



**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**EFFECTOS DE LAS INVERSIONES EN LA PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LAS  
UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA,  
2016-2019**

**PRESENTADA POR  
LOURDES GUADALUPE TORRES TORRES**

**ASESOR  
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN FINANZAS E  
INVERSIONES INTERNACIONALES**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIDAD DE POSTGRADO**

**EFFECTOS DE LAS INVERSIONES EN LA PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LAS  
UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA,  
2016-2019**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN FINANZAS E INVERSIONES  
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:**

**LOURDES GUADALUPE TORRES TORRES**

**LIMA – PERU**

**2020**

**EFFECTOS DE LAS INVERSIONES EN LA PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LAS  
UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA,  
2016-2019**

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**ASESOR:**

**Dr.**

**MIEMBROS DEL JURADO:**

**PRESIDENTE:**

**Dr.**

**SECRETARIO:**

**Dr.**

**MIEMBRO DE JURADO:**

**Dr.**

**Dr.**

## **DEDICATORIA**

A mi Padre y a mi Madre quienes me formaron con valores y amor a Dios, quienes con su ejemplo y fortaleza me motivaron a seguir con mis estudios, y a luchar por conseguir mis sueños y metas.

A mi hija quien es el amor de mi vida, la motivación para cada día esforzarme y ser un buen ejemplo para ella.

## **AGRADECIMIENTO**

Al doctor Juan Alva Gómez, mi gran maestro, sin su apoyo no hubiese podido hacer realidad este gran sueño, gracias por ser siempre nuestro ejemplo de calidad de persona y excelente profesional, por su motivación y su invaluable apoyo intelectual.

Al doctor Carlos Cava Vergiu, gracias por todo su apoyo sin usted este trabajo de investigación no se hubiese realizado, gracias por su motivación y su invaluable apoyo intelectual.

Al doctor Jorge Proaño Mayta gracias por su apoyo en la realización de esta investigación, gracias por su invaluable apoyo intelectual y por su motivación.

Al doctor Wilfredo Rodas Serrano gracias por sus enseñanzas por ser un maestro y guía, brindándome sus conocimientos y motivación.

A los catedráticos de la USMP que en todo momento me brindaron su invaluable apoyo intelectual y académico.

## ÍNDICE

CARATULA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>18</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.	18
1.2 Delimitaciones de la investigación	24
1.2.1 Delimitación espacial	24
1.2.2 Delimitación temporal	24
1.2.3 Delimitación social	24
1.2.4 Delimitación conceptual	25
1.3 Formulación del problema	25
1.3.1 Problema general	25
1.3.2 Problemas específicos	25
1.4 Objetivos de la investigación	26
1.4.1 Objetivo general	26
1.4.2 Objetivos específicos	26



1.5	Justificación e importancia de la investigación	27
1.6	Viabilidad del estudio	28
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>		<b>29</b>
2.1	Antecedentes de la investigación	29
2.1.1	Universidades peruanas	30
2.1.2	Universidades extranjeras	34
2.2	Marco teórico	36
2.2.1	Inversiones	38
2.2.2	Calidad	44
2.3	Definiciones conceptuales	52
<b>CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>		<b>54</b>
3.1	Formulación de hipótesis	54
3.1.1	Hipótesis general	54
3.1.2	Hipótesis específicas	54
3.2	Operacionalización de variables	55
3.2.1	Variable independiente	55
3.2.2	Variable dependiente	55
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGIA</b>		<b>56</b>
4.1	Diseño metodológico	56
4.1.1	Tipo de investigación	56
4.1.2	Nivel de investigación	56
4.1.3	Método	56
4.1.4	Diseño	57
4.2	Población y muestra	57
4.2.1	Población	57
4.2.2	Muestra	58
4.3.	Técnicas de recolección de datos.	59
4.3.1	Técnicas	59
4.3.2	Instrumentos	59
4.4	Técnicas de procesamiento de datos.	60
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>61</b>
5.1	Interpretación de resultados.	61
5.2	Contrastación de hipótesis.	80

<b>CAPITULO VI: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
6.1 Discusión	89
6.2 Conclusiones	90
6.3 Recomendaciones	91
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>97</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	98
Anexo 2. Encuesta	99
Anexo 3. Caso práctico	104
Anexo. 4. Cuestionario determinación de la percepción en la calidad C.E.O.USMP	115
Anexo 5. Ficha de validación	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población estimada y proyectada por sexo y tasa de crecimiento.....	20
Tabla 2.	Crecimiento por inversiones en activos universidades privadas .....	20
Tabla 3.	Categoría de los centros de salud IPRESS Clínicas docentes asistenciales.....	21
Tabla 4.	Estudiantes matriculados en el ciclo 2019-1 de la Carrera Profesional de Odontología en las universidades particulares de Lima Metropolitana.....	60
Tabla 5.	Asignación del factor de distribución para la determinar la muestra de cada universidad .....	62
Tabla 6.	Cálculo de la muestra.....	62
Tabla 7.	¿Considera Usted apropiado la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de los consultorios de estas clínicas odontológicas? .....	64
Tabla 8.	¿En su opinión es adecuada la cantidad de recursos económicos invertidos en la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos de estas universidades? .....	66
Tabla 9.	¿En su opinión es adecuada la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos que utilizan estas clínicas?.....	67
Tabla 10.	¿Para Usted es coherente la cantidad de recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología que se utilizan en las clínicas odontológicas de estas universidades?.....	69
Tabla 11.	¿Considera usted apropiada la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal técnico especializado de estas universidades?.....	71
Tabla 12.	¿En su opinión los efectos de las inversiones se ven reflejados en las clínicas odontológicas de las universitarias privadas en Lima Metropolitana? .....	73
Tabla 13.	¿Aprecia usted incremento en las atenciones de los usuarios en clínicas odontológicas de las universidades?.....	75

Tabla 14.	¿Existe diagnóstico especializado a favor de los pacientes de estas clínicas odontológicas?.....	75
Tabla 15.	¿Aprecia Usted calidad en las curaciones a favor de los pacientes de las clínicas odontológicas universitarias? .....	73
Tabla 16.	¿Aprecia usted competitividad a nivel de las clínicas odontológicas en las universidades privadas de Lima Metropolitana? .....	81
Tabla 17.	¿Son apropiados los tratamientos a los pacientes de las clínicas odontológicas de las universidades privadas? .....	82
Tabla 18.	¿Es apropiada la percepción de la calidad de servicio en las clínicas odontológicas de las universidades privadas de Lima Metropolitana? .....	84
Tabla 19.	La cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, y el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas. ....	87
Tabla 20.	El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos, y el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones. ....	88
Tabla 21.	La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, y la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas. ....	89
Tabla 22.	Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, y el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.....	85
Tabla 23.	La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, y tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.....	92
Tabla 24.	Las inversiones efectuadas, y la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019. ....	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Gasto del gobierno en Inversión en Salud porcentaje del PBI .....	19
Gráfico 2.	Gasto del gobierno en Salud.....	19
Gráfico 3.	Cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios .....	65
Gráfico 4.	Nivel de inversión en la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos.....	67
Gráfico 5.	Cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos .....	68
Gráfico 6.	Cantidad de recursos económicos inversiones en infraestructura y tecnología .....	67
Gráfico 7.	Cantidad de inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal técnico especializado .....	68
Gráfico 8.	Las inversiones se ven reflejadas en las clínicas odontológicas de las universitarias privadas.....	74
Gráfico 9.	Nivel de incremento de las atenciones a los usuarios.....	76
Gráfico 10.	Nivel de diagnóstico que se ofrece a los pacientes de las clínicas odontológicas .....	78
Gráfico 11.	Calidad en curaciones a favor de pacientes de las clínicas odontológicas universitarias .....	80
Gráfico 12.	Competitividad a nivel de las clínicas odontológicas en las universidades privadas.....	82
Gráfico 13.	Tratamientos a los pacientes de las clínicas odontológicas de las universidades privadas .....	83
Gráfico 14.	Apropiada percepción de la calidad de servicio en las clínicas odontológicas de las universidades privadas .....	85

## RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con la finalidad de poder comprobar si los efectos de las inversiones inciden en la percepción de la calidad de los servicios que brindan las clínicas odontológicas de las universidades privadas de Lima Metropolitana, durante el periodo de investigación del 2016 al 2019, la demanda de atenciones odontológicas en estas clínicas se ha incrementado sostenidamente, lo que ocasionó una problemática al no contar con suficiente capacidad instalada para afrontar esta situación, es por ello que las clínicas necesitan realizar inversiones significativas que ayuden a resolver esta demanda y se compruebe como la inversión en infraestructura, equipamiento biomédico, instrumentales, adquisición de materiales, productos odontológico y la capacitación al staff médico, permitirá mejorar la calidad de la atención a los pacientes.

En el desarrollo de la tesis se consultó diversas opiniones de especialistas, expertos y autores del tema, dado que es importante y trascendental a nivel de las universidades privadas, con la finalidad de crear nuevos conceptos, que servirán como consulta para los futuros investigadores, sobre el efecto de las inversiones en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos y como realizar un proyecto de inversión que garantice un adecuado retorno.

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque descriptivo, cuantitativo y explicativo, siendo el objetivo comprobar como las inversiones

realizadas en las clínicas odontológicas afectan a la calidad de los servicios odontológicos.

Para realizar el trabajo de campo se utilizó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario realizado a la muestra de 348 alumnos de la facultad de odontología de las universidades privadas de Lima Metropolitana que forman parte de la población de esta investigación.

**Palabras claves:** Inversiones y calidad.

## **ABSTRACT**

This investigation will be determined with the purpose of being able to verify if the effects of the investments affect the perception of the quality of the services provided by the dental clinics of the private universities of Metropolitan Lima, during the investigation period from 2016 to 2019, the demand for dental care in these clinics has increased steadily, which caused a problem by not having enough installed capacity to deal with this situation, that is why the necessary complications make investments that help to solve this demand and are verified as the investment in infrastructure, biomedical equipment, instruments, acquisition of materials, dental products and training of medical personnel, improve the quality of patient care.

In the development of the thesis various opinions of specialists, experts and authors of the subject were consulted, since it is important and transcendental at the level of private universities, in order to create new concepts, which will serve as a consultation for future researchers, on the effect of investments on the perception of the quality of dental services and how to carry out an investment project that guarantees an adequate return.

The present research was carried out under the descriptive, quantitative and explanatory approach, with the objective being to verify how the investments made in dental clinics affect the quality of dental services.



To carry out the field work, the survey was used as a collection technique and as tool the questionnaire was made to the sample of 348 students of the dental faculty of private universities of Metropolitan Lima that are part of the population of this research.

Key words: Investments and quality.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada **“Efectos de las inversiones en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019”**, tiene como finalidad el análisis de los efectos de las inversiones en la calidad de los servicios odontológicos, a su vez determinar si los proyectos de inversión que se desean realizar son favorables para las clínicas, incrementando su liquidez y rentabilidad, siendo la presente investigación un instrumento de consulta para los futuros investigadores y a su vez para el personal de las universidades como son directivos, jefes de finanzas, decanos y directores de las clínicas odontológicas y de las universidades privadas ubicadas en Lima Metropolitana.

Actualmente se ha incrementado en el Perú la demanda en atenciones odontológicas particulares en las clínicas docentes asistenciales, siendo un obstáculo la insuficiente capacidad instalada, es por ello que nace la necesidad de las clínicas de atender a estos potenciales clientes, y de esta manera evaluar la calidad de los servicios que se brindan.

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque descriptivo, cuantitativo y explicativo, la población está compuesta por 3,727 alumnos de las facultades de odontología de 07 universidades privadas, la muestra óptima de 348 alumnos permitió obtener información valiosa en la encuesta. Los resultados del trabajo de campo demostraron que en varias clínicas es necesario invertir en infraestructura, equipamiento biomédico, equipos de tecnología, y capacitación al

staff médico para atender la alta demanda y mejorar los estándares de calidad de estas clínicas. Siendo necesario realizar proyectos de inversión con un periodo mínimo de 05 años para la renovación de los equipos biomédicos en general ya que estos activos en su mayoría se encontrarán depreciados en este periodo.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

Actualmente en nuestro país se ha incrementado la demanda de la atención en salud bucal, es por ello que nace la necesidad de satisfacer la alta demanda de la población para la cual existe un mercado aun no cubierto por las empresas que brindan servicios odontológicos requiriendo servicios seguros y de alta calidad con costos accesibles, que cubra las expectativas de la población y reduzca su incertidumbre respecto el servicio ofrecido.

De acuerdo al MINSA, durante el año 2019, el financiamiento directo de la salud en los hogares en el Perú equivale al 88,5% S/ 10,590,400.00 soles, esto quiere decir, que solo el 11,5% del gasto en salud se realiza a través de seguros privados, EPS y ESSALUD; teniendo la población la capacidad de decidir donde realizar su atención en salud.

Según cifras del Banco Mundial, el Perú registró un gasto público per cápita por debajo del promedio de América Latina. Nuestro país mantuvo una menor participación del gasto en salud sobre el PBI en comparación con los países de la Alianza del Pacífico (a excepción de México) y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

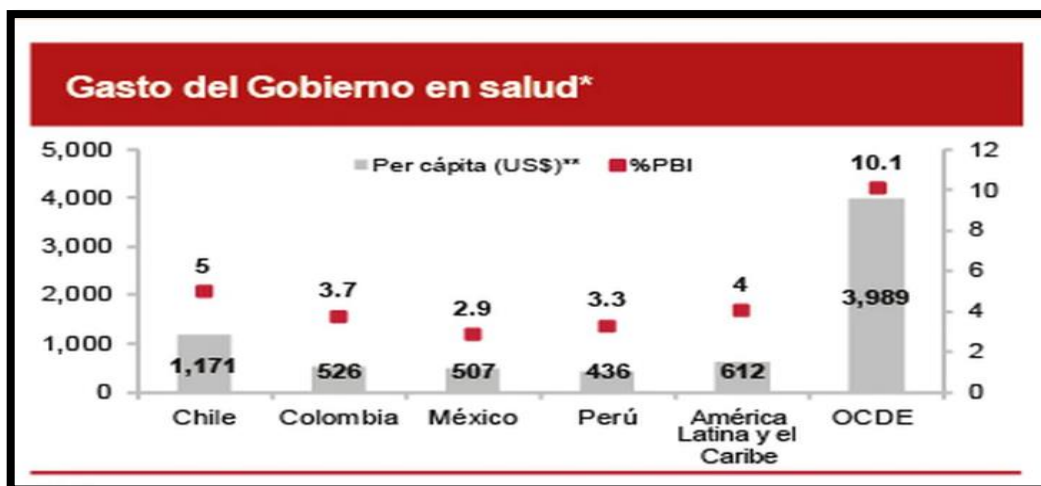


Gráfico 1. Gasto del gobierno en Inversión en Salud Porcentaje del PBI  
Fuente: Banco Mundial. Gasto del gobierno en salud. Elaborado por Comex Perú, 2019.<sup>1</sup>

En la estructura del gasto antes mencionada se observa que se ha mantenido a lo largo de los últimos cinco años, periodo en el que se visualiza un incremento del 62.23%, según el Ministerio de Economía y Finanzas, en el 2018, el 51.1% del gasto público fue ejecutado por el Gobierno Nacional, principalmente por el Ministerio de Salud (MINSA) mientras que el 46.6% fue ejecutado por los gobiernos regionales y el 2.3% por los gobiernos locales respectivamente.



Gráfico 2. Gasto del gobierno en Salud  
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas Elaborado por Comex Perú, 2019<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Gráfico 1 Gasto del gobierno en Inversión en Salud Porcentaje del PBI Fuente: Banco Mundial. Elaborado por Comex Perú, 2019

<sup>2</sup> Gráfico 2 Gasto del gobierno en Salud Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas Elaborado por Comex Perú, 2019

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se estima que la población peruana crecerá en el año 2019 en un 1,04 % anual, lo cual nos indica que habrá más peruanos con requerimientos diversos de atenciones médicas y odontológicas.

Tabla 1.

*Población estimada y proyectada por sexo y tasa de crecimiento.*

AÑOS	POBLACIÓN			TASA DE CRECIMIENTO MEDIA DE LA POBLACIÓN TOTAL (POR CIENTO)	
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	PERIODO QUINQUENAL	PERIODO ANUAL
<b>2010</b>	29.46.933	14.768.901	14.693.032		1.13
<b>2011</b>	29.79.694	14.935.396	14.862.298		1.14
<b>2012</b>	30.135.875	15.103.003	15.032.872	1.12	1.13
<b>2013</b>	30.475.144	15.271.062	15.204.082		1.13
<b>2014</b>	30.814.175	15.43.887	15.375.288		1.11
<b>2015</b>	31.151.643	15.065.814	15.545.829		1.1
<b>2016</b>	<b>31.488.625</b>	<b>15.939.059</b>	<b>15.716.240</b>		<b>1.08</b>
<b>2017</b>	<b>31.826.018</b>	<b>15.939.059</b>	<b>15.886.959</b>	<b>1.05</b>	<b>1.07</b>
<b>2018</b>	<b>32.162.184</b>	<b>16.105.008</b>	<b>16.057.176</b>		<b>1.06</b>
<b>2019</b>	<b>32.495.510</b>	<b>16.269.416</b>	<b>16.226.094</b>		<b>1.04</b>

Fuente: Boletín de Análisis Demográfico N° 36 (INEI), 2019<sup>3</sup>

A nivel de las universidades privadas el crecimiento por inversiones no es uniforme ya que algunas realizaron mayores inversiones en infraestructura, tecnología y equipamiento en general. Entre los años 2016 y 2019 las universidades privadas han crecido según el siguiente cuadro:

Tabla 2.

*Crecimiento por inversiones en activos universidades privadas*

UNIVERSIDADES PRIVADAS	INVERSIONES EN ACTIVOS
UNIVERSIDAD PRIVADA DE CIENCIAS APLICADAS	299%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ	253%
ESAN	222%
USIL	195%
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR	170%
<b>UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES</b>	<b>150%</b>

Referencia: Crecimiento por inversiones en activos universidades privadas 2016-2019

Fuente: Creación propia 2019

4

<sup>3</sup> Fuente: Boletín de Análisis Demográfico N° 36 (INEI), 2019

<sup>4</sup> Referencia: Crecimiento por inversiones en activos universidades privadas 2016-2019 Fuente: Creación propia 2019

De acuerdo a los datos proporcionados por la Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD, entre los años del 2016 al 2019 ha existido un crecimiento sostenido en las empresas que brinda servicios odontológicos privados.

Un promedio de trescientas (300) clínicas odontológicas han optado por el modelo de franquicias, esta opción está creciendo más en el mercado peruano, promoviendo el auge de las clínicas odontológicas siendo las ganancias muy significativas ya que tienen un nombre ganado en el mercado como es el caso de MULTIDENT, ROMAN DENT, etc.

Cabe mencionar que las clínicas odontológicas universitarias privadas, aparte de brindar el servicio educativo a los alumnos de las facultades de odontología, también brindan el servicio odontológico es por ello que son Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud denominadas (IPRESS) las cuales tienen una categoría asignada por el Ministerio de Salud, las clínicas odontológicas universitarias se encuentran dentro de la categoría I numeral 3 según el cuadro siguiente.

Tabla 3.

*Categoría de los centros de salud IPRESS Clínicas docentes asistenciales.*

<b>CATEGORIAS DEL SECTOR SALUD</b>	<b>MINISTERIO DE SALUD</b>
I-1	Puestos de Salud
I-2	Puestos de Salud con Médico
<b>I-3</b>	<b>Centro de Salud sin Internamiento</b>
I-4	Centro de Salud con Internamiento
II-1	Hospital I
II-2	Hospital II
III-1	Hospital III
III-2	Instituto Especializado

Proyecto Normativa Técnica en Salud N° 021-MINSA/DGSP-V 02 Categorías de establecimientos del sector salud. (2010)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Proyecto Normativa Técnica en Salud N° 021-MINSA/DGSP-V 02 Categorías de establecimientos del sector salud. (2010)

Estas clínicas se encuentran obligadas a cumplir la normativa que indica el Ministerio de Salud, siendo una de ellas contar con infraestructura adecuada, equipos biomédicos e instrumentales modernos y de tecnología, contar con productos e insumos adecuados que cumplan los requisitos de DIGEMID, para poder brindar los servicios odontológicos que ofrecen, respaldados por profesionales calificados los cuales supervisan las atenciones que realizan los alumnos en sus prácticas profesionales.

Cabe indicar que al realizar la investigación y entrevistar a los directivos y encargados de tomar las decisiones de inversión en las clínicas odontológicas universitarias privadas se aprecia que un gran número de estas han optado por reinvertir sus utilidades obtenidas, es decir utilizar recursos propios en la adquisición de activos, lo cual no ha sido muy favorable en algunas de estas clínicas ya que la liquidez se ha visto afectada acudiendo en muchos casos al crédito financiero, para cubrir esta falta de liquidez generando un costo financiero que deberán asumir.

El apoyo de los mercados financieros es adecuado ya que estas clínicas odontológicas universitarias privadas pertenecen a una institución sólidas, formando parte de las universidades privadas de mayor prestigio en Lima, las cuales tienen una gran solvencia económica y rentabilidad que están respaldadas por una gran partida de activos. Al realizar una inversión es importante determinar en primer lugar como conseguiremos el dinero para invertir, si será con recursos propios o con financiamiento por parte de terceros, determinar el objetivo, planteando un adecuado proyecto de inversión, determinando distintos escenarios de pago para evitar deudas y darle el destino ideal al capital que invertirán, luego de estos pasos se necesita determinar los efectos del impacto de esta inversión en la percepción de la calidad de los servicios.

Un proyecto de inversión adecuado en las clínicas odontológicas de las universidades privadas es importante ya que genera expectativas positivas de los clientes y potenciales clientes, al contar con diagnósticos y tratamientos de calidad, los cuales darán tranquilidad y satisfacción al cliente, evitando las



repeticiones y uso de garantías con tratamientos ineficientes, los cuales ocasionarían pérdidas para estas clínicas.

Al contar con mayor capacidad instalada nos permitirá poder atender a mayor número de pacientes, que se encuentran en lista de espera, esto financieramente se reflejará en el incremento de la liquidez, la solvencia de la empresa, y en el posicionamiento en el mercado. Sin duda es necesario que las clínicas odontológicas universitarias privadas cuenten con una inyección adecuada de inversión para poder cubrir con la alta demanda aun no cubierta, esto sería favorable ya que incrementaría su capital de trabajo, contando con mayor cantidad de activo fijo, implementando mayor capacidad instalada como es (infraestructura, equipo biomédicos odontológicos, mobiliario) la implementación de software y hardware de vanguardia, la contratación de personal expertos para la correcta atención especializada. Esto traerá como consecuencia el mejoramiento de los ingresos percibidos, aumentar la rentabilidad y la utilidad para la empresa en general, contribuyendo a la sociedad en la generación de mayores puestos de trabajo así como también en la investigación científica odontológica.

Las clínicas docentes asistenciales están dirigidas por la facultad de odontología de las universidades privadas de Lima Metropolitana, las cuales están comprometidas en la formación de profesionales competitivos con sólidos valores humanísticos, éticos y morales. En la actualidad el servicio que brindan estas clínicas es de alta calidad, lo cual se ve reflejado en el incremento de la demanda por parte de los pacientes quienes en muchas oportunidades tiene que programan sus citas con una demora de atención de un mes, la alta demanda y la capacidad instalada insuficiente trae como consecuencia el no poder atender a estos pacientes, debiendo las clínicas invertir capitales para resolver esta problemática. Cabe indicar que es necesario que estas clínicas cuenten con equipos de alta tecnología que aportarán mayores conocimientos a sus alumnos que realizan las atenciones odontológicas brindándoles más herramientas para su sólida formación profesional.

La Clínica Especializada en Odontología USMP se ha posicionado como una de las principales clínicas del sector privado docente asistencial de Lima Metropolitana en los últimos años, orientándose a la satisfacción del paciente, brindando diversos tratamientos de alta complejidad a precios accesibles menores al mercado, siendo el objetivo fundamental el brindar un servicio de alta calidad, sin ser ajena a esta problemática anteriormente mencionada nace la necesidad de tener un proyecto de inversiones con un impacto positivo en la percepción de la calidad debidamente evaluado con criterios financieros que explicare durante el desarrollo de la Tesis.

## **1.2 Delimitaciones de la investigación**

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema de investigación, con fines metodológicos se detallarán las delimitaciones en los siguientes aspectos:

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La investigación se llevó a cabo en las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana.

### **1.2.2 Delimitación temporal**

El periodo para el desarrollo de la investigación comprendió los años 2016 – 2019.

### **1.2.3 Delimitación social**

La aplicación del trabajo de campo para los efectos del análisis y contrastación de las hipótesis se realizó a nivel del alumnado que brindan las atenciones en las clínicas de las facultades de odontología de las 07 universidades privadas ubicadas en Lima Metropolitana, conforme a la muestra determinada en el Capítulo III: Metodología.

#### **1.2.4 Delimitación conceptual**

**Inversiones.** Es la actividad que realiza una empresa para asignar recursos financieros propios o de terceros con la finalidad de generar beneficios futuros, esta inversión puede ser de diversos tipos como son las inversiones en mejora y acondicionamiento de infraestructura, equipos biomédicos, etc. así como su personal que debe estar debidamente capacitado para que puedan realizar su trabajo de forma adecuada.

**Calidad.** Es el cumplimiento de las expectativas del cliente y la satisfacción de sus necesidades al recibir un servicio en las diferentes instituciones, como son las clínicas odontológicas universitarias privadas las cuales cumplen con los estándares de calidad basadas En el ISO 9001.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿De qué manera las inversiones efectuadas, inciden en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, incide en el nivel de incremento de las atenciones de los pacientes de estas clínicas odontológicas?
- b. ¿De qué manera el nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, inciden en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones?
- c. ¿En qué medida la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, influyen en la calidad de las curaciones que se realizan en las clínicas odontológicas?

- d. ¿De qué manera los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades?
- e. ¿En qué medida la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades?

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Demostrar si las inversiones efectuadas, inciden en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer si la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, incide en el nivel de incremento de las atenciones de los pacientes de estas clínicas odontológicas.
- b. Determinar si el nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, inciden en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.
- c. Establecer si la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, influye en la calidad de las curaciones que se realizan en las clínicas.
- d. Determinar si los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.

- e. Establecer si la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.

## **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

Considero importante la presente investigación ya que recomienda lineamientos de acción para empresas que brindan servicios odontológicos en especial a las clínicas odontológicas universitarias que promuevan la prevención y el cuidado de la salud bucal.

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque proporcionará información sobre inversiones que garanticen rentabilidad y beneficio para las universidades, y a su vez mejore la calidad del servicio que se brinda, siendo esto favorable para incrementar los ingresos de estas clínicas. Esta información servirá como material de consulta para los futuros investigadores y el personal de las universidades como son los directivos, jefes de finanzas, decanos y directores de las clínicas, para la toma de decisiones relacionadas al tema de investigación.

Desde el punto de vista práctico, se quiere demostrar con esta investigación como los efectos de las inversiones influye en la calidad de las clínicas odontológicas universitarias privadas lo cual contribuirá en su crecimiento y desarrollo.

También es muy importante fijar adecuadamente el proyecto de inversiones en las clínicas odontológicas universitarias y desarrollar un análisis de futuras inversiones por periodos de cinco años para contribuir al crecimiento del sector salud reflejado en las clínicas odontológicas.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

La realización del trabajo de investigación fue viable ya que se dispuso de recursos financieros, humanos y materiales, se logró la participación de las personas determinadas en la muestra, se pudo conducir el estudio con la metodología elegida, permitiendo encontrar las respuestas a los problemas planteados.

La suscrita trabaja en la Clínica Especializada en Odontológica de la universidad de San Martín de Porres donde se puede apreciar los efectos de las inversiones en la percepción de la calidad de los servicios que se brinda en esta clínica, lo cual contribuye en la optimización de la gestión empresarial por lo que considero que la presente investigación es viable.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En la consulta realizada a nivel de las universidades, con el fin de establecer sí el tema motivo de investigación, había sido realizado en alguna facultad o escuela de posgrado, estableciéndose que al respecto no existen antecedentes, por lo cual considero que reúne las características de una investigación “inédita”.

Sin embargo, dentro de este contexto, se encontró que, a nivel de instituciones privadas y organizaciones internacionales, se habían realizado ciertos estudios, que sin abordar el tema motivo de investigación, habían tratado la problemática de las empresas. En los estudios mencionados anteriormente, se indica con claridad las necesidades de inversión en las clínicas y la necesidad de mejorar la calidad en los servicios de salud, contribuyendo con el crecimiento del país generando a su vez más puestos de trabajo.

Posteriormente de haber realizado las visitas y revisiones de la información proporcionada por las diferentes facultades de ciencias financieras y contables, así como también de la facultad de odontología y de las escuelas de postgrado a nivel de las universidades privadas; se ha determinado que con

relación al tema materia de esta investigación; no existen trabajos que hayan abordado sobre dicha problemática. Sin embargo hemos recurrido a las siguientes investigaciones que se relacionan en términos generales con el tema de investigación.

### 2.1.1 Universidades peruanas

#### a) “Pontificia Universidad Católica del Perú

**Autor: ALVAREZ MONTES, Martha y otros.**

**Título: Planeamiento Estratégico para Dr. Sonrisa S.A.C desde años 2016 al 2025”. (2017).<sup>6</sup>**

**Resumen:** Los tesisistas desarrollaron el plan estratégico para realizar una reingeniería a la empresa Dr. Sonrisa con la finalidad de determinar una estructura de costos apropiada y evaluar si el proyecto de inversión que se desea realizar es rentable y será beneficiosa la expansión en otros sectores de Lima Metropolitana.

#### b) “Universidad de San Martín de Porres

**Autor: LIZARRAGA CAJAMUNI, Martín Ronald.**

**Título: La innovación en la tecnología médica y su incidencia en la rentabilidad de las clínicas privadas de Lima Metropolitana 2015-2016”<sup>7</sup>. (2017).**

**Resumen:** El tesisista concluye que la innovación en la tecnología médica incide en la rentabilidad de las clínicas privadas de Lima Metropolitana; para lo cual utilizó instrumentos como las encuestas y entrevistas que confirmaron que las diferentes clases de inversiones tienen un impacto directo en las líneas de rentabilidad del estado de resultados.

El trabajo incide en las principales clínicas donde la necesidad de crecer en el mercado obteniendo un mejor prestigio es indispensable, considerando imperativo invertir en equipos de alta innovación con tecnología médica que mejora el retorno de estas clínicas y por ende de sus propietarios.

---

<sup>6</sup> ABADI, M. (2013). *La calidad de servicio*. Argentina: Facultad de ciencia Económicas Universidad de Buenos Aires Argentina. Recuperado de <https://www.academia.edu/22356040/Calidad>

<sup>7</sup> LIZARRAGA, M. (2017). *La innovación en la tecnología y su incidencia en la rentabilidad de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*, 2013-2015. (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres. Perú). Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2755/lizarraga\\_cm.pdf?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2755/lizarraga_cm.pdf?sequence=1)



En la investigación realizada se constató que la mayoría de clínicas encuestadas cuentan con planes de largo plazo en términos de inversiones.

Así mismo el tesista manifiesta, que el presente trabajo demuestra que la inversión en innovación tecnológica médica de alta calidad, se constituye en una estrategia comercial y de marketing muy usadas por las clínicas privadas de Lima Metropolitana, quienes ven mejorar el retorno de su inversión al tener como parte de sus activos equipos médicos de alto diseño tecnológico, que son utilizados para atender diferentes clases de tratamientos médicos.

### **c) "Universidad Cesar Vallejo**

**Autor: INFANTE DOMINGUEZ, Martin**

**Título: Factibilidad financiera de la apertura de un consultorio odontológico, en la ciudad de Tumbes."**<sup>8</sup>

**Resumen:** Se detalla en su investigación la evaluación financiera de invertir en un consultorio odontológico en el departamento de Tumbes, para lo cual utiliza técnicas de análisis financiera y de evaluación de inversiones, utilizando diversos criterios de aceptación o rechazo.

En paralelo se ha complementado el análisis con la revisión de aspectos regulatorios aplicables en el campo legal, tributario. Manifiesta el tesista que la factibilidad de un proyecto está relacionado directamente con la capacidad del negocio de poder generar flujos de efectivo suficientes a lo largo de su vida útil que excedan a sus egresos pero medidos a valor presente a una tasa de descuento que refleje el riesgo que asumen los inversionistas.

---

<sup>8</sup> INFANTE, M. (2018). *Factibilidad financiera de la apertura de un consultorio odontológico, en la ciudad de Tumbes*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22535/Infante\\_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22535/Infante_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

d) **“Universidad San Ignacio de Loyola**

**Autor: EGUSQUIZA CACERES, Guisella y otros.**

**Título: Plan de Marketing del Programa Multident Kids para las Sedes Ate y Santa Anita, de la Clínica Multident.”**<sup>9</sup>

**Resumen:** Los tesisistas manifestaron que producto de esta investigación la Clínica Multident conoció la importancia de un plan de marketing estratégico que ayude en la implementación de dos sedes en ATE y Santa Anita, ayudará a los accionistas a identificar las oportunidades que presenta el mercado de clínicas odontológicas.

Producto de la investigación se encontró que el segmento de niños tiene un alto potencial de crecimiento, ya que la odontopediatría ha incrementado su demanda en estos últimos años, para lo cual se lanzó el proyecto Multident Kids, orientado a posicionarse en la mente de los potenciales clientes creando conciencia de la importancia de la prevención en la salud bucal de los niños y que existe una clínica en el mercado dirigida a ellos.

Es conocido que la población que viven al Norte y Sur de Lima Metropolitana, es el segmento que viene creciendo sostenidamente en términos de ingresos per cápita, inversiones en mega centros comerciales, industrias de alimentos nuevas, desarrollo de un fuerte comercio, universidades que han construido grandes ciudades universitarias para atender a este importante segmento.

Los tesisistas concluyeron que la oportunidad de establecer un plan de marketing para Multident Kids tiene una proyección de crecimiento importante sustentado en las investigaciones de publicidad realizadas.

---

<sup>9</sup> **EGUSQUIZA CACERES, Guisella y otros** ( 2018) *Plan de marketing del programa Multident Kids para las sedes Ate y Santa Anita, de la Clínica Multident*, tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Tesis extraída de la página web

e) **“Universidad de San Martín de Porres**

**Autor: CHAVEZ RIVAS, Cybill**

**Título: Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres (2016)”.**<sup>10</sup>

**Resumen:** Según las conclusiones del presente trabajo de investigación la tesista concluye que la calidad como estrategia de crecimiento en los servicios de la clínica odontología es una estrategia clave para captar la atención de más pacientes que perciben mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos en las clínicas públicas y privadas.

Existen evidencia tangible en la investigación de que la calidad dirigida hacia los usuarios pasa por ofrecer terapias, atenciones que utilicen a la vez nueva tecnología y costos competitivos a los diferentes requerimientos de servicios odontológicos que demandan los pacientes.

La calidad no es algo que se perciba fácilmente, es intangible y se posiciona en la mente del paciente, basándose en percepciones técnicas del profesional que realizó la atención, de los equipos que utiliza, de los materiales empleados, que se convierten en testimonios de gran satisfacción. A la vez se indica en la tesis que la odontología cuenta con diferentes especialidades como son la endodoncia, la ortodoncia, la ortopedia maxilar, la rehabilitación oral, entre otros.

La percepción del paciente es vital si se desea que las clínicas odontológicas sean referentes en el mercado por su alta calidad en el servicio ofrecido en las diferentes especialidades con las que cuentan. Finalmente se concluye indicando que la calidad es un proceso constante y consiste en entregar a los pacientes los tratamientos correctos.

---

<sup>10</sup> **CHAVEZ RIVAS, Cybill.** (2016) *Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 206.* (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres. Perú) Tesis extraída página web, [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2579/CHAVEZ\\_CA.pdf?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2579/CHAVEZ_CA.pdf?sequence=1)

## 2.1.2 Universidades extranjeras

### a) “Universidad Politécnica de Valencia

**Autor:** DESAMPARADOS, Brull Andreu

**Título:** Plan de Empresa de una Clínica Dental de una nueva creación en la ciudad de Valencia, Clínica Dental Ángela Brull.”<sup>11</sup>

**Resumen:** Esta investigación desarrolla una estrategia de negocios en el mercado de la odontología dado la tendencia de la población por dar más importancia a la salud bucal, para esto es importante tomar en cuenta que la inversión en tecnología y equipos es vital para que sea exitoso este tipo de negocios; un elemento clave en este segmento es el nivel de los profesionales de odontología que deben estar siempre muy capacitados. Estudios de mercadotecnia realizados a solicitud de los inversionistas han demostrado grandes oportunidades de crecimiento en el segmento de niños, adultos mayores y adolescentes.

### b) “Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador

**Autor:** MAGGI VERA Wendy Angelina – Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.

**Título:** Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro (2018).”.<sup>12</sup>

**Resumen:** Es importante definir el concepto de calidad en la atención de los servicios en salud. Ecuador dispone de una red de hospitales públicos y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la vida adecuada de los ciudadanos; es por ello que se realiza esta investigación. Este trabajo tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.

---

<sup>11</sup> DESAMPARADOS BRULL ANDREU. (2018). *Plan de empresa de una clínica dental de una nueva creación en la ciudad de Torrent (Valencia)*. Clínica Dental Ángela Brull. Plan de empresa de una clínica dental de nueva creación. (Tesis de maestría, Universidad Politécnica de Valencia, España).

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/35117/TFC%20Desamparados%20Brull.pdf?sequence=1>

<sup>12</sup> MAGGI VERA, Wendy Angelina (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador. Ecuador. Tesis extraída de la página web <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

La muestra fue de 357 representantes de los niños. La metodología utilizada fue SERVQUAL el resultado determinó que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecha, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Se concluye comprobando que se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

**c) “Universidad Estatal a Distancia – Costa Rica**

**Autor: BOZA OROZCO, Raquel – Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible con Mención en Gerencia de Servicios de Salud.”<sup>13</sup>**

**Título: Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”. (2017).**

**Resumen:** La tesista afirma que la salud implica: calidad, integridad y el acceso a la atención, sin embargo, en el país de Costa Rica no se realizan investigaciones serias y responsables sobre la calidad en el servicio que reciben los pacientes en los hospitales públicos. En la investigación que se presenta como antecedente se concluye que nunca se ha evaluado los servicios de la unidad de cuidados intensivos en términos de la calidad que se ofrece al usuario y la percepción que tiene este al respecto. En la unidad de cuidado intensivo del Hospital Nacional de Niños (UCI-HNN), existe preocupación en relación a la calidad de los servicios ofrecidos a los pacientes en una unidad tan delicada.

---

<sup>13</sup> **BOZA OROZCO, Raquel** (2017) *Percepción de la calidad que tiene los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera* tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia – Costa Rica. extraída de la página web, <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os.pdf>

## 2.2 Marco teórico

Es importante antes de desarrollar el tema de las inversiones y su percepción en la calidad de las clínicas odontológicas universitarias particulares, considerar un punto importante el cual trata de las decisiones financieras que los empresarios deben tener en cuenta antes de realizar un proyecto de inversión, para el crecimiento sostenido y el desarrollo de la empresa. El objetivo fundamental de estas decisiones es obtener fondos y maximizar el patrimonio en un lapso de tiempo prolongado, coordinar el capital de trabajo, decidir que inversiones se debe de realizar y como mediremos el resultado de las inversiones.

Estas decisiones se tomarán con la finalidad de asegurar la liquidez y la rentabilidad para las empresas lo cual se traducirá en crecimiento y desarrollo de la mismas.

La maximización del patrimonio o la creación de valor empresarial, es el propósito de mayor importancia en las empresas. Es necesario que el empresario tenga en cuenta tres decisiones fundamentales antes de realizar una inversión:

La decisión de inversión, Es una de la más importante ya que trata de cómo? y en qué? realizaremos la inversión, como utilizaremos adecuadamente nuestro capital o los fondos obtenidos por el financiamiento. Se debe realizar el diseño de una estructura económica, decidir en qué le conviene a la empresa invertir por ejemplo: en depósitos bancarios, adquirir cuentas por cobrar de otras empresas, manejo de inventarios adquiriendo mayores insumos para la producción, compra de productos terminados para su comercialización, entre otros. Se pueden realizar inversiones en capital como son activos fijos, infraestructura, terrenos, maquinarias, entre otros, también se puede invertir en tecnología y capacitación para el personal de la empresa.

Para tomar las decisiones correctas se debe considerar los elementos de evaluación y análisis definiendo los criterios, los flujos de fondos asociados a las inversiones, su riesgo, y la tasa de retorno requerida. Frente a esto en las decisiones de inversión aparecen recursos como son los costos que se asignan y los beneficios que se obtienen de los resultados de la inversión.

Los criterios que tienen mayor grado de aceptación, son el valor del dinero en el tiempo, los flujos de costos y beneficios descontados, el valor actual neto, el retorno sobre la inversión, la relación costo beneficio y la tasa interna de retorno, que brindan la información necesaria para el análisis de las inversiones.

Decisión de financiación, estas decisiones están relacionadas a la obtención de recursos financieros (dinero), propios o de terceros, los cuales pueden ser obtenidos de diversas formas lícitas, el financiamiento proveniente de terceros tendrá un costo adicional el cual deberá de tener un análisis especial para evaluar el impacto de éste en la liquidez de la empresa. El financiamiento se puede obtener en el país de origen de la empresa o fuera de este, a través de créditos o préstamos, estas pueden ser por suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. Estas decisiones se producen en los mercados financieros, siendo la empresa quien decida cuál de estas entidades le ofrecen mayores ventajas y más flexibilidad.

Dentro de los tipos de financiamiento tenemos:

**Capitales de terceros:** llamadas también fondos externos, vienen a ser los recursos monetarios adquiridos de capitales de terceros los cuales pueden ser entidades o personas naturales, este dinero tendrá un costo financiero.

**Capitales propios:** llamados también fondos internos o autofinanciamiento, es el recurso monetario que obtiene la empresa producto del desarrollo de su actividad principal al manejar su propio dinero.

**Decisión distribución de dividendos,** Consiste en determinar el volumen óptimo de distribución de utilidades para los accionistas o socios de la empresa, con la finalidad de hacer negocios rentables, que generen utilidades, garantizado el desarrollo y crecimiento del negocio.

### 2.2.1 Inversiones

Respecto a la variable independiente se aprecia que existen diferentes puntos de vista de autores, especialistas y expertos, quienes han ayudado a su interpretación, es importante mencionar que las inversiones materia de esta investigación están relacionadas con las mejoras en infraestructura, adquisición de equipamiento biomédico e instrumentales odontológicos, adquisición de insumos y productos odontológicos, inversión en capacitación del staff médico y personal especializado, etc.

**Gitman & Joehnk (2009)** afirma que *“una inversión es esencialmente cualquier instrumento en el que se depositen fondos con la expectativa de que generen ingresos positivos y/o conserve o incremente su valor.”*(p.3).<sup>14</sup>

Las inversiones son desembolsos monetarios con expectativa de generar beneficios, teniendo en cuenta que estos rendimientos de valor deben ser ingresos corrientes positivos, una inversión debe contener esta condición para ser rentable.

Realizando la investigación puedo indicar que las clínicas deben formular proyectos de inversión, donde se pueda garantizar el rendimiento positivo generando ingresos superiores a los costos y gastos de la inversión.

Es fundamental para las clínicas controlar el proyecto de inversión incentivando el crecimiento de la principal línea de negocio proveniente de aumentar la capacidad instalada de atención, incrementar el número de pacientes, reflejando este aumento de los ingresos en el incremento de la

---

<sup>14</sup> **GITMAN, Lawrence & JOEHNK, Michael** (2009) *Fundamentos de inversiones* décima edición. México .D.F. editorial Pearson educación. (p. 3)



liquidez de las universidades. Aumentar las partidas de activos por la implementación de nueva infraestructura y adquisición de nuevos equipos de tecnología, se traducirá en el crecimiento de la rentabilidad de las universidades lo cual beneficiará en la captación de nuevos alumnos y pacientes.

**Tong, Jesús (2012)** define a *“la inversión como un sacrificio económico hoy, generalmente expresado como un desembolso de efectivo, para obtener beneficios por muchos años en el futuro.”* (p. 113)<sup>15</sup>

El desembolso económico que las universidades realizan en la actualidad esperando recabar beneficios futuros, debiendo de considerar el valor del dinero en el tiempo, ya que tendrán que sacrificar el uso del dinero en el presente esperando rendimientos en el futuro, sin afectar la liquidez disponible.

Con relación a las clínicas universitarias privadas éstas requieren una inversión monetaria para la implementación de consultorios, equipamiento y mobiliario adecuado que les permita atender la demanda actual y proyectada, esto permitirá brindar servicios odontológicos en la cantidad y calidad idónea.

**Boudreaux, Kenneth (2003).** Indica que la inversión se puede realizar en *“activos reales, como puede ser en maquinaria de fabricación, nuevas instalaciones de producción, investigación o en una nueva línea de productos para comercializar, puede dar lugar a la generación de nueva riqueza”.* (p. 7).<sup>16</sup>

Los autores **Ketelhöhn, Marín, y Montiel**, (2004) definen a la inversión como *“formación de capital. Desde el punto de vista económico se entiende por capital al conjunto de bienes, tangibles e intangibles, que sirven para producir otros bienes. Dentro del capital se incluye todos los bienes destinados a las labores productivas”.* (p.27)<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> **Tong, Jesús** (2012) *Finanzas Empresariales decisión de Inversión*. Primera edición. Editorial Universidad del Pacífico. (p.113).

<sup>16</sup> **Boudreaux, Kenneth J.** (2003). *Finanzas*, Edinburgh Business School Heriot – Watt University Edinburgh. Primera edición.( p.10).

<sup>17</sup> **Ketelhöhn, Marín y Montiel** (2004). *Inversiones, análisis de inversiones*, Grupo Editorial Norma (p.27)<sup>17</sup>

Las universidades privadas de Lima Metropolitana, cuenta con una gran partida de activos conformados por infraestructuras, edificaciones, locales comerciales, equipos de alta tecnología, inventarios de materiales e insumos, el conocimiento, la destreza y las habilidades de su personal, las investigaciones científicas que se han realizado con capitales propios, la calidad de los servicios que brindan, el prestigio ganado en el mercado, razones por las cuales las universidades poseen una gran rentabilidad que respalda cualquier tipo de inversión que se realice.

He citado a varios autores que brindaron definiciones similares en relación a la inversión, conceptualizando a la inversión como los recursos monetarios destinados a hacer realidad proyectos de mejoras los cuales incrementarán el patrimonio de las universidades a lo largo en un periodo determinado, el cual se le denomina vida útil, garantizando la obtención de rendimiento a futuro.

El objetivo principal de las empresas es su crecimiento en el tiempo, las empresas que no invierten en sus operaciones principales pueden llegar a ser ineficientes, incapaces de adaptarse a los cambios, ocupando una posición poco favorable en el mercado, las empresas que invierten demasiado dinero en sus operaciones pueden sufrir de poca liquidez y no pueden ser tan económicamente flexibles.

Si una empresa no invierte en un periodo de tiempo pueden encontrar problemas en el futuro, cuando se ven obligados a sustituir los activos obsoletos que se encuentren inoperativos o totalmente depreciados de una vez o se ven obligados a gastar cantidades importantes en un año determinado para ponerse al día ya que no se reemplazó estos activos en los años anteriores.

Existen dos tipos de inversiones las temporales y las permanentes, cuando una inversión es temporal se puede convertir rápidamente en efectivo es decir tiene liquidez y es siempre a corto plazo.

La inversión permanente son aquellas que realizadas a largo plazo, que no son convertibles rápidamente en efectivo y son mayores a un año, y se realizan en operaciones específicas distintas a su actividad principal como complemento de esta, con el objetivo de obtener mayor rentabilidad para la empresa.

Entre las inversiones temporales de fondos tenemos:

- La adquisición de las acciones de otras sociedades que cotizan en bolsa;
- Los préstamos a corto plazo;
- Los depósitos a plazo fijo por periodos cortos.
- La adquisición de bienes inmuebles para su posterior colocación a terceros.
- La compra de obras de arte.

Es importante recordar que toda inversión posee riesgo, sí el riesgo es mayor la tasa de interés será más alta, y si el riesgo es menor la tasa de interés disminuirá. Existen dos clases de riesgos, el riesgo diversificable el cual proviene de la propia inversión, ésta relacionada con la empresa y el tipo de sector en el cual se invierte, y el riesgo no diversificable es aquel establecido por el mercado y afecta a todas las inversiones en general.

## Proyectos de inversión

**BARCENAS, RAMIREZ, REYES y ZAPATERO (2008)** *“Los proyectos de inversión son propuestas de acción para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles que pueden ser, recursos humanos, tecnológicos y materiales, entre otros”*. (p127) <sup>18</sup>

El proyecto de inversión comienza con la decisión sobre el uso de recursos con el objetivo de incrementar, mantener o mejorar la producción de bienes o la prestación de servicios, se debe conocer cuáles serán los gastos incurridos

---

<sup>18</sup> **BARCENAS MALDONADO, Juan Valentín, RAMIREZ FABIANI, María del Rosario, REYES MORALES, Cristina. ZAPATERO MORALES, José Guadalupe (2008) *Análisis Financiero para la mejor toma de decisiones – Proyecto de Inversión*. México D.F. Extraído de la página web:**<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/2776/1/CP2008B363j.pdf>

durante la inversión, en la fase de inicio, ya sean gastos fijos o gastos corrientes, quienes no tienen un plan bien desarrollado tendrá muchas probabilidades de fracasar al realizar una inversión.

### **Métodos de análisis de los proyectos de inversión para las clínicas odontológicas:**

#### **a. Tasa interna de rendimiento (TIR)**

La tasa interna de retorno, es llamada también tasa de interés o rentabilidad, expresa las pérdidas o beneficios que una inversión representa y está muy relacionada con el valor neto actual, con el resultado de este método podremos estimar si el proyecto de inversión será beneficioso para la empresa. Se expresan en porcentaje.

#### **Fórmula:**

$$TIR = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^n} = 0$$

#### **Dónde:**

- I:** tasa de interés de proyecto.
- $F_n$  :** Es el flujo de caja para cada periodo.
- $n$  :** Es el número de períodos.
- TIR :** Es la tasa de interés.

Si obtenemos una TIR mayor que la tasa mínima que exige la inversión, es favorable, se acepta el proyecto, si la tasa TIR es menor que la tasa esperada, el proyecto será rechazado ya que no es favorable para la empresa.

- b. Valor actual neto (VAN)** Es un criterios de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto de inversión, para conocer si se gana o se pierde al desarrollar este proyecto.

**Fórmula:**

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

**Dónde:**

- Ft : son los flujos de dinero en cada periodo t  
I<sub>0</sub> : es la inversión realiza en el momento inicial ( t = 1 )  
n : es el número de periodos de tiempo  
k : es el tipo de descuento

Si obtenemos un VAN menor a 0 el valor actual de los pagos futuros de inversión a la tasa de descuento elegida generará beneficios para la empresa, si es mayor a cero el proyecto no es viable porque originará pérdidas.

- c. Retorno sobre la inversión (ROI)**

Es un indicador de inversión permite conocer cuánto dinero la empresa perdió o ganó con las inversiones realizadas.

**Fórmula:**

$$ROI = (GANANCIA - INVERSIÓN) / INVERSIÓN$$

### **2.2.2 Calidad**

La variable dependiente trata acerca de la calidad en las clínicas odontológicas de las universitarias privadas, haciendo referencia a la calidad en el servicio que estas brindan, la cual consiste en la atención que se brinda a los pacientes que acuden a estas clínicas.

El servicio odontológico de calidad consiste en satisfacer la necesidad y expectativas que el paciente demanda, es importante contar con una infraestructura adecuada, equipos biomédicos de alta tecnología, utilizando materiales y productos odontológicos adecuados de acuerdo a lo establecido por las normas del Ministerio de Salud, la atención brindada por los alumnos, docentes y personal técnico sea con empatía, amabilidad y transmitiéndole al paciente la tranquilidad de recibir un servicio con garantía.

Es importante recordar que la mejor publicidad de una clínica es la opinión de sus pacientes hacia su entorno y así lograr que esta sea más conocida y gane prestigio a nivel institucional.

En las clínicas odontológicas universitarias privadas, que pertenecen al sector de salud es importante que los servicios se realicen de acuerdo a los planes de calidad normados por las universidades a las que pertenecen, en el caso de la universidad de San Martín de Porres se cuenta con la implementación del ISO 9001-2008 y su acreditación de calidad del servicio educativo y odontológico por La Agencia para a Calidad de do Sistema Universitario Galicia (ACSUG).

Dentro de las extensas conceptualizaciones de la calidad podemos resaltar las más significativas, Expresemos que “Calidad” es:

Para **Cuatrecasas, Lluís (2010)** la calidad *“es un concepto dinámico y vivo, y depende de muchos factores, como los gustos y motivaciones del consumidor la competencia, etc.”*(p.17)<sup>19</sup>

Existen dos tipos de calidad, una calidad llamada técnica y otra llamada funcional. La calidad técnica se refiere a que el cliente valora nuestro servicio en función al resultado técnico de lo que recibe, esta calidad puede ser medida de manera objetiva, la calidad funcional es el juicio que tiene el cliente de la excelencia en general del servicio.

**Urdaneta, Orlando (2014)** refiere que *“los enfoques de calidad total y mejoramiento continuo son una característica de las organizaciones y empresas exitosas”*. (p.)<sup>20</sup>

Esto quiere decir que la empresa tiene la posibilidad de renovarse cada día, de identificar los errores y convertirlos en procesos de mejoramiento permanentes; implementando una cultura que permita conocer nuestras debilidades, problemas y quejas de los clientes para poder aplicar medidas de corrección para no volver a repetir los mismos errores en los procesos siguientes y mejoremos el servicio que brindamos.

La calidad es una forma de vida, una filosofía, una cultura y una nueva actitud mediante la cual todo el personal que labora en la empresa debe tener todos sus sentidos puestos en el cliente y en el proceso que se realiza al brindar el servicio, para poder reconocer las oportunidades de mejoramiento y capitalizarlas en acciones concretas que se reflejan en mejores.

---

<sup>19</sup> **Cuatrecasas, Lluís (2010)** Gestión integral de la calidad, implementación, control y certificación, profit editorial Inmobiliaria S.L. Barcelona- España.extraído de la página web: <https://books.google.com.pe/books?id=uoaxj6zxZsC&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad&hl=es&saX&ved=0ahUKewiG45Su5brnAhVaLLkGHaWRAHY4HhDoAQgmMAA#v=onepage&q=libros%20de%20calidad&f=false>

<sup>20</sup> **Urdaneta Ballén, Orlando (2014)**. Psicología Organizacional. Aplicada a la Gestión del Capital Humano, Bogotá-Colombia: Panamericana Editorial Ltda., Segunda Edición.

La creación de una cultura de mejoramiento continuo no es una tarea fácil, en las entidades que llevan años de cultura burocrática en la cual los errores y las fallas son difíciles de erradicar, se debe trabajar con el personal que brindan los servicios para cambiar su conducta. Sin embargo, para una nueva empresa crearla la cultura de mejora continua es más sencillo ya que desde el principio se puede crear procedimientos y estándares que se deben cumplir, al contar con personal nuevo enseñándoles que en la empresa se trabaja con estos estándares de calidad.

**Álvarez, Álvarez y Bullón**, (2006) expresan que la calidad *“representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.”*(p.05)<sup>21</sup>

La calidad comprende la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Es importante definir los conceptos servicios, clientes o pacientes.

Los servicios son las actividades que una empresa ofrece a un paciente o cliente, son esencialmente intangibles, en otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

El cliente o paciente es aquella persona que busca satisfacer una necesidad, es quien recibe el servicio brindado por la empresa, el cual debe ser personalizado y realizado por un personal con experiencia, amable y empática que cumpla con los protocolos de salud y bioseguridad garantizando el éxito del servicio.

---

<sup>21</sup> **Álvarez Ibarrola, José maría, Álvarez Gallego, Ignacio y Bullón Caro, Javier (2006)** *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*, España 1. Edición Ideas propias Editorial Vigo 2006 extraído de la página web:  
<https://books.google.com.pe/books?id=Oq6K9F8X8rUC&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjriuXZ37mAhUbl7kGHS49DAcQ6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>



Es indispensable reducir o eliminar esta diferencia, es importante mencionar que existe en la atención de los servicios de salud diferentes enfoques de manera complementaria permiten mejorar la calidad de los servicios que se brindan.

- a) La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida siendo una condición fundamental del desarrollo humano. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer con dignidad.
- b) La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al y gozar de una atención gratuita y de calidad.
- c) En la gerencia de los servicios de salud, el pensamiento estratégico obligó a las empresas a reinventarse, tomando en cuenta la estrategia llamada de afuera hacia adentro ara brindar servicios de calidad.
- d) El desarrollo y fortalecimiento de los servicios en salud inicia por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores del servicio y al paciente o cliente en la realización de los procesos de atención.

Es importante medir la calidad del servicio que se brinda aunque es una tarea difícil ya que los tratamientos no son todos iguales, esto puede ocurrir porque los servicios son brindados por diferentes médicos, enfermeras, personal técnico en general a una gran variedad de pacientes con necesidades y expectativas diferentes.

La variación entre las personas que dan servicios de salud puede deberse a su adiestramiento, experiencias, habilidades, profesionalismo y personalidad.

## **Plan de calidad de servicio**

El ISO 9001-2015 es la norma internacional para los sistemas de gestión de calidad aplicado a las empresas, orientando a la gestión de una empresa en sus distintas áreas y actividades.

Al aplicar estas normas la empresa se beneficiará en los siguientes puntos:

- Alcanzar y mantener niveles altos de calidad para los servicios y productos.
- Ayuda a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Ayuda en conocer lo que nuestros clientes desean obtener de nuestros servicios o productos.
- Permite reducir los costos, ayuda a aumentar los niveles de productividad, y a incrementar la rentabilidad de los negocios.
- Ayuda a conseguir ventajas competitivas.
- Ayuda a reducir las quejas, rechazos o incidencias en la prestación de servicios o en la comercialización de nuestros productos.
- Ayuda a implementar la mejora continua.
- Ayuda a conseguir nuevos mercados nacionales e internacionales, nuevos clientes.

Un plan de calidad es una especificación de los procedimientos y recursos necesarios, la información documentada especifica qué procedimientos de trabajo se realizarán, cuáles son los recursos que se necesitan, quienes son las personas que deben aplicarlos y cuándo se debe realizar.

Con la aplicación de un plan de calidad se pueden generar los siguientes beneficios:

- El incremento de confianza en que los requisitos se cumplen.
- Un mayor aseguramiento de que los procesos se encuentran bajo control.
- La motivación que esto puede dar a aquellos involucrados.
- Permite conocer mejor a las oportunidades de mejora.

Los planes de calidad se aplican de forma principal en la trayectoria que va desde los requisitos que establece el cliente hasta la satisfacción del cliente.

Un plan de calidad puede ser utilizado tanto si la empresa tiene un sistema de gestión de la calidad en conformidad con la norma ISO 9001, como si no lo tuviera. Los planes de calidad son aplicables para un proceso, producto, proyecto o contrato, cualquier categoría de producto y a cualquier tipo de industria.

Es necesario establecer los pasos que se deben dar para concretar un plan de calidad.

Necesidades de un plan:

- Nuevos productos o procesos.
- Casos específicos.
- Ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Necesidad de optimizar recursos.

Entradas para el plan:

- Requisitos del cliente.
- Legales y reglamentarios.
- Evaluaciones de riesgos.
- Lista de recursos.
- Otros planes pertinentes.

Estructura del plan de calidad:

- Preparación del plan.
- Inicio y organización.
- Documentación.
- Responsables.

El ISO que se aplica en las clínicas odontológicas de las universidades particulares de Lima Metropolitana es el de Gestión de Calidad (serie ISO 9001-2015) trata sobre las normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad.

Es importante mencionar al personal que labora en las clínicas odontológicas universitarias privadas quienes son las personas encargadas de brindar la atención directa al paciente, contribuyendo en la percepción directa de la calidad. El personal que labora en estas clínicas son:

**a) Personal que participa en el servicio directo al paciente:**

Está compuesto por el grupo de profesionales y técnicos los cuales participan directamente en la atención del paciente, en este grupo tenemos:

- Personal docente: Es el encargado de brindar el servicio de formación educativa superior al alumno, guiando, evaluando y supervisando la correcta atención, garantizando que el servicio brindado al paciente sea de calidad, el docente es quien diagnostica y determina que tratamiento se realizará al paciente.
- Personal médico: Es el encargado de atender las urgencias médicas que se presenten en las clínicas, realiza una revisión física del paciente, comprobando la salud fisiológica y mental del este, para poder recibir el tratamiento en la clínica.
- Personal técnico: Realiza los diversos exámenes que el paciente necesita para su correcto diagnóstico y tratamiento, los técnicos pueden pertenecer a las siguientes áreas:
  - Técnicos de laboratorio de prótesis.
  - Técnicos de enfermería.
  - Técnicos de análisis clínicos.
  - Técnicos en radiología.

**b) Personal que participa en el servicio indirecto al paciente:**

Está compuesto por el grupo de profesionales responsables de establecer y velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas que se aplican en la clínica, la planificación y el soporte de las actividades propias de la clínica son sus tareas más importantes, en este grupo tenemos:

- Decano de la Facultad de Odontología: es la máxima autoridad de la clínica, es quien decide y aprueba las políticas, normas y procedimientos que se aplican en la clínica.
- Director de la Clínica Odontológica, es la autoridad responsable de dirigir y cumplir las políticas, normas y procedimientos que se aplican en la clínica, a su vez es responsable de la gestión y del crecimiento de la clínica en el mercado.
- Personal administrativo: grupo de profesionales responsables del manejo de personal, el abastecimiento de insumos, adquisición de bienes y equipos biomédicos, la contabilidad de la clínica y el correcto manejo de los fondos asignados, brindan asesoría en temas requeridos en general, entre otras funciones.

Dentro de este grupo de empleados tenemos:

- Personal de las áreas de contabilidad y administración.
- Personal coordinador de clínica.
- Personal de soporte técnico cómputo.
- Personal cajeros.
- Personal auxiliar de archivo.
- Personal de farmacia.
- Personal secretarial.
- Personal de mantenimiento.
- Personal de limpieza.
- Personal de seguridad.

Cabe indicar que las clínicas odontológicas de las universitarias privadas, brindan numerosos tratamientos en sus diferentes especialidades desde curaciones simples, tratamientos de profilaxis hasta cirugías complejas buco maxilar facial, tratamientos de ortodoncia, rehabilitación oral, periodoncia, endodoncia, realizando servicios complementarios como radiología, análisis clínicos y laboratorio de prótesis.

### 2.3 Definiciones conceptuales

- **Clínicas odontológicas universitarias privadas.** Estas clínicas son docentes - asistenciales, los conocimientos, las actividades y habilidades son integradas creando experiencias de aprendizaje invaluable para la formación profesional de los estudiantes, cumplen el fin de atender a la comunidad brindando servicios odontológicos con la finalidad de incentivar el cuidado y la prevención de la salud bucal.
- **Inversiones.** Las inversiones consisten en vincular recursos financieros monetarios a cambio de expectativas de alcanzar ingresos futuros, en un plazo determinado de tiempo u horizonte temporal, es necesario realizar un proyecto de inversión donde se evalúe si la inversión será rentable o no para la empresa, tomando en cuenta los riesgos de ésta garantizando desarrollo y crecimiento a la empresa.
- **Calidad.** En relación a un servicio o un producto que significa satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes o pacientes, sintiéndose este totalmente satisfecho por la atención y por el tratamiento recibido.
- **Financiamiento.** Es la acción de obtener recursos monetarios propios o de terceros, para poder realizar alguna actividad pre determinada, la cual será pagada en un periodo de tiempo determinado. El financiamiento será adecuado cuando su costo no sea muy elevado y no afecte a la liquidez de la empresa.

- **Rentabilidad.** Es la que hace mención a los beneficios obtenidos por una inversión, mide la utilidad y rendimientos generados por los capitales que utilizó la empresa.
- **Liquidez.** Se entiende por liquidez al dinero disponible que la empresa tiene en sus cuentas para realizar sus operaciones e invertir, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

## **CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Formulación de hipótesis**

#### **3.1.1 Hipótesis general**

Las inversiones efectuadas, inciden significativamente en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019.

#### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a. La cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, influye significativamente en el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas.
- b. El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos, inciden significativamente en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.
- c. La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, incide significativamente en la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas.



- d. Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden significativamente en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.
- e. La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide significativamente en el tratamiento de los pacientes en las clínicas odontológicas de estas universidades.

### **3.2 Operacionalización de variables**

#### **3.2.1 Variable independiente**

#### **X. INVERSIONES**

##### **Indicadores**

- x<sub>1</sub> Cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios.
- x<sub>2</sub> Nivel de inversión en la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológico.
- x<sub>3</sub> Cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos.
- x<sub>4</sub> Cantidad de recursos económicos inversiones en infraestructura y tecnología.
- x<sub>5</sub> Cantidad de inversión efectuada en la capacitación.

#### **3.2.2 Variable dependiente**

#### **Y. CALIDAD**

##### **Indicadores**

- y<sub>1</sub> Nivel de incremento de las atenciones a los pacientes.
- y<sub>2</sub> Nivel de diagnóstico que se ofrece a los pacientes.
- y<sub>3</sub> Calidad de las curaciones.
- y<sub>4</sub> Nivel de la competitividad alcanzada.
- y<sub>5</sub> Nivel de tratamiento a los pacientes.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGIA**

### **4.1 Diseño metodológico**

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

Por el tipo de investigación, el presente estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como: **“INVESTIGACIÓN APLICADA”**. Esta investigación se realizó con el objetivo de resolver problemas, estudiar hechos que se han presentado, valiéndonos de los conocimientos que se obtuvieron en las investigaciones similares realizadas con anterioridad a está, buscando descubrir nuevos conocimientos que se puedan aplicar en la práctica ya que los estudios se realizaron a problemas de interés social.

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo, analítico y estadístico.

#### **4.1.3 Método**

En la presente investigación utilizaremos el método descriptivo, estadístico, de análisis y síntesis, entre otros que conforme se desarrolle el trabajo se darán indistintamente, en dicho trabajo.

#### 4.1.4 Diseño

Según la naturaleza de la investigación, ésta tiene un diseño no experimental.

Se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_x r O_y$$

**Dónde:**

M = Muestra.

O = Observación.

x = Inversiones.

y = Calidad de servicio.

r = Relación de variables.

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

El objeto de estudio estará compuesta por los estudiantes matriculados en el ciclo 2019-1 de la Carrera Profesional de Odontología en las siguientes universidades particulares de Lima Metropolitana:

Tabla 4.

*Estudiantes matriculados en el ciclo 2019-1 de la Carrera Profesional de Odontología en las universidades particulares de Lima Metropolitana*

<b>UNIVERSIDADES</b>	<b>ESTUDIANTES</b>
Universidad San Martín de Porres	1065
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	669
Universidad Alas Peruanas	636
Universidad Privada San Juan Bautista	418
Universidad Peruana Cayetano Heredia	348
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	337
Universidad Científica del Sur	254
<b>TOTALES</b>	<b>3727</b>

#### 4.2.2 Muestra

Para poder obtener la muestra óptima se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

**Donde:**

- Z** : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
- P** : Proporción de estudiantes que manifestaron que las clínicas odontológicas son de calidad debido a la inversión realizada (se asume P=0.5).
- Q** : Proporción de estudiantes que manifestaron que las clínicas odontológicas son de calidad debido a la inversión realizada (**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento de Q)
- e** : Margen de error 5%
- n** : Tamaño óptimo de muestra.

Considerando un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error **n**:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (3727)}{(0.05)^2 (3727 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (3727)}{(0.0025) (3726) + (3.8416) (0.25)} = 348$$

***n = 348 estudiantes***

La muestra óptima será obtenida de manera aleatoria y proporcionalmente:

**Cálculo del factor de distribución:**

$$\frac{\text{Muestra} = 348}{\text{Población} = 3727} = 0.093373$$

Tabla 5.

*Asignación del factor de distribución para la determinar la muestra de cada universidad*

<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>ESTUDIANTES</b>	<b>FACTOR DE DISTRIBUCIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
Universidad San Martín de Porres	1065	0.0933727	99
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	669	0.0933727	63
Universidad Alas Peruanas	636	0.0933727	59
Universidad Privada San Juan Bautista	418	0.0933727	39
Universidad Peruana Cayetano Heredia	348	0.0933727	33
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	337	0.0933727	31
Universidad Científica del Sur	254	0.0933727	24
<b>TOTALES</b>	<b>3727</b>		<b>348</b>

Tabla 6.

*Cálculo de la muestra*

<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>MUESTRA OPTIMA</b>
Universidad San Martín de Porres	99
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	63
Universidad Alas Peruanas	59
Universidad Privada San Juan Bautista	39
Universidad Peruana Cayetano Heredia	33
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	31
Universidad Científica del Sur	24
<b>TOTALES</b>	<b>348</b>

### 4.3. Técnicas de recolección de datos.

#### 4.3.1 Técnicas

La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

#### 4.3.2 Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad abiertas y cerradas las cuales fueron respondidas por los estudiantes que forman parte de la muestra.

#### **4.4 Técnicas de procesamiento de datos.**

Como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta, el cuestionario de preguntas cerradas y abiertas permitió establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establece en la presente investigación, además se utilizará el programa computacional SPSS (Statiscal Package for Social Sciencas), del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

#### **4.5 Aspectos éticos.**

El desarrollo de la investigación, permitió utilizar información especializada sobre el tema, y respetando los procedimientos establecidos para estudios de esta naturaleza; como también, que los datos obtenidos en el trabajo de campo constituyen información veraz proporcionada por la encuesta, la cual fue procesada en la parte estadística e interpretada, siguiendo las recomendaciones establecidas por la Universidad.

## CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Interpretación de resultados.

A la pregunta: **¿Considera Usted apropiado la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de los consultorios de estas clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana?**

Tabla 7.

*¿Considera Usted apropiado la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de los consultorios de estas clínicas?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	58	17
b) De acuerdo	258	74
c) No sabe, no opina	15	4
d) En desacuerdo	10	3
e) Totalmente en desacuerdo	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

## Interpretación.

Revisando la información relacionada con la pregunta, se encontró que el 74% de los estudiantes de la carrera profesional de odontología de las universidades privadas de Lima Metropolitana opinaron estar de acuerdo con la cantidad de recursos económicos invertidos en estos establecimientos ya que para ellos la implementación de los consultorios son adecuados, el 17% mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 9% restante lo hicieron progresivamente en las otras alternativas, culminando con el 100%

Revisando la información considerada en el párrafo anterior, se aprecia que en casi su totalidad las respuestas de los estudiantes en esta especialidad, refirieron que efectivamente lo invertido en estas instituciones han servido principalmente para el acondicionamiento de los consultorios a nivel de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana; de lo cual se desprende, que efectivamente estas instituciones de educación superior, han priorizado en estos aspectos que son muy importantes para poder atender a los pacientes, entre otros.

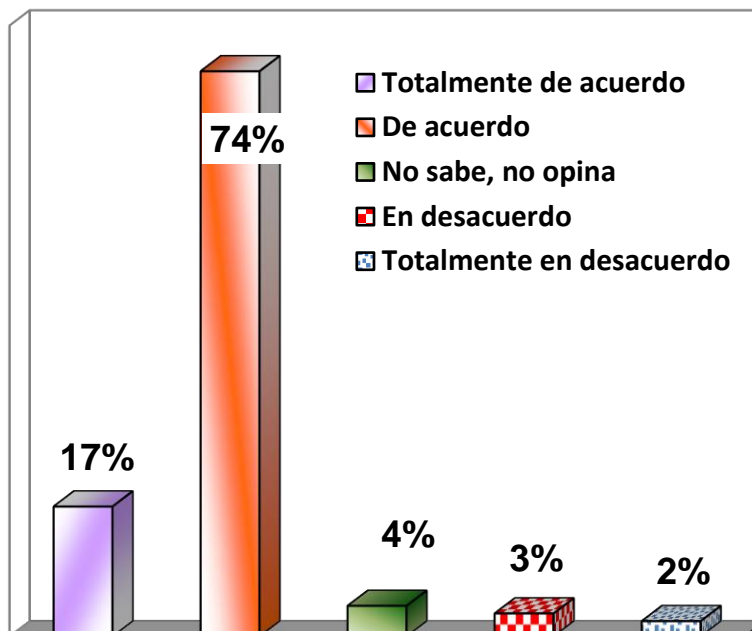


Gráfico 3. Cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios  
Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)



Tabla 8.

*¿En su opinión es adecuada la cantidad de recursos económicos invertidos en la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos de estas universidades?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	17	5
b) De acuerdo	297	85
c) No sabe, no opina	21	6
d) En desacuerdo	9	3
e) Totalmente en desacuerdo	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación.**

Observando la información que figura en la tabla, podemos señalar que el 85% de los encuestados y que respondieron en esta opción, están de acuerdo con la inversión orientada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, ya que son importantes para el diagnóstico y la realización de los tratamientos odontológicos, en cambio el 6% indicaron no saben y por lo tanto no opinaba; sin embargo el 5% estuvieron totalmente de acuerdo, y el 4% restante lo justificaron expresando que se encontraban en desacuerdo, ya que para ellos faltaba mayor inversión, alcanzando así el 100%.

De lo señalado en líneas anteriores, podemos indicar que quienes respondieron estar de acuerdo, lo hicieron con el fin de demostrar que efectivamente la inversión llevada a cabo en estas facultades de odontología, en lo concerniente a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, tuvieron razones de fuerza para sostener que los futuros profesionales, debían hacerlo conforme al adelanto y los avances de la tecnología que esta especialidad demanda, razón por la cual las dos primeras alternativas concentraron el mayor porcentaje.

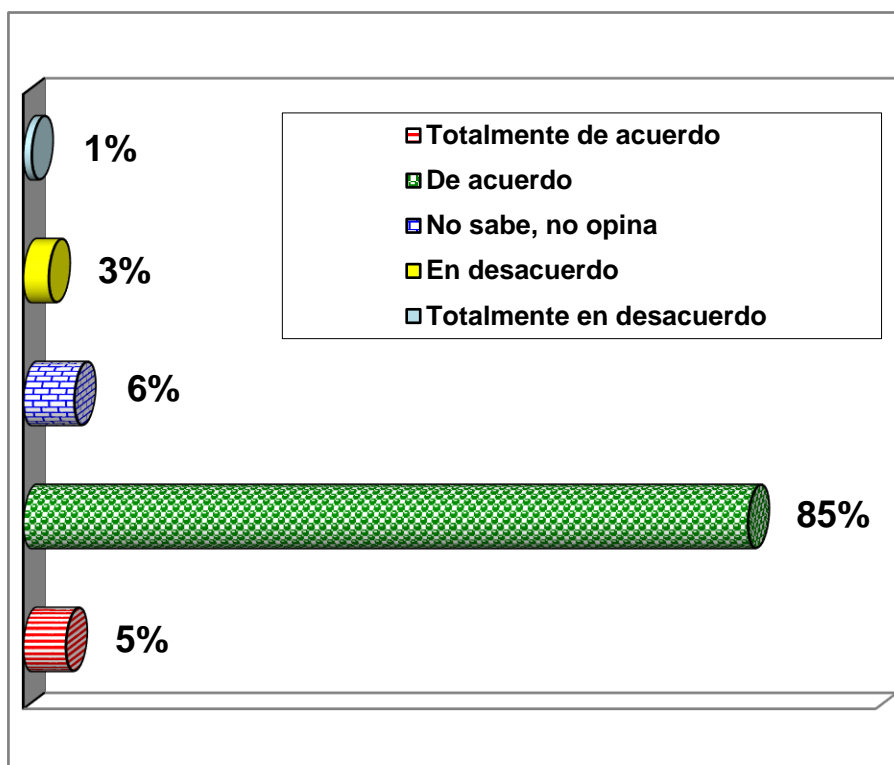


Gráfico 4. Nivel de inversión en la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos.

Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

**Tabla 9.**

*¿En su opinión es adecuada la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos que utilizan estas clínicas?*

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Totalmente de acuerdo	25	7
b) De acuerdo	223	64
c) No sabe, no opina	49	14
d) En desacuerdo	45	13
e) Totalmente en desacuerdo	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### Interpretación.

Al realizar la encuesta a los estudiantes obtuvimos 64% que opinan estar de acuerdo, con la cantidad de dinero que las universidades invierten en las clínicas odontológicas, lo justificaron señalando que estuvo orientado a la adquisición de insumos y productos odontológicos para estas clínicas, lo cual también en un promedio del 7% de los estudiantes están de acuerdo con los anteriores; 14% se ubicaron en que no sabían y que por lo tanto no opinaban; mientras un 13% estuvieron en desacuerdo y el 2% complementario expresaron también estar totalmente en desacuerdo, totalizando el 100%.

Es notorio que las dos primeras alternativas concentraron más de dos tercios de los encuestados que estuvieron a favor de estas opciones; en cambio en las otras tres los que respondieron indicaron por un lado que no sabían y por lo tanto no opinaban; mientras en las dos últimas opciones estuvieron en desacuerdo si lo comparamos con quienes lo hicieron positivamente; de lo cual se infiere que en estos establecimientos necesitan también de insumos y productos odontológicos, con el fin de atender a quienes lo solicitan, entre otros.

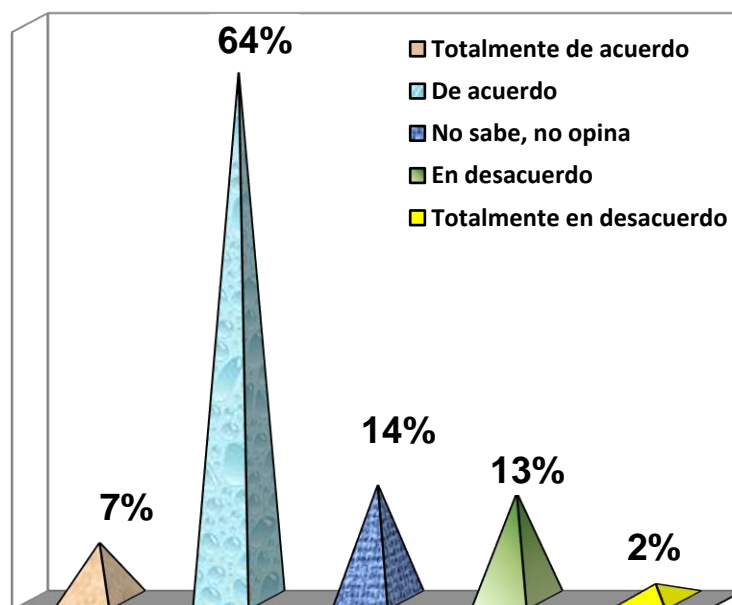


Gráfico 5. Cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

Tabla 10.

*¿Para Usted es coherente la cantidad de recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología que se utilizan en las clínicas odontológicas de estas universidades?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	23	7
b) De acuerdo	263	75
c) No sabe, no opina	16	5
d) En desacuerdo	41	12
e) Totalmente en desacuerdo	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación.**

Se puede apreciar en la parte estadística y gráfica, que la mayoría de los alumnos están de acuerdo en que la cantidad de recursos económicos que se invirtieron en las instalaciones de estas clínicas y en sistemas de alta tecnología, además de ser coherente, también ayuda a los estudiantes a mantenerse atentos ante cualquier cambio, la infraestructura y tecnología demuestran ser necesarios e importantes para su formación para los tratamientos que se brindan en las clínicas.

Se puede indicar que conforme lo que se aprecia en la parte estadística y gráfica, es el haber encontrado que prevalece el aspecto positivo sobre las otras alternativas, lo cual evidencia que los niveles de inversión en las clínicas odontológicas en las universidades privadas de Lima Metropolitana, además de ser coherente, también ayuda a los estudiantes a mantenerse atentos ante cualquier cambio en la infraestructura y tecnología demostrando ser necesarios e importantes.

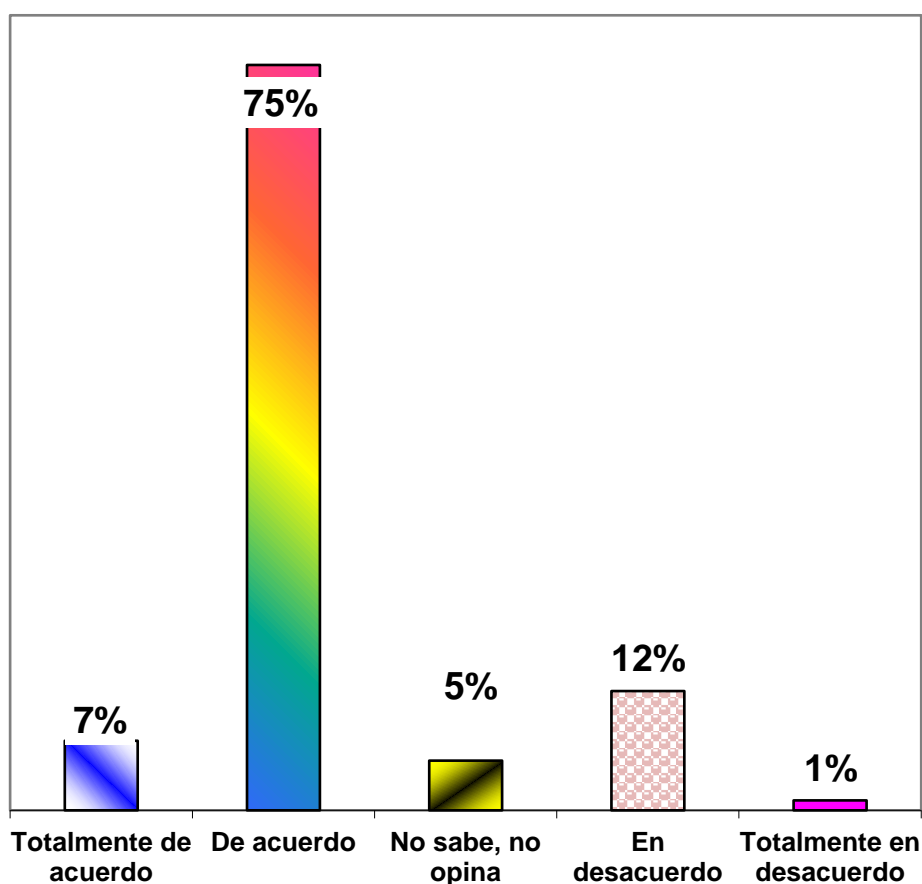


Gráfico 6. Cantidad de recursos económicos inversiones en infraestructura y tecnología

Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

Tabla 11.

*¿Considera usted apropiada la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal técnico especializado de estas universidades?*

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Totalmente de acuerdo	13	4
b) De acuerdo	266	76
c) No sabe, no opina	23	7
d) En desacuerdo	39	11
e) Totalmente en desacuerdo	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

## Interpretación.

En cuanto a los alcances porcentuales que arroja la información recopilada, de la muestra se obtuvo un 76% que se encontró de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 4% , el 11% se encontró en desacuerdo, el 7% no sabes no opinan finalmente un porcentaje pequeño se expresó en desacuerdo, arribando así al 100%.

Es notorio que al interpretar la información, se aprecia dos grupos bastante definidos; el primero justificó la coherencia respecto a la cantidad de recursos económicos utilizados y el otro grupo, prevaleciendo que los recursos utilizados han servido para capacitar el staff médico y personal técnico especializado; sintiéndose satisfechos con la plana docente que labora en estas clínicas, demostrándose así que son profesionales competitivos y muy reconocidos en el mercado de salud.

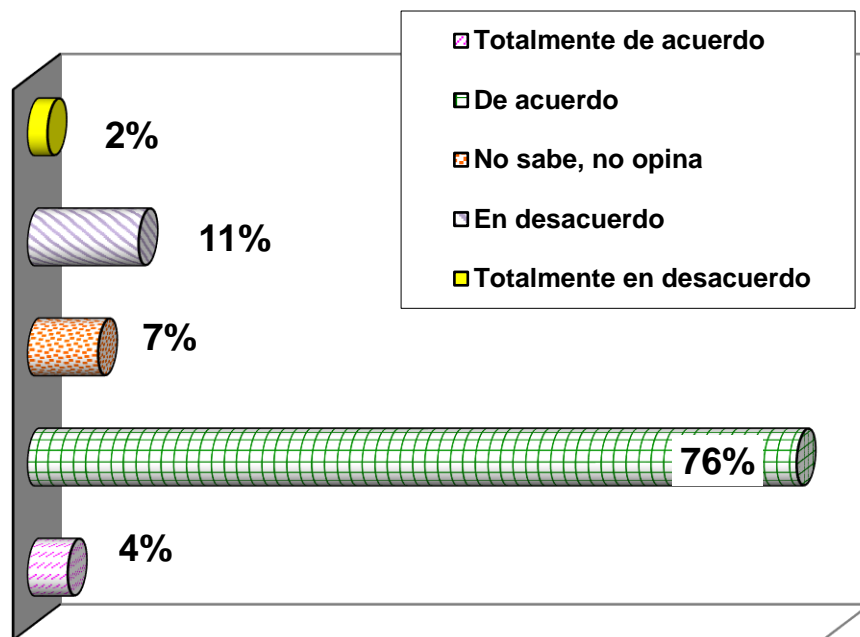


Gráfico 7. Cantidad de inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal técnico especializado

Fuente Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

Tabla 12.

*¿En su opinión los efectos de las inversiones se ven reflejados en las clínicas odontológicas de las universitarias privadas en Lima Metropolitana?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	19	5
b) De acuerdo	295	85
c) No sabe, no opina	16	5
d) En desacuerdo	12	3
e) Totalmente en desacuerdo	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

De lo recopilado en la pregunta, se encuentra que el 90% de los estudiantes en la especialidad de odontología/estomatología de las universidades privadas, estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo que las inversiones en estos establecimientos son evidentes y palpables por la naturaleza de la especialidad; sin embargo el 5% tuvieron una posición que no es favorable el 90% respalda que los estudiantes vienen reconociendo la trascendencia de las inversiones en estos establecimientos, llegando así al 100%.

Analizando la información, se encuentra que las dos principales alternativas tuvieron claridad al justificar, que las inversiones efectuadas en las clínicas odontológicas de las universitarias privadas, reconocen la necesidad en cuanto a la ejecución de inversiones en estas especialidades señalando que estos establecimientos necesariamente deben valerse de las inversiones, con el fin de preparar técnicamente a los futuros profesionales de odontología dentro de los estándares requeridos para estos fines y los resultados así lo demuestran.

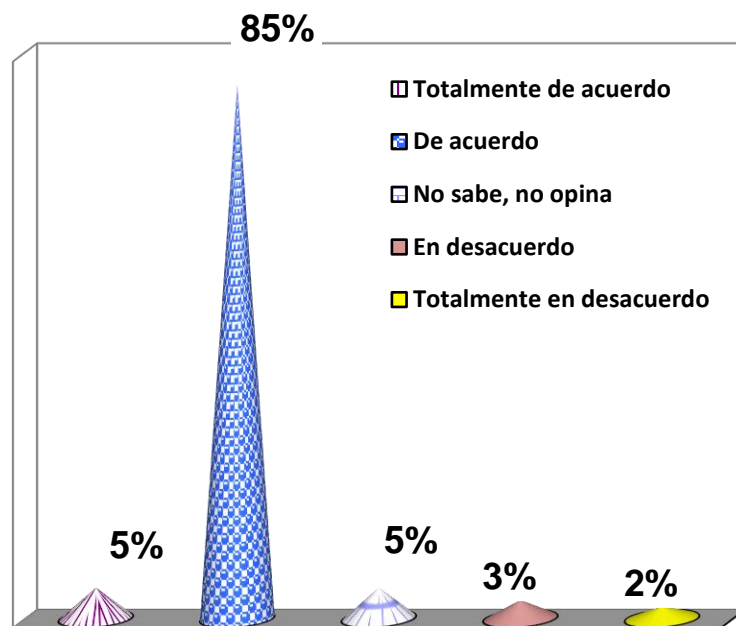


Gráfico 8. Las inversiones se ven reflejadas en las clínicas odontológicas de las universitarias privadas

Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

**Tabla 13.**

*¿Aprecia Usted incremento en las atenciones de los usuarios en clínicas odontológicas de las universidades?*

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Totalmente de acuerdo	10	3
b) De acuerdo	281	81
c) No sabe, no opina	14	4
d) En desacuerdo	36	10
e) Totalmente en desacuerdo	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>



## Interpretación

Es evidente que la revisión porcentual 81% está de acuerdo con dicho incremento de las atenciones de los usuarios; 3% indicaron están totalmente de acuerdo; 12% en conjunto estuvieron en desacuerdo y el 4% se mantuvieron en que no opinaban.

Los estudiantes de esta especialidad, tienen una percepción bastante clara y que está encaminada a demostrar que existe una relación causal entre ambas variables, es decir que a mayor incremento de las inversiones, mayor será la percepción de la imagen de las clínicas odontológicas en los estudiantes de la especialidad, toda vez que se ve reflejado en las atenciones que se brindan a quienes solicitan ser atendidos.

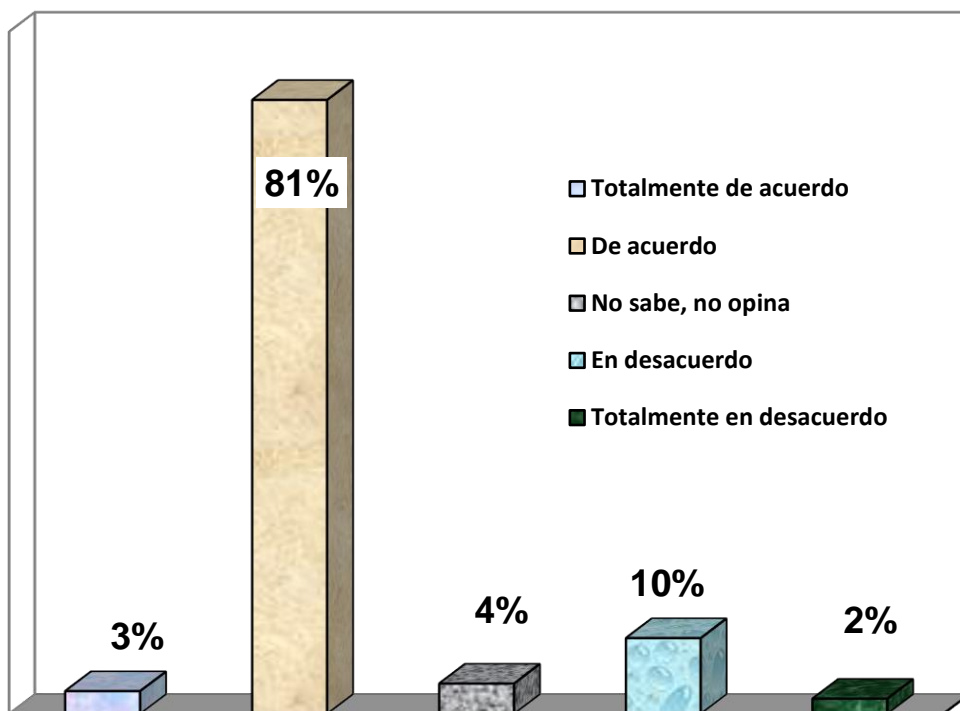


Gráfico 9. Nivel de incremento de las atenciones a los usuarios

Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

Tabla 14.

*¿Existe diagnóstico especializado a favor de los pacientes de estas clínicas odontológicas?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	14	4
b) De acuerdo	291	84
c) No sabe, no opina	21	6
d) En desacuerdo	16	4
e) Totalmente en desacuerdo	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

Revisando la información porcentual de la interrogante, el 84% estuvieron de acuerdo que el diagnóstico especializado que se les brinda a los pacientes, demuestra la seriedad de la labor que se cumple en estos establecimientos que tienen estas universidades; 4% estuvieron totalmente de acuerdo que esta labor es significativa en estos establecimientos; en cambio el 6% manifestaron que no saben y por lo tanto no opinaban y las otras dos opciones estuvieron en desacuerdo con lo expresado en las dos primeras alternativas, consiguiendo el 100%.

Al interpretar lo comentado en líneas anteriores, demuestra que en las clínicas odontológicas de las universidades privadas que cuentan con la especialidad de odontología, siempre otorgan diagnósticos especializados cuando lo requieren los pacientes, lo cual evidencia seriedad y responsabilidad en la labor que cumplen en esta facultad, por lo tanto los futuros profesionales al mantener estándares apropiados en su formación profesional, también le servirá al momento de ejercer la profesión, entre otros.

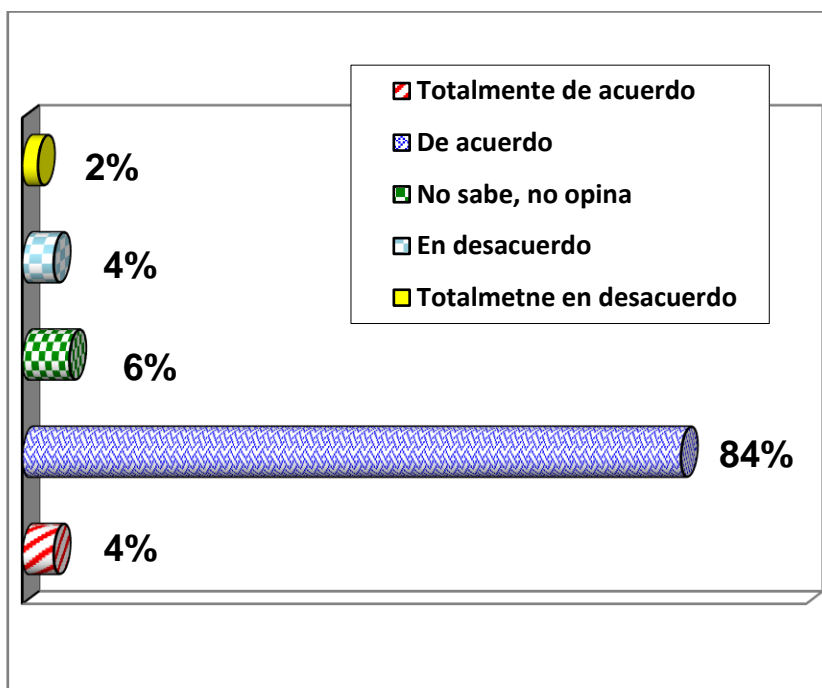


Gráfico 10. Nivel de diagnóstico que se ofrece a los pacientes de las clínicas odontológicas  
Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

Tabla 15.

*¿Aprecia Usted calidad en las curaciones a favor de los pacientes de las clínicas odontológicas universitarias?*

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Totalmente de acuerdo	19	5
b) De acuerdo	300	86
c) No sabe, no opina	11	3
d) En desacuerdo	14	4
e) Totalmente en desacuerdo	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

## Interpretación

Es notorio que la labor que se lleva a cabo en las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana son coherentes y refleja el respaldo alcanzado en las inversiones ejecutadas; tal es así que el 86% de los estudiantes estuvieron de acuerdo; sin embargo el 5% estuvo totalmente de acuerdo y en conjunto constituyen casi la totalidad que tienen este parecer; por otro lado cabe resaltar que el 3% no conocían y por lo cual no opinaban; culminando con el 5% de las dos últimas alternativas y con una posición contraria con los primeros; de lo cual se desprende que las curaciones es el reflejo de atender con calidad a los pacientes, consiguiendo el 100%.

Como conclusión en esta interrogante, se aprecia que efectivamente al existir inversiones a nivel de las clínicas odontológicas de las universidades privadas, también estos esfuerzos van a incidir en que las curaciones no presenten fallas beneficiando a los pacientes.

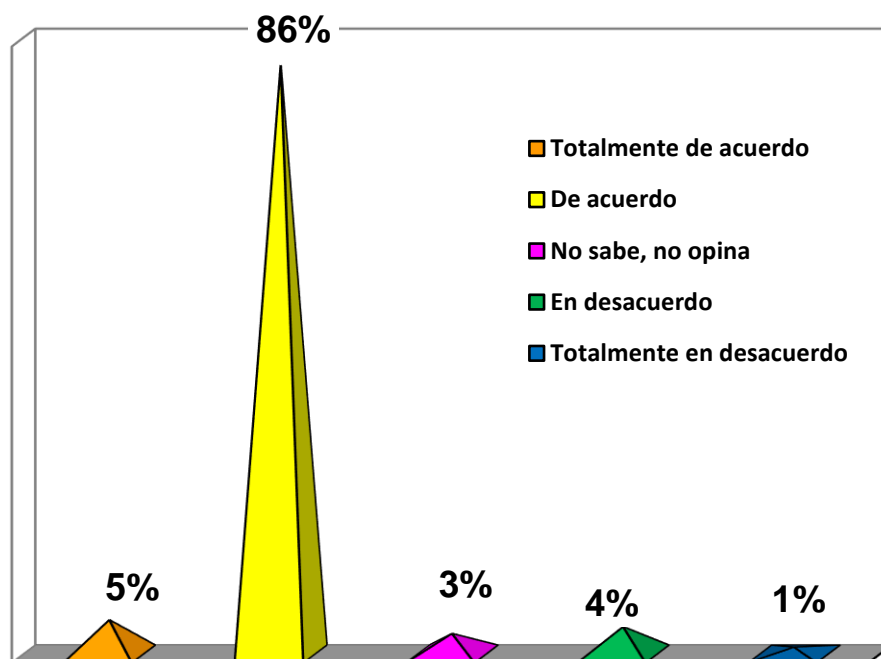


Gráfico 11. Calidad en curaciones a favor de pacientes de las clínicas odontológicas universitarias

Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

Tabla 16.

*¿Aprecia usted competitividad a nivel de las clínicas odontológicas en las universidades privadas de Lima Metropolitana?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	18	5
b) De acuerdo	279	80
c) No sabe, no opina	10	3
d) En desacuerdo	36	10
e) Totalmente en desacuerdo	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

Al observar los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de las facultades de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana, el 80% reconocieron estar de acuerdo que existe competitividad en las clínicas odontológicas; en cambio el 5% estuvieron totalmente de acuerdo; el 3% no sabían y por ende no opinaban; el 12% se ubicaron en las alternativas finales de dicha pregunta y lo justificaron indicando estar en desacuerdo respecto a la competitividad, sumando el 100%.

El reflejo de la información porcentual considerado en el párrafo anterior, demuestra que la percepción de los encuestados está referida que en las clínicas odontológicas de estas universidades existe competitividad entre ellas, con el fin que los egresados se mantengan dentro de los estándares que deben tener los futuros profesionales y que esta competitividad, también es el reflejo de las fuertes inversiones llevadas a cabo en infraestructura, equipos, tecnología y docentes debidamente capacitados, razón por la cual existe la confianza de los estudiantes en mantener los niveles requeridos al culminar sus estudios.

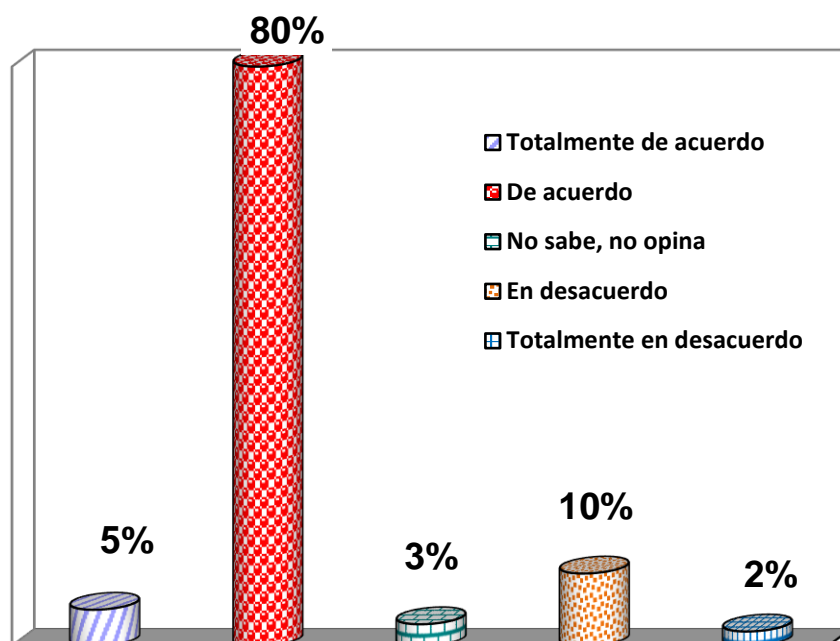


Gráfico 12. Competitividad a nivel de las clínicas odontológicas en las universidades privadas  
Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

**Tabla 17.**

*¿Son apropiados los tratamientos a los pacientes de las clínicas odontológicas de las universidades privadas?*

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Totalmente de acuerdo	12	4
b) De acuerdo	287	82
c) No sabe, no opina	15	4
d) En desacuerdo	29	8
e) Totalmente en desacuerdo	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

## Interpretación.

Se obtuvo un 82% y 4% de los estudiantes que estuvieron de acuerdo en el sentido que los tratamientos que se brindan a los pacientes de estas clínicas odontológicas son considerados como apropiados; 4% tuvieron una posición aparentemente neutral y el 10% restante se ubicaron en las alternativas finales de la pregunta (d y e), culminando con el 100%. Analizando la información del párrafo precedente, se desprende que los tratamientos llevados a cabo a favor de los usuarios en estas clínicas odontológicas de las universidades privadas, son el reflejo de contar con infraestructura apropiada y disponer de equipos especializados, instrumentales y productos odontológicos, a lo cual también se suma la capacitación del personal profesional, motivo por el cual no cabe duda que de la suma de todos estos esfuerzos, se vean cristalizados en brindar tratamientos apropiados a los pacientes que concurren a estas clínicas odontológicas.

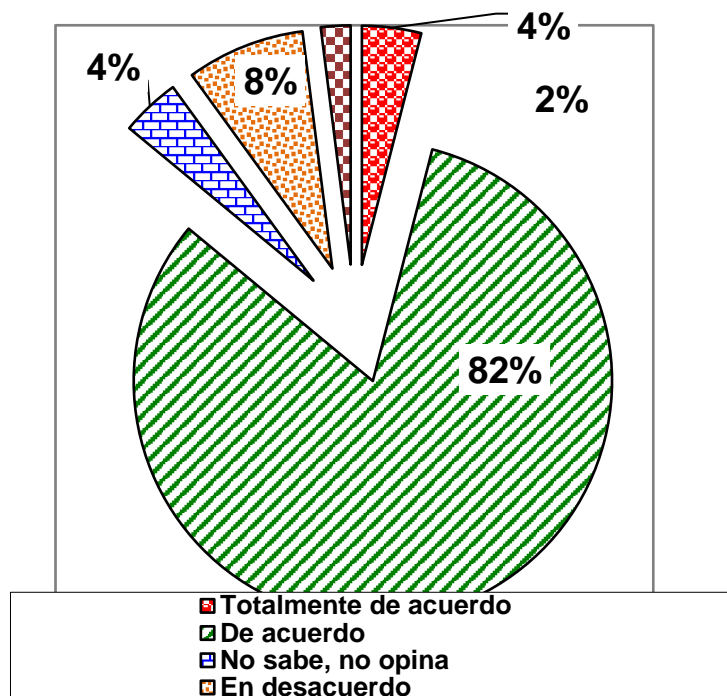


Gráfico 13. Tratamientos a los pacientes de las clínicas odontológicas de las universidades privadas **Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)**

Tabla 18.

*¿Es apropiada la percepción de la calidad de servicio en las clínicas odontológicas de las universidades privadas de Lima Metropolitana?*

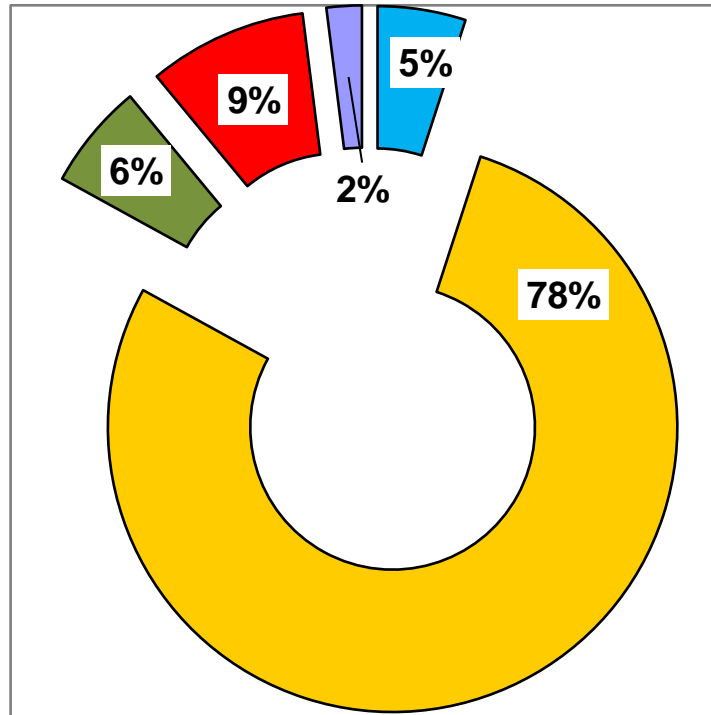
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Totalmente de acuerdo	16	5
b) De acuerdo	271	78
c) No sabe, no opina	21	6
d) En desacuerdo	32	9
e) Totalmente en desacuerdo	8	2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

Como es evidente los resultados de la pregunta, demuestran en un promedio del 83% (alternativas b y a), están de acuerdo que la percepción que tienen los estudiantes respecto a la calidad de servicio en estos establecimientos de las universidades privadas de Lima Metropolitana, la consideran apropiada y que se refleja en la aceptación que tienen los usuarios que concurren a estas instituciones; 6% manifestaron no saber y menos opinar; mientras el 11% se ubicaron en las alternativas finales de la interrogante.

Es apropiada la calidad de servicio que se brinda en estas clínicas odontológicas, demostrándose por lo tanto que las inversiones efectuadas en diferentes rubros de estos establecimientos, inciden directamente en la apreciación que tienen los estudiantes respecto a la calidad; demostrándose por lo tanto que existe una relación causal entre la inversión y la percepción que tienen los encuestados.





- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe, no opina
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Gráfico 14. Apropiaada percepción de la calidad de servicio en las clínicas odontológicas de las universidades privadas

Fuente: Estudiantes de la facultad de odontología/estomatología de las universidades privadas en Lima Metropolitana. (Octubre – Noviembre 2019)

## 5.2 Contrastación de hipótesis.

Para contrastar las hipótesis se escogió la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control, asimismo, las variables de estudio son cualitativos y medidos en una escala ordinal.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

**Dónde:**

**T:** Suma más pequeña de los rangos señalados.

**n:** muestra optima y a la vez el número de pares.

Para la prueba se escogió la significancia de  $\alpha = 0.05$ , cuya regla de decisión será rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si la probabilidad asociada a Z,  $p < \alpha$ .

**Hipótesis a:**

**$H_0$ :** La cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, no incide significativamente en el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas.

**$H_1$ :** La cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, incide significativamente en el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas.

Tabla 19.

*La cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, y el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas.*

La cantidad de dinero invertido es favorable	Se incrementan las atenciones de los pacientes.					Totales
	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	No sabe No opina	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	4	50	1	3	0	58
De acuerdo	6	229	5	18	0	258
No sabe- No opina	0	1	5	9	0	15
En Desacuerdo	0	1	3	6	0	10
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0	7	7
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>281</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>348</b>

### ESTADISTICOS DE CONTRASTE a

	IA-CI
<b>Z</b>	-6704b
<b>Sig.Asintót.(bilateral)</b>	,000

- Demostrar los rangos con signo de Wilcoxon.
- Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{348(348 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{348(348 + 1)(2 * 348 + 1)}{24}}} = -6.704$$

**Decisión:** Dado que la probabilidad asociada a Z es  $P = 0.0000... < 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**Se concluye:** Que el dinero invertido en acondicionar los consultorios, incide significativamente en el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas.

## Hipótesis b:

**Ho:** El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos, no inciden significativamente en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.

**H1:** El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos, inciden significativamente en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.

Tabla 20.

*El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos, y el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.*

El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumental odontológicos	Se ofrece a los usuarios diagnóstico						Totales
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe No opina	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo		
Totalmente de Acuerdo	2	8	7	0	0	17	
De acuerdo	8	274	10	3	2	297	
No sabe- No opina	4	9	2	5	1	21	
En Desacuerdo	0	0	2	6	1	9	
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	2	2	4	
<b>Totales</b>	<b>14</b>	<b>291</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>348</b>	

### ESTADISTICOS DE CONTRASTE a

	<b>IA-CI</b>
<b>Z</b>	-2,077b
<b>Sig.Asintót.(bilateral)</b>	,038

- Contraste de los rangos con signo de Wilcoxon.
- Probar el rango perjudicial.

$$Z = \frac{T - \frac{348(348 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{348(348 + 1)(2 * 348 + 1)}{24}}} = -2,077$$

**Decisión:** La probabilidad asociada a Z es P= 0.038... < 0.05 se rechaza Ho.

**Se concluye:** La inversión a adquirir de equipos biomédicos e instrumental odontológicos, inciden significativamente en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.

### Hipótesis c:

**Ho:** La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, no incide significativamente en la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas.

**H1:** La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, incide significativamente en la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas.

Tabla 21.

*La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, y la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas.*

La cantidad de dinero invertido es favorable	de	Nivel de calidad de las curaciones a los pacientes				Totalmente en Desacuerdo	en Totales
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe No opina	En Desacuerdo		
Totalmente de acuerdo		1	24	0	0	0	25
De acuerdo		1	214	8	0	0	223
No sabe- No opina		7	39	1	2	0	49
En Desacuerdo		10	25	2	8	0	45
Totalmente en Desacuerdo		0	0	0	2	4	6
<b>Totales</b>		<b>19</b>	<b>302</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>348</b>

## ESTADISTICOS DE CONTRASTE a

	IA-CI
<b>Z</b>	-6,391b
<b>Sig.Asintót.(bilateral)</b>	,000

- Demostrar los rangos con signo de Wilcoxon.
- Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{348(348 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{348(348 + 1)(2 * 348 + 1)}{24}}} = -6,391$$

**Decisión:** La probabilidad asociada a Z es  $P = 0.000... < 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**Se concluye:** La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, incide significativamente en la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas.

### Hipótesis d:

**H<sub>0</sub>:** Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, no inciden significativamente en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.

**H<sub>1</sub>:** Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden significativamente en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.

Tabla 22.

*Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, y el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.*

Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología favorables	competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas					Totales
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe No opina	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	3	16	1	3	0	23
De acuerdo	12	223	7	21	0	263
No sabe- No opina	1	9	2	4	0	16
En Desacuerdo	2	31	0	8	0	41
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0	5	5
<b>Totales</b>	<b>18</b>	<b>279</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>348</b>

#### ESTADISTICOS DE CONTRASTE a

	<b>IA-CI</b>
<b>Z</b>	-0,997b
<b>Sig.Asintót.(bilateral)</b>	0,319

- Demostrar los rangos con signo de Wilcoxon.
- Demostrar los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{348(348 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{348(348 + 1)(2 * 348 + 1)}{24}}} = -0.997$$

**Decisión:** La probabilidad asociada a Z es P= 0.319... < 0.05 se rechaza Ho.

**Conclusión:** Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden significativamente en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.

### Hipótesis e:

**Ho:** La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, no incide significativamente en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.

**H1:** La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide significativamente en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.

Tabla 23.

*La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, y tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.*

Invierte en la capacitación del staff médico y personal especializado	El tratamiento de los pacientes es favorable					Totales
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe opina	No En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	3	10	0	0	0	13
De acuerdo	3	236	9	18	0	266
No sabe- No opina	6	13	1	3	0	23
En Desacuerdo	0	28	5	6	0	39
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	2	5	7
<b>Totales</b>	<b>12</b>	<b>287</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>348</b>

### ESTADISTICOS DE CONTRASTE a

	IA-CI
<b>Z</b>	-2,373b
<b>Sig.Asintót.(bilateral)</b>	0,018

- Demostrar los rangos con signo de Wilcoxon.
- Basado en los rangos negativos.



$$Z = \frac{T - \frac{348(348 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{348(348 + 1)(2 * 348 + 1)}{24}}} = -2.373$$

**Decisión:** La probabilidad asociada a Z es  $P = 0.018... < 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**Conclusión:** La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide significativamente en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.

### Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>:** Las inversiones efectuadas, no inciden significativamente en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019.

**H<sub>1</sub>:** Las inversiones efectuadas, inciden significativamente en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019.

Tabla 24.

*Las inversiones efectuadas, y la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las Universidades Privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019.*

Las inversiones efectuadas favorables son	Nivel de percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana					Totales
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe No opina	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	3	12	2	2	0	19
De acuerdo	12	246	17	20	0	295
No sabe- No opina	0	6	2	8	0	16
En Desacuerdo	1	7	0	2	2	12
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0	6	6
<b>Totales</b>	<b>16</b>	<b>271</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>348</b>

### ESTADISTICOS DE CONTRASTE a

	IA-CI
<b>Z</b>	-3,260b
<b>Sig. Asintót.(bilateral)</b>	0,001

- Demostrar los rangos con signo de Wilcoxon.
- Según los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{348(348 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{348(348 + 1)(2 * 348 + 1)}{24}}} = -3.260$$

**Decisión:** La probabilidad asociada a Z es  $P = 0.010... < 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**Conclusión:** Las inversiones efectuadas, inciden significativamente en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana.

## **CAPITULO VI: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Discusión**

Como manifiestan los autores la inversión es un reflejo de la cantidad de dinero que una empresa está gastando para financiar sus operaciones. Las empresas están interesadas en promover el crecimiento activo, y la inversión es una parte importante del crecimiento en el tiempo. Las empresas que no invierten en sus operaciones pueden llegar a ser ineficiente, incapaz de adaptarse, o teniendo una posición por debajo del resto de las demás en el mercado.

Las clínicas odontológicas de las universidades privadas de Lima Metropolitana así lo han entendido y como lo manifiestan los consultados las inversiones bien dirigidas y focalizadas en estas entidades tienen un impacto positivo en la calidad de los servicios odontológicos que se ofrece, pero sobre todo para contribuir al bienestar de los pacientes, brindándoles servicios de calidad.

Las Clínicas odontológicas universitarias privadas ante una positiva percepción de sus servicios, pueden incrementar las consultas, y por ende dotar de mayor liquidez a estas entidades para seguir un plan de inversiones de mejor calidad.

## 6.2 Conclusiones

- 6.2.1 Se comprobó que los recursos económicos invertidos en el acondicionamiento de consultorios, influyen significativamente en el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de éstas clínicas odontológicas, respaldados por la creciente demanda de atenciones.
- 6.2.2 La información obtenida permitió determinar que el nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, impacta significativamente ya que se logra obtener pruebas más certeras y precisas fundamentales para definir un buen diagnóstico y tratamientos adecuados para los pacientes de estas clínicas.
- 6.2.3 Se ha establecido que la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, influye en forma importante en la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas, lo que se comprobó por el bajo nivel de repeticiones de tratamientos y uso de garantías por parte de los pacientes de estas clínicas.
- 6.2.4 Se ha determinado que los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden positivamente en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades, debido al mayor número de atenciones realizadas.
- 6.2.5 Se ha establecido que la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide fundamentalmente en los tratamientos brindados a los pacientes, debido a una mejor percepción en la calidad de las atenciones.
- 6.2.6 Se ha establecido que las inversiones efectuadas, impactan en forma importante en la calidad de los servicios que las clínicas universidades brindan, lo que se evidencia en el mayor número de atenciones y en la mejora de la percepción de la calidad.

## 6.3 Recomendaciones

- 6.3.1 Las clínicas odontológicas deben establecer un plan de inversión para la implementación o el acondicionamiento de nuevos consultorios de acuerdo a la capacidad que tenga en sus locales con la finalidad de incrementar las atenciones y por ende los ingresos. Si el local no cuenta con la capacidad adicional en metros cuadrados para la ampliación de sus consultorios, una alternativa es la compra o alquiler de inmuebles cercanos a las clínicas odontológicas que permitan optimizar tiempos, costos, y contribuya a seguir creciendo y poder cumplir con la demanda del mercado.
- 6.3.2 Hacer un benchmarking tomando como referencia a las mejores clínicas odontológicas y adaptar sus métodos, sus estrategias, conocer los activos que poseen de última tecnología, dentro de la legalidad para obtener mejoras que permitan ser más competitivos y nos lleven a un buen posicionamiento en el mercado, lo que conlleva a tener un mejor conocimiento de la competencia y así garantizar un estándar de calidad alto en los servicios que ofrecidos las clínicas garantizando mejores diagnósticos sin errores en beneficio de los pacientes.
- 6.3.3 Dado el entorno actual de tratamientos que protejan la salud de los pacientes se recomienda que las clínicas odontológicas cuenten con una comisión de expertos odontólogos que realicen evaluaciones periódicas para determinar cuáles son los mejores materiales para cada uno de los tratamientos que ofrecen cada una de estas clínicas, así como también puedan realizar análisis de los precios de estos con sus proveedores para obtener un precio de compra más bajo que el de mercado, con la finalidad de garantizar la calidad de las curaciones así como su durabilidad.

- 6.3.4 Se debe tomar en cuenta que estas clínicas docentes asistenciales necesitan una inversión significativa en infraestructura y tecnología de vanguardia la cual permitirá mejorar cada uno de sus procesos. Cuando invertimos en tecnología podemos replantear e integrar o transformar los procesos, reducir costos, mejorar las comunicaciones, e implementar una cultura sólida lo cual nos permita brindar un servicio odontológico de calidad. Es importante recalcar que es necesario contar con una clínica bien equipada para la formación de nuestros alumnos como cirujanos dentistas, garantizando que nuestro servicio educativo es de calidad, respaldados por la alta demanda de pacientes, demostrando que son competitivos en el mercado frente a su competencia.
- 6.3.5 Es importante la inversión en la capacitación de los docentes, del staff médico y del personal especializado siendo la dirección de estas clínicas quienes deben de realizar constantes capacitaciones a la plana docente y personal relacionados a la atención odontológica, brindándoles cursos internacionales y nacionales relacionados a la odontología, a la capacitación en la dispensación de insumos y productos odontológicos, sobre nuevas técnicas de curaciones con nuevas tecnologías, garantizando que los tratamientos que se realicen en estas clínicas odontológicas sean de alta calidad ya que serán respaldados con la capacitación de la plana docente y administrativa. A su vez con esta capacitación contribuiremos a la formación de los alumnos que realizan sus prácticas profesionales en estas clínicas, garantizando que el servicio de enseñanza sea de una alta calidad.
- 6.3.6 Finalmente se recomienda a las clínicas odontológicas contar con un plan de inversión a largo plazo, relacionados con infraestructura, equipos biomédicos e instrumental odontológico, es importante cumplir con las normativas de salud relacionado al rubro infraestructura y equipamiento biomédico odontológico que requiere el Ministerio de Salud al ser estas clínicas una IPRESS, Supervisada por SUSALUD, para garantizar un servicio de calidad. Se debe tener en cuenta que el

servicio odontológicos es muy rentable y con estas inversiones que realizarán las clínicas odontológicas tendremos más capacidad instalada para poder atender a la alta demanda, esto se reflejará en el incremento de los ingresos de las clínicas, teniendo la posibilidad de seguir mejorando la percepción de su calidad en el servicio podrían implementar otro local o sucursal en distintos distritos de Lima metropolitana o a nivel de provincias.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

**ÁLVAREZ IBARROLA, José, ÁLVAREZ GALLEGO, Ignacio y BULLÓN CARO, Javier (2006)** *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*, España 1. Edición Ideas propias Editorial Vigo 2006 extraído de la página web  
<https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjriuXZ37rnAhUbl7kGH S49DAcQ6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>

**ALVAREZ MONTES, Martha y otros (2016)** *Planteamiento estratégico para Dr. Sonrisa año 2016 al 2025*, tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Tesis extraída de la página web,  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8436>

**BANCO MUNDIAL** Gasto del gobierno en Inversión en Salud (Porcentaje del PBI): Perú versus América Latina. Fuente: Elaborado por Comex Perú, 2019  
Extraído de la página web: <https://gestion.pe/economia/comex-peru-gasta-salud-debajo-promedio-america-latina-268172-noticia/>

**BARCENAS MALDONADO, Juan Valentín, RAMIREZ FABIANI, María del Rosario, REYES MORALES, Cristina. ZAPATERO MORALES, José Guadalupe (2008)** *Análisis Financiero para la mejor toma de decisiones – Proyecto de Inversión*. México D.F. Extraído de la página web  
<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/2776/1/CP2008B363j.pdf>

**BOUDREAUX, KENNETH J. (2003)**. Finanzas, Edinburgh Business School Heriot – Watt University Edinburgh. Primera edición.

**BOZA OROZCO, Raquel (2017)** *Percepción de la calidad que tiene los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera* tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia – Costa Rica. extraída de la página web  
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de>



[%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os.pdf](#)

**CHAVEZ RIVAS, Cibyll.** (2016) *Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016.* (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres. Perú) Tesis extraída página web, [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2579/CHAVEZ\\_CA.pdf?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2579/CHAVEZ_CA.pdf?sequence=1)

**Crecimiento por inversiones en activos universidades privadas 2016-2019**

Fuente: Creación propia 2019

**CUATRECASAS, Lluís** (2010) *Gestión integral de la calidad, implementación, control y certificación*, profit editorial Inmobiliaria S.L. Barcelona-España. extraído de la página web <https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiG45Su5brnAhVaLLkGHaWRAHY4HhDoAQgmMAA#v=onepage&q=libros%20de%20calidad&f=false>

**DESAMPARADOS BRULL ANDREU** (2018). *Plan de empresa de una clínica dental de una nueva creación en la ciudad de Torrent (Valencia).* Clínica Dental Ángela Brull. Plan de empresa de una clínica dental de nueva creación. (Tesis de maestría, Universidad Politécnica de Valencia España, extraída de la página web, <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/35117/TFC%20Desamparados%20Brull.pdf?sequence=1>

**EGUSQUIZA CACERES, Guisella y otros** (2018) *Plan de marketing del programa Multident Kids para las sedes Ate y Santa Anita, de la Clínica Multident,* tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Tesis extraída de la página web [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3552/1/2018\\_Eg%C3%BAsquiza-C%C3%A1ceres.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3552/1/2018_Eg%C3%BAsquiza-C%C3%A1ceres.pdf)

**INFANTE DOMINGUEZ, Martín** (2018) *Factibilidad financiera de la apertura de un consultorio odontológico, en la ciudad de Tumbes*, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tesis extraída de la página web [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22535/Infante\\_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22535/Infante_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**KETELHÖHN, MARÍN Y MONTIEL** (2004). *Inversiones Análisis de Inversiones*, Grupo Editorial Norma.

**LIZARRAGA CAJAMUNI, Martín Ronald** (2013-2015) *La innovación en la tecnología y su incidencia en la rentabilidad de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*, tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres. Perú. Tesis extraída de la página web, [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2755/lizarraga\\_cmr.pdf;jsessionid=6D8D4E69DCAC8F8429CEE2E160EE3449?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2755/lizarraga_cmr.pdf;jsessionid=6D8D4E69DCAC8F8429CEE2E160EE3449?sequence=1)

**MAGGI VERA, Wendy Angelina** (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador. Ecuador. Tesis extraída de la página web <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>,

**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS** Gasto Público en Salud .Lima- Perú 2013-2018 Fuente: Elaborado por Comex Perú, 2019. Extraído de la página web: <https://gestion.pe/economia/comex-peru-gasta-salud-debajo-promedio-america-latina-268172-noticia/>

**MINISTERIO DE SALUD (2010)** *Norma técnica de salud N° 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud” (2010) LIMA PERU.*

**TONG CHANG, Jesús.** (2012) *Decisión de Inversión Finanzas Empresariales.*

**URDANETA BALLÉN, Orlando** (2014) *Psicología Organizacional. Aplicada a la Gestión del Capital Humano*, Bogotá-Colombia: Panamericana Editorial Ltda., Segunda Edición.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**TITULO :** EFECTOS DE LAS INVERSIONES EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA, 2016-2019.

**AUTOR :** LOURDES GUADALUPE TORRES TORRES.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPOTESIS	VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	POBLACIÓN MUESTRA	INSTRUMENTO
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable Independiente</b> <b>X. Inversiones</b>	La población está compuesta por 3,727 estudiantes de las facultades de Odontología/ Estomatología de 07 universidades privadas de Lima Metropolitana.  La muestra está compuesta de 348 estudiantes.  Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico.	Para el estudio se utilizará como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas y abiertas y la técnica empleada fue la encuesta.
¿De qué manera las inversiones efectuadas, inciden en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las Universidades Privadas en Lima Metropolitana, periodo 2016-2019?	Demostrar si las inversiones efectuadas, inciden en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las Universidades Privadas en Lima Metropolitana, periodo 2016-2019.	Las inversiones efectuadas, inciden significativamente en la percepción de la calidad de las clínicas odontológicas de las Universidades Privadas en Lima Metropolitana, periodo 2016-2019.	x <sub>1</sub> . Cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios.  x <sub>2</sub> . Nivel de inversión en la adquisición de equipos odontológicos.  x <sub>3</sub> . Cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos e instrumental odontológico.  x <sub>4</sub> . Cantidad de recursos económicos inversiones en infraestructura y tecnología.  x <sub>5</sub> . Cantidad de inversión efectuada en la capacitación.		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable Dependiente</b> <b>Y. Calidad de servicio</b>		
a. ¿En qué medida la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, incide en el nivel de incremento de las atenciones a los pacientes de estas clínicas odontológicas?	a. Establecer si la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, incide en el nivel de incremento de las atenciones a los usuarios de estas clínicas odontológicas.	a. La cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de consultorios, incide significativamente en el nivel de incremento de las atenciones a los usuarios de estas clínicas odontológicas.	y <sub>1</sub> . Nivel de incremento de las atenciones a los usuarios.		
b. ¿De qué manera el nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, inciden en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones?	b. Determinar si el nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, inciden en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.	b. El nivel de inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos, inciden significativamente en el diagnóstico que se ofrece a los pacientes en estas instituciones.	y <sub>2</sub> . Nivel de diagnóstico que se ofrece a los pacientes.		
c. ¿En qué medida la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, influye en la calidad de las curaciones que se realizan en las clínicas?	c. Establecer si la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, influye en la calidad de las curaciones que se realizan en las clínicas.	c. La cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos, incide significativamente en la calidad de las curaciones que se realizan a los pacientes de las clínicas odontológicas	y <sub>3</sub> . Calidad de las curaciones.		
d. ¿De qué manera los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades?	d. Determinar si los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.	d. Los recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología, inciden significativamente en el nivel de competitividad alcanzado en las clínicas odontológicas de estas universidades.	y <sub>4</sub> . Nivel de la competitividad alcanzada.		
e. ¿En qué medida la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades?	e. Establecer si la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.	e. La inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal especializado, incide significativamente en el tratamiento de los pacientes de las clínicas odontológicas de estas universidades.	y <sub>5</sub> . Nivel de tratamiento a los pacientes.		

## Anexo 2. Encuesta

**Instrucciones:** La investigación titulada: “Efectos de las inversiones en la percepción de la calidad de las Clínicas Odontológicas de las Universidades Privadas en Lima Metropolitana, 2016-2019”, con la finalidad de adquirir información, está compuesta por diferentes preguntas, debiendo leerla y marcar con un aspa (X) la opción correcta. Se agradece su colaboración.

1. ¿Considera Usted apropiado la cantidad de dinero invertido en el acondicionamiento de los consultorios de estas clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....

.....

.....

2. ¿Es adecuada la inversión destinada a la adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos de estas universidades?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....

.....

.....

3. ¿En su opinión es adecuada la cantidad de dinero invertido en la adquisición de insumos y productos odontológicos que utilizan estas clínicas?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

4. ¿Para Usted es coherente la cantidad de recursos económicos invertidos en infraestructura y tecnología que se utilizan en las clínicas odontológicas de estas universidades?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

5. ¿Considera Usted apropiada la inversión efectuada en la capacitación del staff médico y personal técnico especializado de estas universidades?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

6. ¿En su opinión los efectos de las inversiones se ven reflejados en las clínicas odontológicas de las universidades privadas en Lima Metropolitana?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

7. ¿Aprecia Usted incremento en las atenciones de los pacientes en clínicas odontológicas de las universidades?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

8. ¿Existe diagnóstico especializado a favor de los pacientes de estas clínicas odontológicas?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

9. ¿Aprecia Usted calidad en las curaciones a favor de los pacientes de estas clínicas odontológicas universitarias?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

10. ¿Aprecia usted competitividad a nivel de las clínicas odontológicas en las universidades privadas de Lima Metropolitana?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....

11. ¿Son apropiados los tratamientos a los pacientes de las clínicas odontológicas de las universidades privadas?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) No sabe, no opina ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....  
.....  
.....



12. ¿Es apropiada la percepción de la calidad de servicio en las clínicas odontológicas de las universidades privadas de Lima Metropolitana?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

¿Por qué? .....

.....

.....

## **Anexo 3.**

### **Caso práctico**

Se desea realizar las siguientes inversiones:

- Acondicionamiento de 09 Consultorios con 10 unidades en cada uno por un valor de S/665,100.00
- Adquisición de equipos biomédicos e instrumentales odontológicos por S/2,013,850.00
- Capacitación del staff médico y personal especializado S/ 110,000.00
- Adquisición de Insumos y productos odontológicos S/700,000.00

Para la evaluación se ha utilizado una población de 25,000 pacientes

Para realizar la inversión financiera de las inversiones se utilizará el método del PAY BACK o periodo.

**Ejemplo: Proyecto de inversión acondicionamiento de 09 consultorios con 10 unidades dentales para cada consultorio.**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>METROS CUADRADOS</b>
<b>PRIMER PISO</b>	
<b>CONSULTORIO 1</b>	<b>120</b>
<b>CONSULTORIO 2</b>	<b>121</b>
<b>CONSULTORIO 3</b>	<b>123</b>
<b>CONSULTORIO 4</b>	<b>120</b>
<b>CONSULTORIO 5</b>	<b>122</b>
<b>SEGUNDO PISO</b>	
<b>CONSULTORIO 6</b>	<b>120</b>
<b>CONSULTORIO 7</b>	<b>122</b>
<b>CONSULTORIO 8</b>	<b>120</b>
<b>CONSULTORIO 9</b>	<b>120</b>
<b>TOTAL DE METROS CUADRADOS</b>	<b>1,088</b>

#### **Atenciones Odontológicas 2019**

<b>MESES</b>	<b>TOTAL DE CITAS</b>
<b>ENERO</b>	<b>2,850</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>3,371</b>
<b>MARZO</b>	<b>5,005</b>
<b>ABRIL</b>	<b>5,169</b>
<b>MAYO</b>	<b>4,912</b>
<b>JUNIO</b>	<b>5,700</b>
<b>JULIO</b>	<b>3,070</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>5,739</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>5,299</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>5,474</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>4,372</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>3,800</b>
<b>TOTAL DE CITAS</b>	<b>54,761</b>

### Total de ingresos anuales 2019

MESES	TOTAL DE INGRESOS
ENERO	S/. 392,900.00
FEBRERO	S/. 405,700.00
MARZO	S/. 695,410.00
ABRIL	S/. 715,450.00
MAYO	S/. 693,250.00
JUNIO	S/. 675,500.00
JULIO	S/. 372,900.00
AGOSTO	S/. 689,410.00
SEPTIEMBRE	S/. 584,500.00
OCTUBRE	S/. 608,950.00
NOVIEMBRE	S/. 587,500.00
DICIEMBRE	S/. 438,900.00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>S/. 6,860,370.00</b>

$$\text{Costo promedio de tratamientos} = \frac{\text{S/ 6,860,370.00}}{\text{S/ 54,761.00}} = \text{S/ 125.28}$$

**Inversión en acondicionamiento de consultorios dentales – infraestructura.**

<b>I</b>	<b>Inversión en ampliación de 09 consultorios dentales.</b>	<b>Inversión para 01 consultorio S/</b>	<b>Inversión para 09 consultorio S/</b>	<b>Incremento marginal de Pacientes Anual</b>	<b>Costo Promedio x Tratamiento</b>	<b>Total Nuevos Ingresos</b>	<b>Payback (meses)</b>
		<b>1</b>	<b>9</b>	<b>25,000</b>			
<b>01</b>	<b>Materiales para construcción</b>	<b>S/. 25,000</b>	<b>S/. 225,000</b>				
<b>01</b>	<b>Mano de Obra contratista</b>	<b>S/. 30,000</b>	<b>S/. 270,000</b>				
<b>01</b>	<b>Gastos Directos</b>	<b>S/. 2,200</b>	<b>S/. 19,800</b>				
<b>01</b>	<b>Gastos Indirectos</b>	<b>S/. 1,200</b>	<b>S/. 10,800</b>				
<b>01</b>	<b>Utilidad Contratista</b>	<b>S/. 12,000</b>	<b>S/. 108,000</b>				
<b>01</b>	<b>Licencias de funcionamiento</b>	<b>S/. 1,500</b>	<b>S/. 13,500</b>				
<b>01</b>	<b>Contingencias</b>	<b>S/. 2,000</b>	<b>S/. 18,000</b>				
	<b>TOTALES</b>	<b>S/. 73,900</b>	<b>S/. 665,100</b>	<b>25,000</b>	<b>S/. 125.28</b>	<b>S/3,132,000</b>	<b>2.55</b>

**CONCLUSION: LA INVERSION EN CONSULTORIOS SE RECUPERA EN 3 MESES**

**Dónde:**

$$25,000 * S/125.28 = S/ 3,132,000.00$$

$$\frac{S/ 665,100.00}{S/3,132,000.00} = S/ 0.212356 * 12 = 2.55 = 3 \text{ meses}$$

## Inversión en adquisición de equipos biomédicos e instrumentales.

II	Adquisición de equipos biomédicos e instrumentales.	Inversión para 01 consultorio S/	Inversión para 09 consultorio S/	Incremento marginal de Pacientes Anual	Costo Promedio x Tratamiento	Total Nuevos Ingresos	Payback (meses)
				25,000			
90	Unidad dental DABI	S/13,000.00	S/ 1,170,000.00				
90	Equipo de aspiración DABI	S/ 1,000.00	S/ 90,000.00				
90	Lámpara luz halógena DABI	S/ 3,000.00	S/ 270,000.00				
90	Micro motor DABI	S/ 300.00	S/ 27,000.00				
90	Módulo para lavado	S/ 450.00	S/ 40,500.00				
90	Computadoras	S/ 3,500.00	S/ 315,000.00				
02	Arenadora básico	S/ 1,000.00	S/ 2,000.00				
02	Autoclave	S/ 1,800.00	S/ 3,600.00				
90	Mechero	S/ 150.00	S/ 13,500.00				
09	Frigo bar	S/ 1,000.00	S/ 9,000.00				
02	Soldador de punto	S/ 1,000.00	S/ 2,000.00				
09	Aire acondicionado York R410 60000 BTU	S/ 3,000.00	S/ 27,000.00				
18	Luces de emergencia	S/ 150.00	S/ 2,700.00				
18	Detector de humo	S/ 150.00	S/ 2,700.00				
03	Compresora de aire	S/ 3,500.00	S/ 10,500.00				
09	Teléfono multimedia	S/ 150.00	S/ 1,350.00				
09	Televisor	S/ 2,000.00	S/ 18,000.00				
36	Ventilador de pared	S/ 150.00	S/ 5,400.00				
12	Extintores	S/ 300.00	S/ 3,600.00				
<b>TOTALES</b>			S/ 2,013,850	25,000	S/ 125.28	S/3,132,000	7.72
<b>CONCLUSION: LA INVERSION EN CONSULTORIOS SE RECUPERA EN 8 MESES</b>							

Dónde:

$$25,000 * S/125.28 = S/ 3,132,000.00$$

$$\frac{S/ 2,013,850.00}{S/3,132,000.00} = S/ 0.642992 * 12 = 7.72 = 8 \text{ meses}$$

**Inversión en capacitación al personal especializado que brinda el servicio odontológico.**

III		Inversión en capacitación al personal especializado.	Inversión para 01 consultorio S/	Inversión para 09 consultorio S/	Incremento marginal de Pacientes Anual	Costo Promedio x Tratamiento	Total Nuevos Ingresos	Payback (meses)
					25,000			
	01	Rehabilitación oral y reconstrucción	S/. 2,777.78	S/. 25,000.00				
	01	Prótesis sobre implantes	S/. 2,777.78	S/. 25,000.00				
	01	Odontopediatría	S/. 2,222.22	S/. 20,000.00				
	01	Ortodoncia	S/. 2,222.22	S/. 20,000.00				
	01	Endodoncias	S/. 2,222.22	S/. 20,000.00				
<b>TOTALES</b>				<b>S/. 110,000</b>	<b>25,000</b>	<b>S/. 125</b>	<b>S/ 3132,000</b>	<b>0.4224</b>
<b>CONCLUSION: LA INVERSION EN CONSULTORIOS SE RECUPERA EN 1 MESES</b>								

Dónde:

$$25,000 * S/125.28 = S/ 3,132,000.00$$

$$\frac{S/ 110,000.00}{S/3,132,000.00} = S/ 0.03512 * 12 = 0.421 = 1 \text{ mes}$$

**Inversión en adquisición de insumos y productos odontológicos.**

IV		Adquisición de insumos y productos odontológicos	Inversión para 01 consultorio S/	Inversión para 09 consultorio S/	Incremento marginal de Pacientes Anual	Costo Promedio x Tratamiento	Total Nuevos Ingresos	Payback (meses)
					25,000			
	01	Insumos y productos odontológicos 09 consultorios	S/. 58,333.33	S/700,000.00				
	01	Promedio 25,000 atenciones en 12 meses						
<b>Total</b>				<b>S/. 700,000</b>	<b>25,000</b>	<b>S/. 125</b>	<b>S/3,132,000</b>	<b>2.688</b>
<b>CONCLUSION: LA INVERSION EN CONSULTORIOS SE RECUPERA EN 3 MESES</b>								

Dónde:

$$25,000 * S/125.28 = S/ 3,132,000.00$$

$$\frac{S/ 700,000.00}{S/3,132,000.00} = S/ 0.223499 * 12 = 2.6819 = 3 \text{ mes}$$

La inversión total de S/ 3,488,950.00 soles, se recupera en un año y tres meses (1.3), considerando el incremento de pacientes en 25,000 equivalente al 50% del número de pacientes atendidos en el ejercicio 2019 los cuales fueron 54,761.

### Proyección de incremento de ingresos para el ejercicio 2,020

MESES	TOTAL INGRESOS 2019	%	INCREMENTO DE INGRESOS PROYECTADOS	TOTAL DE INGRESOS 2020
ENERO	S/. 392,900.00	5.73	S/. 179,372.66	S/. 572,272.66
FEBRERO	S/. 405,700.00	5.91	S/. 185,216.31	S/. 590,916.31
MARZO	S/. 695,410.00	10.14	S/. 317,479.10	S/. 1,012,889.10
ABRIL	S/. 715,450.00	10.43	S/. 326,628.07	S/. 1,042,078.07
MAYO	S/. 693,250.00	10.11	S/. 316,492.99	S/. 1,009,742.99
JUNIO	S/. 675,500.00	9.85	S/. 308,389.49	S/. 983,889.49
JULIO	S/. 372,900.00	5.44	S/. 170,241.95	S/. 543,141.95
AGOSTO	S/. 689,410.00	10.05	S/. 314,739.89	S/. 1,004,149.89
SEPTIEMBRE	S/. 584,500.00	8.52	S/. 266,844.79	S/. 851,344.79
OCTUBRE	S/. 608,950.00	8.88	S/. 278,007.08	S/. 886,957.08
NOVIEMBRE	S/. 587,500.00	8.56	S/. 268,214.40	S/. 855,714.40
DICIEMBRE	S/. 438,900.00	6.40	S/. 200,373.27	S/. 639,273.27
<b>TOTALES</b>	<b>S/. 6,860,370.00</b>	<b>100.00</b>	<b>S/. 3,132,000.00</b>	<b>S/. 9,992,370.00</b>

<b>Tratamiento promedio</b>	<b>S/. 125.28</b>
-----------------------------	-------------------

<b>Total de citas</b>	<b>25,000</b>
-----------------------	---------------

<b>Total de ingresos proyectados 2020</b>	<b>S/. 3,132,000.00</b>
---	-------------------------

<b>Incremento de ingresos con 25,000 atenciones adicionales para el ejercicio 2020</b>	<b>S/. 3,132,000.00</b>	<b>(+)</b>
<b>Total ingresos ejercicio 2,019</b>	<b>S/. 6,860,370.00</b>	
<b>Ingreso proyectados para el ejercicio 2020 considerando el 50% de atenciones adicionales con 09 consultorios más</b>	<b>S/. 9,992,370.00</b>	



## Caso Práctico

Se desea realizar acondicionamiento incluye 09 de sus consultorios, determinar si esta inversión será rentable.

Regularmente las empresas utilizan como criterios el Valor Actual Neto, la Tasa Interna de Retorno, el Índice de Rentabilidad y el Pay back.

Inversión Inicial: S/. 3,488,950.00

Perfil del proyecto: 5 años

Las ventas proyectadas para los 5 años en S/ 6,860,370.00, S/7,000,000.00, S/8,000,000.00, S/9,000,000.00 Y S/10,000,000.00 respectivamente:

La tasa del IR es del 30% y la tasa de costo de capital que utiliza la empresa para evaluar sus inversiones es el 10%.

Calcular el VAN, la TIR y el Payback para conocer si la inversión es recomendable.

DATOS	0	1	2	3	4	5
INVERSION INICIAL	S/3,488,950.00					
TASA DE COSTO DE CAPITAL	10.00%					
VENTAS		S/. 6,860,370	S/. 7,000,000	S/. 8,000,000	S/. 9,000,000	S/. 10,000,000
COSTO VARIABLES 45%		S/. 3,087,167	S/. 3,150,000	S/. 3,600,000	S/. 4,050,000	S/. 4,500,000
MARGEN DE CONTRIBUCION		S/. 3,773,204	S/. 3,850,000	S/. 4,400,000	S/. 4,950,000	S/. 5,500,000
GASTOS FIJOS		S/. 350,000	S/. 350,000	S/. 350,000	S/. 350,000	S/. 350,000
DEPRECIACION		S/. 50,000	S/. 50,000	S/. 50,000	S/. 50,000	S/. 50,000
UTILIDAD DE OPERACIÓN ( EBIT)		S/. 3,373,204	S/. 3,450,000	S/. 4,000,000	S/. 4,550,000	S/. 5,100,000
IMPUESTO A LA RENTA 30%		S/. 1,011,961	S/. 1,035,000	S/. 1,200,000	S/. 1,365,000	S/. 1,530,000
UTILIDAD NETA		S/. 2,361,242	S/. 2,415,000	S/. 2,800,000	S/. 3,185,000	S/. 3,570,000
(+) DEPRECIACION		S/. 50,000	S/. 50,000	S/. 50,000	S/. 50,000	S/. 50,000
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	S/ 3,488,950.00	S/. 2,411,242	S/. 2,465,000	S/. 2,850,000	S/. 3,235,000	S/. 3,620,000

CALCULO DEL VAN	N.	Flujo de caja económico	Fórmula	Factor	Valor Actual
	0	S/3,488,950			-S/ 3,488,950
	1	S/ 2,411,242	$(1+10\%)^1$	1.10000	S/ 2,192,039
	2	S/ 2,465,000	$(1+10\%)^2$	1.21000	S/ 2,037,190
	3	S/ 2,850,000	$(1+10\%)^3$	1.33100	S/ 2,141,247
	4	S/ 3,235,000	$(1+10\%)^4$	1.46410	S/ 2,209,549
	5	S/ 3,620,000	$(1+10\%)^5$	1.61050	S/ 2,247,749

**VAN**

**S/ 7,338,824**

Respuesta: Utilizando el VAN se acepta el proyecto por ser > 0

Respuesta: Utilizando el TIR se acepta el proyecto por ser > 10% **70%**

**Cálculo del índice de rentabilidad: de rentabilidad:**

**Flujos actualizados / Inversión final.**

FLUJOS FUTUROS ACTUALIZADOS = (VAN + INVERSION INICIAL)	S/ 10,827,774
INVERSION INICIAL	S/ 3,488,950
INDICE DE RENTABILIDAD	<b>3.10</b>

Respuesta: Utilizando el TIR se acepta el proyecto por ser > 1

**Cálculo del índice del PAY BACK NOMINAL:**

**Resultado promedio final/ Flujos de caja final.**

		SALDO	RECUPERO	TOTAL DE AÑOS
INVERSION INICIAL	<b>S/ 3,488,950</b>			
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 1	S/ 2,411,242	<b>S/ 1,077,708</b>	1.00	<b>1.00</b>
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 2	S/ 2,465,000		0.44	<b>1.44</b>
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 3				
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 4				
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 5				

<b>PAY BACK</b>	<b>1.44</b>	<b>AÑOS</b>
-----------------	-------------	-------------

		SALDO	RECUPERO	TOTAL DE AÑOS
INVERSION INICIAL	<b>S/ 3,488,950</b>			
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 1	S/ 2,192,039	<b>S/ 1,296,911</b>	1.00	<b>1.00</b>
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 2	S/ 2,037,190		0.64	<b>1.64</b>
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 3				
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 4				
FLUJO DE CAJA ECONOMICO 5				

<b>PAY BACK</b>	<b>1.64</b>	<b>Años</b>
-----------------	-------------	-------------

## Anexo. 4. Cuestionario determinación de la percepción en la calidad

### C.E.O.USMP

#### Instrucciones

Por favor indicar el número de aprobación o desaprobación con el que usted calificaría el servicio que ha recibido en la **CLINICA ESPECIALIZADA EN ODONTOLOGÍA - USMP**, siendo 1 la aprobación absoluta y 4. Si está en total desacuerdo.

Agradecemos contar con su calificación, ya que de esta manera podremos evaluar la calidad en Los servicios brindados en la **CLINICA USMP** y nos permitirá implementar un control para la mejora continua.

PERCEPCION DE LA ATENCIÓN Y EMPATIA RECIBIDA	TOTAL ACUERDO		TOTAL DESACUERDO	
	1	2	3	4
LA CLINICA USMP CUENTA CON DOCENTES QUE SUPERVISAN LAS ATENCIONES QUE HA RECIBIDO.				
LA ATENCION QUE RECIBIO EN LA CLINICA USMP FUE INDIVIDUAL.				
EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ EN LA CLINICA USMP FUE AMABLE.				
SIENTE USTED QUE LA ATENCION RECIBIDA EN LA CLINICA USMP CUBRIO SUS NECESIDADES.				
LOS DOCTORES Y ALUMNOS QUIENES LO ATENDIERON EN LA CLINICA USMP ENTENDIERON SUS NECESIDADES ESPECIFICAS.				

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD	TOTAL ACUERDO		TOTAL DESACUERDO	
	1	2	3	4
SU PRIMERA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA USMP SE REALIZÓ DE MANERA CORRECTA.				
CUANDO USTED TIENE UN PROBLEMA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA USMP MUESTRA INTERÉS POR AYUDARLE.				
EL PERSONAL DE LA CLÍNICA USMP REALIZA SU ATENCIÓN EN EL TIEMPO QUE PROMETIÓ REALIZARLO.				
SIENTE USTED QUE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA USMP CUMPLIÓ CON CUBRIR SUS NECESIDADES.				
CUANDO EL PERSONAL QUE LO ATIENDE EN LA CLÍNICA LE PROMETE ALGO LO CUMPLE EN EL TIEMPO INDICADO.				

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS EQUIPOS	TOTAL ACUERDO		TOTAL DESACUERDO	
	1	2	3	4
LA INFRAESTRUCTURA DE LA CLÍNICA USMP ES LIMPIA.				
LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN LA CLÍNICA USMP SON MODERNOS Y NUEVOS.				
EL PERSONAL DE LA CLÍNICA USMP REALIZA SU ATENCIÓN EN EL TIEMPO QUE PROMETIÓ REALIZARLO.				
LA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA CLÍNICA USMP ES BUENA Y LIMPIA.				
LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA USMP SON CONVENIENTES.				

## Anexo 5.

### Ficha de validación

**I DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres : .....
- 1.2 Grado Académico : .....
- 1.3 Institución que Labora : .....
- 1.4 Título de la Investigación : EFECTOS DE LAS INVERSIONES EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA 2016-2019.
- 1.5 Autor del Instrumento : LOURDES GUADALUPE TORRES TORRES
- 1.6 Doctorado o Maestría : .....
- 1.7 Criterio de Aplicabilidad : .....

- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No valido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Valido, mejorar)            d) De 15 a 18: Valido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Valido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

- Valoración Cuantitativa (total x 0.4) : .....
- Valoración Cualitativa : .....
- Opinión de aplicabilidad : .....
- Lugar y fecha: ..... Firma y Post Firma del experto
- DNI N.....