



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

**IMPORTANCIA DE LOS CONCEPTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS A
LA PRÁCTICA ODONTOLÓGICA DE LOS INTERNOS DE
ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL
PRIMER SEMESTRE DEL 2016**

PRESENTADO POR

BACHILLER GABRIELA VILLAR CUADROS

ASESOR

MG. PEREZ ALVARADO OTTO ALEX

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

Lima-Perú

2016

Dedicatoria

A mis padres, Dina y Misael, por su
alma grande y corazón valiente

Agradecimiento

Al Dr. MG. Pérez Alvarado Alex, por su tiempo y gran apoyo incondicional durante la ejecución de todo el proyecto de investigación.

A la Dra. Miriam Del Rosario Vásquez Segura, Directora de la Escuela Profesional de Estomatología, por ser guía y ejemplo.

A la Dra. Rosario Villacrez, por su apoyo perenne.

A los internos del primer semestre del 2016 de la Escuela de Estomatología, al cual deseo mis mejores éxitos en su vida profesional.

A todos los docentes de la Universidad Alas Peruanas, por su aprendizaje y confianza, durante mi etapa universitaria.

A David Cornejo, mi compañero; quien me brindó su apoyo en la elaboración de este proyecto de investigación.

Resumen

Se realizó un estudio descriptivo transversal con el propósito de conocer la importancia que le dan los internos de estomatología a los conceptos de administración profesional durante el primer semestre del 2016. Para ello, 68 internos fueron entrevistados en base a un instrumento elaborado por la investigadora, validado por juicio de expertos ($\alpha = 0,81$). La mayor parte de los internos se encontraban entre 23 a 28 años de edad y 61,5% fueron mujeres. Los resultados mostraron 41,2% de la población le dio gran importancia a la aplicación de estos conceptos a la práctica odontológica, mientras 35,3% les dio una importancia muy baja. En el análisis por dimensiones, se observó que el proceso planificación recibió la mayor importancia, mientras que el proceso dirección fue el menos importante para la población. No hubo diferencia estadísticamente significativa en el género, el grupo etario y la experiencia laboral, aunque sí en el número de veces que llevaron el curso de administración profesional, donde los que llevaron una vez dieron mayor importancia a los conceptos administrativos que los que llevaron dos ($p=0,003$). Se concluyó que los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas le brindan relevante importancia a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, a excepción del proceso dirección.

Palabras clave: Conceptos administrativos, planificación, dirección, control.

Abstract

The aim of a descriptive and cross-sectional study was to know the importance of professional administration concepts by dental school interns on the first semester of 2016. 68 interns were interviewed based on an instrument built by the researcher, validated by experts' evaluation ($\alpha = 0,81$). Most of interns were between 23 to 28 years old and 61,5% were female.

Results showed that 41,2% of the population gave great importance to the application of these concepts to dental practice, while 35,3% gave very low importance. After dimensional analysis, planning process received greater importance, while direction process was the least one. There was no significant difference in gender, age group nor working experience, although it was significant for the number of times they've taken the subject of professional administration, whereas those who attended the subject once gave greater importance to the administration concepts in comparisons to those who attended twice ($p=0,003$).

We concluded that dental interns of Alas Peruanas University gave relevant importance to administration concepts applied to dental practice, except to direction process.

Keywords: administration concepts, planning, direction, control.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

Índice

Lista de tablas

Lista de gráficos

1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema de estudio	2
1.1.1 Problema principal	3
1.1.2 Problemas secundarios	3
1.2 Hipótesis	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.4.1 Justificación	5
1.4.2 Importancia	5
1.4.3 Limitaciones	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Marco referencial	7
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Historia de la administración	12
2.2.1.1 Administración	14
2.2.1.2 Administración en salud	15
2.2.1.3 El consultorio dental como empresa	16
2.2.1.4 Procesos administrativos	17
2.2.2 Planificación	18
2.2.2.1 Planificación estratégica	19
2.2.2.2 Etapas de la planificación estratégica	20

2.2.2.3	Visión y misión	21
2.2.2.4	Análisis FODA	22
2.2.2.5	Análisis del ambiente interno	23
2.2.2.6	Análisis del ambiente externo	23
2.2.2.7	Objetivos e indicadores	24
2.2.3	Organización	26
2.2.3.1	Instrumentos de la organización	26
2.2.3.2	Diseño organizacional	32
2.2.3.3	Administración de recursos	32
2.2.3.4	Personal de la organización	33
2.2.3.5	Marketing	33
2.2.4	Dirección	37
2.2.4.1	Liderazgo	38
2.2.4.2	Teoría del comportamiento	39
2.2.5	Control	40
2.2.6	Calidad	41
3.	MARCO METODOLÓGICO	43
3.1	Diseño metodológico	43
3.2	Población y muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra	44
3.3	Variables	44
3.4	Técnica de recolección de datos	48
3.5	Plan de análisis de datos	50
3.6	Implicaciones éticas	50
4.	Resultados	51
5.	Discusión	71
6.	Conclusiones	76
7.	Recomendaciones	78
8.	Referencia bibliográficas	80
9.	Anexos	86
10.	Glosario	99

Lista de tablas

Págs.

Tabla N°1 Distribución de frecuencia de las variables demográficas de los Internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	51
Tabla N°2 Distribución de frecuencia de la importancia que le dan a los aspectos administrativos, por dimensión, de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	56
Tabla N°3 Distribución de frecuencia de la importancia que le dan a los aspectos administrativos los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	58
Tabla N°4 Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el género	59
Tabla N°5 Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el grupo etario	62
Tabla N°6 Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y número de veces que llevó el curso de administración profesional	65
Tabla N°7 Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y la experiencia laboral	68

Lista de gráficos

Gráfico N°1 Distribución de frecuencia de la edad de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	52
Gráfico N°2 Distribución de frecuencia del género de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	53
Gráfico N°3 Distribución de frecuencia del número de veces que llevó el curso de administración profesional de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	54
Gráfico N°4 Distribución de frecuencia de la experiencia profesional de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas	55
Gráfico N°5 Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el género	61
Gráfico N°6 Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el grupo etario	64
Gráfico N°7 Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y número de veces que llevó el curso de administración profesional	67
Gráfico N°8 Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y número de veces que llevó el curso de administración profesional	70

1 INTRODUCCIÓN

Al igual que muchas otras profesiones, la administración de servicios de salud es una actividad profesional relativamente nueva, teniendo como el primer programa universitario formal establecido en 1936 en la Universidad de Chicago, en los Estados Unidos de Norteamérica, donde se han planteado y destacan la complejidad del sistema de salud y atención médica, así como la necesidad de mejorar la organización y administración de estos sistemas.

Debido a que instituciones públicas y privadas que son responsables de proporcionar servicios de atención a la salud, han sido confrontadas con temas relativos a calidad de atención, integralidad, equidad, costos y productividad, que muchos de ellos se encuentran desarticulados y diversificados. Ante esta problemática la necesidad del personal entrenado en administración de los servicios de salud se ha vuelto crucial. La importancia que tienen los administradores bien preparados para mejorar la utilización de sus recursos, ante la creciente demanda de servicios por parte de la población, ha sido identificada claramente.

El consultorio odontológico, así como los demás establecimientos que brindan servicios de salud, debe incluir componentes de administración aplicados por el odontólogo, desde el momento de su planificación, organización, dirección y su control. Es por ello que en los últimos años se han introducido los cursos de administración profesional en los planes de estudio de las carreras de salud. Sin embargo, no es claro si éstos logran las metas necesarias para que el

estudiante logre percibir la real importancia de los conceptos administrativos para lograr el éxito profesional. Es por ello que el presente estudio pretende conocer la importancia que le dan los estudiantes de estomatología a los conceptos de administración profesional.

1.1 Problema de estudio

La odontología es una de las carreras que no solo necesita de destreza física, sino también de conocimientos administrativos, puesto que, al término de la carrera, muchos cirujanos dentistas buscan ocupar puestos públicos o formar su propio consultorio, y es donde se ven preocupados en cómo gestionar un establecimiento de salud. Adquirir conocimientos es de por sí importante para lograrlo, pero conocer además la importancia de su uso es vital para que aquellos conocimientos se practiquen. He aquí la importancia de entender y practicar estos conocimientos básicos en administración, el odontólogo no solo debe aportar un valor agregado a sus conocimientos, valores, experiencia, equipo y materiales de trabajo, sino que también debe tener un enfoque en administración y que ello le permita garantizar la prestación de servicios de salud bucal de manera eficaz.

La Escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas cuenta con el curso de administración profesional dentro de su plan de estudios en el penúltimo semestre de la carrera, pudiendo cumplir con sus objetivos académicos, aunque, no conocemos si también se cumplen con los objetivos actitudinales, de manera que el estudiante entienda la importancia de estos conceptos.

1.1.1 Problema principal

¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016?

1.1.2 Problemas secundarios

Ps1: ¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, de acuerdo al género y la edad?

Ps2: ¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según las veces que llevó el curso de administración?

Ps3: ¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según su experiencia laboral?

1.2 Hipótesis

Los alumnos de último año de la Escuela de estomatología recibieron el curso de administración profesional hace menos de un año, por tanto, los conceptos administrativos pueden ser recordados en la actualidad o éstos pueden no ser valorados adecuadamente por ellos.

Hi: Los internos de la escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas consideran el uso de los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica de relevante importancia.

Ha2: Los internos de la escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas consideran el uso de los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica de regular importancia.

Ha3: Los internos de la escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas consideran el uso de los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica de poca importancia.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre de 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

Oe1: Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, de acuerdo al género y la edad.

Oe2: Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según las veces que llevó el curso de administración.

Oe3: Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según su experiencia laboral.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación

Los conceptos administrativos son sumamente necesarios para la ejecución de un consultorio dental, no importando el tamaño de éste, el mercado, ni los servicios que ofrezca. Desafortunadamente, la mayor parte de las escuelas de estomatología/odontología no toman en consideración una preparación exigente de manera que el estudiante comprenda este tema.

Los egresados de diferentes universidades de la carrera de estomatología generalmente no se identifican con esta área, es por ello el interés científico de la presente investigación, que se basa en la importancia de conocer los conceptos básicos de administración para la práctica y administración de su consultorio, clínica odontológica, etc.

1.4.2 Importancia

Es importante conocer la forma en que en la actualidad ha venido ocurriendo una transformación del personal de salud, de quien se reclama una nueva actitud de trabajo y una manera más eficiente y eficaz de hacer las cosas, todo esto en el escenario macro de las propuestas de gestión y gerencia pública que representan la directriz que guía los ajustes que se originan al interior de la administración.

Los conceptos sobre administración se han ido aplicando a todos los campos profesionales. En el caso de la salud, el conocer cómo mejorar la calidad de los servicios es importante no solo para obtener mayores ingresos, sino también para ofrecer un mejor servicio, tomando en cuenta que los usuarios son pacientes, que buscan mejorar su calidad de vida. Conocer los conceptos administrativos no es suficiente, sino también entender su importancia.

1.4.3 Limitaciones

- Si bien existe información amplia sobre la administración general, pues en el sector salud y específicamente en estomatología ésta es escasa, limitando la búsqueda de antecedentes con fines académicos.
- El presente estudio depende de la participación activa por parte de los internos cuestionados. La investigadora trabajó en ese campo para lograr un número adecuado de participantes.
- La recolección de datos depende de la honestidad que los internos de odontología brinden al responder el cuestionario. Si bien es cierto esto no depende de la investigadora, la adecuada motivación previa a la recolección es indispensable.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco referencial

Jhlonescu (2015) realizó un estudio con el objetivo de conocer la importancia que da el odontólogo a la implementación de las teorías de administración y sus efectos en la práctica clínica. Observó que 75% de los odontólogos conocían los conceptos básicos de administración, pero solo el 40% los pone en práctica. Además, solo 24% de los empleados del establecimiento practican estos conceptos; sin embargo, observaron que los empleados se sentían más satisfechos con su trabajo, al poner en práctica la parte administrativa. El autor concluyó que la administración asegura una máxima prosperidad tanto del empleador como de empleado en el consultorio dental.

Dentro del establecimiento, la prosperidad máxima no solo se traduce en utilidades, sino también en el desarrollo de todos los aspectos de la organización, al igual que para los colaboradores no es el salario, sino la posibilidad de alcanzar ciertos niveles de calificación.¹

Taichman y et ál., (2013) realizaron un estudio con el propósito de evaluar la percepción de las experiencias educativas relacionadas con la administración

durante la formación pre profesional y profesional. Se realizó una encuesta a la Asociación Dental Americana, basada en el año de graduación y género de los dentistas participantes. De los 3000 dentistas invitados, se obtuvo respuesta de 593 brindando los siguientes resultados: El 51% indicó que su experiencia educativa no los había preparado para la administración de su consultorio. A pesar de ello, el 50% de estos dentistas respondió que las experiencias educativas los prepararon para las diferentes actividades de liderazgo. El 68% de los encuestados refieren necesitar de asesoría administrativa para ciertos temas de gestión en su consulta privada.

Como conclusión general se calificaron que las experiencias pre profesionales no habían sido del todo positivas en la educación, sin embargo, la mayoría de los odontólogos creen que la aplicación de estos conceptos es necesaria en la vida profesional. Los resultados de este estudio pueden sugerir la mejora de la formación de liderazgo durante la formación pre profesional, ya que podría afectar en el futuro del profesional.²

Barber y et ál.,(2011) realizaron una investigación con el objetivo de explorar los conocimientos y la percepción de los graduados en odontología, ya que al graduarse de la universidad se quedan con la sensación que no están preparados para iniciar y ejecutar un consultorio dental.

Se realizó una encuesta por correo en el otoño 2008 a los alumnos que se graduaron entre los años 1997 y 2007 de odontología en la Universidad de Michigan y se les preguntó acerca de sus características demográficas, características de la práctica y percepción de conocimiento respecto a las habilidades de gestión en prácticas odontológicas. Los datos fueron analizados

mediante estadística descriptiva e inferencial. La mayoría de los encuestados eran odontólogos practicantes entre los 30 y 39 años, con seis a diez años de práctica.

Después de su graduación, el 7% de los encuestados consideró que tenían un gran conocimiento de la contabilidad o temas de recursos humanos; esta percepción aumentó a 47% en la actualidad. Del mismo modo, al menos de 6% de los encuestados sintieron que entendían las cuestiones relacionadas con el seguro dental después de su graduación; esta percepción aumento a 68% después de haber pasado un tiempo en el trabajo.

Los resultados de este estudio indican que las intervenciones son necesarias para aumentar el conocimiento sobre gestión en la práctica pre profesional de los dentistas y cerrar la brecha entre el conocimiento y su aplicación en la vida. La mayoría de los alumnos cree que hay una necesidad de mejorar el plan de estudios centrado en estos aspectos de la práctica odontológica.³

Noriega (2013) evaluó la percepción de la carrera de odontología por parte de 151 estudiantes de pregrado de la facultad de odontología de la Universidad de Valparaíso. Dentro de los temas evaluados, los temas administrativos fue el segundo que generó mayor importancia en ser introducidos en el plan de estudios, de acuerdo a los mismos estudiantes. Esto se vio relacionado al hecho que 78% de los estudiantes les presta gran importancia a estos temas para la labor odontológica. No hubo diferencia en género, edad, estatus familiar o experiencia laboral. El 57% opinaron que muy pocos odontólogos aplican los conceptos de gestión en su práctica privada y que la práctica pública estos son casi nulos.⁴

Çalyurt (2011) realizó un estudio con el fin de evaluar los niveles de conocimiento en administración de establecimientos de salud grandes y medianos administrados por mujeres en Turquía. Para ello, se preguntó a las mujeres acerca de la gestión financiera y el nuevo código de negocios mediante el método, cara a cara. Los resultados mostraron que 80% de las mujeres administradores son incompetentes acerca de los temas administrativos, tanto en conocimiento como en la aplicación, sin existir diferencia estadísticamente significativa entre los grupos etarios, precisando mayor preparación para ellas. Se debe tomar en cuenta que el estudio fue muy importante para entender a las mujeres administradoras en un país donde las decisiones financieras son tomadas por los hombres.⁵

Dyer y Robinson (2006) realizaron un estudio con el objetivo de investigar los factores que podrían influir en la provisión de promoción de la salud general a través de siete diferentes intervenciones en consultorios dentales privados, utilizando un diseño mixto, mediante encuestas semiestructuradas a 10 sujetos y una encuesta transversal a cada consultorio dental en South Yorkshire.

Dentro del estudio, se preguntó sobre la percepción de los odontólogos sobre ciertos conceptos de marketing, emprendimiento y gestión. Los odontólogos mostraron una mente abierta para los conceptos de administración y su uso en prevención sanitaria, sin embargo, en el estudio cualitativo, los autores observaron una barrera en el uso de los conceptos administrativos, especialmente en los odontólogos mayores de 45 años. Esto no se observó cuantitativamente ($p > 0,05$), aunque refirieron que la negativa a establecer estrategias de gestión se debía principalmente a que significaba una inútil

inversión de tiempo. Además, 68% que afirmó que había recibido la instrucción adecuada en pregrado, que dio gran importancia al uso de los conceptos administrativos ($p < 0,05$).⁶

Mendoza y Tello (2010) realizaron un estudio mixto con el fin de conocer la aplicación de los conceptos en gestión sanitaria en consultorio dentales de El Salvador. Reclutaron 51 odontólogos de la capital, cuyas prácticas contaban con más de cinco años, y 67 alumnos de último año de la facultad de odontología de la Universidad de El Salvador. Para ello, se evaluó mediante un cuestionario la importancia que le da la población de estudio a la aplicación de conceptos de administración, marketing e imagen. Los resultados mostraron que los conceptos administrativos fueron más importantes para hombres que para mujeres en la población estudiantil, mientras que en los profesionales no hubo diferencia significativa. En el estudio cualitativo ambos grupos poblacionales se refirieron a la planificación como el más importante de los procesos administrativos para la carrera odontológica. Además, los estudiantes opinaron que las acciones de control durante la ejecución de la profesión son sumamente importantes, lo que no se observó en los profesionales, siendo esta diferencia significativa, especialmente en aquellos estudiantes que trabajan en el sector como personal de apoyo. Los autores concluyeron que tanto los odontólogos como los estudiantes de odontología opinan que la ejecución de los conceptos de gestión es muy importante para la vida profesional.⁷

Mercado (2012) realizó una investigación para el Ministerio de Salud para evaluar los procesos administrativos en los consultorios médicos y dentales de la Región Moquegua en las atenciones prestadas el 2011. Se evaluaron los

procesos por unidad funcional y por cada profesional. En el consultorio de Odontología se observó que los procesos de mayor eficiencia fueron los relacionados a la organización, aunque se reconoce a la falta de documentos de gestión como una de las debilidades más frecuentes. Los trabajadores con menor número de años de experiencia mostraron darle mayor aceptación a la aplicación de los documentos de gestión que los de mayor experiencia en el sector público sanitario. El autor concluyó que los conceptos organizativos fueron los más aplicados, sin embargo, hay falta de aplicación de otros conceptos administrativos, especialmente de control, que fue el de menor calificación. Además, resalta la importancia de incluir al personal sanitario en el proceso de planificación.⁸

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Historia de la administración

Los emprendimientos organizados y encabezados por personas responsables de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades han existido desde hace milenios. Por ejemplo, las pirámides de Egipto y la gran Muralla China son pruebas palpables de que mucho antes de la edad contemporánea se emprendían proyectos de tremenda envergadura en los que participaban miles de personas. ¿Quién decía a cada cual lo que tenía que hacer? ¿Quién verificaba que hubiera suficientes piedras en el sitio de la construcción para que los trabajadores no se quedaran con los brazos cruzados? La respuesta es que fueron los gerentes, como quiera que se llamaran en esa época. Alguien tenía que planear las labores, organizar a las personas y los materiales de esa época; instruir, dirigir, y ver que todo se hiciera según lo planeado.⁹

Los primeros intentos de hacer una conceptualización de la gerencia se produjeron a principios del siglo XX y fueron sus promotores los ya mencionados Frederic Winslow Taylor en Estados Unidos de Norteamérica y Henri Fayol en Francia. Al primero se le conoce como el padre de la administración científica y logró éxitos notables en la elevación de la productividad mediante la organización industrial del trabajo, su racionalización, los estudios de tiempo y movimientos y los llamados principios de Taylor.

A Fayol se le reconoce como el creador de la escuela clásica de la administración y aportó en el orden teórico y práctico los denominados principios generales de la administración, que aún hasta fecha reciente, eran algo así como los diez mandamientos del mundo gerencial. De hecho, crea una teoría y un modelo para una disciplina que requería de una conceptualización y sistematización.

Tanto la administración científica, como la escuela clásica de administración, fueron un buen punto de partida para una disciplina que despuntaba en el aspecto formal, pues su existencia era muy anterior. Sin embargo, el siglo XX con su avalancha de inventos, descubrimientos, guerras, cambios geopolíticos, tecnologías emergentes y desarrollo social, generó nuevos enfoques, teorías y escuelas que, sobrepasaron la carga mecanicista y algunas veces inhumana originaria, propició un pensamiento más dinámico y flexible, puso al cliente en el centro de los objetivos y creó las condiciones para la gerencia contemporánea.¹⁰

2.2.1.1 Administración

La definición etimológica de administración se forma con el prefijo ad, hacia. Y con *ministratio*; esta última palabra proviene a su vez de *minister*, vocablo compuesto de *minus*, comparativo de inferioridad, y del sufijo *ter*, que funge del vocablo *minister*, siendo puesto a la de magister que indica autoridad.

Así, la etimología de administración da la idea de que ésta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro, de un servicio que se presta. Servicio y subordinación son, pues, los elementos principales obtenidos.¹¹

La administración, en primera instancia, es una actividad única y exclusivamente humana, ya que el hombre la desarrolla a través de todo un proceso de raciocinio.¹² Consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el cargo de servir para alcanzar sus metas. Estas personas se llaman gerentes. Los gerentes, directores, ejecutivos de ventas, tal vez resulten más evidentes en unas organizaciones que en otras, pero si éstas no tienen una administración eficaz, es probable que fracasen.¹³

En todo negocio, ya sea una empresa pequeña (clínica) o una gran corporación, los conocimientos de contabilidad y administración siempre aumentarán el éxito de dichos proyectos. El orden sistemático, la proyección a futuro y todas las herramientas contables que ayuden a mantener un inventario correcto, un gasto y ganancias adecuadas y que no permitan un desbalance en el progreso de la empresa.

Como gerentes de una futura empresa se cuenta con ciertas estrategias que aumentan el éxito de la misma.¹⁴

La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos, abarca cuatro tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, dirección y control.¹⁵

2.2.1.2 Administración en salud

Las políticas de formación del talento humano en salud pública, plantea la creación de nuevos programas académicos que se adecuen a las condiciones de cambios por una mejor calidad de vida, en su compromiso con los sectores sociales. Los programas de tecnología en administración de servicios de salud y saneamiento ambiental debían adecuarse entonces a los procesos de descentralización, modernización y participación, como pilares fundamentales de las reformas del Estado en materia de salud pública, seguridad social y medio ambiente. Por ello, el profesional administrador en salud ha de orientar sus acciones hacia una oferta integral de servicios promocionales, preventivos, curativos y de intervención, así como hacia el fortalecimiento de la capacidad de gestión en servicios de salud, servicios públicos domiciliarios y medio ambiente, y a la consolidación de los procesos de cambio que sufre el país y el contexto latinoamericano.

La administración en salud, en su concepción más amplia, se inscribe en la perspectiva de una práctica y una ética social fundamentada en la salud pública, las ciencias sociales, la epistemología, la economía, que la vincula en sus momentos explicativos y propositivos con el entorno, pero principalmente con el hombre, sujeto y objeto de las organizaciones, para su progreso y realización individual y colectiva. El aumento de las demandas colectivas por

servicios de salud, junto con el incremento de sus costos, ha obligado a la sociedad y al estado a plantear estrategias y a desarrollar sistemas para atender las necesidades de salud de la población. Los servicios de salud deben plantearse en función del bien común y en ellos deben primar las necesidades de la comunidad.

La administración en salud, orientada hacia acciones no solo de tipo curativas y reparadoras de la enfermedad, sino de promoción y prevención en salud, dirigidas a lo colectivo, a la articulación entre la atención a las personas y al medio ambiente, a la eficiencia en la gestión de los recursos públicos y a la adecuada coordinación y complementariedad entre las instituciones en los ámbitos intra sectorial y extra sectorial constituyen la justificación para la formación del talento humano en administración en salud.¹⁶

2.2.1.3 El consultorio dental como empresa

El dentista desarrolla sus actividades preferentemente de manera individual, es decir, bajo la modalidad del ejercicio privado en un consultorio particular. En términos generales se estima que en América Latina el 90% de los dentistas poseen un consultorio particular y que el 50% de ellos, realizan lo que se denomina una práctica mixta, es decir, que también laboran a tiempo parcial en alguna entidad estatal, paraestatal o privada.

La manera como en la actualidad algunos profesionales ejercen la odontología es bastante imprecisa, amorfa, indefinida y no se diferencia a como se ejercía en la década de los 50, los 60 o aún antes, tiempos en que nuestras sociedades eran absolutamente diferentes a lo que son ahora.

Se continúa obrando de manera no planificada, actuando al azar, de acuerdo a las circunstancias o a lo que buenamente suceda. Se trabaja sin objetivos precisos, sin medir logros, sin comparar resultados, sin regularidad en los horarios, sin pensar en los gastos, en las inversiones, en el proceso de capacitación, simplemente copiando en algunos casos lo que otros hacen. No se estudia el lugar en donde se abrirá el consultorio, no se define el mercado o grupo de personas que se desea atender en él. Tampoco se analiza si la especialidad que se desea ejecutar es acorde con las necesidades de salud o las posibilidades económicas de la población.

Desafortunadamente cuando el dentista va a abrir o instalar un consultorio, no acostumbra hacer un estudio previo que asegure un crédito mínimo a la inversión a ser ejecutada.

Muchas veces solo se establecen los honorarios, copiando el de algunos amigos, sin considerar el costo de los trabajos ofertados, ni el valor del esfuerzo y el gasto efectuado durante tantos años de preparación y estudio y lo que es peor aún, se empieza a trabajar sin considerar la posibilidad de aplicar modelos gerenciales alternativos, más dinámicos y eficaces, que nos permitan proyectarnos socialmente de manera más adecuada y provechosa tanto para los demás como para nosotros mismos.¹⁷

2.2.1.4 Procesos administrativos

Según Koontz y Weihrich (2002) el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo

operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimientos durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñen ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.¹³

2.2.2 Planificación

Antes de iniciar cualquier acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que éste funcione eficazmente. Esto sólo se puede lograr a través de la planificación. Carecer de estos fundamentos implica graves riesgos, desperdicio de esfuerzos y de recursos, y una administración por demás fortuita e improvisada.¹⁸

Una definición más elaborada de la planificación, señala que es un proceso, porque incluye la entrada de insumos (recolección de información), se da una acción transformadora (análisis de la información y la toma de decisiones) y se obtiene un producto (un plan que define lo que se quiere lograr, cuándo y con qué recursos). Este proceso es sistémico pues toma insumos que transforma en un producto, pero, a la vez, realimenta el flujo de tareas que implica y lo hace continuo; es integral porque para una mejor toma de decisiones, considera todos los factores que afectan las acciones de la organización para

la cual se está planificando y es racional porque, por una parte, hace uso de técnicas y herramientas científicas y, por otra, requiere de la decisión consciente sobre los cursos de acción que se tomarán. Al construir una definición, se puede decir que la planificación es una herramienta de trabajo que conlleva un proceso de elección racional de las alternativas de acción y de la asignación de los recursos, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.¹⁹

2.2.2.1 Planificación estratégica

Según Steiner George a mediados de 1950 fue introducida por primera vez la planificación estratégica principalmente en empresas comerciales. Las que introdujeron a su sistema la planificación, fueron empresas que contaban con una gran importancia dentro de los mercados. Era conocida también como sistemas de planificación a largo plazo. Desde esa época las empresas se preocuparon por introducir la planificación dentro de sus actividades, ya que es el principal apoyo de una organización.

La planificación estratégica es un proceso dinámico mediante el cual una organización crea un visión de su futuro, analiza su actual situación interna y externa, establece su misión, establece sus objetivos, planea una estrategia para transitarla, define luego los correspondientes planes de acción (operativos/tácticas) para implementarla, establece los indicadores que mostrarán cuando se alcanzan las metas, mide los resultados obtenidos y los compara contra los indicadores rediseñando permanentemente la estrategia y los planes de acción. Asimismo, ayuda a la organización a direccionarse, a

ubicarse en su pasado y presente y a prever lo que puede ocurrir en su futuro y de qué manera sobrellevarlo y aprovecharlo.⁹

El proceso de determinar los mayores objetivos de una organización y las políticas y estratégicas que gobernarán la institución, uso y disposición de los recursos para realizar esos objetivos.²⁰

2.2.2.2 Etapas de la planificación estratégica

Con el paso del tiempo, los profesionales de negocios y los investigadores académicos han ampliado y perfeccionado estos conceptos. Inicialmente, la administración estratégica era más útil para las grandes corporaciones que operaban en múltiples industrias. Los riesgos de fallas cada vez más frecuentes, los errores costosos e incluso la ruina económica hacían que los administradores profesionales de hoy en todas las organizaciones tomen con seriedad la administración estratégica para conservar la competitividad de sus empresas en un ambiente cada vez más volátil, por lo general las empresas evolucionan a través de las siguientes etapas de la administración estratégica.

Etapas 1. Planificación financiera básica: Los proyectos se proponen con base en un análisis poco profundo, en el que la mayoría de la información procede de la misma empresa. Por lo general, la fuerza de ventas proporciona la pequeña cantidad de información ambiental.

Etapas 2. Planificación basada en pronósticos: Se intenta proponer planes a cinco años. En este momento, consideran proyectos que abarcan más de un año. Pues con frecuencia implica todo un mes de actividad administrativa para

tener la seguridad de que todos los presupuestos propuestos concuerden entre sí.

Etapa 3. Planificación (estratégica) orientada externamente: La empresa trata de responder más a los cambios en los mercados y la competencia mediante la utilización del pensamiento estratégico. A menudo se proporcionan complejas e innovadoras técnicas para reunir información y predecir tendencias futuras.²¹

2.2.2.3 Visión y misión

Existen dos pasos decisivos para establecer y mantener una organización, primero la concreción de una visión del futuro y el segundo convertir esta visión en una misión que defina la finalidad o razón de ser de esta organización. El desarrollo de la visión tiene características propias tales como ser compartido por la organización y mantener una estructura de cambio permanente, sino se corre el riesgo de elaborar estructuras rígidas que no puedan alcanzar sus objetivos. Sin visión estratégica se hace difícil establecer un sentido de dirección futura y de definir objetivos adecuados a las circunstancias.²²

La visión: La visión es lo que nosotros queremos que sea la organización en el futuro, cómo la concebimos en su situación ante el entorno y su organización interna. Una visión es lo que está generalmente en la mente del fundador de la empresa.

La misión: La misión es una descripción de lo que queremos hacer. ¿Cuáles deben ser nuestros productos y servicios?, ¿En qué sector queremos estar?, ¿Cuáles deben ser nuestro mercado y clientes?, ¿En qué áreas geográficas?²³

2.2.2.4 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que nos permitirá analizar el ambiente interno y externo a nuestra organización. Siendo las fortalezas y debilidades parte del análisis interno y las oportunidades y amenazas del externo.

Una vez identificada la estrategia general y sus particularidades, se utiliza un análisis FODA para determinar las fortalezas competitivas y sus particularidades, es todo aquello que la empresa distingue y que aumenta su competitividad en el mercado. Las tasas financieras básicas muestran el diagnóstico situacional de la empresa y, por consiguiente, permite tomar decisiones sobre los cambios, correcciones o modificaciones a las estrategias en funcionamiento.

La fortaleza de los recursos de una empresa representa sus activos competitivos. La evaluación de las competencias y capacidades de los recursos se convierte en la parte esencial para determinar estrategias. Las competencias básicas de la empresa están representadas por su experiencia en el negocio, la competencia distintiva es una actividad valiosa que permite posicionar a la empresa en un nivel superior.

La prueba para determinar la competencia de recursos se hace conforme a los indicadores de originalidad, durabilidad y recurso superior. El análisis FODA no sólo revisa las fortalezas, sino también las debilidades, las oportunidades y amenazas que tiene una empresa, lo importante del análisis es diagnosticar y convertir en estrategias los aspectos evaluados.²⁴

2.2.2.5 Análisis del ambiente interno

El análisis de la situación debe incluir tanto al ambiente interno como el externo. En lo que corresponde al ambiente interno, se trata de conocer cuál es la situación de la organización, cómo está estructurada, cómo se dan sus procesos, cuáles son los lineamientos que la rigen, cuáles son las condiciones de sus recursos, entre otros aspectos, por ello, debe contar con información como:

- Las políticas y directrices generales de la organización, estas son las pautas generales sobre la prestación de servicios.
- La organización administrativa, son las líneas de coordinación con otras instancias, líneas de mando, sistemas de información, responsabilidades legales, procesos de trabajo, normas, procedimientos.
- Los recursos disponibles: se refiere al recurso humano, la capacidad financiera, la disposición de planta física, equipo y materiales.
- Las condiciones de su oferta de servicios: Esto es respetando la capacidad de producción, la calidad de sus servicios, las posibilidades de crecimiento y desarrollo de los servicios.

2.2.2.6 Análisis del ambiente externo

En lo referente al entorno exterior, es necesario conocer las condiciones de la comunidad donde está ubicada la organización, pero, además, las del país en general que también le afectarán, así como los elementos políticos, sociales y económicos que afectan la situación de salud de la población, y que producen algún impacto sobre la demanda de servicios. Por ello, se deben incluir dentro del análisis externo aspectos como:

- Las necesidades y problemas de salud de los usuarios, referente a las condiciones de vida de los grupos sociales, a la morbimortalidad, las tendencias epidemiológicas, entre otros.
- Tendencias demográficas, se refiere al crecimiento de la población, evolución por grupos de edad, migraciones
- Las condiciones socioeconómicas de la comunidad y del país en general, como crecimiento de la economía, inflación, empleo, política salarial, educación, vivienda.
- Tendencias políticas y lineamientos de gobierno y en particular, las del sector salud.

2.2.2.7 Objetivos e indicadores

Cuando ya se ha acordado el futuro que se desea en un período determinado para la organización, y se han definido los cursos de acción para llegar allí, se deben establecer los objetivos y las metas. Estos elementos reflejan las decisiones tomadas en cuanto a lo que se desea lograr. Los objetivos definirán qué y para qué se va a hacer.

Pueden elaborarse objetivos generales y específicos, de acuerdo con el alcance que tengan. Los objetivos generales señalan en forma global, lo que se desea alcanzar y los objetivos específicos detallan los alcances de los generales, establecen logros parciales. En conjunto, los objetivos específicos deben concluir a lograr el objetivo general.²⁵

De las distintas definiciones de objetivos empleadas en los manuales metodológicos de varios países, es posible distinguir las siguientes características:

- Se vinculan directamente con la visión.
- Están orientados a definir los resultados esperados para concretar la misión en un período determinado de tiempo.
- Expresan las variables relevantes o críticas del desempeño esperado y éstas son la base para la definición de indicadores de resultado final o impacto.
- Constituyen el instrumento principal para establecer planes para corregir las desviaciones que se puedan encontrar.²⁶

El indicador de desempeño o de seguimiento, es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a su vez constituyen una expresión cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretenda alcanzar con un objetivo específico establecido.

Lo que se busca con los indicadores de desempeño es ayudar a colaborar con los tipos de evaluación, a responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado una determinada intervención, si se han cumplido los objetivos. En definitiva, lo que busca es ver en qué magnitud fue eficiente y eficaz un organismo ejecutor al implementar determinada intervención buscando cambiar una situación problemática inicial.²⁷

2.2.3. Organización

Es un proceso encaminado a obtener un fin. Fin que fue previamente definido por medio de la planeación. Organizar consiste en efectuar una serie de actividades humanas, y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actué como una sola, para lograr un propósito común.²⁸

Es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar dividiendo, coordinando las actividades y suministrando los recursos.²⁹

Como la planeación, la organización es una función pre ejecutiva. Mediante ella, por sí misma no se logra materialmente el objetivo, sino que pone en orden los esfuerzos y se formula el armazón adecuado y la posición relativa de las actividades necesarias y dispone quién debe desempeñarlas, así mismo tiene como función de crear o proporcionar las condiciones y relaciones básicas que son requisito para la ejecución efectiva y económica del plan, organizar incluye proveer y proporcionar por anticipado los factores básicos y las fuerzas potenciales, como está especificado en el plan.³⁰

2.2.3.1 Instrumentos de la organización

- **Normas**

Contienen señalamientos de observancia general que se establecen para orientar la conducta en sentido positivo, cuya función en la organización es establecer señalamientos generales para orientar las acciones del personal hacia el logro de los objetivos organizacionales, mantener la disciplina y el orden.

La importancia radica en señalar líneas generales y requisitos para ejecutar las actividades.

- **Manual**

Documento que contiene, en forma ordenada, sistemática y accesible, la información relevante e instrucciones con el fin de asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella en su actuación con respecto a dicha organización, con referencia a los contenidos, se puede distinguir a los manuales de organización y funciones.²⁴

Manuales de organización y funciones (MOF)

Es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecida en el reglamento de organización funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el cuadro para asignación de personal. Cuyos objetivos son los siguientes:

- Describir las funciones principales de cada dependencia, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.
- Determinar los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen.
- Precisar las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de la dependencia.
- Describir los procedimientos administrativos racionalizados.

Dentro de las principales utilidades que presenta el MOF tenemos las siguientes:

- Determina las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- Proporciona información de los funcionarios y servidores públicos sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda.
- Ayuda a institucionalizar la simplificación administrativa proporcionando información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal al ocupar los cargos que constituyen los puntos de trámite en el flujo de los procedimientos.
- Facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.³⁰
- **Flujogramas**
Diagramas que representan el flujo o la secuencia de procedimientos y rutinas, son diagramas descriptivos y dinámicos que caracterizan de manera analítica las tareas u operaciones ejecutadas, bien sea por los órganos por ocupantes de los cargos. En general indican las secuencias del proceso involucrado y los responsables de ejecutarlo, permitiendo la

visualización de eventuales actividades innecesaria que podrían abreviarse, cancelarse o distribuirse en otras actividades pertinentes.³¹

- **Procedimientos**

Son las maneras en que se desarrollarán y alcanzarán las políticas establecidas, en una secuencia cronológica eficiente. Indican la secuencia de las operaciones o procesos a ser seguidos. Por ejemplo: para que una obturación le resulte más barata al paciente, el procedimiento a seguir será la compra de buenos materiales al mejor precio posible en el mercado. Otro ejemplo: Para no perder tiempo en la atención de un paciente, la Recepcionista le agregará el cuestionario de salud ya impreso y será contestado por el paciente mismo, etc.

- **Organigramas**

Son la representación gráfica de la estructura de organización interna, también se les conoce como cartas, gráficas o cuadros de organización, cuya función es establecer los niveles jerárquicos con sus correspondientes líneas de autoridad y responsabilidad, determinar funciones, relaciones y coordinación entre los diversos puestos.²⁴

Los organigramas son importantes en toda empresa ya que están nos indican:

- Una organización establecida dentro de la empresa
- División de funciones
- Niveles de jerarquía
- Líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etc.

- Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa.³²
- **Programas**

Son los planes de acción en los que se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, haciéndose referencia al tiempo requerido para realizar cada uno de sus partes. Son los planes expresados en unidades de tiempo, pueden referirse a un procedimiento, a un productor, a una selección del consultorio, etc.
- **Presupuesto**

Son los planes escritos de las actividades económicas proyectadas de una empresa para un período determinado del tiempo.

Roberto Macías P, define el presupuesto como un mecanismo el control que comprende un programa financiero destinado para las operaciones de un período futuro determinado. Se obtiene con él la coordinación de las diversas actividades de los departamentos e influye poderosamente en la realización de las utilidades. Es un proceso de planificación en toda empresa. Cualquier centro de trabajo que no cuente con un presupuesto de operaciones, será un grupo incoherente y desordenado y no una empresa.

Tipos de presupuestos

Específicos: Son generalmente usados por los organismos gubernamentales. Consisten en determinar cantidades de dinero como límite a gastar o invertir en determinada actividad; por ejemplo: en el consultorio se dedicará equis importe en la adquisición de bienes de activo fijo (compra de nuevos sillones para aumentar los lugares de atención profesional, equipamiento de determinadas áreas de trabajo, etc.).

Fijos: Son aquellos destinados a cubrir necesidades que no son influidos por la variación en ventas o productividad. Por ejemplo: pago de sueldos, pago de luz, teléfono, etc.

Flexibles: Son los que permiten revisar los gastos y costos de operación y las utilidades estimadas, por cambios en la venta u volúmenes de producción.

Nos permiten controlar con mayores facilidades operaciones del consultorio. Están diseñados para usarse en el control de los costos y gastos relacionados directamente con la producción de las ventas.³³

- **Perfil de Puesto**

Es un documento que detalla lo que debe hacer la persona que ocupa, cómo lo hará y por qué. Por lo general, habla del contenido del trabajo, de su contexto y de los términos del empleo. Las especificaciones del puesto hablan de las calificaciones mínimas que debe tener la persona que ocupa un puesto determinado. Establece los conocimientos, habilidades y las actitudes necesarias para desempeñar debidamente el trabajo.³⁴

Para tener el equipo de trabajo acorde con las necesidades de la organización, de las características que busca y espera de cada colaborador.³⁵

- **Reglamento Interno de Trabajo (RIT)**

El Reglamento interno de trabajo, es el instrumento de carácter laboral, destinado a determinar las normas esenciales a las que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores, en cumplimiento de sus prestaciones. Todos los trabajadores están en la obligación de conocer y cumplir sus disposiciones.³⁶

2.2.3.2 Diseño organizacional

Es un proceso en el cual los gerentes toman decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización y el entorno en el cual los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. Por tanto, el diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos el mismo tiempo: hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización.

2.2.3.3 Administración de recursos

La calidad de una organización está determinada en gran medida por la calidad de las personas que emplea, el éxito de casi todas las organizaciones depende de que éstas encuentren empleados que cuenten con las habilidades necesarias para desempeñar debidamente las tareas y alcanzar las metas estratégicas de la compañía. Las decisiones son fundamentales para asegurarse de que la organización contrate personal adecuado y lo retenga.

Cabe resaltar que incluso los gerentes de organizaciones grandes muchas veces participan en el reclutamiento de candidatos, la revisión de las solicitudes, las entrevistas los solicitantes, la inducción de los empleados nuevos, la toma de decisiones para capacitar a los empleados, la evaluación de desempeño. Por lo tanto, ya sea que una organización cuente con actividades de apoyo de ARH o no, todo gerente participa en las decisiones de recursos humanos de su unidad.³⁴

Infraestructura: La organización debe terminar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio.

La infraestructura incluye:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- Equipo para los procesos (tanto hardware como software).
- Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistema de información).³⁷

2.2.3.4 Personal de la organización

El equipo de trabajo se forma con personas comprometidas que trabajan en equipo directamente en el consultorio, así como por las que participan en la realización de las actividades de forma externa, como sería el laboratorio dental, contador, asesores y otros especialistas de apoyo. Para ello, un documento importante es el MOF (manual de organización y funciones); el cual describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica. Además de identificar las funciones se debe, establecer un reglamento interno, fijar horarios de trabajo, mantener una comunicación abierta, propiciar apoyo y confianza mutua, canalizar y dispersar las diferencias entre los miembros del equipo y observar los talentos y capacidades del personal. Todo ello se canaliza a través de la formulación de un plan de recursos humanos, también denominado personal y hoy en día considerado como talento humano.³⁸

2.2.3.5 Marketing

Es una actividad social y administrativa que facilita a los individuos y grupos que obtengan lo que necesiten y desean al intercambiar productos o servicios por valores. Para que este intercambio se realice satisfactoriamente, primero se

deben identificar los deseos y/o necesidades del público consumidor para luego crear y desarrollar productos a la medida del cliente, de tal forma que se pueda satisfacer las expectativas de una demanda insatisfecha.

La esencia de la definición establece la importancia del marketing como el mecanismo que permite identificar las necesidades potenciales de nuestros futuros clientes para entregarles exactamente lo que ellos están buscando, antes que la competencia lo haga. Conocer lo que el cliente quiere es la base fundamentales del marketing.

El concepto de marketing permite persuadir y adelantarse a las necesidades de los clientes y ser diferente en comparación con los demás. Además, les permite contrarrestar a la competencia y ser más competitivo en el mercado.

El camino que debe recorrer una empresa en el mercado se facilitaría si se experimenta con las reacciones del mercado al lanzar un producto o servicio.

De lo que se trata es que el estudio sea previo, minimice los riesgos y provea al mercado de productos o servicios acordes a las necesidades existentes; de esta manera no retrocederá en sus decisiones y, por el contrario, tendrá un camino claro por delante con visión de futuro para sus transacciones comerciales.

Marketing de los servicios odontológicos: El Mercadeo o Marketing es desconocido por algunos profesionales e inclusive rechazado por otros, pues ignoran su significado, sus postulados y por qué no decirlo, sus aplicaciones y las ventajas que nos dispensan.

En los últimos años el ejercicio profesional de la odontología (privado o público) se ha transformado enormemente. Ahora las sociedades se ven a sí mismas con otra óptica: enfrentan su realidad y sus problemas más directamente, con mayor decisión, buscando alcanzar objetivos específicos en sus resultados, los que buscan ser más orientados al bienestar del ser humano. Se trabaja de manera muy diferente a como lo hacíamos muy pocos años atrás en los que cada quien trabajaba dentro de su consultorio sin mirar mucho lo que sucedía a su alrededor ni lo que necesitaba la sociedad en conjunto y más importante era el progreso científico y aún el tecnológico que la misma salud humana. No era que la salud fuese un concepto de segundo orden, sino que, si ésta era inaccesible a la persona, para ella era inexistente.

Si tenemos presente que aproximadamente un 90% de los odontólogos mantienen un consultorio particular y que la oferta de mano de obra profesional ha aumentado considerablemente en los últimos años (pues cada año se gradúan grandes cantidades de nuevos colegas los que emergen al mundo profesional sin que se haya planificado su formación y muchas veces sin que ella sea necesaria), el ejercicio de nuestra profesión se complica permanentemente pues la demanda de los servicios odontológicos ha disminuido.

Los niveles de pobreza de nuestras poblaciones son endémicos y vivimos realidades muy semejantes. La posibilidad que ello revierta en el corto plazo no es muy probable, lo que nos mueve a pensar que debemos seguir insistiendo en que es necesario adoptar nuevos estilos en la práctica de nuestra profesión (así como lo buscan las demás especialidades o profesiones para ser más

efectivas y eficaces) y si usando nuevas alternativas que nos dispensa la modernidad incrementamos nuestras posibilidades de éxito, nada nos debe alejar de hacerlo. Si usar el marketing nos será de utilidad, pues usémoslo, resaltando que de ninguna manera marketing es sinónimo de publicidad o propaganda, como algunos aún lo entienden.³⁹

Segmentación y posicionamiento

El incremento de la competencia ha hecho que cada vez un mayor número de empresas, en lugar de orientarse al mercado en general, se concentren en determinados segmentos de mercado, los cuales pueden satisfacer de una mejor manera. Esto se basa en la división de un mercado heterogéneo en partes o segmentos de mercados que presentan características homogéneas.⁴⁰

El posicionamiento es el lugar que ocupa el servicio en la mente del consumidor, para posicionar el servicio debemos saber cómo se ubica éste en la mente de los clientes, lo cual se facilita segmentando para poder dirigirnos a un pequeño nicho de mercado y buscar en él un espacio libre en sus mentes.⁴¹

Plaza, promoción, precio y producto

- **Plaza:** Es el escenario dentro del cual me voy a ubicar. Considerando como factor primordial el segmentar cual es mi mercado objetivo, en qué sector y tipo de empresa deseo trabajar.
- **Promoción:** Es uno de los instrumentos fundamentales del Marketing. Con la promoción, la compañía pretende transmitir las cualidades de sus productos o servicios a sus clientes. Realizándolo a través de la Publicidad.

- **Precio:** El precio es la cantidad de dinero, valores o especies que se paga por determinado bien o servicio que el consumidor requiere para satisfacer sus diversas necesidades. En este concepto, el dinero es utilizado como medio de intercambio, pero no es la vía exclusiva para la realización de la transacción. En la actualidad el antiguo trueque, ahora llamado canje, viabiliza negocios de importantes volúmenes en el campo de los productos y también de los servicios.
- **Producto:** El producto es un bien dotado de un conjunto de atributos tangibles o intangibles que incluyen empaque, marca, color, precio, atributos de calidad y composición. Un producto puede ser un bien físico o un servicio, que los mercados están dispuestos a adquirir en determinado momento, lugar y a determinado precio.

- **Publicidad**

Es una comunicación no personal y pagada, de promoción de ideas, bienes o servicios, que lleva a cabo un promotor identificado.

Es esencialmente un instrumento de comunicación. Por tanto, existe un: Emisor (anunciante), un mensaje (agencia de publicidad), un canal (medios de comunicación) y unos receptores (público objetivo).⁴²

2.2.4 Dirección

Dirigir implica mandar, influir, motivar, a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los

gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les una para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.⁹ para alcanzar las metas de la organización para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.¹²

Los empleados deben ser asignados a sus puestos y funciones, capacitados, guiados, motivados para que alcancen los resultados que se espera de ellos. La función de la dirección se relaciona de manera directa con la manera en que deben alcanzar los objetivos por medio de las actividades y las personas que componen la organización. Luego establecer las relaciones interpersonales, es necesario que se oriente a las personas con una comunicación adecuada y con habilidad de liderazgo.³³

2.2.4.1 Liderazgo

El arte o proceso de influir sobre las personas de modo que éstas se esfuercen voluntariamente hacia el logro de las metas del grupo. Incluye la voluntad de trabajar, confianza, intensidad en la ejecución del trabajo.

El liderazgo es guiar, conducir, dirigir y preceder. El líder actúa para ayudar a un grupo para lograr sus objetivos mediante la aplicación máxima de sus capacidades; no se detiene detrás del grupo, más bien, se pone al frente inspirando.

2.2.4.2 Teoría del comportamiento

Uno de los primeros escritores que examinó ampliamente el elemento humano fue Douglas Mc Gregor; en su obra “el lado humano de la empresa” establece dos criterios sobre los administradores según su comportamiento con los subordinados, los clasificó en extremos opuestos denominando sus conductas como tolerantes o despóticos.

Cabe señalar que los escritos de Mc Gregor fueron sólo intuitivos u no tenían una basa científica; este autor presenta su propuesta de la teoría “X”, el administrador déspota y “Y”, el administrador tolerante, cuyas premisas son:

Teoría “X” administrador déspota

- a) El ser humano normal tiene aversión al trabajo y lo evitara siempre que pueda.
- b) El trabajador tiene que ser obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo adecuado para el logro de objetivos empresariales.
- c) El trabajador prefiere ser dirigido, evita responsabilidades, tiene poca ambición y desea sobre todo la seguridad.

Teoría “Y” administrador tolerante

- a) El trabajo produce un desgaste físico y mental.
- b) La amenaza y el castigo no son los únicos medios para alcanzar los objetivos. El trabajador tiene que ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

- c) La recompensa que se obtiene es producto del cumplimiento de su compromiso.
- d) El ser humano normal aprende a aceptar y a buscar la responsabilidad.
- e) La capacidad intelectual del ser humano esta subutilizada.

Las teorías Y y Y tiene muchas interrogantes pro resolver. Los administradores saben que no es tan simple como comparar extremos al dirigir a personas. En realidad, al final lo que se busca es el esfuerzo pleno de sus empleados.²⁴

2.2.5 Control

Es la fase del proceso en la que se realiza seguimiento y rectificación de los pasos, logros y objetivos señalados, y se redistribuyen los procesos anteriores en caso de ser requeridos.⁴³

Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que siempre deben estar funcionando en una empresa. Controlar puede definirse como el proceso de medir y evaluar el desempeño (o los resultados reales) de cada componente organizacional de una empresa, y efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y normas de la empresa. El control se ejerce a través de la evaluación personal, los informes periódicos de desempeño e informes especiales.⁴⁴

El gerente de estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Ésta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

- Establecer estándares de desempeño
- Medir los resultados presentes
- Comparar estos resultados con las normas establecidas
- Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones

El gerente gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino. Las organizaciones están estableciendo cada vez con mayor frecuencia, maneras de incluir la calidad en la función de control. Un enfoque que goza de gran popularidad, es la administración en la calidad total, que requiere que la administración se concentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y, sobre todo, de los procesos de trabajo. La satisfacción de las necesidades y el tiempo son fundamentales para las actividades de control.⁹

2.2.6 Calidad

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen la necesidad del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al precio óptimo. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios.

La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que pueda proporcionar al paciente, máximo y completo bienestar.

El personal profesional técnico y auxiliar capacitado adecuadamente y ejercitado en el manejo de protocolos y tecnología de la más simple a la más

compleja son los elementos que fortalecen la calidad de atención de salud y hacen posible dicho objetivo: brindar atención de salud de alta calidad y libre de riesgos.⁴⁵

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño metodológico

El estudio realizado fue de tipo cuantitativo, descriptivo observacional y transversal. Se consideró descriptivo ya que la investigadora se limitó a recolectar los datos y presentarlos de manera fidedigna, sin intervenir en los resultados, y observacional ya que se estará trabajando en un nivel básico de estudio, donde se conoció los resultados primarios para la población seleccionado, sin contar con una relación de variables principales. Es transversal ya que los datos se tomaron una sola vez, en la misma población, con el mismo instrumento.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por la población general, sin contar con muestra, debido a la relativa cantidad de estudiantes internos de la escuela profesional de estomatología de la Universidad Alas Peruanas del primer semestre de 2016 que cumplieron con los criterios de selección formulados.

Criterios de selección

- Internos de la Facultad de Estomatología matriculados en el semestre 2016-I.
- Internos que no hayan dejado sus estudios en la escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas–Sede Lima.
- Internos que no tengan problemas de comunicación.
- Internos que consientan ser parte del estudio.
- Internos que no hayan llevado otros cursos de administración fuera de la escuela de estomatología.
- Internos que no trabajen en administración en el sector salud.
- El número poblacional final será de 68 internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas.

3.2.2 Muestra

Para el presente estudio se consideró en la toma de datos a la totalidad de la población identificada, de acuerdo a los criterios de selección, no utilizando el muestreo.

Esto se realizará basado en el concepto de representatividad, donde mientras más cerca el número muestral a la poblacional más representativa será.

3.3 Variables

Variable principal

Importancia sobre los conceptos administrativos

Dimensiones

- Conceptos generales
- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Covariables

- Género
- Edad
- Veces que llevó la asignatura
- Experiencia laboral

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Escala de medición	Indicadores	Valores
Importancia de los conceptos administrativos	Conceptos generales	Ordinal	Encuesta	Totalmente de acuerdo
	Planificación			De acuerdo
	Organización			Indiferente
	Dirección			En desacuerdo
	Control			Totalmente en desacuerdo
Edad		Nominal politómico	DNI	20-22 años 23- 25 años 26-28 años >28 años
Género		Nominal dicotómica		Masculino Femenino
Veces que llevó el curso		Nominal politómico	Pregunta directa	1 2 + 2
Experiencia laboral		Nominal politómico		No trabaja Trabajó anteriormente Trabaja actualmente

3.4 Técnica de recolección de datos

1. Solicitud de autorización

Se redactó una solicitud de autorización dirigida a la Directora de la Escuela de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, para la recolección de datos requeridos de la población de internos, del primer semestre del 2016 de la Universidad Alas Peruanas.

2. Coordinación con el jefe del internado

Una vez obtenida la autorización, esta fue llevada al jefe del internado hospitalario Dr. Lizardo Sáenz Quiroz, acompañado de la matriz de consistencia y del instrumento de recolección de datos para su conocimiento. Se pidió que escoja los días y horas para la intervención, sin interrumpir la clase ni la labor académica de los internos.

3. Presentación a la población

Se dio inicio a las actividades, presentándose a los alumnos, explicando el motivo de la investigación y dando a conocer los objetivos del estudio.

4. Consentimiento informado

Se presentó a los internos el estudio a realizar, explicando su participación, una vez absueltas las preguntas, se les entregó el consentimiento informado para su lectura y firma.

5. Toma de datos

Para la toma de datos se utilizó un cuestionario que tiene como objetivo conocer la importancia que los internos tienen del uso de los conceptos administrativos en la práctica odontológica.

El instrumento se construyó con ayuda de dos profesionales en administración, el que constó de 20 preguntas, las que fueron respondidas en base a la escala de Likert. El instrumento está dividido según las dimensiones del tema, donde la dimensión uno corresponde a las preguntas sobre conceptos generales, la dimensión dos a planificación, la dimensión tres a organización, la dimensión cuatro a dirección y la dimensión cinco a control.

La validación del instrumento fue realizada por siete profesionales capacitados, que incluyen dos administradores, un odontólogo/administrador, dos especialistas en gestión de servicios de salud, un metodólogo y un economista. El instrumento fue interpretado por dimensiones y en forma global, de acuerdo a su escala ordinal.

Además, contó con espacios para el registro de los datos descritos en las covariables (variables demográficas).

Para la toma de datos, la investigadora se dirigió al alumnado, donde les dio a conocer los objetivos de la investigación y la importancia de su participación, así como la voluntariedad en la misma. Luego, se entregó el consentimiento informado a los internos que aceptaron ser parte del estudio, posterior a ello se entregó el instrumento, el que fue autoadministrado, en el momento de la clase teórica de acuerdo a la coordinación previa con el docente jefe de internado. Si bien el cuestionario no es asistido, la investigadora se mantuvo en el aula por si hubiera alguna duda por parte de la población. Se les dio un tiempo de 20 minutos para completar el cuestionario, para luego ser recolectados. Finalmente se agradeció por la participación y la atención prestada.

Una vez obtenidos los datos, éstos fueron tabulados en una hoja de cálculo usando el software Microsoft Excel 2013.

3.5 Plan de análisis de datos

Los datos fueron presentados en tablas y gráficos de frecuencias. Los datos sobre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos fueron presentados en conjunto, acompañados del resultado final. Además, de las pruebas de normalidad, se realizaron pruebas de contingencia de variables categóricas y su nivel de correlación. Se conoció los puntajes mediante pruebas de tendencia central.

3.6 Implicaciones éticas

Al ser una investigación donde se intervienen seres humanos, se tomó como base los principios del Reporte Belmont, tomando en cuenta también que la recolección de datos se basa solamente en conocer la importancia de los internos sobre un tema no sensible, ni que sea susceptible para el cuestionado.

El estudio tomó en cuenta los valores bioéticos de la investigación, respetando a la población, de modo que se le informe sobre su participación y se espere su consentimiento para ésta.

La investigadora declaró no tener ningún conflicto de interés sobre los resultados finales obtenidos en el estudio.

4. Resultados

Tabla N°1

Distribución de frecuencia de las variables demográficas de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas

		N	%
Edad	20 a 22	6	8,8%
	23 a 25	35	51,5%
	26 a 28	16	23,5%
	Mayor de 28	11	16,2%
Género	Masculino	25	38,5%
	Femenino	40	61,5%
Número de veces que llevó el curso de Administración profesional	1	51	79,7%
	2	12	18,8%
	> 2	1	1,6%
Experiencia laboral	No trabaja	9	13,4%
	Trabajó anteriormente	17	25,4%
	Trabaja actualmente	41	61,2%

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

En la Tabla N°1 se observa la distribución de frecuencia de las variables demográficas de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas.

En el caso del grupo etario, observamos que 6 (8,8%) pertenecen al grupo de 20 a 22 años de edad, 35 (51,5%) al grupo de 23 a 25 años, 16 (23,5%) al grupo de 26 a 28 años y 11 (16,2%) al grupo mayor de 28 años de edad.

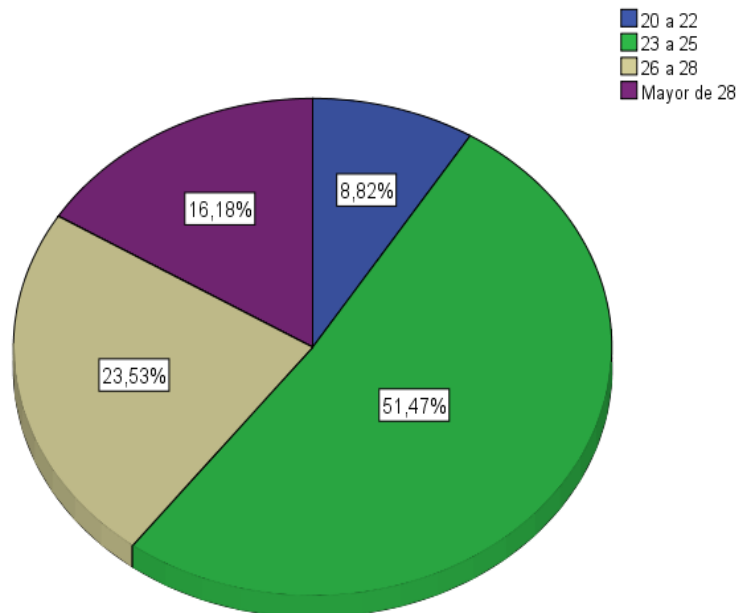
En el caso del género, observamos que 25 (38,5%) son de sexo masculino y 40 (61,5%) son de sexo femenino.

En el caso de número de veces que llevó el curso de administración profesional, observamos que 51 (79,7%) llevó una vez, el 12 (18,8) llevó dos veces, y el 1 (1,6%) llevó más de dos veces.

En el último caso se observa, que 9 (13,4%) no trabaja, el 17 (25,4%) trabajó anteriormente y el 41 (61,2%) trabaja actualmente.

Gráfico N°1

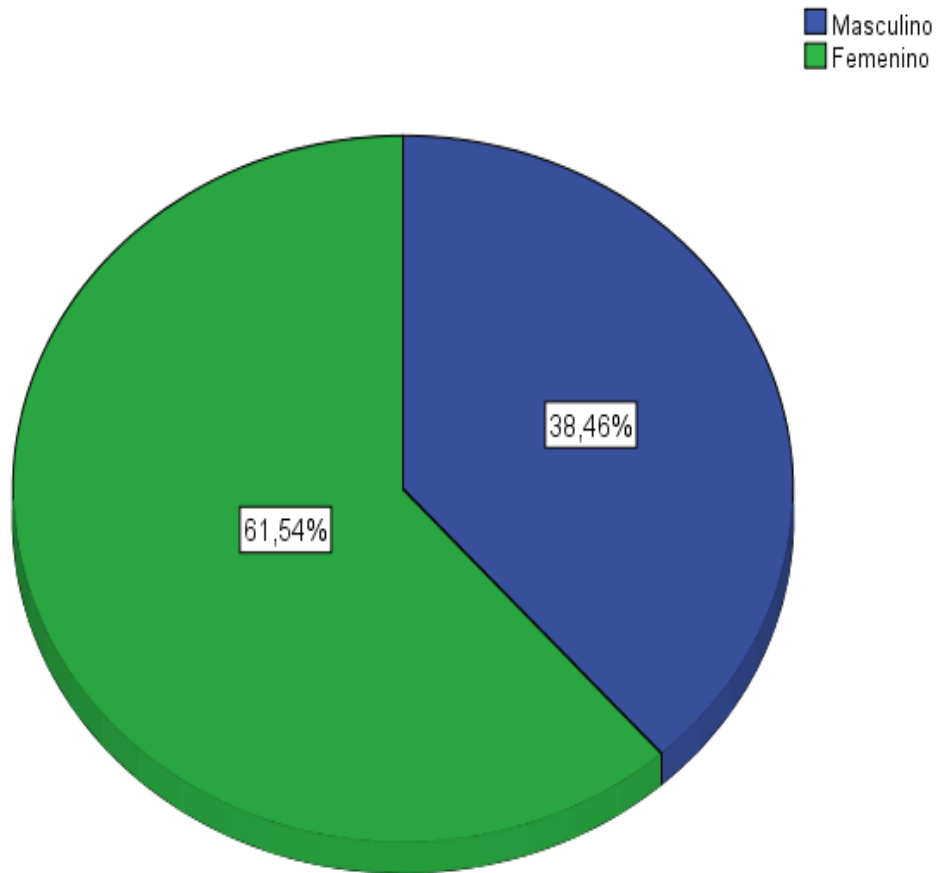
Distribución de frecuencia de la edad de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Gráfico N°2

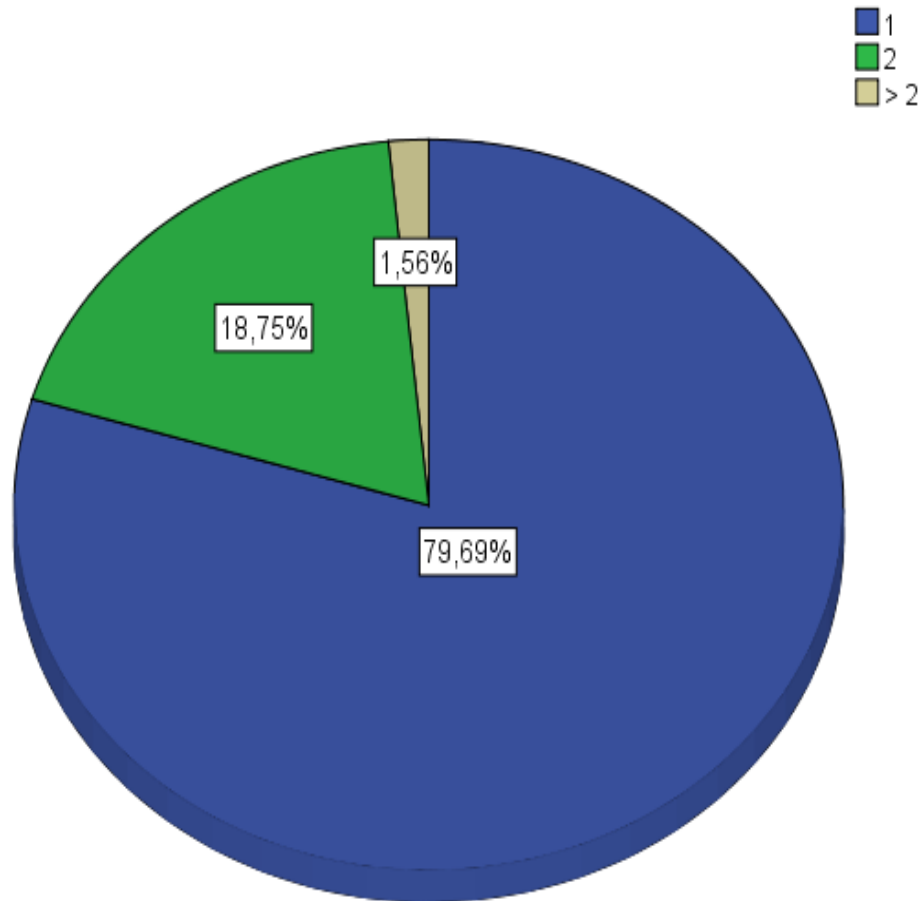
Distribución de frecuencia del género de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Gráfico N°3

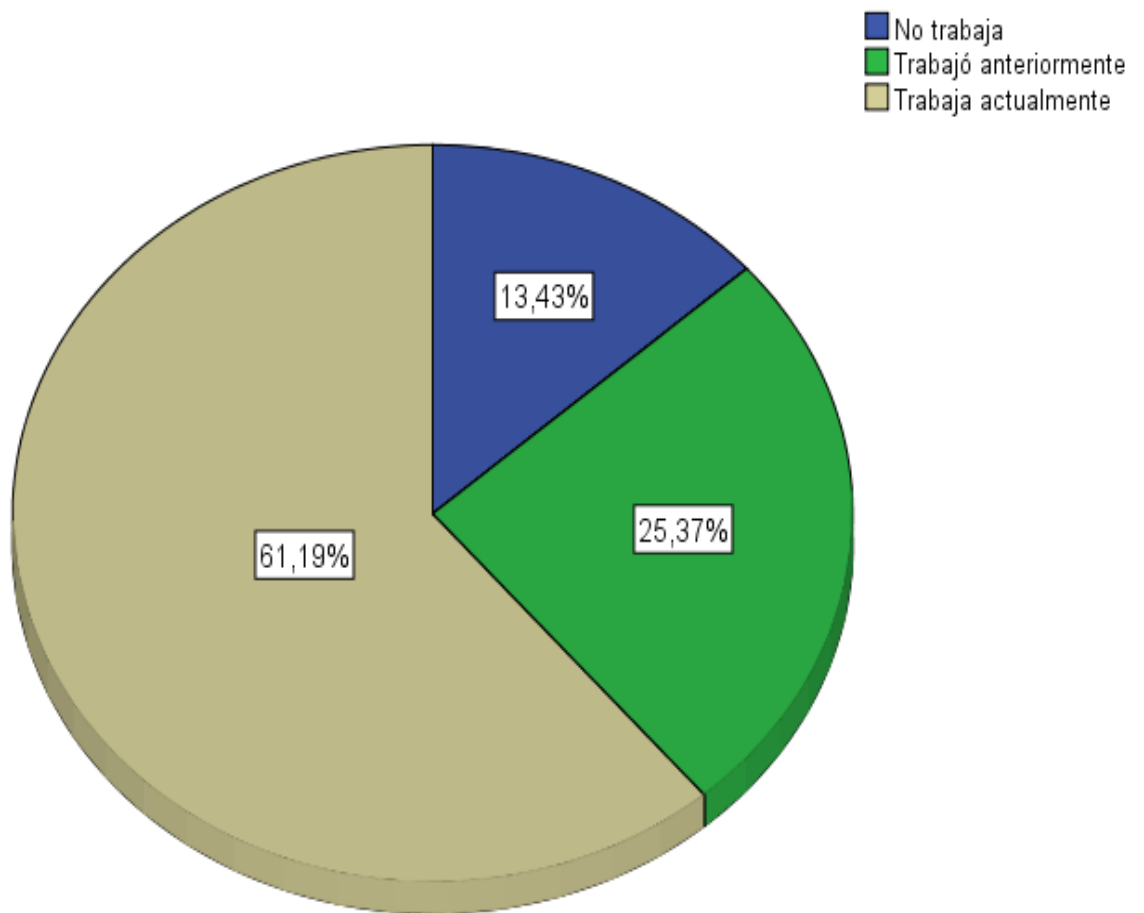
Distribución de frecuencia del número de veces que llevó el curso de administración profesional de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Gráfico N°4

Distribución de frecuencia de la experiencia profesional de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Tabla N°2

Distribución de frecuencia de la importancia que le dan a los aspectos administrativos, por dimensión, los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Planificación	5	7,4%	4	5,9%	5	7,4%	16	23,5%	38	55,9%
Organización	4	5,9%	4	5,9%	4	5,9%	28	41,2%	28	41,2%
Dirección	5	7,4%	4	5,9%	3	4,4%	31	45,6%	25	36,8%
Control	4	5,9%	3	4,4%	6	8,8%	24	35,3%	31	45,6%
Conceptos generales	4	5,9%	4	5,9%	5	7,4%	35	51,5%	20	29,4%

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

En la Tabla N°2 observamos la distribución de frecuencia de la importancia que le dan a los aspectos administrativos, por dimensión, los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas. En la dimensión planificación, observamos que 5 (7,4%) estuvieron totalmente en desacuerdo, 4 (5,9%) en

desacuerdo, 5 (7,4%) indiferente, 16 (23,5%) de acuerdo y 38 (55,9%) totalmente de acuerdo.

En la dimensión organización, (5,9%) estuvieron totalmente en desacuerdo, 4 (5,9%) en desacuerdo, 4 (5,9%) indiferente, 28 (41,2%) de acuerdo y 28 (41,2%) totalmente de acuerdo. En la dimensión dirección, 5(7,4%) estuvieron totalmente en desacuerdo, 4 (5,9%) en desacuerdo, 3 (4,4%) indiferente, 31 (45,6%) de acuerdo, 25 (36,8%) estuvieron totalmente de acuerdo. En la dimensión de control, 4 (5,9%) estuvieron totalmente en desacuerdo, 3 (4,4%) en desacuerdo, 6 (8,8%) indiferente, 24 (35,3%) de acuerdo y 31 (45,6) totalmente de acuerdo, y por último en la dimensión conceptos generales observamos que, 4 (5,9%) estuvieron totalmente en desacuerdo, 4 (5,9%) en desacuerdo, 5 (7,4%) indiferente, 35 (51,5%) de acuerdo y 20 (29,4%) totalmente de acuerdo.

Tabla N°3

Distribución de frecuencia de la importancia que le dan a los aspectos administrativos los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas

		N	%
Puntaje General	Totalmente en desacuerdo	24	35,3%
	En desacuerdo	1	1,5%
	Indiferente	5	7,4%
	De acuerdo	10	14,7%
	Totalmente de acuerdo	28	41,2%

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

En la Tabla N°3 observamos la distribución de frecuencia de la importancia que le dan a los aspectos administrativos los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas, donde 24 (35,3%) están totalmente de acuerdo con los conceptos administrativos, 1 (1,5%) están de acuerdo, 5 (7,4%) son indiferentes, 10 (14,7%) están de acuerdo y 28 (41,2%) están totalmente de acuerdo.

Tabla N°4

Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el género

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Genera I	Totalmente en desacuerdo	N	10	13	23
		%	15,4%	20,0%	35,4%
	En desacuerdo	N	1	0	1
		%	1,5%	,0%	1,5%
	Indiferente	N	3	2	5
		%	4,6%	3,1%	7,7%
	De acuerdo	N	2	7	9
		%	3,1%	10,8%	13,8%
	Totalmente de acuerdo	N	9	18	27
		%	13,8%	27,7%	41,5%
Total	N	25	40	65	
	%	38,5%	61,5%	100,0%	

$\chi^2 = 4,127$ $gl = 4$ $p = 0,389$

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

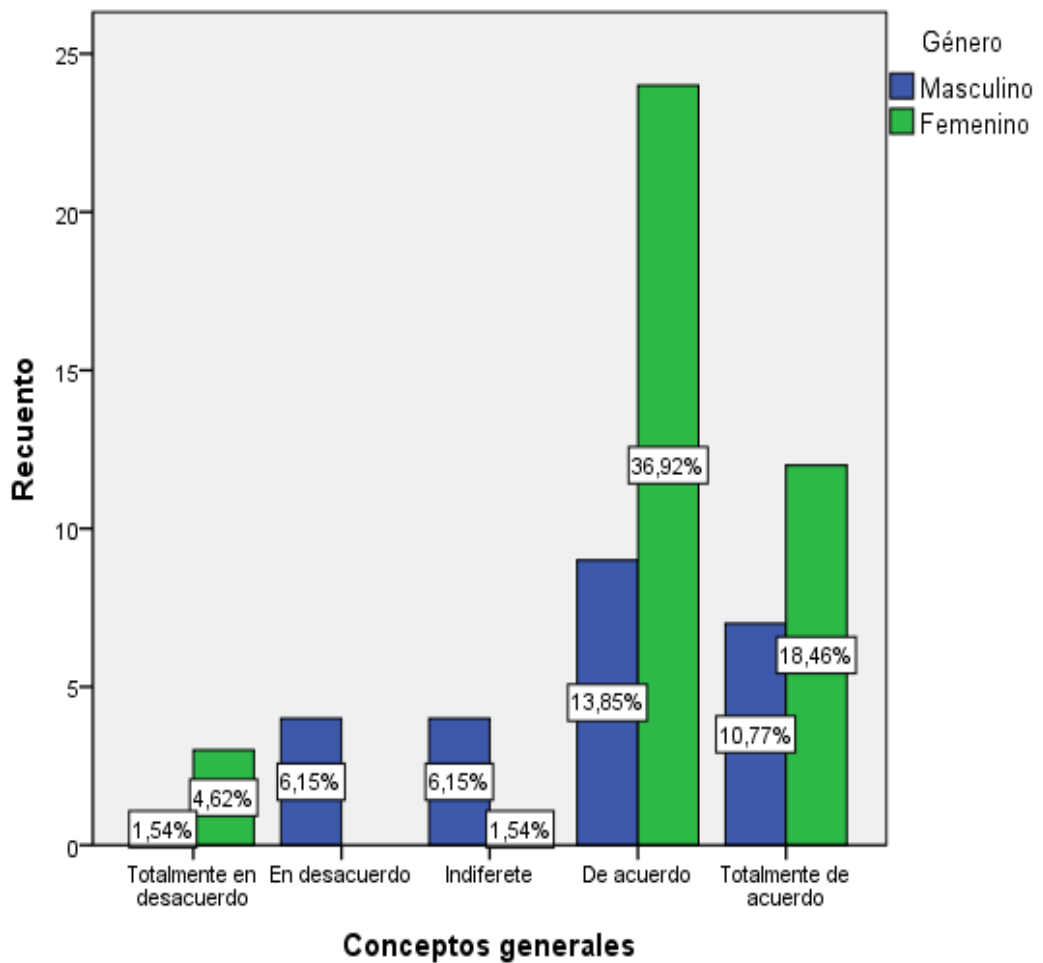
En la Tabla N°4 observamos la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el género; 10 Internos del sexo masculino (15,4%) refieren estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, (1,5%) refiere estar en desacuerdo, 3 (4,6%) son indiferentes, 2 (3,1%) están de

acuerdo y 9 (13,8%) están totalmente de acuerdo, 13 internos del sexo femenino (20,0%) refieren estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 2 (3,1%) son indiferentes, 7 (10,8%) están de acuerdo y 18 (27,7%) están totalmente de acuerdo.

Según la prueba de Chi cuadrado, se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p= 0,389$), aceptando la hipótesis nula.

Gráfico N°5

Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el género



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar

Cuadros. Año 2016

Tabla N°5

Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el grupo eterio

			Edad				Total
			20 a 22	23 a 25	26 a 28	> 28	
General	Totalmente en desacuerdo	N	0	14	4	6	24
		%	,0%	20,6%	5,9%	8,8%	35,3%
	En desacuerdo	N	0	1	0	0	1
		%	,0%	1,5%	,0%	,0%	1,5%
	Indiferente	N	1	1	3	0	5
		%	1,5%	1,5%	4,4%	,0%	7,4%
	De acuerdo	N	1	5	2	2	10
		%	1,5%	7,4%	2,9%	2,9%	14,7%
	Totalmente de acuerdo	N	4	14	7	3	28
		%	5,9%	20,6%	10,3%	4,4%	41,2%
	Total	N	6	35	16	11	68
		%	8,8%	51,5%	23,5%	16,2%	100,0%

$\chi^2 = 11,885$ $gl = 12$ $p = 0,455$

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

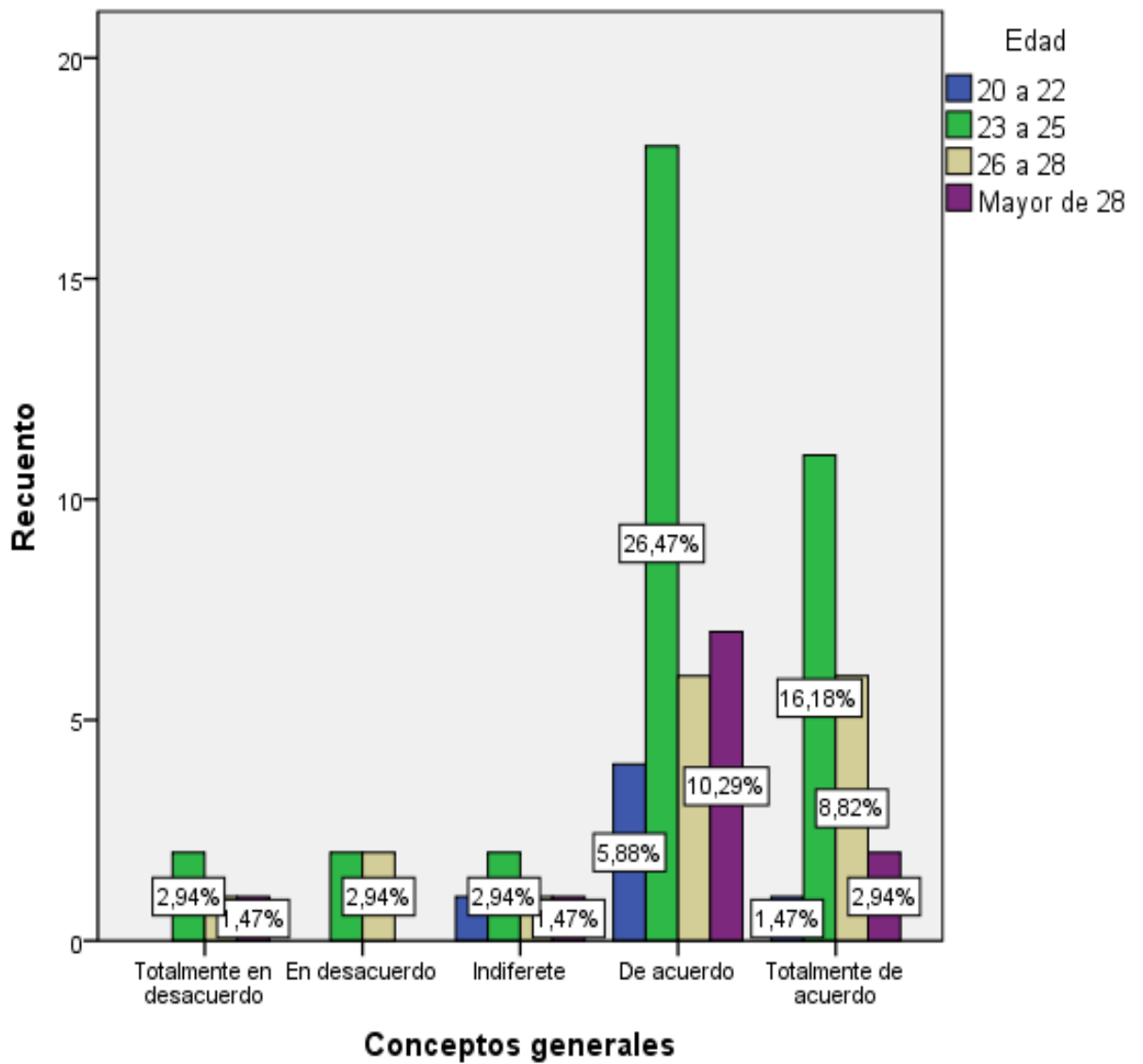
En la Tabla N°5 observamos la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad

Alas Peruanas y el grupo eterio, un interno de 20 a 22 años (1,5%) es indiferente a los conceptos administrativos, 1 (1,5%) está de acuerdo y 4 (5,9%) están totalmente de acuerdo, 14 Internos de 23 a 25 años (20,6%) refieren estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 1 (1,5%) está en desacuerdo, 1 (1,5%) son indiferentes, 5 (7,4%) están de acuerdo y 14 (10,6%) están totalmente de acuerdo, 4 internos de 26 a 28 años (5,9%) refieren estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 3 (4,4%) son indiferentes, 2 (2,9%) están de acuerdo y 7 (10,3%) están totalmente de acuerdo, 6 Internos de mayores de 28 años (8,8%) refieren estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 2 (2,9%) están de acuerdo y 3 (4,4%) están totalmente de acuerdo.

Según la prueba de Chi cuadrado, se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p= 0,455$), aceptando la hipótesis nula.

Gráfico N°6

Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el grupo etario



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Tabla N°6

Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y número de veces que llevó el curso de administración profesional

			Número de veces que llevó el curso de Administración profesional			Total
			1	2	> 2	
General	Totalmente en desacuerdo	N	16	6	0	22
		%	25,0%	9,4%	,0%	34,4%
	En desacuerdo	N	0	1	0	1
		%	,0%	1,6%	,0%	1,6%
	Indiferente	N	2	1	1	4
		%	3,1%	1,6%	1,6%	6,3%
	De acuerdo	N	8	2	0	10
		%	12,5%	3,1%	,0%	15,6%
	Totalmente de acuerdo	N	25	2	0	27
		%	39,1%	3,1%	,0%	42,2%
Total		N	51	12	1	64
		%	79,7%	18,8%	1,6%	100,0%

$\chi^2 = 23,255$ $gl = 8$ $p = 0,003$

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

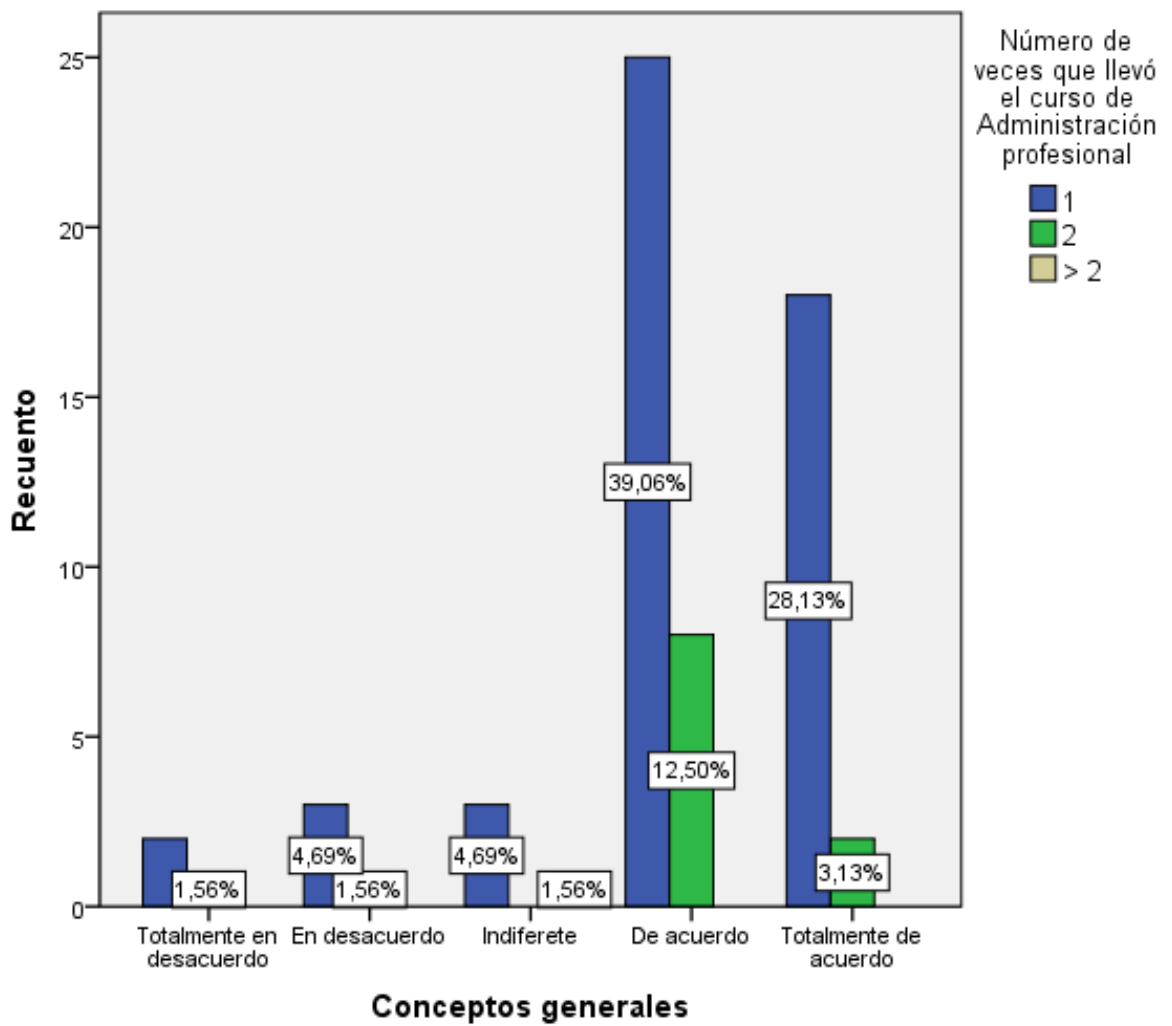
En la Tabla N°6 observamos la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y el número de veces que llevaron el curso de administración profesional, 16 internos que llevaron una vez el curso (25,0%) están totalmente

en desacuerdo con los conceptos administrativos, 2 (3,1%) son indiferentes, 8 (12,5%) están de acuerdo y 25 (39,1%) están totalmente de acuerdo, 6 (9,4%) internos que llevaron dos veces el curso refieren estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 1 (1,6%) está en desacuerdo, 1 (1,6%) es indiferente, 2 (3,1%) están de acuerdo y 2 (3,1%) están totalmente de acuerdo. El único interno que llevó el curso más de dos veces refiere ser indiferente a los conceptos administrativos

Según la prueba de Chi cuadrado, se observa que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p= 0,003$), rechazando la hipótesis nula.

Gráfico N°7

Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y número de veces que llevó el curso de administración profesional



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Tabla N°7

Tabla de contingencia de la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y la experiencia laboral

			Experiencia laboral			Total
			No trabaja	Trabajó anteriormente	Trabaja actualmente	
General	Totalmente en desacuerdo	N %	4 6,0%	4 6,0%	16 23,9%	24 35,8%
	En desacuerdo	N %	0 ,0%	0 ,0%	1 1,5%	1 1,5%
	Indiferente	N %	1 1,5%	2 3,0%	2 3,0%	5 7,5%
	De acuerdo	N %	2 3,0%	0 ,0%	7 10,4%	9 13,4%
	Totalmente de acuerdo	N %	2 3,0%	11 16,4%	15 22,4%	28 41,8%
	Total	N %	9 13,4%	17 25,4%	41 61,2%	67 100,0%

$\chi^2= 9,037$ $gl= 8$ $p=0,339$

Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP. Año 2016

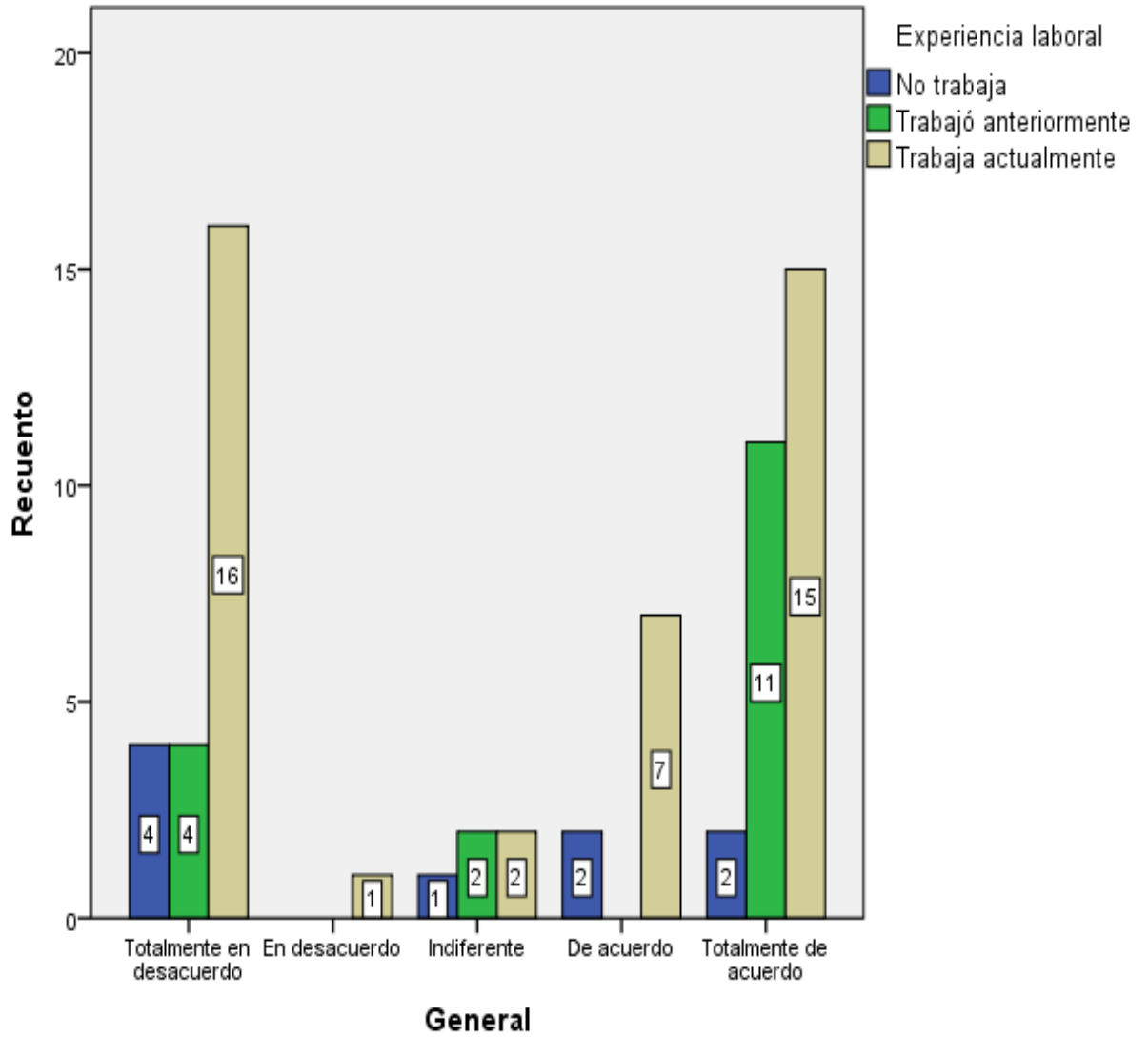
En la Tabla N°7 observamos la relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas, y la experiencia laboral, 4 (6,0%) internos que refieren no tener experiencia laboral previa están totalmente en desacuerdo con los conceptos

administrativos, 1 (1,5%) son indiferente, 2 (3,0%) estaban de acuerdo y 2 (3,0%) están totalmente de acuerdo, 4 (6,0%) internos que refieren haber trabajado anteriormente refiere estar totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 2 (3,0%) son indiferentes, 11 (16,4%) están totalmente de acuerdo, 16 (23,9%) internos que refieren trabajar actualmente están totalmente en desacuerdo con los conceptos administrativos, 1 (1,5%) están en desacuerdo, 2 (3,0%) son indiferentes, 7 (10,4%) están de acuerdo y 15 (22,4%) están totalmente de acuerdo.

Según la prueba de Chi cuadrado, se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p= 0,339$), aceptando la hipótesis nula.

Gráfico N°8

Relación entre la importancia de los conceptos administrativos por parte de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas y número de veces que llevó el curso de administración profesional



Fuente: Internos de la Escuela Profesional de Estomatología UAP-Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

5. Discusión

Se realizó un estudio con el propósito de determinar la importancia de los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas en el primer semestre del 2016. Para ello, se aplicó un cuestionario de 20 ítems divididos en cinco dimensiones, representado a los cuatro procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control) y a conceptos generales. Se observó que alrededor de la mitad de los internos encuestados están totalmente de acuerdo en aplicar los conceptos de administración en los consultorios dentales para las dimensiones planificación, organización y control, no así para la dimensión dirección donde fue más frecuente el estar de acuerdo, al igual que para los conceptos generales. A pesar de la alta percepción de respuesta para las dimensiones individuales, el puntaje promedio obtenido fue de $22,24 \pm 14,81$ sobre 40 puntos. Esto se deberá a que los internos que respondieron para algunos ítems totalmente de acuerdo y De acuerdo, también tuvieron respuestas contrarias. Además, se observó mediante tablas de contingencia la relación entre la importancia que le daban los internos a los conceptos administrativos con el género, edad y número de veces que llevó el curso durante su vida académica. De acuerdo al género, no se observaron diferencias significativas de lo hallado entre hombres y mujeres, siendo muy similares las respuestas de ambos géneros, estando la mayoría de acuerdo, tampoco hubo diferencia significativa entre los diferentes grupos étnicos; sin embargo, cabe resaltar que más de la mitad de la población tiene entre 23 a 25

años y solo una mínima proporción estaba por debajo de esta edad. De igual manera, el análisis inferencial no sesga la respuesta, a pesar de las diferencias en el número poblacional. Por otro lado, sí se observó una diferencia significativa entre los que llevaron una y dos veces, observándose que los que llevaron solo una vez presentaron más respuestas de la categoría. De acuerdo; mientras que los que llevaron el curso dos veces sus respuestas fueron más definidas, principalmente en las categorías, totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, a pesar que éstas últimas son las más frecuentes en ambos grupos. La categoría, más de dos veces no fue tomada en el análisis ya que solo un individuo refirió haber llevado el curso más de dos veces.

La investigación no contempló el conocimiento que los internos tenían sobre los conceptos administrativos sino la importancia que le daban a su implementación en la labor odontológica. Esto se basó en el estudio de Jhlonescu (2015), que observó que 75% de los odontólogos conocían los conceptos básicos de administración, pero solo el 40% los ponía en práctica.

El hecho que la importancia dada a los conceptos administrativos no está necesariamente relacionada con la práctica, fue visto también por Taichman y *et ál.*, (2013) donde 51% de los odontólogos no habían sido capacitados en el periodo universitario en temas de gestión para la administración de su consultorio.

Sin embargo, 68% refirió que la aplicación de estos conceptos es necesaria en la vida profesional. En el presente estudio, el 100% de la

población ya había estudiado administración profesional como asignatura obligatoria del plan de estudios de la carrera y de ellos casi el 50% se mostró de acuerdo con los conceptos administrativos.

Aunque, según Barber y *et ál.*, (2011), la experiencia profesional es necesaria para cerrar la brecha entre el conocimiento de los conceptos administrativos y su aplicación en la vida profesional. En el caso de profesionales, como en el estudio de Dyer y *et ál.*, (2006), se podría observar una barrera en el uso de los conceptos administrativos, especialmente en los odontólogos mayores de 45 años. Además, 68% que afirmó que había recibido la instrucción adecuada en pregrado, dio gran importancia al uso de los conceptos administrativos, lo que se confirmaría parcialmente en el presente estudio.

El estudio de Mendoza y Tello (2010) demostraron que los conceptos administrativos fueron más importantes para hombres que para mujeres en la población estudiantil. Además, observaron que la planificación y el control fueron los procesos más importantes para los estudiantes, siendo este último más significativo en estudiantes que trabajan en el sector como personal de apoyo. El presente estudio demostró que los estudiantes evaluados refirieron que la planificación es el proceso más importante dentro de los conceptos administrativos, seguido por el proceso de control, coincidiendo con el estudio anterior.

Sin embargo, se observó que no existe diferencia significativa en la importancia de los conceptos administrativos de acuerdo a la experiencia laboral. Las coincidencias con el estudio de Mendoza y Tello hacen pensar que la preparación académica sobre administración

impacta a los estudiantes de odontología de manera similar en el Perú como en El Salvador, aunque se deben realizar estudios similares en alumnos de otras universidades peruanas.

Los estudios sobre la percepción de la importancia de la aplicación de los conceptos administrativos también se han realizado en el sector público, a pesar que la utilidad no es su objetivo principal, sino la atención a la población. Mercado (2012) observó en consultorios de odontología que los procesos de mayor eficiencia fueron los relacionados a la organización, aunque se reconoce a la falta de documentos de gestión como una de las debilidades más frecuentes. Este concepto es distinto a lo observado en el presente estudio, donde el proceso de planificación se muestra como el de mayor importancia. Cabe resaltar que la planificación en el sector público depende directamente de las directivas ministeriales y de las direcciones regionales, y no de los profesionales.

Es por ello, que el autor recomienda la inclusión del personal sanitario en el proceso de planificación.

Por otro lado, es visible la problemática en el proceso de organización al no contar con los documentos de gestión, aunque nuevamente ello escapa de la responsabilidad del personal. Mercado también observó que los trabajadores con menor número de años de experiencia mostraron darle mayor aceptación a la aplicación de los documentos de gestión que los de mayor experiencia en el sector público sanitario.

Con ello, podríamos deducir que la importancia de los conceptos administrativos dada por los estudiantes podría reducirse con el paso del

tiempo, o tal vez sea un problema del grupo de edad más avanzada, lo que se reduciría luego del cambio generacional.

Noriega (2013) observó que 78% de los estudiantes de odontología le presta gran importancia a los temas administrativos para la labor odontológica, sin que el género, edad o experiencia laboral sean factores que contrasten este resultado. En el presente estudio 56% de los estudiantes opinaron estar de acuerdo con la aplicación de los conceptos administrativos en la práctica odontológica, de los cuales 41% estuvieron totalmente de acuerdo. Al igual que el estudio de Noriega, esta opinión no se vio diferenciada por las variables edad, género o experiencia laboral. Los contrastes en la opinión general se dan a pesar que son estudios realizados en países pertenecientes a la misma región y con características similares (Chile y Perú).

Sin embargo, es visible la falta de cambios relacionados a las covariables, a diferencia de países con sociedades distintas, como lo demostrado por el estudio de Calyurt (2011) realizado en Turquía, donde, a pesar que no exista diferencia entre los grupos etarios observados, sí menciona lo que llama incompetencia de las mujeres en la aplicación de los temas administrativos, debido, de acuerdo al autor, a que Turquía es un país donde las decisiones financieras son tomadas por los hombres.

6. Conclusiones

- El 41,2% de los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas les dan gran importancia a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, confirmando nuestra hipótesis primaria. Sin embargo, la tercera parte de ellos están en total desacuerdo con el uso de estos conceptos.
- No hay diferencia en la importancia que le dan los internos de estomatología a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, de acuerdo al género, a pesar que en el presente estudio se mostró una cifra mayor en las mujeres, que le dieron mayor importancia que los hombres.
- El 51,5% pertenece al porcentaje máximo de internos que tienen entre 23 a 25 años de edad, que les brindan mayor importancia a los conceptos administrativos, en comparación a los de menor de 23 y mayor de 26 años de edad.
- Los internos de la Universidad Alas Peruanas del primer semestre del 2016, mostraron que les brindan mayor importancia a los conceptos administrativos los alumnos que llevaron el curso por primera vez, a diferencia de los que llevaron más de dos veces, relacionando estadísticamente que los internos mayores de 26 años y que llevaron el curso más de dos veces relativamente no le brindan importancia.
- Con respecto a la experiencia laboral, se mostró que el 61,2% trabaja actualmente. Sin embargo, el 35,8% está totalmente en desacuerdo sobre la importancia de los conceptos administrativos, lo que deduce

que existe una preocupación y falta de interés, aun prestado servicios en consultorios dentales.

7. Recomendaciones

- Se recomienda realizar un estudio similar al presente en cirujanos dentistas colegiados que se encuentren realizando práctica clínica, de tal manera que se conozca cómo influyen estos conceptos en la utilidad recibida.
- Además, el estudio sugiere conocer las diferencias entre la percepción que el odontólogo tiene sobre los conceptos administrativos, de acuerdo al tipo de práctica, ya que en el Perú un grupo de ellos tienen práctica profesional privada exclusiva, y otros tienen una práctica mixta, privada y para alguna entidad del Estado.
- Se sugiere que los estudiantes y los odontólogos tengan a su disposición cursos sobre administración y sobre otros aspectos de gestión, como liderazgo, manejo financiero, recursos humanos, etc. Es deber de las universidades y el colegio odontológico preparar a los cirujanos dentistas en gestión, de tal manera que tengan los instrumentos adecuados para obtener una buena práctica odontológica. La universidad podría implementar cursos que refuercen estos conceptos para el alumno de pregrado, de manera que prepare no solo académicamente sino también en forma profesional e integral.
- Se recomienda la búsqueda de asesoría en gestión para consultorios dentales, en caso de los alumnos ya egresados, es importante tener los conocimientos necesarios para nuestro futuro.

- Estandarización de manuales de procedimientos para práctica pública y privada.
- Crear por parte del Ministerio de Salud o del Colegio Odontológico estándares para la certificación de consultorio y clínicas dentales, tanto privadas como públicas.
- Brindarle al odontólogo los conocimientos básicos, en administración, como las dimensiones del presente estudio sea planeación, organización, dirección y control del consultorio dental con fines de implementación y acreditación ante el Ministerio de Salud.
- Se recomienda el estudio individual de cada dimensión, con el fin de ampliar los conocimientos en los procesos administrativos y obtener una mayor comprensión por parte de los alumnos que lleva el curso de administración en salud.

8. Referencias bibliográficas

1. Jhlonescu C. The implementation of scientific management theories and its effects within dentist practice. social economic debates. 2015; 4 (1): 51-5.
2. Taichman SL, Russell S, Taichman DM, Inglehard MR. dentists' Leadership- Related Educational Experiences, attitudes, and past and current Behavior. J dent educ. 2013; 78(6): 876-85.
3. Barber M, Wiesen R, Arnold S, Taichman RS, Taichmam LS. Perceptions of business skill development by graduates of the University of Michigan dental school. J Dent Educ. 2011; 75(4): 505-17.
4. Noriega JM. Percepción de la gestión corporativa por parte de estudiantes de odontología de la Universidad de Valparaíso. Rev Economía Adm. 2013 (161): 34-40.
5. Calyurt KT. Importance of financial management knowledge in small and medium health enterprises managing by women. Trakya University Journal of Social Science. Dec 2011; 13 (2): 327-53.
6. Dyer TA, Robinson PG. General health promotion in general dental practice — The involvement of the dental team part 2: A qualitative and quantitative investigation of the views of practice principals in South Yorkshire. British Dental Journal. 2006; 201(1): 45-51.

7. Mendoza C, Tello MA. Estudio cuanti-cualitativo sobre la aplicación de conceptos de gestión sanitaria en consultorio dentales privados. Rev Adm Ciencias Med. 2010; 15(3): 76-81.
8. Mercado G. Informe sobre gestión de consultorios odontológicos en establecimientos del primer nivel de atención. Moquegua: DIRESA Moquegua – Estrategia de Salud Bucal. 2012.
9. Ubillús AL. Gestión de organizaciones, selección de textos. Lima: PUCP; 2011.
10. Luján OC. Hacia una conceptualización de la gerencia en salud a partir de particularidades, Revista Cubana de Salud pública vol. 30 No. 3: Habana Cuba, Jul-Set. 2013.
11. Ponce A. Administración moderna, México: Limusa, 2004.
12. Díaz A. tutorial para la asignatura de administración Básica I. México DF: UNAM; 2003.
13. Stoner JAF, Freeman RE, Gilbert DR. administration. 6° ed. México DF: Prentice Hall; 1996.
14. Solano MA. Administración de Consultorio, un dolor de cabeza para el odontólogo. San José: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología; 2008.
15. Amaru AC. Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo. México DF: Pearson Educación; 2009.
16. Morales N, Ramírez C, Pérez, PH. Investigación de mercado del programa Administración en Salud con énfasis en gestión de servicios de salud. Rev Fac Nac Salud pública. 2005; 23(2): 52-8.

17. Otero JM, Gerencia en odontología 1. Lima – Perú: CECOSAMI; 2001.
18. Marín K, Atencio E. Proceso académico-administrativo de la Revista Científica y ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia* 2008, 14(3): 165.
19. Vargas J. Planificación en los servicios de salud: módulo VII. San José: CENDEISSS; 2005.
20. Jiménez JP. Reflexión estratégica de PYMES. Puebla: UDLAP; 2015.
21. Weelen T, Hunger D. Administración estratégica y política de negocios. 10° ed. México DF: Pearson Educación; 2007.
22. Thompson A, Strickland AK. Strategic Management: Concepts and Cases. 13° ed. New York: McGraw-Hill/ Irwin; 2003.
23. Reyes A. Administración moderna. México: Limusa; 2004.
24. Balderas ML. Administración de los servicios de enfermería 7° edición: México DF; Mc Graw Hill; 2014.
25. Vargas J. Planificación en los servicios de salud: módulo VII. San José Costa Rica: EDNASSS-CCSS; 2005.
26. Armijo M. Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES); 2011.
27. Bittar JE. Si lo podemos medir... lo podemos controlar. Contribuciones a la Economía [Versión Web] 2006. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2006/jeb.htm>.

28. Gómez G. Planeación y Organización de Empresas. México DF: UNAM; 2012.
29. Gestiópolis.com Experto. ¿Qué es Proceso Administrativo? [Internet] Gestipolis; 2003 (Acceso 30 de enero del 2016). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
30. Salas MA. Espacio para compartir información sobre derecho administrativo, Gestión Pública, Derecho Notarial y Registral. [Revista en Internet]. Blogspot.pe; 2010 (Acceso 25 de enero del 2016). Disponible en: <http://salasmacchiavello.blogspot.pe/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>.
31. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 5° ed. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana; 1999.
32. Conduetuempresa.com. Importancia del organigrama en los negocios [Blog] Conduetuempresa.com; 2014 (Acceso 28 de Enero del 2016). Disponible en: <http://blog.conduetuempresa.com/2012/04/el-organigrama-en-los-negocios-para-que.html>.
33. Otero JM. Administración en Odontología. Lima: Odontomarketing; 1990
34. Robbins SP. Fundamentos de administración. 3° ed. México DF: Pearson Educación; 2002.

35. Parás J, Estrada G. Administre su consultorio como una empresa de servicios. Bogotá: AMOLCA; 2005.
36. Reglamento Interno de Trabajo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. Resolución 088-2015-SERVIR-PE. Presidencia Ejecutiva. (09 de marzo 2015).
37. International Organization for Standardization. Norma técnica ISO 9001. 4° ed; Ginebra: ISO; 2008.
38. Beltrán J, Concilio A. El plan de negocio: una eficaz herramienta para construir el futuro, atraer inversores y acercar créditos. Buenos Aires: Interamericana, 2001
39. Otero J. Gerencia en Odontología. Lima: FOCET; 2003.
40. Tenazoa MY. Plan estratégico de marketing para un producto de la Industria Alimentaria [Tesis para optar el Título de Licenciada en Investigación Operativa]. Lima: UNMSM; 2003.
41. Zori AM. Marketing para odontólogos ¿cómo atraer más pacientes al consultorio? Rev Mexica Odontología clínica. 2008; 3: 18-20.
42. Corcuera G. Elementos del Marketing en la Clínica Odontológica de San Marcos. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista] Lima: UNMSM; 2002.
43. Ejemplode.com. Ejemplo de proceso administrativo [Internet] Ejemplo.com; 2016 (Acceso 1 de febrero del 2016). Disponible en: http://www.ejemplode.com/58-administracion/2519-ejemplo_de_proceso_administrativo.html.
44. River WHG. Presupuestos, planificación y control. 6° ed. México DF: Pearson Educación; 2005.

45.Lang JV. Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención Odontológica, otorgados por los estudiantes, personal, docente y administrativo [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista] Guatemala: USC; 2004.

9. Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado

Fecha.....

Yo,.....identificado
con DNI N° he sido informado por la Bachiller Gabriela
Raquel Villar Cuadros de la Escuela Profesional de Estomatología sobre la
ejecución de su estudio, el que tiene objetivo determinar la importancia de los
conceptos de administración en la práctica profesional por parte de internos.

El investigador me ha informado sobre la importancia del tema, así como sobre
la posibilidad de retirarme cuando así lo decida.

Además, se me ha explicado que los resultados obtenidos serán totalmente
confidenciales, y que la ficha de recolección de datos guardará el anonimato de
mi identidad.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para
formar parte del presente estudio.

.....

Firma

DNI: _____

**Anexo 2: Ficha sobre importancia de los conceptos administrativos
aplicados a la práctica odontológica (FICAPO)**

Edad: _____ años

Género: (M) (F)

Veces que llevó el curso de administración profesional: _____

- Experiencia laboral:
- Trabaja actualmente
 - Trabajo anteriormente
 - No trabaja

Responder con sinceridad con una X la importancia de las siguientes proposiciones en la administración del consultorio dental

		Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totamente de acuerdo
1	Es relevante analizar a la competencia, previo a la implementación del consultorio odontológico.					
2	Es importante conocer y analizar a la competencia para ofrecer un servicio de calidad					
3	Antes de abrir un consultorio dental se debe definir objetivos, la misión y visión, de modo que puedas medirlas más adelante.					
4	Es importante planificar los costos de mano de obra,					

	bienes y servicios, equipos e infraestructura, en relación a tu presupuesto					
5	Es importante evaluar y a seleccionar a los proveedores que te brindaran los insumos y materiales para realizar tu trabajo en forma permanente.					
6	Se debe escoger el mercado objetivo (pacientes) antes de la selección de la plaza, precios del servicio, calidad del servicio, promociones, etc.					
7	El consultorio odontológico debe contar con el manual de organización y funciones, sin importar su tamaño, categoría o número de pacientes.					
8	Los procedimientos odontológicos de todos los consultorios o clínicas dentales deben estar estandarizados mediante procedimientos o flujogramas.					
9	En todo consultorio de debe implementar un inventario de materiales y equipos.					
10	Es importante asegurarse que las responsabilidades y autoridades estén definidas dentro del equipo de trabajo.					
11	Es importante implementar políticas que involucren y comprometan al personal en tu consultorio odontológico					
12	El éxito de un consultorio odontológico puede depender de la relación interpersonal de los que trabajan en él.					

13	El precio del servicio prestado debe cubrir los costos de la atención, insumos, equipos e inclusive la preparación académica pasada y futura.					
14	La ganancia obtenida se refleja en la calidad del equipamiento dental utilizado.					
15	La sala de espera debe ser confortable para el paciente.					
16	El cuarto operatorio debe tener colores amigables y relacionados a tu profesión.					
17	Todo plan de estudios de la carrera de odontología/estomatología debe incluir la asignatura de Administración Profesional.					
18	El presupuesto es dinámico, puede cambiar de acuerdo a las necesidades y a la evolución del flujo de atención.					
19	El estudio continuo sobre administración profesional es importante para la gestión adecuada del consultorio dental.					
20	Los estudios de pregrado proveen las competencias necesarias para administrar el consultorio dental de manera eficiente.					

Fuente: Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016.

Anexo 3: Análisis de fiabilidad

Tabla N°9

Fiabilidad para la FICAPO utilizada, de acuerdo a cada ítem. α de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,830	,815	20

Tabla N°10

Estadístico total-elemento para la FICAPO, de acuerdo a cada ítem.

Item	Media si se elimina	Varianza si se elimina	Correlación elemento-total	α si se elimina el elemento
P1	63,1000	31,674	,852	,895
P2	63,2000	30,484	,826	,895
P3	63,2000	30,168	,785	,897
P4	63,2500	30,408	,768	,898
P5	63,0000	32,316	,750	,899
P6	63,2500	30,092	,808	,896
P7	63,1000	34,726	,385	,911
P8	62,9000	36,200	,238	,914
P9	63,1500	33,397	,591	,905
P10	63,0000	33,789	,639	,903
P11	62,9500	35,734	,308	,913
P12	62,9000	34,411	,556	,906
P13	63,1000	33,568	,557	,906
P14	62,8500	35,187	,436	,909

Item	Media si se elimina	Varianza si se elimina	Correlación elemento-total	α si se elimina el elemento
P1	63,1000	31,674	,852	,895
P2	63,2000	30,484	,826	,895
P3	63,2000	30,168	,785	,897
P4	63,2500	30,408	,768	,898
P5	63,0000	32,316	,750	,899
P6	63,2500	30,092	,808	,896
P7	63,1000	34,726	,385	,911
P8	62,9000	36,200	,238	,914
P9	63,1500	33,397	,591	,905
P10	63,0000	33,789	,639	,903
P11	62,9500	35,734	,308	,913
P12	62,9000	34,411	,556	,906
P13	63,1000	33,568	,557	,906
P14	62,8500	35,187	,436	,909
P15	62,7500	35,461	,452	,909
P15	63,2000	30,168	,785	,897
P16	63,2500	30,408	,768	,898
P17	63,1000	34,726	,385	,911
P18	63,1000	31,674	,852	,895
P19	63,1500	33,789	,639	,903
P20	62,8500	35,187	,436	,909

Fuente: Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Tabla N°11

Fiabilidad para la FICAPO utilizada, de acuerdo a cada ítem. α de Cronbach, de acuerdo a cada dimensión.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	5

Tabla N°12

Estadístico total-elemento para la FICAPO, de acuerdo a cada ítem.

Dimensión	Media si se elimina	Varianza si se elimina	Correlación elemento-total	α si se elimina el elemento
Planificación	18,2895	1,654	,865	,828
Organización	18,1520	2,153	,762	,842
Dirección	18,1425	2,583	,535	,892
Control	18,1145	2,494	,766	,853
Conceptos generales	18,0595	2,381	,776	,845

Fuente: Bachiller Gabriela Villar Cuadros. Año 2016

Anexo 4: Análisis de validez

Coeficiente V de Aiken

Tabla N°13

Prueba de validez por juicio de expertos para la FICAPO. V de Aiken

1Item	S	N	C	Va	P
1	28	7	5	1,000	0,008
2	28	7	5	1,000	0,008
3	28	7	5	1,000	0,008
4	28	7	5	1,000	0,008
5	28	7	5	1,000	0,008
6	28	7	5	1,000	0,008
7	28	7	5	1,000	0,008
8	28	7	5	1,000	0,008
9	28	7	5	1,000	0,008
10	28	7	5	1,000	0,008
11	28	7	5	1,000	0,008
12	28	7	5	1,000	0,008
13	28	7	5	1,000	0,008
14	28	7	5	1,000	0,008
15	28	7	5	1,000	0,008
16	28	7	5	1,000	0,008
17	28	7	5	1,000	0,008
18	28	7	5	1,000	0,008
19	28	7	5	1,000	0,008

Escala de valores:

5 jueces de acuerdo: 0,71

6 jueces de acuerdo: 0,86

7 jueces de acuerdo: 1,00

Anexo 5: Autorización de toma de datos



CARGO
SEDE PUEBLO LIBRE

Pueblo Libre, 25 de Febrero del 2016

Dr. SAENZ QUIROZ LIZARDO AUGUSTO
Jefe de Internado Hospitalario de la UAP

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la Bachiller **Villar Cuadros, Gabriela Raquel** con código **2008229732**, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, quien necesita recoger información en la el área que usted dirige y que pueda usted permitir realizar el trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: "IMPORTANCIA DE LOS CONCEPTOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS A LA PRACTICA ODONTOLOGICA DE LOS INTERNOS DE ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2016"

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,



UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. MIRIAM DEL ROSARIO MASQUEZ SEGURA
DIRECTORA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
C.D. LIZARDO SAENZ QUIROZ
C.O.P. 5212
JEFE DE SERVICIO DE CIRUGIA
BUCAL Y MAXILOFACIAL

3-25-16

ANEXO 6: Matriz de consistencia

PROBLEMA PRÍNCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016?	Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016.	Los internos de la Escuela de estomatología de la Universidad Alas Peruanas consideran el uso de los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica de regular importancia.	
PROBLEMA SECUNDARIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<p>¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, de acuerdo al género y la edad?</p> <p>¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según las veces que llevó el curso de Administración?</p> <p>¿Cuál es la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según su experiencia laboral?</p>	<p>Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, de acuerdo al género y la edad.</p> <p>Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según las veces que llevó el curso de Administración.</p> <p>Determinar la importancia que le dan los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas a los conceptos administrativos aplicados a la práctica odontológica, en el primer semestre del 2016, según su experiencia laboral.</p>		<p style="text-align: center;">Tipo: Descriptivo–Observacional transversal</p> <p style="text-align: center;">Técnica de recolección de datos</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p style="text-align: center;">68 alumnos internos de Estomatología</p>

ANEXO 7: Fotografías



10. Glosario

Conceptos administrativos: Es lo referente a la administración, o actividad de administrar, entendiéndose por administrar la función de cuidado de intereses, propios o de terceros.

Administración: Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

Eficiencia: La capacidad para hacer correctamente las cosas, en un concepto que se refiere a insumo- productos. Un gerente eficiente es el que obtiene productos, o resultados, medidos con relación a los insumos (mano de obra, materiales y tiempo) usados para lograrlos.

Planificación: Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Organización: Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

Dirección: Dirigir implica mandar, influir, motivar, a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de dirección.

Control: Se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

Calidad: La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que pueda proporcionar al paciente, máximo y completo bienestar.

Gerente: Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma.

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Imagen: Percepción de la identidad de la marca en la mente de los consumidores y se puede definir como: “El conjunto de representaciones mentales, tanto cognitivas como afectivas, que una persona o un grupo de personas tiene frente a una marca o una empresa”.

Infraestructura: Son las condiciones físicas de las superficies de pisos, paredes y techos, y el mantenimiento de las áreas asistenciales o características de ellas, que condicionen procesos críticos asistenciales.

Publicidad: Atendida como el conjunto de técnicas que permiten atraer la gente al servicio.

Plan de marketing: Núcleo operativo e instrumental de la estrategia comercial del plan de negocio. En el mismo se definen los objetivos comerciales de corto plazo, las sub estrategias y los planes de acción para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos.

Ingresos: Total de cantidad vendida multiplicada por el precio unitario de venta.

Egresos: Suma de costos de fabricación + costos administrativos + costos de comercialización.

Percepción: Describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

Posicionamiento: Que viene a ser la visión que la sociedad se forma de nosotros como profesionales y como consultorio especializado.

Personal: Es el factor que integra tanto al personal profesional, como a nuestros proveedores y en general todos quienes trabajamos en el consultorio

Recursos humanos: Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

Salud pública: Es la disciplina encargada de la protección y mejora de la salud de la población humana. Tiene como objetivo mejorar la salud, así como el control y la erradicación de las enfermedades.

