

La Administración en el Laboratorio Dental

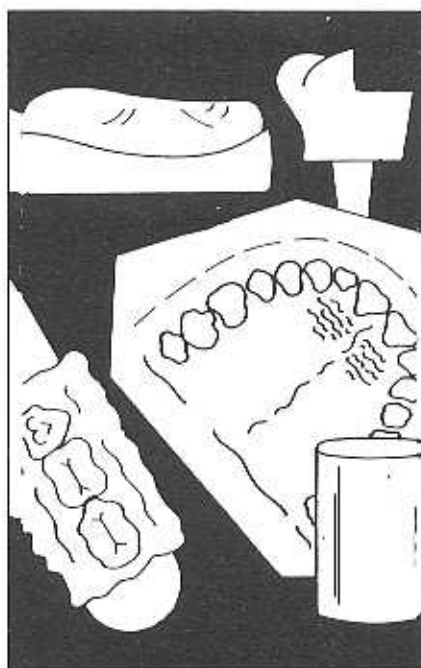
Enrique Czerninski H.*

INTRODUCCION

La administración no ha sido ajena a la ola de cambios ocurridos en los últimos años. En nuestro medio, se están introduciendo algunos conceptos que han sido probados con éxito en otras partes del mundo: Calidad total, innovación empresarial, círculos de participación, justo a tiempo, etc.

Todo esto tiene un propósito bien definido: lograr la excelencia en el servicio. El término cliente ha sido ampliado; ya no es únicamente la persona externa a la empresa que consume o recibe un servicio, sino el empleado, que siendo cliente de otro trabajador dentro de la empresa, debe ser atendido con la prontitud y eficiencia que como tal merece.

Esto está conduciendo, a lo que podría considerarse como el más importante adelanto empresarial: la humanización del trabajador. La toma de conciencia de sí mismo como persona, en interrelación permanente con otros seres humanos en su entorno laboral, a través de los llamados círculos de participación, ha abierto la oportunidad a que el trabajador exprese sus ideas para la solución práctica de los problemas o dificultades que se le presentan en la realización de sus tareas, o para el mejoramiento de los sistemas



establecidos por la empresa. Esto lo saca de la rutina alienante de sentirse como un simple instrumento de trabajo. No es fácil; el condicionamiento cultural, tan arraigado en nosotros, debe ser superado por una capacitación continua, y sobre todo práctica, que valide y haga reales, términos tales como disciplina, organización, creatividad, actitud ética, etc.

Se requiere además, de un seguimiento permanente que permita el ajuste y la adaptación a nuestro medio, guiado por la motivación de hacer las cosas cada día mejor, dando al personal razones que lo mantengan ágil, dinámico y dispuesto al cambio. Uno de los enemigos de la productivi-

dad no es el exceso de trabajo, sino el aburrimiento. El resultado se refleja en personas con un alto grado de autoestima, dispuestas a superarse al haberse probado a sí mismas ser capaces de generar ideas y ponerlas en práctica.

SITUACION ACTUAL

Todo lo anterior, debe dar como resultado un mejoramiento importante del servicio y la calidad en toda empresa, y es por tanto, aplicable a aquellas dedicadas a la producción de prótesis dentales: Los laboratorios dentales.

Se requieren en la actualidad laboratorios dentales con una estructura organizacional y administrativa, que respondan a las exigencias actuales de la profesión odontológica que está necesitando cada día mejores productos y servicios: óptima calidad, entregas oportunas, asesoría técnica especializada, entre otros.

La imagen estereotipada del laboratorio dedicado a recibir y entregar trabajo, debe dar paso a la imagen de una empresa capaz de brindar soluciones integrales a las necesidades del odontólogo de manera técnica y profesional. Se requiere de una mentalidad diferente que involucre los conceptos antes mencionados. Esto, lógicamente, para ofrecer lo mejor al usuario final de todo este proceso: El paciente.

* Gerente CREO - Centro de Rehabilitación Odontológica Cali - Colombia

DISCUSION

La administración en el laboratorio, por tanto, no es sólo la dirección y operación del negocio como tal, sino su desarrollo mediante la aplicación de los principios que faciliten el trabajo en equipo odontólogo-laboratorio, y que produzcan la completa satisfacción del profesional y su paciente.

De manera que, además de contar con la organización apropiada, un personal altamente calificado y motivado, y una filosofía de permanente innovación, el laboratorio dental debe estar en capacidad de aplicar, de manera práctica, algunos conceptos:

Comunicación: La comunicación entre el laboratorio y el odontólogo debe ser permanente y muy precisa. Esto significa que todo el personal del laboratorio debe conocer e interpretar correctamente las instrucciones dadas en lenguaje técnico por el profesional. El odontólogo, por su parte, debe ser preciso al dar sus instrucciones, utilizando los términos adecuados para cada caso, siendo lo ideal que las suministre por escrito. Esto evita confusiones y malentendidos que producen demoras y posibles repeticiones.

Información: Otro factor de éxito del trabajo en equipo, es tanto la cantidad, como la calidad de la información que el laboratorio suministre al odontólogo. No basta con proporcionar una lista de precios y su período de vigencia, hay otros aspectos a informar:

Tiempos de entrega: Esto asegura que cada proceso y la entrega final de todo trabajo, se pueda previamente definir, de acuerdo con los plazos indicados.

Horario de mensajería: Permite la racionalización de los recorridos por zonas.

Políticas de crédito: Se informa sobre las condiciones para el establecimiento de una cuenta corriente y los plazos de pago.

Recomendaciones técnicas: En forma permanente, se debe coordinar con el odontólogo, la discusión y aplicación de técnicas de laboratorio ya conocidas o nuevas, que faciliten la realización de la prótesis.

Cubrimiento de la garantía: El laboratorio debe llevar registros estadísticos permanentes, sobre las causas más usuales de repetición o reparación de las prótesis dentales. Esto permite determinar, de forma objetiva, cuándo un trabajo está cubierto o no por la garantía que ofrece el laboratorio. Así se evitan discusiones y reclamaciones que, además de deteriorar las buenas relaciones entre el técnico y el odontólogo, no resuelven el problema del paciente.

Este y cualquier otro tipo de información procedente, debe entonces ser suministrada de manera precisa y detallada.

CONCLUSION

Con todo lo anteriormente señalado, queremos mostrar cuál es el nuevo enfoque de la relación odontólogo-laboratorio dental, a partir de la introducción de nuevas técnicas aplicadas a la administración y que podemos resumir así:

- Optimización de la organización
- Capacitación del personal
- Innovación del servicio

Esto, dará a los laboratorios la posibilidad de atender con éxito las necesidades actuales de la profesión odontológica,

además de prepararlos para afrontar los desafíos futuros, en una época caracterizada por un acelerado desarrollo tecnológico.

Estamos a las puertas de un nuevo siglo.

BIBLIOGRAFIA

1. ALDA, R., BRIEF, A. Diseño de tareas y motivación del personal. Editorial Trillas: 20-39, (1989).
2. DRUKER, P. F. La innovación y el empresario innovador. Editorial Norma: 171-175 (1986).
3. DRUCKER, P. F. Una nueva dimensión de la administración. Editorial Norma: 171-175 (1987).
4. ENRICO, R. La guerra de las colas. Editorial Norma: 50-52 (1988).
5. ISHIKAWA, K. ¿Qué es el control total de calidad? Editorial Norma: 42-66 (1986).
6. LEWIS, M., KELLY, G. La eficiencia administrativa. Editorial Norma: 201-209 (1989).
7. OGLIASTRI, E. Gerencia japonesa y círculos de participación. Editorial Norma: 57-61 (1988).
8. OUCHI, W. Teoría Z. Editorial Norma: 180-194 (1982).
9. THOMAS, J. P., WATERMAN, R. En busca de la excelencia. Editorial Norma: 57-65 (1982).