

Apéndice A.



ANÁLISIS DE LA DEMANDA MENSUAL DE SERVICIOS DE
OPTOMETRÍA EN LA ÓPTICA INNOVA VISUAL

ENTREVISTA GERENTE

ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE GENERAL DE ÓPTICA INNOVA VISUAL

I. Objetivo

Identificar componentes estratégicos y servicios ofertados por la óptica innova visual.

II. Instrucciones

Se realiza una serie de preguntas abiertas con el fin de identificar aspectos ya señalados en el objetivo anterior lo cual permitirá su cumplimiento.

1. ¿Cómo nació óptica innova visual?

La óptica innova visual nació de un proyecto familiar, mi esposo y yo queríamos ser independientes, esto fue posible gracias al conocimiento que adquirí en mis anteriores trabajos como asesora de óptica. La óptica se inauguró el 5 de junio de 2018 como persona jurídica, con el fin de prestar el servicio de optometría de alta calidad y ofertar dispositivos médicos que contribuyan con el cuidado de la salud visual.

Fue así entonces como sentimos la necesidad de marcar la diferencia, ofreciendo servicios de alta calidad mediante la humanización del servicio y productos adecuados para cada necesidad de forma asequible, de esta forma se mitiga el vacío de ausencia de pacientes que es uno de los principales factores desérticos en este mercado.

2. ¿Cuál era/ es el objetivo principal de este centro especializado de optometría?

Prestar el servicio de optometría de alta calidad y ofertar dispositivos médicos que contribuyan con el cuidado de la salud visual.

3. ¿Cuál es la visión y misión de su empresa?

Misión: Óptica innova visual es una empresa joven, orientada a mejorar la



calidad de vida de sus pacientes a través de servicios en salud visual, con profesionales idóneos y comprometidos que trabajan con responsabilidad y calidez humana, los servicios son prestados con equipos de alta tecnología e instalaciones que cumplen con los estándares de calidad.

Visión: En el 2022 óptica innova visual será reconocida como una empresa líder en el mercado, ampliando cobertura a nivel departamental generando oportunidades laborales y contribuyendo con el bienestar de los clientes y colaboradores.

Objeto social: Comercio menor de productos ópticos, ortópticos, así como productos de salud visual, comercio de gafas de sol, monturas, servicio de salud visual, revisión y prevención.

4. ¿Cuáles son los servicios ofertados a la comunidad y en que consiste cada uno?

Consulta de optometría integral: Valoración básica inicial y general del sistema visual, en la cual se indaga sobre antecedentes personales y familiares y se examinan las funciones visuales con el fin de corregir defectos refractivos, diagnosticar patologías del segmento anterior y posteriormente tratarlas. En esta valoración se decide si el paciente requiere remisión a otras áreas tales como: Medicina general, oftalmología, neuro oftalmología, lentes de contacto, entrenamiento visual entre otras.

Adaptación de lentes de contacto: Es un área diferente a la valoración inicial, ya que en este caso no se pretende diagnosticar y tratar, sino que realizar una adaptación personalizada de lentes de contacto, en esta área se realiza enseñanza y entrega del dispositivo médico.



Entrenamiento visual: Área especializada en terapias visuales, con el fin de rehabilitar funciones alteradas por diferentes actividades visuales, por ejemplo: paciente con alteraciones acomodativas por exceso de trabajo en visión próxima, se realiza con técnicas clínicas especiales. *(Esta área aún no está habilitada del todo, ya que se requieren algunos equipos ópticos especiales, los cuales aspiramos adquirir muy pronto, por ahora se realizan algunas terapias con lentes oftálmicos para alteraciones musculares y acomodativas en los ojos)*

Optometría pediátrica: Área en la cual se atienden niños menores de 12 años, utilizando técnicas clínicas diferentes para llevar a cabo la consulta según lo demande el caso. *(Realizamos la atención primaria, pero como tal se requieren equipos especiales para ofertar del todo esta área)*

Baja visión: Área en la cual se abordan pacientes diagnosticados con baja visión a raíz de alguna patología ocular, todos aquellos que requieran ayudas ópticas para el desarrollo individual de las tareas diarias y hobbies, de esta forma brindarles calidad de vida e independencia. Para llevar a cabo dicha actividad se requiere de insumos netos de la baja visión. *(Esta área aún no está disponible, por insumos propios del área y capacitación del profesional)*

Asesoría personalizada para adquirir el dispositivo médico que más requiere el paciente: Hace referencia al momento que la asesora de óptica dedica a cada paciente para encontrar la montura adecuada en color, tamaño y forma para cada rostro, tomando medidas específicas de cada paciente.

Reparación de monturas oftálmicas: Área en la cual se realiza mantenimiento y reparación de monturas que aún no cumplen su vida media, reparaciones tales como ángulos, plaquetas, tornillos, piezas específicas etc...

5. ¿Tiene alguna población específica o aún no define su población objetivo?

La óptica cuenta con el profesional idóneo y los equipos necesarios para recibir todo tipo de pacientes, independientemente de la edad, género o condición socioeconómica, manejamos variadas promociones que se adaptan a todas las necesidades. Es importante aclarar lo que anteriormente



hablábamos, existen áreas específicas en optometría que requieren de especialistas, entonces el servicio se prestará con un enfoque primario, valoración inicial, mientras se logra crecer empresarialmente y adquirir otros productos.

Por otro lado es importante resaltar que cuando nos lleguen casos patológicamente complejos, que requieran quizás, de algún tratamiento con oftalmólogo o tratamiento clínico específico a nivel ocular, tendremos que hacer la respectiva remisión (particular) al seguro de cada paciente.

6. ¿Qué diferencia su óptica a las otras?

Básicamente nos diferencia las promociones, formas de pago y calidad de la atención. Óptica innova visual, al ser una empresa nueva en un mercado tan competitivo, afronta grandes retos en su crecimiento, es por eso que debemos estudiar todos los días a la competencia. También espero que este estudio de un valor agregado y sea positivo para mi empresa.

7. ¿Qué factores gerenciales, administrativos y comerciales tuvo en cuenta a la hora de fundar este centro óptico?

Primeramente se tuvieron en cuenta todos los factores legales, documentación necesaria y por supuesto aún estamos en proceso de mejora continua. Siempre dijimos que seríamos muy organizados en todo el manejo en general, por eso contamos con los profesionales necesarios para el buen funcionamiento de la óptica, por ejemplo la contadora, el optómetra, la asesora, la abogada etc...

Comercialmente siempre le apuntamos a precios asequibles de productos de alta calidad, que las personas se sientan satisfechas y así traigan más personas, estudiamos constantemente la competencia, en sus redes sociales y de muchas otras formas, así hacemos control de que están ofertando y cómo podemos competir, porque es cierto que estos negocios son de salud visual, pero también es cierto que no dejan de ser negocios muy importantes que se deben manejar como tal.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

ANÁLISIS DE LA DEMANDA MENSUAL DE SERVICIOS DE
OPTOMETRÍA EN LA ÓPTICA INNOVA VISUAL

ENTREVISTA GERENTE



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

ANÁLISIS DE LA DEMANDA MENSUAL DE SERVICIOS DE
OPTOMETRÍA EN LA ÓPTICA INNOVA VISUAL


ENTREVISTA GERENTE

DERLY K CONDE P
DERLY KATHERINE CONDE PEÑA
GERENTE ÓPTICA INNOVA VISUAL

Javier Alexis Alvarez
ALEXIS ALVAREZ OSORIO
Entrevistador (Autor del proyecto)

Maria Alejandra Quiñonez
MARÍA ALEJANDRA QUIÑONEZ
Entrevistador (Autor del proyecto)

Apéndice B.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA BU C A R A M A N G A	ANÁLISIS DE LA DEMANDA MENSUAL DE SERVICIOS DE OPTOMETRÍA EN LA ÓPTICA INNOVA VISUAL
	ENTREVISTA PACIENTES

ENTREVISTA DIRIGIDA A PACIENTES DE LA OPTICA INNOVA VISUAL

I. Objetivo

Determinar en un grupo específico de clientes y/o pacientes, cuáles son los servicios y productos más demandados en la óptica innova visual, así como también algunas características demográficas importantes.

II. Instrucciones

Se realiza una serie de preguntas cerradas con el fin de identificar aspectos que permitan caracterizar demográficamente la población de estudio.

TOTAL DE PACIENTES: 54 (REPRESENTAN EL 100%)

1. Marque con una X en que rango de edad se encuentra.

- De 1 a 5 años (0)
- De 6 a 11 años (3)
- De 12 a 17 años (1)
- De 18 a 28 años (20)
- De 29 a 59 años (23)
- Mayores de 60 (7)

2. Marque con una X su género

- Masculino (24)
- Femenino (30)

3. Según sus ingresos marque con una X en el rango que se encuentra su salario

- Menos de un salario mínimo (0)
- Entre 1 y 2 SMLV (32)
- Entre 3 y 4 SMLV (18)
- Más de 4 SMLV (4)

4. ¿Dónde vive?

- Lugar y ciudad:
- El prado / Bucaramanga: (2)
- Nuevo Sotomayor / Bucaramanga: (12)
- Cabecera del llano/ Bucaramanga: (12)



Cañaveral / Floridablanca: (7)
Barrio Álvarez / Bucaramanga: (16)
La victoria / Bucaramanga: (4)
La pedregosa / Bucaramanga: (1)

5. ¿Cuáles son sus Hobbies?

Deporte (6)
TV (18)
Lectura (16)
Piscina (1)
Cocinar (5)
Música (3)
Tomar fotos y editar videos (1)
Bordar (2)
Oír noticias (1)
Jugar Futbol (1)

6. ¿Labora actualmente?

Empleado (42)
Desempleado (4)
Estudiante (5)
Independiente (3)

7. ¿Cuál es el motivo de consulta?

Fatiga visual o alteración de la acomodación: Síntomas: (lagrimeo, dolor tipo ardor ocular, sensación de cuerpo extraño, dolor de cabeza al leer, somnolencia al leer) (13)
Visión borrosa (39)
Todas las anteriores (2)

8. ¿Producto de preferencia en la óptica innova visual?

Gafas de sol (8)
Gafas oftálmicas con filtro transitions y antirreflejo (34)
Lentes de contacto (12)

9. Manejo al paciente (optómetra):

Servicio: Consulta de optometría integral: Se dan gafas de uso permanente (46)
Servicio: Consulta de optometría integral: Se dan gafas de descanso y protección (8)
Servicio: Lentes de contacto: Se adaptan lentes de contacto en el área de lentes especiales: (12) – de los mismo 46 de gafas permanentes, los cuales alternan el uso de gafas y lentes de contacto.