



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES UNIDAD
LEÓN

TEMA:

Desarrollo y evaluación de la aceptación del diseño de un material de apoyo para los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera de odontología para la administración básica de su consultorio dental.

MODALIDAD DE TITULACIÓN:

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ODONTOLOGÍA

P R E S E N T A:

DENISE ITZEL BRUGADA PINEDA

TUTOR:

ESP. FEDERICO MORALES CORONA

ASESOR:

MTRA.KAREN ESPERANZA ALMANZA ARANDA

LIC. JOSE ARMANDO GOMEZ AYALA

León, Guanajuato, México.

2025



Unidad León
Escuela
Nacional de
Estudios
Superiores



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1	9
1.1 MARCO TEORICO	9
1.1.1 Guía	9
1.1.2 Manual	10
1.2 TEORÍAS Y MODELOS APLICABLES EN EL PROYECTO	11
1.2.1 Modelo Conductista	12
1.2.2 Modelo Cognitivo	12
1.2.3 Modelo de Ralph Tyler	13
1.2.4 Modelo basado en competencias	13
1.3 MODELO EDUCATIVO DE LA ENES LEÓN	14
1.3.1 Modelos de negocios	15
1.3.2 Modelo CANVAS	19
1.3.3 Océano Azul	21
1.4 ADMINISTRACIÓN	22
1.4.1 Empresa	23
1.4.2 Microempresa	24
1.4.3 Aspectos de finanzas de pyme	24
1.4.4 Clasificación de MiPymes en México	25
1.4.5 Fallos del mercado de las PYMES	26
	2

1.4.6 Planeación Estratégica	28
1.4.7 Costos fijos	28
1.4.8 Costos variables	30
1.4.9 Fondo de depreciación	32
1.4.10 Punto de Equilibrio	34
1.5 ANTECEDENTES	35
CAPÍTULO 2	37
2.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA Y METODOLOGÍA	37
2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	37
2.3 JUSTIFICACIÓN	37
2.4 OBJETIVO GENERAL	38
2.4.1 Objetivos específicos	38
2.4.2 HIPÓTESIS	38
2.5 METODOLOGÍA	38
2.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN	38
2.7 MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:	42
2.8 HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN	42
2.9 MÉTODO DE PROCESAMIENTO, REGISTRO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:	43
2.10 CONSIDERACIONES ÉTICAS:	43
CAPÍTULO 3	45
3.1 RESULTADOS	45
3.2 DISCUSIÓN	56
3.3 LIMITACIONES EN EL PROYECTO	57
	3

CONCLUSIÓN	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	65

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada con profundo y sincero amor y cariño a mi familia, en especial a mi madre y hermanos, quienes siempre me han impulsado a ser una mejor persona y estudiante, y nunca me han dejado sola. Quiero dedicar un reconocimiento especial a mi hermana Briseide, quien ha sido el sólido cimiento en la construcción de mi vida profesional.

También quiero rendir homenaje a mi padre, donde quiera que esté, sé que ha estado enviándome las mejores energías para lograr este éxito. Este logro es también suyo, papá.

A mi querida amiga Lupita (QEPD), quien siempre estuvo a mi lado, motivándome en cada momento y recordando que nunca debía rendirme. Ella me enseñó día tras día la importancia de seguir adelante y luchar por mis sueños. Para ella, siempre seré "su dentóloga". Su apoyo y amistad han dejado una huella imborrable en mi vida.

Esta tesis es un tributo a todos aquellos que han sido parte fundamental de mi camino académico y personal. Sus apoyos y ánimos han sido la fuerza que me ha impulsado a lograr este logro. Gracias por ser mi inspiración y mi motivación constante.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, sobre todo a mi hermana Briseide, sin su apoyo y paciencia, no pude haber terminado este gran paso en mi vida, a mi tutor y asesores que de una u otra forma, hicieron posible la realización de esta tesis y me acompañaron en cada etapa de mi formación académica.

A mi mita, mi tía Adela y mi tío Pepe, gracias por apoyarme y estar al pendiente de mí, en cada llamada, en cada abrazo y en cada despedida y bendición de mi mita. Gracias por tenerme siempre en sus oraciones.

Agradezco sinceramente a mi Tutor de tesis, el Dr. Federico Morales Corona, por su valiosa guía, paciencia, y conocimientos compartidos. Su apoyo constante y sus consejos fueron fundamentales para alcanzar el rigor y la calidad de este trabajo, sin su ayuda no sería posible este proyecto.

Al profesor Armando Pérez que siempre estuvo al pendiente de mi en cada paso, gracias por apoyarme y tenerme paciencia. A la doctora Karen Almanza por aceptar participar en este proyecto y por guiarme en poder concluir esta etapa.

A mis amigas Joana, Fabiola, Andrea, Maribel, Camila y Elena, gracias por todos los momentos compartidos durante mi estancia estudiantil, por hacerla más amena, más ligera, y por compartir sus habilidades, conocimientos, risas y tristezas conmigo.

RESUMEN

La presente investigación se centra en desarrollar y evaluar la aceptación del diseño del material de apoyo para los alumnos de tercer y cuarto grado de la licenciatura de Odontología de la ENES UNAM LEÓN. Desarrollar y evaluar la aceptación del diseño del material de apoyo sobre la administración básica de un consultorio dental dirigido a los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera en Odontología de la ENES UNAM LEÓN. Para esta investigación se empleó un diseño transversal, con una muestra no probabilística por conveniencia con criterios de inclusión: Alumnos que se encuentran inscritos al tercer y cuarto año de la licenciatura en odontología, Alumnos que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado, criterios de exclusión: Alumnos que no acepten participar en el estudio, alumnos que no firmen el consentimiento informado, criterios de eliminación: Alumnos que no respondan el cuestionario completo y alumnos que por algún motivo no accedan al material didáctico. Los estudiantes participaron mediante un cuestionario basado en una lista de cotejo, para medir la aceptación del diseño del material, se diseñó y se creó un conjunto de preguntas, basadas por diferentes autores Parcerisa y Bautista (1999), Martínez y otros (2000) del artículo: Revisión del Manual Didáctico para la administración de la Fase de Ejecución de Proyectos Educativos en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez, que se administró a ambos grupos tras la presentación del contenido. Posteriormente, se buscó la colaboración de un profesional especializado en diseño editorial. La participación del diseñador fue crucial para aplicar el formato final necesario antes de la implementación del examen entre los estudiantes.

Palabras clave: Administración odontológica, métodos de enseñanza y aprendizaje, manual educativo, costos fijos y costos variables en odontología, fondo de depreciación de mypymes.

Introducción

La administración en odontología es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier consultorio dental, incluyendo nuestro consultorio dental. En efecto, la gestión eficiente de los recursos, la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas son clave para mantener una práctica odontológica rentable y exitosa.

En la actualidad, el profesional de la salud bucal debe ser consciente de que, para mantener a flote un consultorio dental, no sólo se necesitan habilidades clínicas, sino también conocimientos sobre administración. Ésto incluye aspectos como finanzas, *marketing*, tecnología, gestión de personal, entre otros.

La administración efectiva en odontología permite al profesional de la salud bucal mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, al mismo tiempo que aumenta la satisfacción del paciente y la rentabilidad de su práctica profesional. Además, una buena administración permite al profesional. Optimizar los recursos disponibles, reducir costos y mejorar la eficiencia, además de mejorar la comunicación con los pacientes y el personal que nos apoya, así como también mejorar la posición competitiva en el mercado.

Con el objetivo de apoyar a los estudiantes de odontología de esta institución educativa en su formación como profesionales de la salud bucal, hemos elaborado un material de apoyo que aborda conceptos básicos sobre administración, incluyendo desde el concepto básico de administración hasta el punto de equilibrio. Este material permitirá a los estudiantes comprender cómo calcular el costo variable de cada uno de los insumos que se utilizado en cada tratamiento dental, así como también sabremos sacar el punto de equilibrio y conocer hasta qué momento se están generando ganancias, lo que les permitirá tomar decisiones informadas y mejorar la gestión de su práctica profesional.

CAPÍTULO 1

1.1 MARCO TEORICO

La educación debe ofrecer una base sólida, fundamental e integral para que personas de todas las edades tengan acceso a ella. De este modo, niños y jóvenes podrán buscar las fuentes de formación necesarias, progresar a su propio ritmo y completar la educación obligatoria (Refworld, 2024). Todas las niñas, niños y jóvenes de nuestro país independientemente de su cultura, idioma materno, ascendencia étnica, sexo, situación económica, habilidades destacadas o discapacidad, puedan tener las mismas oportunidades sin discriminación alguna. Esto les podrá garantizar que tengan más oportunidades y herramientas justas para poder desarrollar sus habilidades, sus potencialidades y al mismo tiempo contribuir a una sociedad más equitativa, inclusiva, próspera, justa y libre.

La enseñanza se enfoca en el área de aprendizaje, la cual requiere de diseñar, incorporar, comprender, establecer, difundir y ampliar las acciones que permitan a nuestros alumnos, tanto niñas como niños, de diferentes edades, asumir y entender los contenidos de aprendizaje planteados y adquiridos a través de la responsabilidad compartida y el autoaprendizaje, así como alcanzar un nuevo punto de vista en el trayecto de enseñanza-aprendizaje, cuyo objetivo principal es reconocer que cada persona es distinta al momento de aprender y que cada uno posee un alto potencial, diversos conocimientos y experiencias únicas. Es decir, existen diversos estilos de aprendizaje que nos permite procesar la información adquirida en ese momento para convertirla en conocimiento.

En este espacio, exploraremos dos recursos fundamentales para el aprendizaje y la mejora continua: las guías y los manuales. Estos materiales de apoyo están diseñados para ofrecer orientación práctica y detallada en diversas áreas, permitiendo adquirir conocimientos y habilidades de manera efectiva.

1.1.1 Guía

Las guías suelen ser un material de apoyo para que las y los estudiantes, dentro y fuera de las aulas, puedan trabajar de manera autónoma con los contenidos esenciales de las asignaturas o funciones asignadas. Además, contienen información esencial, detallada y precisa.

Guiar o enseñar a otros en una dirección específica se puede realizar a través de una persona, ya sea en un aula dentro de una institución educativa o en una empresa como líder,

esta persona que instruye y lidera a otra para alcanzar un objetivo o alguna meta, mediante un documento que planifica, organiza, facilita y orienta hacia ese fin, o a través de ambos medios (Torrens & De la Caridad Urías Arbolaez, 2020b).

De otra manera se puede interpretar que una guía didáctica hablando de la rama de la educación, es una herramienta que utilizan los docentes para poder ayudar o guiar a los alumnos a llegar a un fin u objetivo general o específico, esta dicha herramienta se puede interpretar en forma escrita o virtual, esto tiene como finalidad que los alumnos tengan la capacidad de poder desarrollarse, planificarse y organizarse mediante su estancia estudiantil, con las bases que adquirieron en dicha estancia, esas mismas bases las pueden demostrar mediante su desempeño laboral. Esto le permitirá tanto al profesor o líder y al estudiante o practicante facilitar dicho proceso de enseñanza - aprendizaje (Torrens & De la Caridad Urías Arbeláez, 2020b).

1.1.2 Manual

Por otro lado, los manuales son un material de apoyo para el personal que se encuentra dentro del control interno de una empresa o institución educativa. Dicho manual cuenta con elementos en forma ordenada, detallada y simplificada donde el personal pueda guiarse y adaptarse para llevar a cabo sus tareas específicas o alguna responsabilidad. Estos manuales se ofrecen como guías prácticas para las políticas, procedimientos y controles de seguimientos específicos dentro de una institución o una organización. Ayudan a minimizar los errores en áreas financieras, administrativas, casos clínicos y algunas prácticas particulares. Esto, a la vez, facilita la toma de decisiones óptimas dentro de la institución u organización (Vergara, 2017).

Un manual es una guía de instrucciones diseñada con un fin educativo o para seguir procedimientos en una empresa. Puede presentarse de diferentes formas, ya sea impreso o en formato digital, y debe contener información sobre la resolución de problemas o la implementación de procedimientos de trabajo que puedan ser utilizados tanto en una empresa como en una institución educativa. (Asanza Molina et al., 2016)

Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información, ya que ayudan a las personas a desenvolverse en situaciones específicas. En este caso, el manual le proporcionará al egresado las bases necesarias para calcular el costo total de su tratamiento y determinar hasta qué punto puede obtener ganancias.

Generalmente, un manual incluye una descripción del producto y su uso adecuado, con el propósito de lograr un buen rendimiento, identificar posibles problemas y prevenirlos.

1.2 Teorías y modelos aplicables en el proyecto

Respecto a los modelos educativos, éstos pretenden ser tomados como referencias para producir un alto impacto en el ser humano. Los modelos permiten explicar, mejorar o entender los sistemas. Como lo menciona Apocada (et al.,2017). Un modelo educativo es una recopilación o síntesis de diversas teorías que logran reunir bases dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, buscando que estos den respuesta a las necesidades de la sociedad”

En México, con el transcurso del tiempo, se han realizado innumerables modificaciones para lograr un mejor beneficio para los estudiantes de diferentes niveles escolares. Estos cambios se basan en una serie de normas, estrategias, concepciones filosóficas, axiológicas, teóricas y metodológicas que tienen como propósito organizar y racionalizar la educación, dando identidad y dirección a la práctica educativa y empresarial.

Los modelos educativos, en pocas palabras, son resúmenes de teorías o procedimientos pedagógicos que orientan a los especialistas encargados de empresas y a los profesores de instituciones educativas. Estos desempeñan un papel crucial en la creación y evaluación de los programas de estudio, en la sistematización del proceso de enseñanza-aprendizaje o en la comprensión de alguna parte de un programa educativo. Cabe destacar que estos modelos tienen un lapso de vigencia determinado y varían dependiendo de la época en la que surgen.

Además, como señala Antonio Gago Huguet, los modelos educativos son ejemplares del proceso educativo en los que se presentan diferentes funciones y diversas secuencias de operaciones en su forma ideal, basadas en las experiencias recogidas al aplicar una teoría del aprendizaje (Pedagógica, 2015).

En este documento, se presentan varios modelos educativos que se han implementado en diferentes contextos y niveles educativos. A continuación, se proporciona una breve descripción de cada uno de estos modelos, destacando sus características principales y objetivos.

1.2.1 Modelo Conductista

El concepto fundamental del enfoque conductista se basa en la premisa de que el entorno visual es el factor determinante en la configuración del comportamiento humano, y la única vía para comprender dicho comportamiento es mediante la observación de sus acciones.

El modelo conductista propone la adquisición de respuestas ante los diferentes estímulos que se puedan presentar de acuerdo con la situación que se esté desarrollando en ese momento. Las consecuencias y comportamientos muestran al estímulo como el generador de éstos, orientando sistemáticamente la conducta hacia respuestas cada vez más apropiadas mediante técnicas de modificación de conducta. De acuerdo con Márquez Guanipa (et al, 2007), el alumno modifica su conducta con base en un plan previamente establecido.

Entre los años 1953 y 1986, el psicólogo y educador estadounidense Skinner argumentó que la función de la escuela era instruir a los alumnos para que siguieran conductas establecidas. Es decir, se trataba de tener objetivos específicos, claridad sobre lo que debía aprenderse y sobre lo que los alumnos debían hacer. Por otro lado, los maestros debían contar con un plan estructurado que especificara qué conductas estaban permitidas dentro del salón de clases.

En la implementación de este modelo educativo, se promueve principalmente la participación activa del estudiante y se busca fomentar más el desarrollo de la programación educativa. Además, se utilizan técnicas de modificación conductual que se basan en principios de aprendizaje, como la observación inicial y la capacidad de cambiar o eliminar conductas inapropiadas durante su estancia. Adicionalmente se enfoca en determinar el nivel inicial de conducta del estudiante y realizar una evaluación continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje de principio a fin.

1.2.2 Modelo Cognitivo

El modelo cognitivo exige nuevas características y se enfoca en describir el proceso de aprendizaje, donde el estudiante percibe el conocimiento como una necesidad para sus prácticas sociales. Este modelo entiende el aprendizaje como un proceso de reconstrucción en el cual el sujeto organiza, a su manera, lo que se le proporciona, de acuerdo con los instrumentos que ha desarrollado y con sus conocimientos previos.

Asimismo, informa cómo debe llevarse a cabo la enseñanza, considerando el ritmo evolutivo del estudiante y organizando situaciones que favorezcan su desarrollo intelectual, afectivo y social. Este modelo educativo asigna al docente la responsabilidad de actuar bajo

una visión de investigación y crítica, observando la educación como una actividad propia de un grupo cultural. Además, aporta y desarrolla herramientas necesarias para estudiar, comprender y transformar situaciones socioeconómicas y tecnológicas, estableciendo una base sólida para tomar decisiones en el ámbito social, económico, educativo y cultural.

El enfoque cognitivo se interesa en cómo los individuos representan el mundo en el que viven y cómo perciben e interpretan la información que obtienen de él (Santana, 2008).

El profesor es un simple funcionario que se ha preparado para enseñar y dar a conocer sus conocimientos adquiridos mediante su preparación de su carrera universitaria, se concentra más en la enseñanza, soslayando el aprendizaje, es un formador, un facilitador de clases, un comunicador de conocimientos, un transmisor de sabiduría, una figura firme, demandante, disciplinaria, estricta, con una relación de autoridad sobre un estudiante influenciado, guiado, un estudiante que imita, repite, memoriza, receptivo, sin experiencia y dispuesto a adquirir los conocimientos que el profesor le ofrece. (Alexander, 2015).

1.2.3 Modelo de Ralph Tyler

Este modelo tiene como una de sus bases fundamentales el concepto de objetivos, los cuales pueden transformarse en el eje central de cualquier programa de estudio, ya que, de alguna manera, determinan de forma muy específica el funcionamiento de las distintas partes del programa.

La idea de crear un programa o una planeación didáctica, partiendo de los objetivos, cambia drásticamente el esquema tradicional relacionado con las funciones del docente, los métodos, los alumnos y la información. Una información bien desarrollada permite un manejo preciso, claro, estratégico y homogéneo por parte del profesorado, lo que elimina, en parte, la subjetividad en la enseñanza de los contenidos. Esto se debe a que las acciones del docente y del alumno, así como la extensión, la profundidad y el tiempo asignado a cada objetivo, se establecen con antelación en el plan de estudios. (Roldán, 2017).

1.2.4 Modelo basado en competencias

El modelo educativo por competencias busca una convergencia entre los distintos campos sociales, acentuando las habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras del individuo. Esto significa que el aprendizaje debe fomentar una integración más desarrollada de las disciplinas del conocimiento, las habilidades genéricas y la comunicación de ideas (Agudín, 2015). Por lo tanto, el educando no sólo debe saber manejar sus saberes (conocimientos), sino también gestionar sus interacciones sociales, emociones y sentimientos.

Además, debe ser capaz de reconocer, interpretar y aceptar las emociones y sentimientos que otras personas expresan o permiten conocer (Ortega, 2008).

El modelo educativo centrado en competencias plantea el desafío de fomentar la creatividad, la innovación y el potencial humano para trascender las exigencias cotidianas y crear su propio futuro. Se trata de no solo sobrevivir, sino también de adaptarse a las condiciones que se vislumbran para el planeta y desarrollarse de manera óptima.

Según Gutiérrez y Rodríguez (1997), este modelo de educación está destacando en todos los niveles, incluidas las instituciones de educación superior. Como menciona el autor Flores (2003), los modelos educativos por competencias se sustentan en tres fundamentos: la educación basada en competencias, la flexibilidad curricular y los procesos educativos centrados en el aprendizaje (Mora Olivares et al., 2017). Esto implica que las prácticas educativas deben orientarse hacia la interdisciplinariedad, el trabajo grupal, la aplicación del conocimiento a realidades concretas y el papel del docente como coordinador y facilitador del aprendizaje. Asimismo, este modelo enfatiza la participación activa del estudiante en su propio proceso formativo.

Después de haber presentado una visión general de los diferentes modelos y educativos existentes, nos enfocaremos en el modelo implementado en nuestra institución educativa, la Escuela Nacional de Estudios Superiores (ENES) León, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

1.3 MODELO EDUCATIVO DE LA ENES LEÓN

Por otro lado, nuestra institución educativa, la Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León (ENES León), se distingue por su compromiso universitario y su enfoque en la calidad humana. Tanto los docentes como los estudiantes trabajan continuamente para su formación integral, así mismo mantener un equilibrio entre los conocimientos teóricos y prácticos que les ayudará a desarrollar competencias y habilidades que les ayudará a enfrentar en sus próximos desafíos (De la Fuente-Hernández, et al., 2021).

La institución se sustenta en un modelo educativo integral, innovador y flexible, cuyo principal objetivo es formar egresados con responsabilidad, ética y habilidades profesionales que les permitan enfrentar y resolver los desafíos contemporáneos.

En el caso de la licenciatura de Odontología de la ENES León, su propósito principal es que los alumnos se formen profesionalmente con una base sólida, actualizada y de alta

calidad en los aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. El profesional egresado debe ser capaz de tomar decisiones fundamentadas en procedimientos bucodentales, desde los más sencillos hasta los más complejos. Además, se espera que, a lo largo de su formación, los estudiantes desarrollen actitudes y principios éticos que los capaciten para brindar atención de alta calidad, con un enfoque ético y centrado en el ser humano.

En la ENES León, el modelo educativo busca que el estudiante se involucre activamente en su formación profesional, logrando que su aprendizaje sea significativo y motivado por el deseo de aprender. Se fomenta el gusto por trabajar en equipo y la responsabilidad de colaborar con compañeros, siempre con una actitud reflexiva y comprometida. Además, se promueve la autonomía del estudiante, permitiéndole tomar decisiones importantes de manera independiente (De la Fuente-Hernández, et al., 2021).

Dentro de este modelo, el profesor desempeña el rol de motivador, orientador, mediador y facilitador en la construcción del conocimiento. Su función es promover el aprendizaje autodirigido, fomentando la autonomía del estudiante y su capacidad para aprender a lo largo de toda su vida, lo cual será fundamental para su desarrollo profesional. Este enfoque también busca que, en su entorno laboral, el egresado sea capaz de enfrentar las situaciones cotidianas de manera eficiente y placentera, liderando con éxito los desafíos que se presenten.

Este documento está dirigido a la administración de empresas o negocios que buscan generar beneficios para su bienestar. Un consultorio dental, por ejemplo, puede considerarse una microempresa. Como microempresa, en la práctica odontológica, el profesional debe ser capaz de gestionar eficientemente sus recursos, tanto humanos como materiales, para ofrecer servicios de alta calidad a sus futuros pacientes. Esto implica una planificación estratégica, una gestión financiera bien estructurada y sólida, y una atención a la cliente personalizada. Para gestionar adecuadamente este tipo de negocio y comprender a qué tipo de clientes o pacientes se debe dirigir, es esencial conocer los diferentes modelos de negocio (Valle Núñez, 2020).

En el siguiente apartado, hablaremos de los modelos administrativos que, en conjunto con lo educativo, nos darán una pauta o más visión para la propuesta de este proyecto.

1.3.1 Modelos de negocios

La autora Magretta (2002) define el modelo de negocio como “historias que explican cómo la empresa trabaja”. Magretta se basa en las preguntas del consultor Peter Drucker,

sobre quién es el cliente y cómo es la propuesta de valor para él, junto con la pregunta fundamental de cómo se puede generar dinero en este negocio. Por otro lado, los autores Amit y Zott (2001) mencionan que “un modelo de negocio explica el contenido, la estructura y el gobierno de las transacciones diseñadas para crear valor al explotar oportunidades de negocio”. Osterwalder, Pigneur y Tucci (2005), después de repasar distintas definiciones, aportan la siguiente: “un modelo de negocio es una herramienta conceptual que contiene un conjunto de elementos y sus relaciones, y que nos permite expresar la lógica de negocio de una empresa específica”.

Un modelo de negocio se puede describir como un mecanismo donde la empresa, según su número de empleados, puede ser una microempresa o una macroempresa, y busca cómo generar ingresos y beneficios para su bienestar. También, mediante un conjunto de elementos y sus relaciones, permite expresar la lógica mediante la cual una compañía intenta ganar dinero y mantener la atención de los clientes de una u otra forma. Respecto a su enfoque, este analiza la relación cliente-negocio, en este caso, desde el punto de vista odontológico: doctor-paciente, y los factores que forman parte de su estructura y funcionamiento, adoptando así un enfoque sistemático.

Este tema se centrará en uno de los métodos más utilizados: el método de Alexander Osterwalder, descrito en su libro “Generación de Modelos de Negocio”, que escribió junto al informativo belga Yves Pigneur, juntos describen perfectamente qué es un modelo de negocios donde nos muestra los fundamentos de cómo una organización crea, desarrolla, y captura el valor que va dirigido específicamente al cliente.

Por su parte, el economista Geistdoerfer et al., 2018 definen al modelo de negocio como “representaciones simplificadas de la propuesta de valor, la creación y entrega de valor y los elementos de captura de valor y las interacciones entre estos elementos dentro de una unidad organizativa” (Budler et al., 2021).

Si miramos en nuestro entorno existen diferentes tipos de modelos de negocios. Aun cuando no existe una clasificación aceptada, a continuación, citamos los modelos de negocios que describe Peiró (2017), Kriss (2020) y Qureshi (2022):

Líder del mercado: Este tipo de negocio consiste en una proyección que busca posicionar la marca como líder principal en el mercado. A menudo, requiere una estrategia mucho más agresiva que cree una necesidad en el mercado o una estrategia a largo plazo que ofrezca soluciones de calidad superiores a las de la competencia.

Franquicia: Consiste en acuerdos con terceros con una contraprestación económica. El franquiciador (propietario original) trabaja con el franquiciado para ayudarlo con temas de financiamiento, la comercialización y otras operaciones comerciales para asegurar el buen funcionamiento del negocio. A cambio, el franquiciado paga al franquiciador un porcentaje de las ganancias, dependiendo cuánto esté dispuesto a pagar de acuerdo con sus ganancias.

Cola larga: Chris Anderson otorgó el concepto de *Long tail* (larga cola) para describir un cambio en las empresas multimedia, que pasaron de vender grandes cantidades de un número reducido de éxitos a vender una amplia variedad de productos especializados que, por separado, tienen un volumen de ventas relativamente bajo.

Cuando hablamos de *Long Tail* tenemos que saber que surge a través de la era del Internet y la era digital, puesto que se trata de un modelo muy particular en el sentido de venta ya que es vender menos de más, ofrecer una amplia gama de productos especializados que, por separado, tienen un volumen de ventas relativamente bajo y sería muy difícil que se diera en una tienda física. También se puede ofrecer un amplio muestrario de artículos menos habituales o más específicos obteniendo así gran cantidad de ingresos. Los modelos de negocio de larga cola requieren costos de inventario bajos y plataformas robustas que permitan a los compradores interesados acceder fácilmente a productos especializados.

Freemium: El término ofrecer un por Jarid Lukin y difundido por el capitalista de riesgo Fred Wilson en su página web, se refiere a un modelo de negocio, basado principalmente en internet, que combina servicios que son relativamente gratuitos con servicios que posteriormente serían premium de pago, o sea que después de determinado tiempo tendrías que pagar.

Este tipo de modelo de negocio ofrece al usuario una parte del servicio de forma gratuita por determinado tiempo puede ser días o incluso meses, posteriormente si uno prefiere adquirir servicios más completos o avanzados se cobrará una cuota ya sea mensual o anual. Lo importante de este modelo es hacer un análisis económico de cómo se va a sustentar el proyecto para hacer un balance de cuántos clientes “premium” se va a necesitar, porque al principio del procedimiento el empresario va a necesitar mucho dinero para invertir y subsistir un largo periodo atrayendo clientes “Freemium” hasta que se consigan los suficientes clientes de pago necesarios para mantener el negocio.

Modelo de negocio cebo y anzuelo: Como por ejemplo Gillette utilizó el patrón del cebo y el anzuelo para describir la idea general de atraer a los clientes con una oferta inicial para

ganar dinero con las ventas posteriores. Se trata de un modelo de negocio en el que se vende (o incluso se llega a regalar) un producto a precio muy bajo (el cebo) con el fin de que el cliente de pueda “engancharse” en la compra repetitiva de repuestos, consumibles o servicios donde el margen es bastante más alto (el anzuelo o gancho).

La importancia de presentar un cebo atractivo y a un coste bajo o incluso gratis, es el mayor reclamo de esta variable. Se tiene que ofrecer un cebo que enganche al cliente y quiera adquirir lo que vaya a ser el anzuelo, aun sabiendo que el anzuelo suele ser a un precio más elevado para poder recuperar la inversión que se ha producido en la creación y puesta en marcha del cebo.

En la siguiente tabla, se presenta un cuadro comparativo entre los diferentes modelos:

Tabla 1

Cuadro comparativo de modelos de negocios.

Modelo de negocio	Ventajas	Desventajas
Cola larga	Si se consigue etiquetar correctamente el producto que queremos vender podemos obtener un mayor número de compradores o clientes interesados en nuestra oferta, y, por lo tanto, mayores ventas y beneficios tendremos.	Por la misma razón que es una ventaja a la vez es una desventaja, ya que si especificamos mucho puede que no tengamos tantas visitas a web o no sea tan de interés del público, y podemos caer en desconocimiento de los consumidores.
Franquicia	Reducción de incertidumbre al ser propietario de un negocio acreditado.	Pago de derecho de entrada. No suele ser propietario de la marca.
Freemium	Si el producto o servicio es bueno será fácil enganchar a los consumidores, y si están seducidos por el modelo gratuito puede que den el paso para unirse al modelo de pago.	La inversión inicial para poner en marcha este modelo es costosa, hay que invertir en un principio para ofrecer una parte del producto que se sabe que no va a generar beneficios hasta pasado un tiempo,
Cebo y anzuelo	Dependiendo del tipo de cebo que se lance al mercado este modelo puede resultar rentable, sobre todo a la hora de captar clientes, porque si el cebo es atractivo, cuando se adquiera el anzuelo los beneficios van a ser mayores.	El problema sería lanzar un cebo con un coste elevado de producción y que luego en el mercado no funcione

Canvas	La simplicidad del método, orientado a las soluciones rápidas, facilita la creación de ideas para el desarrollo.	La mayoría de las nuevas empresas fracasan, no porque no pueden construir lo que se dispusieron a construir, sino debido a que pierden tiempo, dinero y esfuerzo en la creación de un producto equivocado.
---------------	--	--

Elaboración propia

A continuación, se abordarán el Modelo Canvas y el Modelo Océano Azul, dos enfoques relevantes en la creación de modelos de negocio. El Modelo Canvas es especialmente significativo en este contexto, ya que proporciona una guía detallada para diseñar y estructurar un negocio, incluyendo aspectos clave como la propuesta de valor, los segmentos de clientes y los recursos esenciales. Su aplicación puede ser particularmente útil en la planificación de un consultorio dental, permitiendo una organización efectiva y una estrategia clara para atraer y retener pacientes.

1.3.2 Modelo CANVAS

El *Modelo CANVAS* es una herramienta que nos ayudará a definir aspectos relevantes, como la relación con nuestros clientes o nuestras actividades clave. Por estas razones, el autor Alexander Osterwalder (2011) propone un sistema que consta de nueve bloques, conocido por sus siglas en inglés como *Business Model CANVAS*, en el cual se puede describir de la mejor manera los bloques que muestran cómo una organización pretende generar riqueza. Estos nueve bloques cubren las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad financiera, que se describen brevemente a continuación (Osterwalder, 2011):

- Segmentos de clientes: Este apartado hace referencia a los diferentes grupos de personas u organizaciones que están capacitados para alcanzar un objetivo empresarial. Los clientes son fundamentales para el éxito y la supervivencia de cualquier empresa. Sin clientes rentables, una empresa no puede generar ingresos ni mantenerse en el mercado a largo plazo. Con el fin de satisfacer mejor a los clientes, una empresa puede agruparlos en distintos segmentos con necesidades comunes, comportamientos comunes u otros atributos (Osterwalder, 2011). Los grupos de clientes representan segmentos distintos si:
 - Se llega a través de distintos canales de distribución.

- Se requieren diferentes tipos de relaciones.
- Tienen el suficiente sustento económico para pagar la oferta.
- Propuesta de valor: Este bloque busca resolver los problemas del consumidor y satisfacer sus necesidades, además de describir la serie de productos y servicios que generan valor hacia un segmento específico de mercado. La propuesta de valor de Osterwalder proporciona una estructura útil para que las empresas articulen y comuniquen de manera efectiva la razón por la cual el cliente debe adquirir ese producto de dicha empresa. En nuestro caso, esto implicaría proporcionar un plan de tratamiento bien estructurado al paciente, dándole las bases necesarias para que quede satisfecho y pueda regresar nuevamente. Al enfocarse en estos elementos clave, las empresas (o en este caso, los odontólogos) pueden desarrollar una propuesta de valor sólida que genere interés y atraiga a los clientes/pacientes (Osterwalder & Pigneur, 2010).
- Canales: Son las maneras en que una empresa comunica sus propuestas hacia los clientes mediante canales de distribución y venta. Existen diferentes tipos de canales que nos ayudarán a conectar con el cliente/paciente. Estos canales pueden dividirse en forma directa o indirecta. Un ejemplo de forma directa sería mediante publicaciones en Facebook, que pueden incluir ventas online, mientras que, de forma indirecta, puede ser a través de nuestro consultorio dental, (Osterwalder & Pigneur, 2010).
- Relación con los clientes: Son las interacciones y relaciones establecidas con cada uno de los segmentos de clientes. La relación con los pacientes se refiere a la forma en que el odontólogo interactúa y se comunica con sus pacientes a lo largo de su consulta dental. Este es un aspecto esencial de cualquier negocio, ya que las relaciones sólidas con los clientes/pacientes pueden influir en la satisfacción, la retención, la lealtad y, en última instancia, en el éxito del negocio o consultorio dental. (Osterwalder & Pigneur, 2010).
- Fuente de ingresos: Son el resultado de las propuestas de valor, en este caso, nuestros planes de tratamiento que se ofrecen exitosamente a los clientes/pacientes. En este punto del *Business Model Canvas*, se debe tener claro qué tipo de fuentes de ingresos se van a generar y adquirir.

- Uno de los errores que cometen muchos emprendedores al iniciar su propio negocio es que intentan definir su modelo de negocio en función de las diferentes vías de ingresos que van a obtener. Sin embargo, es crucial que se identifique claramente el tipo de clientes a los que se dirigirá el negocio, para evitar problemas al definir los ingresos y estructurar el modelo de negocio. Es importante determinar el método de pago que se utilizara, ya sea en efectivo, tarjetas de crédito u otros medios.
- Recursos clave: Son los activos requeridos para ofrecer y entregar los elementos anteriores. Los recursos clave son los activos, capacidades y elementos esenciales que una organización o empresa necesita para operar, crear valor y lograr sus objetivos estratégicos.
- Actividades clave: Son las actividades que generarán los recursos. Las actividades clave son las acciones y procesos fundamentales que una organización lleva a cabo para operar, crear valor y cumplir con sus objetivos estratégicos. Estas actividades pueden variar según el tipo de negocio, la industria y la estrategia de la organización, pero suelen centrarse en áreas clave de operación.
- Asociaciones clave: Describe la red de proveedores y asociados que hacen que el modelo de negocio funcione (Osterwalder & Pigneur, 2010).
- Estructura de costos: Crear y entregar valor, mantener relaciones con los clientes, así como generar ingresos, implica costos. La estructura de costos se refiere a cómo una organización asigna y distribuye sus gastos en función de sus actividades y operaciones. Es una parte esencial de la planificación financiera y estratégica, ya que influye en la rentabilidad, la competitividad y la toma de decisiones (Osterwalder & Pigneur, 2010).

A continuación, se presentará una estrategia alternativa al modelo anterior: El modelo del Océano azul.

1.3.3 Océano Azul

La estrategia del OCÉANO AZUL desarrollada por los autores Renée Mauborgne y W. Chan Kim, es llevar a las empresas a que puedan generar un nuevo espacio en el mercado donde pueden hacer irrelevante a la competencia, estos autores proponen una nueva forma para que las empresas no se destruyan entre sí, si no que puedan explorar nuevos horizontes

en el mercado generando un valor para su empresa a través de la innovación. Uno de los objetivos es reducir costos al mismo tiempo que se incrementa el valor de los productos para la empresa y los consumidores. (Asociación Española por la Calidad, 2024) (Chirinos, 2011).

Es curioso que los creadores del OCÉANO AZUL no utilicen la competencia entre las empresas sino más bien su innovación en el valor, esto quiere decir que, en lugar de concentrarse en competir, lo que hacen es conseguir que la competencia se torne irrelevante al ofrecer un gran valor para los compradores y para su propia compañía, para así mismo abrir un nuevo espacio en el mercado nuevo e inexplorado (Muñoz Rivera, 2014).

Por eso es importante mencionar que la innovación en valor pone en cuestión uno de los dogmas o paradigmas más comúnmente aceptados de la estrategia basada en la competencia que es: la disyuntiva entre el valor y el coste (Muñoz Rivera, 2014).

Seguramente uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta cuando se pretende realizar un proyecto innovador es el de encontrar esas necesidades exactas o cumplir con las expectativas que tienen los usuarios y que no están del todo cubiertas por la oferta actual del mercado, es decir, encontrar ese nicho de mercado o *blue ocean* donde poder actuar. Como lo mencionan los autores Chan Kim, W. y Mauborgne, R. (2005) para que un OCÉANO AZUL no fracase la propuesta de valor no tiene que ser demasiado alta debido a que los costos posiblemente estén fuera de su sustento económico, también puede ser que la propuesta de valor no sea demasiado atractiva para el comprador.

El OCÉANO AZUL es una creación de ideas sostenibles y rentables que aún no se han visualizado en el presente. Es decir, mercados que aún no han sido explorados. La innovación hace que las oportunidades sean completamente novedosas, creando un mercado exclusivo y una nueva demanda (Pacheco, 2019)

1.4 ADMINISTRACIÓN

El término “administración” proviene del latín “administrare”, que se compone del prefijo “ad-”; (que indica hacía, dirección, tendencia, orientación) y “minister” (que implica subordinación, cuidado, obediencia). Esto significa alguien que lleva a cabo una función bajo la supervisión de otra persona, es decir, aquel que está a la disposición de otra persona o servir a las instituciones humanas (Chiavenato, 2003).

Cuando el profesional de la salud inicia un negocio se enfrenta con un problema que ya había mencionado, tenemos muchos temas presentes como es la salud, el trato hacia el paciente, pero no tenemos idea de cómo se maneja el dinero, de repente estamos involucrados

en un negocio que necesita inversión, tiempo, y toda nuestra disposición. El tema de administración en el área de odontología es un tema muy amplio y aunque parezca difícil o complejo de entender, no es así, sino, que es una de las cosas que no le tomamos mayor importancia, y por lo tanto el no tener conocimiento de esto no lo practicamos, y poco a poco nos damos cuenta de que estamos teniendo pérdidas en el consultorio por fallas en la administración (Morales García & Sotaminga Calderón, s. f.)

Es común que los cirujanos dentistas no cuenten con la información suficiente en términos de emprendimiento, negocios y administración, lo cual, a menudo, dificulta el desarrollo adecuado de los recursos materiales y humanos dentro de una organización. Por lo tanto, es crucial que estos profesionales de la salud adquieran habilidades en administración y gestión de servicios de salud. Esto les permitirá no solo distribuir mejor sus recursos, sino también prosperar en un entorno altamente competitivo (García et al., 2023).

A continuación, se presentan conceptos básicos de administración relevantes para este proyecto.

1.4.1 Empresa

La definición de empresa es un poco complicada, nada fácil de definir, ya que a este concepto se le dan diferentes enfoques: tanto económicos, jurídicos, filosóficos como sociales. Para que podamos identificar dónde estamos parados; en primer lugar, abordaremos el concepto que expone la Real Academia Española y posteriormente algunas definiciones de algunos autores que son expertos en el tema:

La primera define este concepto como: “Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad pública”.

Idalberto Chiavenato como lo menciona en su libro *Iniciación a la organización y técnica comercial* define la empresa como: “una organización social, por ser una asociación de personas, para la explotación de un negocio, que tiene un determinado objetivo como el lucro o la atención de una necesidad social.” (1993)

Por otro lado, los autores Julio García y Cristóbal Casanueva en el año 2000 definen: Una empresa es “una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que

le permite la reposición de recursos y la consecución de determinados objetivos,” definida en el libro Prácticas de la Gestión Empresarial.

1.4.2 Microempresa

Una microempresa es un tipo de negocio de tamaño muy reducido, que generalmente se caracteriza por tener un número reducido de empleados y una estructura organizativa sencilla. Además, hay varios obstáculos o desafíos que impiden que las microempresas logren un crecimiento y desarrollo significativo en la mayoría de los países, sobre todo en nuestro México. Entre estos desafíos incluyen la ausencia de leyes pertinentes que regulen y apoyen estas actividades, la ausencia de procedimientos administrativos efectivos dentro de los micronegocios, la falta de información de los directivos sobre administración, y la carencia de información sobre el mercado y limitadas oportunidades para mejorar las habilidades de gestión (Guzmán et al., 2016).

Ya que estamos hablando sobre temas financieros, procedemos a abordar un aspecto relevante para la economía de cualquier país: las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME). Dado su papel fundamental en la generación de empleo, riqueza e innovación, resulta esencial examinar su clasificación, características y los factores que contribuyen a su éxito o fracaso.

1.4.3 Aspectos de finanzas de pyme

Principalmente, el término MiPymes, un acrónimo utilizado para referirse a las micro, pequeñas y medianas empresas que pueden existir en México y en diferentes partes del mundo. Estas empresas se pueden clasificar en función del número de empleados y de acuerdo con el sector económico al que pertenecen.

El segmento de las Pymes suele presentar mayores cambios que las grandes empresas en aspectos como ingresos particulares, ocupación, ubicación, cierres y aperturas, entre otros aspectos.

Hoy en día, existe una similitud histórica notoria en la composición de las estructuras económicas productivas, tanto en naciones altamente desarrolladas como en aquellas en vías de desarrollo o consideradas subdesarrolladas. Existen los grandes empresarios, pero también los medianos, pequeños y microempresarios, que se dedican a actividades cada vez más diversificadas. (Cortés-Palacios et al., 2024)

En 2018, en México se registraron más de 4.1 millones de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), las cuales se distribuyeron en los sectores de manufactura, comercio y servicios privados no financieros (de Economía, s/f). El senador Juan Zepeda destacó que las Pymes desempeñan un papel fundamental en la promoción de la inclusión social y representan un componente crucial en la cadena de la actividad económica. Además, juegan un rol muy importante en el desarrollo de las regiones y comunidades locales.

1.4.4 Clasificación de MiPymes en México

En México, las PYMES se clasifican de acuerdo con distintos factores, ya que tienen diferentes formas en las que se pueden medir. Por ejemplo, el número de trabajadores, la cantidad de ventas en millones de pesos, ya sea mensual o anual, así como el margen máximo combinado, así como se muestra en la ILUSTRACIÓN 1. Este último se puede calcular multiplicando el número total de empleados por un 10% y añadiendo el 90% de las ventas anuales (Wortev, 2024)

ILUSTRACIÓN 1. Clasificación de las Pymes

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Pequeñas	Comercio	Desde 11 hasta 30	\$4.01 hasta 100	93
	Industria y Servicio	Desde 11 hasta 50	\$4.01 hasta 100	95
Medianas	Comercio	Desde 31 hasta 100	\$100.01-250	235
	Servicio	Desde 51 hasta 100	\$ 100.01- 250	235
	Industria	Desde 51 hasta 250	\$ 100.01- 250	250

Fuente – Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009. *(Número de trabajadores X 10%) + (Ventas Anuales X 90%). Esta Tabla presenta la clasificación de las pequeñas y medianas empresas, por tamaño, sector, número de trabajadores, ventas anuales y tope máximo combinado.

Sin embargo, es importante reconocer que las Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas), a pesar de las dificultades que enfrentan, juegan un papel crucial en el crecimiento y desarrollo económico de nuestro país. Aunque son pocas las que han logrado expandirse y desarrollarse plenamente, su contribución a la economía es significativa y su relevancia aumenta a medida que buscan crecer y acceder a nuevos mercados (Aguilar & González Aguilar, 2012)

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas radica en su rol fundamental en la dinámica económica y social del país. La solidez del sector PYMES es irremplazable para el fortalecimiento del sistema económico, a partir de su contribución en la

generación de riqueza y como una de las fuentes más importantes de generación de empleo (Aguilar & González Aguilar, 2012).

1.4.5 Fallos del mercado de las PYMES

Las Pymes pueden presentar diversos obstáculos esto se debe a varios factores entre ellos una pésima organización, dificultades para obtener financiamiento y barreras financieras que les impiden llevar a cabo proyectos rentables, esto provoca que disminuya su rentabilidad y sus posibilidades de crecimiento. Además, la falta de liderazgo por parte de las personas responsables de que puedan alcanzar su competitividad. (Heredia, 2014).

Uno de los principales obstáculos que puede enfrentar el pequeño empresario es su falta de experiencia y conocimiento, lo que lo lleva a introducirse en un ambiente que no conoce o domina a la perfección. Esto se debe a que no tiene claro que la atención y el cuidado al cliente comienzan mucho antes de la venta y continúan mucho después. No todas las personas que están dispuestas a iniciar un negocio cuentan con los conocimientos ni con las disposiciones necesarias, como el trabajo, sacrificio e interés, para asumir el papel de empresario. Otros factores que contribuyen al fracaso del pequeño empresario son la falta de pedir ayuda cuando no puede hacerse cargo de todo el trabajo que conlleva la dirección de la empresa.

Otro de los principales fracasos de las pequeñas empresas (Pymes) se debe al desconocimiento que se tiene de los clientes. Esto significa que no se tiene claro a qué tipo de clientes se están destinando los productos, ya que se desconocen sus preferencias por no haber realizado una adecuada segmentación del mercado, en función de la edad. Asimismo, es importante conocer la zona en la que se va a vender o establecer la empresa. Sánchez et al. (1997) mencionan que el principal problema es el económico-financiero. Cuando se crea una pequeña empresa, los familiares suelen invertir una gran cantidad de dinero, y durante los primeros años, el negocio genera una gran demanda de tesorería, la cual es difícil de mantener con el tiempo, dado que se deben cubrir numerosos pagos que van surgiendo.

Claro está que, si tienes una empresa y no le dedicas el tiempo necesario, no sabrás ni lo que está pasando ni cómo llevar a cabo la administración, lo que puede llevar a que, en el futuro, tu negocio o empresa fracase. Por eso, es muy importante adquirir el conocimiento necesario o, al menos, ponernos al tanto de cómo administrar el negocio, sabiendo por dónde empezar, desde las cuestiones más mínimas hasta las más importantes. Según la Fundación

de Desarrollo Sostenible Fundes (2006), el 43% de las pymes fracasa por errores administrativos y el 24% por errores financieros antes de cumplir un año.

Se abordará a continuación una breve descripción sobre organigramas y su importancia en la estructura organizativa.

Ceja y Fincowski (1997) definen al organigrama como la representación gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Ventajas

El uso de los organigramas ofrece varias ventajas, entre las más importantes son las siguientes:

- Obliga a sus creadores a aclarar sus ideas.
- Permite apreciar a simple vista el panorama general y las relaciones de trabajo en la compañía o empresa.
- Indica algunas de las peculiaridades importantes de la estructura de una compañía, así como sus puntos fuertes y débiles.
- Sirve como un registro de los cambios, un instrumento de enseñanza y un medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.
- Indica a los administradores y al personal nuevo cómo se integran a la organización.

Desventajas

- No señalan el grado de autoridad disponible a distintos niveles, aunque sería posible construirlo con líneas de diferentes intensidades para indicar diferentes grados de autoridad, ésta en realidad no se puede someter a esta forma de medición.
- Con frecuencia indican la organización tal como debería ser o como era, más bien como es en realidad. Algunos administradores descuidan actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permiten que los organigramas se vuelvan obsoletos.
- Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status.

1.4.6 Planeación Estratégica

A pesar de que el origen de la planeación estratégica es muy antiguo (dos décadas), es hasta los años sesenta cuando surge este concepto con la aparición del libro Estrategia corporativa, publicado por Igor Ansoff (1965). A partir de esta publicación, diversas corporaciones establecieron formalmente el proceso de planeación estratégica en sus actividades administrativas, marcando el principio de esta herramienta en el mundo empresarial (López Salazar, 2006)

Una estrategia bien formulada ayuda a poner en orden y asignar, tomando en cuenta sus atributos y deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las posibles acciones de los oponentes. (Chiavenato & Sapiro, 2017)

Una planificación estratégica puede tener los siguientes puntos: Es de largo plazo, incluye Constitución corporativos, estrategias, etc., también saber qué hacer en un largo tiempo. (Chiavenato & Sapiro, 2017)

Dentro del ámbito administrativo debemos tener en cuenta varios conceptos que son de vital importancia. A continuación, te explicaré cada uno de ellos, para que los tengas presentes al momento de administrar tu consultorio dental.

El costo total de un tratamiento dental va a estar compuesto de dos rubros (costos variables y costos fijos como lo menciona Castillo Jiménez, 2019), donde los costos variables se tratan principalmente de los insumos de cualquier tratamiento (cada uno de los materiales que se requieren en un tratamiento como resina, adhesivo, ácido grabador, etc.) y los costos fijos son los que estarán repetidos constantemente como la renta, los sueldos, la luz eléctrica, etc.

La suma de ambos dará el precio total de una resina, por ejemplo, el cual más adelante se mostrará; verás como el costo fijo es el que está asociado al costo por tiempo del consultorio, debido a que son todos los servicios que se estarán sumando mes con mes.

1.4.7 Costos fijos

Los costos fijos, son los que permanecen constantes en su magnitud a cierto nivel de actividad durante un periodo determinado y están relacionados con los pagos principalmente de servicios que son necesarios para realizar nuestra actividad. Los costos fijos se mantienen constantes en su cantidad total, sin importar las variaciones en el volumen de las operaciones realizadas. Como lo mencionan Bañuelos y colaboradores los directores deben de tener la

capacidad anticipar qué costos se mantendrán constantes. (Bañuelos et al., 2018). De otra manera, son los gastos que se repiten digamos mes con mes y que independientemente de si se trabaja en el consultorio o no, y que deben seguir pagando.

En el caso de la Odontología, los costos fijos son “aquellos gastos que se hacen principalmente en las instalaciones y que tienden a variar con el paso del tiempo”, los cuales incluyen los honorarios profesionales tanto como el odontólogo como al asistente, así como los salarios al personal, el alquiler del espacio, los servicios primarios como son: (agua, electricidad y teléfono, internet, entre otros), la depreciación del equipo, la membresía a asociaciones (Morales García & Sotaminga Calderón, s. f.).

Estos servicios antes mencionados que se manejan dentro de un consultorio dental serán exhibidos posteriormente en la Tabla 2.

Los costos fijos son aquellos gastos a los que una empresa incurre independientemente de su nivel de producción o ventas. Estos costos no varían en el corto plazo, incluso si la actividad de la empresa disminuye o se detiene por completo (Ospina, 2011).

Dicho de otra manera, son los gastos que se repiten (de ahí el nombre de fijos) digamos mes con mes y que independientemente de si se trabaja en el consultorio o no, se deben seguir pagando. Forma una de las principales partes que se toman en cuenta para calcular el precio de venta en este caso de nuestros tratamientos.

También es importante que tomes en cuenta que algunos de ellos como el recibo de la luz puede ser diferente en su monto a pagar en cada recibo, relacionado a la cantidad de trabajo que tengas, se aconseja que consideres un promedio de pago.

A continuación, se muestra un ejemplo de los costos fijos que se deben pagar mensualmente, basados en los costos actuales del mercado odontológico.

Tabla 2. Ejemplo de costos fijos en un consultorio dental

SERVICIOS	MONTO
LUZ	\$800.00
AGUA	\$600.00
RENTA	\$5,000.00

SERVICIOS	MONTO
SUELDO DEL DENTISTA	\$18,000.00
SUELDO DEL ASISTENTE	\$8,370.00
MANTENIMIENTO	\$400.00
TELÉFONO/INTERNET	\$650.00
RPBI	\$300.00
FONDO DE DEPRECIACIÓN	\$5,010.00
TOTAL:	\$39,130.00

Elaboración propia

1.4.8 Costos variables

Los costos variables, son aquellos que cambian en proporción directa a un nivel de actividad, sobre un rango relevante. Estos costos se incrementan al aumentar el nivel de producción y disminuyen cuando este decrece (Ramírez Padilla,2001). Para poderlo representar de una mejor forma pensemos desde el punto de vista odontológico; pensemos que la realización de un tratamiento dental tendremos en gasto de insumos un monto de gasto específico, para dos de estos tratamientos se realizará el doble del gasto para tres el triple y así sucesivamente. Nota como de acuerdo con la cantidad este tipo de costo aumenta, o, dicho de otra manera, mientras la productividad es mayor, también es el costo es mayor, es decir variable.

A continuación, en la Tabla 3 se presenta un ejemplo del material que se emplea en una restauración de resina, es importante notar que estos suministros representan los costos que varían en función de la cantidad de uso, lo que significa que, sin importar cuántos tratamientos se realicen, el costo variable aumenta a medida que se consumen más de estos insumos.

Tabla 3. Costos Variables de una resina

Costo Variable de Resina

Material e Insumos	Presentación	Precio	Porciones o tratamientos por envase	Costo de la porción
Guantes	caja con 200	\$250	90	\$2.78

Cubrebocas	caja con 50	\$80	50	\$1.60
Eyector	bolsa con 100	\$110	90	\$1.11
Campo	caja con 500	\$456	166	\$2.74
Pañuelo desechable	caja con 90	\$74	30	\$2.47
Vaso desechable	paquete con 50	\$50	50	\$1.00
Bolsa roja	paquete con 50	\$150	50	\$3.00
Fresa	Pieza	\$30	5	\$6.00
Anestésico	paquete con 50	\$650	50	\$13.00
Aguja para anestesiar	caja con 100	\$250	90	\$2.70
Dique de hule	caja con 36	\$330	30	\$11.00
Acido grabador	envase con 3 ml	\$420	15	\$28.00
Microbush	paquete con 100	\$275	45	\$6.11
Gasas	paquete con 200	\$37	35	\$1.05
Adhesivo Single Bond Universal 3M	envase con 5ml	\$1,200	80	\$15
Resina	envase con 4g	\$1,150	60	\$19.16
Papel articular	paquete con 12	\$80	12	\$6.66
Bolsa para esterilizar	paquete con 200	\$145	190	\$0.76
Total, gastos variables de Resina				\$124.07

Los datos que se presentan en la tabla son representados como un ejemplo y pueden ser distintos a la realidad

Elaboración propia

Es fundamental tener en cuenta que el precio mencionado para la resina no es el costo final, ya que solo se relaciona con los materiales necesarios para dicho tratamiento. También se considera el tiempo que dedicamos en consulta. Antes de proceder, es necesario que analices cuántos días a la semana planeas trabajar, cuántas horas al día y si se respetarán los días festivos, entre otros factores (Castillo Jiménez, 2019). Con esta información más adelante podrás calcular el costo por hora, que se obtendrá dividiendo el total de nuestros costos fijos entre las horas trabajadas diariamente (horas totales al mes).

1.4.9 Fondo de depreciación

La depreciación se refiere al proceso de asignación del costo depreciable (costo de transacción menos el valor recuperable) de un activo durante su vida útil. Un activo llega a su fin de servicio debido al desgaste físico y daño o debido a la obsolescencia técnica ya que afecta directamente los flujos de efectivo, y, por lo tanto, las decisiones de inversión. En otras palabras, la depreciación se asigna como un gasto durante la vida útil del activo para reflejar el uso o desgaste que experimenta a lo largo del tiempo (Ijiri & Kaplan, 2007). Para entenderlo de mejor forma en nuestro consultorio el fondo de depreciación es la recuperación de la inversión inicial relacionada con el instrumental, muebles y equipos relacionados al consultorio. La palabra depreciación hace referencia a que todo este mobiliario sufre un desgaste con el uso continuo y que, por lo tanto, será necesario su reemplazo en un mediano o largo plazo. Este fondo de depreciación puede ser integrado en una cifra dentro de los costos fijos.

La depreciación puede deberse a diferentes causas como son:

- 1.- Deterioro Físico: Por el transcurso del tiempo.
- 2.- Depreciación Funcional: Por el uso más o menos intenso.
- 3.- Depreciación Económica: Por la evolución técnica.
- 4.- Deterioro Extraordinario: Debido a siniestros, incendios, inundaciones, etc.

Para entenderlo de mejor forma aplicado en nuestro consultorio el fondo de depreciación es la recuperación de la inversión inicial relacionada con el instrumental, muebles, y equipo variado necesarios en un consultorio.

La palabra de depreciación hace referencia a que todo este mobiliario sufre un desgaste con el uso continuo y que, por lo tanto, será necesario su reemplazo en un mediano plazo (Van De Bosch, 2011).

Es decir, recuperar el dinero invertido en la unidad dental, rayos x, instrumental, etc. A continuación, en la Tabla 4 se presenta una lista de estos activos, que constituye un ejemplo representativo, y esta lista puede contener más o menos cosas dependiendo de cada proyecto en cada consultorio particular.

A continuación, se muestra un ejemplo de los costos fijos que se deben pagar mensualmente, basados en los costos actuales del mercado odontológico.

Tabla 4. Tabla de equipo y mobiliario de un consultorio dental por el cálculo de fondo de depreciación.

Tabla de equipo y mobiliario de un consultorio dental por el cálculo de fondo de depreciación.

Unidad dental	\$ 38,000.00
Lampara de Fotocurado	\$ 12,000.00
Rayos X	\$ 38,000.00
Autoclave	\$ 15,225.00
Cámara Fotográfica	\$ 8,700.00
Instrumental	\$ 78,000.00
Piezas de Mano	\$ 15,000.00
Radiovisiógrafo	\$ 24,000.00
Sala	\$ 5,499.00
Televisión	\$ 6,700.00
Escritorio	\$ 5,300.00
Archivero	\$ 6,799.00
Gavetas o mueble de consultorio	\$ 14,990.00
Computadora	\$ 28,000.00
Impresora	\$ 5,300.00
Silla de oficina	\$ 1,599.00
Cestos de basura	\$ 2,300.00
Total:	\$ 305,412.00

Elaboración propia

Este plazo de recuperación tiene una recomendación de 5 años (Communications, 2024) aunque puede ser más o menos dependiendo de la decisión que tomes. Ten en cuenta y recuerda que este monto del fondo de depreciación pertenece a los costos fijos, y que la

manera más práctica de representarlo es obteniendo su correspondiente a un mes para lo cual tomando como base 5 años para su recuperación, debemos dividir los \$305,412.00 entre 5 años, dando un resultado \$61,082.40, el cual ahora debemos de dividir entre 12 (meses del año) dando un resultado de \$5,090.20, como ya se había mencionado anteriormente en el ejemplo de costos fijos.

Una vez que se haya realizado el cálculo correspondiente y se haya tomado una decisión sobre el tiempo necesario para la recuperación, recuerda que es posible considerar este tiempo como parte de los costos fijos. Incluirlo de esta manera facilitará el proceso de cálculo del precio final del tratamiento, permitiendo una mejor planificación financiera y una mayor claridad en la estructura de costos asociados.

1.4.10 Punto de Equilibrio

En términos de contabilidad de costos, el punto de equilibrio es aquel nivel de actividad (volumen de ventas) en el que los ingresos totales son iguales a los costos totales, es decir, el punto de actividad en el que no existe ni utilidad ni pérdida. Hallar el punto de equilibrio consiste en determinar el número de unidades que se deben vender para que se cumpla lo anteriormente referido (es decir, que las ventas sean iguales a los costos). (Méndez-Mantuano et al., 2022)

El punto de equilibrio nos ayudará a saber a qué punto de nuestro consultorio dental puede obtener ganancias o pérdidas. Regresando en nuestro ejemplo de resinas, ahora tomaremos en cuenta cuantas resinas tenemos que realizar al mes, ten en cuenta que solo es un ejemplo del tratamiento de, para que nos demos una idea de cuantos tratamientos tenemos que realizar, pero también ten en cuenta que no solo te vas a dedicar a realizar puras resinas en tu consultorio dental, también hay otros tratamientos dentales que incluso tú más adelante puedes sacar el punto de equilibrio de cada uno si así lo desearas, y así finalmente al mes, sabrás cuántos tratamientos en general tendrás que realizar para obtener ganancias. Para que puedas obtener ganancias para tu consultorio dental, recuerda que para llegar a nuestro punto de equilibrio tenemos que tener una fórmula y tener los datos precisos, aquí tomaremos en cuenta los costos fijos, costos variables que anteriormente ya hemos calculado.

1.5 ANTECEDENTES

El empleo de los manuales data de los años de la Segunda Guerra Mundial, donde tuvieron un papel importante en las estrategias militares debido a la falta de personal entrenado. Por consiguiente, a través de los manuales se proporcionaba instrucción a los soldados sobre las actividades que debían llevar a cabo durante las campañas militares (Pincay et al., 2021). Con el paso del tiempo y debido al creciente grado de especialización y a la división del trabajo, las tareas administrativas y tecnológicas de las organizaciones se convirtieron en rutinas que modificaban su desempeño, lo cual se generó y creó el uso de herramientas para establecer las pautas claras que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional. En el ámbito de la salud, existen diversos fundamentos y antecedentes para la elaboración de guías o manuales, siendo la Secretaría de Salud la cual proporciona los lineamientos para la creación de un manual-guía que aplique dentro de su jurisdicción, con el objetivo de proporcionar criterios uniformes y elementos que faciliten la elaboración integral de dichos manuales.

En el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez emplearon el uso de manual administrativo como un recurso estratégico indispensable para el desarrollo de las actividades de enfermería, facilitando la capacitación del personal de nuevo ingreso, así como también la disminución de errores en el área de pacientes, logrando que el personal se capacitara en trabajo en equipo contribuyendo a una mayor productividad en el trabajo y en su calidad de desempeño laboral. Se menciona que les fue útil al emplear estos tipos de manuales ya que lograron perseguir dos propósitos, uno en la parte administrativa y el segundo que va dirigido al área clínica esto para mejorar la seguridad de los pacientes, que quiere decir esto, que les ayudó a mejorar sus prácticas para reducir sus riesgos (Noguez, 2011).

En Brasil realizaron un manual de referencia para procedimientos clínicos en Odontopediatría con la finalidad de contribuir al mejoramiento técnico-científico con sus colegas, también pretenden apoyar a profesionales que buscan mejorar su atención dental en el área de odontopediatría. (De Andrade Massara & Barbosa Rédua, 2010)

Una de las prácticas más comunes en los campos de la Medicina y la Enfermería es el uso de herramientas como las vías clínicas y las guías de prácticas clínicas. Las vías clínicas, también conocidas como "*clínica pathway*" en inglés, son instrumentos diseñados para orientar la prestación de atención médica basándose en evidencia clínica (Kinsman, R., et al., 2010). Estas herramientas han sido utilizadas desde la década de 1980 (Kinsman, R., et al., 2010) y tienen como objetivo reorganizar el tratamiento médico mediante la estandarización de los

procesos de cuidado, lo que conduce a una menor variabilidad y una mayor transparencia en la prestación de la atención sanitaria (Vanhaecht, K., et al., 2008).

El Odontólogo Iván Eduardo Vite (2022), exalta la importancia de un manual de procedimientos como instrumento útil y de utilidad para los alumnos que tienen poca experiencia clínica, dado que el uso de la guía de prácticas les dará una visión amplia sobre los tratamientos dentales y la atención al paciente

CAPÍTULO 2

2.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA Y METODOLOGÍA

Aunque la administración como se conoce es una parte fundamental en el emprendimiento de cualquier tipo de negocio, las estadísticas demuestran que una de las principales razones del fracaso de las medianas y pequeñas empresas es una mala administración, no hay planeación, por ende, no hay conocimiento y por lo tanto no hay buena organización (Canseco & B, 2015). Odontología no es un área donde esté exenta de este problema, este asunto es solamente tocado de manera superficial, aunque se considere que debe ser parte del programa completo en las universidades, este tema debería ser parte del plan de estudios obligatorio cada año, ya que actualmente sólo se ofrece como una materia optativa. Esto provoca que los alumnos no adquieran los conocimientos necesarios para gestionar eficazmente sus consultorios dentales, lo que a menudo resulta en problemas derivados de la falta de formación en administración, es por eso que se les dificulta en su desarrollo, que crezca su tamaño, o que fácilmente puedan llegar a los fracasos. Entonces, conocer la administración es una de las mejores formas para poder cumplir las metas y trascender. En realizar un material de apoyo, en el cual presente información necesaria desde costos fijos hasta fondo de depreciación, también que contengan ejemplos de cómo desarrollar algún tipo de costo de algún tratamiento dental, o de cómo llevar a cabo las finanzas de la microempresa, donde sea un material de apoyo fácil de entender y que facilite las herramientas básicas y esenciales que faciliten el desarrollo del alumno en el ámbito fundamental de la administración básica de su consultorio dental.

2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la aceptación del material de apoyo diseñado sobre la administración básica de un consultorio dental dirigido a alumnos de tercer y cuarto año de la licenciatura en odontología de la ENES, León?

2.3 JUSTIFICACIÓN

Con el transcurso del tiempo, la habilidad administrativa de gestionar una consulta dental de forma eficaz se ha vuelto un asunto algo complejo y difícil de comprender. Esto se debe al desconocimiento de la administración. Sin embargo, a menudo se desconoce el proceso administrativo.

Por esta razón, con la creación de este material de apoyo, ayudará de manera sistemática llevar a cabo el proceso necesario para establecer una base administrativa sólida. Este recurso será de gran utilidad para la disminución de errores, los conocimientos sobre administración y la información esencial para prepararse de una forma más integral en el entorno laboral del ámbito odontológico para la administración de su consultorio dental.

2.4 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y evaluar la aceptación del diseño del material de apoyo sobre la administración básica de un consultorio dental dirigido a los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera en Odontología de la ENES UNAM LEÓN.

2.4.1 Objetivos específicos

1.- Diseñar y desarrollar un material de apoyo que contenga información sobre administración básica.

2.- Identificar la aceptación del diseño en los alumnos de tercer y cuarto año de la licenciatura en odontología.

2.4.2 HIPÓTESIS

El material de apoyo como herramienta básica para la administración es aceptado para los alumnos de tercer y cuarto año de la licenciatura en Odontología de la ENES León.

Nula: El material de apoyo de la herramienta básica de la administración no es aceptado y necesita reformas para los alumnos de tercer y cuarto año de la licenciatura de Odontología de la ENES León.

2.5 METODOLOGÍA

Diseño de Estudio: Transversal

Selección de la muestra: No probabilística por conveniencia

Universo de Estudio: 96 Alumnos

Tamaño de Muestra: 80 alumnos.

Población de Estudio: Alumnos de 3ero y 4to año que están cursando la carrera de Odontología en la ENES LEÓN.

2.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Para ser incluidos en la presente investigación, los participantes deben estar inscritos en tercer o cuarto año de la Licenciatura en Odontología en la ENES León y aceptar participar

en el estudio firmando el consentimiento informado. Se excluirán a aquellos participantes que no acepten participar o no firmen el consentimiento. Además, se eliminarán del estudio los alumnos que no completen el cuestionario en su totalidad o no accedan al material didáctico.

Variables:

Tabla 5: Variables de estudio.

	Definición conceptual	Definición operacional	Registro	Tipo de Variable
Grado Escolar	Año que cursa en la carrera de odontología	3° o 4° año de la licenciatura.	1: 3° de la licenciatura 2: 4° de la licenciatura	Cualitativo ordinal
Edad	Tiempo que ha vivido la persona desde su nacimiento.	Los años que tiene en ese momento la persona que evalúa la guía.	En años	Cuantitativa discreta
Sexo	Refiere a las características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de la especie humana.	Masculino Femenino	1: Masculino 2: Femenino	Cualitativa nominal
Aceptación del guía básico en administración	Valoración del estudiante sobre el contenido escrito y las imágenes presentes en la guía.	Opinión de acuerdo al diseño (material de apoyo) utilizando las preguntas de diferentes autores: Bautista, Martínez y otros (2000), Parcerisa, A (1999). 1.- ¿El siguiente material acompaña y conduce al estudiante paso a paso ayudándole a superar dificultades que se pueden presentar durante la lectura del manual? 2.- ¿El material a continuación	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: De acuerdo 4: Totalmente de acuerdo	Cualitativa ordinal

		presenta el temario como un documento completo que ofrece una visión general de la administración de un consultorio dental? 3.- ¿El material incluye actividades donde el estudiante pueda practicar y trabajar sobre el contenido presentado? 4.- ¿El material cuenta con referencias bibliográficas? 5.- ¿El material cuenta con un lenguaje claro y preciso? 6.- ¿El tamaño de letra es adecuado para el material? 7.- Los presentes ejercicios, ejemplos y bloques de textos ¿Son atractivos y comprensibles? 8.- ¿El diseño del material de apoyo es adecuado para este nivel de escolaridad? 9.- ¿El diseño del material es aceptado? 10.- ¿El siguiente material cuenta con		
--	--	---	--	--

		una pequeña introducción donde explica detalladamente lo más importante de su contenido? 11.- ¿El material de apoyo cumple con el objetivo de tener un buen diseño? 12.- ¿Los conceptos se presentan de manera clara y comprensible? 13.- ¿El diseño facilita la comprensión del contenido? 14.- ¿El material es visualmente atractivo y fácil de usar? 15.- ¿Se utilizan adecuadamente imágenes, gráficos o esquemas? 16.- ¿Incorpora actividades prácticas o ejercicios de autoevaluación? 17.- ¿El material ofrece herramientas para evaluar el progreso de los estudiantes?		
--	--	---	--	--

Elaboración propia

Materiales:

Red inalámbrica

Correo electrónico

Dispositivo electrónico (celular, tableta o computadora)

2.7 MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

Fase 1

Se recopilaron los siguientes datos a través de una revisión bibliográfica en plataformas como Mediagraphics, Scielo y Google Scholar, enfocada en la literatura acerca de los diversos materiales de apoyo que pudieron ser elaborados para respaldar el aprendizaje, así como también qué impacto tuvieron sobre los estudiantes y qué gran utilidad tienen estos materiales, también se investigó sobre la administración relacionada con odontología, así como información relacionada con la metodología para crear un material de apoyo destinado a los estudiantes de odontología. Con la información obtenida, se buscó determinar qué tipo de material es el ideal para el estudiante.

Posteriormente, se elaboró un material de apoyo donde se explicó paso a paso al estudiante y donde aprendió desde el concepto básico hasta cómo calcular el costo fijo, costo variable y costo del tratamiento, cada sección de este material de apoyo cuenta con respectivos ejemplos para que el material sea más entendible. Posteriormente, se buscó la colaboración de un profesional especializado en diseño editorial. Su participación fue crucial para aplicar el formato final necesario antes de la implementación del examen entre los estudiantes.

Palabras clave: Administración odontológica, métodos de enseñanza y aprendizaje, manual educativo, costos fijos y costos variables en odontología, fondo de depreciación de mypes.

Fase 2

2.8 HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

Se elaboró un documento siguiendo la secuencia de pasos establecida para la ejecución de los procedimientos necesarios en el desarrollo del material de apoyo. Se diseñó y se creó una lista de cotejo utilizando la plataforma de Google FORMS mediante la norma Improving the Quality of Web Surveys: The Checklist for Reporting Results of Internet E-Surveys (CHERRIES), que nos ayudó a proporcionar los datos necesarios para que a los

revisores y lectores tengan una mejor comprensión de la selección de la muestra de nuestro material de apoyo. Se evaluó mediante un análisis de porcentaje para cada elemento del diseño sugerido por los autores para la elaboración del material didáctico para educación superior, tomando en cuenta un valor mayor al 80% para considerar aceptado al elemento. Para desarrollar las preguntas, se confeccionó una lista de cotejo en la que los estudiantes pudieron responder con opciones como Cumple o No Cumple. Esta lista se basa en diversas preguntas de autores como Bautista, Martínez y otros (2000), así como Parcerisa, A. (1999), según lo expuesto en el artículo “Revisión del Manual Didáctico para la administración de la Fase de Ejecución de Proyectos Educativos en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez”. Estas preguntas fueron respondidas utilizando el material didáctico proporcionado a los alumnos. Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación y el Coordinador de la Licenciatura en Odontología, lo que permitió aplicar el cuestionario durante las horas de clase. Tras obtener ambas aprobaciones, se contactó a los profesores para informarles sobre la autorización y se les solicitó su colaboración. A los estudiantes se les explicó que su participación sería confidencial y anónima, y que los datos se utilizarían exclusivamente para este proyecto, manteniéndose de forma segura. Posteriormente, se les proporcionó un enlace a una encuesta digital en *Google Forms*, que contenía preguntas para evaluar la aceptación del diseño del material. La participación tomó aproximadamente 20-25 minutos.

2.9 Método de procesamiento, registro y análisis de la información:

La información fue registrada en formatos elaborados específicos para este fin. Posteriormente los datos fueron vaciados en una hoja de cálculo de Excel para después ser analizados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Se obtuvieron datos de carácter descriptivo tales como frecuencias, medidas de tendencia central y dispersión, así como porcentajes. Así como se realizó análisis bivariados a través de Chi cuadrada para variables cualitativas.

2.10 Consideraciones éticas:

Se requiere obtener la aprobación inicial del Comité de Investigación y Ética en Investigación de la ENES Unidad León para llevar a cabo este estudio con referencia a la ética en cuanto a la intervención con personas o pacientes.

Asimismo, es necesario adherirse a las disposiciones establecidas en los artículos 16°, 17° fracción I; 20°, 21° fracción I, II, IV, VII, VIII de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, los cuales aseguran la integridad ética general de la presente investigación. Este estudio ha sido considerado seguro para las participantes, ya que no se utilizarán métodos invasivos y la recopilación de datos se efectuará a través de cuestionarios que no solicitarán información de identificación personal. La participación en el proyecto será voluntaria y no conlleva ningún riesgo para las personas implicadas. Se les notificará que los datos de identificación proporcionados no serán divulgados públicamente y que sus respuestas se emplearán exclusivamente con fines estadísticos, sin ningún otro propósito.

A los participantes de este estudio se les suministrará y explicará detalladamente un Consentimiento Informado (Anexo 1), el cual será entregado de manera digital por la investigadora principal, Denise Itzel Brugada Pineda. Esta persona será responsable de obtener el consentimiento de forma presencial en las instalaciones de la ENES Unidad León. Además de ser claros en que no se ofrecerá ningún tipo de incentivo por su participación.

CAPÍTULO 3

3.1 RESULTADOS

Se obtuvo un documento titulado “Administración básica de consultorio dental, material de apoyo para el egresado de la licenciatura de odontología (Anexo 2)”, que lo integran 40 páginas, el cual derivó a un cuestionario mediante una lista de cotejo que se aplicó a un número de muestra de 80 alumnos participantes.

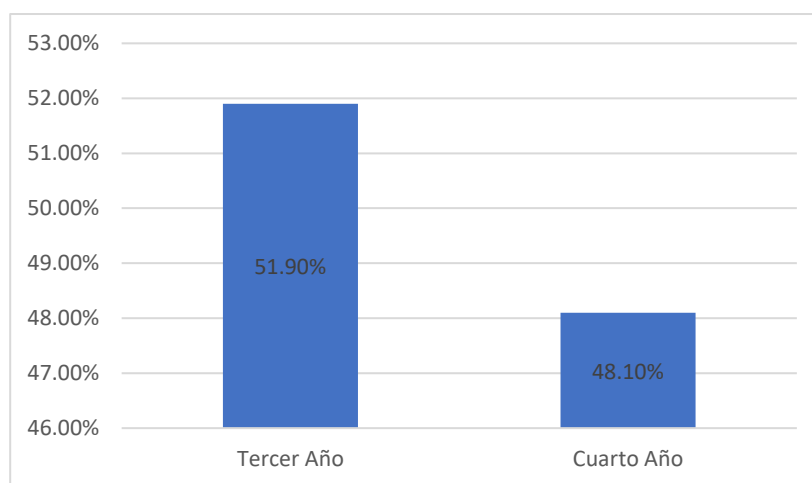
Características Sociodemográficas de la Muestra de Estudio

En total la muestra de esta investigación fue conformada por 80 estudiantes, los cuales corresponden a los años de tercer y cuarto de la Licenciatura en Odontología de la ENES, Unidad León, UNAM. Al final se tomó como referencia 79 alumnos, ya que al momento de checar los resultados nos dimos cuenta de que un alumno respondió 2 veces, es por eso que no se tomó en cuenta.

Año de licenciatura de los estudiantes participantes.

De la totalidad de los estudiantes participantes, 41 (51.9%) equivalen a los alumnos de Tercer año de Licenciatura, mientras 38 alumnos (48.1%) corresponden a cuarto año. (Gráfica 1). Sin encontrar diferencia estadísticamente significativa respecto a la aceptación del diseño.

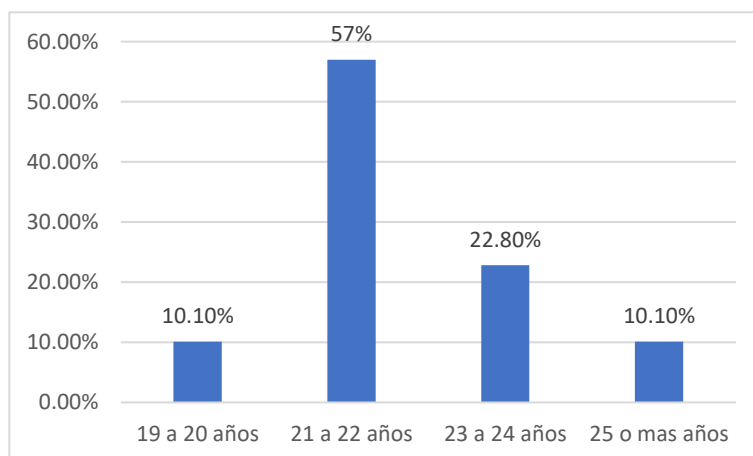
Gráfica 1. Año de Licenciatura. Fuente Propia.



Edad

De acuerdo con la edad de los participantes, los reportes en edad variaron desde los 19 a los 50 años de edad. (Gráfica 2). Sin encontrar diferencia estadísticamente significativa respecto a la aceptación del diseño.

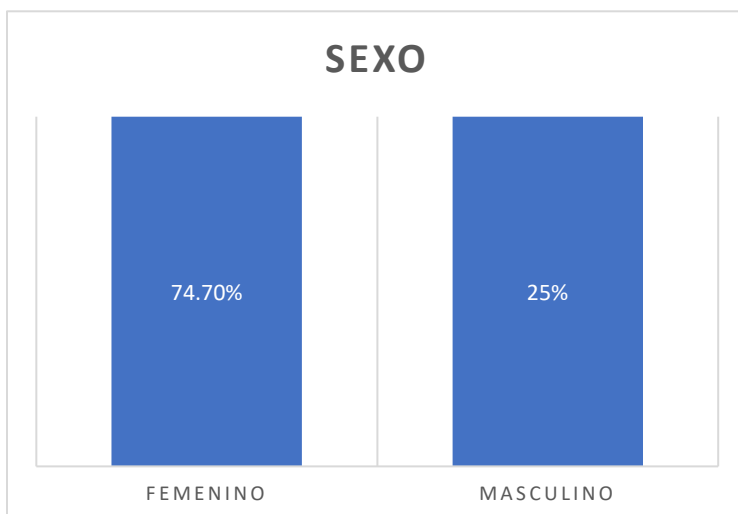
Gráfica 2. Edad. Elaboración Propia



Sexo

De la totalidad de estudiantes, el 74.7% (59) corresponden a Femenino y el 25% (20) a Masculino. (Gráfica 3). Sin diferencia estadísticamente significativa con referencia a la aceptación del diseño

Gráfica 3. Elaboración propia

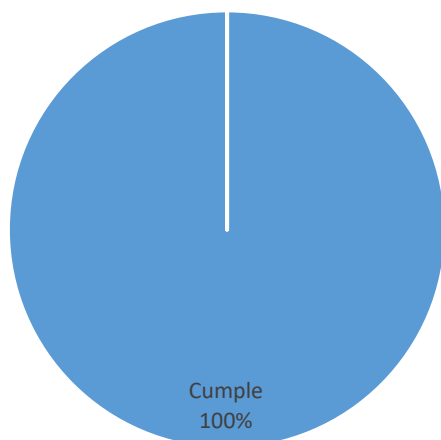


Instrumento de Aceptación

En los resultados del Examen basado en una lista de Cotejo, esta lista está basada en unas preguntas de los autores como Bautista, Martínez y otros (2000), así como Parcerisa, A. (1999), según lo expuesto en el artículo “Revisión del Manual Didáctico para la administración de la Fase de Ejecución de Proyectos Educativos en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez”. Donde el alumno tiene la opción de contestar “Cumple” o “No cumple”.

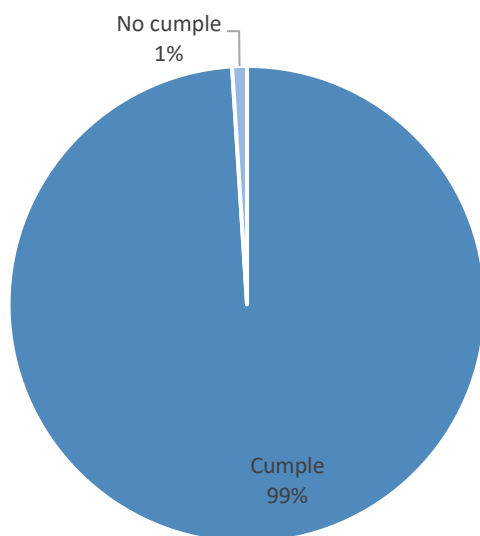
Al interrogar a los alumnos de tercer y cuarto año de licenciatura, se les preguntó si el siguiente material acompaña y conduce al estudiante paso a paso ayudándole a superar dificultades que se pueden presentar durante la lectura de la guía, encontramos que, de los 79 alumnos participantes, se obtuvo el 100% de que si cumplía con este requisito. (Gráfica 4).

Gráfica 4. Material acompaña y conduce al estudiante paso a paso. Elaboración propia.



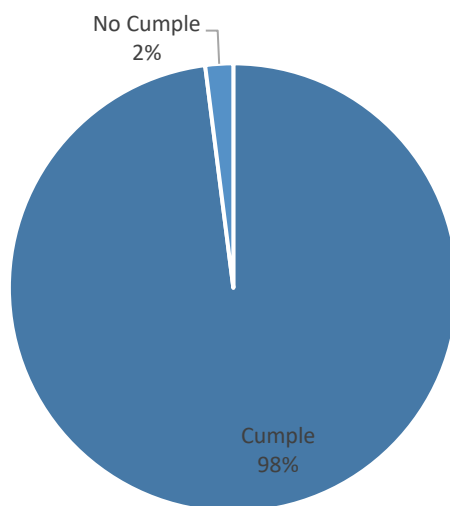
Para la pregunta 2, se solicitó a los alumnos que evaluaran si el material cuenta con una pequeña introducción que explique detalladamente lo más importante de su contenido. Los resultados muestran que un porcentaje muy del 99%, los alumnos consideraron que el material cumplió con este requisito. La información se puede consultar en la Gráfica 5, que a continuación se presenta:

Gráfica 5. Evaluación del material de acuerdo a la introducción. *Elaboración Propia*



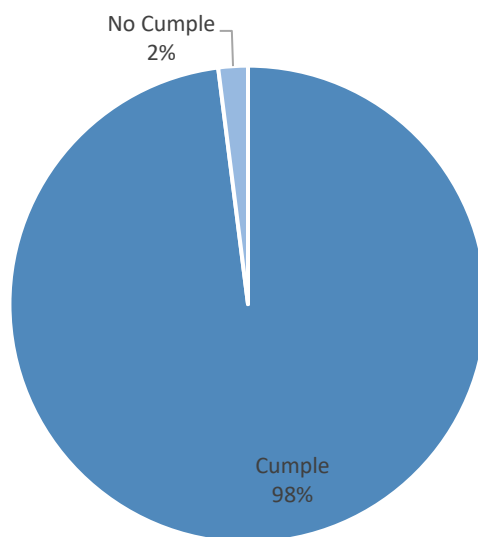
En la tercera pregunta, evaluamos si los conceptos se presentan de manera clara y comprensible. La gran mayoría de los alumnos, un 98%, respondió que sí, que el material cumple con este aspecto. Solo dos compañeros estuvieron en desacuerdo. Se pueden consultar estos resultados en la Gráfica 6.

Gráfica 6. Conceptos de manera clara y comprensible. *Elaboración Propia.*



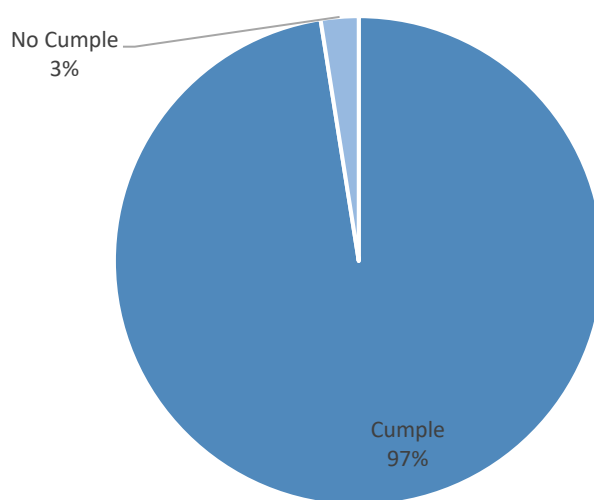
En la pregunta número 4, a los alumnos se les preguntó si, el material a continuación presenta el temario como un documento completo que ofrece una visión general de la administración de un consultorio dental. Donde el 98 % contestó que sí cumplía con este requisito, mientras que el 2% contestó lo contrario. (Gráfica 7).

Gráfica 7. Temario como un documento completo sobre la administración. Elaboración Propia



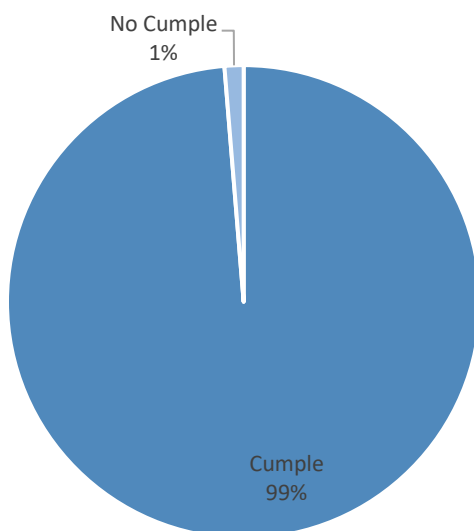
En la pregunta número 5, el 97% de los alumnos estuvieron de acuerdo en que se lograba el objetivo de tener un buen diseño. Esto se puede ver claramente en la Gráfica 8.

Grafica 8. Objetivo sobre tener un buen diseño. Fuente Propia



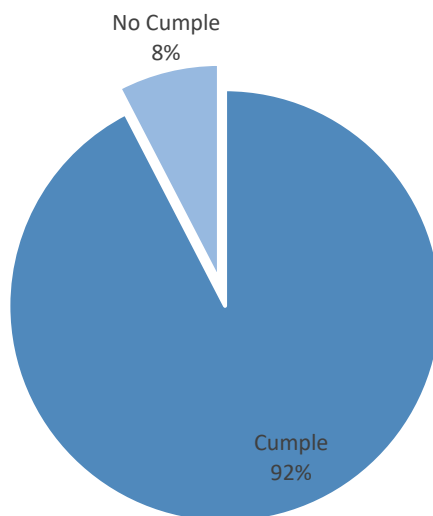
Para la pregunta 6, el 99% de los alumnos concluyeron que el material presenta un lenguaje claro y preciso. La información se puede consultar en la Gráfica 9, que a continuación se muestra:

Gráfica 9. Lenguaje claro y preciso. Elaboración Propia.



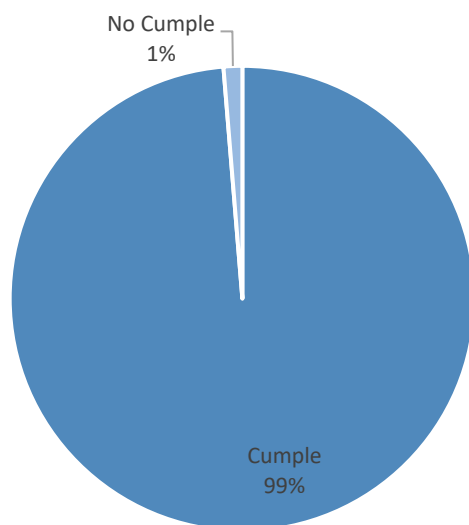
Respecto a la pregunta número 7, se consultó a los alumnos de ambos años sobre si el material de apoyo empleaba de manera adecuada imágenes, gráficos o esquemas. Los resultados indicaron una aceptación del 92%, como se refleja en la Gráfica 10.

Gráfica 10. Se utilizan adecuadamente imágenes, gráficos o esquemas. Elaboración Propia.



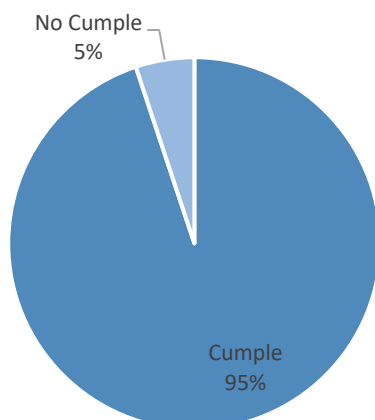
Para la pregunta 8, el 98.7% de los alumnos consideraron que el tamaño de la letra en el material es adecuado. La información se puede consultar en la Gráfica 11, que a continuación se muestra.

Gráfica 11. El tamaño de letra es adecuado para el material. Elaboración Propia



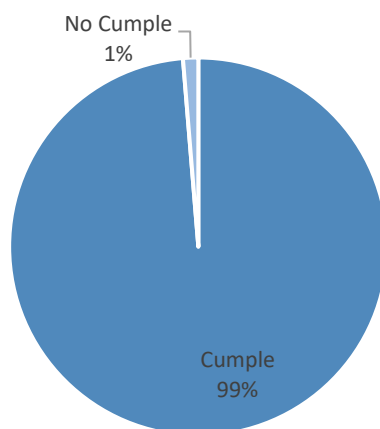
Para la pregunta 9, el 94.9% de los alumnos consideraron que los ejercicios presentes en el material de apoyo son atractivos y comprensibles. La información se puede consultar en la Gráfica 12, que a continuación se muestra.

Gráfica 12. Los presentes ejercicios, ejemplos y párrafos, son atractivos y comprensibles. Elaboración Propia.

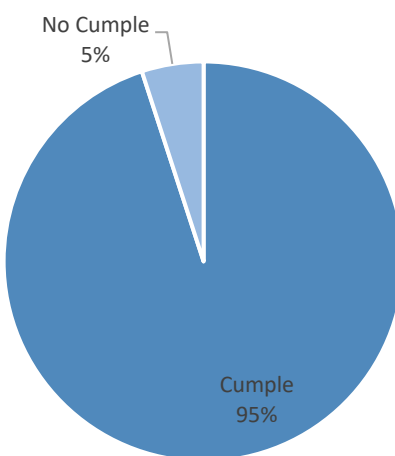


La pregunta 10, que contó con una alta aceptación por parte de los alumnos, confirmó que el 98.7% considera que el diseño del material de apoyo es adecuado para su nivel de escolaridad. La Gráfica 13 lo ejemplifica. No se encontró diferencia estadísticamente significativa respecto al año escolar, edad y sexo.

Gráfica 13. El diseño del material de apoyo es adecuado para este nivel de escolaridad. Elaboración Propia.

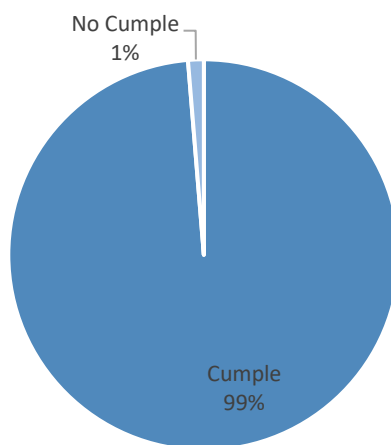


La pregunta 11, que contaba con mayor interés por la respuesta de los alumnos, confirmó que el 95% de la población acepta el material para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. La Gráfica 14 lo ejemplifica:



Gráfica 14. Aceptación del material. Elaboración Propia

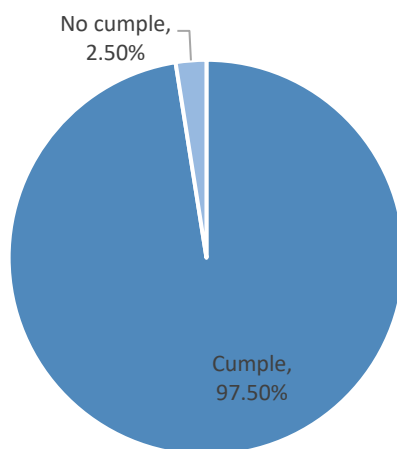
En la pregunta número doce (Gráfica 15), se consultó a los alumnos si el presente diseño facilitaba la comprensión del contenido. Los resultados fueron muy positivos, ya que el 98.7% respondió que sí cumplía con ese requisito. Donde no se encontró diferencia estadísticamente significativa respecto al año escolar, edad y sexo.



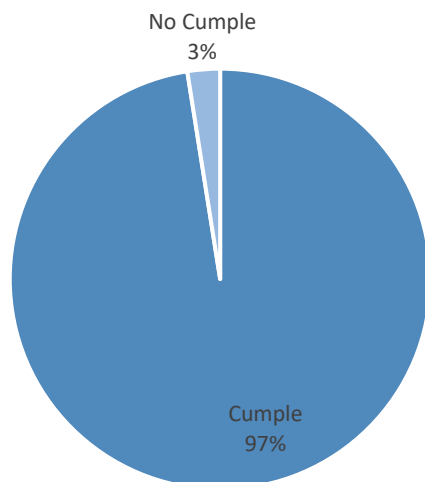
Gráfica 15. El diseño facilita la comprensión del contenido. Elaboración propia

En la pregunta número trece (Gráfica 16), se consultó a estudiantes de tercer y cuarto año si consideraban que el material era visualmente atractivo y fácil de usar. Los resultados revelaron un índice de aceptación del 97.5%.

Gráfica 16. El material es visualmente atractivo y fácil de usar. Elaboración propia.

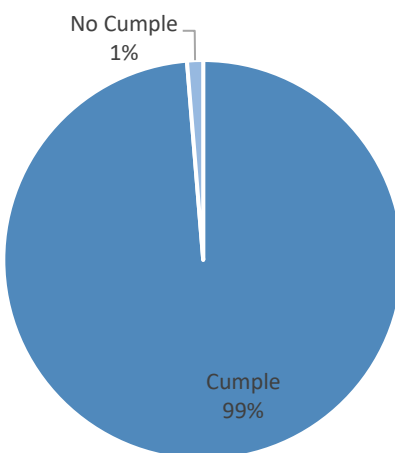


En la pregunta número catorce (Gráfica 17), se consultó a los estudiantes si el material de apoyo incorporaba actividades prácticas o ejercicios de autoevaluación. Los resultados mostraron que el 97% de los encuestados afirmó que el material cumplía con este requisito.



Gráfica 17. El material incorpora actividades prácticas o ejercicios de autoevaluación. Elaboración Propia.

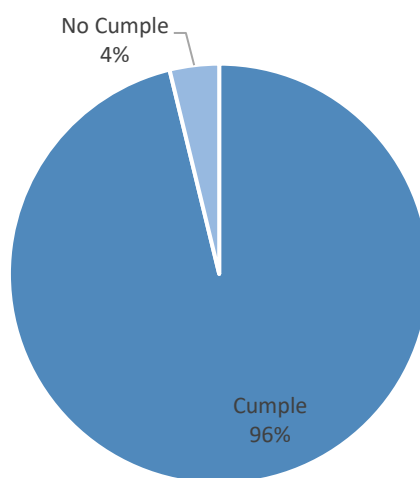
En la pregunta número quince, se preguntó si el material incluye actividades donde el estudiante pueda practicar y trabajar sobre el contenido presentado. Los resultados mostraron un 98.7% de aceptación (Gráfica 18).



Gráfica 18. El material incluye actividades donde el estudiante puede practicar. Elaboración Propia

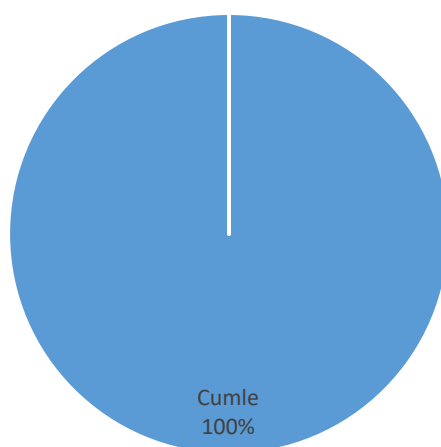
En la pregunta número dieciséis (Gráfica 19), se preguntó si el material ofrece herramientas para evaluar el progreso de los estudiantes. Los resultados mostraron un 96.2% de aceptación.

Gráfica 19. El material ofrece herramientas para evaluar el progreso de los estudiantes. Elaboración Propia



En la última pregunta del cuestionario, a los estudiantes se les preguntó si el material contaba con referencias bibliográficas. Los resultados indicaron que el 100% de los encuestados confirmó que este requisito se cumplía.

Gráfica 20. Referencias bibliográficas. Elaboración Propia



Los autores proponen un elemento de diseño para crear material didáctico en la educación superior, estableciendo que se considera aceptado si supera el 80%. Los resultados fueron positivos, ya que el 95% de los encuestados afirmó que se cumplía con este objetivo, lo que indica que, de acuerdo con el porcentaje mencionado por los autores, el elemento es aceptado.

3.2 DISCUSIÓN

En el presente estudio se elaboró un material de apoyo para los alumnos de tercer y cuarto año para evaluar la aceptación de su diseño, el material constó de 40 páginas, donde se explica detalladamente cada uno de los conceptos sobre administración básica, también incluye ejemplos, autoevaluación y ejercicios.

El cual fue presentado a los participantes que posteriormente evaluaron su aceptación mediante una lista de cotejo, Esta lista se basa en diversas preguntas de autores como Bautista, Martínez y otros (2000), así como Parcerisa, A. (1999), según lo expuesto en el artículo "Revisión del Manual Didáctico para la administración de la Fase de Ejecución de Proyectos Educativos en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.

Según los hallazgos obtenidos y en comparación con estudios previos de diversos autores, se observaron resultados similares en cuanto a la aceptación.

El autor Vivanco Vergara, M. E. (2017). Menciona en su artículo, que los manuales efectivamente son una herramienta indispensable para plasmar el proceso o seguimiento de las actividades, también como lo menciona la OPS (Organización Panamericana de Salud), (De la Salud Ops, 1984) es fundamental que los materiales didácticos se desarrollen en función de objetivos de aprendizaje que sean claramente definidos antes de su diseño y utilización. Sin embargo, en la actualidad, se observa una notable escasez de evidencias que respalden la práctica de someter los materiales de apoyo a pruebas antes de su elaboración final. Esta situación nos llevó a reconocer la necesidad de crear un material de apoyo que brinde orientación a los estudiantes en temas de administración. Con este propósito, hemos decidido elaborar un material de apoyo que no solo cumpla con los objetivos de aprendizaje establecidos, sino que también se ajuste a las necesidades específicas de los estudiantes, facilitando así su proceso de aprendizaje en esta área.

Una de nuestras principales metas, además de lograr la aceptación del material por parte de los estudiantes, es que dicho recurso de apoyo sea verdaderamente útil y de gran

utilidad en su proceso de aprendizaje, tal como lo señala el Dr. Eduardo Vite en su trabajo de titulación Vite, I (2022).

En estudios similares, se ha observado de manera consistente que dos participantes han obtenido las mismas valoraciones con el mismo porcentaje en relación con estar desacuerdo con la aceptación de un material de apoyo, (Gómez,2024).

3.3 LIMITACIONES EN EL PROYECTO

El presente estudio presenta como una de sus limitaciones el hecho de que se centró exclusivamente en la evaluación de la aceptación del diseño del material didáctico. No obstante, no se llevó a cabo una evaluación del impacto que dicho contenido tiene en el aprendizaje de los estudiantes. Por lo tanto, se sugiere que en investigaciones futuras se considere la posibilidad de analizar el efecto que las guías didácticas pueden tener en el desarrollo académico de los alumnos, con el fin de obtener una comprensión más integral de su influencia en el proceso de aprendizaje.

Adicionalmente, otra limitación de nuestro estudio radica en que el cuestionario fue administrado únicamente a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Odontología, lo que implica que los alumnos de otros años no fueron incluidos en la evaluación. Esta restricción podría haber afectado la generalización de los resultados, por lo que sería recomendable en futuros estudios ampliar la muestra para incluir a estudiantes de todos los niveles de la carrera, lo que permitiría obtener una visión más completa y representativa de la aceptación y el impacto del material didáctico en el aprendizaje de la odontología.

CONCLUSIÓN

En conclusión, esta investigación resalta la importancia de la administración en odontología y el papel fundamental que desempeñan los materiales didácticos en el proceso de aprendizaje. El material de apoyo elaborado fue recibido de manera favorable por los estudiantes de tercer y cuarto año, evidenciando su aceptación como una herramienta que facilita la adquisición de conocimientos básicos en el ámbito de la administración, con especial énfasis en el proceso de costeo de tratamientos dentales. La aceptación del recurso didáctico, reflejada en los porcentajes de aprobación, sugiere que estos materiales son considerados atractivos como instrumentos de aprendizaje por parte de los alumnos, además de promover un mayor interés en los temas tratados.

Además, a través de este recurso, los estudiantes pudieron adquirir información básica sobre administración, lo cual es esencial para su formación profesional. Este estudio demuestra que el diseño del material de apoyo fue bien recibido para fortalecer conocimientos específicos, contribuyendo así a su desarrollo integral en la carrera.

Por ello, se recomienda continuar con el desarrollo y la actualización periódica de recursos similares, implementando un seguimiento constante que garantice la pertinencia y la eficacia de los mismos en el proceso formativo. En definitiva, este trabajo resalta la relevancia de utilizar materiales didácticos adecuados para mejorar la preparación de los futuros odontólogos en aspectos administrativos, fortaleciendo su formación integral y su desempeño profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Española por la Calidad. (2024, 1 abril). *Blue Ocean Strategy* - AEC. AEC. <https://www.aec.es/conocimiento/centro-del-conocimiento/blue-ocean-strategy/>
- Aguilar, O. G. L., & González Aguilar, O. (2012). Administración de Mipymes Mexicanas En La Economía del Conocimiento. Eae Editorial Academia Española.
- Alvarado B., Lusmidia J. Revisión del Manual Didáctico para la administración de la Fase de Ejecución de Proyectos Educativos en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, vol. 8, núm. 1, junio, 2007, pp. 161-181
- Alexander Osterwalder, Yves Pigneur (2011). Generación de modelos de negocios (*Business Model Generation*). (Libro electrónico) DEUSTO
- Alexander, O. O. (2015). Metodología para configurar el modelo pedagógico de la organización escolar: un debate sobre la formación, la enseñanza y el aprendizaje. Editorial Unimagdalena.
- Amit, R., & Zott, C. (2001). Creación de valor en el comercio electrónico. *Revista de Gestión Estratégica*, 22(6/7), 493–520. <http://www.jstor.org/stable/3094318>
- Apodaca Orozco, G. U. G., Ortega Pípper, L. P., Verdugo Blanco, L. E. Reyes Barribas, L. E. (2017). Modelos educativos: un reto para la educación en salud. *Ra Ximhai*, 77-86. <https://doi.org/10.35197/rx.13.02.2017.06.gg>
- Argudín, Y. (2015). Educación basada en competencias. *Revista Magistralis*, 20, 39-61 <http://hdl.handle.net/20.500.11777/521>
- Azamar-Alonso, Aleida. “El modelo educativo en México: una revisión de su alcance y una perspectiva para el futuro”. *Rastros Rostros* 17.31 (2015): 127-141. Impreso. doi: <http://dx.doi.org/10.16925/ra.v17i31.1094>
- Bañuelos, P. B., Zwaiman, J. S., & García, L. H. (2018). Costos Gerenciales. Ciudad de México: IMCP
- Budler, M., Župič, I., & Trkman, P. (2021). The development of business model research: A bibliometric review. *Journal Of Business Research*, 135, 480-495. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.045>

- Canseco, G., & B, L. (2015). Causas del fracaso en las pymes. *Emprendedores*, 151, 22-25.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/emprendedores/articulo/causas-del-fracaso-en-las-pyme>
- Castillo Jiménez, D. (2019). ¿cómo estimar el costo de la hora sillón en el consultorio dental? *Revista oactiva uc cuenca.*, 4, 43-46. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v4i3.390>
- Ceja, G. G., & Fincowski, E. B. F. (1997). *Sistemas administrativos: análisis y diseño*.
- Chan Kim, W. y Mauborgne, R. (2005). *La estrategia del océano azul. Cómo desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna importancia*. Bogotá, Colombia: Norma. Pp. 3-26.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. (3ª ed.) McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. (5ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chirinos, C. (2011). Nicho de mercado: El enfoque desde el océano azul. *Ingeniería Industrial*, 0(029), 171. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2011.n029.233>
- Communications. (2024, abril 15). ROI: qué es el retorno de la inversión y cuál es su fórmula. BBVA. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/roi-que-es-el-retorno-de-la-inversion-y-cual-es-su-formula/>
- Cortés-Palacios, H. A., Parga-Montoya, N., Cuevas-Vargas, H., & Romo Bacco, C. E. (2024). Desempeño de las Pymes en México desde una perspectiva de inversión. *Revista venezolana de gerencia*, 29(107), 1271–1284.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.19>
- De Andrade Massara, M. de L., & Barbosa Rédua, P. C. (2010). *Manual de referencia para procedimientos clínicos en Odontopediatría*. Livraria Santos Editora Com. Imp. Ltda. [Manual-de-Referencia-para-Procedimientos-en-Odontopediatria.pdf](#) (revistaodontopediatria.org)

- De Economía, S. (s/f). INEGI presenta resultados de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las MIPYMES (ENAPROCE) 2018. gob.mx. Recuperado el 28 de septiembre de 2023, de <https://www.gob.mx/se/articulos/inegi-presenta-resultados-de-la-encuesta-nacional-sobre-productividad-y-competitividad-de-las-mipymes-enaproce-2018>
- De la Fuente-Hernández, J., De-Anda-Munguía, M. L., Suárez-Paniagua, S., Acosta-Torres, L. S., Zúñiga-Arrieta, V. D. R., & Martí-Flórez, J. R. (2021). Un nuevo modelo de educación superior: creación, implementación y resultados, ENES-León, UNAM. *Entreciencias diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.79250>
- De la Salud Ops, O. P. (1984). *Guía para el diseño, utilización y evaluación de materiales educativos de salud*.
- Enrique Mora Olivares, Rafael Espinosa Mosqueda y Fabian Héctor Gutiérrez Rangel (2017): Modelos educativos y los equipos de trabajo universitarios, *Revista TECSISTECATL* (diciembre 2017).
- García, M. H. M., López, R. F., Alvarado, M. Á. L., & Del Rocío Calderón Neira, J. (2023). Competencias administrativas y de gestión en la práctica odontológica. *RIDE Revista Iberoamericana Para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1680>
- Gómez, P. (2024). *Desarrollo y evaluación de la calidad y aceptación de dos podcasts como herramienta académica de repaso sobre fluorosis dental e hipomineralización molar incisivo para los alumnos de la Licenciatura de Odontología*. [Tesis de Licenciatura, Escuela Nacional De Estudios Superiores Unidad León] TESIUNAM. [Tesis Digital](#)
- Guzmán, G. M., Hidalgo, J. F. O., Heredia, L. J. U., Juárez, L. E. V., & Elizondo, M. M. (2016). La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual.
- Heredia, E. Á. (2014). Las PYMES en México: desarrollo y competitividad. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 201. <https://EconPapers.repec.org/RePEc:erv:observ:y:2014:i:201:15>
- Ijiri, Y., & Kaplan, R. (2007). Depreciación probabilística y sus implicaciones para la depreciación de grupos. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 171-183.

- Kinsman, L. et al. What is a clinical pathway? Development of a definition to inform the debate. *BMC Medicine*, 8:31, 2010
- López Salazar, A., & Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. (2006). La planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa: Una revisión bibliográfica. *EconoQuantum*, 2|(1), 141–164. <https://doi.org/10.18381/eq.v2i1.171>
- María Isabel Asanza Molina, Marisol Massiel Miranda Torres, Rafael Mario Ortiz Zambrano y Jorge Alfredo Espín Martínez (2016): “Manual de procedimiento en la empresa”, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (noviembre 2016). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Márquez Guanipa, J., Díaz Nava, J., & Cazzato Dávila, S. (2007). La disciplina escolar: aportes de las teorías psicológicas. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 8(18), 126-148
- Méndez-Mantuano, M. O., Peña, P. M. C., Valdez, A. Y. L., Rosado, Á. R. H., Morán, M. Y. O., & Salas, A. A. R. (2022). Aplicación de la teoría de juegos para conocer el punto de equilibrio en las estrategias comerciales de dos empresas: *Application of game theory to determine the break-even point in the business strategies of two companies*. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 100–123. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-008>.
- Morales García, M., & Sotaminga Calderón, R. (s. f.). Componentes perceptibles del profesional odontólogo, en la determinación de costos de sus servicios. *Horizonte Sanitario*, 23(2). <https://doi.org/10.19136/hs.a23n2.5833>
- Muñoz Rivera, R. M. (2014). La estrategia del océano azul: “Cómo desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna importancia”. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 2(4). <https://doi.org/10.29057/icea.v2i4.96>
- Noguez, D. T. (2011). Los Manuales Administrativos de Enfermería: herramienta útil en la práctica diaria en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 19(2), 83-85. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2011/en112g.pdf>

- Organización Panamericana de la Salud. Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud: Manual para gerentes y administradores. Washington, D.C: OPS; 2005
- Ospina, J. M. E. (Ed.). (25 de octubre de 2011). Los costos fijos: una mirada desde la estrategia al eterno paradigma del volumen: Vol. No. 7. Revista Soluciones de Postgrado EIA.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y.: Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. Wiley, Hoboken (2010).
- Osterwalder, Alexander, & Pigneur, Y. (2010). Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers. John Wiley & Sons.
- Pacheco, J. (2019, 12 diciembre). *Estrategia del Océano Azul (Qué es, origen y principios básicos)* - Web y empresas. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/estrategia-del-oceano-azul-que-es-origen-y-principios-basicos/>
- Pedagógica, C. d. (2015). ¿Qué es un modelo educativo? [En línea] Disponible en: <http://es.catholic.net/op/articulos/42269/qu-es-un-modelo-educativo.html>
- Pincay, L. J. B., Campos, E. V. B., Conforme, L. J. V., & Yanza, G. A. G. (2021). Manual de procedimientos para la administración del bar “la bodeguita” cantón durán. Prohominum, 3(Extraordinario 2), 147-171. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0070>
- Pymes en México: qué son y cómo se clasifican - WORTEV. (2024, junio 27). WORTEV Academy. <https://academy.wortev.com/arquitectura-empresarial/pymes-mexicanas/>
- Ramirez Padilla, D. N. (2001). Contabilidad administrativa (6a ed.). McGraw-Hill Companies.
- Refworld - La base de datos global de ACNUR sobre legislación y políticas. (2024, 11 febrero). Observacion general N o 13: El derecho a la educación (artículo 13 del Pacto). Refworld. <https://www.refworld.org/es/leg/general/cescr/1999/es/37937>
- Roldán, D. R. (2017). La investigación formativa en las facultades de ingeniería industrial upb multicampus. Encuentro Internacional de Educación En Ingeniería ACOFI 2017. <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/567>
- Sánchez, J. M. S., Ger, R. S., & Gomar, D. A. (1997). *La Pequeña y mediana empresa desde una perspectiva jurídica, económica y laboral*. Servicio Publicaciones UCA.

- Torrens, R. E. P., & De la Caridad Urías Arboláez, G. (2020b). Guías didácticas en el proceso enseñanza-aprendizaje: ¿Nueva estrategia? Revista Cientific, 5(18), 371-392. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.20.371-392>
- Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. Universidad y Sociedad, 12(3), 160-166.
- Van De Bosch, M. E. (2011). Indicadores económicos para la gestión de establecimientos. Buenos Aires: INTA. Obtenido de https://inta.gob.ar/sites/default/files/script-tmp/indicadores_plurianuales.pdf
- Vanhaecht, K, et al. Do pathways lead to better organized care processes? Journal of evaluation in Clinical Practice, 15 (782-788), 2008.
- Vergara, M. E. V. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Revista Universidad Y Sociedad, 9(3), 247-252. [Http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rus/V9n3/Rus38317.Pdf](http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rus/V9n3/Rus38317.Pdf)
- Vite, I (2022) "Desarrollo de un manual de procedimiento dirigido a la comunidad académica de la clínica preventiva", tesis de licenciatura. Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León. León, Gto.

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Denise Itzel Brugada Pineda egresada de la Licenciatura de Odontología de la ENES Unidad León. Esta encuesta forma parte de la investigación “Desarrollo y evaluación de la aceptación del diseño de un material de apoyo para los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera de odontología para la administración básica de su consultorio dental” la cual tiene como objetivo “Desarrollar y evaluar la aceptación del diseño del material de apoyo sobre la administración básica de un consultorio dental dirigido a los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera en Odontología de la ENES UNAM LEÓN”.

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que evalúe que la siguiente guía sea aceptable, el material será proporcionado por el encuestador de manera digital y así pueda comenzar a contestar el presente examen con preguntas sobre el material revisado. Esto tomará aproximadamente 20-25 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria y no conlleva ninguna recompensa material o económica. Usted tiene la libertad de decidir si quiere o no participar en este proyecto, así como tiene la opción de retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Sus opiniones y contribuciones serán manejadas de forma confidencial y anónima, y se utilizarán únicamente para los fines de este proyecto, almacenándose de manera segura. Si tiene alguna pregunta o duda sobre el proyecto, puede plantear en cualquier momento durante su participación. Desde ya, le agradecemos por su valiosa colaboración.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Denise Itzel Brugada Pineda. He sido informado (a) de que el objetivo de esta investigación “Desarrollar y evaluar la aceptación del diseño del material de apoyo sobre la administración básica de un consultorio dental dirigido a los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera en Odontología de la ENES UNAM LEÓN”, la investigación consta se proporcionará material de apoyo a los alumnos de tercer y cuarto año de la licenciatura de Odontología. Y se le pedirá que conteste un examen basado en la información adquirida de la guía.

Me han indicado también que debo contestar el examen titulado “Desarrollo y evaluación de la aceptación del diseño de un material de apoyo para los alumnos de tercer y cuarto año de la carrera de odontología para la administración básica de su consultorio dental”, lo cual tomará aproximadamente 20-25 minutos. Reconozco que soy consciente de que la información que proporcionó para esta investigación es totalmente confidencial y se utilizará exclusivamente para los fines específicos de este estudio, a menos que dé mi consentimiento para otros usos. Se me ha informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que tengo el derecho de retirarse sin sufrir ningún perjuicio. Además, esta investigación cumple con los artículos 16°, 17° fracción I; 20°, 21° fracción I, II, IV, VII, VIII de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, que garantiza los aspectos éticos de este estudio. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Denise Itzel Brugada Pineda al número 767-113-30-81 y al Comité de Ética en Investigación de la ENES UNAM León al correo electrónico: cei@enes.unam.mx.

Anexo 2. Material de apoyo, “Administración básica de consultorio dental, material de apoyo para el egresado de la licenciatura de odontología



“Administración básica de consultorio dental, material de apoyo para el egresado (Línea de comandos)