

RESEARCH ARTICLE

Modelo de gestión administrativa en el emprendimiento odontológico: caso de estudio, estudiantes de los últimos niveles de la carrera de odontología de la Universidad Católica de Cuenca

Alberto Alvarado Cordero  Edwin Joselito Vásquez Erazo 

¹ Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador

✉ Correspondencia aalvaradoc@ucacue.edu.ec  + 593 84663353

DOI/URL: <https://doi.org/10.53313/gwj53033>

Resumen: La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas que contribuyen en el logro de los objetivos planteados, apoya a la sostenibilidad y crecimiento de la misma, se pretende entonces, establecer un modelo de gestión administrativa que ayude a la estandarización de procesos y al cumplimiento de objetivos dentro de la generación de emprendimiento de una clínica odontológica, teniendo como base para el estudio, el desconocimiento de procesos administrativos a la hora de emprender en clínicas odontológicas por parte de los nuevos profesionales de odontología, utilizando para ello la metodología cuantitativa, con enfoque descriptivo, exploratorio por cuanto, dentro del estudio se trata de descubrir aquellos elementos administrativos que contribuirán el fortalecimiento del emprendimiento odontológico, para lo cual se aplicó una encuesta semi estructurada a los estudiantes de noveno y décimo ciclo de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, año 2022, dentro de los resultados encontrados se puede mencionar que la mayor parte de los encuestados equivalente al 62,8% dice no conocer de modelos de gestión administrativa, de igual manera el 54,3% dicen no conocer los procesos administrativos que se necesitan para poner un emprendimiento odontológico, y la mayoría equivalente al 97% dice que si sería útil un modelo de gestión para mejorar la rentabilidad, el estudio de gestión administrativa permitirá generar una visión muy importante en los estudiantes de odontología sobre la posibilidad de emprender y utilizar el proceso administrativo como una forma de crecimiento y desarrollo.

Palabras claves: Emprendimiento, Gestión Administrativa, Odontología



Cita: Alvarado Cordero, A., & Vásquez Erazo, E. J. (2022). Modelo de gestión administrativa en el emprendimiento odontológico: caso de estudio, estudiantes de los últimos niveles de la carrera de odontología de la Universidad Católica de Cuenca. Green World Journal, 5(3), 033. <https://doi.org/10.53313/gwj53033>

Received: 20/Aug/2022

Accepted: 01/Oct/2022

Published: 05/Oct/2022

Prof. Carlos Mestanza-Ramón, PhD.
Editor-in-Chief / CaMeRa Editorial
editor@greenworldjournal.com

Editor's note: CaMeRa remains neutral with respect to legal claims resulting from published content. The responsibility for published information rests entirely with the authors.



© 2022 CaMeRa license, Green World Journal. This article is an open access document distributed under the terms and conditions of the license.

Creative Commons Attribution (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Administrative management model in the dental entrepreneurship: case study, students of the last levels of the dentistry career at the Catholic University of Cuenca

Abstract: The administrative management in a business is very important and it is the base for the execution and potentation of tasks that contribute in the achievement of the planned objectives, it supports the sustainability and growth of the business, it is intended then, to establish a management model that helps to standarize the processes and to accomplish the objectives in the generation of entrepreneurship of a dental clinic. This study was based on the lack of knowledge of management processes when dentists want to open a dental clinic, a quantitative methodology was used, with a descriptive and exploratory approach, therefore, with this investigation we are trying to discover the administrative management tools that will contribute to strengthening the dental entrepreneurship. For which a semi structured survey was carried out to the students of the ninth and tenth level from the Dental Career in the Catholic University of Cuenca, year 2022. From the results that were found it can be mentioned that most part of the dentists that were surveyed 62,8% say they don't know any administrative management models, also 54,3% say they don't know the administrative processes to start a dental entrepreneurship and most of the surveyed people equivalent to 97% say that it will be very useful to have a management model to improve cost effectiveness, the study of administrative management will allow to generate an important vision on the dental students about the possibility of entrepreneurship and to utilize the administrative processes as a way of growth and development.

Keywords: Entrepreneurship, Administrative Management, Dentistry

1. Introducción

La gestión administrativa, tiene como finalidad organizar adecuadamente las actividades y los procesos internos de una empresa o emprendimiento, de modo que se cumpla con los objetivos planteados y se le logre mayor eficiencia, utilizando para ello diversas estrategias que ordenen las múltiples tareas que se realizan en un emprendimiento odontológico, generando mayor posibilidad de éxito para los jóvenes de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca.

Se inició con la reflexión y argumentación para determinar la importancia y relevancia de la gestión empresarial en las organizaciones modernas; también se expuso los conceptos claves para comprender la pertinencia de aplicar un modelo de gestión empresarial, para luego sintetizar y concatenar el conjunto de conceptos y así definir una postura sobre la proposición en donde se destacó la importancia sobre el modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. Es importante comprender la evolución de las corrientes teóricas sobre la administración, mismas que se promovieron a lo largo del tiempo hasta la era actual de manera que dio origen a diferentes escuelas de pensamiento, teorías, enfoques y tendencias actuales sobre la administración.

Salir de la Universidad y enfrentarse al mundo laboral no es sencillo, y más aún para aquellos Odontólogos que desean emprender y abrir un consultorio privado. Los pocos o inexistentes conocimientos administrativos desde el pregrado, hace que el éxito de este trabajo sea cada vez menor y complicado. Aún más si el profesional se niega a pasar de su consulta dental a determinarla como una micro empresa. En un mundo tan competitivo y en constante evolución, hay que adaptarse a los cambios, tendencias y demandas, (Federico & Loguzzo, 2016) en las que una mala gestión administrativa en la práctica odontológica, podría llegar a la ineficiencia, saturación completa del profesional, e incluso a comprometer las destrezas y habilidades del mismo, obteniendo malos resultados y lo que es aún peor la insatisfacción del cliente.

Ante los hechos mencionados se plantea el problema ¿Desconocimiento de la gestión administrativa a la hora de emprender en clínicas odontológicas por parte de los nuevos profesionales de odontología? La gestión administrativa para los servicios de salud bucal es un tema casi no abordado y no remunerado, ya que no justifica un gasto económico en un consultorio privado, sin embargo, no deja de ser importante, y relevante para la sustentabilidad del mismo.

En la consulta privada se consideran varias responsabilidades a cargo; la necesidad de administrar tu propia empresa, sacarla a flote y ser exitoso, tener una buena estructuración, calidad en los servicios, beneficios, manejo financiero (honorarios y sueldos), estrategias de marketing, manejo de proveedores, entre más. Es ahí donde surge la necesidad de conocimiento, la gestión administrativa; encargada de la organización, dirección, diseño de estrategias, planificación y control, (Manrique-Chávez, 2018) puntos determinantes para alcanzar los objetivos propuestos, además de indicarse como base fundamental para el crecimiento y desarrollo de procesos en un servicio de salud bucal. Una gestión administrativa crea estrategias que fomentan la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad del odontólogo en los servicios de salud, así como en la satisfacción del cliente, mediante el buen manejo de los recursos (Matute & Murillo, 2021) .

Un modelo de gestión que sirva de guía y referencia para Odontólogos en el manejo y mejora de los procesos y servicios que ofrecen. Así como para el personal que labora en el consultorio, para que adquieran conocimientos básicos y necesarios en su correcto funcionamiento. Además, conociendo que no existe un modelo en el Ecuador que ayude a la comunidad Odontológica a conocer a cerca de estas gestiones administrativas, su implementación y las ventajas que de ello podemos obtener a futuro.

Dentro de los antecedentes investigativos se encuentran:

Título: La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Objetivo: realizar un análisis mediante la revisión documental de fundamentos teóricos y las siguientes preguntas. Metodología: en el presente estudio se aplicó una metodología que se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase, donde se efectúa un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental, partiendo de forma ordenada y con objetivos precisos (Soledispa, 2022).

Título: Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Objetivo: el presente trabajo investigativo nos introduce al origen del proceso de gestión administrativa, con la intención de efectuar un análisis desde una perspectiva teórica, propone buscar una comprensión de los procesos administrativos desde las escuelas, teorías y enfoques del pensamiento administrativo durante la historia, identificando los aportes de cada una. Metodología: Los métodos utilizados tienen un enfoque analítico bibliográfico, lógico-histórico, inductivo-deductivo y descriptiva, que nos van a permitir obtener información verídica para sustentar el análisis de la presente investigación (Mendoza, 2021).

Título: Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras. Objetivo: conocer la influencia conjunta de las prácticas de gestión empresarial, la innovación y emprendimiento empresarial sobre el rendimiento de las firmas emprendedoras del estado de Guanajuato, México. Metodología: se realizó un estudio cuantitativo, explicativo, observacional y transversal, con la obtención de una muestra de 304 jóvenes emprendedores. Para lo cual se implementó un modelo de ecuación estructural (SEM) a través del software estadístico Mplus v.7.0. se utilizó STATA v.12, para el análisis de los datos. De acuerdo con los índices de bondad y ajuste del modelo SEM ($\chi^2=1656.156$ gl= 921; CFI = 0.914 y TLI=0.908; RMSEA= .05) fueron absolutamente aceptables (López, 2019).

Título: Emprendimiento, creatividad e innovación en la gestión empresarial del Ecuador

Objetivo: Evaluar el emprendimiento, creatividad e innovación en la gestión empresarial del Ecuador. **Metodología:** De tipo documental descriptiva, sustentada en documentos y dirigida a redactar informes relacionados con el estado real de las personas, fenómenos, y objetos, en el momento de su recolección. La población la constituyeron 43 empresas con actividad comercial en los distintos cantones del Ecuador. La recolección de la información se realizó con un instrumento de tipo cuestionario, por lo que se asumió una postura epistemológica fundamentada en un idealismo-deductivo (Salazar, 2020).

Título: La administración de empresas: emprendimiento y gestión. **Objetivo:** Administrar una empresa, no es fácil y mucho menos un juego de niños, se requiere de una gran capacidad gerencial cuyo objetivo es sacar adelante una organización, la misma que, al igual que los tiempos, va a ir desarrollándose y los gerentes que se encuentran a cargo, deben obedecer y responder a los nuevos retos, que se presenten a nivel del mercado y económicos. **Metodología:** En este estudio se realizó una investigación de tipo documental y no experimental, ya que se llevó a cabo una revisión bibliográfica con relación a varios temas mencionados. Una de las conclusiones que se obtuvieron es que: Las empresas y el entorno de las mismas determina su funcionamiento interno, por lo que, de tal forma incide directamente en sus resultados (Moreno, 2017).

1.1 Gestión

La gestión hace referencia a la acción del ser humano, llegando a sustentarse en una teoría de lo explícito o implícito de la acción del ser humano. Acciones que engloban la planificación y la administración principalmente. (Hernández L. A., 2018)

1.2 Administración

Existen diversas definiciones de administración que intentan considerarla dentro de un campo, la ciencia, el arte, la tecnología o una técnica, sin existir todavía un acuerdo entre los especialistas de esta doctrina. Koontz y Weihrich (1993), refiere a la administración como una ciencia y un arte, afirmando que la práctica de esta doctrina yace en función de que su ejercicio requiere ampliamente de cualidades de cada ser humano determinantes del éxito. Cualidades que el ser humano adquiere y se desarrollan sobre una base teórica organizada y validada por el método científico. Kliskberg (1995), afirma que es factible un conocimiento científico de las organizaciones, y por lo tanto estructurar una ciencia de la administración (Federico & Loguzzo, 2016). Considerando que el Odontólogo general se encuentra encargado de la salud oral de la comunidad, ya sea a nivel público o privado la necesidad de administración de los servicios de salud es un tema a la orden del día. Chaves M (1962), argumenta que la administración es una ciencia y al mismo tiempo un arte en el que se refiere a la ciencia como la manera de administrar y gerenciar el trabajo y reconoce a las relaciones humanas como el arte.

Determinando que administrar es la unión de dos componentes: organizar, planificar un servicio con una estructura científica, e iniciarlo con una dosis de relaciones humanas. Las cuales se presentan en gran parte de lo relacionado con problemas de administración. (CHAVES, 1962).

Funciones de la administración

Las funciones como en muchos casos han ido cambiando y actualizándose de acuerdo a la problemática de cada época y a través del tiempo. Entre los que destaca Chiavenato (2004), que define la administración en cuatro funciones como la planeación, organización, dirección y control, cuyos enunciados son los más simplificados y habitualmente aceptados en la actualidad (Federico & Loguzzo, 2016).

Planeación: es la base para los demás, el inicio del ciclo, ya que establece los criterios generales y elementos donde se asientan las demás funciones. Nos sirve de guía que determinan

las futuras acciones. En esta fase de puntualizan los objetivos, se ordenan los lineamientos generales mediante acciones a ejecutarse para conseguirlo.

Organización: es la acción de organizar una entidad con el fin de perseguir los objetivos establecidos. Para lo cual se enfoca en la estructura de la organización. Forma de dividir, agrupar y coordinar el trabajo de una manera más efectiva. Determinar las líneas de autoridad, responsabilidad y los recursos específicos.

Se toma en cuenta tres niveles: operativo, medio y directivo. En el que vamos a hacer referencia al operativo cuyo diseño se encarga del análisis, presentación de puestos. Establece el conjunto de tareas que se encarga cada área de trabajo.

Dirección: esta función hace referencia directamente a la conducción (dirección) de la entidad, hacia el seguimiento de los objetivos creados. Se basa en tomar decisiones para orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos. Aquella persona encargada de dirigir debe producir las mejores condiciones necesarias de trabajo para que el personal realice de mejor manera y eficiente las áreas asignadas y con ello obtener excelentes resultados, que finalmente son los más esperados; ya que quién dirige es el responsable de dichos resultados.

Control: esta función tiene como finalidad la verificación de los resultados que se obtienen a partir de las anteriores funciones. Además de ello se encarga de identificar los sesgos existentes entre la planificación y los resultados alcanzados. A fin de reconocer las causas y rectificar la acción organizacional, colocarlos en el curso y lograr los objetivos establecidos. Planeación y control son funciones que se encuentran totalmente relacionadas una a la otra. Actualmente las organizaciones establecen estrategias de aprendizaje con el fin de evaluar las y resolver problemas, mejorando el desempeño de las tareas asignadas.

Habilidades o aptitudes del administrador

Kats (1974), menciona tres habilidades; *las capacidades conceptuales y de decisión, capacidades técnicas y capacidades interpersonales y humanas*, enfocadas en las tareas de gestión. Chiavenato (2004) se refiere a cada una de ellas; la primera que hace referencia a la capacidad de examinar de una manera lógica los problemas a partir de una relación de causa y efecto, elaborando soluciones a las mismas. Implementando herramientas formales de análisis de la información; la segunda hace referencia a los conocimientos específicos relacionados con cada puesto de trabajo, como referencia a las capacidades técnicas de cada uno para desarrollar ciertas tareas, habilidades que se obtienen a partir de la práctica y experiencias; como última habilidad la capacidad interpersonal y humana que refiere a la capacidad que tiene para desempeñarse en distintos grupos y la habilidad de relacionarse con los individuos, para liderar, coordinar, comunicarse, y motivar a su equipo de trabajo (Federico & Loguzzo, 2016).

Roles del administrador:

Según Mintzberg (1997) distingue dentro de los roles del administrador 10 funcionalidades de órdenes, las cuales agrupa en tres, estos son: roles interpersonales, roles informativos y roles de elección. Los roles interpersonales son esos que implican entablar colaboraciones inter organizacionales e intra organizacionales.

Representación: es una funcionalidad con propiedades protocolares y simbólicas, paralelamente, tiene la capacidad de representar los valores de la organización e intervenir para que sus dirigidos los expresen.

Liderazgo: el director es responsable por el trabajo de sus dirigidos, por lo que, debería orientar y alinear su comportamiento hacia las metas de la organización, motivándolos, incentivándolos, capacitándolos y educándolos.

Enlace: esta función se apoya en coordinar el trabajo de su unidad con el de otras unidades e implantar lazos de la organización con otros sectores fuera de ella. De los roles interpersonales implica cumplir con estas funciones:

Monitor: el director debería buscar permanentemente información en la organización y su unidad de manejo y fuera de ella, y elegir aquella que considere comunicarla entre los interesados.

Difusor: es el nexo entre el exterior y el interior de la unidad, el director debería aportar aquella información a la cual sus dirigidos no poseen.

Portavoz: el director de una unidad va a estar delegado de transmitir y anunciar al exterior las informaciones generadas en ella.

Mintzberg también menciona que el rol de elección, desempeñado por los directores y derivado del procesamiento de la información que tienen bajo su poder, entonces las decisiones tomadas deben basarse en estas 4 funciones:

Emprendedor: esta función involucra la búsqueda, iniciación y supervisión de nuevos proyectos que tiendan a mejorar el manejo de la organización.

Solucionar inconvenientes: un director confronta comúnmente situaciones imprevistas y no planificadas que se encuentren en las labores de la organización. Constantemente aparecen inconvenientes imprevistos que tienen que ser manejados de forma adecuada.

Distribución de recursos: dada la autoridad que le fue conferida, el director de una unidad de la organización tiene accesibles recursos que debería distribuir en su unidad. A su vez debería estructurar la unidad que lidera, dividir las labores y finalmente, al tener la responsabilidad sobre los recursos, tiene a su cargo la aceptación de las decisiones relevantes que se tomen.

Negociación: debe lidiar con intereses en posibles roces con otras empresas, con otras zonas, con proveedores, con consumidores, con gobiernos, con confederaciones empresariales y con otros conjuntos de poder (Federico & Loguzzo, 2016).

La administración y la tecnología

Durante los últimos años la tecnología ha experimentado muchos cambios a nivel administrativo, lo que exige un alto nivel de conocimiento profesional; planteándose grandes retos con el aumento de enfermedades crónicas y su apareamiento en edades tempranas, en donde la atención debe realizarse de la mejor manera posible y con la mayor calidad. La administración de los recursos financieros y humanos deben ser enfáticos; la tecnología de hoy en día ayuda en este sentido, para lo que existen dispositivos de diagnóstico, y de tratamiento, además de programas que ayudan a optimizar procesos, con el fin de brindar eficacia, eficiencia y calidad en los servicios de salud bucal. Actualmente las consultas odontológicas ya se enfrentan a la gestión de procesos y a la digitalización de las historias clínicas. (Bosch, 2021)

Aspectos éticos de la gestión

Las labores de dirección se ven atravesadas por fuertes imperativos éticos, debido a que las elecciones que adopte un dirigente tienen afectación sobre los individuos a su cargo y la organización que representa.

Ética y moral

En latín la palabra "moral" equivaldría a "moralis", que quiere decir y significa "referente a las costumbres". Entonces la expresión moralis hace referencia a "manera de vivir" (Ferrater Mora, 1958).

Por otra parte, la palabra "ética" proviene del griego "êthos" que quiere decir "lugar donde se habita". Entonces la ética y la moral significa "las costumbres y la manera de vivir del lugar de donde se habita".

Aristóteles distinguió las virtudes éticas de las virtudes dianoéticas realizando alusión a esas que se desenvuelven en la esfera de la vida práctica y van orientadas a la consecución de un fin y a las virtudes intelectuales.

Las virtudes éticas son las que contribuyen a la conformación del orden de la vida del Estado y tienen un origen directo en las prácticas y en el hábito; las virtudes dianoéticas son las propias del motivo y la sabiduría, y conforman los principios de la ética.

Actualmente la moral se refiere al grupo de juicios de valor de una sociedad alrededor de lo cual se puede distinguir lo que es considerado como bueno o malo. La ética es producto de la reflexión personal de una persona alrededor de este grupo de principios, valores y creencias consideradas como válidas por su sociedad y de su propia elección.

Por ende, una vez que un comportamiento no se considera válido o deseable por una sociedad, contraría a las creencias, principios y valores establecidos, se estima a dicha conducta como inmoral, o sea, contraria a la moral de dicha sociedad.

La ética aplicada validará en qué medida las normas y valores tienen la posibilidad de guiar la actividad en los diversos tipos de empresas, cómo influyen en la toma de elecciones y de qué forma integrar los valores a la cultura organizativa.

Los colegios profesionales como Universidades o Institutos, que forman a los expertos de las diversas disciplinas, usualmente implantan códigos de ética para la profesión, que conforman un grupo de normas de cumplimiento forzoso para esos profesionales matriculados en dicha organización.

La responsabilidad social

El concepto de responsabilidad social en el ambiente empresarial y corporativo ha ido evolucionando al pasar de los años. Kliksberg bien señala que durante un tiempo la única finalidad de la empresa privada era el generar réditos a los dueños o accionistas de la empresa, pero eso ha cambiado.

Como resultado de una globalización las empresas actuales se enfocan en tener un impacto social positivo en la sociedad en donde participa, es decir, tanto los clientes, como proveedores, empleados y sociedad deben también beneficiarse de las operaciones empresariales. Por ejemplo, las naciones unidas en el 2015 publicaron un conjunto de objetivos de desarrollo sostenible en el cual se enfoca en temas como: fin de la pobreza, eliminación del hambre, salud y bienestar, educación de calidad, calidad de género, agua; limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación de infraestructura, reducción de desigualdades, comunidades sostenibles, producción y consumo responsables, acción

por el clima, protección de vida submarina, vida de ecosistemas terrestres, paz y justicia y alianzas para lograr los objetivos.

Estas dos visiones totalmente diferentes y polarizadas dan a entender que la definición de responsabilidad social ha ido evolucionando al cabo de los años, y cambiando el enfoque de quienes son los beneficiarios de las operaciones empresariales. Al inicio la empresa se consideraba como un poco "narcisista" solo velaba por el bien propio, después un poco filantrópica ayudando a los necesitados, actualmente es un enfoque comunitario. (ONU, 2015)

Todo esto conlleva un esfuerzo educativo y de conciencia para poder adoptar un enfoque crítico respecto al comportamiento de las organizaciones públicas y privadas.

Es por eso que es importante conocer la estructura de un consultorio odontológico, de esta manera se designarán funciones específicas a cada integrante, y por esto nos referimos a:

- Equipo de trabajo
- Asistente
- Secretaria
- Odontólogos
- Especialistas
- Personal de limpieza

Dentro de un consultorio se deben definir áreas de trabajo, en las cuales se cumplirán labores de acuerdo a las necesidades, éstas pueden ser: esterilización, cubículos, oficina, sala de espera, baño, laboratorio, etc; las cuales podrían variar de acuerdo a la infraestructura.

Para relacionar la administración con la odontología debemos considerar gastos a largo plazo, sean estos equipos, sillón dental, compresor, esterilizador, lámpara de fotocurado, cavitron, motor de laboratorio, entre otros; así también existen varios gastos a corto plazo como insumos, materiales, papelería, materiales odontológicos, instrumental, limpieza, etc. Además, podemos mencionar gastos mensuales (servicios básicos, honorarios) y gastos anuales (permisos de funcionamiento).

Emprendimiento

Crear un nuevo negocio puede significar el resultado de un proceso correctamente planificado, o como un arte que requiere un artista. Un emprendedor que descubre una oportunidad, diseña, rediseña y lleva a cabo modelos de negocio que contribuirán a convertir en un éxito esta nueva iniciativa empresarial.

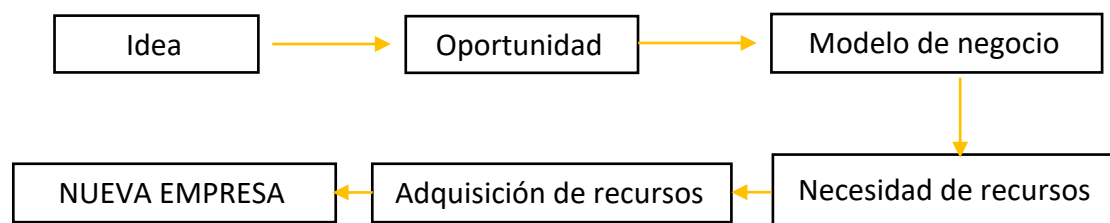
El emprendedor debe crear estrategias y modelos en lo que pone en funcionamiento el desarrollo de su "arte":

El espíritu de un emprendedor: que definimos como la capacidad que tiene una persona para descubrir oportunidades y transformarlas en negocios, utilizando recursos que pueden encontrarse más allá de su control (Vinaixa, 2014).

Hablamos por lo tanto de descubrir una oportunidad, tomar la iniciativa, realizar la búsqueda, y establecer una organización de recursos, con la incertidumbre de un posible riesgo al fracaso, situaciones que se aplican en todos los campos.

Para la creación de nuevos negocios se puede encontrar al; emprendedor independiente: como es el caso del Odontólogo, o el resultado de la actividad emprendedora de una empresa.

Proceso de crear una nueva empresa: inicia con el proceso de identificar una idea de negocio, con la certeza de que se refiere a una oportunidad real y que se debe emplear un modelo de negocio conveniente para explotarlo, con ello se puede cuantificar los recursos necesarios para su establecimiento, se finaliza con la adquisición, organización y búsqueda de los recursos humanos, materiales y económicos que nos llevan a hacerlo una realidad (Vinaixa, 2014).



(Vinaixa, 2014)

El descubrimiento y las ideas de negocios constantemente están basadas en una necesidad por satisfacer o en un problema de una población o sociedad, y que puede deberse a:

- Una necesidad cubierta con insatisfacción, ya sea por falta en las ofertas y se encuentra una manera de satisfacer de una mejor manera.
- Necesidades que ya se encuentran cubiertas, pero que se pueden volver más eficientes, optimizando la cadena de valor.
- Nuevas necesidades que surgen como resultado de cambios en las tendencias sociales, nuevas apreciaciones y estilos de vida, entre otros (Vinaixa, 2014)

El análisis del mercado es una herramienta definitiva que nos ayudará a determinar la existencia de una oportunidad real e ir dándole forma a la misma.

LA IMPORTANCIA DE GENERAR EMPRENDIMIENTO ODONTOLÓGICO

Al terminar la carrera de Odontología, cada profesional empieza con un nuevo proyecto “crear su propio consultorio-negocio”, empezar a administrar un negocio, ser el líder, tratar de encontrar un modelo de negocio con la finalidad de producir, ayudar supliendo una necesidad, y con el objetivo de generar una riqueza por medio del auto empleo, autonomía e independencia.

Hay que entender que emprender, exige considerar ciertos factores que ayudarán a colocar al emprendedor Odontólogo a posicionarse en el mercado, y con ello obtener una rentabilidad y sustentabilidad (López, 2019) . Para ello, entonces hay que tomar en cuenta las prácticas de gestión administrativa, la innovación, uso de la tecnología y el emprendimiento empresarial.

Identificar y satisfacer nuevas necesidades en el campo odontológico es uno de los objetivos, la diversificación de productos o servicios, nueva tecnología, calidad, bioética entre más, ayudará a posicionar y diferenciar estratégicamente la empresa del resto.

El emprendimiento de un consultorio Odontológico requiere establecer continuas estrategias cuyo propósito se basa en lograr sustentabilidad, productividad, mediante la idea de siempre mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y con ello la permanencia del consultorio en el tiempo (García, 2014) .

2. Materiales y métodos

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, se caracteriza por privilegiar la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos, (Hernández S. , 2018)

Para realizar este estudio se utilizó el *diseño descriptivo* y se observó una deficiencia de la parte administrativa en los consultorios odontológicos; aplicando un *nivel exploratorio* debido a que no existe en pregrado una cátedra que se relacione con el área administrativa; se aplicó un *estudio de campo* recolectando datos por medio de una *encuesta*, la cual constó de 15 preguntas y se realizó a 87 personas, siendo todo esto información *primaria*;

con los datos obtenidos se podrá resolver un problema que se definió claramente, de esta manera se lograrán soluciones a corto plazo.

Población y muestra:

Población de tipo finita en los que se incluyen a estudiantes de noveno y décimo ciclo de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, año 2022.

El tamaño de la muestra será elegido en su totalidad de la población.

Procedimiento para la recopilación de datos:

La encuesta será realizada a todos los estudiantes de noveno y décimo ciclo de la Carrera Odontología, mediante la herramienta de Google Forms, en el momento se explicará y se dará indicaciones antes del llenado de la encuesta.

Los datos obtenidos serán recolectados a través de la herramienta de Microsoft Excel para su respectivo análisis de datos.

3. Resultados

Esta encuesta está diseñada para conocer el grado de conocimientos administrativos y de gestión en la práctica odontológica en los estudiantes próximos a graduarse de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca.

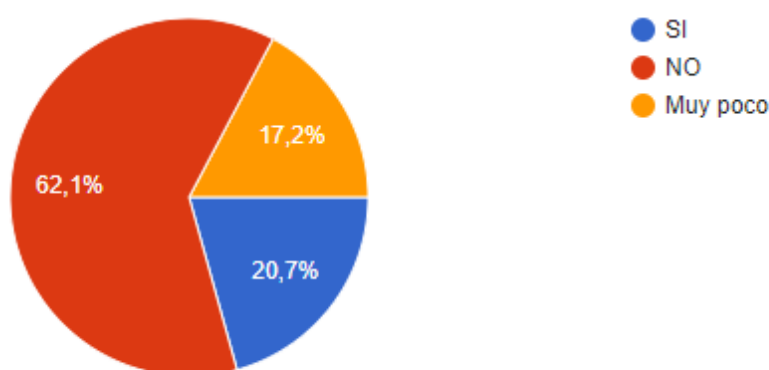
Conocimientos de gestión administrativa:	SI	NO	Muy poco
¿Conoce usted o ha escuchado acerca de un modelo de gestión administrativa para Odontología?	19,8	62,8	17,4
¿Conoce usted sobre prácticas administrativas para el buen funcionamiento del consultorio odontológico?	22,0	54,7	23,3
¿Conoce usted del rol administrativo que debe cumplir el Odontólogo en su consultorio?	29,1	37,2	33,7
¿Conoce usted de las capacidades y/o habilidades que debe tener un administrador?	26,7	45,3	28,0
¿Conoce usted acerca del marketing en el área odontológica?	21,0	43,0	36,0
¿Cree usted que es importante los aspectos éticos y morales en el ámbito de la administración?	91,9	8,1	-----
¿Conoce usted el presupuesto inicial necesario para un consultorio odontológico?	14,0	59,3	26,7
¿Conoce usted de los permisos, protocolos, y documentos necesarios para iniciar con un consultorio odontológico?	15,1	57,0	27,9

¿Conoce usted de costos y calidad de los insumos odontológicos?	30,2	37,2	32,6
¿Conoce usted de equipos tecnológicos actuales en el área odontológica?	32,6	30,2	37,2
¿Conoce usted las ventajas de llevar un plan financiero en su consulta?	25,6	48,8	25,6
¿Cree usted que es importante tener flujos de caja para emergencias?	83,5	16,5	-----
¿Cree usted que es imprescindible la capacitación continua del equipo que conforman el área odontológica?	88,4	11,6	-----
¿Cree usted que una gestión administrativa puede influenciar en los ingresos de un consultorio odontológico?	91,9	8,1	-----
¿Cree usted que para una rentabilidad alta de su consultorio Odontológico es necesario una buena gestión administrativa?	93,0	7,0	-----

¿Conoce usted o ha escuchado acerca de un modelo de gestión administrativa para Odontología?

Se observa que un gran porcentaje equivalente al 62.1% tiene desconocimiento sobre la administración aplicada en un consultorio odontológico, es decir, la aplicación de un modelo para guiarse y de esta manera considerar al consultorio como una empresa y, por lo tanto, realizar las actividades como tal.

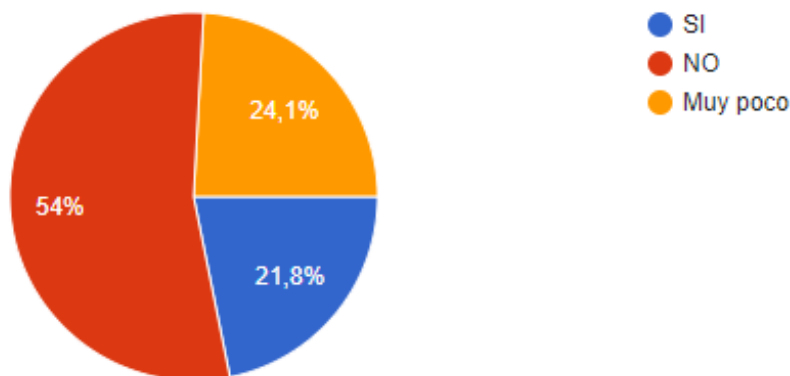
Figura 2. Pregunta 1



¿Conoce usted sobre prácticas administrativas para el buen funcionamiento del consultorio odontológico?

Observamos que el 54% no conoce sobre las prácticas administrativas en Odontología, esto quiere decir que la mayoría de los encuestados no relacionan la práctica odontológica con la administración.

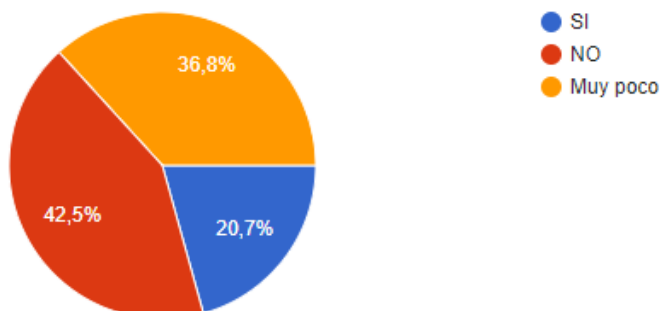
Figura 3. Pregunta 2



¿Conoce usted acerca del marketing en el área odontológica?

Según los encuestados existe un mayor desconocimiento del marketing para aplicarlo dentro del campo odontológico, lo cual es importante considerarlo para la difusión de los servicios que presta un consultorio odontológico y de esta manera que exista un crecimiento de la empresa odontológica.

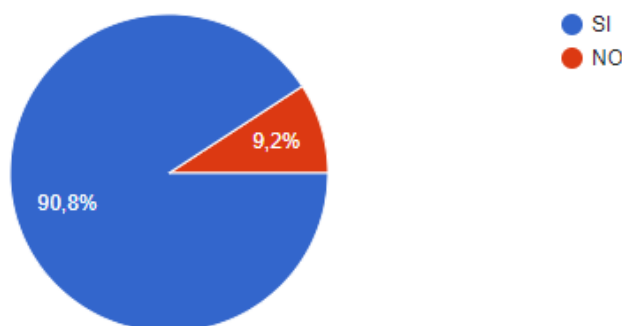
Figura 4. Pregunta3



¿Cree usted que es importante los aspectos éticos y morales en el ámbito de la administración?

Este porcentaje del 90,8 % demuestra que, si bien es importante tener hábitos administrativos dentro de un consultorio odontológico, no podemos descuidar la ética con los pacientes.

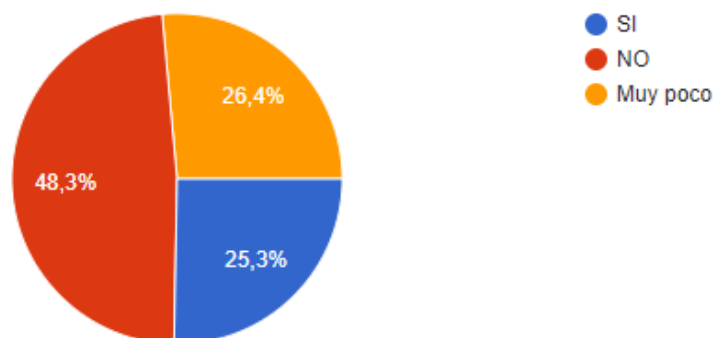
Figura 5. Pregunta 4



¿Conoce usted las ventajas de llevar un plan financiero en su consulta?

La mayoría de los encuestados consideran las finanzas como pieza clave para emplear en la consulta diaria y lograr un crecimiento como empresa.

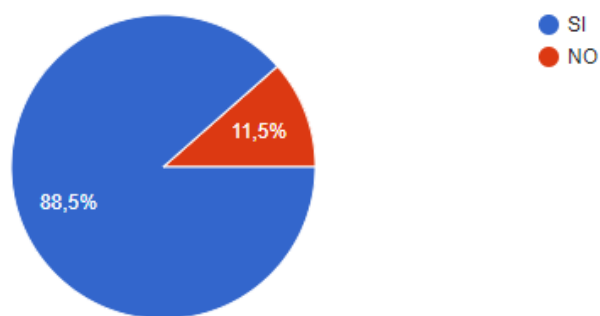
Figura 6. Pregunta 5



¿Cree usted que es imprescindible la capacitación continua del equipo que conforman el área odontológica?

La formación continua es importante para actualizar los conocimientos del personal que conforman la empresa odontológica, aportando para el desarrollo del consultorio odontológico.

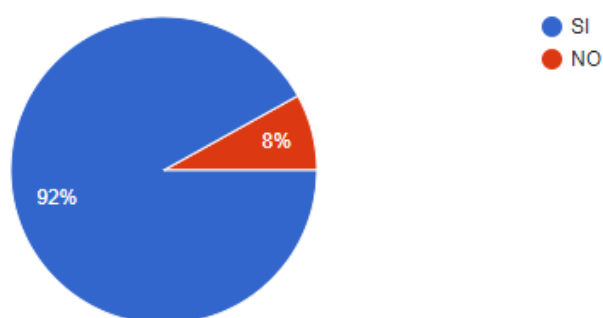
Figura 7. Pregunta 6



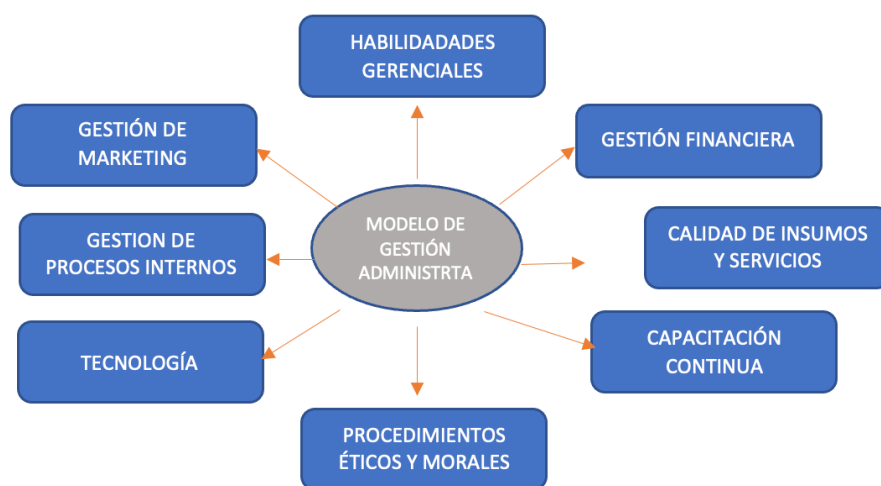
¿Cree usted que una gestión administrativa puede influenciar en los ingresos de un consultorio odontológico?

Se corrobora que la gran mayoría de encuestados mencionan la importancia de incluir un modelo de gestión administrativa para conseguir mayores ingresos diarios en el consultorio.

Figura8. Pregunta7



Modelo de Gestión Administrativa para emprender un negocio de odontología



Una vez realizado el análisis se puede mencionar que los elementos más importantes a tomar en cuenta dentro de un modelo de gestión administrativa que ayude a los nuevos profesionales a emprender un negocio de odontología son:

Gestión administrativa

Esto se refiere a un conjunto de etapas sucesivas por las cuales se efectúa el proceso administrativo y produciéndose una interrelación para culminar en un proceso integral. (Ramírez 2017). Todo es con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados; permitiendo optimizar los recursos dentro de la Clínica odontológica, de igual forma identificando deficiencias que existan en las diferentes áreas de atención a los pacientes.

Habilidades gerenciales o administrativas

Considerando a la Odontología como parte del área médica y sabiendo el enfoque hacia diferentes patologías del sistema estomatognático, así como sabemos que se fundamenta en una base semiológica rigurosa, por lo tanto; el odontólogo requiere para su ejercicio habilidades técnicas – científicas, conocimientos precisos y actitudes específicas que respondan a las necesidades de una ciencia médica, científica y social. (Cuevas 2021)

Gestión de marketing

El marketing es un nuevo enfoque de como ejercer la odontología en nuestro medio, donde la economía está en relación opuesta a la sobrepoblación *“nadie compra nada que no le beneficie y nadie compra nada que no le dé ventajas mayores que el gasto efectuado”*. (Salcedo 2017)

Gestión financiera

Es una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una compañía; dentro del consultorio odontológico es muy importante organizar las finanzas en todo su ámbito, sean estos: ingresos, egresos, etc. y de esta manera se podrán destinar los recursos para el crecimiento y desarrollo del consultorio.

Gestión de procesos internos

El sistema BPM (Business Management System) considerado como una perspectiva para el manejo de los procesos que combina la aplicación de herramientas informáticas para estandarizar y distribuir la información automatizada de los procesos de una empresa y de este modo los productos y servicios pueden circular con mayor agilidad minimizando tiempo de los procesos en la organización, aumentando la productividad y promoviendo la innovación tecnológica que se traduce en mayor eficiencia en manejo de recursos. (Mazcon 2018)

Calidad de insumos y servicios

Debemos usar siempre insumos de buena calidad con todos los pacientes, sin importar el precio final, solo así brindaremos servicios de calidad, los cuales serán recompensados con los ingresos en cada

Tecnología (equipos y maquinaria)

En el campo de la Odontología, la utilidad de recursos y herramientas que acerquen más al estudiante con la realidad de lo que significaría una clínica dental es de suma importancia para el desarrollo actual, formando espacios óptimos y de calidad, que se lo puede lograr en base a maniqués o simuladores de situaciones más reales, (Suasnas 2019), es por esto que el desarrollo de la tecnología en el campo de la Odontología es un factor que nos ayuda a realizar diagnósticos de patologías dentales de un modo mucho más rápido y conciso en nuestra clínica dental

Capacitación continua

Está dirigida a personas que buscan aumentar, optimizar y actualizar sus conocimientos, destrezas y actitudes profesionales.

Procedimientos éticos y morales

Es de vital importancia mantener un código de ética en la consulta odontológica con los pacientes.

4. Discusión

Matute, (2021) indica que es importante la implementación de un modelo de gestión, en donde se torna como un enfoque principal la calidad de los servicios en los sistemas de salud, para mejorar la satisfacción del usuario externo e interno, con el objetivo de establecer procesos y su aplicación para el mejoramiento progresivo en el servicio integral de salud y fomentar una cultura organizacional de calidad, por lo tanto el estudio que se plantea concuerda directamente con Matute en el sentido que es necesario aplicar un modelo de gestión para el fortalecimiento de los emprendimientos odontológicos, que les permita brindarles sostenibilidad y un gestión organizada.

(Morales, 2008, García 2014) refiere en su estudio que la sistematización y la utilización de herramientas administrativas, sirven para darle orientación al negocio y trabajar más eficientemente, en este sentido dentro del estudio se puede evidenciar que los estudiantes que están a punto de graduarse de odontólogos, requieren incorporar en su formación distintos procesos de administración que les oriente a formar emprendimientos odontológicos de una manera mucho más técnica, para lo cual pueden apoyarse en todas las herramientas que les dé como resultado una mejor calidad de vida a los futuros profesionales y les permita insertarse al mercado laboral, lo que justifica la utilización de la mercadotecnia en la salud buco – dental.

En el estudio realizado por Álvarez, (2018) en cambio encontró que los componentes en los que menos empeño demostraron el equipo de trabajo dentro de la consulta odontológica fueron gestión de mercadeo 69,8%, estructura organizacional 63,8%, conocimiento, innovación y tecnología 62,8%, debido a que no hay un conocimiento definido en lo referente al marketing Odontológico, lo que concuerda con el estudio en donde los porcentajes de desconocimiento en marketing y gestión administrativa son altos 43,0% y 62,8% respectivamente. Además de ello se menciona que esto coloca en desventaja a un consultorio odontológico en relación con otros que poseen mayor reconocimiento en el mercado gracias a la implementación de un buen marketing.

Es necesario entonces poner en estudio para próximas investigaciones, la incorporación de áreas administrativas dentro de la formación de los estudiantes de una carrera de odontología, teniendo presente que la forma más importante de ingreso al mercado laboral es la generación de sus propios consultorios dentales o clínicas odontológicas.

5. Conclusiones

- Una buena gestión administrativa, marketing, gestión de procesos internos, calidad, innovación, delegación de funciones, planeación, dirección y control de los recursos, además de salud financiera son aspectos fundamentales que se mencionan en el modelo de gestión en Odontología y que pretende ayudar a todos los profesionales a iniciar con mayor seguridad y confianza su consultorio, que si bien se ha comprobado en el estudio la falta de conocimientos de los mismos, además de la necesidad de aprendizaje por parte de los estudiantes y egresados.
- La combinación entre la implementación de una buena gestión administrativa, la continua capacitación y las buenas prácticas profesionales dará como resultado el éxito profesional y la satisfacción de sus pacientes futuros.

- De los resultados obtenidos se puede evidenciar que el Odontólogo carece de un conocimiento acerca de prácticas administrativas, así como de un modelo de gestión que ayude a mejorar e incrementar la eficiencia y calidad en la atención odontológica.
- A pesar de los esfuerzos académicos, una gran parte de los estudiantes desconocen lo relacionado con el marketing odontológico, el presupuesto inicial necesario y lo importante que es implementar siempre un plan financiero en su consulta, en concordancia con ello la mayor parte concuerdan que es imprescindible una buena gestión administrativa para el correcto funcionamiento y rentabilidad del consultorio, lo que nos lleva a estar seguros de la implementación de este modelo de gestión y su utilidad en el campo Odontológico.

Contribución de autores: Idea y conceptualización, A.A., F.G.; metodología, F.G.; investigación, A.A., F.G.; redacción A.A., F.G.; revisión A.A.; supervisión, E.A

Financiamiento: Los autores financiaron a integridad el estudio.

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

- Federico Marcó, H. A. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2a. ed. 1a. reimp. ed.). (L. A. Mezzadri, Ed.) Buenos Aires – Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- J., M.-C. (2018). *Administración y gestión en estomatología* (Vol. 28(2) ed.). Rev Estomatol Herediana.
- Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran (2017): “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Diana Milena Cuevas Espinosa, Patricia Carreño Moreno. “Análisis de la Necesidad de Competencias Gerenciales y Administrativas en los Odontólogos en Colombia”. Bogotá, (junio de 2021)
- Oralia Salcedo Triana, Georgina del Pilar Delijorge González, J. Isabel García Requenes, Daniel Ruiz Romo, Martín Jorge Montes Nava. “Administración y marketing en Odontología”. Vol. N7, No13 (enero- junio 2017). Contexto Odontológico.
- César Mazacon Cervantes, Sonia Barragán Lucas, Wendy Wasbrum Tinoco, Xeomara Borbor Villamar & Arsecio Bustos Gaibor. “Los sistemas BPM y su aplicación en los procesos internos a nivel organizacional”. International Journal of Health Sciences December 2018, Vol. 6, No. 4, pp. 28-32 ISSN: 2372-5060 (Print), 2372-5079 (Online)
- Lenin S. Suasnabas-Pacheco, Otto V. Campos-Mancero, Cindy P. Rivera-Guerrero, Raul Zumba-Macay, Washington Escudero-Doltz. “Una mirada de las tecnologías de información y la comunicación en odontología”. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 5, núm.2., abr, 2019, pp. 497-522
- Matute Calle Blanca Priscila, M. P. (2021). *La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud* (Vol VI. N°12 ed.). (F. K. Venezuela., Ed.) Cuenca: Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA.
- Hernández, L. A. (2018). *Modelos de Gestión Organizacional y Planeación Estratégica de la Clínicas Odontológicas Especializadas* (Vol 5 No 2 ed.). Revista GEON .
- CHAVES, M. (1962). *ODONTOLOGIA SANITARIA*. washington: ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD.
- Bosch, K. (2021). DIGITALIZATION OF ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE GERMAN HEALTHCARE SYSTEM WITH THE FOCUS ON DENTAL PRACTICES. *14th IADIS International Conference Information Systems 2021*, (págs. 235-243). Germany.

- ONU. (2015). Recuperado el 26 de 05 de 2022, de ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Vinaixa, J. (2014). *EL MBA DE ESADE. La empresa y su entorno: visión e implementación I*. España: Planeta .
- Soledispa, X. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Manabí – Ecuador: Dom. Cien. .
- García, G. (2014). Bioética, emprendimiento e innovación en el contexto Latinoamericano. *Revista Lasallista de investigación* , Vol 9(1), 110– 118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/695/69531554014.pdf>
- López, J. (2019). *Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras* (Vol. vol. 11). Guanajuato, México : Nova scientia.
- Mendoza, V. (2021). Procesos de Gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 25(6 No 3), 608–620.
- Salazar, M. (2020). Emprendimiento, creatividad e innovación en la gestión empresarial del Ecuador. *Revista interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, Vol. 6(10).
- Moreno, J. (2017). La administración de empresas: emprendimiento y gestión. *Dom. Cien.*, Vol. 3(3), 829–837.
- Hernández, S. (2018). *Metología de la investigación* (Vol. 6ta Edición). Mc. Graw Hill.

Author's review:



Alberto Leoncio Alvarado Cordero. Odontólogo graduado en la Universidad Católica de Cuenca sede Cuenca-Ecuador. Maestría en Ortodoncia y Ortopedia Maxilo Facial sede México D.F. Docente en la Universidad Católica de Cuenca. Su interés es el estudio del área de Ortodoncia.



Edwin Joselito Vásquez Erazo. PhD, Doctor en Gestión de Empresas, Maestría en Dirección de Empresas MBA, Maestría en Educación, Especialista en Proyectos, Especialista en Docencia Universitaria, Diplomado en Marketing, Diplomado en Investigación, Diplomado en Inteligencia Emocional, Diplomado en Comercio Exterior, experiencia en Administración Educativa y Desarrollo de Proyectos Sociales.



© 2022 CaMeRa license, Green World Journal. This article is an open access document distributed under the terms and conditions of the license.

Creative Commons Attribution (CC BY). <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>