

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

Facultad de Ciencias Económicas
y Administrativas
Carrera Administración Pública

El Sistema de Recaudación por Prestaciones
Médicas de la Facultad de Odontología:
Propuesta de Modernización

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO
Y AL GRADO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION PUBLICA

Alumno:

ERASMO ANIBAL PLAZA MARTINEZ

Profesor Guía:

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2006

T
092¹
2008



CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA

Reg. 6676

EL SISTEMA DE RECAUDACIÓN POR PRESTACIONES MÉDICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA: PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN

ALUMNO : ERASMO PLAZA M.
PROF. GUIA: JAIME RUBINA B.

INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCION	5
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1. Planteamiento del Problema	7
1.1.1 Formulación	7
1.1.2 Justificación	8
1.2. Objetivos Establecidos	9
1.2.1 Objetivo General	9
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3. Alcances ó Ámbito del Estudio	9
1.4 Metodología Propuesta	10
1.4.1 Fuentes de información	10
1.4.1.1 Fuente de Información Primaria	10
1.4.1.2 Fuente de Información Secundaria	11
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	
2.1 "Tarjetas de Crédito".	12
2.2 Clasificación	13
2.3 Beneficios de las tarjetas de crédito	14
2.4 Ventajas y desventajas de la Tarjeta de Crédito	15
2.4.1 Ventajas para el usuario	15
2.4.2 Desventajas para el usuario	16
2.5 Tarjeta de Crédito en Chile	17
2.5.1 Condiciones de mercado que impulsan el crecimiento de tarjetas de crédito	17
2.5.2 Proyecciones	18
CAPÍTULO III: DESCRIPCION GENERAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA.	
3.1. Historia de La Facultad de Odontología	19
3.2. Visión y Misión de la Facultad de Odontología.	19
3.2.1 Visión	19
3.2.2 Misión	20

3.2.3 Objetivo General de la Facultad de Odontología	20
3.2.4 Objetivos Específicos de la Facultad de Odontología	20
3.3 Administración de La Facultad de Odontología	21
3.3.1 Estructura organizacional	21
3.3.2 Descripción de funciones de las clínicas de Pregrado	21
3.3.3 Tipos de Clínicas	22
CAPITULO IV. Análisis de la información recogida	
A. Estadísticas Facultad de Odontología	24
A.1 Presupuestos correspondientes año 2005	24
A.2 Presupuestos correspondientes año 2006	25
A.3 Presupuestos correspondientes año 2007	26
A.4 Cuadro comparativo por años 2005 al 2007	27
A.5 Cuadro comparativo de aranceles años 2005 al 2007	28
A.6 Análisis comparativo de Diagnóstico – Tratamiento	34
B.- Tabulación y análisis de los datos obtenidos de la encuesta	36
CAPITULO V: DIAGNÓSTICO GENERAL	
5.1 Propuestas de mejoras	46
5.2 Efectos esperados de las propuestas de mejoras	46
5.3 Conclusiones	47
Anexo 1 Organigrama	49
Anexo 2	50
Bibliografía	55

RESUMEN

El presente proyecto lleva como título "El sistema de recaudación por prestaciones médicas de la Facultad de Odontología: propuesta de modernización". En este estudio se definen en un principio el origen del tema y su justificación, posteriormente se formula el objetivo general y los específicos, para finalmente definir la metodología a utilizar.

La Facultad de Odontología de la universidad de Valparaíso actualmente ofrece servicios de atención clínica a pacientes de la comunidad en general, como parte del proceso de formación profesional de los alumnos de pre y post grado, y en cumplimiento de su rol social y servicio comunitario. Los servicios mencionados están sujetos a un arancel que permite cubrir los costos básicos de funcionamiento, sin embargo, debido a que el sistema de cobranza privilegia la modalidad de pago en efectivo, considerando el escenario económico y la gran competencia presente en el mercado, se sostiene que este programa no es del todo efectivo, lo que se traduce en que los usuarios habituales han disminuido. Esta situación potencialmente puede crear una falta de pacientes que implique dificultades en el cumplimiento de la misión y objetivos de la facultad, ya que la práctica profesional de los estudiantes es fundamental para su desarrollo.

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente trabajo es presentar un plan de gestión, en el área de recaudación para la Facultad de Odontología, con el objeto de potenciar la incorporación de la tarjeta de crédito como alternativa de medio de pago. Durante la realización de este trabajo, se ha recopilado gran cantidad de información considerada relevante, de modo que la Escuela de Odontología esté en condiciones de definir futuras políticas de administración.

En el capítulo dos; se desarrolló el marco teórico que permite recabar información pertinente y actualizada, acerca de las tarjetas de crédito: conceptos generales, ventajas y desventajas entre otros. Esta información permitirá determinar el posicionamiento, su importancia en el mercado y servir de base para proponer una Estrategia que, basada en las ventajas competitivas de los servicios a la comunidad prestados por la Facultad de Odontología; permita captar nuevos pacientes y mantener la continuación de tratamientos, facilitando las opciones para el pago y recaudación de los mismos.

En el capítulo tres, se realiza una descripción general de la Facultad de Odontología, en la que se detallan los antecedentes generales, su estructura organizacional, la descripción de cada uno de los servicios que presta e información cuantitativa que permitirá demostrar la necesidad de mejorar el sistema vigente.

Seguidamente, se realizó un análisis de la situación actual de la Facultad de Odontología mediante el estudio de las distintas variables que pueden afectar el buen funcionamiento de prestaciones clínicas odontológicas, identificando las principales características de cada una de ellas, a través de esto, se descubrieron tanto las debilidades como las ventajas del sistema de gestión de recaudación que posee la Facultad.

En el capítulo cuatro; se desarrolla el diseño metodológico y un análisis externo del medio. A continuación, se realizó una investigación a través de la cual se conoció el comportamiento de los pacientes, sus necesidades, inquietudes y percepciones de los atributos más relevantes. Lo primero, se procedió a realizar una encuesta para determinar a través de un análisis, los posicionamientos de las distintas tarjetas de crédito según las

percepciones más relevantes para los pacientes, además, se hizo una encuesta con preguntas de respuestas cerradas que permitió conocer otro tipo de conductas y preferencias.

En el capítulo cinco; se realizan las conclusiones y recomendaciones, diagnóstico, del estudio, solución propuestas de mejora, conclusiones y rol del administrador público, planteando claramente las acciones estratégicas que se recomiendan. Estas medidas permitirán a la Facultad lograr ventajas competitivas sostenibles a mediano plazo; así como también, mejorar su actual participación en el mercado, su imagen institucional, potenciación y proyección al mercado como un sistema integral y capaz de satisfacer plenamente todas las necesidades de sus pacientes.

Finalmente se plantean las conclusiones que se obtuvieron del proyecto, mencionándose algunas recomendaciones que se debieran tener presente al momento de implementarlas.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 FORMULACIÓN

Actualmente en Chile se reconoce una modernización de las formas de cancelación para la gran mayoría de las actividades mercantiles que la sociedad presenta, de salud, de alimentación, consumos básicos entre otras, aceptándose en la mayoría de ellas y en forma masiva el uso, como medio de pago, el llamado "dinero plástico", teniendo especial relevancia dentro de él, las tarjetas de créditos, emitidas por diferentes instituciones.

La Facultad de odontología, no acepta este medio de pago, por las prestaciones médicas que otorga a la comunidad, lo que ha provocado un descenso en el número de pacientes, afectando con ello el desarrollo normal de la formación profesional de los alumnos y limitando cumplir con el rol social que suponen dichas prestaciones.

En la actualidad se reconoce como un signo de modernidad la posibilidad de utilizar la tarjeta de crédito y convenios institucionales, para pagar prestaciones de servicios, situación que no se ha incorporado en nuestra Facultad, tal vez por falta de capacidad de adecuación y adaptabilidad a la condiciones del medio, lo que obliga a reconocer que en este tema, el actual modelo de gestión utilizado hoy en la Facultad de Odontología, se encuentra obsoleto.

Dadas las enormes ventajas que trae consigo la utilización de esta herramienta de pago en las clínicas de la Facultad de Odontología, situación que como se ha visto, trasciende el ámbito netamente financiero, el presente trabajo pretende mostrar la conveniencia de incorporarla, como parte de los procesos innovadores de gestión.

1.1.2 JUSTIFICACIÓN

La justificación para el presente estudio no debe buscarse tan solo en la incorporación de una tecnología de uso frecuente en el medio financiero, sino que además se debe considerar que debido a los efectos provocados por esta falta de modernidad, se puede afectar el modelo educativo y formativo de la Facultad, ya que la permanente disminución de pacientes resta significativamente la casuística que se genera en la habitual interacción, afectando también el reconocimiento público a la Escuela de Odontología, desperfilando adicionalmente a la carrera y a la Universidad, lo que en el largo plazo puede provocar un gran daño.

Sin embargo, se debe considerar que:

- La incorporación de las tarjetas de créditos, que como herramienta, si bien es cierto no es una novedad en los mercados, no ha sido utilizada en este rubro dentro de la Universidad, por lo cual permite realizar un estudio sobre un tema, que indefectiblemente afectará la vida profesional futura de los alumnos de hoy.
- La masificación de las tarjetas de créditos, aumenta día a día, y no considerarlas puede ser un error que afecte el desarrollo de gestión de la Facultad.
- La trascendencia profesional y social de este servicio emblemático en la facultad como en la universidad, y que posee un alto nivel de reconocimiento de la comunidad, hace necesario estudiar alternativas de financiamiento seguro de los mismos, que contribuya además al incremento del número de pacientes, ó por lo menos, que no disminuya a niveles críticos par el modela educativo.
- Es necesario reconocer internamente los cambios y evoluciones de la sociedad, considerando que actualmente los sistemas de pagos a través de tarjetas de crédito, alcanzan a casi todos los estratos sociales.

1.2. OBJETIVOS ESTABLECIDOS.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar un plan de gestión para la Facultad de Odontología con el objeto de potenciar la incorporación de la tarjeta de crédito como alternativa de medio de pago, con el fin de aumentar el flujo de pacientes que se atienden en la facultad, lo que además aporta a la formación profesional de los alumnos y a cumplir el rol social de la universidad.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar y diagnosticar el modelo de recaudación vigente en la Facultad de Odontología.
- Analizar la trascendencia del sistema de recaudación para el desarrollo de la Facultad de Odontología.
- Proponer una herramienta de gestión de recaudación que otorgue la facilidad financiera para que los pacientes paguen las prestaciones y tratamientos odontológicos.
- Incrementar los ingresos de la Facultad de Odontología por medio del aumento de pacientes y retención de pacientes allí tratados.

1.3. ALCANCE O AMBITO DEL ESTUDIO

El trabajo contemplará el desarrollo de una estrategia de recaudación para la Facultad de Odontología, proponiendo la implementación de un sistema de cobranza, que incorpore a las tarjetas de crédito. Con este estudio pretendemos potenciar la entrega del buen servicio a los pacientes disminuyendo la deserción por falta de alternativas de pago distintas a las de efectivo, con el objeto de aumentar la participación de mercado actual, lo que se traducirá posteriormente en una mejora en el financiamiento de los servicios prestados por la Facultad de Odontología, lo que a su vez, hará posible mejorar la calidad del servicio ofrecido, por la vía de la utilización adecuada del superávit o disminución del déficit por

pacientes en tratamiento. El análisis no contempla un estudio técnico-económico para los objetivos propuestos.

1.4. METODOLOGIA PROPUESTA.

El trabajo realizado es de tipo descriptivo, con apoyo de análisis bibliográfico y de datos estadísticos, realizándose una encuesta en terreno a usuarios del sistema, para lo que se eligió una muestra representativa, sobre la base del número de usuarios que solicitaron presupuestos y se atendieron durante los años 2005, 2006 y 2007, tabulándose los datos en una tabla que permitió sacar conclusiones y realizar una propuesta de mejora.

1.4.1 Fuentes de información

Para llevar a cabo el estudio y cumplir con los objetivos planteados, es necesario obtener los siguientes tipos de información:

1.4.1.1 Fuente de Información Primaria

Este tipo de fuente se utiliza principalmente para obtener información más específica acerca de los pacientes.

Para identificar las características que valoran los pacientes actuales al momento de preferir el servicio de la Facultad de Odontología, y poder determinar al mismo tiempo el grado inclinación actual de éstos y aceptación de lo que en este proyecto se propone; se utilizará la encuesta entregándola personalmente en el mismo servicio para obtener esta información, la que será de mucha utilidad para saber lo que los pacientes requieren, opinan acerca de la aceptación de las tarjetas de crédito como medio de pago.

1.4.1.2 Fuente de Información Secundaria

La información secundaria que se utilizará en este proyecto, se obtendrá básicamente de parte de la Facultad de Odontología a través de registros históricos, archivos, documentación, bases de datos, entre otros. Esta información servirá de apoyo para poder hacer un análisis actual de la Facultad, saber cómo ha evolucionado a través del tiempo, y poder cuantificar los pacientes actuales que posee, deserción de ellos y pérdidas.

En la primera etapa, corresponderá la búsqueda de información sobre la Facultad de Odontología, es decir; se recopilará información para revisar la situación de los años 2005, 2006, 2007 para realizar cuadros comparativos y definir el comportamiento en los últimos períodos. Para esto se recurrirá a los registros estadísticos internos en el tema referente a los presupuestos. Luego, se buscará información relacionada con la entrega del servicio de tarjetas de crédito en general.

A continuación; se llevará a cabo la etapa de realización de un estudio sobre percepción y satisfacción del usuario o cliente, es decir los pacientes, a través de la aplicación de una encuesta, determinando una muestra representativa de la población de pacientes, con el fin de obtener información específica y rápida para identificar las características ó atributos valorados por los pacientes actuales, además, con el propósito de conocer si hay una necesidad de aceptar las tarjetas de crédito como alternativa de pago.

Después, se propondrá una estrategia para la incorporación de Tarjetas de Créditos tomando como referencia los estudios y resultados anteriores.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.

Sistemas de pago. En el mundo moderno se reconocen varios sistemas de pago, el mas tradicional es el efectivo, posteriormente se han desarrollado diversos sistemas de crédito. La propuesta de este estudio es demostrar lo relevante que puede llegar a ser el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago para las prestaciones realizadas en la Facultad de Odontología.

2.1 “TARJETAS DE CREDITO”.

- **Tarjeta de Crédito.-** La Tarjeta de Crédito constituye un medio de pago personal e intransferible, mediante la cual un cliente cancela un servicio a un prestador, el que acepta cobrar diferidamente a la institución emisora de la misma en un plazo previamente establecido mediante contrato bilateral. Para su utilización se ocupan dispositivos electrónicos, computacionales y cajeros automáticos.
- **Emisor.-** El emisor es la institución financiera que inicia y mantiene relaciones con los consumidores, es quien está autorizado para emitir las Tarjetas de Crédito, autorizar los consumos, y es quien asume el riesgo crediticio.
- **Adquirente.-** Institución financiera que afilia, provee servicios y mantiene acuerdos contractuales con los comercios afiliados para aceptar y procesar transacciones con las Tarjetas de Crédito.
- **Tarjeta habiente.-** Es quien posee una tarjeta de crédito con una línea de crédito rotativa, otorgada por el Banco emisor, para realizar el pago de bienes y servicios en establecimientos afiliados a la tarjeta de crédito.
- **Modalidades de Pago:**
 - Mínimo.- Sólo se paga la doceava parte de la deuda total.
 - Cuotas: se determinan por el cliente, siempre y cuando el prestador esté adscrito a la modalidad respectiva.
 - Full.- Se paga el total de la deuda.

2.2. CLASIFICACIÓN:

En general, las llamadas Tarjetas de Crédito Internacionales se pueden utilizar en la compra de artículos en cualquier país del mundo, mientras que las Tarjetas de Crédito Locales se limitan a la realización de transacciones meramente en la moneda y país de su emisión.

Existen también las llamadas Tarjetas de Crédito Convencionales, que son las que permiten al usuario pagar los consumos realizados a través de ella, ya sea por medio de plazos mensuales y/o una línea de crédito giratoria con el límite establecido por el ente emisor. Si se paga el monto adeudado completo al final del mes, no se cobran intereses. Sin embargo, si resta un saldo acreedor al banco, este cobra los intereses a una tasa anual preestablecida, la cual difiere de acuerdo a la institución emisora.

Dentro de este grupo también están las Tarjetas Premier, las cuales son iguales a las anteriores, pero con límites mayores de crédito, además de ciertos tipos de preferencia. Estas pertenecen cada vez más a un reducido mercado de usuarios dentro del mercado total de tarjetahabientes. Otro tipo son las Tarjetas Corporativas que se emiten a favor de una compañía o institución, igual a las tarjetas de crédito privadas, con las cuales se pueden adquirir artículos sólo dentro de la empresa emisora de la misma.

La compañía Visa ha diseñado una nueva modalidad de tarjeta donde el usuario puede pagar por la compra de un bien o servicio mediante el débito inmediato por el banco a su cuenta corriente personal. Las confirmaciones de estos débitos se realizan electrónicamente, a través del mismo sistema de las tarjetas de crédito convencionales. En efecto una tarjeta de débito funciona como una cuenta de cheques libre de papeleo.

2.3 BENEFICIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO:

Beneficios Económicos:

- Crédito de 30 días, automático y sin intereses.
- Crédito a mediano plazo.
- Aumento de crédito automático según historial de pago.

Beneficios en cuanto a la Seguridad:

- No se necesita portar dinero en efectivo.
- Se puede adquirir bienes y servicios hasta los límites de crédito.
- Protección personal contra accidentes en viajes.
- Comodidad y Rapidez:
 - * Permite dinero en efectivo de los cajeros automáticos.
 - * Facilidad de pagos de servicios a través del teléfono: agua, luz, teléfono, comida rápida.

Flexibilidad:

- Permite reservación y alquiler de carros y hoteles.
- Facilidad de financiamiento a través de extra crédito a prueba hasta 25% de sobregiro gratis.

Prestigio y Elegancia:

- El titular de una tarjeta de crédito es considerado como una persona moral y económicamente solvente.
- Le confiere al usuario prestigio y contabilidad.

Control:

- Permiten la verificación y el control del balance de los gastos realizados.

2.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CREDITO.

2.4.1 Ventajas para el Usuario:

1. Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado.

2. La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual.

El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.

Sirve para mejorar la administración del dinero propio.

Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar.

3. El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no-aceptación de cheques.

4. Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas.

2.4.2 Desventajas para el Usuario:

1. La pérdida de tiempo en la transacción mientras autorizan el crédito.

2. La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso

intencional, robo o pérdida de la tarjeta.

3. Descontrol en gastos del usuario. Uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo comprado.

4. En cuanto a las desventajas que podrían enfrentar los establecimientos afiliados se pueden mencionar:

La principal desventaja que acarrea el establecimiento afiliado al aceptar el pago de facturas a través del uso de tarjetas de crédito es la de no poder convertir facturas en efectivo en un plazo menor de 48 horas, al menos que este posea una cuenta bancaria con el banco emisor de la tarjeta, a través de la cual podrá realizar un depósito del monto de las transacciones de tarjetas de crédito y girar sobre la misma casi inmediatamente.

5. Otra desventaja es el tiempo incurrido en la confirmación y aprobación de un crédito solicitado por un potencial cliente.

2.5 TARJETA DE CRÉDITO EN CHILE

2.5.1 Condiciones de mercado que impulsan el crecimiento de tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito en nuestro país se han convertido en el medio de pago más usado, pues circulan cerca de 14,61 millones emitidas, entre tarjetas bancarias y cerradas, incluyendo las de grandes tiendas como Falabella, Paris, Ripley y La Polar.

Uno de los factores principales en el uso de este llamado “dinero plástico” se debió a la aparición de los créditos de consumo con la expansión de las grandes tiendas a comienzos de los años '80, cuando las tiendas por departamento crearon nuevos sistemas crediticios para sus clientes. Más tarde, en la década de los '90, hacen su aparición en el sector los bancos.

De acuerdo a información entregada por la Superintendencia de Bancos, el número de tarjetas bancarias vigentes a junio de 2005 asciende a 5,21 millones con las cuales se realizan transacciones por \$ 429.453 millones. El escenario de competitividad en materia de tarjetas de crédito en Chile es muy atractivo. Es un buen mercado que permite a todos poder participar activamente en el negocio.

De acuerdo a su análisis, las casas comerciales manejan un volumen del orden de los 7 millones de tarjetas y los bancos unos 2,7 millones. Esa dispersión es atípica, incluso en los mercados desarrollados y Chile la tiene.

Dado el amplio servicio que otorgan, las tarjetas de crédito se han convertido en el medio más aceptado por los consumidores, pues mediante diversos convenios este instrumento permite abarcar un amplio rango de servicios tales como farmacias, estaciones de servicio, cines, entre otros.

De acuerdo a un análisis de la Cámara de Comercio de Santiago, el mercado de consumo de retail ha contribuido a diversificar las fuentes de crédito en el mercado financiero. Esta transformación ha dado paso a que las familias de menores ingresos tengan acceso a bienes durables, que permiten una mejor calidad de vida para los consumidores.

Respecto a las cantidades de tarjetas se pueden hacer varios análisis. En materia de tarjetas de crédito por personas, asumiendo la fuerza laboral del orden de los 6 millones de personas, en Chile hay cerca de 10 millones de tarjetas.

En el caso de las instituciones bancarias, según datos de la Superintendencia de Bancos, existen 70.165 cuentas nacionales activas, siendo el Banco de Chile el que posee el mayor porcentaje, con 12.945 cuentas activas.

Si analizamos la penetración en general de las tarjetas de crédito en la población activa debe alcanzar a cifras superiores al 56% por edades. De acuerdo a estadísticas que maneja la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la mayor penetración se registra en el

segmento 25 a 39 años del orden del 54%. En cuanto a la penetración más baja es sobre los 60 años y alrededor del 32%.

En cuanto al sector socioeconómico, en materia de tarjetas bancarias al segmento ABC1 supera el 75% y el C2 sobre el 66%.

2.5.2 Proyecciones

En cuanto a las proyecciones en este mercado, según información de "Transbank", las compras con tarjetas de crédito bancarias crecen del orden 22% respecto del mismo mes de años pasados. Indicadores de esa naturaleza debieran seguir manteniéndose en el tiempo.

En materia de plásticos, el crecimiento en la industria financiera debiera estar entre un 15% y 17% al año.

Chile es un mercado tremendamente maduro en materia de tarjetas de crédito, tanto para las casas comerciales como bancarias. Aún quedan espacios para seguir creciendo en número de tarjetas por personas. Las condiciones están dadas producto de la solidez del mercado financiero local, la estabilidad económica, la confianza por parte de las personas en los agentes que participan, los beneficios y las ventajas del producto.

CAPITULO III. DESCRIPCION GENERAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA

3.1. Historia de La Facultad de Odontología

En 1986 se crea la Facultad de Odontología y en la década del 90 se inicia el proyecto "Mejoramiento de la calidad de la Educación Superior". Actualmente la Facultad de Odontología cuenta con cuatro clínicas dentales, salas de clases, un preclínico y laboratorios equipados para satisfacer las necesidades de la carrera.

También posee una Clínica Infantil en el centro de Valparaíso. Esta última nace luego de conversaciones del Decanato con miembros de la colonia Vasca en Chile.

La Facultad también tiene desde 1993 una Escuela de Graduados que cuenta con unos 60 alumnos al año y entrega el Título de Especialista en casi todas las Especialidades de la Odontología. Desde el año 2003 ingresan alumnos que además del Título de Especialista obtendrán el Grado de Magister en Ciencias Odontológicas.

3.2. Visión y Misión de la Facultad de Odontología.

3.2.1 Visión.

La Facultad de Odontología, es una institución de educación superior pública, inserta en la Universidad de Valparaíso, que tiene como propósito fundamental "lograr profesionales capacitados para enfrentar los problemas de salud bucal del país, considerando las conductas de prevención, recuperación y rehabilitación, adaptadas a las exigencias del medio chileno y a los grados de factibilidad potencial que permiten sus recursos socio-económicos".

La Facultad asume también la responsabilidad de realizar la "actualización, perfeccionamiento del Cirujano-Dentista, ya sea a través de cursos, diplomados, especialización y magíster en ciencias odontológicas, con el

objetivo de incorporarlos al avance del conocimiento y de los cambios sociales. Posesionarse como una Facultad líder dentro de la región, insertándose dentro de la sociedad del conocimiento a través del desarrollo de las potencialidades humanas que posee en el área de investigación y extensión”.

3.2.2 Misión.

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población a través de la formación de Odontólogos generales y de especialistas en las diferentes disciplinas odontológicas. Crear, desarrollar, entregar, enseñar y difundir conocimiento y cultura a través de la investigación, la extensión y la formación integral en cuanto a competencias profesionales y valóricas, con énfasis en el pensamiento crítico, ético y moral, integrando a la comunidad universitaria con la sociedad, para colaborar al desarrollo del país y calidad de vida del ser humano”.

3.2.3 Objetivo General de la Facultad de Odontología.

"Formar profesionales de excelencia en odontología para mejorar la calidad de vida de nuestra nación, con claros conceptos de servicio social y prevención, y la formación de Especialistas y Magíster en diferentes disciplinas odontológicas”.

3.2.4 Objetivos Específicos de la Facultad de Odontología.

- Formación del Odontólogo General.
- Mantener vigente el principio de docencia continua, realizando cursos para el Odontólogo como Diplomados, Especialización, Magíster.
- Realizar proyectos de investigación que tengan como objetivos el ser trascendente en el quehacer odontológico.

- En extensión, realizar actividades especialmente en el área extrauniversitaria que permita educar y despertar el sentido de la prevención en las diferentes capas sociales (niños y adultos).

3.3 Administración de La Facultad de Odontología.

3.3.1 Estructura organizacional

La organización de la institución, mirada como empresa, se encuentra dentro del tipo de estructura jerarquizada, conformada basándose en las necesidades de la administración. Como parte de este proceso, se desarrollaron cambios organizacionales internos para fortalecer equipos y reforzar capacidades; producto de modificaciones a las nuevas políticas de la corporación (anexo N°1).

3.3.2 Descripción de funciones de las clínicas odontológicas de Pregrado

El principal objetivo de las clínicas es apoyar y entregar un servicio de excelencia relacionadas con las prestaciones odontológicas, en el mejoramiento de los estándares de calidad. Están conformadas por un equipo multidisciplinario de profesionales, con una amplia experiencia en el desarrollo e implementación de Programas de pregrado.

El programa de pregrado contempla tanto actividades teóricas, como clínicas para los alumnos de la carrera, cada una de las cuales se encuentran divididas en cátedras o asignaturas contempladas en el programa de la carrera. Las cátedras que guardan relación con las actividades clínicas son; odontología preventiva, cirugía, endodoncia, prótesis removible, prótesis fija, periodoncia, operatoria, patología oral, odontopediatría y ortodoncia, desarrollan sus actividades a partir de un procedimiento similar al momento de atender al paciente, como es:

- Diagnóstico descriptivo de la situación del paciente
- Instrucción del paciente respecto de su actual situación y condiciones establecidas

- Aprobación del paciente para iniciar el tratamiento en las condiciones dadas
- Confección de un presupuesto inicial de trabajo
- Establecimiento de un plan de trabajo clínico
- Confección de una ficha clínica descriptiva de las necesidades odontológicas, como otras patologías medicas
- Cancelación de un monto mínimo preestablecido para iniciar el tratamiento

3.3.3 Tipos de clínicas

Las clínicas pasan a ser los laboratorios prácticos en el cual los alumnos del pregrado y postgrado tienen la posibilidad de atender público en general. Estas clínicas cuentan con un moderno instrumental y profesionales guías altamente especializados en el área dental, lo que permite cumplir con un sistema de aseguramiento de calidad.

Las clínicas dentales están denominadas por las letras "A", "B", "C", el Servicio de "UCEOT" y la "Clínica Odontológica Infantil".

CLINICA "A"

Dependiente del pregrado:

En esta clínica se desempeñan los alumnos de 3º y 4º año en distintas jornadas distribuidas de lunes a viernes.

CLINICA "B"

Dependiente del pregrado:

En esta clínica se desempeñan los alumnos de 5º y 6º año en distintas jornadas distribuidas de lunes a viernes.

CLINICA "C"

Dependiente del postgrado:

En esta clínica atienden los alumnos que cumplen una especialización, por medio de diplomado o magíster en odontología, recibiendo pacientes con alto grado de complejidad y bajo el asesoramiento de profesionales destacados en la especialidad.

CLINICA ODONTOLOGICA INFANTIL

Dependiente del postgrado:

En esta clínica atienden los alumnos que cumplen una especialización, por medio de diplomado o magíster, recibiendo pacientes con alto grado de complejidad a edad temprana, y bajo el asesoramiento de profesionales destacados en la especialidad.

CLINICA DE "UCEOT"

Dependiente del pregrado:

En esta clínica se desempeñan profesionales que realizan el primer contacto con el paciente nuevo y se desempeñan en las áreas de diagnóstico, urgencias dentales, extracciones, tratamientos integrales.

CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

A.- Estadísticas Facultad de Odontología

SITUACIÓN PRESUPUESTARIA PERÍODO 2005-2007

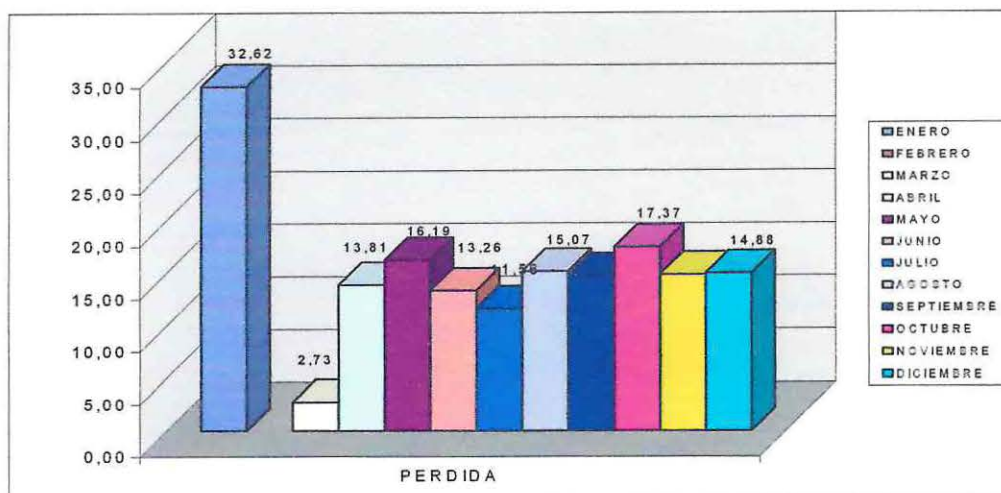
Los cuadros más abajo presentados entregan información sobre la situación del período 2005-2007, con referencia al número de Presupuestos por servicios médicos solicitados por los pacientes, y la situación de impagos, después de terminados los trabajos. Cabe mencionar que estos presupuestos se realizan a pacientes externos o internos de la Universidad de Valparaíso, que se atiendan en cualquiera de las clínicas ya mencionadas.

A .1 Presupuesto correspondiente año 2005

Tabla Nº 1: Presupuestos año 2005

Mes de realización del presupuesto	Cantidad de presupuestos.	Monto de servicios presupuestados	Abonos efectuados por los pacientes	Saldo impago de presupuestos ejecutados	Porcentaje de impago sobre el monto presupuestado
ENERO	35	686.750	462.750	224.000	32,62%
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	96	2.909.050	2.829.550	79.500	2,73%
ABRIL	303	11.824.100	10.190.750	1.633.350	13,81%
MAYO	379	12.133.300	10.169.500	1.963.800	16,19%
JUNIO	381	10.508.750	9.115.250	1.393.500	13,26%
JULIO	193	5.759.120	5.093.170	665.950	11,56%
AGOSTO	508	16.481.640	13.998.030	2.483.610	15,07%
SEPTIEMBRE	376	10.401.010	8.876.980	1.524.030	14,65%
OCTUBRE	329	8.742.810	7.224.260	1.518.550	17,37%
NOVIEMBRE	514	13.251.580	11.296.260	1.955.320	14,76%
DICIEMBRE	348	6.353.360	5.407.830	945.530	14,88%
TOTAL	3462	99.051.470	84.664.330	14.387.140	14,52%

Gráfico 1. Déficit año 2005.

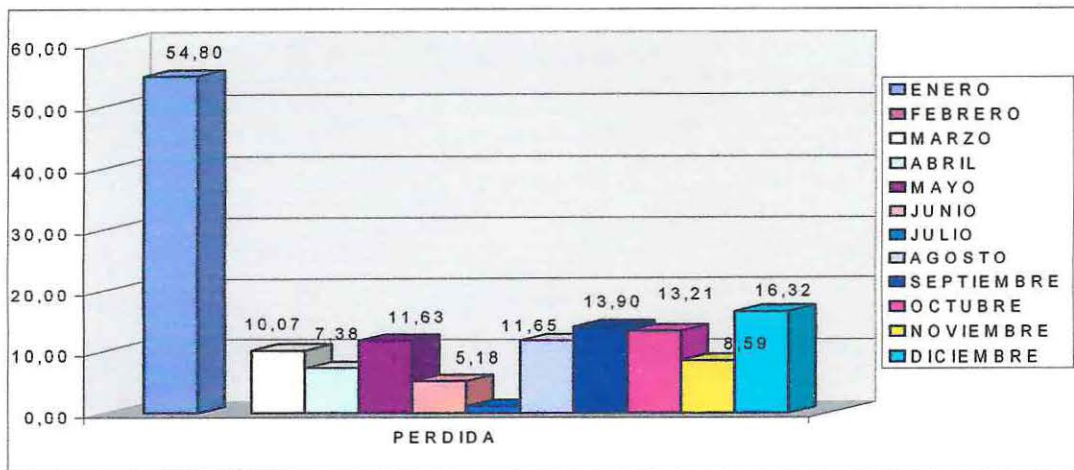


A.2 Presupuestos correspondientes año 2006

Tabla Nº 2: Presupuestos año 2006

Mes de realización del presupuesto	Cantidad de presupuestos.	Monto de servicios presupuestados	Abonos efectuados por los pacientes	Saldo impago de presupuestos ejecutados	Porcentaje de impago sobre el monto presupuestado
ENERO	15	255.400	103.150	139.950	54,80%
FEBRERO					
MARZO	43	2.192.200	1.971.500	220.700	10,07%
ABRIL	164	5.417.265	4.878.365	400.000	7,38%
MAYO	343	11.433.070	9.657.150	1.329.640	11,63%
JUNIO	106	4.482.330	4.217.530	232.350	5,18%
JULIO	188	9.160.475	7.782.375	104.050	1,14%
AGOSTO	379	15.490.535	13.332.440	1.804.605	11,65%
SEPTIEMBRE	370	11.693.400	8.929.900	1.625.250	13,90%
OCTUBRE	399	9.867.820	6.963.460	1.303.560	13,21%
NOVIEMBRE	280	6.518.350	4.395.320	559.830	8,59%
DICIEMBRE	284	4.349.990	2.220.810	709.980	16,32%
TOTAL	2.571	80.860.835	64.452.000	8.429.915	10,43%

Gráfico 2. Déficit año 2006

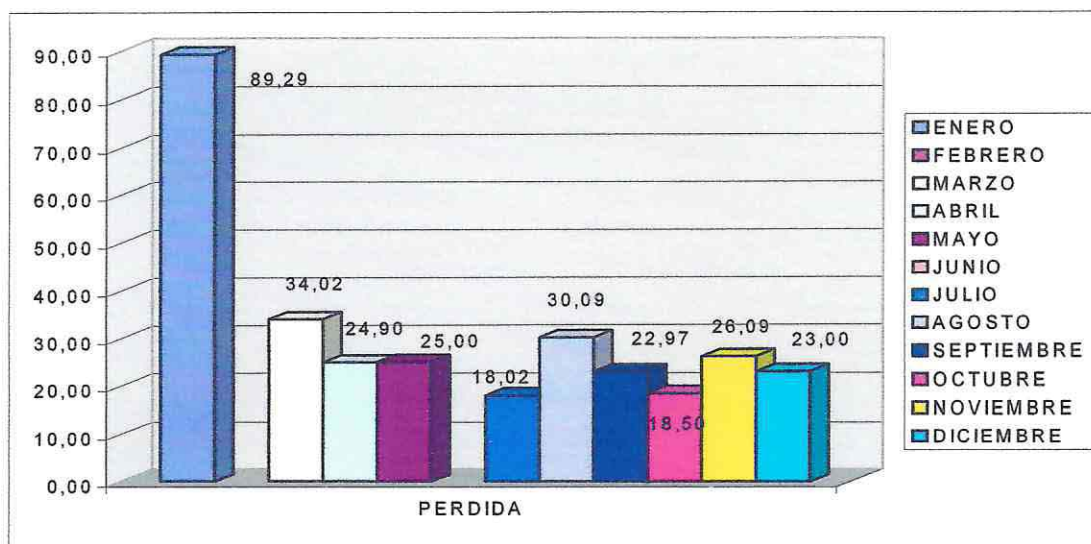


A.3 Presupuestos correspondientes año 2007

Tabla Nº 3: Presupuestos año 2007

Mes de realización del presupuesto	Cantidad de presupuestos.	Monto de servicios presupuestados	Abonos efectuados por los pacientes	Saldo impago de presupuestos ejecutados	Porcentaje de impago sobre el monto presupuestado
ENERO	11	230.550	24.700	205.850	89,29%
FEBRERO					
MARZO	51	2.015.250	1.115.400	685.500	34,02%
ABRIL	167	9.817.230	6.977.830	2.444.600	24,90%
MAYO	121	5.817.210	4.258.820	1.454.290	25,00%
JUNIO					
JULIO	205	7.537.850	5.764.850	1.358.550	18,02%
AGOSTO	322	14.327.220	9.647.640	4.311.150	30,09%
SEPTIEMBRE	382	13.371.660	8.390.010	3.071.180	22,97%
OCTUBRE	482	13.304.575	8.543.705	2.461.270	18,50%
NOVIEMBRE	326	7.459.130	4.876.760	1.946.370	26,09%
DICIEMBRE	385	4.756.710	3.152.747	1.093.920	23,00%
TOTAL	2.452	78.637.385	52.752.462	19.032.680	24,20%

Gráfico N°3. Déficit año 2007



A.4 Cuadro comparativo por años 2005 al 2007.

Tabla N° 4: Cuadro comparativo del período

Año de realización del presupuesto	Cantidad de presupuestos.	Monto de servicios presupuestados	Abonos efectuados por los pacientes	Saldo impago de presupuestos ejecutados	Porcentaje de impago sobre el monto presupuestado
2005	3.462	99.051.470	84.664.330	14.387.140	14.52
2006	2.571	80.860.835	64.452.000	8.429.915	10.43
2007	2.452	78.637.385	52.752.462	19.032.680	24.20

ANÁLISIS DEL PERÍODO 2005 – 2007

La tabla N° 4, se muestra un resumen de los años 2005 al 2007, con objeto de comparar cantidad de presupuestos, monto de servicios presupuestado, abonos efectuados por los pacientes, saldo impagos de presupuestos y el porcentaje que representan los impagos sobre el monto presupuestado, para cada año.

Se observa una disminución de los presupuestos realizados durante los años 2005 al

2007, es decir la concurrencia de los pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología muestra una descendencia muy fuerte entre el año 2005 y 2006, de 891 presupuestos, equivalentes al 25,73%, lo que disminuyó entre el año 2006 y 2007, cayendo solo en un 4,62 %; sin embargo, la porcentualidad de impagos aumento entre el año 2006 y 2007 en más del doble pasando de un 10,43% a un 24,20%.

Se observa claramente una disminución en los Ingresos por presupuesto, respecto del monto global ingresado en el período, \$258.549.690; en el año 2005 observamos que corresponden al 39%; en el año 2006 al 31% y en el año 2007 al 30%.

Se observa que en el año 2005 el margen porcentual de déficit es de un 14,52%, en el año 2006 un 10,43% y en el año 2007 un 24.2%; luego la diferencia entre 2005 y 2006 demuestra un descenso en el déficit, pero con un marcado aumento en el 2007, que más que duplica al del año anterior.

A.5 Cuadro comparativo aranceles años 2005 al 2007

En este cuadro se muestran a continuación los aranceles por cada una de las prestaciones que se realizan en las clínicas, como datos referentes que podrían servir para llegar a las conclusiones respectivas. Realizando una comparación de los años 2005, 2006, 2007.

Definición Prestaciones: Son aquellos nombres técnicos propios de la carrera de odontología que determinan un tipo de tratamiento odontológico en particular.

Definición Monto clínico: Valor asignado a una determinada prestación odontológica realizada en la clínica.

Definición Monto Laboratorio: Valor asignado a una parte de la prestación odontológica realizada en una acción externa imprescindible para el correcto desempeño del odontólogo y para el paciente clínico.

Tabla N° 5: Corresponde a un cuadro comparativo entre valores uco y montos clínico por prestaciones años 2005, 2006, 2007.

ARANCELES 2005-2007									
PRESTACIONES	2005			2006			2007		
	VALOR UCO 2005	Monto Clínico	Diferencia % uco/arancel clínico	VALOR UCO 2006	Monto Clínico	Diferencia % uco/arancel clínico	VALOR UCO 2007	Monto Clínico	Diferencia % uco/arancel clínico
AMALGAMA COMPUESTA	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
AMALGAMA SIMPLE	10.000	6.450	36	10.500	6.450	41	11.300	6.500	48
APARATO ORTODONTICO CON TORNILLO	10.000	10.200	- 2	10.500	10.200	3	11.300	10.000	13
APARATO ORTODONTICO SIN TORNILLO	10.000	8.100	19	10.500	8.100	24	11.300	8.000	33
APEXOGENESIS Y APEXIFICACION	10.000	6.450	36	10.500	6.450	41	11.300	6.500	48
APOYO TIPO INLAY (MERYLAND)	10.000	15.000	- 50	10.500	15.000	- 45	11.300	15.000	- 37
ATACHE	10.000	20.000	- 100	10.500	20.000	- 95	11.300	20.000	- 87
BLANQUEAMIENTO	10.000	6.450	36	10.500	6.450	41	11.300	6.500	48
CIRUGIA PREPROTESICA	10.000	29.650	- 197	10.500	30.000	- 195	11.300	30.000	- 187
CODIGO I	10.000	10.000	-	10.500	10.000	5	11.300	10.000	13
CODIGO II	10.000	16.000	- 60	10.500	16.000	- 55	11.300	16.000	- 47
CODIGO III	10.000	30.000	- 200	10.500	30.000	- 195	11.300	30.000	- 187
CODIGO IV	10.000	45.000	- 350	10.500	45.000	- 345	11.300	45.000	- 337
COMPOMERO FOTO SIMPLE	10.000	9.150	9	10.500	9.150	14	11.300	9.000	23
COMPOMERO SIMPLE	10.000	10.250	- 3	10.500	10.250	3	11.300	10.000	13
COMPOS. AUTOPOL. ANTERIORES COMPUESTO	10.000	9.150	9	10.500	9.150	14	11.300	9.000	23
COMPOS. AUTOPOL. ANTERIORES SIMPLE	10.000	6.450	36	10.500	6.450	41	11.300	6.500	48
COMPOS. AUTOPOL. POSTERIOR COMPUESTO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
COMPOS. AUTOPOL. POSTERIOR SIMPLE	10.000	7.600	24	10.500	7.600	29	11.300	7.500	38
COMPOS. FOTOPOL. ANTERIORES	10.000	10.250	- 3	10.500	10.250	3	11.300	10.500	8

COMPUESTO									
COMPOS. FOTOPOL. ANTERIORES SIMPLE	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
COMPOS. FOTOPOL. POSTERIORES COMPUESTO	10.000	12.000	- 20	10.500	12.000	- 15	11.300	12.000	- 7
COMPOS. FOTOPOL. POSTERIORES SIMPLE	10.000	10.250	- 3	10.500	10.250	3	11.300	10.500	8
CONTROL DE HABITOS	10.000	3.650	64	10.500	3.650	69	11.300	3.500	78
CONTROL INFECCION BUCAL	10.000	3.250	68	10.500	3.250	73	11.300	3.500	78
CORONAS TEMPORALES	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
CRT BACTERIA	10.000	5.000	50	10.500	5.000	55	11.300	5.000	63
DESGASTE SELECTIVO	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
DESTARTRAJE SUBGINGIVAL POR GRUPO	10.000	3.650	64	10.500	3.650	69	11.300	3.500	78
DESTARTRAJE SUPRAGINGIVAL POR GRUPO	10.000	3.000	70	10.500	3.000	75	11.300	3.000	83
ENDODONCIA ANTERIORES	10.000	21.400	- 114	10.500	21.400	- 109	11.300	21.500	- 102
ENDODONCIA MOLARES	10.000	35.700	- 257	10.500	35.700	- 252	11.300	35.500	- 242
ENDODONCIA PREMOLARES	10.000	26.500	- 165	10.500	26.500	- 160	11.300	26.500	- 152
ESTUDIO HISTOPATOLOGICO	10.000	15.600	- 56	10.500	15.600	- 51	11.300	15.500	- 42
EXAMEN	10.000	1.800	82	10.500	1.800	87	11.300	2.000	93
EXAMEN CLINICO	10.000	5.200	48	10.500	5.200	53	11.300	5.000	63
EXAMEN, DIAGNOSTICO Y MODELOS ESTUDIO	10.000	4.800	52	10.500	4.800	57	11.300	5.000	63
EXAMEN PERIODONTAL	10.000	4.200	58	10.500	4.200	63	11.300	4.000	73
EXAMEN Y DIAGNOSTICO SIN MODELO + FOTOG.	10.000	2.100	79	10.500	2.100	84	11.300	2.000	93
EXERESIS TUMORES BENIGNOS	10.000	18.000	- 80	10.500	18.000	- 75	11.300	18.000	- 67
EXTRACCION SIMPLE	10.000	1.800	82	10.500	1.800	87	11.300	2.000	93
FERULIZACION DENTARIA POR GRUPO	10.000	8.300	17	10.500	8.300	22	11.300	8.500	28
FLUORACION	10.000	4.650	54	10.500	4.650	59	11.300	4.500	68
FLUORACION TOPICA CON GEL	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53

FLUOR PROTECTOR	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
HEMISECCION Y AMPUTACION	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
HOMBRO CERAMICO	10.000		100	10.500	-	-	11.300	-	113
INCRUSTACION CEROMERO	10.000	9.250	8	10.500	9.250	13	11.300	9.500	18
INCRUSTACION COBRE ALUMINIO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
INCRUSTACION DE PORCELANA	10.000	29.650	- 197	10.500	29.650	- 192	11.300	29.500	- 182
INCRUSTACION PLATA PALADIO	10.000	12.000	- 20	10.500	12.000	- 15	11.300	12.000	- 7
INCRUSTACION VEENER PORCELANA	10.000	29.700	- 197	10.500	29.700	- 192	11.300	29.500	- 182
INMOVILIZACION	10.000	12.000	- 20	10.500	12.000	- 15	11.300	12.000	- 7
INTERVENCIONES PERIAPICALES (ENDODONCIA)	10.000	18.350	- 84	10.500	18.350	- 79	11.300	18.500	- 72
IONOMERO COMPUESTO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
IONOMERO SIMPLE	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
LIMPIEZA CORONARIA	10.000	3.000	70	10.500	3.000	75	11.300	3.000	83
MANEJO NIÑO DIFICIL POR SE	10.000	3.250	68	10.500	3.250	73	11.300	3.500	78
MANTENEDOR ESPACIO ASISTENCIAL	10.000	3.650	64	10.500	3.650	69	11.300	3.500	78
MANTENEDOR ESPACIO COLADO	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
MODELO ESTUDIO	10.000	1.800	82	10.500	1.800	87	11.300	2.000	93
MUÑON PROTECTOR RADICULAR COBRE ALUMINIO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
MUÑON PROTECTOR RADICULAR COMPOS+PERNO	10.000	9.150	9	10.500	9.150	14	11.300	9.000	23
MUÑON PROTECTOR RADICULAR NIQUEL CROMO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
MUÑON PROTECTOR RADICULAR PLATA PALADIO	10.000	12.150	- 22	10.500	12.150	- 17	11.300	12.000	- 7
MUÑON PROTECTOR RADICULAR PLATA PALADIO INDIRECTO	10.000	9.250	8	10.500	9.250	13	11.300	9.000	23
PANTALLA ORAL ASISTENCIAL	10.000	2.400	76	10.500	2.400	81	11.300	2.500	88
PERNO SANDRI (LAB.)	10.000	-	-	10.500	-	-	11.300	-	113

PLACA DE ALTURA	10.000	-	-	10.500	-	-	11.300	-	113
PLANO OCLUSAL ACETATO	10.000	9.250	8	10.500	9.250	13	11.300	9.000	23
PLANO OCLUSAL ACRILICO AUTOP.	10.000	12.050	- 21	10.500	12.050	- 16	11.300	12.000	- 7
PLANO OCLUSAL ACRILICO TERMOC.	10.000	12.000	- 20	10.500	12.000	- 15	11.300	12.000	- 7
PROFILAXIS POR ARCADADA	10.000	3.250	68	10.500	3.250	73	11.300	3.000	83
PROGRAMA DE MOTIV. E INST. DE HIGIENE ORAL	10.000	5.900	41	10.500	5.900	46	11.300	6.000	53
PROGRAMA ODON.PREVENTIVA EXA.FIC.INS.CONT.	10.000	2.200	78	10.500	2.200	83	11.300	2.000	93
PROTESIS COSMETICA AUTOPLIMERIZ	10.000	17.850	- 79	10.500	17.850	- 74	11.300	18.000	- 67
PROTESIS COSMETICA TERMOPOLIMERIZ	10.000	17.850	- 79	10.500	17.850	- 74	11.300	18.000	- 67
PROTESIS FIJA PLURAL INSERC. METAL ACRIL NIQUEL CROM	10.000	23.950	- 140	10.500	23.950	- 135	11.300	24.000	- 127
PROTESIS FIJA PLURAL INSERC. METAL ACRIL. PLATA PALADIO	10.000	44.500	- 345	10.500	44.500	- 340	11.300	44.500	- 332
PROTESIS FIJA PLURAL INSERC. PORCELANA SOBRE METAL	10.000	44.500	- 345	10.500	44.500	- 340	11.300	44.500	- 332
PROTESIS FIJA PLURAL INTERMEDIARIO METAL ACRIL. NIQUEL CROM	10.000	17.850	- 79	10.500	17.850	- 74	11.300	18.000	- 67
PROTESIS FIJA PLURAL INTERMEDIARIO PORCEL. SOBRE METAL	10.000	29.700	- 197	10.500	29.700	- 192	11.300	29.500	- 182
PROTESIS REMOV. PARCIAL ACRILICA	10.000	29.700	- 197	10.500	29.700	- 192	11.300	29.500	- 182
PROTESIS REMOV. PARCIAL METALICA	10.000	31.850	- 219	10.500	31.850	- 214	11.300	32.000	- 207
PROTESIS TOTAL INFERIOR	10.000	35.800	- 258	10.500	35.800	- 253	11.300	36.000	- 247
PROTESIS TOTAL JUEGO	10.000	52.450	- 425	10.500	52.450	- 420	11.300	52.500	- 412
PROTESIS TOTAL SUPERIOR	10.000	23.500	- 135	10.500	23.500	- 130	11.300	23.500	- 122
PROVISORIO AUTO CURADO	10.000	3.250	68	10.500	3.250	73	11.300	3.500	78
PROVISORIO TERMO CURADO	10.000	4.700	53	10.500	4.700	58	11.300	4.500	68
PUENTE MARYLAND NIQUEL CROMO	10.000	29.650	- 197	10.500	29.650	- 192	11.300	29.500	- 182
PULIDO RADICULAR PERIOD. INCIPIENTE POR GRUPO	10.000	7.000	30	10.500	7.000	35	11.300	7.000	43

PULIDO RADICULAR PERIOD. MODERADA POR GRUPO	10.000	7.900	21	10.500	7.900	26	11.300	8.000	33
PULPOTOMIAS-TREPANACIONES	10.000	6.450	36	10.500	6.450	41	11.300	6.500	48
RAPARACION APARATO ORTODONCIA	10.000	4.100	59	10.500	4.100	64	11.300	4.000	73
REBASADO AUTOPOLIMERO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
REBASADO AUTOP. PROT. TOTAL	10.000	12.000	- 20	10.500	12.000	- 15	11.300	12.000	- 7
REBASADO TERMO CURADO	10.000	9.300	7	10.500	9.300	12	11.300	9.500	18
REBASADO TERMO. PROT. TOTAL	10.000	12.000	- 20	10.500	12.000	- 15	11.300	12.000	- 7
REPARACION AUTOPOLIMERO	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
REPARACION AUTOP. PROT. TOTAL	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
REPARACION METALICA	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
REPARACION TERMO CURADO	10.000	9.200	8	10.500	9.200	13	11.300	9.000	23
REPARACION TERMO PROT. TOTAL	10.000	9.250	8	10.500	9.250	13	11.300	9.500	18
RESINA PREVENTIVA AUTOP.	10.000	6.300	37	10.500	6.300	42	11.300	6.500	48
RESINA PREVENTIVA FOTOP.	10.000	7.700	23	10.500	7.700	28	11.300	7.500	38
SANEAMIENTO BASICO	10.000	3.150	69	10.500	3.150	74	11.300	3.000	83
SELLANTE PREVENTIVO POR DIENTE	10.000	1.150	89	10.500	1.150	94	11.300	1.000	103
TERAPIA PULPAR. APEXOGENESIS	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
TERAPIA PULPAR. PELPECTOMIA TREPANACIONES	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
TERAPIA PULPAR. PULPOTOMIAS	10.000	6.150	39	10.500	6.150	44	11.300	6.000	53
TRATAMIENTO HIPERSENSIBILIDAD DENTARIA	10.000	7.900	21	10.500	7.900	26	11.300	8.000	33
TRAT. MANT. PERIO. CON PULIDO RADICULAR Y T.	10.000	5.900	41	10.500	5.900	46	11.300	6.000	53
TRAT. MANT. PERIOD. EN ENFERM. INACTIVA X SESION	10.000	4.100	59	10.500	4.100	64	11.300	4.000	73
TRAT. QUIRURG. ANCHO BIOLOGICO POR DIENTE	10.000	12.250	- 23	10.500	12.250	- 18	11.300	12.500	- 12
TRAT. QUIRURG. COLGAJO PERIODON. POR GRUPO	10.000	12.250	- 23	10.500	12.250	- 18	11.300	12.500	- 12

UNITARIA METAL ACRILIC. NIQUEL CROMO	10.000	17.850	- 79	10.500	17.850	- 74	11.300	18.000	- 67
UNITARIA METAL ACRILIC. PLATA PALADIO	10.000	32.050	- 221	10.500	32.050	- 216	11.300	32.000	- 207
UNITARIA PORCELANA PROCERA	10.000	66.000	- 560	10.500	66.000	- 555	11.300	32.500	- 212
UNITARIA PORCELANA SOBRE METAL	10.000	32.050	- 221	10.500	32.050	- 216	11.300	32.000	- 207
URGENCIA CURACION CARIES, CEMENTO TEMPORAL	10.000	4.200	58	10.500	4.200	63	11.300	4.000	73

El valor UCO, es aquel entregado por el Colegio de Dentistas de Chile, sirve como referente general de arancel para prestaciones odontológicas en todo el territorio nacional. El cuadro precedente permite observar que los valores de los aranceles se han mantenido prácticamente inamovibles en el período.

A.6 Análisis comparativo Diagnóstico – Tratamiento

Tabla N° 6: Cuadro comparativo diagnósticos y presupuestos.

Definición de Diagnóstico: Evaluación previa en donde se establece las necesidades de restauraciones odontológicas del paciente, monto aproximado y tiempo duración del tratamiento, aplicados principalmente a pacientes nuevos.

Definición de Presupuesto: Determinación del valor de las prestaciones definitivas a realizarse en clínicas odontológicas, posterior al diagnóstico.

AÑOS	2005	2006	2007
Cantidad Diagnósticos	2.688	3.030	4.606
Cantidad de Presupuestos	3.462	2.571	2.452
Prestación Efectiva	S/Resultado	1.100	1.374
Relación: Presupuestos/Diagnósticos		85%	53%
Relación: Prestación efectiva / Diagnósticos		36%	28%
Relación: Prestación efectiva / Presupuestos		43%	56%

Este cuadro muestra la “demanda potencial” de los años analizados, representada por las cantidades de diagnósticos realizados y cantidad de presupuestos confeccionados.

- ◆ El criterio “Cantidad Diagnósticos” indica el número de diagnósticos realizados en el año, las cuales en alguna oportunidad se pueden duplicar o triplicar en un mismo paciente.
- ◆ El criterio “Cantidad de Presupuestos” indica el número de presupuestos ejecutados en un mismo año, los cuales en ocasiones se multiplican en un mismo paciente. Es decir, un paciente una vez diagnosticado decide realizarse efectivamente dicho tratamiento confeccionando un presupuesto para esto, la cual en algunos casos un paciente se realiza más de un presupuesto anual duplicando la cantidad. Este criterio se usa indistintamente dependiendo de factores tales como, tiempo de duración del tratamiento, costos y o casuística de aplicación para cada caso.
- ◆ El criterio “Prestación Efectiva”, indica las coincidencias directas que se producen entre los pacientes que se realizaron el diagnóstico y posteriormente el presupuesto definitivo en proporción de uno a uno. Es decir, que cada paciente que se realiza un diagnóstico, a la vez se realiza un presupuesto, sin crear duplicidad en la información como ocurre en el criterio anterior. En este criterio se depuró la información de tal forma que nos indicara la realidad de los pacientes nuevos y aquellos que desertan de realizarse un tratamiento efectivo.
- ◆ Con respecto “Cantidad Diagnósticos” 2005, no se encontró registro para efectuar una comparación de uno a uno.

El cuadro precedente nos permite observar en forma muy superficial el grado de deserción de los pacientes que acuden a la Escuela de Odontología por prestaciones dentales, con un 85 % en el año 2006 y en un 53% año 2007. Esta información, muy general, es solo indicativa, ya que los datos no están depurados. El grado de deserción efectivo tanto en diagnósticos como en presupuestos con datos depurados, marca una diferencia muy alta por cuanto se refiere a pacientes nuevos en el sistema, en donde se hace una comparación de uno a uno. Es decir, la relación que existe entre “Prestación efectiva/diagnóstico” muestra que en el año 2006 el 36 % de los pacientes nuevos se hicieron presupuestos y en el año 2007

solo el 28%. Con respecto a la relación que existe entre prestación efectiva / presupuestos muestra que en el año 2006 el 43% de los pacientes nuevos siguieron algún tratamiento y en el año 2007 el 56%.

B.- TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA

Este sub- capítulo está enfocado básicamente a describir la metodología seguida para realizar la encuesta que permitió obtener información útil sobre la opinión de los pacientes acerca de sus preferencias por el servicio que presta la Facultad de Odontología y su forma de financiamiento (anexo N°2); junto con establecer una Estrategia, que fomente el aprovechamiento y búsqueda de las ventajas competitivas en el servicio; con el fin de captar nuevos clientes y lograr un mayor grado de fidelidad por parte de los pacientes actuales. Esta información podrá servir y/o contribuir para tomar una decisión en particular en pro del avance de la Facultad.

Una vez realizado el cálculo de la muestra de esta investigación, aplicado el cuestionario en la población en estudio, se crearon tablas de codificación llamado "Libro de Código" para tabular más fácilmente los datos, quedando de la siguiente manera:

LIBRO DE CODIGOS				
Variable	Items	categorías	códigos	Columna
Motivación de atención en La Facultad de Odontología	Frase 1	Su arancel más económico	1	1
		Su atención es buena	2	
		Su lugar físico es mas cercano	3	
		Su arancel más económico y su atención es buena	4	
		Su Arancel es económico y lugar cercano	5	
		Su atención es buena y Su lugar físico es mas cercano	6	
		Todas las alternativas	7	
Impedimento económico para hacerse tratamiento odontológico	Frase 2	Si	1	2
		No	2	
Aceptación de tarjeta de crédito	Frase 3	Si	1	3
		No	2	
Preferencia de Tarjeta de Crédito.	Frase 4	Falebella	1	4
		Ripley	2	
		Visa	3	
		Presto	4	
		Falebella Y Ripley	5	
		Falebella Y Visa	6	
		Falebella y Presto	7	
		Ripley y Visa	8	
		Ripley y Presto	9	
		Visa y Presto	10	
		Sin contestar	11	
		Todas	12	
		Otras	13	

El propósito de esta encuesta es cumplir con los siguientes objetivos:

- Identificar la motivación ó atributos que valoran los pacientes actuales, y Determinar el grado en que se cumple con la misión de la Facultad en la entrega del servicio.
- Identificar la necesidad de ofrecer facilidades económicas a los pacientes, parte de La Facultad, para el pago de las prestaciones que allí se realizan.

- Realizar un análisis que incluya la participación de los pacientes, para obtener la aceptación y preferencia de esta forma de pago.

La finalidad de la encuesta es de agrupar los datos según la información recopilada, para el desarrollo de la estrategia que se propondrá.

A continuación se codificaron las respuestas de cada una de las encuestas realizadas confeccionando una matriz de datos de tal modo de obtener mayor precisión en los resultados.

Tabla N° 7. Distribución de Frecuencia

Distribución de Frecuencia					
Motivación de atención en la Facultad de Odontológica					
Variable :	Códigos (valores)	Frecuencia	Frecuencias Acumulada	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Su arancel más económico	1	138	138	44,23	44,23
Su atención es buena	2	62	200	19,87	64,10
Su lugar físico es mas cercano	3	14	214	4,49	68,59
Su arancel más económico y su atención es buena	4	70	284	22,44	91,03
Su Arancel es económico y lugar cercano	5	19	303	6,09	97,12
Su atención es buena y Su lugar físico es mas cercano	6	6	309	1,92	99,04
Todas las alternativas	7	3	312	0,96	100,00
TOTAL		312		100	

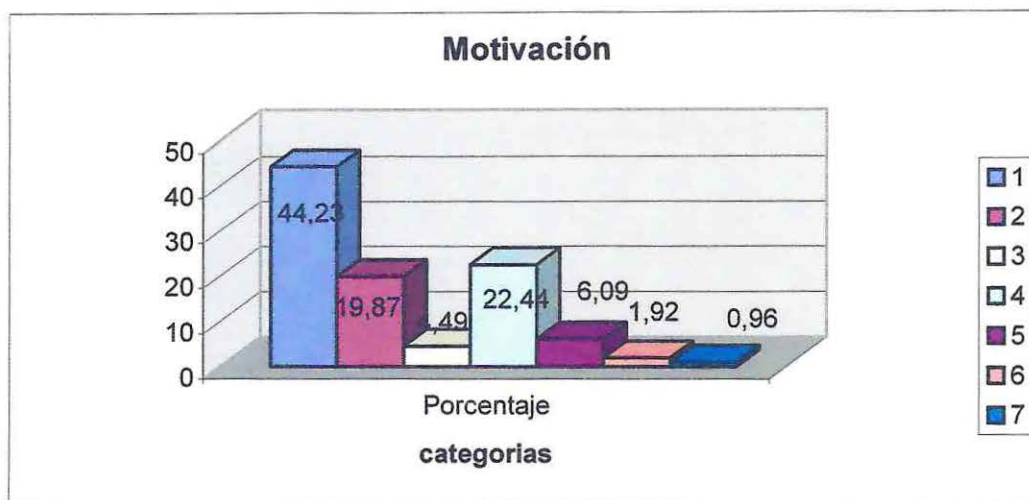
El sentido de calcular la frecuencia acumulada es que permite ordenar la puntuación en sus respectivas categorías descritas en la tabla "Distribución de Frecuencia". Se hace necesario realizar este procedimiento porque en ocasiones, las categorías o variables en estudio de las distribuciones de frecuencia son tantas que se hace necesario resumirlas, por lo tanto se refiere a lo que se va acumulando en cada categoría desde la más baja hasta la más alta.

El porcentaje acumulado constituye lo que aumenta en cada categoría de manera porcentual y progresiva, tomando en cuenta los porcentajes validos (excluyendo los

valores perdidos). Como se observa en la tabla, en la última categoría siempre se acumula el total correspondiente al 100%.

Es importante realizar este trabajo para tener un mejor análisis y descripción de la información obtenida a través de la encuesta.

Gráfico N°4: Porcentajes sobre variable Motivación.

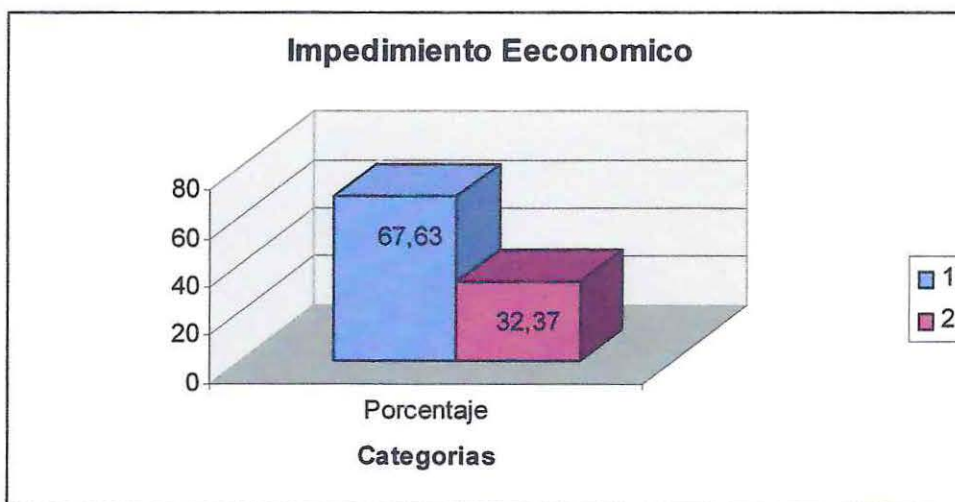


De acuerdo a lo observado en la tabla y en la gráfica se podría decir que cerca del 50% correspondiente al ítem "Porcentaje Válido" y la variable "motivación", representado por 138 encuestados, recurren a la facultad de odontología, porque su arancel es económico. Se concluye que se cumple el propósito de la facultad de odontología, el cual es prestar servicio a la comunidad, sin anteponer intereses económicos por encima del rol social.

Tabla N° 8. Distribución de Frecuencia

Distribución de Frecuencia					
Variable : Impedimento económico para hacerse tratamiento odontológico					
Categorías	Códigos (valores)	Frecuencia	Frecuencias Acumulada	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	1	211	211	67,63	54,49
No	2	101	312	32,37	100
TOTAL		312		100,00	

Gráfico N°5. Porcentajes sobre variable Impedimento Económico.

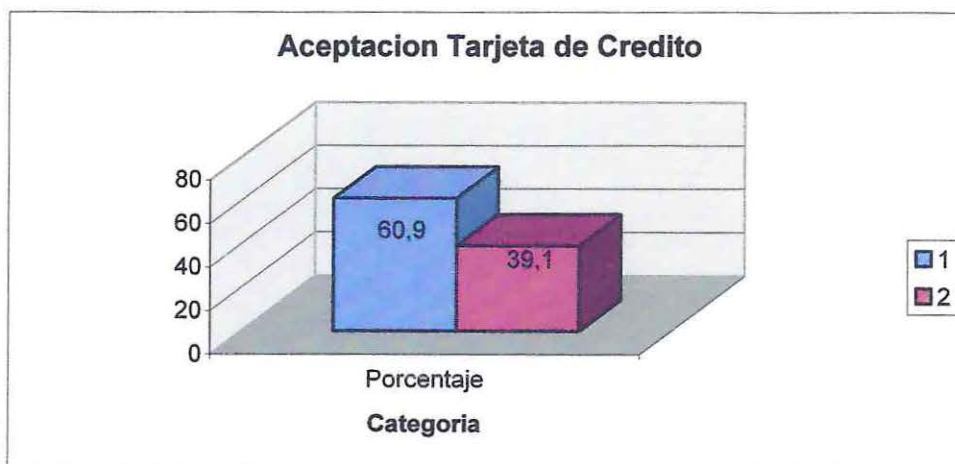


De acuerdo a lo observado en la tabla y en la gráfica se podría decir que 67.63% correspondiente al ítem "Porcentaje Válido" y la variable "impedimento económico", representado por 211 encuestados, que se marginan de realizarse un tratamiento en la facultad de odontología, por falta de liquidez.

Tabla N° 9. Distribución de Frecuencia.

Distribución de Frecuencia					
Variable : Aceptación de Tarjeta de Crédito					
Categorías	Códigos (valores)	Frecuencia	Frecuencias Acumulada	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	1	190	190	60,90	60,90
No	2	122	312	39,10	100,00
TOTAL		312			

Gráfico N°6. Porcentaje Valido sobre variable Aceptación Tarjeta de Crédito.

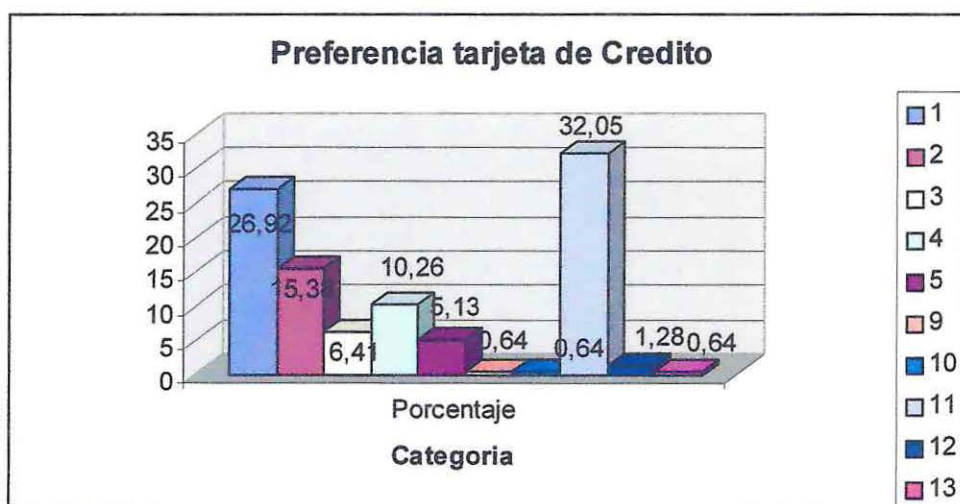


De acuerdo a lo observado en la tabla y en la gráfica se podría decir que 60.90% correspondiente al ítem "Porcentaje Válido" y la variable "Aceptación de tarjetas de Crédito", representado por 190 encuestados, a quienes les resultaría beneficioso utilizar la tarjeta de crédito como alternativa de pago para realizarse un tratamiento en la Facultad de odontología.

Tabla N°10. Distribución de Frecuencia.

Distribución de Frecuencia					
Variable :	Preferencia de Tarjeta de Credito				
	Códigos (valores)	Frecuencia	Frecuencias Acumulada	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Falebella	1	84	84	26,92	26,28
Ripley	2	48	132	15,38	42,31
Visa	3	20	152	6,41	48,72
Presto	4	32	184	10,26	58,97
Falebella Y Ripley	5	16	200	5,13	64,10
Falebella Y Visa	6	0	200	0,00	64,10
Falebella y Presto	7	0	200	0,00	64,10
Ripley y Visa	8	2	202	0,64	64,74
Ripley y Presto	9	2	204	0,64	65,38
Visa y Presto	10	2	206	0,64	66,03
Sin contestar	11	100	306	32,05	98,08
Todas	12	4	310	1,28	99,36
Otras	13	2	312	0,64	100,00
TOTAL		312		100,00	

Gráfico N°7. Porcentaje válido sobre variable Preferencia Tarjeta de Crédito.



Los datos conjuntos manifestados en la muestra, si bien no aparecen indicados directamente como alternativa dentro de las preguntas, no fueron eliminados puesto que

en su momento no se especificó a los encuestados responder tan solo una alternativa, y se consideraron como válidos debido a que hubo pacientes que consideraron oportuno el uso de más de una tarjeta a la vez como medio de pago.

De acuerdo a lo observado en la tabla y en la gráfica se podría decir que 26.92% correspondiente al ítem "Porcentaje Válido" y la variable "Preferencia de Tarjeta de Crédito", representado por 84 encuestados, a quienes les resultaría beneficioso utilizar la tarjeta de crédito Falabella como alternativa de pago para realizarse un tratamiento en la facultad de odontología.

Cabe destacar que hubo un 32,05% de los encuestados que se abstuvo de opinar.

CAPITULO V : DIAGNÓSTICO GENERAL

En el capítulo IV Análisis de la Información Recogida, se realizó un cuadro comparativo (Tabla N°4) con el ingreso anual por concepto de presupuestos clínicos realizados durante los años 2005, 2006, 2007. Como resultado pudimos concluir que así como la cantidad de presupuestos han disminuido paulatinamente, existe un factor influyente interno o externo que provoca este comportamiento. De acuerdo con el estudio realizado podríamos decir que el factor influyente es el impedimento económico.

Podría suponerse que otro factor influyente en la disminución de los presupuestos por pacientes y por ende de los ingresos, puede estar relacionado con el aumento de los aranceles descritos, sin embargo, se observa que estos valores se han mantenido casi inalterables en los años estudiados y están la mayoría por muy debajo de valores UCO (Tabla N°5).

De acuerdo con el cuadro (Tabla N°4), observamos que hay un porcentaje de impagos, comparado con el monto presupuestado anual, de 14.52% en el año 2005, 10.43% en el año 2006, 24.20% en el año 2007. Si bien es cierto este disminuyó en el año 2006, en el 2007 aumento prácticamente en un 25% del ingreso. Con esta información se concluye que la Facultad de Odontología mantiene un déficit todos los años relevantes para dicho funcionamiento, que con las crisis que se han presentado en los últimos períodos, es importante considerar para diseñar una estrategia tendiente a disminuir estas cifras.

En la Tabla N°6 (cuadro comparativo diagnóstico y presupuestos), se puede concluir, que hay un número bastante elevado de diagnósticos solicitados por pacientes que no se llegan a ejecutar, es decir, no se realiza el tratamiento por alguna razón que no conocemos. Como ya mencionamos anteriormente, según el resultado de la encuesta podríamos decir que muchos pacientes se ven impedidos para hacerse o continuar sus tratamientos, por falta de efectivo.

Además, se observa que las prestaciones efectivas, en el año 2006 son de 1.100 y en año 2007, de 1.374. Estas cifras son objetivas, ya que hay pacientes que una vez realizados los diagnósticos se realizan más de un presupuesto al año duplicando la cantidad total de presupuestos. Por esto es que concluimos que el grado de deserción es mucho más de lo que aparentemente se observa.

Por otra parte y de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se puede concluir que:

Con respecto a la Variable "Motivación de atención en la Facultad de Odontología ", Hay un 44.23% de individuos que contestaron prefiriendo la atención en la facultad porque su arancel es económico, un 19.87% contestó que prefieren su atención porque es buena, 4.49 % contestó porque su lugar físico es más cercano. El 22.44%, contestó más de una alternativa, ya que en la encuesta no se especificó que solo se debía contestar una, prefiriendo su atención porque su arancel es económico y su atención es buena. Y por último el 6.09% contestó porque su arancel es económico y lugar es cercano.

De esto podemos concluir que el mayor porcentaje de los pacientes encuestados prefieren la atención en la Facultad de Odontología porque su arancel es económico y su atención es buena. Esta variable se creó con el fin de poder demostrar que en la Facultad, desde la perspectiva de los pacientes que se atienden, se sigue cumpliendo tanto con el Rol social establecido en su Misión y objetivo.

Con respecto a la Variable "Impedimento económico para hacerse tratamiento odontológico" el 67.63 % contestó que se ve afectado por este problema, y el 32.37% no se ha visto marginado para realizarse un tratamiento.

Con esta información concluimos que hay un gran porcentaje de pacientes que se ve afectado, por lo tanto, sería recomendable otorgarles otros medios de pago como una forma de proveer sistemas más amigables de financiamiento al paciente.

Con respecto a la Variable "Aceptación de Tarjeta de crédito" el 60.90 % contestó que era beneficioso para ellos utilizar este medio de pago como una alternativa, mientras que el 39.10 contestó que no les es beneficioso.

De esto concluimos que la propuesta de insertar la tarjeta de crédito es viable ya que un alto porcentaje de los pacientes recurriría, dentro de sus condiciones, a este medio de pago.

Por ultimo con respecto a la Variable "Preferencia de tarjetas de crédito", el 26.92% prefiere la tarjeta Falabella, el 15.38% prefiere la tarjeta Ripley, 6.41 % prefiere tarjeta visa, el 10.26, prefiere la tarjeta Presto, 1.92% prefiere mas de una tarjeta y el 32.05% no contestó.

Esta variable se cree para conocer, si este proyecto se lleva a cabo en alguna oportunidad, que tarjeta prefieren los pacientes y darle énfasis a dicha preferencia. De la información anterior concluimos que a pesar de que hay un porcentaje que no contestó

por que no utilizan tarjetas de crédito o no le es beneficioso, hay una preferencia por la tarjeta Falabella y Ripley sumando una proporción del 42.3% entre ambas.

5.1 PROPUESTAS DE MEJORAS

Se recomienda a la Facultad de Odontología, formalizar el proyecto de incluir la tarjeta de crédito como medio de pago, por parte de los pacientes, como una herramienta de modernización del servicio, analizado integralmente, y como una eficiente manera de disminuir el margen deficitario que se obtiene por no cancelación de tratamientos clínicos, sin que ello signifique un menoscabo del servicio ni una pérdida de horizonte respecto de la misión de Facultad ni del rol social, que ha sido característico de este servicio a la comunidad, a través de su historia.

Se recomienda crear una base de datos, a través de programas informáticos eficientes y uniformes, utilizando los mismos indicadores, que nos permita obtener datos depurados ya sea por paciente o rut, o acumulados, que constituyan la base de estudios futuros sobre distintas variables, además de permitir el seguimiento de los tratamientos y analizar el comportamiento de los pacientes y de los alumnos que realizan los tratamientos, lo que reforzaría el aspecto formativo. Obteniendo valiosa información histórica sobre diversas variables de análisis

5.2. Efectos esperados de las propuestas de mejoras:

A continuación, describiremos los siguientes efectos esperados:

- 1.- Posicionar a la Facultad de Odontología, en situación ventajosa, respecto de la situación actual, respondiendo adecuadamente a las exigencias de su entorno.
- 2.- Mejorar los índices de retención de pacientes, con lo que se espera:
 - Aumento de las posibilidades de atención para un mayor número de personas que acuden a usar el sistema.
 - Mayor cobertura de prestaciones a pacientes, hasta ahora marginados por la falta de liquidez.
 - Disminución de los márgenes de pérdida por concepto de no pago de presupuestos arancelarios.

- Mayor seguridad en la captación de pagos
- Mayor control de los procesos presupuestarios
- Disminución de riesgos para los alumnos que atienden a los pacientes.
- Posibilidad de obtener información permanente sobre diversas variables de estudio, dada la posible base de datos informatizada que se podría implementar, tanto de aspectos relacionados con los pacientes como otros referidos a la parte formativa de los alumnos.

5.3 Conclusiones

El presente trabajo ha tenido la virtud de demostrar lo que se percibía, mediante indicadores no escritos, manifestados por conversaciones con docentes, pacientes y funcionarios, que plantean que existe una necesidad de modernización de los sistemas de pago y financiamiento y que existe la posibilidad de acceder a estos, ya que se utiliza el pago con tarjeta de crédito en la Universidad para el pago de aranceles de alumnos, por lo que resulta incomprensible que no se haga extensivo a un pago de servicio, que también contribuye a financiar la actividad de la Facultad.

La necesidad de mantener la universidad en su rol de servicio comunitario hacia las personas naturales, no se condice con la mantención de políticas anacrónicas, cuando no adversas, en materia de pagos por tratamientos, más aún cuando con ello se está alejando a los pacientes, que además de recibir un servicio de calidad y bajo costo, contribuyen con su presencia a la formación de los futuros odontólogos que egresarán de la Carrera de Odontología.

Existe una desconfianza marcada para aceptar otros documentos de uso común en el mercado distintos del efectivo, como por ejemplo el cheque o la tarjeta de crédito, sin embargo ello no se justifica en la actualidad, pues existen formas altamente tecnologizadas y de bajo costo que permiten prácticamente eliminar el riesgo, que si se compara con el alto nivel de impagos logrados, no cabe duda que la relación costo beneficio resulta favorable a la incorporación de estas nuevas formas de pago.

Por otro lado es importante considerar que la duración de los tratamientos es muy variable en el tiempo, dependiendo de factores tales como niveles de complejidad,

período de prueba (principalmente en los casos de prótesis), recuperación de tejido o cambio de tratamiento sobre la marcha, y por ende de los valores, etc., atentan en ocasiones contra la mantención del mismo valor en el presupuesto original, lo que puede afectar directamente la disponibilidad económica del paciente, situación que se vería muy favorecida con la incorporación de este nuevo medio de pago.

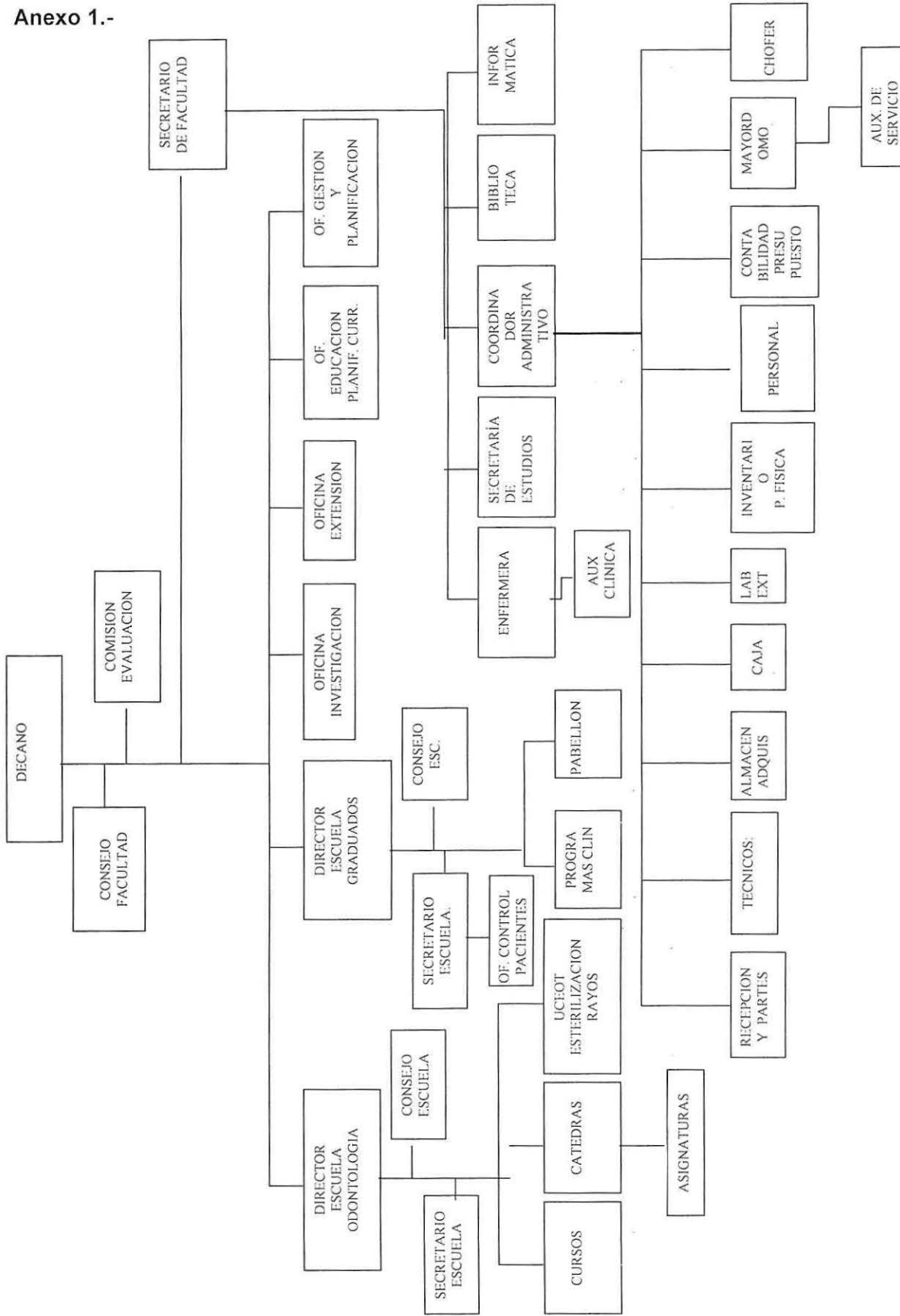
A lo anterior se debe agregar el hecho de que los comportamientos hostiles hacia los pacientes, en materia de sistemas de pagos, otorgan mayores oportunidades a la competencia en este rubro, que antes no existía y que hoy es fuerte, que podría usar este medio u otros que brinden las facilidades buscadas por los pacientes en todo ámbito de la sociedad.

En la actualidad tanto los libros como los profesores de administración están enseñando acerca del cambio organizacional de este milenio, el cual está centrando su atención hacia el servicio del cliente, su satisfacción y bienestar. Sin embargo, de acuerdo a las actuales políticas de funcionamiento de la Facultad de Odontología, podría decirse que cada día hay un mayor distanciamiento de este criterio por mantener como primera condición de ingreso a su sistema de prestaciones médico odontológicas, un medio bastante atrasado de pago como lo es el uso solo de dinero en efectivo.

Desde el punto de vista del rol que debe cumplir el Administrador Público, este proyecto tiene por objeto identificar la existencia de problemas originados en la Facultad de Odontología en el cumplimiento de sus objetivos académicos como sociales, proponiendo soluciones, que hagan posible superar la deficiencia detectada, contribuyendo de esta forma al rol social de la Carrera, y por su intermedio, a mejorar la calidad de vida de los usuarios del sistema, incorporando elementos de modernización en su gestión.

Organigrama Facultad de Odontología.

Anexo 1.-



Anexo 2.-

B.1 Plan de Muestreo

Por definición, una muestra, es un subconjunto de observaciones seleccionadas de una población; y una población está formada por la totalidad de las observaciones en las cuales se tiene cierto interés. El requisito principal de una buena muestra, es que ésta sea representativa de la población que se quiere estudiar. Así, será posible minimizar la variabilidad y maximizar la certeza de los resultados deseados para la Población.

B.1.1 Población objetivo

La población objetivo la conforman los pacientes atendidos en las clínicas de la Facultad de Odontología que reciben tratamientos médicos - dentales, de diversas especialidades, sin discriminar genero, grupo social o estados civiles.

Sin duda alguna, que para la determinación de la Población Objetivo conformada por los actuales pacientes, no se necesita realizar un estudio acabado clasificatorio de las características antes mencionadas.

B.1.2 Determinación de la Muestra

Debido a que existe un universo relativamente amplio en cuanto a la población de la Facultad de Odontología, se realizará una selección de los pacientes. Para este estudio existen, restricciones importantes de tiempo, lo que impiden examinar una muestra demasiado grande. Sin embargo; el tamaño definido de la muestra, corresponde a estadísticas referentes a los años 2005, 2006, 2007, que muestran el número de pacientes que solicitaron presupuestos y se atendieron en las clínicas dentales, representativas de la población objetivo.

B.1.3 Criterios de definición de tamaño

El criterio utilizado para el cálculo de la muestra es el siguiente: De los datos obtenidos en el cuadro precedente correspondientes al año 2005, 2006, 2007, ordenados del mes de enero a diciembre. Se calculó el promedio de los datos totales de los respectivos años, obtenido este resultado, se considero solo 5 meses como referencia que es el periodo que se tomó para aplicar la encuesta. Este resultado es representativo para el calculo de la muestra definitiva llamado "N" definido más adelante. Esto se aplicó de esta manera ya que no hay una uniformidad de los datos, ya que si nos damos cuenta el número de diagnósticos dentales se han incrementado durante los últimos años.

A continuación se muestran los datos obtenidos:

CUADRO DE DIAGNOSTICOS

	2005	2006	2007	TOTAL
ENERO	5	3	76	84
FEBRERO			7	7
MARZO	257	353	418	1.028
ABRIL	304	387	453	1.144
MAYO	381	380	522	1.283
JUNIO	304	283	176	763
JULIO	366	373	613	1.352
AGOSTO	387	373	758	1.518
SEPTIEMBRE	227	337	407	971
OCTUBRE	253	388	582	1.223
NOVIEMBRE	189	144	348	681
DICIEMBRE	15	9	246	270
TOTAL	2.688	3.030	4.606	10.324

Se recomienda la utilización de la siguiente formula, obteniendo el siguiente resultado:

$$\eta = \frac{\eta' \cdot 400}{1 + \eta' / N} = \frac{400}{1 + 400 / 1435} = 312$$

Es decir, para realizar la investigación se necesita una muestra de al menos 312 pacientes, con un error estándar menor de 0.015 al 90 % de confiabilidad.

4.4 Variable en estudio

- Motivación de atención en La Facultad de Odontología.
- Impedimento económico para hacerse tratamiento odontológico.
- Aceptación de Tarjetas de crédito de los pacientes.
- Preferencia de tarjeta de crédito.

4.5 Instrumento de Recolección de Datos.

Como instrumento de recolección de datos se confeccionó una encuesta orientada a los pacientes actuales, formulada a través de cuatro preguntas muy generales.

En la confección del cuestionario se incluyeron preguntas que aportarán al tema central en estudio, de manera de evitar cuestionarios muy extensos que los pacientes no quisieran contestar y provocar errores significativos en los resultados de estos.

Pregunta nº 3

Si no tuviese efectivo. Le sería beneficioso poder costear el tratamiento utilizando tarjetas de crédito.

SI

NO

Pregunta nº 4

Si le interesa utilizar este medio de pago que tarjeta será conveniente para usted:

Falabella

Ripley

Visa

Presto

Bibliografía

- 1.- www.gestiopolis.com
- 2.- www.finanzaspracticas.com
- 3.- es.mimi.hu/economia
- 4.- Información propia de la Facultad de Odontología