

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, 18 de Octubre del 2019

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Viviana Calderón Garrido, con C.C. No. 1.075.278.681. Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o Titulado ANÁLISIS DE MERCADOS EN PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS, PARA CREAR UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS EN COLOMBIA presentado y aprobado en el año **2019** como requisito para optar al título de

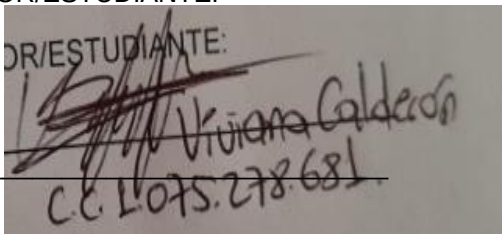
Especialista en Gerencia de Mercadeo Estratégico;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: 
C.C. 1.075.278.681

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: ANÁLISIS DE MERCADOS EN PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS, PARA CREAR UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS EN COLOMBIA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Calderón Garrido	Viviana

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Méndez Lozano	Rafael

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia de Mercadeo Estratégico.

FACULTAD: Economía y Administración.

PROGRAMA O POSGRADO: Gerencia de Mercadeo Estratégico.

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2019 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 89

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros_ **X** _

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Mercado	Market	6. Turismo	Tourism
2. Cirugía	Surgery	7. Médico	Medical
3. Plástica	Plastic	8. Estética	esthetic
4. Plataforma	platform	9. Negocio	Bussines
5. Virtual	Virtual	10. Seguridad	Security

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Ante la creciente demanda que hoy día asumen las cirugías plásticas y los procedimientos estéticos, las personas se encuentran más motivadas y tendientes de cuidar y preocuparse por su apariencia personal.

Tener una alta autoestima, equilibrio personal, reconocimiento en un grupo social, se ha vuelto importante en la vida del ser humano, y para ello, recurre a procedimientos de este tipo para sentirse a gusto consigo mismo y reflejarlo ante las personas que lo rodean.

Debido a lo anterior, el tema de investigación es analizar el mercado en el que se desarrollan las cirugías plásticas y los procedimientos estéticos, con el fin de comunicar la oferta y la demanda, a través de una plataforma virtual en Colombia.

Adicionalmente, se pretende mitigar el número de personas fallecidas por malos procedimientos estéticos realizadas por personas que no tienen conocimiento en el área o que no cuentan con el perfil para realizar esta actividad.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Given the growing demand that plastic surgeries and aesthetic procedures assume today, people are more motivated and tend to take care and worry about their personal appearance.

Having high self-esteem, personal balance, recognition in a social group, has become important in the life of the human being, and for this, he resorts to procedures of this type to feel at ease with himself and reflect it before the people around him.

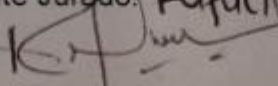
	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

Due to the above, the research topic is to analyze the market in which plastic surgeries and aesthetic procedures are developed, in order to communicate supply and demand, through a virtual platform in Colombia.

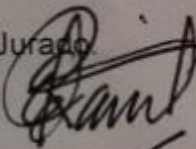
Additionally, it is intended to mitigate the number of people killed by poor aesthetic procedures performed by people who have no knowledge in the area or who do not have the profile to perform this activity.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Rafael Méndez Lozano

Firma: 

Nombre Jurado: Elias Ramirez platas

Firma: 

Nombre Jurado: _____

Firma: _____

**ANÁLISIS DE MERCADOS EN PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS, PARA CREAR
UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS EN
COLOMBIA**

VIVIANA CALDERÓN GARRIDO

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO
NEIVA-HUILA
2019**

**ANÁLISIS DE MERCADOS EN PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS, PARA CREAR
UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE DEMANDA Y OFERTA DE SERVICIOS EN
COLOMBIA**

VIVIANA CALDERÓN GARRIDO

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia de Mercadeo Estratégico**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION GERENCIA DE MERCADEO ESTRATÉGICO
NEIVA-HUILA
2019**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	7
2. JUSTIFICACIÓN	9
3. PROBLEMA O SITUACIÓN A RESOLVER:.....	12
4. OBJETIVOS.....	15
4.1 OBJETIVO GENERAL	15
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	15
5. METODOLOGÍA	16
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
5.2 TIPOS DE FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	16
6. MARCO REFERENCIAL	17
6.1 PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS A NIVEL INTERNACIONAL:.....	17
6.1.1 Procedimientos Quirúrgicos.....	17
6.1.2 Procedimientos no quirúrgicos:	21
6.1.3. Comparación año 2017 con el año 2016	22
6.1.4 Procedimientos más realizados a nivel mundial.....	23
6.1.5 Segmentación por edad.....	24
6.1.6 Turismo medico.....	25
6.2 PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS EN COLOMBIA.....	25
6.2.1 Procedimientos no quirúrgicos	29
6.3 MARCO CONCEPTUAL:.....	31
7. ANÁLISIS DEL MERCADO	33
7.1 ENTORNO INTERNACIONAL:.....	33
7.1.1 Brasil:	33
7.1.2. Argentina:	34
7.2 ENTORNO DE PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS EN COLOMBIA.....	34
7.2.1. ENTORNO CULTURAL:	34
7.2.2. ENTORNO ECONÓMICO	36
7.2.3. ENTORNO LEGAL:	37
7.2.4. ENTORNO TECNOLÓGICO:	39
8. EVALUACIÓN DE LA DEMANDA	40
8.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:	40
8.2 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	57
8.2.1. Target:.....	57

8.2.2. Tamaño del mercado (Colombia):	57
8.2.3. Tamaño del mercado (Extranjero):.....	58
9. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	59
10. PROPUESTA DE VALOR-MODELO DE NEGOCIO	62
10.1 IDEA DEL PROYECTO	62
10.2 MODELO DE NEGOCIO.....	67
11. ANÁLISIS DE PROVEEDORES-OFERTA.....	70
12. ESTIMACIÓN DE INVERSIONES Y COSTOS	76
12.1. Inversión:	77
13. CONCLUSIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	84

TABLAS

Tabla 1 Procedimientos quirúrgicos más realizados a Nivel mundial.	18
Tabla 2 Procedimientos No quirúrgicos más realizados a nivel mundial	19
Tabla 3 Países donde más se realizan procedimientos estéticos.	20
Tabla 4 Países más populares en la realización de principales procedimientos quirúrgicos	23
Tabla 5 Países más populares en la realización de principales procedimientos no quirúrgicos	24
Tabla 6 Procedimientos y Tratamientos más demandados en Colombia, 2014.....	28

GRAFICOS

Gráfica 1 Porcentaje países donde más se realizan procedimientos estéticos.....	20
Gráfica 2 Países donde mayor número de procedimientos no quirúrgicos se realizan	21
Gráfica 3 Tipos de procedimiento en Colombia	26
Gráfica 4 Intervenciones más populares en Colombia.....	29
Gráfica 5 Pregunta 1	41
Gráfica 6 Pregunta 2	42
Gráfica 7 Pregunta 3	43
Gráfica 8 Pregunta 4	44

Gráfica 9 Pregunta 5	45
Gráfica 10 Pregunta 6	46
Gráfica 11 Pregunta 7	47
Gráfica 12 Pregunta 8	48
Gráfica 13 Pregunta 9	50
Gráfica 14 Pregunta 10	51
Gráfica 15 Aspectos Sociodemográficos - Genero	52
Gráfica 16 Aspectos Sociodemográficos – Edad	53
Gráfica 17 Aspectos Sociodemográficos - Nacionalidad.....	54
Gráfica 18 Aspectos Sociodemográficos – Nivel Académico	55
Gráfica 19 Aspectos Sociodemográficos - Status	56
Gráfica 20 Modelo de Negocio de Plataforma virtual	69

1. INTRODUCCIÓN

Ante la creciente demanda que hoy día asumen las cirugías plásticas y los procedimientos estéticos, las personas se encuentran más motivadas y tendientes de cuidar y preocuparse por su apariencia personal.

Tener una alta autoestima, equilibrio personal, reconocimiento en un grupo social, se ha vuelto importante en la vida del ser humano, y para ello, recurre a procedimientos de este tipo para sentirse a gusto consigo mismo y reflejarlo ante las personas que lo rodean.

Debido a lo anterior, el tema de investigación es analizar el mercado en el que se desarrollan las cirugías plásticas y los procedimientos estéticos, con el fin de comunicar la oferta y la demanda, a través de una plataforma virtual en Colombia.

Esto se realiza con el interés de mitigar los fallecimientos de pacientes a mano de personas inexpertas y poco calificadas en esta actividad, que lo realizan en lugares clandestinos y que afectan directamente la salud y vida de las personas.

Para ello, se procedió a realizar una exhaustiva interpretación y análisis del sector, en el ámbito nacional e internacional, y cómo el entorno cultural, social, legal, económico y tecnológico influyen a que este sector vaya en aumento, a medida que va pasando los años.

Durante la investigación, se recurrió a fuentes confiables como, por ejemplo, la página oficial de la ISAPS (Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética), donde ilustra las estadísticas de todos los tipos de procedimientos que se realizan a nivel mundial, y donde califican a Colombia como el séptimo país donde más se realizan cirugías plásticas y donde el turismo de salud se encuentra en auge, por la calidad del talento humano, la innovación en las infraestructuras y el bajo costo de los procedimientos.

Adicionalmente, para dar soporte a la investigación, se realizaron más de 400 encuestas tanto a personas de Colombia como del exterior, para determinar la viabilidad de la plataforma que se pretende desarrollar.

Esta investigación se encuentra fundamentada gracias a los conocimientos adquiridos en la especialización Gerencia de Mercadeo Estratégico, ya que, permitieron aplicar conceptos vistos

en cada uno de los módulos; logrando ser un medio hacia el desarrollo de un proyecto futuro, aportando al crecimiento local y nacional.

En resumen, la investigación tuvo un enfoque tanto cuantitativo, debido a que se construyó el perfil del cliente, tomando como base los resultados de las encuestas aplicadas como, por ejemplo, saber el rango de edad más interesado para someterse a un procedimiento estético, su nivel socio económico, su nivel académico, y otros datos que permitieron determinar el segmento objetivo al cual se va a dirigir el proyecto. Y, por último, se realizó un análisis de la competencia que ofrece servicios similares por medio de páginas web, la descripción del modelo de negocio, la propuesta de valor y los costos que esto implica, y un resumen de alguno de los mejores cirujanos destacados en Cali, Medellín y Bogotá.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se ha realizado con el fin de, analizar e interpretar el mercado en el que se desenvuelve el mundo de las cirugías plásticas, y todo lo que esto repercute en la vida de las personas, en especial en el de las mujeres.

A lo largo de los años, los procedimientos estéticos han cogido mayor fuerza y un alto crecimiento, debido a que, la sociedad impone modas y tendencias, que determinan en una persona la seguridad en sí misma, reflejada a través de su imagen física y corporal.

A nivel internacional, en cuanto un análisis total en procedimientos quirúrgicos, invasivos y no invasivos, USA es el líder con un 18.4% (4.310.180), como segundo lugar Brasil con un 10,4% (2.427.535), seguido por Japón en un 7.2% (1.678.610); Colombia se encuentra en la séptima posición dado en un 2.2% (516.930). (ISAPS, 2017)

En un artículo del periódico El Tiempo (2018), menciona las cifras más recientes sobre procedimientos estéticos a nivel mundial expuestos por la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica (Isaps), donde se realizaron 23 millones de procedimientos en el 2017. En el caso de Colombia, sobresalió por ser el cuarto país donde más procedimientos quirúrgicos estéticos se realizan a nivel mundial, con un total de 346.140 personas.

De acuerdo al artículo “Sector del turismo de salud: Caso de Colombia”, el profesor del Departamento de Ciencia, Política y Relaciones Internacionales, Mario de la Puente, menciona que dentro de las categorías en las que se divide los servicios de salud se encuentra la medicina estética, la cual “busca la satisfacción de la apariencia física. Los tratamientos más sobresalientes son las cirugías plásticas con fines estéticos (mamoplastia, rinoplastia y liposucción, tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desórdenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativo y botox)” (De la Puente, 2015).

Colombia ha sido por muchos años reconocida a nivel mundial, por ser un destino que atrae a extranjeros a realizarse un sinnúmero de procedimientos estéticos, por la calidad, innovación y bajos costos, que en su país natal no encuentran.

A pesar de ello, no todo el panorama es positivo en este sector, puesto que, el número de personas fallecidas dentro de las cirugías o por complicaciones en sus post operatorios, ha sido de gran

dilema para Colombia, porque aún no cuenta con una ley que regule los procedimientos médicos y quirúrgicos con fines estéticos. Por tal razón, siguen ocurriendo casos trágicos, donde las personas van a “clínicas de garaje”, intervenidas por médicos generales, con mínimo o nada de conocimiento sobre esta especialidad, y que no cuenta con las normas de higiene o certificados requeridos para llevar a cabo esta actividad.

“La tasa de mortalidad por procedimientos quirúrgicos en cirugía plástica y estética es bajo, comparando el número de muertes con el de intervenciones. De esas ocho muertes que se han presentado este año, dos han sido en lugares domiciliarios, ni siquiera eran ‘clínicas de garaje’, sino una peluquería y una cama en una casa del oriente de Cali; son cosas absurdas. Ninguna persona debería morir en un procedimiento para embellecerse y que no es necesario para la salud, nadie debería arriesgar su vida por parecer un año más joven de lo que es.” Dice La secretaria de Salud Departamental de Cali, María Cristina Lesmes (País, 2017)

De acuerdo a Medicina Legal (2019), los fallecimientos por este tipo de procedimientos han aumentado en los últimos años un 130%, en donde la gran mayoría se han dado en regiones como valle del Cauca, Antioquia, Bogotá, Caldas y Santander. Por ello, la falta de regulación para estos procesos en el país, cada vez pone más en riesgo la vida de muchas más personas, ya que, en Colombia, las cirugías plásticas aumentan en un 10% anualmente, lo que significa cerca de 350 mil procedimientos estéticos. Es decir, una cada 40 horas.

Bajo esta perspectiva, donde se encuentran quejas y reclamos de usuarios en el sistema de salud estética, clínicas clandestinas, fallecimientos en las cirugías, médicos o particulares sin la especialización o certificación requerida, y, sumando el hecho de que no hay una ley que reglamente lo anterior, se pretende desarrollar una plataforma virtual como medio de intermediación entre, las clínicas, cirujanos especialistas y los clientes que pretendan hacer uso de este servicio; es decir, un medio de conexión entre la oferta y la demanda.

Lo anterior, será un medio de confianza y seguridad para los usuarios que deseen utilizarlo, e informarse de manera efectiva sobre el procedimiento que se desean realizar, dónde realizarlo y con quién realizarlo; de tal manera, que no se ponga en riesgo la salud y la vida del ser humano.

Por lo tanto, este proyecto no sólo ayudará analizar el mercado de procedimientos quirúrgicos con fines estéticos, sino que, además será un punto de partida para determinar la viabilidad de la plataforma a desarrollar.

3. PROBLEMA O SITUACIÓN A RESOLVER:

Actualmente, USA ocupa el primer lugar en cuanto a procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos realizados, representado en 4.310.180 cirugías. Seguido por Brasil con 2.427.535; Colombia ocupa el séptimo lugar dado en 519.930 procedimientos realizados para el año 2017, según informe de la ISAPS. Esto quiere decir que, a nivel mundial la participación de Colombia en cirugías plásticas es altamente representativa. Pero, aún existen riesgos en cuanto a procedimientos realizados y estos son repetitivos en lugares no autorizados.

Colombia ha sufrido un incremento de más de 130 % en las muertes por mal práctica de la cirugía plástica según Medicina legal, además de los falsos médicos en Colombia también es latente el fenómeno de los “Cursos exprés” mediante los cuales médicos generales sin especialización para la realización de estos procedimientos realizan cursos rápidos de enseñanza con los que certifican de manera irresponsable su capacidad para operar, generando daños irreparables a las miles de víctimas de engaño y agregando consecuencias mortíferas al índice de muertes por la mal práctica de la cirugía plástica. La falta de regulación de la esta especialidad en Colombia es un riesgo cada vez mayor ya que la cantidad de cirugías plásticas realizadas en el territorio nacional se incrementan casi en un 10 % anual, razón mayor para que la verificación, regulación de cirujanos, lugares, procedimientos e insumos sea una realidad tangible y eficaz en todo el territorio colombiano. (OpinionySalud.com, 2019)

“La tasa de mortalidad por procedimientos quirúrgicos en cirugía plástica y estética es bajo, comparando el número de muertes con el de intervenciones. De esas ocho muertes que se han presentado este año, dos han sido en lugares domiciliarios, ni siquiera eran ‘clínicas de garaje’, sino una peluquería y una cama en una casa del oriente de Cali; son cosas absurdas. Ninguna persona debería morir en un procedimiento para embellecerse y que no es necesario para la salud, nadie debería arriesgar su vida por parecer un año más joven de lo que es.” Dice La secretaria de Salud Departamental de Cali, María Cristina Lesmes (País, 2017)

Tenemos tres personas extranjeras que han fallecido (una estadounidense, una chilena y una colombiana que vivía en el exterior) y lo que se encuentra es que hay un ofrecimiento turístico de un ‘combo’ quirúrgico: vienen, se operan y se van. Esto llama la atención porque casi todos los análisis de muertes que tenemos están relacionados con los ‘combos’ para hacerse dos y tres cosas,

lo que incrementa los tiempos quirúrgicos y el riesgo de un embolismo. Este es un lío y hace que tengamos más problemas con los médicos porque no es el mismo riesgo que usted se someta a una cirugía ahora y otra dentro de seis meses a que se haga las dos al mismo tiempo. Debe haber un manejo más juicioso en el seguimiento de estas cosas. La última paciente es una chilena que tenía un defecto cardíaco y, sin embargo, se operó. (País, 2017)

Si usted decide hacerse una cirugía plástica, tiene que buscar cuál es el centro de estética que le sirve y cuál es el cirujano que le va a operar. Si resuelve que la opere una persona, que no tiene un título de cirujano plástico sino de médico general, está corriendo un riesgo. Hasta la semana pasada habíamos visitado 40 instituciones que prestan servicios de cirugía plástica y estética y cerramos 38. no cumplen los requisitos de habilitación, que son tres grandes bloques: arquitectónico, técnico y recurso humano. Casi siempre se cierran porque los quirófanos no tienen las dimensiones, no tienen aire acondicionado central, el personal no tiene contrato permanente, no hay anestesiólogo de planta, alquilan quirófanos y los materiales no se esterilizan. En términos generales, no cumplen con los requisitos que puso el Estado para que pudieran operar. Son parámetros muy altos y exigentes, para garantizar que haya calidad en los trabajos. (País, 2017)

Estas noticias son recurrentes en el país, es preocupante que existan establecimientos comerciales capaces de ofrecer procedimientos de los cuales no se tiene un pleno conocimiento, al igual que existan profesionales quienes no se encuentra legalmente certificados para desempeñar una actividad.

En el Congreso de la República cursa un proyecto de ley que busca regular la práctica de los procedimientos médicos y quirúrgicos con fines estéticos, la iniciativa es de los congresistas Margarita María Restrepo y Jairo Cristancho Tarache (Centro Democrático). El proyecto establece unas condiciones para la realización de procedimientos médicos y quirúrgicos con fines estéticos, unos requisitos y unas condiciones para los prestadores del servicio de salud que ofrezcan estos servicios. El mencionado proyecto también prevé unas sanciones para los prestadores que incurran en falta, así como establece que la publicidad, promoción o patrocinio de procedimientos con fines estéticos no podrá estar dirigida a menores de edad o hacerla atractiva para ellos. (OpinionySalud.com, 2019)

De lo anterior nace la pregunta de investigación: ¿Existen condiciones de demanda y oferta atractivas para crear una plataforma virtual de servicios de procedimientos estéticos en Colombia??

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el mercado de procedimientos estéticos, para crear una plataforma virtual de demanda y oferta de servicios en Colombia.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar el entorno de la medicina estética y sus procedimientos, a nivel nacional e internacional.
- Analizar y caracterizar la demanda potencial de los procedimientos estéticos.
- Identificar y analizar la oferta que prestan servicios estéticos en las principales ciudades como Cali, Bogotá y Medellín.
- Presentar los lineamientos para una propuesta de modelo de negocio, basado en una plataforma con enlace aplicativo App.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta los objetivos del presente proyecto, se utilizó una investigación cuantitativa. Esto conlleva a que el tipo de investigación para el proyecto sea descriptivo, ya que, se especificó y analizó el comportamiento del mercado de las cirugías plásticas y cómo influyó el entorno, sobre todo el social, para que las personas se encaminen en realizarse un procedimiento estético.

5.2 TIPOS DE FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS ESPECIFICOS	TIPO DE FUENTE	INSTRUMENTO DE MEDIDA	MÉTODO
Analizar el entorno de la medicina estética y sus procedimientos, a nivel nacional e internacional.	Secundario		
Analizar y caracterizar la demanda potencial de los procedimientos estéticos.	Primario	Encuesta	Formulario de Google.
Identificar y analizar la oferta que prestan servicios estéticos en las principales ciudades como Cali, Bogotá y Medellín.	Secundario.		
Presentar los lineamientos para una propuesta de modelo de negocio, basado en una plataforma con enlace aplicativo App.	Primario.		

6. MARCO REFERENCIAL

Para la presente investigación, se tuvieron en cuenta diferentes aspectos que conllevan a resolver el planteamiento del problema descrito, y demostrar la viabilidad de la plataforma virtual que se pretende desarrollar.

Para ello, se recurrió a identificar y analizar el comportamiento del sector de los procedimientos estéticos (quirúrgicos y no quirúrgicos), tanto a nivel internacional como nacional.

6.1 PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS A NIVEL INTERNACIONAL:

Con el fin de dar a conocer cómo se encuentra la cirugía plástica en cuanto al ámbito internacional, se tuvo en cuenta la organización ISAPS International Society of Aesthetic Plastic Surgery , el cual se encarga cada año de realizar encuestas a cirujanos plásticos de todo el mundo, con el objetivo de generar estadísticas sobre la cantidad y el tipo de procedimientos estéticos (cosméticos) que realizaron durante un período de un año. ISAPS es considerada la única organización que recopila estos datos a escala global. (Surgery, 2017)

A continuación, se da a conocer el análisis de las Estadísticas Globales de la Organización ISAPS del año 2017; distribuidos por factores de recurrencia, y preferencia de los ocho países líderes en procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos (inyectables y no inyectables) a nivel mundial.

6.1.1 Procedimientos Quirúrgicos

A nivel mundial los procedimientos quirúrgicos se dividen en partes: (a). rostro y cabeza, donde el procedimiento más realizado es la blefaroplastia, cirugía de Párpados representado en 1.346.886 cirugías realizadas, seguido por la Rinoplastia con 877.254 y como tercer lugar la Bichectomía con 602.760. Como segundo aspecto (b). Mamoplastia, la cirugía más realizada a nivel mundial es el Aumento Mamario representado con 1.469.606 cirugías, seguido por Levantamiento de Busto con un 657.832 y Mamoplastia de reducción con 489.146. Una tercera división es (c). Cuerpo y extremidades, la cirugía más realizada en esta área es la Liposucción 1.573.680 procedimientos, como segunda mayor realizada la Abdominoplastia con 802.234 y como tercer lugar Aumento de glúteo por medio de la transferencia de grasa con 335.337 cirugías realizadas, está presentando

una gran variación comparado con el aumento de glúteo por medio de implantes, representando a 36.859 personas que recurren a este procedimiento.

Tabla 1 Procedimientos quirúrgicos más realizados a Nivel mundial.

PARTE DEL CUERPO	PROCEDIMIENTO MÁS REALIZADO	CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS
Rostro y Cabeza	Blefaroplastia	1.346.886
	Rinoplastia	877.254
	Bichectomía	602.760
Senos	Mamoplastia de aumento	1.469.606
	Levantamiento de Busto	657.832
	Mamoplastia de reducción	489.146
Cuerpo y extremidades	Liposucción	1.573.680
	Abdominoplastia	802.234
	Aumento de glúteo con grasa	335.337
	Aumento de glúteo con implante	36.859

Fuente: (ISAPS, 2017)

Dentro de los procedimientos no quirúrgicos, existen tres grandes grupos: (a) Procedimientos inyectables, los más representativos son el Botox el cual ocupa el primer lugar, con 5.033.693 procedimientos realizados para el año 2017, seguido por el Ácido Hialurónico con 3.298.266, de un total de 8.572.196 procedimientos realizados. El segundo grupo es el (b) Rejuvenecimiento Facial, liderado por el Fotorrejuvenecimiento con 545.953 usuarios beneficiados. Y (c) otros procedimientos como tercer grupo; la depilación es el más frecuentado, representado en un 997.372, seguido por tratamientos para reducir grasa (no quirúrgico) dado en un 478.739 y tratamiento para las celulitis manifestado en 267.556, dentro de otras actividades frecuentes se encuentran, eliminación de tatuajes, tratamiento para las venas en las piernas y escleroterapia.

Tabla 2 Procedimientos No quirúrgicos más realizados a nivel mundial

CLASE	PROCEDIMIENTO MÁS REALIZADO	CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS
Procedimientos inyectables	Bótox	5.033.693
	Ácido Hialurónico	3.298.266
Rejuvenecimiento Facial	Fotorrejuvenecimiento	545.953
Otros procedimientos	Depilación	997.372
	Tratamiento reducción de grasa	478.739
	Tratamiento para celulitis	267.556

Fuente: (ISAPS, 2017)

De acuerdo a cada grupo mencionado, se dará a conocer los países que mayor recurren a estos procedimientos, estos resultados arrojados de las estadísticas presentadas por ISAPS:

- **Procedimientos en el rostro y cabeza**

Brasil es el país que más llevan a cabo estas prácticas, dado en 511.390 un 12,2%, seguido por USA con 430.444 procedimientos, un 10%, como tercer lugar se encuentra Japón llevando a cabo 270.014 practicas, Colombia ocupa el séptimo lugar, un 2,5% dado en 103.980.

- **Procedimientos de Mamoplastia**

Colombia ocupa el quinto (5) lugar, representado en 91.950 cirugías realizadas, 2.8% para el año 2017, el primer lugar lo ocupa USA dado en un 19,4%, 629.476 cirugías. Como segundo Lugar Brasil con 14,6% dado en 472.890, en tercer lugar, un país latinoamericano, México representando un 4%, 128.137.

- **Procedimientos del cuerpo y sus extremidades**

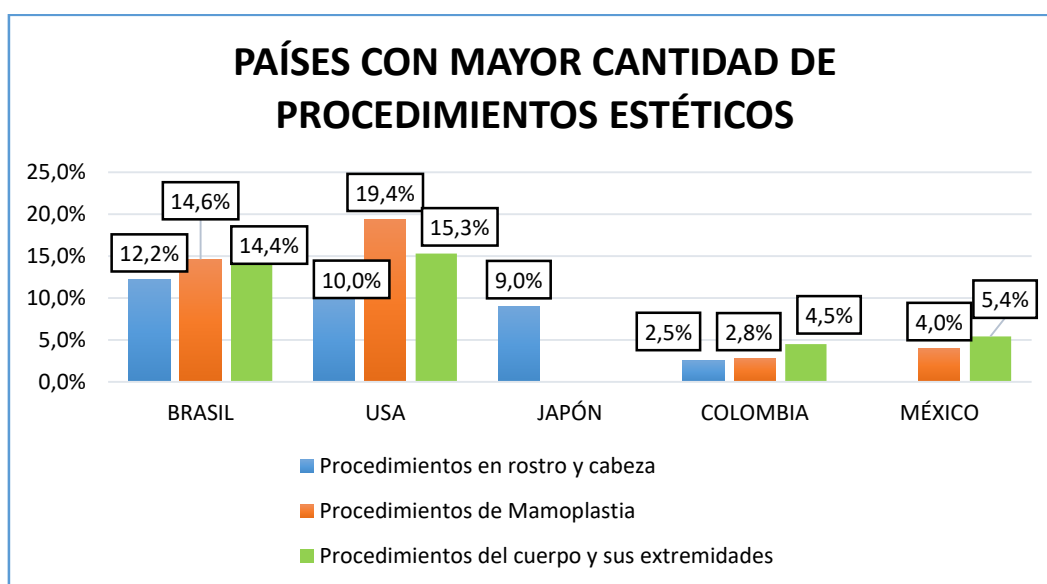
Similar al aspecto anterior, USA ocupa el primer lugar dado en un 15,3% (512.584 procedimientos), sigue Brasil con un 14.4% (481.965), como tercer lugar México 5,4% (180.356), estando Colombia como cuarto lugar 4.5% (150.210 cirugías).

Tabla 3 Países donde más se realizan procedimientos estéticos.

PAÍS	Procedimientos en rostro y cabeza	Procedimientos de Mamoplastia	Procedimientos del cuerpo y sus extremidades
BRASIL	511.390	472.890	481.965
USA	430.444	629.476	512.584
JAPÓN	270.014		
COLOMBIA	103.980	91.950	150.210
MÉXICO		128.137	180.356

Fuente: (ISAPS, 2017)

Gráfica 1 Porcentaje países donde más se realizan procedimientos estéticos.



Fuente: (ISAPS, 2017)

En términos generales, USA ocupa el primer lugar en cuanto a procedimiento quirúrgicos representado en un 14,5% (1.562.504 procedimientos), en segundo lugar, Brasil en un 13,6% (1.466.245), presentando una gran disminución y ocupando el tercer lugar México en un 4,8% (520.956), seguido por Colombia 3,2% (346.140); Italia, Japón, Alemania y Tailandia hacen parte secuencial de este Ranking n 8.

6.1.2 Procedimientos no quirúrgicos:

- **No invasivos**

En cuando a procedimientos no quirúrgicos pero invasivos, USA nuevamente lidera el listado dado en un 22.2% (1.903.660), seguido por Japón 8.2% (706.362) y como tercer lugar Brasil 7,9% (677.765). Colombia en este caso ocupa el séptimo lugar representado en un 1.5% (125.350).

- **Rejuvenecimiento Facial**

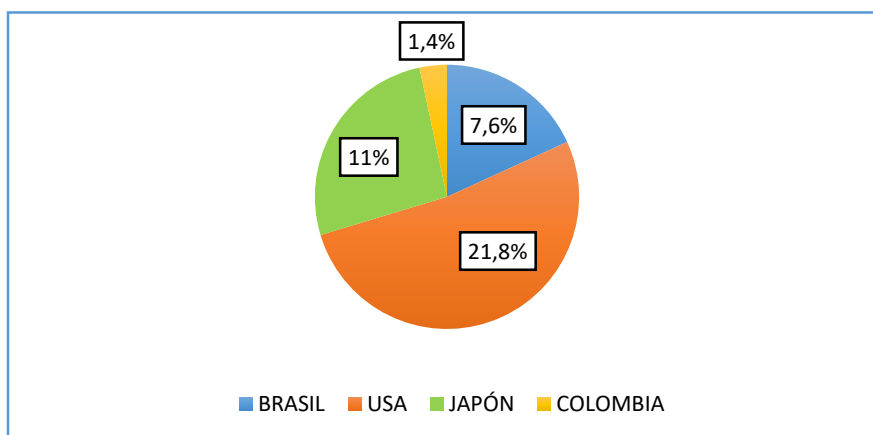
En cuanto a rejuvenecimiento facial, el ranking es similar, USA ocupa el primer lugar, seguido por Japón y Brasil. Colombia en este caso se encuentra en la sexta posición con un 1.4% (27.840).

- **Otras actividades**

De acuerdo a las actividades consideradas “otras” de aspecto no quirúrgico ni invasivo, se encuentra Japón como líder en un 22,5% (450.763), seguido por USA en un 19,8% (395.488), estando Colombia en el séptimo lugar dado en un 0,9% (17.600).

En aspectos generales en cuanto a procedimientos no quirúrgicos, USA encabeza este listado llevando una representación de 21,8% (2.747.676), seguido por Japón en 11,0% (1.384.214) y Brasil en tercer lugar con 7.6 de representación (961.290). Colombia en este aspecto ocupa el séptimo lugar con 1.4% (170.790).

Gráfica 2 Países donde mayor número de procedimientos no quirúrgicos se realizan



Fuente: (ISAPS, 2017)

Y en cuanto un análisis total en procedimientos quirúrgicos, invasivos y no invasivos, USA es el líder con un 18.4% (4.310.180), como segundo lugar Brasil con un 10,4% (2.427.535), seguido por Japón en un 7.2% (1.678.610); Colombia se encuentra en la séptima posición dado en un 2.2% (516.930).

6.1.3. Comparación año 2017 con el año 2016

Con relación a los procedimientos de rostro y cabeza se presentó un aumento a nivel mundial del 1%, la Rinoplastia lo lidera con un incremento de 11% comparado con el año 2016, a diferencia del Contorno Facial el cual disminuyo en un 12%.

Cirugías relacionadas con la Mamoplastia, presentaron un aumento de 4%, liderando la Mamoplastia de Aumento con un 13%, seguido por el levantamiento de busto en un 12%.

En cuanto al cuerpo sus extremidades el aumento a nivel mundial fue de un 7%, en la cabeza se encuentra el Rejuvenecimiento Vaginal presentándose un aumento de 22%, seguido por la lipectomia de cinturón con un 22% y aumento de glúteos en un 17%.

Los procedimientos no quirúrgicos, inyectables se encuentra liderando el Botox con un aumento de 1% con relación al año anterior (2016).

En cuanto al rejuvenecimiento facial, la actividad que presento mayor aumento fue el rejuvenecimiento de piel dado en un 16%.

En otros procedimientos realizados a nivel mundial, los tratamientos para reducción de grasa aumento en un 10%, seguido por el tratamiento de venas en las piernas con un 9%.

- **Procedimientos realizados a nivel mundial, Ranking 8 países.**

Para conocer estas cifras, se tuvieron en cuenta los ocho países que presentan mayor cantidad de procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos a nivel mundial.

De acuerdo a estas estadísticas, se conoció que USA ocupa el primer lugar llevando a cabo un total de 4.310.180 procedimientos, representado en 18.4%. El segundo lugar lo ocupa Brasil con 2.427.535, dado en un 10.4% y en tercer lugar Japón con 1.678.610, un 7.2%. Seguido por México

4.4%, Italia 4.1%, Alemania 3.0%, séptima posición Colombia con 516.930, representado en 2.2% y en última posición Tailandia con un 0,5%.

6.1.4 Procedimientos más realizados a nivel mundial

- **Procedimientos quirúrgicos**

El procedimiento quirúrgico más realizado a nivel mundial para el año 2017 es la Mamoplastia de Aumento representado en un 15.6% (1.677.320 procedimientos), en segundo lugar, se encuentra la Liposucción con 14.6% (1.573.680), en tercer lugar, la Cirugía de Párpados con un 12,5% (1.346.886), seguido de la Rinoplastia 8.1%, Abdominoplastia 7.5%.

- **Procedimientos no quirúrgicos**

A nivel mundial, el procedimiento que ocupa la posición número uno es el Botox representado en un 39.9%, se llevaron a cabo 5.033.693. El Ácido Hialurónico con un 26.1% (3.298.266).

Tabla 4 Países más populares en la realización de principales procedimientos quirúrgicos

País	Mamoplastia de aumento		Liposucción		Cirugía de párpados		Rinoplastia		Abdominoplastia	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
USA	345.236	20,6%	273.700	17,4%					142.460	17,8%
BRASIL	235.950	14,1%	273.700	13,4%	160.373	11,9%	74.470	8,5%	121.385	15,1%
COLOMBIA	45.570	2,7%	65.700	4,2%	26.820	2%	24.300	2,8%	31.360	3,9%
JAPÓN					187.326	13,9%				
MEXICO							55.195	6,3%		

Fuente: (ISAPS, 2017)

Tabla 5 Países más populares en la realización de principales procedimientos no quirúrgicos

País	Bótox		Ácido Hialuronico		Depilación		Foto Rejuvenecimiento		Procedimientos de reducción de grasa	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
USA	1.150.560	22,9%	676.396	20,5%	177.140	17,8%	117.436	21,5%		36,0%
BRASIL	399.905	7,9%								5,0%
COLOMBIA	82.120	1,6%	40.600	1,2%	6.030	0,6%	2.510	0,5%	5.580	1,2%
JAPÓN			449.424	13,6%	344.582	34,5%	87.309	16%		19,5%

Fuente: (ISAPS, 2017)

6.1.5 Segmentación por edad

A continuación, se da a conocer el análisis, de los procedimientos estéticos más solicitados según una distribución por edad; esta distribución se encuentra dividida en (a) menores 18 años, (b) de 19 a 34 años, (c) de 35 a 50 años de edad, (d) de 51 a los 60 años y (e) de 65 años en adelante.

- **Mamoplastia de Aumento**

El primer lugar con un 55% lo ocupan las personas que se encuentran entre 19 y 34 años de edad, manifestado en 923.700 procedimientos realizados. El segundo grupo que frecuenta este procedimiento se encuentra en un rango de 35 y años, representado en 33.2% (557.373).

- **Rinoplastia**

Las personas entre los 19 y 34 años de edad prefieren realizarse esta cirugía representado en un 62.7% (549.775 personas), seguido por personas entre los 34 y 50 años, dado en un 23.5% (205.891).

- **Botox**

En este caso el rango de edad que lidera esta actividad está entre los 34 a los 50 años, con un 47.1% (2.370.366) seguido por el rango numero dos es decir entre 19 y 34 años dado en un 21% (1.058.082).

- **Liposucción**

En cuanto a este procedimiento quirúrgico nuevamente es liderado por el rango de edad entre los 19 y 34 años de edad dado en un 41.7% (656.696), a diferencia de otras actividades, la variación con el segundo lugar es mínima dado con un 41.3%, edad entre los 35 y 50 años (649.615).

- **Tratamientos no quirúrgicos de reducción de grasa**

Las personas entre los 35 y 50 años de edad son las más interesadas en recurrir a este tipo de actividad, dado en un 40.6% (194.272), seguido por personas de 19 a 34 años de edad representado en 34.6% (165.404).

6.1.6 Turismo medico

De acuerdo con las estadísticas presentadas por ISAPS, donde en uno de sus aspectos se da a conocer los países más frecuentados en el momento de llevarse a cabo procesos quirúrgicos y no quirúrgicos; se demuestra que Tailandia lidera este ranking con 30.8% de extranjeros que visitan el país para llevar a cabo estas prácticas, seguido por Colombia con un 26%, el tercer lugar lo ocupa México en un 23.4%, presentando una gran variación, USA es el siguiente país dado en un 9.2%. (Surgery, 2017)

6.2 PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS EN COLOMBIA

En los últimos años, Colombia ha aumentado su reconocimiento a nivel mundial como destino atractivo para practicarse cirugías estéticas. De acuerdo a los resultados del 2014 y presentados por la sociedad Internacional de cirugía plástica y Estética (Isaps), Colombia está dentro de los ocho primeros países en el mundo en el que más se realizan procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos que se practican cada año. (El Heraldó, 2016)

En un artículo del periódico El Tiempo (2018), menciona las cifras más recientes sobre procedimientos estéticos a nivel mundial expuestos por la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica (Isaps), donde se realizaron 23 millones de procedimientos en el 2017. En el caso de

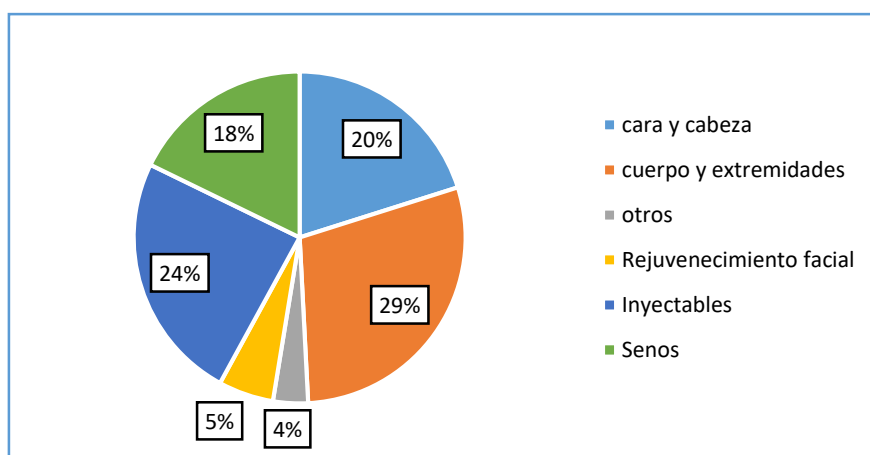
Colombia, sobresalió por ser el cuarto país donde más procedimientos quirúrgicos estéticos se realizan a nivel mundial, con un total de 346.140 personas. Estados Unidos, Brasil y México lideran la lista de procedimientos realizados.

Y en cuanto procedimientos estéticos invasivos y no invasivos, Colombia ocupa el puesto número 7, antecedido por Estados Unidos, Brasil, México, Italia y Alemania, con un total de 516.930 procedimientos.

Adicionalmente, Colombia tiene el 26% de los procedimientos quirúrgicos realizados a pacientes extranjeros, lo que significa un crecimiento en el llamado Turismo Médico.

De acuerdo al artículo “Sector del turismo de salud: Caso de Colombia”, el profesor del Departamento de Ciencia, Política y Relaciones Internacionales, Mario de la Puente, menciona que dentro de las categorías en las que se divide los servicios de salud se encuentra la medicina estética, la cual “busca la satisfacción de la apariencia física. Los tratamientos más sobresalientes son las cirugías plásticas con fines estéticos (mamoplastia, rinoplastia y liposucción, tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desórdenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativo y botox)” (De la Puente, 2015).

Gráfica 3 Tipos de procedimiento en Colombia



Fuente: Artículo *Colombia, cuarto país donde más se practican cirugías plásticas*. Periódico El Tiempo (2018)

Ha sido tanto el impacto del turismo médico en el país, que la firma ManPower promulgó un informe, donde resalta los ingresos obtenidos por la medicina estética que fueron alrededor de US \$ 3.2 mil millones, según cifras del 2014. Por lo tanto, el Ministerio de Salud informó que, los turistas de salud en la categoría de medicina estética y preventiva fueron de 4.300 pacientes, representando el 0,23% de los turistas que ingresaron a Colombia para estos procedimientos.

Se observa un alto crecimiento de extranjeros en búsqueda de procedimientos de salud, debido a que, prefieren realizarse estos procedimientos en Colombia, primero, por los bajos costos en comparación a otros países, principalmente Estados Unidos, donde una cirugía plástica y estética cuesta el 30%-40%; segundo, por la infraestructura en las clínicas y la tecnología con la que cuentan y hasta tener un cuerpo médico como enfermeras, quienes se encuentran altamente capacitadas para atender tanto pacientes extranjeros y nacionales.

Las anteriores estadísticas mencionadas, no están alejadas de lo que afirma ProColombia, ya que estima que un procedimiento médico, comparado con los que se realizan en Estados Unidos, puede ser entre un 25% y 40% más económico en Colombia, por lo que el tema del dólar es un factor que los favorece en gran medida. Mientras en Miami, un aumento de senos puede costar entre US\$3,000 y \$4,000, los precios para el mismo procedimiento en Colombia, son entre US\$1,500 y \$3,000. Una liposucción cuesta en el país suramericano entre \$800 y \$2,500, mientras que en Miami el costo puede ir de \$4,000 a \$8,000. (El País, 2016)

Bajo esta perspectiva, María Helena de la Rosa, médico de cirugía plástica en Barranquilla, afirmó que en el 2014 realizó 382 procedimientos en la ciudad, de los cuales el 2,8% fueron extranjeros; y en el 2015 realizó 374 intervenciones, de los cuales el 4,5% fueron pacientes foráneos. (Sección de Economía. El Heraldó, 2016)

Tabla 6 Procedimientos y Tratamientos más demandados en Colombia, 2014

Categoría de turismo de salud	Especialidades	Tratamiento/examen médico
Medicina curativa	Oncología	Radioterapia Quimioterapia
	Urología	Cirugía reconstructiva del suelo pélvico
	Ortopedia	Cirugía cardiovascular
Medicina preventiva	Ortopedia	Tratamiento de traumatologías (esquinces, traumas, dolores musculares)
Medicina estética	Facial	Rinoplastia
	Corporal	Aumento mamario
Medicina de bienestar (<i>Inspired wellness</i>)	Integral	Programa dirigido al sobrepeso

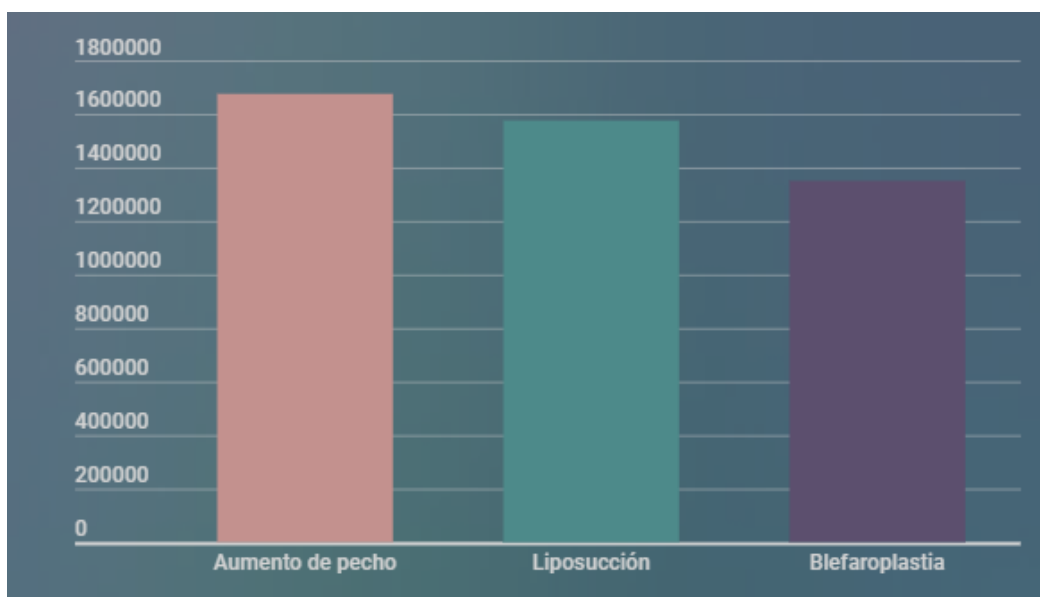
Fuente: Mario Alberto de la Puente. Investigación sobre el Turismo de salud en Colombia 2015, a partir de los datos del Consejo de Política Económica y Social (CONPES), entrevista a Jaime Pacheco, miembro de la Asociación Colombiana de Turismo Médico, 2014

Con el fin de comprobar el potencial que tiene Colombia como destino turístico en materia de salud, Laura Sánchez (2018) en un artículo de RCN Radio, expone los resultados de un informe de la de la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética, en donde se afirma que en el año 2016 más de 75.547 extranjeros que arribaron a Cali, Medellín y Bogotá para realizarse procedimientos quirúrgicos.

Pero siendo la demanda en cirugías plásticas en Colombia, un factor que cada vez más va en aumento en los extranjeros, ¿cuáles son los procedimientos quirúrgicos al que más recurren?, pues según la doctora Lina Triana (2016), en Colombia la tendencia en cirugías que más se solicitan son la liposucción y el aumento de senos, donde el 86,3 % de las intervenciones se efectúan en mujeres y en ellas lo más solicitado son aumento de senos, liposucción, párpados, injertos grasos y abdominoplastia, en su orden. Y en cuestión de los hombres (13,7 %), lo que más piden son párpados, rinoplastia, ginecomastia e injerto graso.

Aunque complementando las cirugías estéticas más demandadas, en el 2017 aumentaron las cirugías plásticas vaginales en un 23%, donde Colombia fue el primer país donde se realizaron procedimientos de labioplastia (cirugía plástica vaginal) y rejuvenecimiento vaginal con un 73% y 36% respectivamente.

Gráfica 4 Intervenciones más populares en Colombia



Fuente: Artículo *Colombia, cuarto país donde más se practican cirugías plásticas*. Sección Salud, Periódico El Tiempo (2018)

6.2.1 Procedimientos no quirúrgicos

Los procedimientos no quirúrgicos, no requieren la penetración de algún elemento o dispositivo, pero que de igual forma, requiere de personal médico calificado en estética. Para ello, según la Asociación Científica Colombiana de Medicina Estética (ACICME), los médicos pueden realizar procedimientos de hidratación, limpieza o tonificación de la piel en el rostro y cuerpo, a través sustancias naturales o productos; masajes relajantes y reductores, los cuales ayudan a movilizar la grasa; aparatología, que es el manejo de equipos no invasivos; vacumterapia, que son masajes mediante un cabezal que genera succión para reducir grasa que se encuentra focalizada; electroestimulación, llamada también gimnasia pasiva, la cámara infrarroja, que funciona mediante una luz roja que se transforma en calor acelerando el metabolismo; la presoterapia: que actúa

estimulando la circulación, el drenaje y la eliminación de toxinas mediante unas mantas térmicas. (El Heraldó, 2016)

De acuerdo a Hernández (2019), la medicina estética busca complacer las necesidades y expectativas de las personas, gracias a que se encamina en solucionar de forma óptima e integral, problemas comunes como el acné, la rosácea, trastornos pigmentarios, envejecimiento multidimensional, sobrepeso y obesidad a través de procedimientos y tratamientos médicos no quirúrgicos.

Adicionalmente, se puede entender como “una especialidad médica que promueve la restauración, mantenimiento y promoción de la estética, belleza y salud. Usando procedimientos de grado médico, pero sin cirugía” (Aristizabal, 2018; citado por Fajardo, 2018), en donde se tiene como objetivo la prevención y tratamiento para el rejuvenecimiento facial y el moldeamiento corporal.

Según la doctora Vanegas (2018), existe actualmente una agremiación llamada, la Sociedad Colombiana de Especialistas en Medicina Estética, el cual permite informar a la población sobre los especialistas vinculados a esta agremiación y los procedimientos avalados para estas acciones.

Fajardo también añade que, para distinguir a un cirujano plástico de un médico estético, es porque los últimos abordan procedimientos faciales que incluyen los inyectables, los cuales, los más conocidos son la toxina botulínica, implantes de ácido hialurónico e implantes que estimulan la producción de colágeno.

En cuanto a lo corporal, buscan manejar la obesidad, las celulitis y grasas focalizadas. Además, de mejorar la textura y luminosidad de la piel, y evitar o corregir problemas como manchas y arrugas, depilación, venas y mejoramiento del aspecto de la piel.

Dentro de las ventajas que ofrecen este tipo de procedimientos no quirúrgicos, Pineda (2014), resalta que no crean abrasiones en la piel, no crean riesgos a infecciones, el dolor es mínimo o en su gran mayoría no se siente, son rápidos y no necesitan hospitalización, no requieren de muchos insumos médico y suelen ser menos costosas que las invasivas.

6.3 MARCO CONCEPTUAL:

- **Procedimiento quirúrgico:**

Lo quirúrgico o invasivo es aquel procedimiento realizado por un profesional de la medicina en el que el cuerpo es intervenido química y/o mecánicamente, con mediante inyecciones intradérmicas y/o subcutáneas, o cuando se introduce un tubo o una cánula en el cuerpo.

- **Procedimiento no quirúrgico:**

Los procedimientos no invasivos, no involucran instrumentos que rompen la piel o que penetran físicamente en el cuerpo. Los ejemplos abarcan: las radiografías, un examen oftalmológico estándar, una tomografía computarizada, una resonancia magnética, un monitor Holter y un ECG. son aquellos que no penetran la piel ni mucosas, por lo que no hay heridas, sangrado etc. Los mínimamente invasivos son aquellos en los que se utilizan agujas que pueden penetrar piel y tejido subcutáneo, pero no se realizan cortes a la piel; es decir, no se realiza cirugía. Los procedimientos invasivos son aquellos que se realizan mediante cirugía, ósea aquellos en los que se requiere realizar incisiones, colocar anestesia, en sí realizarlos en un quirófano idealmente.

- **Turismo de salud:**

Se entiende como turismo de salud a aquellos turistas que reciben tratamientos médicos en el extranjero, lo que los convierten en turistas de salud.

- **Ácido hialurónico:**

Si bien forma parte intrínseca de la piel, se va perdiendo según pasan los años. Se utiliza en la cosmética como un magnífico hidratante y como reconstituyente de la piel, a la que protege de los fenómenos atmosféricos.

- **Mamoplastia de aumento:**

Es la colocación de implantes o prótesis mamarias para aumentar el volumen del seno. Es importante comprender que no aumenta el contorno del tórax medido en tallas como 32, 34, 36 etc sino la copa medidas en Colombia como A, B, C, D etc.

- **Liposucción:**

Es una intervención quirúrgica mediante la cual se extrae grasa acumulada en diferentes zonas del cuerpo: papada, brazos, mamas, abdomen, nalgas, caderas, muslos, rodillas o tobillos. En ningún momento debe pensarse que se trata de un tratamiento contra la obesidad, sino una técnica para moldear el cuerpo mediante la eliminación del tejido adiposo sobrante y en ocasiones incluso reinyectando parte del mismo en zonas donde puede ser necesario.

- **Bótox:**

Es una proteína natural purificada que relaja los músculos faciales. Se inyecta en pequeñísimas dosis donde existen arrugas de expresión, como en el entrecejo, para conseguir la eliminación o atenuación de las mismas y prevenir la aparición de nuevas arrugas.

- **Rinoplastia:**

Es una cirugía que se realiza con la finalidad de reparar o remodelar los defectos propios de la nariz. El objetivo principal de este procedimiento es buscar una armonía facial.

- **ISAPS:**

La Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética, es el organismo profesional líder en el mundo en el sector de los cirujanos plásticos estéticos, debidamente certificados por su junta de gobierno.

- **Escleroterapia:**

utiliza inyecciones con una aguja angosta muy fina para mejorar la apariencia estética de las venas arañas, tratar pequeñas várices en las piernas, y aliviar síntomas relacionados tales como dolor, quemazón, hinchazón y calambres.

- **Blefaroplastia:**

Es la cirugía que corrige el exceso de piel y las bolsas en los ojos, tanto del párpado superior como del inferior. Mediante esta cirugía conseguimos rejuvenecer la mirada.

7. ANÁLISIS DEL MERCADO

7.1 ENTORNO INTERNACIONAL:

Los procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos a nivel mundial se encuentran liderados por países como USA, Brasil, Japón, México, Italia, Alemania, Colombia y Tailandia; según el informe ISAPS año 2017 (Surgery, 2017).

De acuerdo a un artículo de BBC Mundo (2017), titulado Estos son los países de América Latina donde "mantenerse bello" es más barato, el lugar de residencia puede influir en gran medida para que las personas se realicen procedimientos estéticos y no sólo por motivos culturales.

Según el país donde se viva, los precios de estos procedimientos pueden variar más de un 1000%, teniendo en cuenta que, en Vietnam, es el país donde menos cuesta invertir en la apariencia física, según un estudio realizado por el portal de comercio electrónico argentino Linio.

Los vietnamitas pagan una media de US\$947 por una cirugía de nariz, ocho veces menos que los US\$7.845 que abonan los suizos, que se ubican en el puesto 49.

En último lugar se encuentra Venezuela, ya que, por su situación política y económica, se ha convertido en el país donde más cuesta acceder a este tipo de procedimientos.

La federación Iberoamericano de cirugía plástica (FILACP) es una federación que constituye 22 países con más de 6.000 miembros, donde el país con mayor representación es Brasil, seguido de México, España, Colombia y Argentina.

A nivel de Sur América, se presentan tres países que tienen el reconocimiento mundial en la realización de procedimientos estéticos de alta calidad a muy buenos precios. De acuerdo a la FILACP (2017), en Sur América se cuenta con 3.500 cirujanos que son reconocidos y certificados, donde la mayor cantidad se encuentra en Brasil, Colombia y Argentina.

7.1.1 Brasil:

Es el quinto país más grande en territorio en el mundo y el que mayor economía tiene en Latinoamérica. Han sido reconocidos por su constante desarrollo e innovación en el mundo de la medicina estética.

Son más de 2.000 cirujanos plásticos avalados y certificados por grandes asociaciones a nivel internacional. En Brasil, donde más se realizan procedimientos estéticos son Río de Janeiro y Sao Paulo. En cuanto a los pacientes que son atendidos en este País, el 30% son extranjeros que resalta su importancia como destino turístico para intervenciones médicas estéticas.

7.1.2. Argentina:

Es uno de los países con mayor nivel de desarrollo en Sur América y ha tenido gran reconocimiento con el pasar de los años, por tener un alto crecimiento en la prestación de servicios estéticos. Después de Estados Unidos y México, es el país con mayor cantidad de cirugías estéticas, obteniendo el 8% del mercado mundial.

Los procedimientos más populares en este país son el Bótox, el lifting facial y las prótesis mamarias.

7.2 ENTORNO DE PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS EN COLOMBIA

7.2.1. ENTORNO CULTURAL:

Los procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos a nivel mundial se encuentran liderados por países como USA, Brasil, Japón, México, Italia, Alemania, Colombia y Tailandia; según el informe ISAPS año 2017 (Surgery, 2017).

Existen diferentes argumentos a los cuales una persona (hombre o mujer) se apoya para decidir realizarse a un procedimiento estético.

“Las razones que inducen a someterse a una operación para cambiar de aspecto son diferentes según las edades, el origen social y las posibilidades económicas. “Las adolescentes acuden, en general, motivadas por sus deseos de modificar su nariz o el tamaño de sus senos”, explicó el cirujano plástico venezolano Pedro Meneses. “A medida que avanzan en edad, las pacientes desean por lo general modificar su cuerpo y consultan con relación a mamoplastias para aumentar, reducir o erguir el busto, y empiezan también a contemplar la idea de la liposucción. Cuando se acercan a los 40 o 50, comienzan las inquietudes relacionadas con el envejecimiento facial”, agregó Meneses. (NACIÓN, 2003).

“Hay una presión creciente para parecer joven y guapo, especialmente en el caso de las mujeres, a las que todavía se les juzga más por su aspecto. Los medios de comunicación están llenos de programas que idealizan la cirugía estética y de famosos que cada vez parecen tener más vitalidad. De forma subliminal, y no tanto, la cultura está cambiando el aspecto que los seres humanos sienten que deberían tener. La gente cree que su vida será más fácil y más exitosa si se ajustan a las normas culturales.” (BBC, 2016)

“La reducción en los costos de cirugías plásticas y el poco temor de la gente a someterse a estos procedimientos ha incrementado el número de operaciones en los últimos años a nivel mundial” (EFE, 2018)

En USA “Las últimas investigaciones de YouGov muestran que el 7% de los estadounidenses dicen que ya se han sometido a una cirugía estética, mientras que el 28% dice que les gustaría la cirugía estética si el dinero no fuera un objetivo. (YUUGOV, 2015)

“En algunos países, las operaciones de belleza son símbolo de estatus social. Así se demuestra que la persona puede costearse una intervención quirúrgica y gastar mucho dinero en el cuerpo. Las mujeres de los países árabes se reducen con frecuencia el tamaño de la nariz. Las chinas prefieren alargarse las piernas. Las brasileñas son conocidas por sus implantes en el trasero. Y en algunas partes del mundo, las mujeres se implantan pelo. En Corea, por ejemplo, tener mucho vello púbico es símbolo de fertilidad.” (Heise, 2017) “En el Reino Unido, que ha prohibido la mutilación genital femenina, pero al mismo tiempo vive un boom de labioplastias. Las chicas y las mujeres, o quizás sus novios o maridos, están viendo vulvas femeninas en las películas pornográficas y yendo luego al médico para que las "arreglen". (BBC, 2016)

“En Brasil, parece que la gente le da más importancia al aspecto exterior que en cualquier otro país del mundo, a excepción de Estados Unidos. Los expertos creen que se debe al aumento del nivel de bienestar. Los sueldos de muchos brasileños han mejorado en los últimos años así como la disposición a invertir dinero en el propio cuerpo. Una barriga gorda, pechos caídos o una nariz demasiado grande no encajan bien en un mundo gobernado por el resplandor, el glamur y la perfecta belleza.” (Heise, 2017) “Otra encuesta, esta vez de Gallup en Brasil, citada por una nota del diario colombiano El Tiempo en 2003 señalaba que para el 61% de las personas en ese país, el factor más importante para el éxito social era verse bien físicamente.” (BBC N. M., 2015)

En México el panorama es similar, “Según encuesta de la empresa Groupon de 2015 reveló que 46% de las mexicanas y el 40% de los hombres se interesan mucho por su aspecto físico” (BBC N. M., 2015) “El doctor Antonio Fuente del Campo, académico de la Facultad de Medicina (FM) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), dijo que las cirugías estéticas mejoran el aspecto físico, la autoimagen y, en consecuencia, la autoestima.” El especialista indicó que otro de los factores que ha favorecido el incremento en el número de cirugías es que ahora existen procedimientos endoscópicos no invasivos que permiten una recuperación más rápida y resultados con apariencia natural. (EFE, 2018)

“Al igual que la mayoría de las personas del mundo, los latinoamericanos depositan esperanzas esenciales en el cambio de su cuerpo: aspiran a la eterna juventud, a parecerse a alguna modelo o actriz, a mejorar su presentación para tener éxito en la vida profesional e, incluso, a escapar de la discriminación social.” (NACIÓN, 2003)

"La mujer latinoamericana se preocupa mucho más por la estética, por la imagen corporal, que en Europa. De hecho, ves que en los concursos de belleza son las latinas las que dominan", nos decía en aquel entonces Betty Párraga de Zoghbi, portavoz del ISAPS en Venezuela. De acuerdo con la especialista, el fenómeno depende cada vez menos del "estrato social", es decir, personas con muchos o pocos recursos recurren al bisturí por una razón u otra (BBC N. M., 2015)

El concepto de belleza genera una pequeña variación por países de acuerdo a los gustos y generalidades; pero esta sigue siendo un pilar fundamental a nivel mundial, querer ser y parecer hoy en día está al alcance de cada individuo.

7.2.2. ENTORNO ECONÓMICO

Teniendo en cuenta la dimensión que ha tenido las cirugías plásticas en el país y el reconocimiento encontrado por clientes extranjeros, es de vital importancia afirmar que uno de los factores por el cual, se ha incrementado este tipo de procedimientos en Colombia, es por el bajo costo de las cirugías a diferencia de otros países y por la calidad implementada por los profesionales a la hora de realizar estos procedimientos.

Tomando como ejemplo Estados Unidos, una rinoplastia (cirugía de nariz) puede costar alrededor de 8 mil dólares, pero en Colombia puede costar perfectamente la mitad. Por otro lado, en una

entrevista realizada por el periódico La Nación a los cirujanos plásticos, Andrés Zamora y Luis Yesid Martínez de la ciudad de Neiva, afirman que una operación en Colombia, puede estar entre un 20% y 80% más económicas que otros países del mundo. Además, porque en Neiva se manejan los precios más bajos en estos procedimientos estéticos, a comparación de otras regiones del país, lo que logra que también pacientes extranjeros se fijen en la capital opita.

Mientras en Miami, un aumento de senos puede costar entre US\$3,000 y \$4,000, los precios para el mismo procedimiento en Colombia, son entre US\$1,500 y \$3,000. Una liposucción cuesta en el país suramericano entre \$800 y \$2,500, mientras que en Miami el costo puede ir de \$4,000 a \$8,000. (El País, 2016)

Adicional a lo anterior, se tiene que el mundo de las cirugías, tan solo en Estados Unidos movió en el año 2016, alrededor US\$16.000 millones, según estadísticas de la Sociedad Americana de cirujanos plásticos, y que, de acuerdo a la secretaría de salud, el mejor año para el sector fue el 2014, pues aproximadamente 50.000 extranjeros se realizaron procedimientos estéticos en Colombia, lo que generó un ingreso por más de US\$200 millones, más complementos que los pacientes tienen que pagar, como paquetes post-operatorios, para tener con mayor veracidad los resultados esperados.

Como se puede observar los precios varían de un país a otro. Actualmente, se ofrecen alternativas de llevar a cabo un Turismo Medico donde ofrecen al paciente el hospedaje, traslados, acompañamiento, turismo en la ciudad escogida y la cirugía a la cual se planeó someter. Cada vez más, la tecnología se encarga de ofrecer al cliente y próximo usuario, la oportunidad económica de poder cambiar aquello con lo que no se siente cómodo con su cuerpo.

7.2.3. ENTORNO LEGAL:

La Oficina de Salud Ambiental de la Secretaría de Salud Distrital está encargada en la inspección y vigilancia de los centros de estéticas para servicios faciales y corporales conforme a la ley 711 del 2001 que reglamenta el funcionamiento de los mismos. Además de las resoluciones 2263 de 2004, 3924 de 2005, 2827 de 2006.

Entre los requisitos exigidos para la apertura, la Secretaría exige antes de abrir el centro de estética, la constitución legal de la empresa (cámara de Comercio), resolución facturación ante la Dian,

contratación empresa de residuos tóxicos, documentos de ruta sanitaria, carpeta maestra de equipos y contactos de referencia. Y después de la apertura, un registro ante hospital base para solicitud de visita y emisión de concepto sanitario. Lo anterior, es la reglamentación en cuanto a procedimientos no invasivos.

Por otro lado, los jóvenes entre los 14 y hasta los 18 años ya se pueden realizar procedimientos estéticos, ya que así lo determinó la Corte Constitucional en la sentencia C246 de 2017, luego de constatar que los menores de esas edades, tienen derecho de decidir por su voluntad en cuanto su autonomía personal, el libre desarrollo de la personalidad y con la respectiva aprobación de sus padres o quien tenga la patria potestad. (ACCPRE)

En cuanto a procedimientos quirúrgicos, se encuentra en vigencia de aprobación un proyecto de ley del 2016, el cual regule los procedimientos médicos y quirúrgicos con fines estéticos. Esto es de suma importancia, porque si los extranjeros se sienten atraídos por Colombia para realizar el denominado “turismo de salud”, pero no están respaldados por una ley que ampare este tipo de procedimientos, y en donde su desenlace termine por afectaciones en su salud, en su integridad física o en perder la vida, como consecuencia de poner su confianza en falsos cirujanos o en quienes no cuenten con esta especialidad. (Bernal, 2019)

De tal manera, que así se hayan hundido cuatro proyectos de ley en el Congreso de la República, se lanzará nuevamente a consideración este propósito, con el fin de que haga frente a la problemática que sucede en el país, como pacientes que fallecen o quedan con graves secuelas en su cuerpo.

De acuerdo a Jairo Cristiancho (2019), representante a la Cámara, quien es uno de los autores de esta ley, considera de vital importancia regular estas prácticas estéticas en Colombia, con el fin de regular, verificar y sancionar todo lo relacionado a los procedimientos estéticos.

Por último, la ley plantea que aquellas personas que realicen procedimientos estéticos o quirúrgicos sin cumplir con los requisitos establecidos, multas de hasta dos mil quinientos (2.500) salarios mínimos mensuales vigentes y suspensión del ejercicio profesional hasta por un término de quince (15) años. El dinero recogido por las multas, serán destinadas para realizar cirugías reconstructivas a las personas que han sido víctimas de quemaduras.

7.2.4. ENTORNO TECNOLÓGICO:

La tecnología que está presente en el ámbito de la salud, y hablando más propiamente de la medicina estética, ha avanzado a pasos agigantados, ofreciendo a los pacientes una mayor calidad en los servicios prestados, y también procedimientos que sirvan como métodos de prevención, para mitigar molestias que las personas puedan presentar en un futuro.

Gracias a la implementación de nueva tecnología en la medicina estética y sus innumerables avances, ha permitido que, en los procedimientos realizados, el resultado sea cada vez mejor, logrando que el trabajo realizado por parte de los expertos sea cada vez más reconocido y que el dolor disminuya cuando los pacientes entran en etapas de post-operatorio.

De acuerdo al cirujano plástico Nicolás Ferrer (2018), las tecnologías más novedosas en la salud son: Mesoglow, permite captar el agua por el rostro, cuello, y escote, además que engrosan la piel, logrando dar brillo e hidratación. Seguido de Láser Fraxel, el cual es una técnica para retrasar el envejecimiento, los cuales también sirven para el acné, manchas y arrugas. El Ultrasonido Narl, ayuda a eliminar la grasa corporal, extrayéndola a través de la orina y el sudor. Y, por último, el Vaser Lipoescultura con menos dolor y rápida recuperación, ataca los adipocitos sin afectar los vasos sanguíneos ni los nervios.

Con el avance de la tecnología, se espera que los procedimientos sean cada vez menos invasivos, con rápida recuperación, menos dolor y que sea igual de efectivas que las cirugías plásticas, pero con un menor costo.

Por medio de la plataforma virtual que se pretende diseñar, se contará con la alianza estratégica de los mejores especialistas del país, que cuenten con registro en la Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva, además que cuenten con la mejor infraestructura para realizar estos procedimientos y la tecnología adecuada para poder tratar a los pacientes según el servicio que requieran.

8. EVALUACIÓN DE LA DEMANDA

Con el fin de lograr identificar el mercado objetivo del proyecto, y de esa manera determinar el target, se realizaron más de 400 encuestas, entre público extranjero y personas en Colombia, debido a que la población es infinita y la información de personas que estarían dispuestas a realizarse de nuevo un procedimiento estético, o que por primera vez lo van a realizar, no es cuantificable ni precisa.

Para ello, se tiene en cuenta el cálculo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2} = 396 \approx \mathbf{400}$$

En donde,

z= nivel de confianza **95%**

e= precisión (error máximo admisible en términos de proporción **5%**)

p= probabilidad de éxito, o proporción esperada **50%**

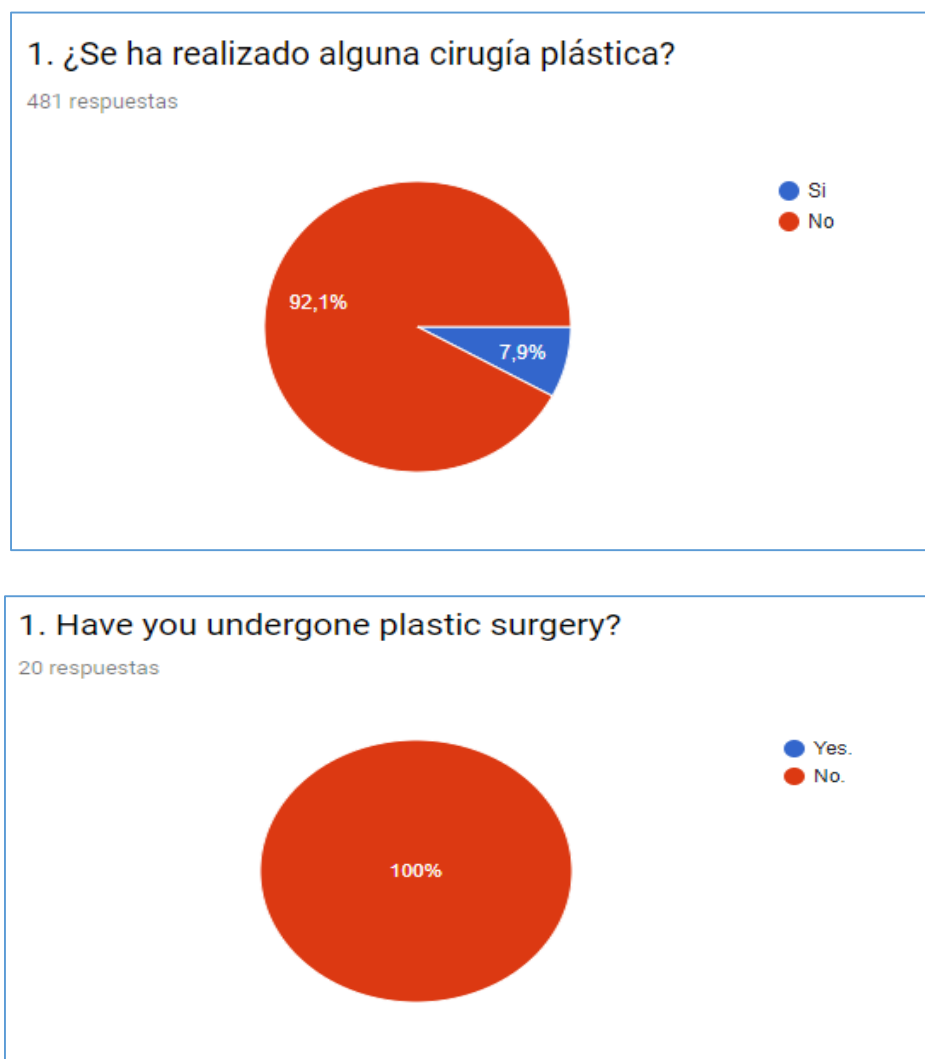
q= probabilidad de fracaso **50%**

El modelo de la encuesta fue realizado a través de los formularios de Google, uno en español y otro en inglés para poder alcanzar mayor cobertura con la investigación planteada. Ver anexo 1 y 2 en las páginas 80 y 83, respectivamente.

8.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

A continuación, se presentan los gráficos de las respuestas en cada pregunta, tanto en inglés como en español:

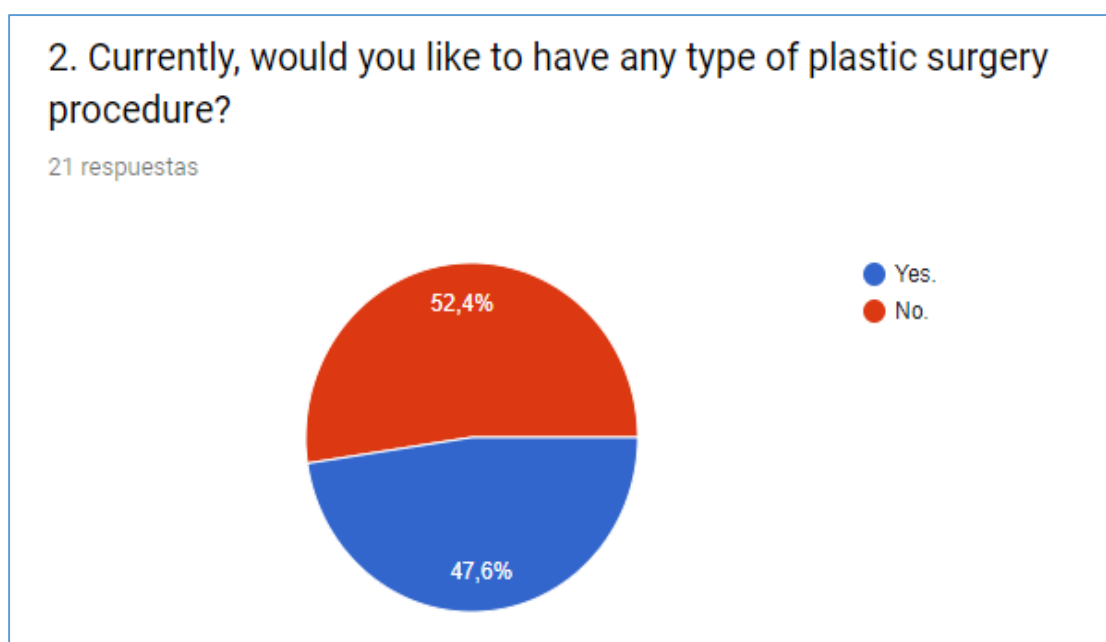
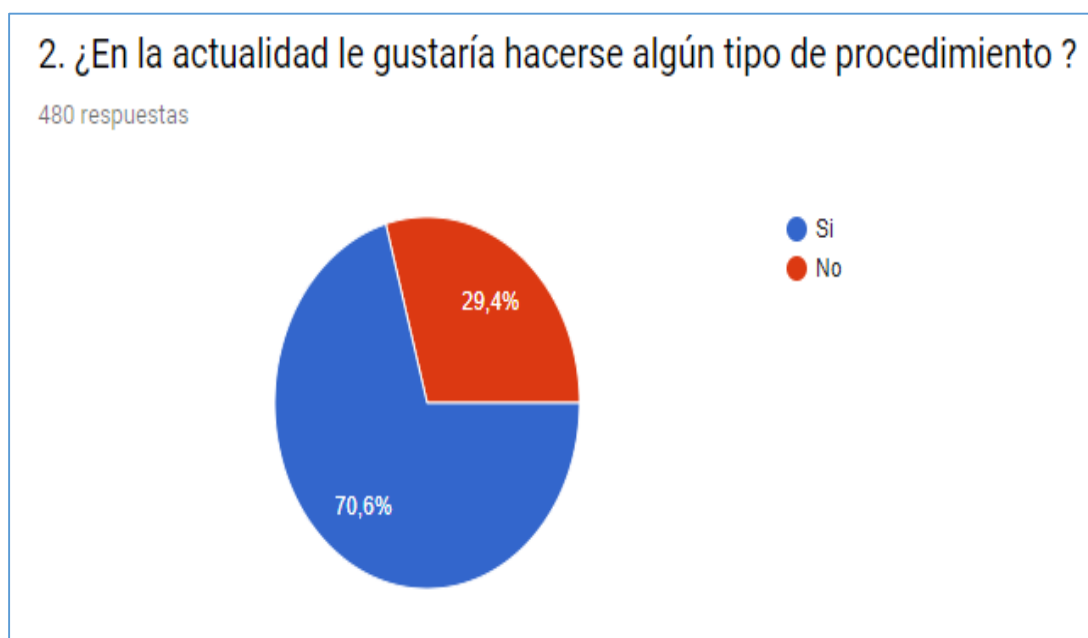
Gráfica 5 Pregunta 1



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: En total 501 personas respondieron esta pregunta, donde el **92,4%** (463 personas) no se han realizado ningún tipo de procedimiento y el **7,9%** (38 personas), sí se han sometido a cirugías plásticas. Esto conlleva a interpretar que son muchas las personas que no se han realizado cirugía estética pero que no descartan la idea del todo, por lo que el proyecto puede ir dirigido a esa población, gracias a la asesoría y acompañamiento que ofrece la plataforma.

Gráfica 6 Pregunta 2

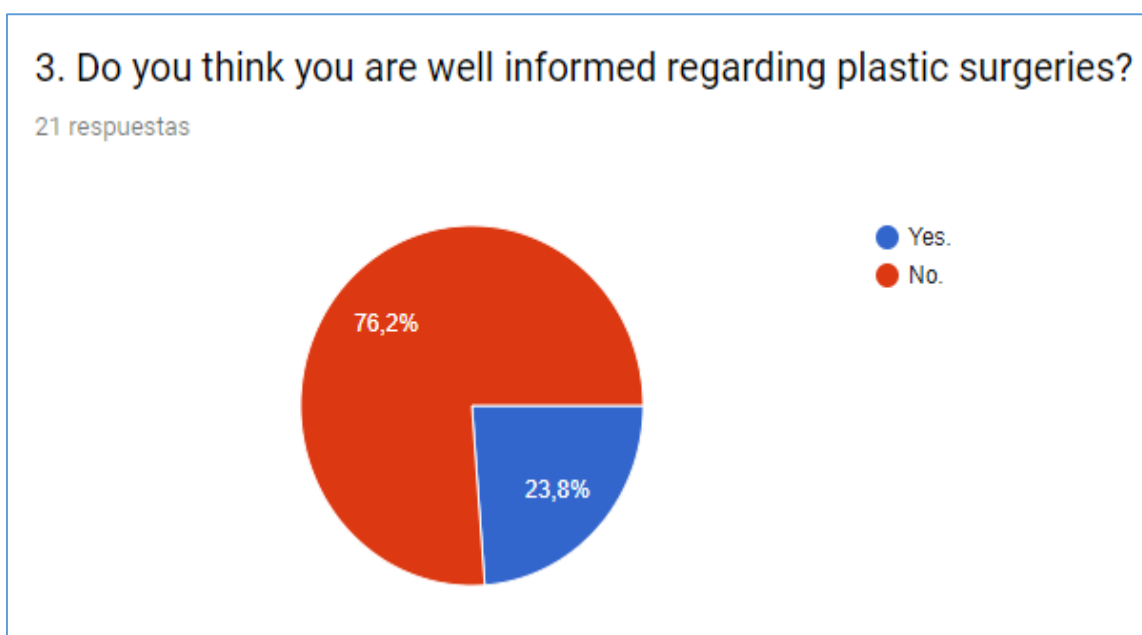


Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: Se evaluó el interés de realizarse algún tipo de procedimiento estético, obteniendo que el **92,4%** (349 personas) si estarían interesados y el **7,6%** (152 personas) no contemplan esa posibilidad. Esto quiere decir que hay una diferencia de gran magnitud que aporta positivamente

a la investigación y de esta manera encontrar la viabilidad de la plataforma a desarrollar, con el fin de que los usuarios que estén interesados en alguna cirugía, puedan asesorarse y soportar con razones el tipo de procedimiento y el especialista que desean escoger.

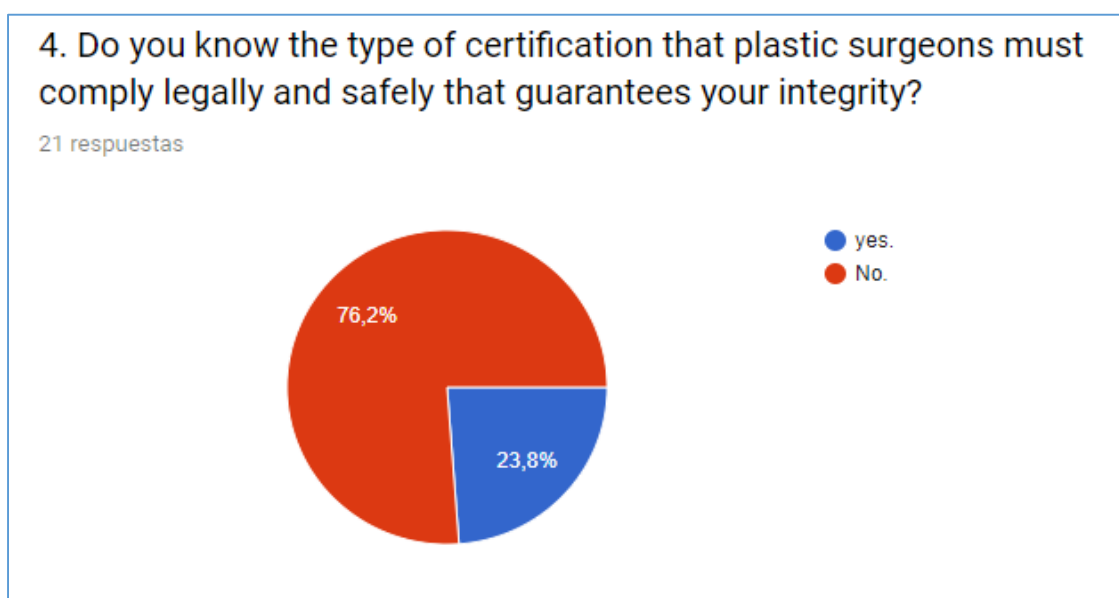
Gráfica 7 Pregunta 3



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De acuerdo a las respuestas de la pregunta número 3, se obtiene que el **74,2%** (372 personas) no están lo suficientemente informados acerca de las cirugías plásticas, y que el **25,8%** (129 personas), consideran que si tienen conocimiento e información sobre cirugías plásticas. Lo anterior indica aún más la viabilidad de la plataforma, ya que será un medio, no solo de comunicación, sino de información y de asesoría de todo lo relacionado con procedimientos estéticos, lo que conlleva a proporcionar confianza en los usuarios que quieran utilizarlo.

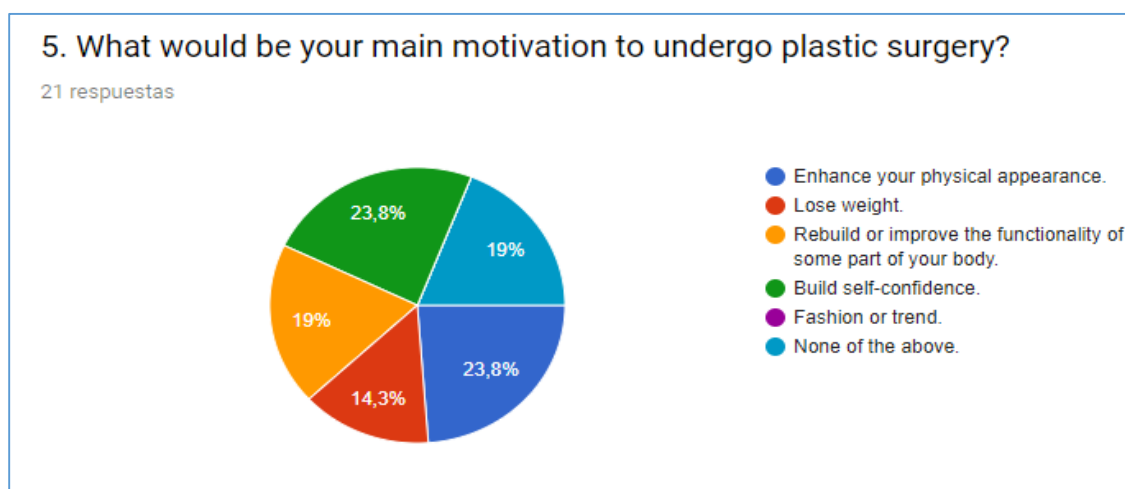
Gráfica 8 Pregunta 4



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De las 501 personas que respondieron esta pregunta, el **24,5%** (123 personas) si conocen el tipo de certificación que deben tener los especialistas en este campo de la medicina, a diferencia del **75,5%** (378 personas) que no conocen este tipo de certificación. Esta interpretación va muy ligada con la respuesta de la pregunta anterior, ya que, los usuarios potenciales no tienen conocimiento sobre todo lo que conlleva un procedimiento estético y por ende, desconocen los requisitos primordiales que deben tener los especialistas en este campo, para poder ejercer su profesión de manera correcta, legal y segura.

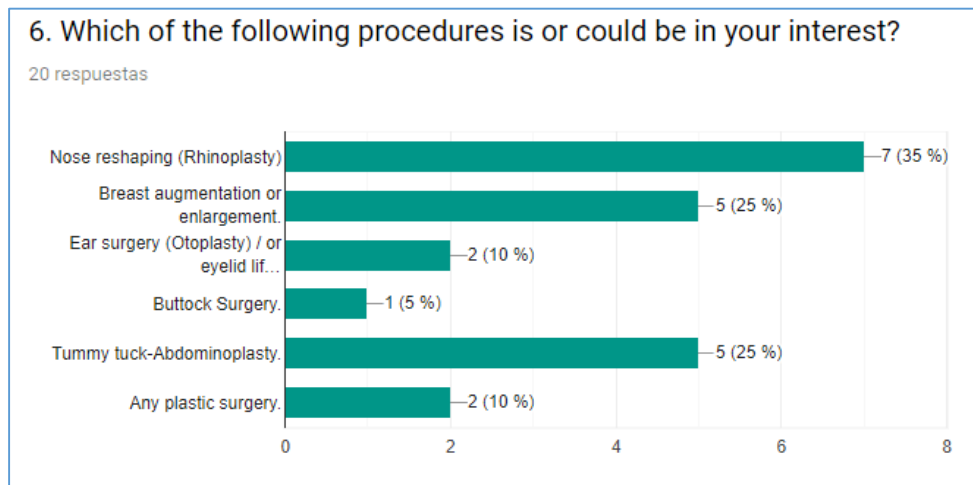
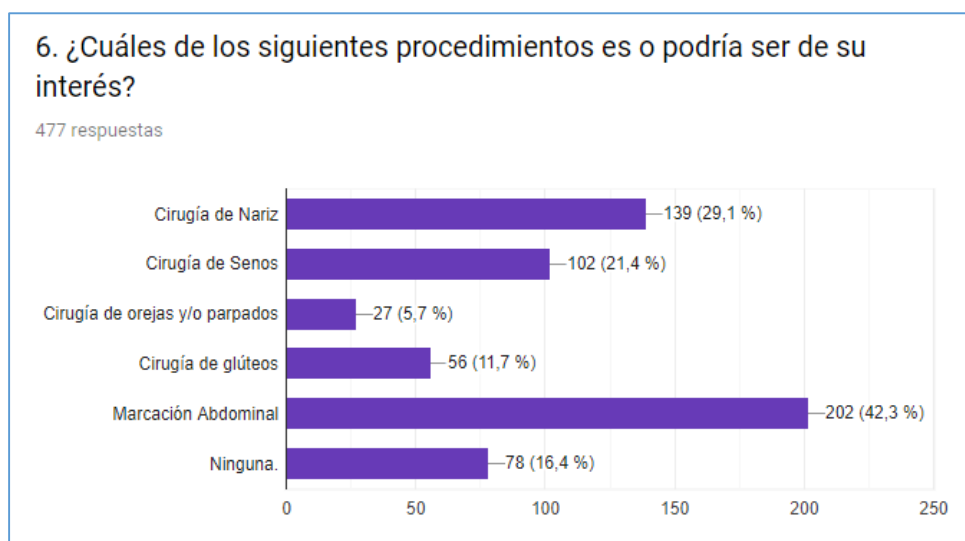
Gráfica 9 Pregunta 5



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De las respuestas obtenidas, se interpreta que las personas se encuentran motivadas en realizarse algún procedimiento quirúrgico principalmente por mejorar la apariencia de su figura con un **40%**, seguido de generar confianza en sí mismo con un **23%**, Reconstruir o mejorar la funcionalidad de alguna parte de su cuerpo con un **15%**, ninguna de las anteriores motivaciones con un **12,4%**, perder peso con un **9,4%**, y por último se encuentra por moda o tendencia, la cual no tuvo ninguna respuesta por parte de los encuestados. Lo anterior indica, que las personas encuestadas, en su gran mayoría se realizarían un procedimiento quirúrgico por verse físicamente mucho mejor y que la última razón por lo que lo harían, sería por moda o tendencia.

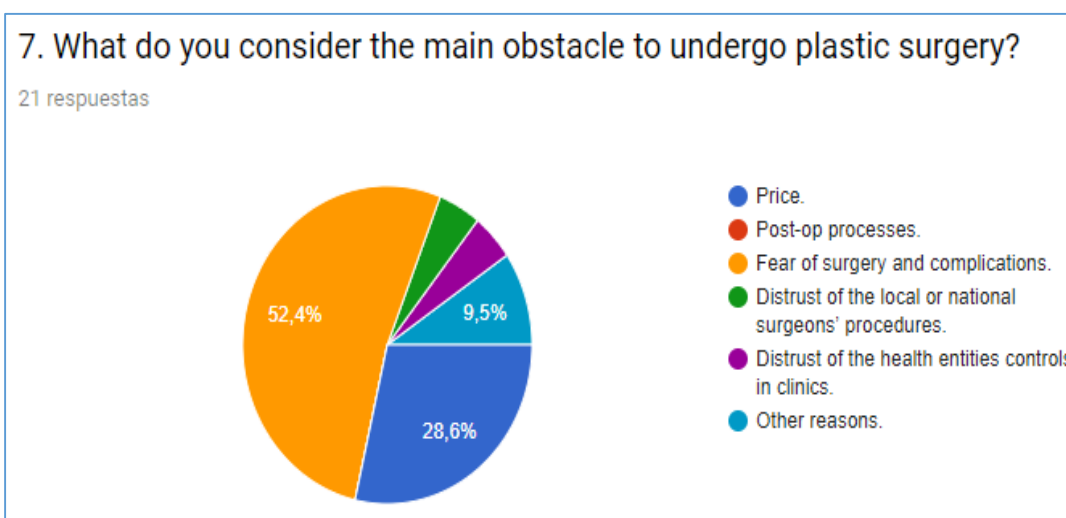
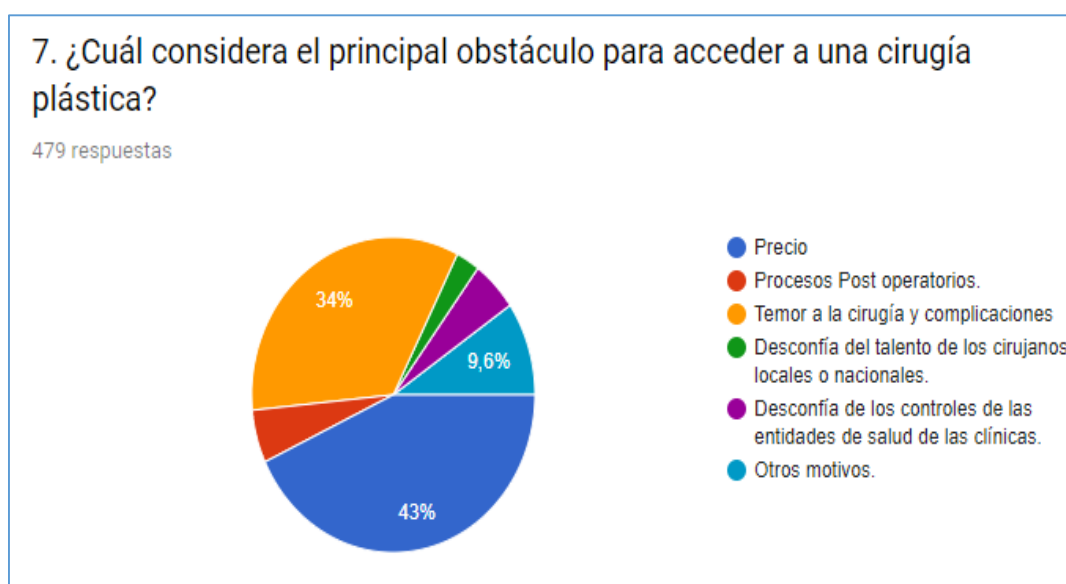
Gráfica 10 Pregunta 6



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, se deduce que el 33% de los encuestados preferirían realizarse un procedimiento relacionado a marcación abdominal, en segundo lugar, sería la cirugía de nariz con un 23%, en tercer lugar, se realizarían el aumento del tamaño de los senos con un 17%, en cuarto lugar, al 13% de las personas, no les gustaría realizarse ninguna cirugía, el 9,1% prefiere la cirugía de glúteos, y por último, el 4,6% estaría interesado en la cirugía de orejas y/o párpados.

Gráfica 11 Pregunta 7

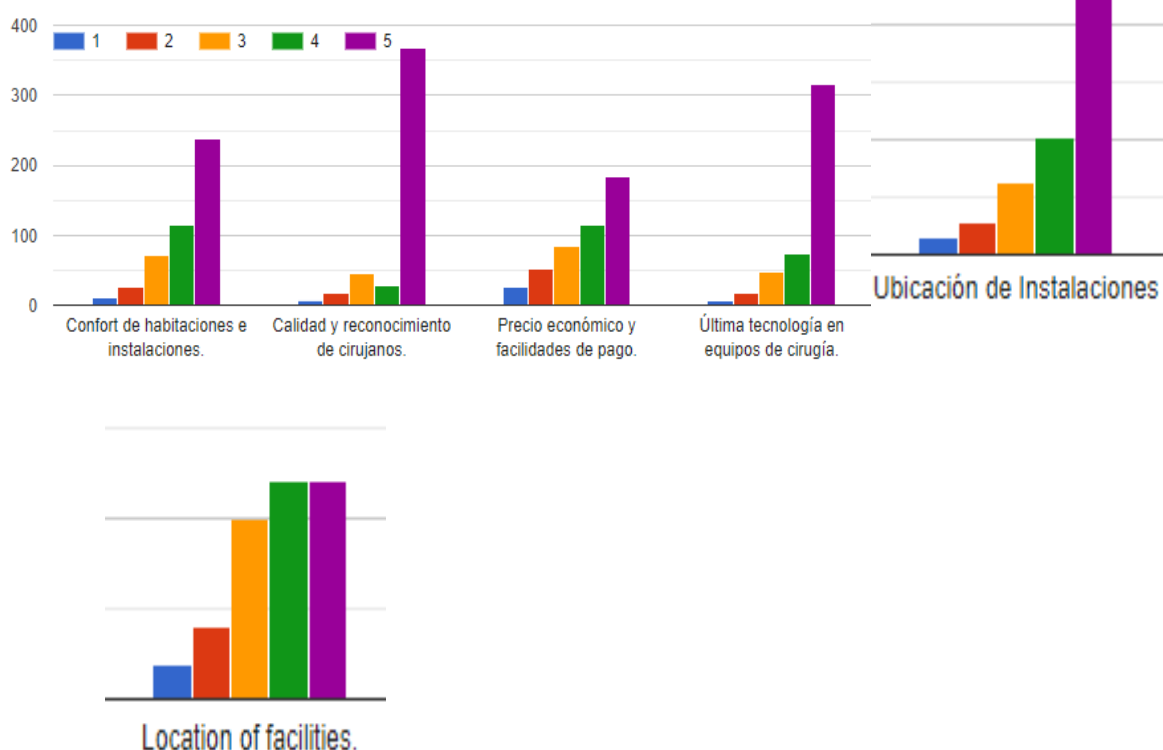


Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De acuerdo a lo anterior, el **42%** de los encuestados considera que su principal obstáculo para no realizarse cirugía estética es por los altos costos de los procedimientos, seguido del temor a la cirugía y complicaciones con un **34,8%**, el 10% tienen otros motivos para no hacerlo, por procesos post operatorios y porque desconfía de los controles de las clínicas con un **5,2%** cada uno, y, por último, con un **28%** no lo harían porque desconfían del talento de los cirujanos locales o nacionales. La idea es que los usuarios tengan beneficio económico en el momento de comunicarse con los cirujanos a través de la plataforma y que, de esta manera, encuentren un ahorro a diferencia de que el contacto haya sido directamente con el especialista.

Gráfica 12 Pregunta 8

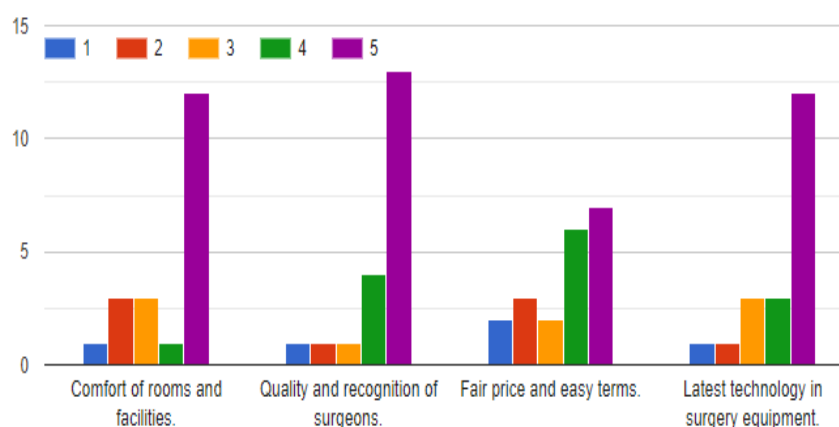
8. En una escala del 1 a 5, donde 5 es la máxima calificación positiva y 1 la mínima, indique la relevancia de los siguientes aspectos que Ud. considera al momento de elegir una clínica de Cirugía plástica.



Fuente: (Investigación, 2019)

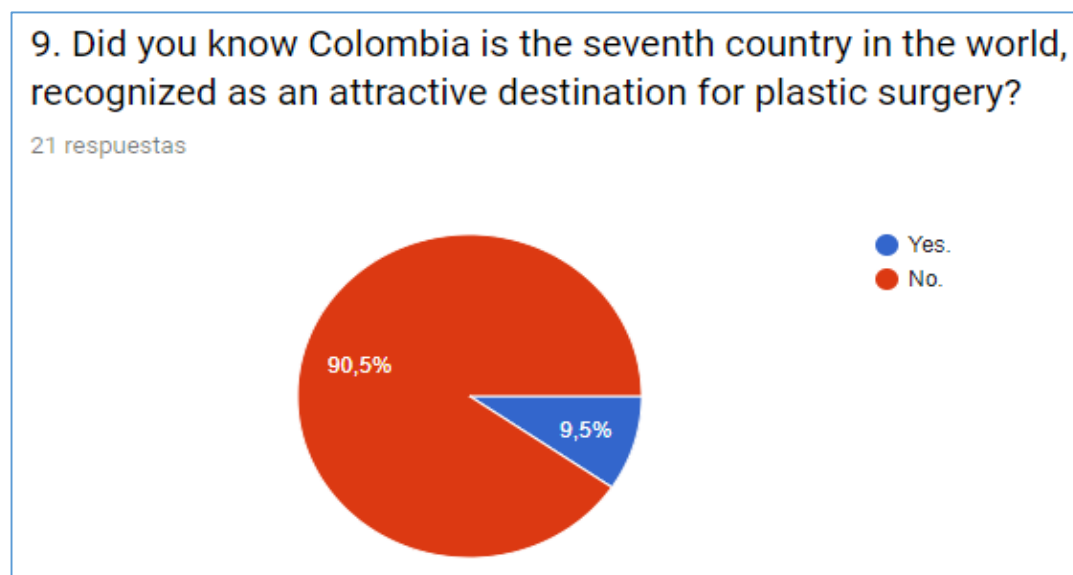
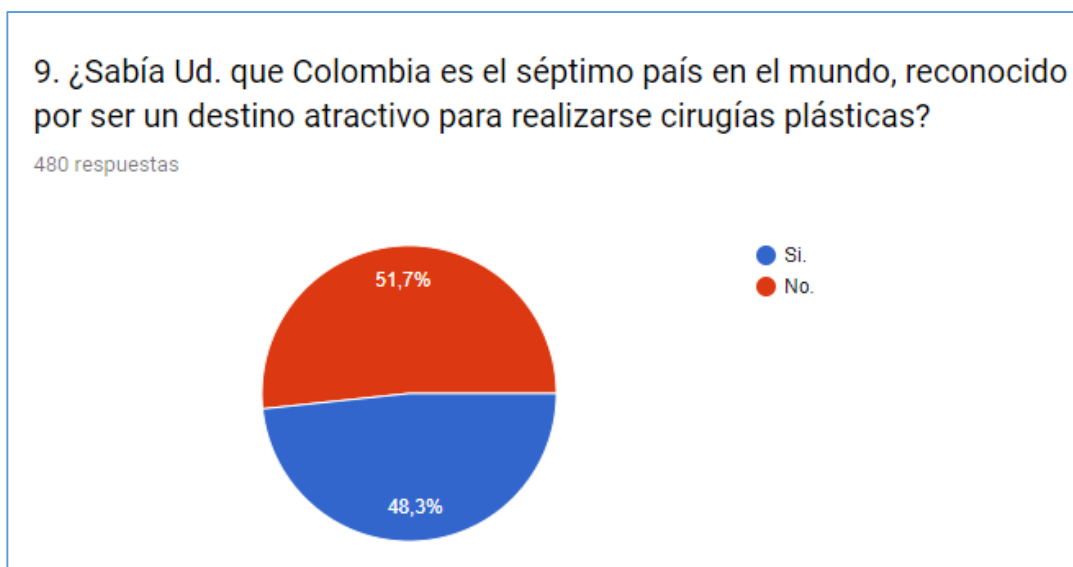
Análisis: De acuerdo a las respuestas de la pregunta número 8, en el confort de habitaciones e instalaciones como aspecto relevancia, se tiene que 250 personas piensan que es lo más importante y 12 personas creen que es lo menos importante. En cuanto Calidad y reconocimiento de cirujanos, 381 personas lo califican como lo más importante y 2 personas como lo menos importante. En el Precio económico y facilidades de pago, 191 personas

8. On a scale of 1 to 5, where 5 is the highest positive rating and 1 the minimum, please indicate the relevance of the following aspects that you consider when choosing a plastic surgery clinic.



consideran que es lo más importante y 27 lo menos importante. En Última tecnología en equipos de cirugía, 328 personas están de acuerdo que es lo más importante y 7 personas que es lo menos importante. Y por último se tiene que en la ubicación de las instalaciones 256 personas piensan que es lo más importante y 16 personas lo ven como poco importante.

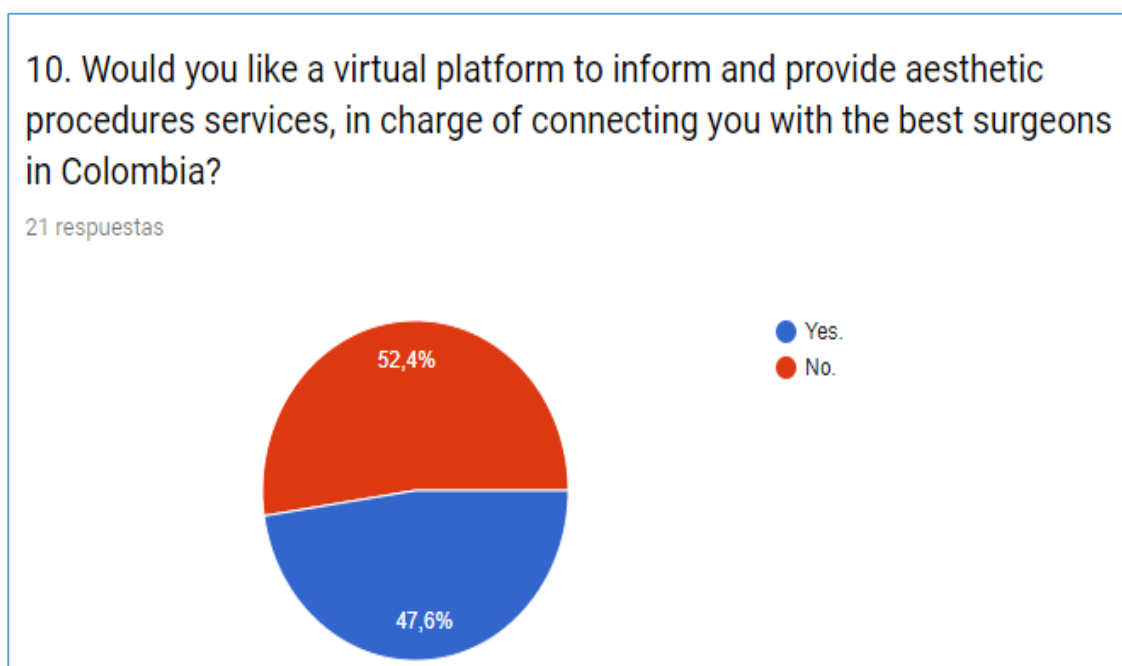
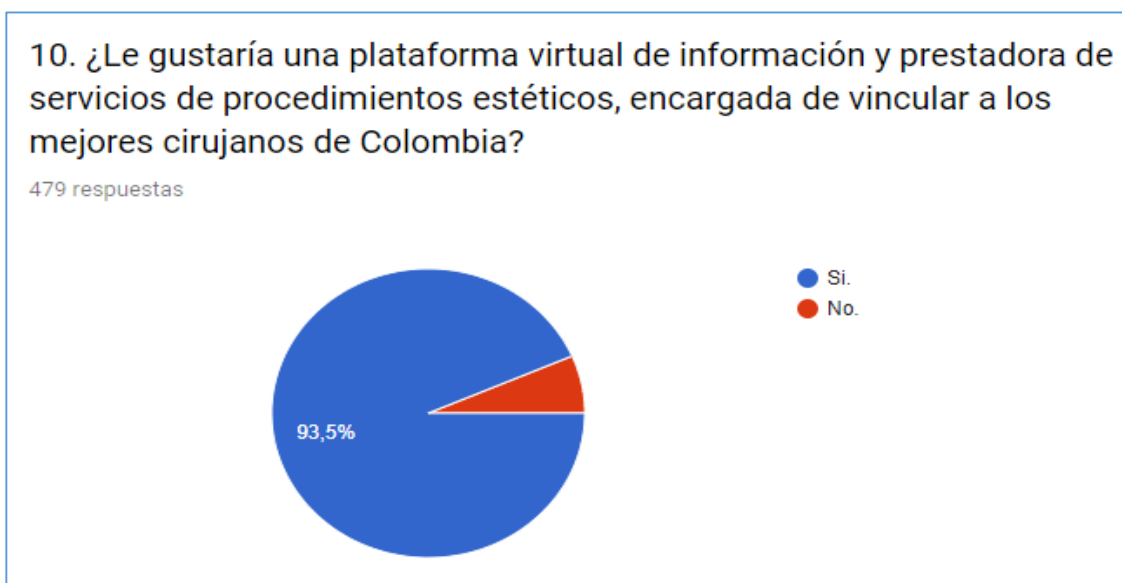
Gráfica 13 Pregunta 9



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: según las respuestas obtenidas de la pregunta 9, el **46,7%** sí están enterados que Colombia ocupa el séptimo puesto en el mundo en destino atractivo para realizarse cirugías plásticas, y el **53,3%**, no tienen conocimiento de que Colombia tuviera tal reconocimiento. Esto conlleva a que la plataforma tendrá mucha más fuerza, y dará a conocer a los usuarios futuros, lo atractivo que puede llegar a ser el país en cuestión de turismo de salud.

Gráfica 14 Pregunta 10



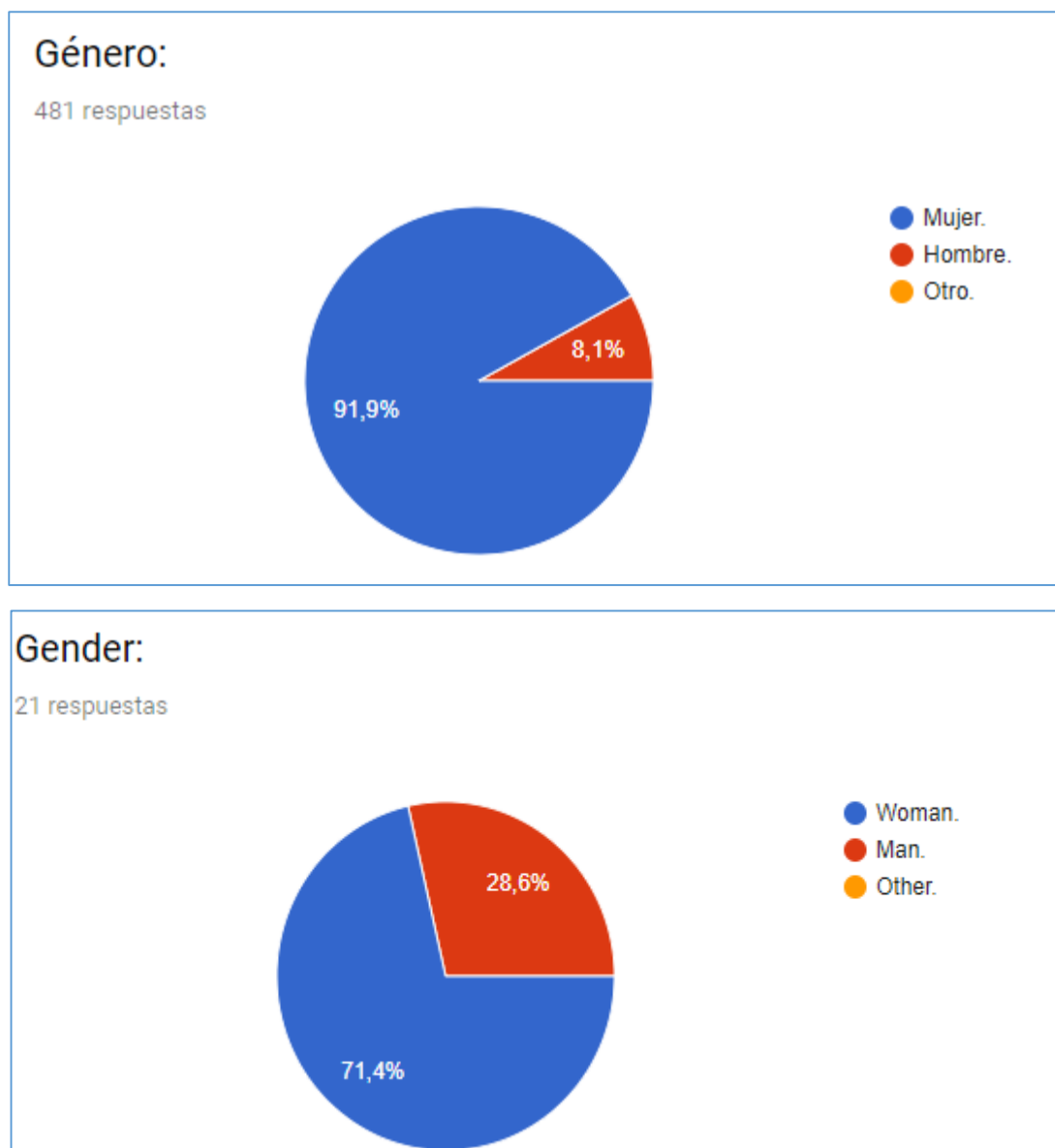
Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: La pregunta número 10, es prácticamente la base y el resumen del proyecto a realizar. El **91,6%** si le gustaría tener acceso a la plataforma relacionada con las cirugías

plásticas y con los mejores especialistas del país, en cuanto al **8,4%** de los encuestados, no están interesados en acceder o tener algún vínculo con la plataforma.

Teniendo esto presente, se reafirma la viabilidad de crear una plataforma que cumpla con las expectativas de los usuarios y que permita resolver todas sus inquietudes, con el fin de no poner en riesgo su integridad moral ni física.

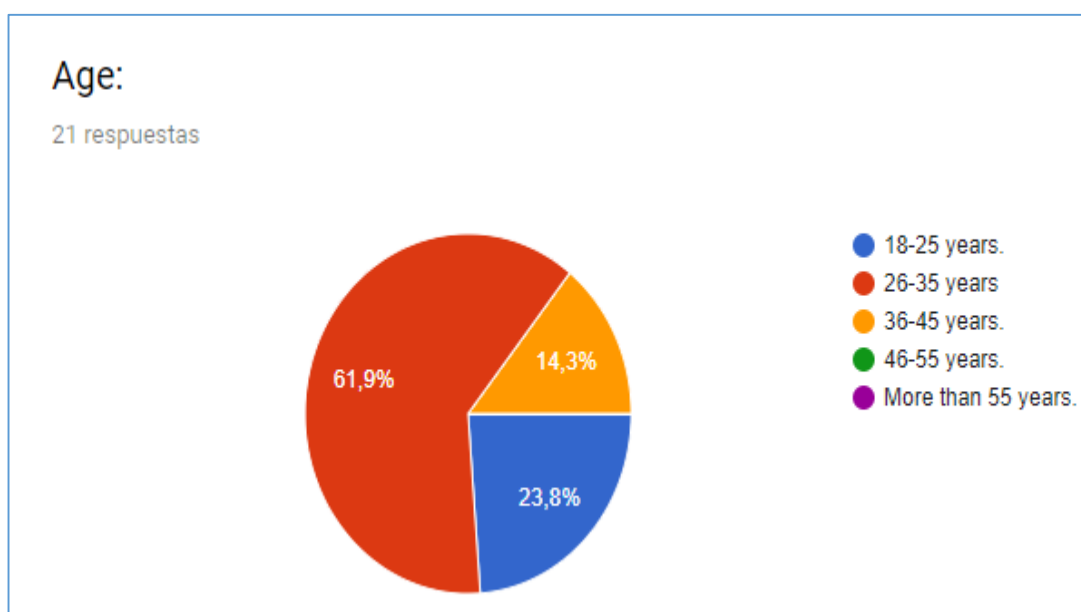
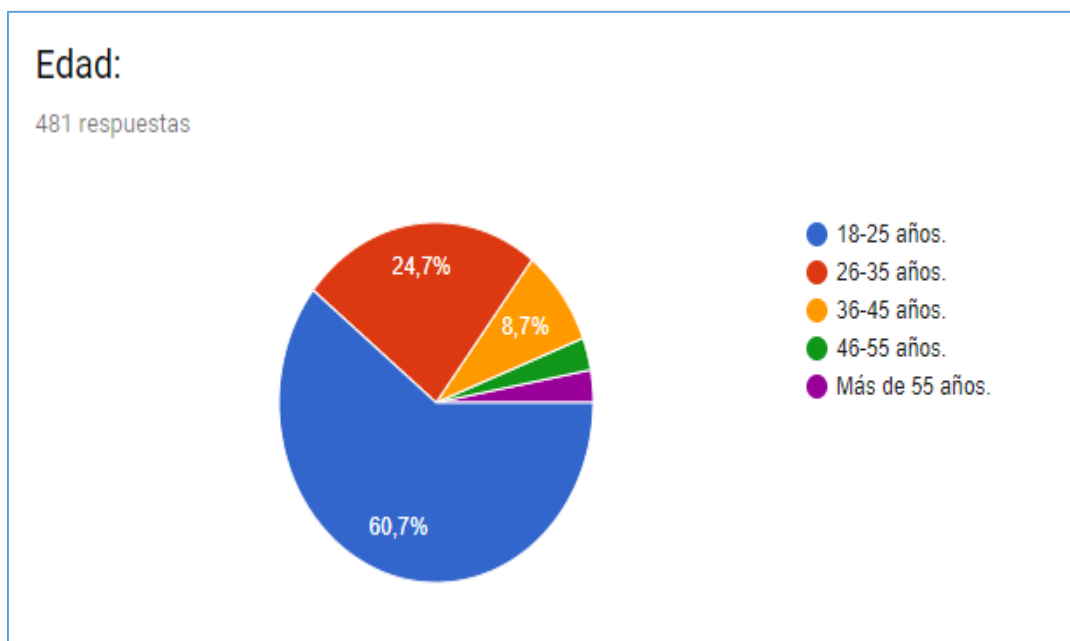
Gráfica 15 Aspectos Sociodemográficos - Género



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: La encuesta fue resuelta en su gran mayoría por mujeres con un **91%**, y el **9%** corresponde a hombres. Esto se deduce, que así los hombres actualmente se realicen también procedimientos estéticos, el foco de la belleza y de la apariencia externa, estará en gran medida encaminada hacia las mujeres, pues son ellas las que generan en grandes proporciones, rentabilidad a este sector de la salud.

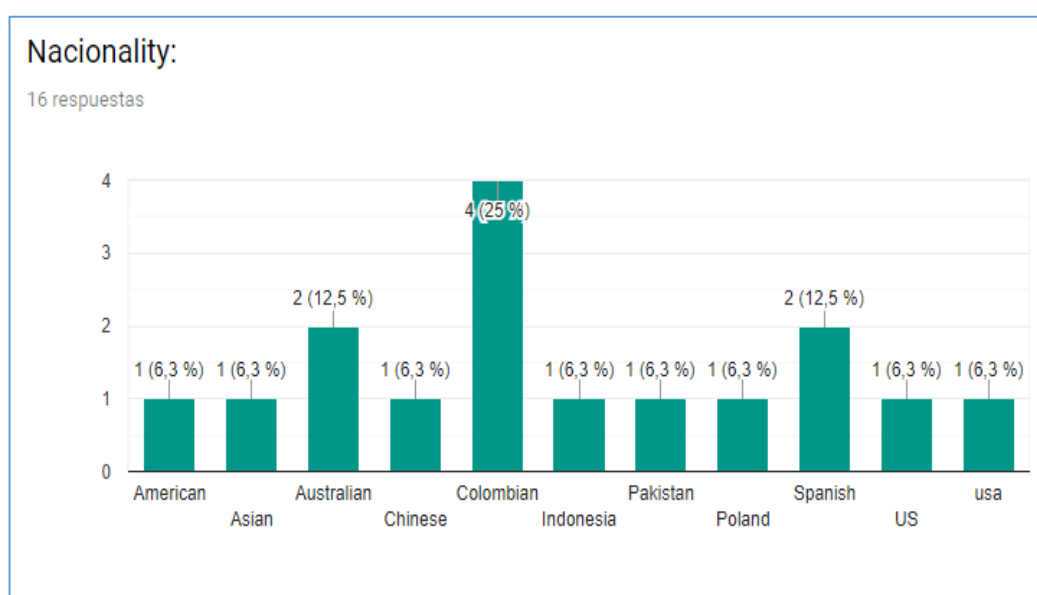
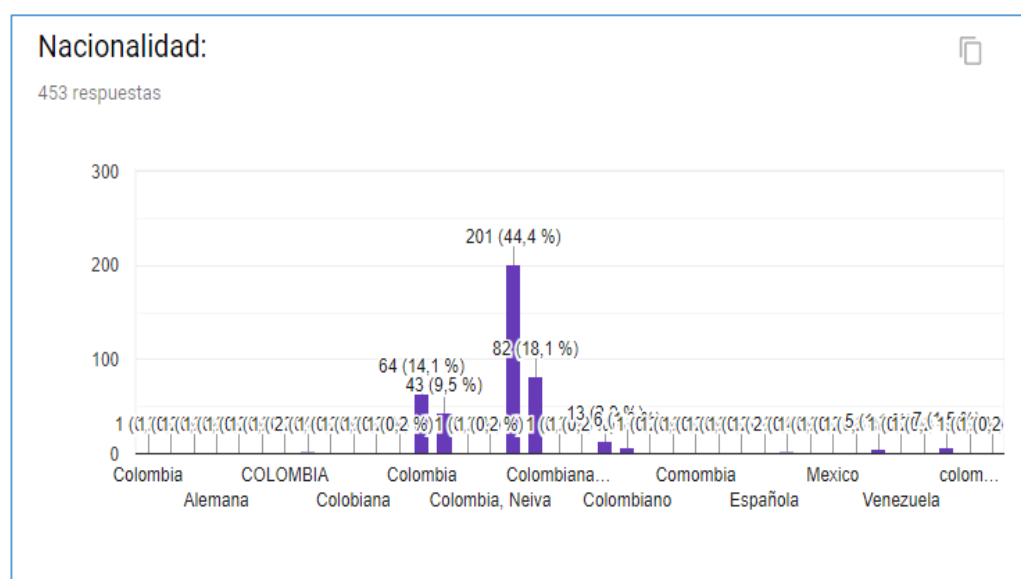
Gráfica 16 Aspectos Sociodemográficos – Edad



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: Los rangos de edades de las personas encuestadas se distribuyen de la siguiente manera: el **59%** está entre los 18 a 25 años, el **26,3%** pertenecen a 26 a 35 años, el **9%** pertenece de 36 a 45 años, y de los 46 a 55 años y más de 55 años, se tiene el **2,8%** para cada uno. De acuerdo a lo anterior, se deduce que el proyecto sería dirigido principalmente en personas de 18 a 25 años de edad.

Gráfica 17 Aspectos Sociodemográficos - Nacionalidad

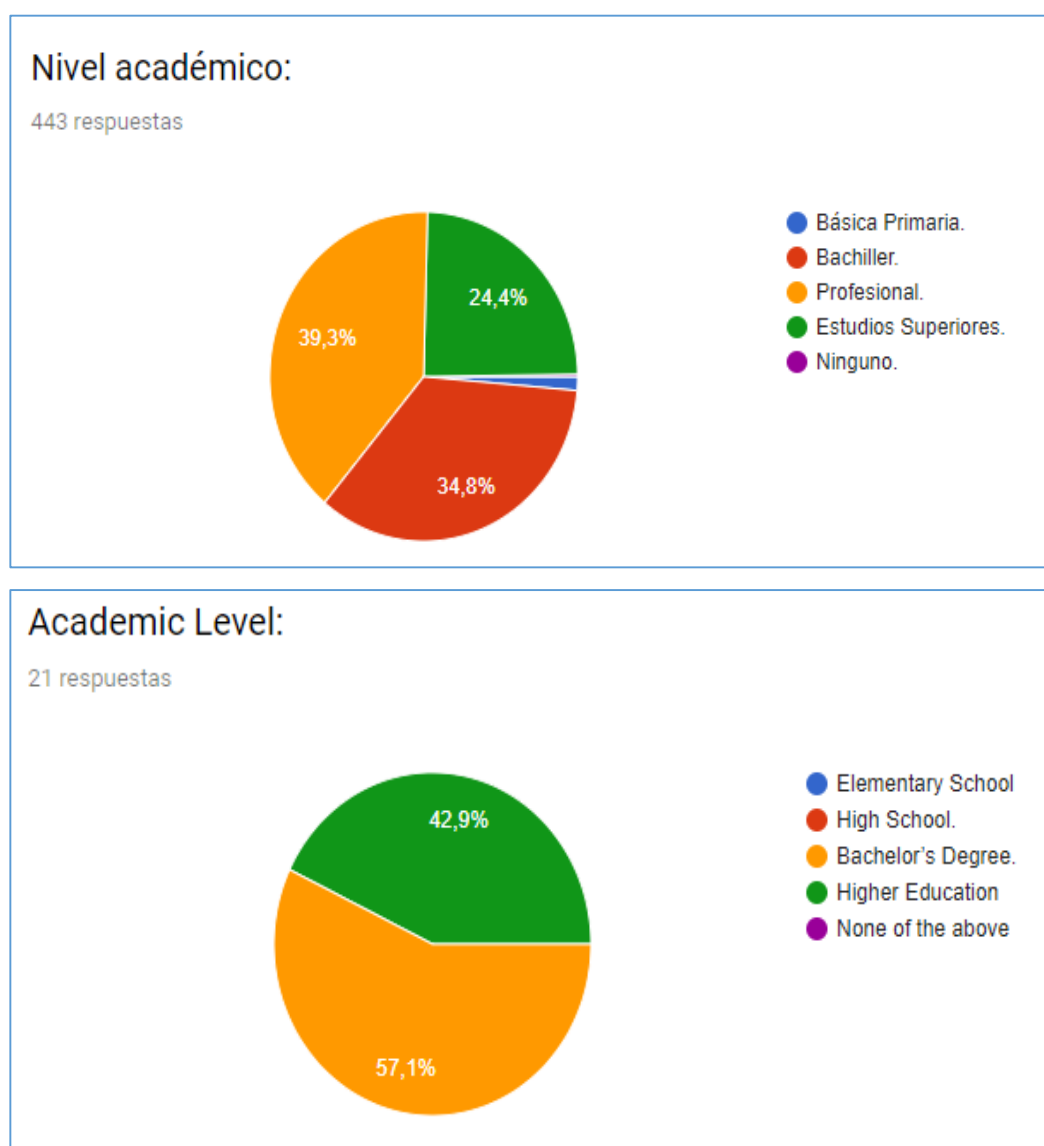


Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: La encuesta fue contestada en su gran mayoría por colombianos, por el tema de comunicación, con un **87,5%**, el público extranjero fue de **5,5%** y personas que no respondieron fue de **6,9%**.

Así en su gran mayoría sean personas con nacionalidad colombiana, el proyecto también estará dirigido a personas del exterior que busquen en este país cumplir con sus expectativas, tanto en ahorro de costos, como calidad de infraestructura y reconocimiento de cirujanos con gran trayectoria.

Gráfica 18 Aspectos Sociodemográficos – Nivel Académico

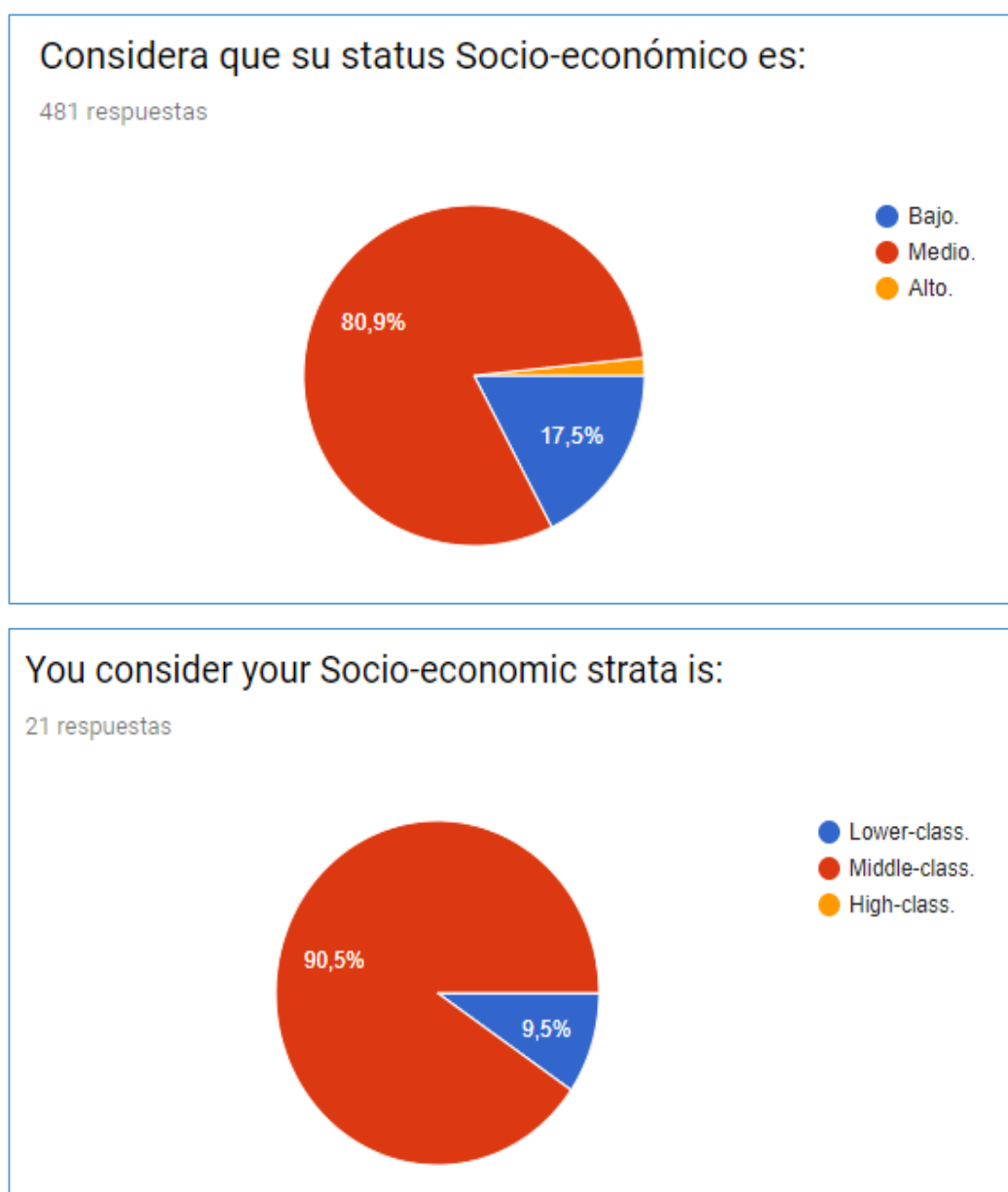


Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De las personas encuestadas, el 40% es graduado de la universidad con título profesional, seguido del 33% para personas que llegaron hasta Básica secundaria (bachiller), el 25% a estudios superiores y solo el 1% solo ha hecho la primaria.

Es decir que el proyecto estará dirigido especialmente a personas que hayan realizado por lo menos su carrera universitaria y cuenten con un título profesional.

Gráfica 19 Aspectos Sociodemográficos - Status



Fuente: (Investigación, 2019)

Análisis: De las personas encuestadas, el 81% (408 personas) pertenecen a clase media, el 17% (86 personas) consideran que su status socio económico es bajo, y por último con un 2% (8 personas), consideran que se encuentran en clase alta.

Por ende, el proyecto será dirigido principalmente a personas que pertenezcan a un status socio-económico medio.

8.2 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Teniendo en cuenta que el proyecto va dirigido tanto a personas en el extranjero, para que, por medio del turismo de salud, se realicen procedimientos estéticos en el país, y también para personas residentes en Colombia, se procede a construir la caracterización de perfil del cliente, tomando como punto de partida la encuesta anteriormente realizada:

8.2.1. Target:

Mujeres entre los 18 a 25 años de edad, profesionales, con status socio-económico medio, solteras y sin hijos, que se encuentran preocupadas por su apariencia personal, y creen que, tener un cuerpo atractivo será la oportunidad de abrirles puertas en la vida laboral y social. Actualmente, se encuentran interesadas en realizarse alguna cirugía plástica, con el fin de mejorar la apariencia de su figura, pero los altos costos de los procedimientos, les impide realizárselos. Son activas socialmente, manejan las redes sociales a diario, en especial Instagram, donde por medio de influenciadoras famosas, se motivan para ejercitarse y lucir físicamente muy bien.

8.2.2. Tamaño del mercado (Colombia):

Población: 48.258.494 (DANE, 2018)

Mujeres (51,2%): 24.708.348

Mujeres de 18 a 25 años (16%): 3.953.336

Interesadas en algún procedimiento estético (78%): 3.083.602

Costo promedio de la cirugía estética más demandada: \$ 6.200.000

Tamaño del mercado= 3.083.602 x 6.200.000

= \$ 19.118.332.400.000 pesos Colombianos

$$= \$ 5.462.380.686 \text{ dólares.}$$

8.2.3. Tamaño del mercado (Extranjero):

A continuación, se realiza una aproximación estimada de lo que podría ser el tamaño del mercado de personas del exterior que llegan a Colombia para cirugías plásticas y estéticas:

Extranjeros que se realizaron cirugías plásticas en el país: 75.558 (ISAPS, 2016)

Tamaño del mercado= 75.558 x 6.200.000

$$= \$ 468.459.600.000 \text{ Pesos Colombianos}$$

$$= \$ 133.845.600 \text{ Dólares.}$$

9. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Nombre	Factor Congruente	Factor Diferenciador	URL
Isaps Sociedad Internacio nal de Cirugía Plástica Estética	1. Contiene información sobre los procedimientos quirúrgicos a realizar (duración, anestesia, riesgos, recuperación, resultados) 2. Da confiabilidad de los cirujanos que pertenecen a esta sociedad. 3. Ofrece una guía de turismo Médico, allí ofrece información para ayudar a escoger un cirujano de conveniencia , ayuda de planificación del viaje,	Entidad mundial encargada de la formación continuada de miembros, informar con exactitud al público y promover la seguridad del paciente. Es una plataforma informativa. 2. Ofrece estadísticas a nivel mundial acerca de los países pioneros en la Cirugía Plástica Estética.	https://www.isaps.org/es/blog/2017/10/17/bienvenidos-al-blog-isaps/
Sociedad Colombian a de Cirugía Plástica Estética y Reconstruc tiva	1. Da a conocer información relevante sobre cada procedimiento	1. Plataforma de validación de miembros. Es una entidad gremial de carácter medico científico que agrupa cirujanos plásticos debidamente entrenados y certificados con programas académicos avalados por universidades en Colombia o en el extranjero. 2. Noticias de interés. 3. Avances tecnológicos de nuevos procesos y procedimientos.	https://www.cirurgiaplantica.org.co/listado-de-miembros/
Operarme. es	1. Es una compañía de servicios médicos privados especializada en ofrecer servicios quirúrgicos completos, con precio cerrado, sin esperas, sin sorpresas y a coste reducido. Permite ofrecer servicios quirúrgicos de la máxima calidad a un precio ajustado en numerosas especialidades.	1. Esta plataforma funciona en A Coruña Almería, Burgos, Elche, Granada, Las Palmas, Majadahonda, Móstoles, Palma de Mallorca, Sevilla, Valladolid, Zafra, Alcobendas, Barcelona, Córdoba, Estepona, Jerez, Lleida, Málaga, Murcia, Puerto del Rosario (Fuerteventura), Toledo, Vigo, Zaragoza, Alicante, Benidorm, Don Benito,	https://www.operarme.es/

	2. Ofrece información de cada uno de los médicos que integran la plataforma. 3. Ofrece una amplia gama de intervenciones, se encuentran: Cirugía General, cirugía oral, cirugía plástica y estética, cirugía vascular, ginecología, odontología y estética dental, oftalmología y oculopastía, otorrinolaringología, traumatología y urología. 4. Portal de reseñas.	Gijón, La Rioja, Madrid, Molina de segura, Oviedo, Santa Cruz de Tenerife, Valencia, Vizcaya.	
www.tucirugiasegura.com	Es la nueva herramienta que la Gobernación – Secretaría Seccional de Salud y la Universidad CES ponen a disposición de la comunidad antioqueña y colombiana, para que puedan estar bien informadas, antes de cualquier procedimiento quirúrgico. Plataforma tecnológica -informativa sobre los temas relacionados a los procedimientos quirúrgicos de tipo estéticos, se realiza en la ciudad de Medellín Busca entregar a la población interesada en realizarse un procedimiento quirúrgico, los elementos suficientes para tomar decisiones consientes antes, durante y después de la cirugía.	La plataforma solo es informativa.	https://www.dssa.gov.co/index.php/historico-noticias/item/817-www-tucirugiasegura-com
Nubetours, Viajes y turismo	Portal que tiene alianza estratégica con especialistas médicos en Colombia, con el fin de brindar lo necesario a los pacientes que buscan tratamiento de clase mundial a precios competitivos.	1. La página no tiene seguridad (SSL) para los usuarios que la visitan. 2. No tiene información detallada y relevante, a menos que haya contacto por medio telefónico o correo.	http://www.nubetours.com/index.php/turismo-medico

Curart	Página web de asesoría a pacientes extranjeros donde brindan información y acompañamiento, desde el primer contacto hasta su llegada y regreso a su país de residencia.	1. Aparte de las cirugías plásticas, ofrece servicios de odontología. 2. Ilustra los especialistas sin categorizarlos por sus respectivas ciudades, sino de forma general.	https://www.curart.me/es
--------	---	---	---

10. PROPUESTA DE VALOR-MODELO DE NEGOCIO

10.1 IDEA DEL PROYECTO

Basados en la necesidad de la investigación y respaldados por los problemas generados en la actualidad al recurrir a procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos en establecimientos no reconocidos y ejecutados por “profesionales” sin títulos educativos. La propuesta planteada por la investigación es crear una Pagina Web con enlace aplicativo (App), el cual este dirigido a todas aquellas personas de nacionalidad colombiana y extranjera, cuya finalidad e interés sea realizarse un procedimiento estético invasivo o/y no invasivo en Colombia, específicamente en las tres ciudades principales en este tipo de procedimientos: Cali, Medellín y Bogotá. Teniendo como referencia que este país es el más apetecido por extranjeros para realizarse cualquier procedimiento quirúrgico (encuesta ISAPS 2017), donde los precios son realmente asequibles y los resultados son acertados de acuerdo a gustos de los usuarios.

Esta plataforma será un puente de información y servicios entre el usuario quien esté interesado en acudir a un procedimiento estético y el profesional encargado de efectuarlo; esta a su vez enlazado con el establecimiento de realización y equipo de trabajo. Una de las mayores ventajas, es que esta plataforma brindara seguridad al usuario en el momento de decidir realizarse un procedimiento estético; esta seguridad será estructurada desde todos los puntos de vista donde se llevara a cabo la actividad, es decir el líder del procedimiento, equipo de trabajo y establecimiento. Al igual se encontrará aliada con entes gubernamentales encargados de validarlo. Se busca por medio de esta idea, fomentar al incremento del turismo médico, continuar fortaleciendo al país colombiano como un destino seguro, confiable y con resultados de calidad, incrementar la demanda de usuarios y generar empleo en los establecimientos de realización. Como misión fundamental contribuir al crecimiento del país.

A continuación, se da a conocer aspectos que brindara la plataforma al cliente:

- **Seguridad: En profesionales y establecimientos.**

Para ser parte de esta página, cada profesional deberá cumplir con parámetros estipulados:

(1) Parámetros educativos: el profesional deberá dar a conocer todos sus estudios realizados, tales como pregrado, posgrado, diplomados, cursos realizados, capacitaciones; es fundamental que cada cirujano o persona responsable del procedimiento establezca un tiempo cronológico de educación, es decir, aprendizaje continuo (asistir a charlas, capacitaciones, meet and great, etc.)

(2) Parámetros de equipo de trabajo: No solo será verificada la gestión del líder del procedimiento, cada miembro de su equipo de trabajo deberá constar con los estudios necesarios para desempeñar la labor realizada, es fundamental que cada usuario sea tratado con los mejores profesionales, donde se involucra tanto al líder como a sus asistentes. Ellos deberán cumplir con capacitaciones anuales. Estos ítems se darán a conocer en el contrato de vinculación de cada profesional.

(3) Experiencia: Para ser parte de esta página, cada personal junto con su respectivo equipo deberá contar con experiencia de procedimientos superior a 10 años para el líder y superior a 3 años para sus asistentes, esto con el fin de corroborar el trayecto profesional en cada intervención.

En cuanto a los establecimientos, estos deberán cumplir con todas las condiciones legalmente estipuladas, y para ser válido, deberán ser entregados estos documentos anualmente con el fin de corroborar la información, la imagen del establecimiento debe ser considerada como pilar fundamental. Esta corroboración será por medio de entes gubernamentales, una vez se haya comprobado, el establecimiento estará nuevamente activo.

- **Validación:**

La plataforma constara con profesionales capaces de llevar a cabo el proceso de validación permanente de cada uno de los profesionales, equipo y establecimiento que ingrese a la plataforma; ellos serán los encargados de activar o desactivar los miembros o establecimientos de la plataforma; al igual que estar en constante comunicación con entidades cercanas a las mismas, para llevar a cabo una evaluación de carácter externo.

Una vez culminado el tiempo del certificado generado, la plataforma desactivara automáticamente al profesional o ente, con anterioridad se enviarán notificaciones de alerta a las partes; la idea es que estos documentos sean renovados (según lo establece la ley y el acuerdo de partes). Así se logrará una actualización continua de requerimientos.

Los encargados calificarán de acuerdo a una escala estipulada, esta calificación será visible en la plataforma en el momento de indagar sobre un profesional, establecimiento y ciudad.

Esta validación proporcionará confianza en cada uno de los usuarios que ingresen y deseen acceder a un servicio por medio de la plataforma.

- **Información:**

Se dará a conocer un portafolio de:

(1) Profesionales: Personas expertas en llevar a cabo procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos especializados por área. Se conocerán estudios respaldados con sus certificados, experiencia laboral (hoja de vida), noticias de interés, reconocimiento en su trayectoria profesional, instalaciones donde lleva a cabo la atención y servicio al cliente, instalaciones donde realiza los procedimientos, personal a cargo (quienes intervienen).

(2) Procedimientos: Se ofrecerá una gama de procedimientos estéticos filtrados a elección del usuario, ya sea por ciudad, cirujano o intervención. Cada procedimiento ofrecerá una explicación detallada de intervención, riesgos, cuidados, implicaciones, prevenciones, requerimientos (exámenes si se requiere), rango de los mejores especialistas por procedimiento.

(3) Establecimientos, se encontrará información de ubicación de establecimientos, servicios, trayectoria, enlace web, certificaciones, tipos de procedimientos allí realizados y personal calificado.

(5) Bonos de interés, en la plataforma se ofrecerán bonos de descuento notificados a cada uno de los clientes de acuerdo a la época, estos bonos serán descuentos en tipos de intervenciones, cada uno de ellos proporcionados por el profesional o establecimiento vinculado a la plataforma. Estos ayudarán a generar mayor tráfico e interés en la página

(4) Noticias, dentro del portafolio harán parte noticias de interés de cada procedimiento, establecimiento y profesionales involucrados en la plataforma; cada una de estas logrará un reconocimiento de marca. Al igual se vinculará información sobre nuevas tendencias a nivel estético; brindando referencias completas a cada interesado.

(5) Blog (Testimonios y comentarios). Los procedimientos realizados con antelación son la imagen de presentación de cada uno de los miembros y establecimientos de la página, por lo cual se genera una presentación de los mismos y comentarios de los ya beneficiarios. Al fomentar esta práctica se incentiva a la verificación de procesos realizados de calidad.

(6) ¿Quiénes somos?, se dará a conocer la misión, visión, valores corporativos, políticas y miembros quienes conforman la página web y aplicativo (App), noticias de crecimiento empresarial como herramienta generadora de información y vinculación de servicios estéticos invasivos y no invasivos, certificaciones, proveedores y demás aspectos de interés. Generando confianza en cada usuario.

- **Variedad:**

En cuanto a: (1) Ciudades: Estas serán las ciudades pioneras de Colombia en cuanto a procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos, estas son: Cali, Medellín y Bogotá. Adicional estas ciudades ofrecen el mejor entretenimiento en cuanto a turistas (nacionales y extranjeros), ofreciendo así una calidad de ambiente 360 grados (hoteles, restaurantes, entretenimiento social). (2) Profesionales: se ofrecerá una variedad de profesionales de cada ciudad mencionada, estos reconocidos por sus procedimientos y trayectoria; en la plataforma se encontrará información de interés previamente variada la cual se encargará de proporcionar confianza al usuario. (3) Procedimientos: La plataforma ofrecerá una gama de intervenciones quirúrgicas y no quirúrgicas, cada una con su respectiva información de interés (procedimientos, riesgos, implicaciones, cuidados, testimonios).

- **Asequibilidad en servicios:**

Esta plataforma integrará diferentes procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos, estos tendrán variaciones en cuanto a los cirujanos y establecimientos, asequibles para todo público; ofrecerá un portafolio equipado de información de interés, este portafolio no brindará precios ya que estos son propios de cada profesional y varían de acuerdo al sujeto expuesto. Pero brindará bonos de descuento, bonos de citas médicas, exámenes médicos y demás. Los servicios serán vistos y tomados de acuerdo a cada necesidad. La plataforma será de fácil manejo, con interacción continua, de fácil ingreso por medio de una búsqueda en Google y en App store, ofrecerá notificaciones de nuevos profesionales y bonos de interés.

- **Interacción de usuarios:**

(1) Blog: Dentro de la plataforma existirá un espacio donde los usuarios quienes deseen acceder a algún tipo de servicio, podrán conocer comentarios de aquellos clientes beneficiarios, esto filtrado por servicio en cuanto a la página, establecimiento y profesional encargado. Allí podrán interactuar y compartir experiencias, dejar sus reseñas de cada aspecto aquí mencionado. (2) Calificación externa: Cada cliente tendrá la oportunidad de llevar a cabo una calificación por medio de estrellas, siendo 5 estrellas la calificación más alta y 1 estrella la calificación más baja; así se conocerá de forma rápida e interactiva el rendimiento en cuanto a cada uno de los servicios prestados. (3) Calificación Interna: Esta calificación será proporcionada internamente por la plataforma, esta fue dada a conocer anteriormente, la finalidad es calificar a los profesionales de acuerdo a sus estudios, trayectoria y experiencia; estos resultados serán arrojados de acuerdo a la validación anteriormente presentada. (4) Preguntas Frecuentes: Dentro de la plataforma existirá un ítem donde encontraran preguntas frecuentes, allí el usuario tendrá la posibilidad de conocer que preguntan personas interesadas y conocer la respuesta por un profesional. (5) Respuesta rápida: Existirá un ítem “Contáctanos” allí podrá cada usuario ingresar a la línea de Call Center de la plataforma.

- **Cliente como factor fundamental:**

Esta plataforma centrará su atención en el cliente, satisfacer sus deseos y necesidades, se logrará crear un vínculo entre la información, el profesional o establecimiento y el usuario. Todas sus dudas serán respondidas, todas sus necesidades serán satisfechas logrando así ser una plataforma de asesoramiento continuo, desde la búsqueda inicial hasta la ejecución de sus procedimientos. El acompañamiento será llevado a cabo por nuestros asesores.

- **Confort en establecimiento servicios:**

Para esta plataforma Web y aplicativo (App) de servicios es de carácter fundamental ofrecer un servicio de calidad tanto en la plataforma como en profesionales, establecimientos y procedimiento. Para llevar a cabo este pilar, la herramienta utilizada será la validación presenta con antelación, esta brindará una certeza de los servicios presentados, desde la solicitud hasta la adquisición del mismo.

10.2 MODELO DE NEGOCIO

De acuerdo a los beneficios anteriormente presentados, el modelo de negocio de la plataforma Web y aplicación, se enfocará en ofrecer información a personas cuyo interés sea llevar a cabo algún tipo de procedimiento estético (invasivo y/o no invasivo), esta información inicialmente será presentada por medio de publicidad de la página, en el momento en el que el buscador Google identifique el interés, iniciara a presentar publicidad alusiva, allí el usuario y posible cliente ingresara a la página y conocerá toda la información en cuanto a los mejores profesionales y establecimientos del país, brindándole seguridad y confort del proceso; ya que el proceso de adquisición de material es informativo es largo, la plataforma ofrecerá un aplicativo (App) para conocer de forma mucho más fácil cada uno de los servicios allí presentados; el usuario podrá indagar la página desde cualquier parte de su ciudad o país por medio de la aplicación.

Una vez se haya documentado del tema el usuario conocerá opiniones de otros clientes quienes ya habían adquirido con anterioridad el proceso (blog de información) al igual tendrá la posibilidad de contactarse con el Call Center de la herramienta. En el momento de llevar a cabo el ingreso a la plataforma, cada espectador podrá acceder al centro de bonos de servicio, allí conocerá ofertas de la época (de los procedimientos y establecimientos, si este desea será posible enviar notificaciones constantes de noticias relacionadas y bonos de servicio. Cuando el usuario se encuentre decidido a llevar a adquirir uno de los servicios, ya sea con profesionales o establecimientos, será direccionado a las oficinas del organismo requerido.

Con el fin de no perder al usuario en la plataforma, al querer ellos hacer contacto directo con el establecimiento, se llevará a cabo un acuerdo comercial entre los proveedores y la página web donde se establezca un convenio económico para el usuario (afiliación) y así poder llevar a cabo un seguimiento continuo de este cliente. Es decir, al vincularse el cliente por medio de la plataforma, se le ofrecerá un descuento económico (sea en consulta, exámenes, procedimiento o implementos a utilizar) en su procedimiento.

La forma de llevar a cabo un recaudo de dinero será por medio de:

- **Comisión por venta:**

Entre el proveedor y la plataforma. Cuando se establezca el tipo de procedimiento requerido por el cliente, el proveedor deberá retribuir un porcentaje a la plataforma. Ya que fue el vínculo entre el cliente y el profesional o establecimiento.

- **Ingresos de posicionamiento:**

Los proveedores (profesionales y establecimientos) pagarán a la plataforma cierta cantidad de dinero (estipulado por cada proveedor, donde no se darán ni conocerán cifras expuestas) para elegir una ubicación dentro del listado de profesionales por procedimiento. Esto generara una competencia de mercado.

- **Publicidad por bonos de servicio:**

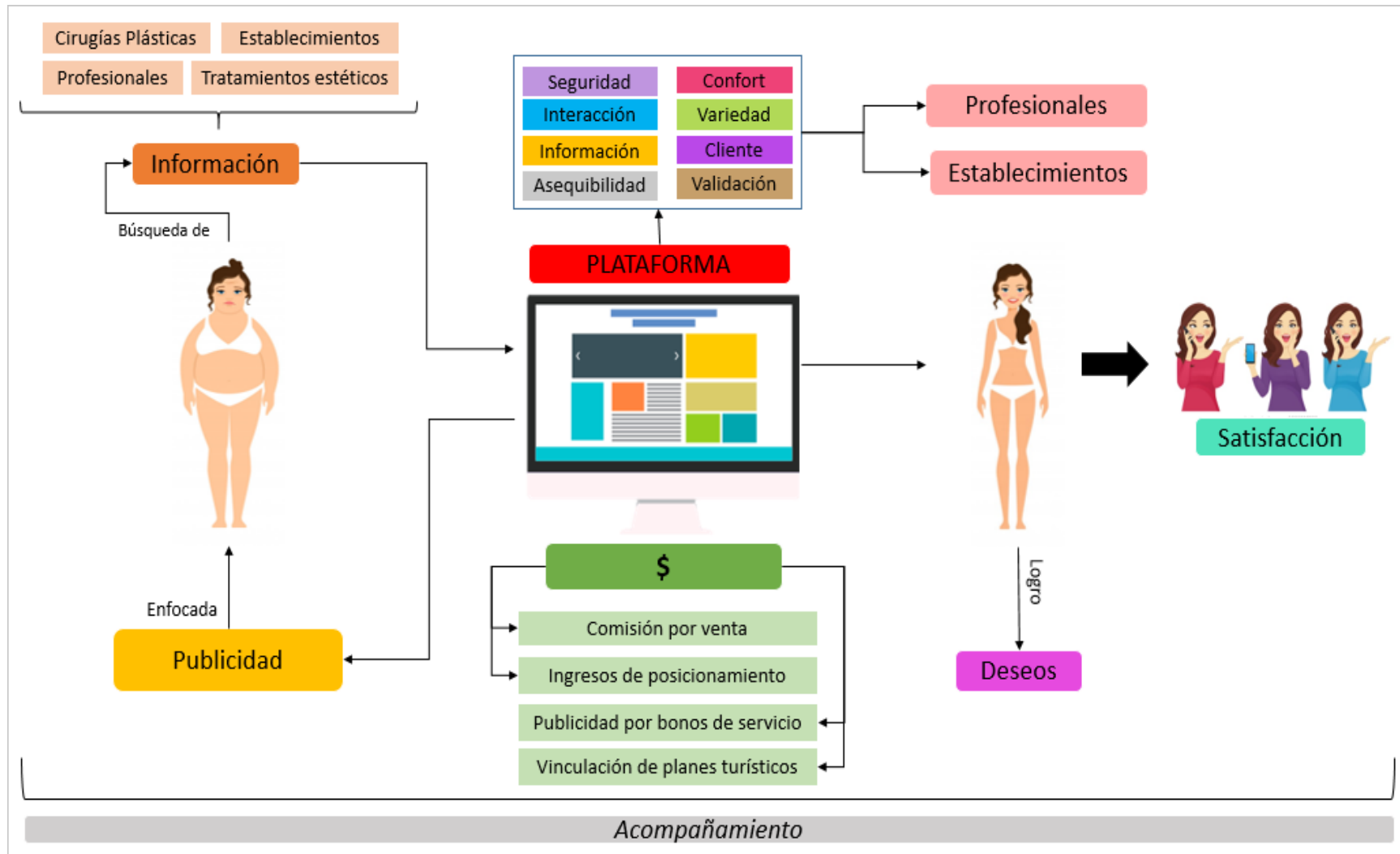
Se ofrecerá la posibilidad de colocar publicidad adecuada adicional, alusiva al servicio del profesional o establecimiento (nuevos servicios, descuentos especiales) dentro de esta ventana. Este pago será similar al pago generado por ingresos de posicionamiento, (pago inicial estipulado, pero cada proveedor aumenta su pago si desea aumentar sus beneficios, pagos planteados por cada proveedor donde competirán por su apertura principal, no se conocen los porcentajes adicionales expuestos, solo se identificarán dado a su posicionamiento)

- **Vinculación de planes turísticos:**

En el momento de captar a un cliente internacional se busca satisfacer sus necesidades, por tal motivo se llevará a cabo una alianza comercial entre la plataforma y agencias de turismo, encargadas de brindar boletos de avión, hospedaje, trayectos, alimentación y personal de acompañamiento. Por cada convenio realizado, a la plataforma le corresponderá un porcentaje.

Una vez sea captado un usuario, se llevará a cabo un acompañamiento de realización del procedimiento escogido, hasta su finalización y consecución de resultados finales; para así generar una evaluación 360 grados de la satisfacción del mismo. Un cliente satisfecho trae consigo usuarios de interés.

Gráfica 20 Modelo de Negocio de Plataforma virtual



Fuente: (ISAPS, 2017)

11. ANÁLISIS DE PROVEEDORES-OFERTA

CIUDAD	CIRUJANO	ESTUDIOS	ESPECIALIDAD	MIEMBRO	ESTABLECIMIENTO
CALI (400 cirujanos, miembros de la SCCP)	Dra. Lina Triana	Egresada de la Univalle, especializada en cirugía plástica en el Cenegenics Medical Institute, de Estados Unidos, y en el Laser Vaginal Rejuvenation Institute of America.	Toxina botulínica (botox), Lipoescultura, Lipoescultura láser y vaser, Mamopexia, Mentoplastia, Microinjerto capilar, labioplastia, abdominoplastia, Gluteoplastia	*Presidenta del Consejo de Educación de la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética (ISAPS). *Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva (SCCP). *Asociación Colombiana de Sociedades Científicas (ACSC). *Sociedad Americana de Cirugía Plástica Estética (ASAPS). *Sociedad Serbia de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva	Organización Dra. Lina Triana, Cl. 3 Oe. #No. 34-19

				(SRBPRAS). *Federación Ibero latinoamericana de Cirugía Plástica (FILACP). *Instituto Americano de Rejuvenecimiento Láser Vaginal (LVRIA)	
	Dr. Jaime Alberto Zapata Saldarriaga	Médico y Cirujano de la Universidad Javeriana de Bogotá. estudios en Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva en la Pontificia Universidad Católica de Rio Grande Do Sur en Brasil en 1994.	Lipoescultura, abdominoplastia, reducción mamaria, aumento de glúteos, rinoplastia, blefaroplastia	*Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica *Sociedad Brasileira de Cirugía Plástica *Sociedad Iberoamericana de Cirugía Plástica	Centro quirúrgico de la Belleza (CQB)

	Dr. Belman Galvis Maldonado	Médico Cirujano de la Universidad Industrial de Santander, posteriormente cursó la especialidad en Cirugía General dentro de la Facultad de Ciencias Médicas de Minas Gerais. Así mismo se especializó en Cirugía Plástica en NAMPS.	Abdominoplastia, Aumento con prótesis mamarias, Aumento de glúteos, Lipoescultura, Vaginoplastia	*Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica *Director de D'Corpus International.	D' Corpus International Centro de Estética y Cirugía Plástica
	Dr. Andres Díaz Paz	Médico Cirujano de la Universidad del Valle, especialización en Cirugía Plástica, Reconstructiva y Reparadora en Argentina	Retiro de Biopolimeros, Mamoplastía, Gluteoplastía, Lipoescultura, Abdominoplastía, Rejuvenecimiento Facial, entre otros.	* Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva.	pacific mall, Calle 36 Norte #6A-65 world trade center

BOGOTÁ (329 cirujanos)	Dr. Ernesto Andrade	Egresado de la universidad Militar	Aumento de Senos, Reducción de Senos, Levantamiento de Senos, Liposucción, Lipólisis Láser, Abdominoplastia New Corsé, Lipoescultura, Glúteos, Cirugía Vaginal	*Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica. *Federación Iberoamericana de Cirugía Plástica Miembro de la ASAPS. *Sociedad Brasileña de Cirugía Plástica. *Fellow del Minimal Invasive Plastic Surgery Center de Baltimore, USA.	Clínica Los Nogales.
	Dr. Juan Pablo Rodríguez Olivero	Egresado de la Pontificia Universidad Javeriana, especialista en cirugía plástica, reconstructivo y estético de la misma institución.	Abdominoplastia HD, Mamoplastía, Gluteoplastía, Lipoescultura	*Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica. *American Society of Plastic Surgeons	Hospital Universitario San Ignacio

	Dr. Felipe Amaya Espinosa	Egresado de la Universidad del Rosario-FUCS en Bogotá, Observership en la University of Texas, South Western Medical Center y en Baylor University.	Vaginoplastia, Lipoescultura, Reducción mamaria, Rinoplastia, Blefaroplastia, Aumento de labios	*Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica. * American Society of Plastic Surgeons * Federación Iberolatinoamericana de Cirugía Plástica Miembro de la ASAPS.	Hospital Santa Fe de Bogotá
MEDELLÍN (112 Cirujanos)	Dr. Jaime Andrés Molina Vásquez	Médico Cirujano en la Universidad CES y posteriormente como Cirujano Plástico en la Universidad de Antioquia (UdeA)	Aumento con prótesis mamarias, Liposucción o lipoaspiración, Implantes de pantorrilla, Abdominoplastia, Mamopexia, Rinoplastia	*Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica. * Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética (ISAPS). * The International Confederation for Plastic, Reconstructive and Aesthetic Surgery (IPRAS). * Federación Iberolatinoamericana de Cirugía Plástica Miembro de la ASAPS.	IQ- Interquirófanos.

	Dr. Federico Guillermo Vélez Bernal	Médico Cirujano de la Universidad de Antioquia, especialista en Cirugía Plástica, Estética, Maxilofacial y de la Mano en el Servicio Integrado de Cirugía Plástica de los hospitales Militar Central, San José y el Infantil Lorencita Villegas de Santos	Aumento mamario, Levantamientos de senos, Lipoescultura, Abdominoplastia, Gluteoplastia, Rinoseptoplastia, Blefaroplastia, Botox y Ácido Hialurónico	* La Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica. * La Federación Íbero latinoamericana de Cirugía Plástica (FILACP). * La corporación de Cirugía Plástica de Antioquia en Medellín, Colombia. * Comité de Innovación de IQ Interquirófanos.	IQ- Interquirófanos.
	Dr. Juan Esteban Sierra	Médico, Cirujano Plástico de la Universidad del Caldas, Manizales, realizó su especialización en Cirugía Plástica y Estética, en el servicio de Cirugía Plástica del Hospital General de Bonsucesso en Río de Janeiro, Brasil	Abdominoplastia, Aumento de Glúteos, Mamoplastia de Aumento, Ginecomastia, Reconstrucción Post-bariátrica, Blefaroplastia, rinoplastia	* Sociedad Colombiana de Cirugía Plástica. * Sociedad Colombiana de Sociedades Científicas * Federación Iberolatinoamericana de Cirugía Plástica (FILACP) * Miembro de la International Confederation for Plastic Reconstructive and Aesthetic Surgery (IPRAS)	Clínica El Tesoro

12. ESTIMACIÓN DE INVERSIONES Y COSTOS

Tipo de inversiones requeridas	Para llevar a cabo la idea de investigación, se plantea la adquisición de dinero por medio de: - Capital privado: Por parte de los creadores de la plataforma, esta se generará según se requiera, es de mencionar que este no será el 100%, pero si será respaldada. - Inversionistas: Se llevarán a cabo alianzas con profesionales o empresas reconocidas, quienes puedan apoyar la investigación económicamente y apoyándola hacia nuevos enfoques organizacionales. Para ser parte del grupo de inversionistas será necesario contar con nuevas fronteras comerciales capaces de acrecentar la plataforma positivamente. - Alianza comercial - Fondos de ayuda: Se llevará a cabo la participación en distintos fondos de ayuda con el objetivo de lograr una vinculación y un apoyo técnico y económico para la plataforma. Tales como: fondo emprender, App.com, Rockstar, ángeles inversionistas etc.																																			
Magnitud estimada de las inversiones	Para conocer la magnitud de la inversión se llevó a cabo una reunión con el director dela plataforma “Aplicaciones”, quien fue el encargado de direccionar la investigación; a continuación, se dan a conocer los costos: <table><tr><th></th><th>ítem</th><th>Precios</th><th>Concepto</th><th>Tiempo</th></tr><tr><td>1</td><td>Hosting</td><td>\$260.000</td><td>Capacidad de almacenamiento web</td><td>Anual</td></tr><tr><td>2</td><td>Dominio</td><td>\$45.000</td><td>.com</td><td>Anual</td></tr><tr><td>3</td><td>Diseño de pag web</td><td>\$15.000.000</td><td>https://www.cuantocuestamiweb.com.co/</td><td>Único</td></tr><tr><td>4</td><td>Traductor Google</td><td>\$120.000</td><td>Pluggings (add aplicaciones)</td><td>Anual</td></tr><tr><td>5</td><td>soporte online</td><td>\$120.000</td><td></td><td>Anual</td></tr><tr><td></td><td></td><td>\$15.545.000</td><td></td><td></td></tr></table> La inversión estimada final será de \$15.000.000 (Quince millones de pesos moneda corriente) explicado de la siguiente manera; utilización del Hosting el cual es fundamental para determinar la capacidad de almacenamiento de la plataforma, el Dominio el cual genera el “.com” de la página, identificándola como una página Web, el diseño de la página web la cual deberá ser contratada, tiene un costo único de \$15.000.000 adicional, si se desean realizar cambio los costos varían, como la plataforma va dirigida al sector internacional es fundamental contar con un traductor		ítem	Precios	Concepto	Tiempo	1	Hosting	\$260.000	Capacidad de almacenamiento web	Anual	2	Dominio	\$45.000	.com	Anual	3	Diseño de pag web	\$15.000.000	https://www.cuantocuestamiweb.com.co/	Único	4	Traductor Google	\$120.000	Pluggings (add aplicaciones)	Anual	5	soporte online	\$120.000		Anual			\$15.545.000		
	ítem	Precios	Concepto	Tiempo																																
1	Hosting	\$260.000	Capacidad de almacenamiento web	Anual																																
2	Dominio	\$45.000	.com	Anual																																
3	Diseño de pag web	\$15.000.000	https://www.cuantocuestamiweb.com.co/	Único																																
4	Traductor Google	\$120.000	Pluggings (add aplicaciones)	Anual																																
5	soporte online	\$120.000		Anual																																
		\$15.545.000																																		

	Google, y por último el soporte online el cual generara una comunicación continua con el usuario.
Forma de financiar las inversiones	Para llevar a cabo el adecuado recaudo de dinero; a continuación, se dan a conocer los medios de adquisición del mismo por medio de la plataforma: 1. Comisión por venta: Entre el proveedor y la plataforma. Porcentaje de venta. 2. Ingresos de posicionamiento: Porcentaje para elegir una ubicación dentro del listado de profesionales por procedimiento. Esto generara una competencia de mercado. 3. Publicidad por bonos de servicio: Se ofrecerá la posibilidad de colocar publicidad adecuada adicional, alusiva al servicio del profesional o establecimiento (nuevos servicios, descuentos especiales) 4. Vinculación de planes turísticos: Por cada convenio realizado, a la plataforma le corresponderá un porcentaje.

12.1. Inversión:

- Desarrollo de la página web.
- Si es con comercio en línea – e-comers
- Tienda virtual
- Nombredelaempresa.com (marca nacional .co)
- Host: pago del espacio de almacenamiento de la web (Colombia hosting)
- Dominio: 30 anuales
- Necesitamos 500 ginas de ancho de banda (ancho de banda lo que se baja de la página web) (buscar en hosting)
- Buscar que tan confiados son los extranjeros en pagar online
- Es necesario que la pagina esté protegida (buscar) candado de cada pagina
- Alianza por PayPal
- Incluir chat inmediato (\$\$)
- Traducir página (\$20 dólares anuales)

13. CONCLUSIONES

- Se confirma que Colombia sigue siendo un país atractivo, el cual recibe anualmente muchos extranjeros, guiados principalmente por la economía que ofrece el país en este tipo de procedimientos, la calidad en cuanto al servicio y conocimiento de los cirujanos, la innovación en la tecnología que manejan, para las intervenciones y los post operatorios, y, adicionalmente, la infraestructura utilizada. Todo esto conlleva, a que el gobierno rectifique y regule los procedimientos quirúrgicos, donde no se vea comprometido la integridad de los pacientes, por caer en manos de personas poco o nada calificadas para tal actividad, y, con el fin de apostar aún más al turismo de salud, generando un crecimiento económico y turístico para Colombia.
- Los procedimientos estéticos y las cirugías plásticas, es un sector de la medicina que cada vez más se encuentra en tendencia de crecimiento, ya que, las personas, en especial las mujeres, se preocupan por su apariencia personal, por lo que se someten a estos procedimientos para lograr sus objetivos. A partir de la encuesta realizada, se observó la magnitud que conlleva realizarse una cirugía plástica y lo que esto puede significar en mejorar la autoestima de las personas que se someten a ellas. Las más interesadas en practicarlo (98%), son mujeres de 18 a 25 años, que consideran que no están bien informadas con respecto al tema, ni al tipo de certificación requerido para los especialistas estéticos. Adicionalmente, desean realizarlo principalmente para mejorar la apariencia de su figura, pero el principal obstáculo que encuentran para poder acceder a una intervención quirúrgica, es el precio. Y, por último, son mujeres profesionales y con un status socio económico medio.
- De acuerdo a la página web de la Sociedad Colombiana de cirugía plástica Estética y Reconstructiva, hay más de 800 cirujanos inscritos en esta importante agremiación, que es símbolo de confianza y seguridad para los pacientes que deseen realizarse un procedimiento estético, sin tener que acudir a personas inexpertas en el tema. Teniendo en cuenta las principales ciudades, se tiene que Cali, es el principal destino escogido por personas extranjeras para intervenir. Cuenta con 400 cirujanos inscritos a la SSCP. En cuanto a Bogotá, se encuentran 329 miembros y en Medellín son 112 profesionales

miembros de esta Sociedad. Cali y Bogotá lideran con el 35 por ciento, mientras que Medellín tiene el 18 por ciento, y el 12 por ciento restante se divide entre otras ciudades.

En resumen, gracias al análisis exhaustivo del entorno de las cirugías estéticas y su alto crecimiento a través del tiempo, el análisis e interpretación de los resultados arrojados por la encuesta aplicada, y el amplio portafolio de cirujanos que alberga Colombia, se observa la necesidad y viabilidad de desarrollar la plataforma virtual de demanda y oferta de servicios, donde los usuarios tanto de Colombia como del exterior, puedan escoger con seguridad la ciudad, el cirujano calificado y la clínica para la intervención que desean, y así apostar en llegarle a más personas interesadas a través de esta plataforma. Esto conlleva a mitigar en gran medida el número de fallecimientos de los pacientes en “clínicas de garaje”, intervenidas por personas descalificadas para tal actividad, y sin duda alguna, será un medio para crear desarrollo y crecimiento económico al país.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, Yali. (2019). *Medicina estética... más que sólo belleza*. Colombia. Revista Nova et Vetera. Obtenido de <https://www.urosario.edu.co/Revista-Nova-Et-Vetera/Omnia/Medicina-estetica%E2%80%A6-mas-que-solo-belleza/>
- BBC, N. M. (23 de octubre de 2015). *¿Por qué estamos tan obsesionados con "vernors bien"? ¿Por qué estamos tan obsesionados con "vernors bien"?* Mexico. Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/10/151023_hay_festival_debate_imagen_corporal_yv
- BBC. (30 de enero de 2016). *¿Realmente ayuda la cirugía estética a sentirse mejor?* Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/01/160125_finde_salud_cirugia_estetica_mejor_ac
- BBC. (2017). *Estos son los países de América Latina donde "mantenerse bello" es más barato*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-40443379>
- Bernal, Francisco. (2019). *Un intento más en busca de regular la cirugía plástica en Colombia*. Obtenido de <https://www.rcnradio.com/salud/un-intento-mas-en-busca-de-regulacion-de-la-cirugia-plastica-en-colombia>
- Busquets, A. (13 de Julio de 2017). *¿Cuánto dinero invierten en cirugías estéticas? ¿Cuánto dinero invierten en cirugías estéticas?* Obtenido de <http://www.indicepr.com/columnistas/2017/07/13/style/71824/cuanto-dinero-invierten-en-cirugias-esticas/>
- CAMEC. (2018). *PROYECTO DE LEY 2016. "POR LA CUAL SE REGULAN LOS PROCEDIMIENTOS MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS CON FINES ESTÉTICOS"*. Colombia. Obtenido de <http://camec.co/DICIEMBRE/ley%20de%20Procedimientos%20Quirurgicos%20Esteticos.pdf>
- Castillo, D. H. (25 de septiembre de 2015). VIVE USA EL UNIVERSAL. Obtenido de Agradecemos tu interés en nuestros contenidos, sin embargo; este material cuenta con derechos de propiedad intelectual, queda expresamente prohibido la publicación, retransmisión, distribución, venta, edición y cualquier otro uso de los contenidos (i:

<https://www.viveusa.mx/articulo/2015/09/25/bienestar/1-de-cada-4-estadounidenses-quiere-cirugia-plastica>

- CCC. (2012). *Epicentro de la salud estética en Colombia*. Cámara de Comercio de Cali. Obtenido de <https://www.ccc.org.co/epicentro-de-la-salud-estetica-en-colombia/>
- Cirugias.de. (2017). *Cirugías famosas brasileñas*. Obtenido de <https://cirugias.de/cirugias-de-famosas-brasilenas/>
- DANE. (2019). *Censo Nacional de Población y Vivienda 2018*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>
- De la Puente, M. (2015). *Sector del turismo de salud: caso de Colombia*. Economía del Caribe, 129-161.
- Economía. (2016). *Así funciona el negocio de la belleza y la cirugía estética*. El Herald. Obtenido de <https://www.elheraldo.co/economia/asi-funciona-el-negocio-de-la-belleza-y-la-cirugia-estetica-247785>
- EFE. (5 de enero de 2018). peru.com. *¿Por qué se incrementa el número de cirugías plásticas en el mundo?* Obtenido de <https://peru.com/mujeres/cuidado-y-salud/que-se-incrementa-numero-cirugias-plasticas-mundo-noticia-549228>
- El Mundo. (2016). *La última tecnología médico-estética al servicio de la belleza y la salud*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/promociones/native/2017/04/26b/>
- El Tiempo. (2015). *Cada cinco minutos se practican tres cirugías plásticas*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16462865>
- El País. (2018). *Los cinco caleños que están entre los 30 mejores médicos de Colombia*. Obtenido de <https://www.elpais.com.co/calil/los-cinco-calenos-que-estan-entre-los-30-mejores-medicos-de-colombia.html>
- Forbes. (20 de diciembre de 2018). *¿Hacia dónde transitan las cirugías estéticas? ¿Hacia dónde transitan las cirugías estéticas?* México. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/hacia-donde-transitan-las-cirugias-esteticas/>
- Heise, G. (13 de abril de 2017). *Obsesión estética: ¿En qué países se operan más?* Alemania. Obtenido de <https://www.dw.com/es/obsesi%C3%B3n-est%C3%A9tica-en-qu%C3%A9-pa%C3%ADses-se-operan-m%C3%A1s/a-38423211>

- Infobae. (2018). *Los mejores tratamientos estéticos exprés no invasivos para el rostro, las piernas y el abdomen*. Obtenido de <https://www.infobae.com/tendencias/lifestyle/2018/02/09/los-mejores-tratamientos-esteticos-expres-no-invasivos-para-el-rostro-las-piernas-y-el-abdomen/>
- La Nación. (2015). *Cirugías estéticas un mercado en ascenso*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.co/2015/06/21/cirugias-esteticas-un-mercado-en-ascenso/>
- Mundo, B. (29 de Julio de 2017). *Estos son los países de América Latina donde "mantenerse bello" es más barato*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-40443379>
- NACIÓN, L. (3 de diciembre de 2003). *La belleza obsesiona a las latinoamericanas*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/el-mundo/la-belleza-obsesiona-a-las-latinoamericanas-nid551157>
- Ojeda, Diego. (2018). *Empresarios en Colombia le apuestan a fusionar salud y hotelería*. El Espectador. Obtenido de <https://www.elespectador.com/economia/empresarios-en-colombia-le-apuestan-fusionar-salud-y-hoteleria-articulo-789056>
- Opinión y Salud. (2018). *Las cirugías plásticas, una realidad que requiere regulación*. Obtenido de <https://www.opinionysalud.com/2019/03/03/las-cirugias-plasticas-requieren-regulacion/>
- Pineda, Noe. (2014). *Procedimientos No invasivos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/tionki123/procedimientos-no-invasivos>
- Pineda, Sheina. (2018). *Salud estética y nuevos avances tecnológicos*. Obtenido de <https://www.nicolasferrer.com/salud-estetica-y-nuevos-avances-tecnologicos>
- Polanco, Laura Sofía. (2019). *Los hombres buscan cada vez más procedimientos estéticos en Colombia*. La República. Obtenido de <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/procedimientos-esteticos-que-piden-los-hombres-2871007>
- Redacción Salud. (2017). *Alrededor de 11 mil pacientes extranjeros vinieron a Colombia para hacerse tratamientos médicos*. El Espectador. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/salud/alrededor-de-11-mil-pacientes-extranjeros-vinieron-colombia-para-hacerse-tratamientos-medicos-articulo-727708>

- Redacción Salud. (2018). *Colombia, cuarto país donde más se practican cirugías plásticas*. El Tiempo. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/salud/colombia-es-el-cuarto-pais-con-mas-cirugias-esteticas-en-el-mundo-288828>
- Revista Dinero. (2018). *Turismo de salud: una de las apuestas de Colombia para generar crecimiento económico*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/cifras-de-turismo-de-salud-en-colombia-en-2018/258532>
- Ruiz, Catalina. (2018). *Si viaja a este país buscando el 'cuerpo perfecto', cuidado: la podría operar un dentista*. Obtenido de <https://www.elnuevoherald.com/noticias/mundo/america-latina/colombia-es/article216692355.html>
- SCCP. (2017). *XXXVI Congreso Nacional de Cirugía Plástica SCCP y X Congreso Regional Bolivariano FILACP, Cartagena 2017*. Revista Colombiana de Cirugía Plástica y Reconstructiva. Obtenido de <https://www.ciplastica.com/ojs/index.php/rccp/article/view/60>
- SOCOLME. *MIEMBROS NO ESPECIALISTAS*. Sociedad Colombiana de Especialistas en Medicina Estética. Obtenido de <https://socolme.com/B?A=Miembros-Socolme-No-Especialistas>
- Surgery, I. S. (2017). *ISAPS Global Statistics*. Obtenido de https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2019/03/ISAPS_2017_International_Study_Cosmetic_Procedures_NEW.pdf
- Valencia, Mónica. (2016). *Turismo en medicina estética: ventajas y desventajas para Bogotá, comparada con la oferta de Medellín*. Publicación de Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14308>
- Vida, Y. o. (23 de octubre de 2018). *Costo de Cirugía Plástica en México Vs Estados Unidos*. Mexico. Obtenido de <https://www.vidawellnessandbeauty.com/blog/costo-de-cirugia-plastica-en-mexico-vs-estados-unidos>
- YOUNGOV. (24 de septiembre de 2015). *YOU GOV WHAT THE WORDS THINKS*. Obtenido de <https://today.yougov.com/topics/lifestyle/articles-reports/2015/09/24/1-in-4-want-plastic-surgery>

ANEXOS

ANEXO 1. Modelo de encuesta en español.

Encuesta de factibilidad para crear una plataforma virtual.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta corta encuesta, la información que nos proporcione será muy útil para la realización de nuestro proyecto de grado en la Especialización de Gerencia de Marketing. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a fines académicos

1. ¿Se ha realizado alguna cirugía plástica?

- ☐ Si
- ☐ No

2. ¿En la actualidad le gustaría hacerse algún tipo de procedimiento ?

- ☐ Si

...

3. ¿Cree usted que está bien informado con respecto a las cirugías plásticas?

- ☐ Si
- ☐ No

4. ¿Conoce usted el tipo de certificación que deben cumplir los cirujanos

- ☐ Si.
- ☐ No

...

5. ¿Cuál sería su principal motivación para realizarse una cirugía plástica?

- ☐ Mejorar la apariencia de su figura
- ☐ Perder peso
- ☐ Reconstruir o mejorar la funcionalidad de alguna parte de su cuerpo.
- ☐ Generar confianza en sí mismo
- ☐ Moda o tendencia
- ☐ Ninguna de las anteriores.

...

6. ¿Cuáles de los siguientes procedimientos es o podría ser de su interés?

- ☐ Cirugía de Nariz
- ☐ Cirugía de Senos
- ☐ Cirugía de orejas y/o parpados
- ☐ Cirugía de glúteos
- ☐ Marcación Abdominal
- ☐ Ninguna.

7. ¿Cuál considera el principal obstáculo para acceder a una cirugía plástica?

- ☐ Precio
- ☐ Procesos Post operatorios.
- ☐ Temor a la cirugía y complicaciones
- ☐ Desconfía del talento de los cirujanos locales o nacionales.
- ☐ Desconfía de los controles de las entidades de salud de las clínicas.
- ☐ Otros motivos.

8. En una escala del 1 a 5, donde 5 es la máxima calificación positiva y 1 la

	1	2	3	4	5
Confort de habita...	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad y reconoc...	☐	☐	☐	☐	☐
Precio económic...	☐	☐	☐	☐	☐
Última tecnología...	☐	☐	☐	☐	☐
Ubicación de Inst...	☐	☐	☐	☐	☐

9. ¿Sabía Ud. que Colombia es el séptimo país en el mundo, reconocido por ser

☐ Si.

☐ No.

10. ¿Le gustaría una plataforma virtual de información y prestadora de servicios

☐ Si.

☐ No.

Favor diligenciar los siguientes datos sociodemográficos, que serán de vital importancia para el desarrollo del proyecto. Recuerde que estos datos son confidenciales y netamente académicos.

Género:

☐ Mujer.

☐ Hombre.

☐ Otro.

Edad:

- ☐ 18-25 años.
- ☐ 26-35 años.
- ☐ 36-45 años.
- ☐ 46-55 años.
- ☐ Más de 55 años.

Nacionalidad:

Texto de respuesta corta

Nivel académico:

- ☐ Básica Primaria.
- ☐ Bachiller.
- ☐ Profesional.
- ☐ Estudios Superiores.
- ☐ Ninguno.

Considera que su status Socio-económico es:

- ☐ Bajo.
- ☐ Medio.
- ☐ Alto.
-

ANEXO 2. Modelo de encuesta en inglés:

Feasibility survey to create a virtual platform.

Please take a few minutes to answer this short survey. Provided information will be very useful for our senior project in Marketing Management.
Your responses will be handled confidentially and will not be used for any purpose other than academic research.

1. Have you undergone plastic surgery?

- ☐ Yes.
- ☐ No.

...

2. Currently, would you like to have any type of plastic surgery procedure?

☐ Yes.

☐ No.

3. Do you think you are well informed regarding plastic surgeries?

☐ Yes.

☐ No.

4. Do you know the type of certification that plastic surgeons must comply legally and safely that guarantees your integrity?

☐ yes.

☐ No.

5. What would be your main motivation to undergo plastic surgery?

☐ Enhance your physical appearance.

☐ Lose weight.

☐ Rebuild or improve the functionality of some part of your body.

☐ Build self-confidence.

☐ Fashion or trend.

☐ None of the above.

6. Which of the following procedures is or could be in your interest?

- ☐ Nose reshaping (Rhinoplasty)
- ☐ Breast augmentation or enlargement.
- ☐ Ear surgery (Otoplasty) / or eyelid lift.
- ☐ Buttock Surgery.
- ☐ Tummy tuck-Abdominoplasty.
- ☐ Any plastic surgery.

...

7. What do you consider the main obstacle to undergo plastic surgery?

- ☐ Price.
- ☐ Post-op processes.
- ☐ Fear of surgery and complications.
- ☐ Distrust of the local or national surgeons' procedures.
- ☐ Distrust of the health entities controls in clinics.
- ☐ Other reasons.

8. On a scale of 1 to 5, where 5 is the highest positive rating and 1 the minimum, please indicate the relevance of the following aspects that you consider when choosing a plastic surgery clinic.

	1	2	3	4	5
Comfort of rooms...	☐	☐	☐	☐	☐
Quality and recog...	☐	☐	☐	☐	☐
Fair price and eas...	☐	☐	☐	☐	☐
Latest technology...	☐	☐	☐	☐	☐
Location of faciliti...	☐	☐	☐	☐	☐

:::

9. Did you know Colombia is the seventh country in the world, recognized as an attractive destination for plastic surgery?

☐ Yes.

☐ No.

10. Would you like a virtual platform to inform and provide aesthetic procedures services, in charge of connecting you with the best surgeons in Colombia?

☐ Yes.

☐ No.

Gender:

☐ Woman.

☐ Man.

☐ Other.

Age:

☐ 18-25 years.

☐ 26-35 years

☐ 36-45 years.

☐ 46-55 years.

☐ More than 55 years.

Nacionality:

Texto de respuesta corta

Academic Level:

☐ Elementary School

☐ High School.

☐ Bachelor's Degree.

☐ Higher Education

☐ None of the above

You consider your Socio-economic strata is:

☐ Lower-class.

☐ Middle-class.

☐ High-class.