas al dentista para su hijo?

Mensual

Cada 3 meses

Cada 6 meses

Anual

Otro

11. ¿Estaría dispuesto a participar en un programa de educación sobre la salud dental para padres?

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA PREVENTIVA EN NIÑOS CON CAPACIDADES
ESPECIALES

Sí

No

12. ¿Cuál cree que sería la mejor manera de difundir información sobre el nuevo servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales?

Folletos informativos

Redes sociales

Radio

Periódico

Otro

Entrevistas

1. ¿Cómo evalúa la actual disponibilidad de servicios odontológicos para niños con capacidades especiales en la ciudad?
2. Desde su perspectiva profesional, ¿Cuáles considera que son los principales desafíos al brindar servicios odontológicos a niños con capacidades especiales?
3. ¿Qué habilidades y conocimientos considera esenciales para el personal odontológico y de apoyo al trabajar con niños con capacidades especiales?
4. ¿Qué medidas de accesibilidad y adecuación en las instalaciones considera más importantes para garantizar un entorno inclusivo y cómodo?
5. ¿Cuáles son los obstáculos más comunes que enfrenta el personal médico al tratar a niños con capacidades especiales en el ámbito odontológico?
6. ¿Cuáles son los aspectos clave para proporcionar una atención odontológica efectiva y comprensiva, teniendo en cuenta las condiciones físicas y emocionales de los pacientes pediátricos?
7. ¿Cuáles serían los recursos necesarios para implementar con éxito un servicio de odontología preventiva para niños con capacidades especiales?
8. ¿Qué estrategias considera efectivas para aumentar la conciencia entre los padres de familia sobre la importancia de la odontología preventiva en niños con capacidades especiales?