

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Posgrados

Proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad en “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” Ubicado en Guayaquil-Ecuador, período 2019-2020.

Dixon Dimas Del Valle Pisco.

Johanna Monar, Dra., MPH.

Directora de Trabajo de Titulación

Trabajo de titulación de posgrado presentado como requisito para la obtención del título de Especialista en Gerencia de Salud

Quito, 10 de abril de 2019

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**COLEGIO DE POSGRADOS****HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad y auditoría en "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda." Ubicado en Guayaquil-Ecuador, período 2019-2020.

Dixon Dimas Del Valle Pisco

Firmas

Johanna Monar Dra., MPH

Directora del Trabajo de Titulación

Ramiro Echeverría, MD

Director Especialización en Gerencia
de Salud

Jaime Ocampo, Ph.D.

Decano de la Escuela de Salud Pública

Hugo Burgos, Ph.D

Decano del Colegio de Posgrados

Quito, 10 de abril de 2019

© Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: _____

Nombre: Dixon Dimas Del Valle Pisco.

Código de estudiante: 00204001

C. I.: 1310377054

Lugar, Fecha Quito, 10 de abril de 2019.

DEDICATORIA

“Piensa, cree, sueña y atrévete” con esta frase que es parte de mi vida, siempre la tengo presente para superarme y alcanzar mis metas que me eh propuesto; y ahora que obtengo mi título de cuarto nivel, quiero dedicar este trabajo de titulación a:

Dios; él ser todo poderoso que tiene dominio y control sobre mi vida, no soy perfecto, pero gracias por tu misericordia y protegerme en cada viaje y en todo momento dándome la fortaleza que necesito para seguir.

Mi familia Del Valle Pisco; que son el pilar fundamental en mi vida y son ellos a quien dedico todos mis triunfos, gracias por amarme con mis virtudes y defectos, cuidarme, estar pendientes de mí y unidos siempre. A mi amada madre Rocio Pisco por su infinito amor, sacrificio, dedicación me supo ayudar en todo durante toda mi vida y en este gran paso; mi padre Dimas Del Valle por estar siempre presente y pendiente de nosotros; mis hermanos Erick, Dennys y Génesis Del Valle Pisco por queremos y ser buenos hermanos estar en las buenas y en las malas, y ayudarnos de una manera a otra para superarnos; mi sobrino Dylan Del Valle Pin que me hace feliz con su dulzura, ocurrencias y ingenuidad; y mi mami Lourdes Núñez por estar siempre pendiente en mi salud y en mis estudios.

Todo el resto de mi familia y amigos que siempre están pendientes de mí, por estar presente durante mi crecimiento y desarrollo, y celebran conmigo mis triunfos

Todos los estudiantes o personal administrativo que esté presente proyecto les sirva como guía para su formación académica y ejecución de gestión.

Dixon Dimas Del Valle Pisco

AGRADECIMIENTO

Ahora que he terminado mi proyecto de titulación y estoy próximo a seguir creciendo a nivel profesional obteniendo un posgrado en Gerente de Salud quiero agradecer a:

Dios, gracias por darme vida, salud, sabiduría, inteligencia, fuerzas para vencer los obstáculos y alcanzar las metas propuestas en mi vida; y por ponerme en mi vida y camino a mi hermosa familia Del Valle Pisco que siempre están conmigo apoyándome.

La Universidad San Francisco de Quito por permitirme el ingreso, tener el privilegio de estar en sus aulas aprendiendo y ampliándome mis conocimientos y experiencias con aquellos docentes y compañeros que me tocaron en el trascurso de este proceso y otorgarme el título de cuarto nivel que tanto me esforcé por alcanzarlo y cumplir unos de mis grandes sueños que era estudiar en la mejor universidad de Ecuador.

La clínica Asistencia Dental Dentalassist en donde laboro, por permitirme realizar el presente proyecto para la mejora de la compañía y satisfacción de usuarios internos y externos

Mi tutora Dra. Johanna Monar que, con sus conocimientos, consejos, ayuda y guía que me brindo durante todo el desarrollo de este proyecto de titulación y supimos hacerlo con éxito.

Director del programa de Especialización y docentes, por llevar la educación en una forma única, gran potencial y porque en mi sembraron conocimientos y aprendizaje que me va a servir en mi vida profesional y que ahora algunos son mis buenos amigos.

Mis amigos y compañeros por compartir muchos momentos en las cuales aprendimos mucho y estuvimos en las buenas y en las malas y compartir sus conocimientos y experiencias que enriquecieron mi vida y por supuesto por su gran amistad a lo largo de este tiempo.

Dixon Dimas Del Valle Pisco

RESUMEN

La gestión de calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien, mediante la adecuada gestión de la calidad aplicada en las organizaciones es posible mejorar los procesos que orientan el cumplimiento de las actividades que desempeñan.

La presente investigación se realizará con el objetivo de implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda." en el periodo 2019 – 2020, basado en la norma ISO 9001:2015 que permitirá el mejoramiento continuo de toda la organización.

La metodología que se aplicará obedece a un proyecto con utilización de la matriz de marco lógico, previo al empleo de los diagramas de árbol de problemas, objetivos y estrategias.

Los resultados expresaron que para hacer frente a la problemática la baja calidad del servicio en el establecimiento de salud, se debe crear un departamento de Gestión de la Calidad para contribuir al mejoramiento continuo de toda la organización, que debe contratar talento humano especializado en gestión de calidad, hardware y software integrado a los procesos de la clínica, manuales de procedimientos que documenten la política y los objetivos de calidad en la organización, la infraestructura adecuada, con el propósito de propiciar la mejora continua de la calidad del servicio.

Los datos obtenidos evidencian que es factible la implementación del departamento del Sistema de la Calidad en la Clínica Dental, dado que la inversión se recupera en tres años, con una tasa TIR del 37,94% y un VAN de \$6.713,51, que superan la tasa de descuento y el monto de la inversión inicial.

Palabras claves: Proyecto, Departamento, Gestión, Calidad, Clínica, Dental.

ABSTRACT

Quality management is an organization management system that is based on the principle of doing things well, through the proper management of quality applied in organizations it is possible to improve the processes that guide the fulfillment of the activities they perform.

The present investigation will be carried out with the objective of implementing a department responsible for the Quality Management System in the clinic "Dental Assistance Dentalassist Cía. Ltda. in the period 2019 - 2020, based on the ISO 9001: 2015 standard that will allow the continuous improvement of the entire organization.

The methodology that will be applied is based on a project using the logical framework matrix, prior to the use of problem tree diagrams, objectives and strategies.

The results expressed that to face the problem the low quality of the service in the health establishment, a Quality Management department should be created to contribute to the continuous improvement of the whole organization, which should hire human talent specialized in management of quality, hardware and software integrated to the processes of the clinic, manuals of procedures that document the policy and the objectives of quality in the organization, the adequate infrastructure, with the purpose of promoting the continuous improvement of the quality of the service.

The data obtained show that the implementation of the Quality System department in the Dental Clinic is feasible, given that the investment is recovered in three years, with a TIR rate of 37.94% and a NPV of \$ 6,713.51, which exceed the discount rate and the amount of the initial investment.

Keywords: Project, Department, Management, Quality, Clinic, Dental.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Antecedentes del problema.....	14
1.1.1. Contexto y situación que motiva el proyecto.	14
1.1.2. Articulación con los lineamientos de la política y legislación nacional o local.....	16
1.1.3. Ámbito y beneficiarios del proyecto.....	20
1.1.4. Análisis de involucrados.	21
1.1.5. Justificación.....	21
1.2. Descripción y análisis del problema	24
1.2.1. Descripción General.	24
1.2.1.1. <i>Gestión</i>	25
1.2.1.2. <i>Calidad</i>	26
1.2.1.3. <i>Gestión de Calidad</i>	27
1.2.1.4. <i>Características de la gestión de la calidad</i>	28
1.2.1.5. <i>Herramientas de la gestión de la calidad</i>	30
1.2.2. Magnitud del problema.	32
1.2.3. Causas y efectos del problema.....	33
l de objetivos.....	33
1.2.4. Objetivos del proyecto.	34
1.3. Análisis de alternativa de solución	35
1.3.1. Selección y priorización de alternativas.	35
1.3.2. Análisis de factibilidad.....	36
CAPÍTULO II	37
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	37
2.1. Objetivo general.....	37
2.2. Objetivos específicos	37
CAPÍTULO III	38

3. MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	38
CAPÍTULO IV	43
4. ESTRATEGIAS GENERALES.....	43
4.1. Fase de planeación.....	43
4.2. Fase de ejecución.....	43
4.3. Fase de control	44
4.4. Fase de mejora.....	45
CAPÍTULO V	46
5. PLAN DE ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA.....	46
CAPÍTULO VI.....	49
6. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO	49
CAPÍTULO VII.....	50
7. MONITOREO Y EVALUACIÓN	50
CAPÍTULO VIII.....	52
8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	52
8.1. Costo de componentes	52
8.2. Inversiones, financiamiento, factibilidad y viabilidad	55
8.2.1. Inversiones.	56
8.2.2. Financiamiento.	56
8.2.3. Factibilidad y viabilidad.....	58
Líneas futuras.....	61
REFERENCIAS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de ponderación.....	36
Tabla 2. Matriz del Marco Lógico.	38
Tabla 3. Actividades para implementación del departamento del Sistema de Gestión de la Calidad optimizado en la organización Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.	44
Tabla 4. Indicadores para el monitoreo de los componentes del proyecto.....	50
Tabla 5. Componente de Gestión de Talento Humano	52
Tabla 6. Componente de desarrollo tecnológico	53
Tabla 7. Componente de Recursos y procesos	54
Tabla 8. Componente de infraestructura.....	54
Tabla 9. Componentes del Departamento del Sistema de Calidad de la Clínica	55
Tabla 10. Inversión requerida.....	56
Tabla 11. Amortización del crédito	57
Tabla 12. Gastos financieros.....	58
Tabla 13. Balance económico de flujo de caja	59
Tabla 14. Simbología de los indicadores financieros.	60
Tabla 15. Comprobación TIR, VAN y Periodo de recuperación de la inversión.	60
Tabla 16. Resumen de criterios de la evaluación financiera.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PDVA de mejora continua. Tomado del artículo de (Arraut, 2010). ..	31
Figura 2. Árbol de problemas.....	33
Figura 3. Árbol de objetivos.....	34
Figura 4. Árbol de alternativas.	35
Figura 5. Diagrama de Gantt.....	46
Figura 6. Organigrama del Departamento del Sistema de Calidad de la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”	49

INTRODUCCIÓN

La Gestión se considera uno de los aspectos de mayor relevancia dentro del mundo empresarial, considerado como una herramienta que se utiliza para el desarrollo económico del sector donde se incorpora, mientras que la gestión de calidad se considera la base que apoya en implementación de estrategias dentro de los procesos para llevar a cabo proceso de manera planifica, siendo la oportunidad de efectuar la planificación de los procesos continuando con los mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos. (Camisión, Cruz, & Gonazález, 2015)

Mediante la adecuada gestión de la calidad aplicada en las organizaciones es posible mejorar los procesos que orientan el cumplimiento de las actividades que desempeñan, cumpliendo con las normas estandarizadas. Estas normas, se pueden aplicar en empresas que ofertan servicios de salud, incluyendo el área de Odontología.

La gestión de la calidad de servicio ha cobrado mayor importancia en los últimos años, debido al crecimiento de la demanda en los servicio de salud, razón por la cual, las instituciones perteneciente al Ministerio de Salud y al sector privado en materia sanitaria, han tenido que implementar mecanismos para cumplir con la disposiciones constituciones inherente a los principios de calidad y calidez, expresado en el artículo 32 de la Carta Magna. (Ministerio de Industria y Productividad, 2018)

La presente investigación realiza una proyección viable para la implementación de un departamento de gestión de la calidad, el cual debe contribuir al fortalecimiento de la calidad del servicio odontológico y propiciar la mejora continua de los procesos relacionados con los clientes, para generar mayor satisfacción y bienestar en la ciudadanía que demanda lo mismo.

En consecuencia, en el presente proyecto se establece un diagnóstico con bases en herramientas gerenciales, que constituyen en base fundamental para delinear los componentes y actividades que facilitaran la implementación del departamento de gestión de calidad, como una estrategia que favorecerá la planificación y control sistemático y eficiente de las actividades de la Clínica Dental, para maximizar la satisfacción laboral de los empleados e incrementar el bienestar de los usuarios del servicio odontológico, entregando este aporte para el desarrollo de esta área de la salud y para propiciar el Buen Vivir de la comunidad involucrada

La gestión de la calidad del servicio es un ámbito que tomó fuerza desde la década de los 80 y se ha mantenido vigente hasta la fecha actual. Ya que sus componentes son eficientes para el control de las empresas. Además garantiza las actividades sea consistentes ya que posee los cuatros elementos como planificación, control, aseguramiento y mejoras de calidad. (Almeida, 2017)

Se identificó como problema las limitaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización asistencia dental Dentalassist cía. Ltda., la falta de retroalimentación del cliente, la medición de la calidad del servicio sin estándares claves generando la insatisfacción de los pacientes, la baja calidez y calidad del servicio, para posteriormente describir las alternativas de solución que involucra la gestión de talento humano, el desarrollo tecnológico, la optimización de los procesos y recursos, así como la infraestructura adecuada.

Es por esto, que el objetivo general de este estudio busca implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” en el periodo 2019 – 2020, basado en la norma ISO 9001:2015 que permita un mejoramiento continuo de toda la organización.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

1.1.1. Contexto y situación que motiva el proyecto.

El proyecto investigativo se realizará con la finalidad de conocer la importancia de la implementación de un departamento de gestión de calidad en Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda., ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, en la dirección Av. Joaquín Orrantia # 21-22 y Nahim Isaías, Mz. 110, Edif. Udimef 2, Piso 1, Ofic. 1., cuya actividad está dedicada a la atención odontológica general y especializada, tales como: odontología restauradora, endodoncia, ortodoncia, exodoncia de terceros molares, odontología pediátrica, los cuales se pueden realizar a los pacientes afiliados al IESS o de forma particular. El principal propósito tiene como finalidad la calidad de los servicios brindados con la satisfacción de los usuarios internos y externos, identificando la misión y visión que se detalla a continuación:

Misión: “Proporcionar servicios odontológicos especializados a pacientes que se encuentran afiliados al IESS y a los privados colaborando con la solución de problemas de salud oral, mediante una adecuada gestión del servicio y la atención personalizada”.

Visión: Constituirse como la clínica odontológica líder en el sector público y privado del Ecuador; contando con tecnología avanzada y especialistas que cumplan con las exigencias de excelencia y profesionalismo, con la finalidad de satisfacer en sus requerimientos a los pacientes, estableciendo una relación duradera con cada paciente mediante el trato personalizado”.

La calidad se considera la esencia de una actividad, la misma que se encuentra implícita en las diferentes áreas en las que se desarrolla un ser humano y de la sociedad, por lo tanto, el área de la salud no puede ser una excepción. Dentro de los aspectos de calidad “se encuentra implícito la totalidad de funciones, características, servicios o comportamientos de un bien o servicio prestado que tiene por finalidad satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios”. (Alcántara, 2012).

En los servicios sanitarios la calidad involucra todos los esfuerzos realizados por los profesionales de la salud para brindar atención de calidad, relacionados con el trato que proporcionan a los pacientes, la disponibilidad de tiempo, los recursos materiales, las características físicas entre otros aspectos relevantes de acuerdo a las necesidades de los pacientes para proporcionar un servicio efectivo.

Por lo expuesto, es necesario que se sensibilice a los profesionales de la salud de las diferentes áreas como la odontológica, donde los pacientes requieren atención de calidad que incluyan a todos profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos para que brinden servicios para mejorar la atención al paciente, por lo que es fundamental incentivar la responsabilidad y la capacidad de los profesionales para mejorar los servicios odontológicos.

En la actualidad en el país se ha presentado mayor interés por brindar servicios odontológicos de calidad, debido a las exigencias de los pacientes y los servicios médicos que se ofrecen en la actualidad, lo que obliga a los centros odontológicos a mejorar la calidad de los servicios, optimizar los procesos, adecuar la infraestructura, adquirir recursos humanos, físicos, de equipamiento y de esta manera mejorar los procesos de forma continua.

1.1.2. Articulación con los lineamientos de la política y legislación nacional o local.

Considerando las normativas indicadas por la Carta Magna se han identificado los artículos que se relacionan con el tema, ya que la principal función del cuerpo legal en el Ecuador es la contribución con los aspectos relacionado con la atención sanitaria y garantizar el bien vivir de las personas, como se indica en el art. 32 de la Constitución, identificándose la aplicación de mecanismos y herramientas que fortalezcan la calidad y calidez en la atención.

Art. 32.- “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir”. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En el Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, se describe aspectos relacionados a la garantía de los servicios de salud que los profesionales brindar a los pacientes, mediante el desarrollo y cumplimiento de actividades relacionados con la oferta de servicios integrales que garanticen la continuidad en la atención y la satisfacción de las necesidades de la población:

Art. 17.- Sobre Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud cuya Unidad responsable es La Dirección Nacional de los Servicios de Salud tiene como misión “Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas 13 sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos”. Y dentro de cuyas responsabilidades tenemos:

- Planificar e impulsar las acciones y procesos de mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de salud del Ministerio de Salud Pública
- Monitorear y evaluar la calidad de los procesos de auditoría de la calidad de la atención en salud, en los servicios de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública para proponer mejoras. (Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, 2012).

Al igual que en las normativas anteriores se indica lo descrito en la (Ley Orgánica de Salud, 2006) que se relaciona con lo establecido en la Constitución de la República ya que también tiene implicaciones directas con el presente tema de investigación, indicando que el estado tiene la responsabilidad de crear planes de salud dedicados a mejorar el estado de salud físico, mental y social de los seres humanos, sin discriminación alguna, contando con el aporte de los profesionales de salud para llevar a cabo los procesos de atención sanitaria y a través de la regulación de los planes y programas por los organismos de salud responsables.

Art. 3.- “La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables”.

Art. 7.- “Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:” **a)** Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; **b)** Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República; (...) **j)** Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en

los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previo;

Art. 117.- “La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores”.

Art. 118.- “Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales”.

Art. 182.- “La autoridad sanitaria nacional, regulará y aprobará las tarifas de los servicios de salud y las de los planes y programas de las empresas de servicios de salud y medicina prepagada, de conformidad con el reglamento que se emita para el efecto”. (Congreso Nacional. Ley Orgánica de Salud., 2006).

Se ha descrito las normativas referentes al (Código del Trabajo, 2012), porque el presente estudio se relaciona con la calidad del servicio que ofrecen los departamentos de salud odontológica para mejorar la atención y las actuaciones profesionales que se consideran para mejorar las condiciones de salud de la población, siendo una obligación de las empresas proporcionar a los trabajadores las condiciones adecuadas para que puedan prestar sus servicios, como se identifica en la legislación de trabajo actual, referente a las normas de contratación, remuneraciones y jornadas de trabajo como se describe a continuación:

Art 8.- “Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre”.

Art. 13.- “Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en

participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo”.

Art. 34.3.- “Aporte a la Seguridad Social. - El pago del aporte del empleador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa. Si el salario es superior a dos salarios básicos unificados del trabajador en general, la diferencia de la aportación la pagará el empleador, y si el número de trabajadores es superior al 20% de la nómina de trabajadores estables, la totalidad de la aportación patronal de aquellos trabajadores que superen dicho porcentaje la pagará el empleador”. (Código del Trabajo, 2012).

Considerando la información de la normativa que establece el Código del Trabajo se ha identificado los tópicos relacionados con las necesidades de los trabajadores, quienes deben recibir una remuneración justa y digna para llevar a cabo las actividades inherentes a la prestación de salud, además de contar con los beneficios que establece la ley en lo inherente a la obligatoriedad de recibir los beneficios sociales, lo que refleja que en la actualidad se han incrementado las garantías con las que cuenta un trabajador tanto en el área de la salud como en las demás áreas de prestación de servicios.

La Constitución de la Organización Mundial de la Salud, considera que la salud debe ser un derecho del cual gocen todos los seres humanos, en búsqueda del bienestar físico, mental y social y no precisamente la ausencia de afecciones o enfermedades, de modo que se pueda lograr el cumplimiento de uno de los

derechos fundamentales de toda persona sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social, como se indica en el artículo siguiente:

Art. 1.- “La finalidad de la Organización Mundial de la Salud (llamada de ahora en adelante la Organización) será alcanzar para todos los pueblos el grado más alto posible de salud”. (Constitución de la Organización Mundial de la Salud, 2006)

Por lo expuesto se identifica que los servicios de salud se consideran una condición fundamental con la que deben gozar todos los seres humanos para lograr la paz y la seguridad, sin ser discriminados y mediante la igualdad de condiciones para el fomento y desarrollo de condiciones de mejora y la protección de la salud, mediante la capacidad y el profesionalismo del personal de salud en sus diferentes áreas de especialidad.

1.1.3. Ámbito y beneficiarios del proyecto.

El ámbito seleccionado para el desarrollo del proyecto es específicamente en el Departamento de Gestión de calidad en Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda., que se encuentra localizado en la ciudad de Guayaquil, concerniente a los beneficiarios directos e indirectos de la mejora de los servicios odontológicos.

Se han identificado como beneficiarios directos a los pacientes externos que reciben el servicio odontológico, además como beneficiarios indirectos se involucra al personal administrativo y operativo del Departamento de Gestión del servicio de asistencia odontológica que son los encargados de ofrecer los servicios con calidad y profesionalismo con la finalidad de satisfacer a los clientes que requieren el servicio.

Por lo descrito se destaca que la empresa en este caso será beneficiada con gran magnitud, porque al mejorar los servicios odontológicos a través de la Gestión de Calidad, se logrará identificar las necesidades y expectativas de los clientes para aplicar estrategias en los procedimientos actuales, de modo que se mejore los

procesos actuales y con esto se proporcione asistencia de calidad garantizando que los pacientes sientan satisfacción.

1.1.4. Análisis de involucrados.

Los principales involucrados en el presente proyecto corresponden a los siguientes:

- Pacientes afiliados al Seguro social y pacientes externos: son personas que acuden a ser atendidos en la salud de las diferentes áreas de salud, ejemplo odontología (Pérez & Vázquez, 2016).
- Personal operativo y administrativo: son personas encargadas de gestionar la parte financiera y funcionamiento de establecimiento, además de recibir a los pacientes e indicar el proceso que debe llevarse a cabo para atención (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).
- Coordinadores de establecimiento de salud: Controlan para agilizar los procesos de atención por parte del personal de salud que asisten a los profesionales de odontología (Ministerio de Salud Público, 2013).
- Odontólogos: son profesionales en desarrollar los tratamientos y servicios a los pacientes (Silvestre, 2014).
- Asistentes auxiliares: realizan el registro de las actividades realizadas por el profesional y llega la parte de materiales e insumos de uso odontológico (Ministerio de Administración Pública (MAP), 2015).
- IESS: es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República del año 2008. (Constitución de la República, 2001)

1.1.5. Justificación.

El desarrollo de la calidad es un fenómeno que ha concitado el interés del aparato económico de todos los Estados del mundo, por ello, inclusive la

Organización Internacional de la Estandarización, a través de las normas ISO de la familia 9000, planteó la gestión de los procesos y la retroalimentación de las partes interesadas, en donde se incluye a los clientes, como mecanismos para asegurar la satisfacción de los usuarios y consumidores, por los bienes y servicios que las organizaciones productivas, comerciales y de servicios, ponen a disposición de la sociedad en general.

La salud es un sector donde también existe el compromiso de servir y de ofrecer la máxima calidad y calidez posible, tanto en el sector público como en el privado, así lo señala el texto constitucional en el artículo 32 de la Carta Magna, lo que genera responsabilidades en los establecimientos de salud, como es el caso de la Clínica Dental donde se lleva a cabo el estudio, para generar procesos y servicios que sean percibidos por los usuarios como de calidad aceptable.

La gestión de la calidad del servicio es un ámbito que tomó fuerza desde la década de los 80 y se ha mantenido vigente hasta la fecha actual, por este motivo, se ha seleccionado como tema del presente proyecto, la implementación del departamento de Gestión de Calidad en la Clínica “Asistencia Dental DENTALASSIST Cía. Ltda.”, durante el periodo 2019 – 2020.

Es importante destacar que, en la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”, hasta la fecha actual no se ha establecido un área especializada para la gestión del sistema de la calidad, por lo que no se ha documentado una política en esta materia, careciendo el establecimiento de los mecanismos adecuados para la evaluación de la calidad del servicio que se ofrece a los afiliados del IESS, desconociéndose el grado de transparencia, eficacia y eficiencia, dificultando a su vez el cumplimiento de los objetivos y de la misión institucional.

Es necesario que en la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”, se implemente un departamento de gestión de calidad y auditoría, con una política interna y procedimientos de calidad, que facilite el control interno del establecimiento y que fortalezca la productividad de los procesos, simplificando las tareas mediante el ahorro del despilfarro, de modo que los usuarios sean atendidos en menos tiempo y se incremente el número de atenciones y de afiliados satisfechos por el servicio que le presta la entidad.

Precisamente, el aporte del proyecto consiste en conocer el nivel de satisfacción del paciente, para con este informe proceder a elaborar el proyecto que implemente el departamento de Gestión de Calidad en la Clínica “Asistencia Dental DENTALASSIST Cía. Ltda.” y que contribuya a fortalecer la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y de los trabajadores del establecimiento, a lo que se añade el ahorro de costos por despilfarro de tiempo y recursos, de modo que mejore el desempeño financiero de la entidad, potenciando su imagen ante la sociedad.

Sin duda alguna, la creación del departamento de gestión de calidad y auditoría en la Clínica “Asistencia Dental DENTALASSIST Cía. Ltda.”, se transforman en un factor decisivo que puede conducir a la optimización de los recursos y cumplir con la misión y objetivos de la entidad, de modo que se pueda satisfacer de manera apropiada y eficiente a las partes interesadas, conformada por los pacientes, usuarios, personal que trabaja en la institución, proveedores y el propio Estado representado por el IESS.

Basado en lo manifestado en los párrafos anteriores, se pone de manifiesto que los principales beneficiarios del proyecto son los usuarios y pacientes afiliados al seguro social, que solicitan atención en la Clínica “Asistencia Dental DENTALASSIST Cía. Ltda.”, quienes esperan obtener la máxima satisfacción por el

servicio recibido, además el personal que labora en el establecimiento de salud, también se beneficia al facilitarse los procesos y mejorar su relación interna y con los afiliados al seguro social. Indirectamente se beneficia la clínica dental y el Estado, representado por el IESS, debido a que, en efecto, se fortalece la imagen de estas instituciones, fortaleciéndose también los indicadores de salud de la población.

1.2. Descripción y análisis del problema

1.2.1. Descripción General.

La gestión de calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio. Tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperada. Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir.

La gestión de calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero asume que esas necesidades no podrán ser satisfechas a menos que los "clientes internos" sientan que la organización satisface sus necesidades (Lepeley, 2007).

1.2.1.1. Gestión.

Para conocer lo oferente a la gestión de la calidad es necesario definir sus variables compuesta por gestión y calidad mediante la revisión de la literatura teórica de donde se extraerán las principales conceptualizaciones con la finalidad de presentar una definición clara de dichos términos y luego analizarlos en conjunto, por lo tanto, se describirá inicialmente la definición acerca de la gestión.

Respecto a la gestión Del Castillo y Sardi (2014), indica que este término hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, es decir se refiere al proceso en el que busca obtener un objetivo, hace noción al conjunto de trámites que se llevara a cabo para resolver un asunto o concretar la consecución de un objetivo.

Mientras que de acuerdo al criterio de Arraut, (2010), se refiere a “la acción de gestionar y administrar actividades en el ámbito profesional orientado a al establecimiento de objetivos y formas para su ejecución, es decir elabora el proceso que se debe llevar a cabo el desarrollo de la estrategia en una situación determinada”. Gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización donde se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y se requieren sean adoptados de manera participativa y democrática.

Es la gestión se refiere a la planeamiento, organización, operaciones y control de las actividades de los recursos humanos y físicos, para beneficio de la organización en su totalidad mediante la explotación, desarrollo y optimización de los recursos enfocados al cumplimiento de los objetivos organizacionales por el cual se realizan las diversas actividades de gestión.

1.2.1.2. Calidad.

Acerca de la conceptualización de la calidad, es necesario considerar los criterios de los expertos, quienes expresan sus nociones respecto a esta temática, por lo tanto se realizará la revisión de las conceptualizaciones de dicho término con la finalidad de conocer de forma amplia de lo que a calidad se refiere en los párrafos seguidos.

De acuerdo al criterio de Evans y Lindsay (2015), la calidad es aquella que por medio de sus recursos tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor, ofreciendo diversas cualidades que lo hacen atractivo, según la percepción de cada individuo, localidad puede estar inmersa en los diferentes aspectos de la organización tales como producto, servicio, proceso, producción, sistema de prestación del servicio o bienes los cuales pueden ser impregnados a todo tipo de empresa.

La conceptualización de la calidad ha sido objeto de estudio durante muchos años, razón por la que ha evolucionado llegando a posicionarse en la actualidad como un modelo de gestión y estilo de dirección para las organizaciones enfocadas a conseguir el éxito mediante la satisfacción de las necesidades del consumidor, por esta razón se procederá a indicar otra de sus conceptualizaciones.

Según Cobeña (2017) "la calidad se refiere al conjunto de cualidades características de productos o servicios que ofrece una organización, que tiene por objetivo satisfacer necesidades y expectativas de usuarios y consumidores, además de cumplir con las especificaciones para la que fue diseñado o creado". Castro (2015), toma consideración la concepción de Juran, quien que se trata de "las cualidades de un producto o servicio orientado a su uso o aplicación en satisfacción de las necesidades y expectativas", donde si es lleno por completo puede ser

considerado de calidad. Cubillos & Rozo (2014), la opinión de Deming que “el producto o servicio es de calidad siempre y cuando cumpla con las necesidades o exigencias que el cliente busca para satisfacer sus requerimientos, además debe gozar de un mercado sustentable, es decir, ser competitivo”.

Los productos y servicios que puedan diferenciarse de otros de la misma similares, y que han sido diseñados específicamente satisfacer las necesidades de la colectividad y/o grupos particulares, por lo que las empresas o productores deben cerciorarse de los efectos que pueden incidir en la aceptación del mismo por los consumidores.

1.2.1.3. Gestión de Calidad.

En el presente apartado se establecerá la definición de lo concerniente a la gestión de la calidad, con la principal variable de la presente investigación, la cual tiene la finalidad de mejorar sus procesos de atención en un centro odontológico, por esta razón es necesario conocer lo referente a la definición de la calidad, de acuerdo al criterio de diferentes expertos en la temática.

Sobre la gestión de la calidad Camisón, Cruz y González (2006) menciona que Se trata de una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción, para el cual las organizaciones deben trabajar de forma eficaz para conseguir mayor satisfacción de los clientes o consumidores.

La gestión de la calidad por los tanto es un mecanismo que pretende mejorar todos los procesos que desarrolla una organización las cuales se orientan a ofrecer un producto o servicio de óptima calidad para el cliente, por tanto, pretende

satisfacer cabalmente todas las necesidades y expectativas, consiguiendo mayor calidad, que genera competitividad entre las organizaciones similares.

De acuerdo al criterio de Arraut (2016) el termino Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema relacionado con un conjunto de variables, con la finalidad de ejecutar una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad dela organización y los bienes o servicios que esta ofrece, mediante tres dimensiones que son: los principios que guían la acción organizativa, las prácticas que llevan a cabo los principios y las técnicas que hacen efectivas las prácticas destinadas a mejorarla calidad organizativa.

Con relación a lo descrito se puede definir la gestión de la calidad como un modelo que siguen las empresas para mejorar sus procesos para conseguir optimizar las labores que se realizan a la hora de fabricar, diseñar, distribuir y vender los esfuerzos, como de tipo estratégico e integrado en todas sus etapas, el cual da como resultado llegar al cliente con un producto o servicios que llene sus necesidades y expectativas.

1.2.1.4. Características de la gestión de la calidad.

La característica de la calidad del producto o servicio se deriva de la capacidad de la organización para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes (y otras partes interesadas) de manera satisfactoria, en el Sistema de Gestión de la Calidad, la particularidad de realización del producto, desde su entrada hasta la salida transformada creando numerosas influencias y cambios.

Las principales características de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

- Sistemas ISO 9001, atender a las necesidades de los clientes de manera personalizada, mediante el diseño de procesos nuevos, indicadores y operativos.
- Permite la gestión y el control de los procesos, mediante la definición de los actividades o procesos que son desarrollado por la organización para la interacción de los procesos.
- Busca el cumplimiento de los requisitos de los clientes considerando los elementos de entrada y los procesos productivos.
- Incrementa la relación y el control de los proveedores con las metas de garantizar la prestación de un servicio de calidad.
- Efectúa el seguimiento y la medición de los procesos mediante los indicadores que se han diseñado para los procesos, como base para el análisis de la eficacia del sistema de la mejora continua.
- Se puede integrar con otros sistemas basados en el ciclo de Mejora Continua como ISO 14001 de gestión ambiental, OHSAS18001.
- Se logra estructurar mediante el ciclo de Mejora Continua (PDCA). Planificar - Hacer - Verificar - Actuar.
- Hace posible la certificación y el reconocimiento del sistema mediante la entidad de Certificación correspondiente. (Cubillos & Rozo, 2016)

La gestión de la calidad identifica algunas características que tienen la finalidad de mejorar los procesos establecidos, para contribuir en la optimización de los tiempos, la reducción de los costos, la contribución en la satisfacción de los clientes actuales y potenciales, permitiendo el control de las actividades desarrolladas, la evaluación y la retroalimentación para fortalecer los procedimientos que generen rentabilidad, rendimiento, participación en el mercado y reconocimiento organizacional.

1.2.1.5. Herramientas de la gestión de la calidad.

La gestión de la calidad requiere la utilización de herramientas administrativas que permitan la construcción de un análisis de la situación actual que se encuentra atravesando una organización, para poder establecer actividades de manera planificada para mejorar los procesos que se aplican de forma frecuente para lograr la mejora continua, para hacer posible la gestión se precisa de indicadores para el control de las situaciones, de modo que se identifique el problema que se presenta y las necesidades que tiene de mejora, a través del establecimiento de objetivos que contribuyan al perfeccionamiento permanente de un proceso.

Entre las herramientas que se utilizan para realizar la gestión de la calidad se identifican en ciclo de Deming, el diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto, como componentes esenciales de la mejora continua que se debe aplicar en los empresas u organizaciones que se dedican a diferentes actividades de la prestación de salud como es el caso de los servicios odontológicos.

Referente al ciclo de Deming se conceptualiza como “una herramienta creada por Edwards Deming que se aplica para mejorar la gestión de la calidad”, con el objetivo de “reconocer y mejorar los procesos actuales, considerando cuatro etapas básicas (planificar, hacer, verificar y actuar), que hacen posible conocer las necesidades de los clientes para mediante la adecuada gestión lograr la satisfacción de sus necesidades, mediante un producto o servicio de calidad”. (Evans & Lindsay, 2015).



Figura 1. *Ciclo PDVA de mejora continua. Tomado del artículo de (Arraut, 2010).*

De acuerdo al criterio del autor en mención se puede identificar la importancia de considerar el ciclo de Deming para garantizar que se presten servicios de salud odontológicos de calidad, mejorando los procesos que actualmente se aplican para la atención de los clientes, de modo que se reduzca el tiempo de espera, se mejore los procesos de atención oportuna y como resultado se logre mayor reconocimiento en el sector, la optimización de los costos, reducir la posibilidad de errores en la atención y se incremente la eficiencia.

Referente al Diagrama de Ishikawa se ha descrito el criterio de (Gutiérrez, 2004), conceptualizando esta herramienta de gestión de calidad como “la representación gráfica de las causas y efectos que se pueden suscitar dentro de un determinado problema, facilitando la comprensión y el análisis de la situación conflicto”.

Lo expuesto permite determinar que el Diagrama de Ishikawa creado en el año 1943 por Kaoru Ishikawa, químico y profesor de la Universidad de Tokio, facilita el desarrollo del análisis sobre un determinado fenómeno, mediante la descripción

gráfica de las causas – efectos del mismo, donde la espina central se considera el problema que se pretende solucionar, mientras que las espinas secundarias hacen referencia a las causas que contribuyen en la situación negativa.

El diagrama de Pareto según Levine, Krehbiel y Berenson (2014) se considera “una representación gráfica en barras, donde se describen los valores organizados de mayor a menor, identificando la frecuencia de ocurrencia de una situación conflicto, indicando los problemas que se presentan con mayor repetición para realizar un análisis de los resultados obtenidos”.

La representación gráfica del diagrama de Pareto es utilizada para analizar la información obtenida, reconociendo las situaciones de riesgo, la frecuencia en que se presentan y las principales causas que originan el problema de manera que se pueda reconocer estas dificultades y tomen medidas que eviten situaciones negativas, de modo que se establezca estrategias a través de la toma de decisiones para prevenir o reducir este tipo de situaciones que limitan los procesos.

1.2.2. Magnitud del problema.

La magnitud del problema se encuentra reflejado en los siguientes indicadores que disminuyen la calidad de atención:

- Ningún paciente ha sido retroalimentado y por lo tanto, no han podido manifestar su satisfacción por el servicio recibido.
- La entidad no cuenta con procedimientos documentados, ni ha definido los estándares de calidad del servicio para la medición de la satisfacción del cliente.

Actualmente, la organización desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios que recibieron el servicio de asistencia dental en la clínica, la cual no solo no cuenta con un departamento de Gestión de Calidad, sino que debería contratar

personal especializado, porque no dispone de manuales de procedimientos definidos.

1.2.3. Causas y efectos del problema.

En el siguiente esquema se presenta el detalle de las causas y efectos del problema relacionado con las limitaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización asistencia dental Dentalassist cía. Ltda.

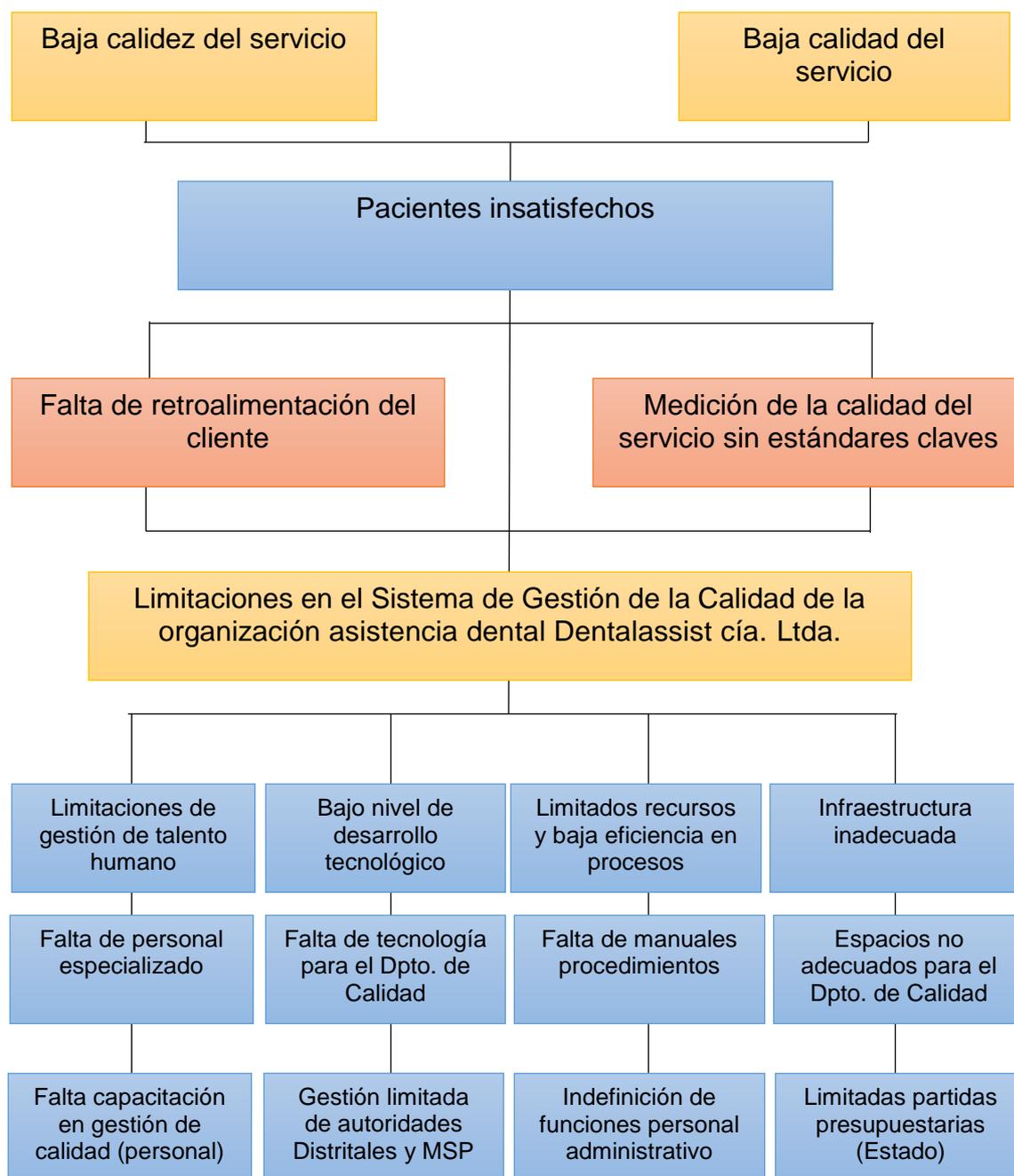


Figura 2. Árbol de problemas.

1.2.4. Objetivos del proyecto.

En el siguiente esquema se presenta el detalle de los objetivos para la implementación del departamento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización asistencia dental Dentalassist Cía. Ltda.

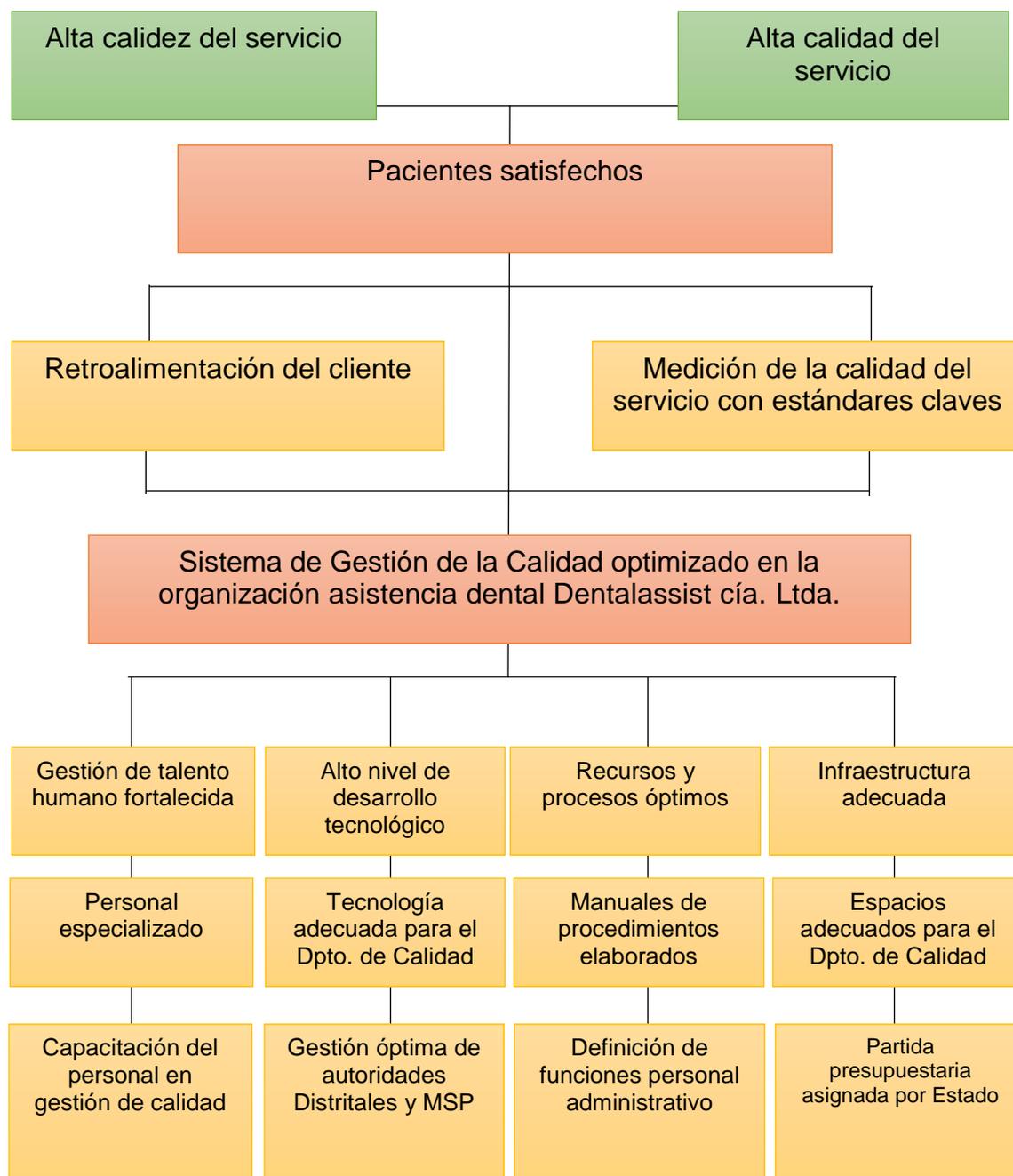


Figura 3. Árbol de objetivos.

1.3. Análisis de alternativa de solución

En el siguiente esquema se presenta el detalle de las alternativas para la implementación del departamento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización asistencia dental Dentalassist Cía. Ltda.

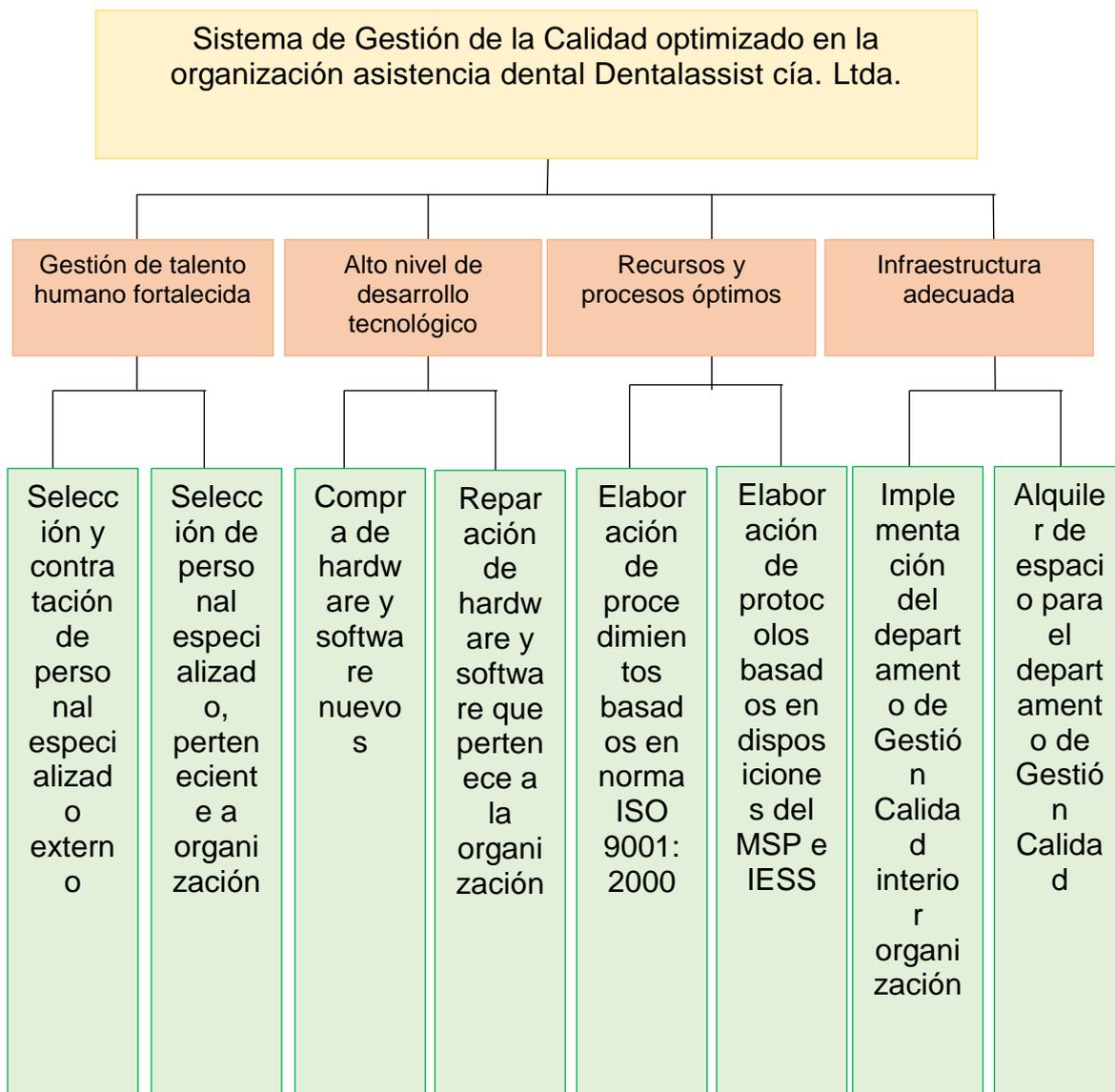


Figura 4. Árbol de alternativas.

1.3.1. Selección y priorización de alternativas.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de la selección y priorización de las alternativas para el montaje del departamento del Sistema de Gestión de la

Calidad de la organización asistencia dental Dentalassist Cía. Ltda., a través de la matriz de ponderación.

Tabla 1. *Matriz de ponderación.*

Alternativas	Impacto	Probabilidad	Recuperación de inversión	Costos	Total
Alternativa 1					
Selección y contratación de personal especializado externo	5	5	3	2	15
Selección de personal especializado, perteneciente a organización	2	1	5	5	13
Alternativa 2					
Compra de hardware y software	5	5	5	3	18
Reparación de equipos de computación actuales	3	3	3	5	14
Alternativa 3					
Elaboración de procedimientos basados en norma ISO 9001:2000	5	5	4	4	18
Elaboración de protocolos basados en disposiciones del MSP e IEES	4	5	4	4	17
Alternativa 3					
Implementación del departamento de Gestión Calidad interior organización	5	5	5	4	19
Alquiler de espacio para el departamento de Gestión Calidad	3	2	2	2	9

Nota: Calificación del 1 al 5, el 1 es el punto más débil y el 5 el más alto.

1.3.2. Análisis de factibilidad.

Se seleccionaron las siguientes alternativas, por considerarse las más factibles, según el análisis de ponderación:

- Alternativa 1: Selección y contratación de personal especializado externo.
- Alternativa 2: Compra de hardware y software.
- Alternativa 3: Elaboración de procedimientos basados en norma ISO 9001:2000.
- Alternativa 4: Implementación del departamento de Gestión Calidad interior organización.

CAPÍTULO II

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.1. Objetivo general

Implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” en el periodo 2019 – 2020, basado en la norma ISO 9001:2015 que permita un mejoramiento continuo de toda la organización.

2.2. Objetivos específicos

- Describir los requerimientos de talento humano especializado en gestión de calidad, para su gestión y fortalecimiento en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.
- Identificar las necesidades de desarrollo tecnológico en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.
- Diseñar procesos mejorados y procedimientos en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.
- Realizar la esquematización de la organización de la infraestructura en la Clínica Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.

CAPÍTULO III

3. MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

A continuación, se presenta el detalle de la matriz del marco lógico del presente proyecto:

Tabla 2. *Matriz del Marco Lógico.*

Resumen	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Finalidad			
Pacientes satisfechos con el servicio que le ofrece la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Alta calidez del servicio	Encuestas de retroalimentación del cliente	Los pacientes quieren expresar su satisfacción por el servicio recibido
	Alta calidad del servicio	Encuestas de retroalimentación del cliente	Los pacientes quieren expresar su satisfacción por el servicio recibido
Propósito			
Sistema de Gestión de la Calidad optimizado en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Porcentaje de clientes retroalimentados que manifiestan su satisfacción por el servicio	Encuestas de retroalimentación del cliente	Los pacientes quieren expresar su satisfacción por el servicio recibido
	Número de procedimientos en donde se establecen estándares de calidad del servicio para la medición de la satisfacción del cliente	Registro del tablero de control	Los manuales de procedimientos orientarán al personal a realizar los procesos para mejorar la calidad
Componente 1			
Gestión de talento humano fortalecida en la organización Asistencia Dental	100% de personal especializado en el departamento	Nómina del personal	La organización Asistencia Dental

Dentalassist cía. Ltda.	de Gestión de Calidad		Dentalassist cía. Ltda. necesita personal especializado para el departamento de Gestión de la Calidad
Componente 2			
Alto nivel de desarrollo tecnológico en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	100% de tecnología adecuada para el departamento de Gestión de Calidad	Facturas de compras de hardware y software	La organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda. requiere tecnología para el departamento de Gestión de la Calidad
Componente 3			
Recursos y procesos optimizados en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Manuales de procedimientos elaborados para todos los procesos que afectan la calidad del servicio	Manuales de procedimientos	Los manuales de procedimientos orientarán al personal a realizar los procesos para mejorar la calidad
Componente 4			
Infraestructura adecuada en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Espacios adecuados para la creación del departamento de Gestión de Calidad	Facturas de equipos y materiales para la adecuación del espacio del departamento de Gestión de Calidad	La organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda. tiene espacio disponible para el departamento de Gestión de Calidad
Actividades	Presupuesto	Medios de verificación	Supuestos
1.1. Selección de personal especializado	\$ 120,00	Registro de selección de personal	La organización Asistencia

	en gestión de calidad			Dental Dentalassist cía. Ltda. necesita personal especializado para el departamento de Gestión de la Calidad
1.2.	Contratación de personal especializado en gestión de calidad	\$20.280,00	Nómina personal del	La organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda. necesita personal especializado para el departamento de Gestión de la Calidad
1.3.	Capacitación del personal de la organización en gestión de calidad	\$ 800,00	Registro de capacitación	La organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda. necesita personal especializado para el departamento de Gestión de la Calidad
2.1.	Cotización de hardware y software	\$ 20,00	Cotizaciones	La organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda. requiere tecnología para el departamento de Gestión de la Calidad
2.2.	Compra de hardware y	\$ 1.800,00	Facturas	La organización

	software				Asistencia Dental Dentalassistía. Ltda. requiere tecnología para el departamento de Gestión de la Calidad
2.3.	Instalación de hardware y software	\$ 180,00	Registro de instalación		La organización Asistencia Dental Dentalassistía. Ltda. requiere tecnología para el departamento de Gestión de la Calidad
2.4.	Prueba de hardware y software		Registro de instalación y prueba		La organización Asistencia Dental Dentalassistía. Ltda. requiere tecnología para el departamento de Gestión de la Calidad
3.1.	Plan de auditoría de procesos	\$ 120,00	Cronograma de auditoría		Los manuales de procedimientos orientarán al personal a realizar los procesos para mejorar la calidad
3.2.	Diagnóstico de procesos		Informe diagnóstico, diagramas de procesos		Los manuales de procedimientos orientarán al personal a realizar los procesos para

			mejorar la calidad
3.3.	Plan de mejora continua (elaboración de procedimientos y tablero de control)	\$ 500,00	Procedimientos y registros
			Los manuales de procedimientos orientarán al personal a realizar los procesos para mejorar la calidad
4.1.	Solicitud y asignación de partidas presupuestarias	\$ 100,00	Partida presupuestaria
			La organización Asistencia Dental Dentalassistía. Ltda. tiene espacio disponible para el departamento de Gestión de Calidad
4.2.	Designación de espacio para la implementación del departamento de Gestión de Calidad	\$ 400,00	Plano, esquemas, diagramas de procesos
			La organización Asistencia Dental Dentalassistía. Ltda. tiene espacio disponible para el departamento de Gestión de Calidad
4.3.	Adecuación del departamento de Gestión de Calidad	\$ 900,00	Facturas de equipos y materiales para la adecuación del espacio del departamento de Gestión de Calidad
			La organización Asistencia Dental Dentalassistía. Ltda. tiene espacio disponible para el departamento de Gestión de Calidad

Nota: Tomando de los diagramas de objetivos y alternativas.

CAPÍTULO IV

4. ESTRATEGIAS GENERALES

La estrategia para la implementación de un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”, durante el periodo 2019 – 2020, basado en la norma ISO 9001:2015, que permita un mejoramiento continuo de toda la organización, se fundamenta en la herramienta del ciclo de Deming, el cual consta de las actividades de planeación, ejecución, control y mejora continua.

4.1. Fase de planeación

El primer paso para la aplicación del proyecto, es la planeación, la cual consiste en elaborar el plan del proyecto, el cual se sustenta en el diagrama de Gantt, donde además de explicitar las tareas que se deben efectuar, también se establece su duración en tiempo, costos en dólares y recursos a utilizar, donde además se incluye el seguimiento de las tareas.

Esto significa que las actividades programadas deben constar de un conjunto de indicadores que permita su control, luego de la puesta en marcha del proyecto para la implementación de un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”, durante el periodo 2019 – 2020.

4.2. Fase de ejecución

Se refiere a la puesta en marcha de las actividades, significando que las estrategias que se establecieron en el marco teórico, se deben efectuar conforme a lo planeado en la fase anterior. Estas tareas son las siguientes:

Tabla 3. *Actividades para implementación del departamento del Sistema de Gestión de la Calidad optimizado en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.*

Componente	Actividad
Gestión de talento humano fortalecida en la organización Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.	Selección de personal especializado en gestión de calidad
	Contratación de personal especializado en gestión de calidad
	Capacitación del personal de la organización en gestión de calidad
Alto nivel de desarrollo tecnológico en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Cotización de hardware y software
	Compra de hardware y software
	Instalación de hardware y software
	Prueba de hardware y software
Recursos y procesos optimizados en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Plan de auditoría de procesos
	Diagnóstico de procesos
	Plan de mejora continua (elaboración de procedimientos y tablero de control)
Infraestructura adecuada en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	Solicitud y asignación de partidas presupuestarias
	Designación de espacio para la implementación del departamento de Gestión de Calidad
	Adecuación del departamento de Gestión de Calidad

Nota: Tomado de la Matriz del Marco Lógico.

4.3. Fase de control

Los indicadores de gestión que se establecen en el proyecto y que constan en la matriz de marco lógico, facilitarán el control de cada una de las actividades del mismo, cuando este se encuentre en la fase de ejecución, es decir, que el control o seguimiento consiste en la comparación del tiempo, recursos y costos, para

minimizar el riesgo de que estos factores se desvíen del plan elaborado al inicio del proyecto.

Los principales registros o medios de verificación para el control de las actividades del proyecto de implementación del departamento del Sistema de Calidad en la Clínica Dental donde se lleva a cabo el estudio, son las facturas, los manuales de procedimientos y los registros.

4.4. Fase de mejora

Debido a que el departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”, tiene como misión principal, cumplir con los principios con institucionales de calidad, calidez, eficiencia y eficacia, es necesaria la mejora continua, que se llevará a cabo mediante el monitoreo y seguimiento, es decir, que de los resultados del diagnóstico de los procesos ejecutados cuando el proyecto se encuentre en marcha, se obtendrán las estrategias para el perfeccionamiento permanente de los procesos.

Algunas de las herramientas a utilizar para que el proyecto se encasille en el uso del ciclo de Deming, son los diagramas de Pareto y causa efecto, por ejemplo, así como la matriz FODA, que identifique no solo las debilidades internas y los riesgos en el entorno, sino también las fortalezas y oportunidades, para promover la mejora continua en el departamento del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”

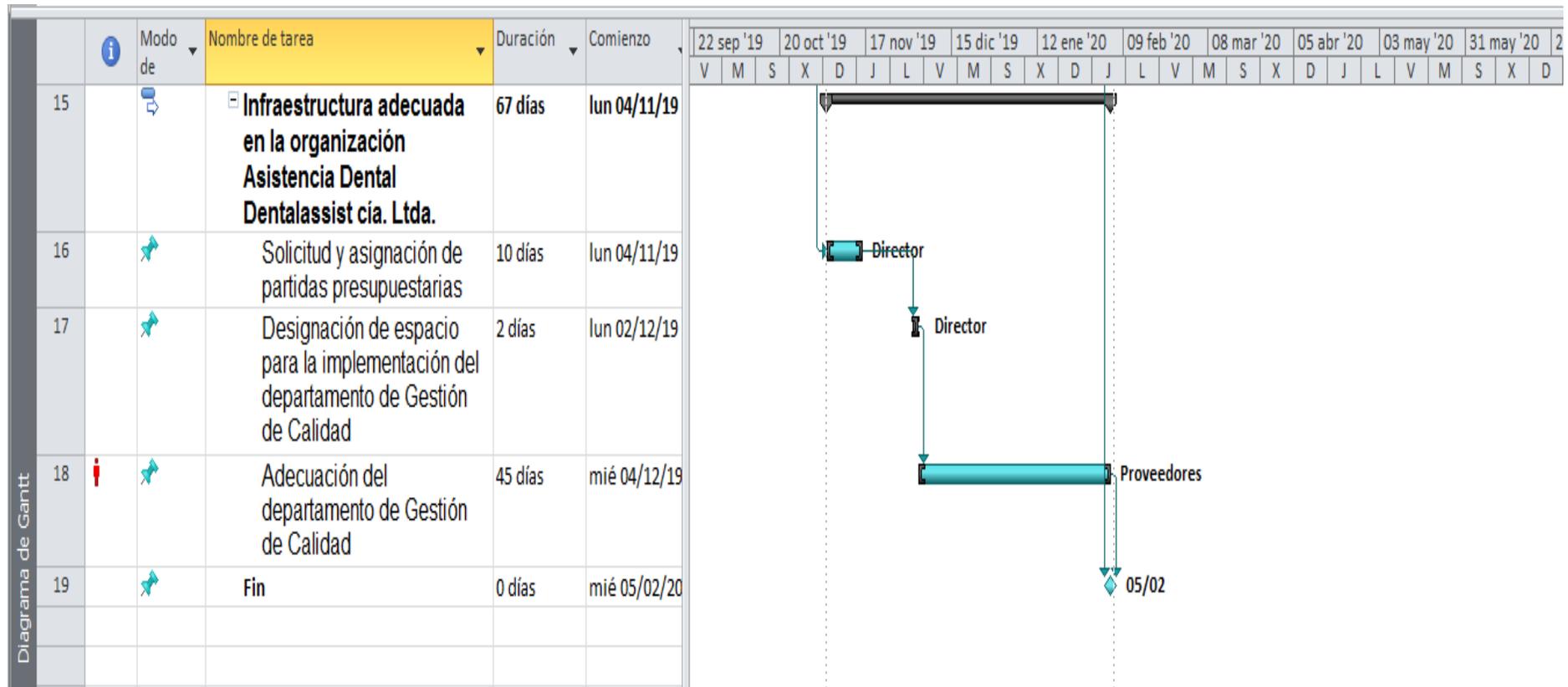


Figura 5. Diagrama de Gantt.

CAPÍTULO VI

6. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO

En el siguiente esquema se presenta el detalle del organigrama de proyecto para la implementación del departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”:

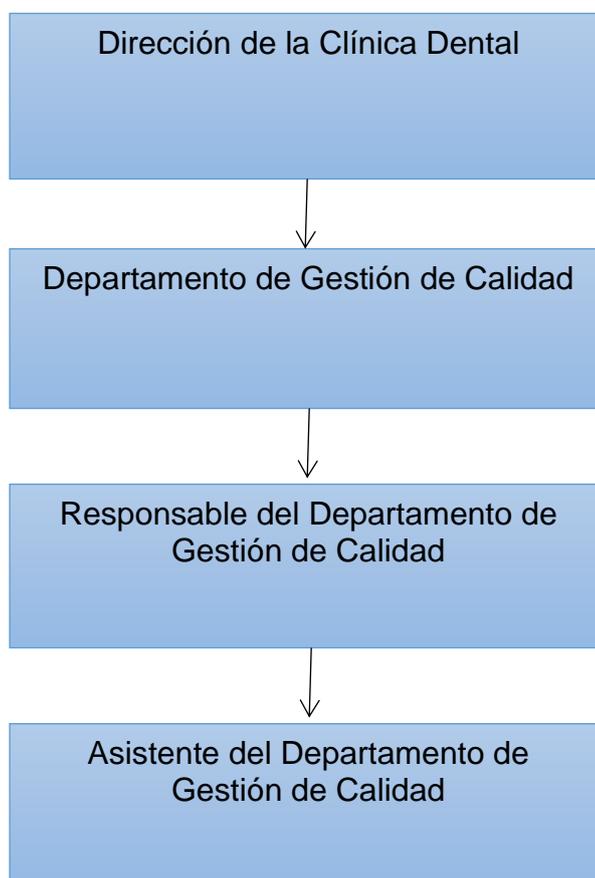


Figura 6. Organigrama del Departamento del Sistema de Calidad de la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”.

CAPÍTULO VII

7. MONITOREO Y EVALUACIÓN

La actividad de monitoreo y evaluación se realizará con base en el cumplimiento cabal de los indicadores del proyecto para la implementación del departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” los cuales se plasmaron en el marco teórico y son verificables a través de ciertos medios, procedimientos, registros, fotografías o comprobantes de ventas.

Los principales indicadores del proyecto, que facilitarán el seguimiento de las actividades de cada uno de los componentes del mismo, se detallan en la tabla siguiente:

Tabla 4. *Indicadores para el monitoreo de los componentes del proyecto.*

Indicador	Fórmula
Porcentaje de clientes que recibieron retroalimentación	Cientes que recibieron retroalimentación
	Cientes totales de la Clínica Dental
Porcentaje de clientes satisfechos con la Calidad y calidez del servicio	Cientes satisfechos
	Cientes que recibieron retroalimentación
Porcentaje de personal especializado en el departamento de Gestión de Calidad	Personal especializado en el área
	Personal total en el área
Porcentaje de equipos tecnológicos incorporados en sistema Gestión Calidad	Equipos tecnológicos en el área
	Equipos tecnológicos totales
Porcentaje de manuales de procedimientos de Sistemas de Calidad	Manuales de procedimientos en el área
	Manuales de procedimientos totales
Porcentaje de satisfacción con la infraestructura departamental de Calidad	Personal satisfecho con el departamento
	Porcentaje total de la Clínica Dental

Se observa que en cumplimiento del primer componente se pretende contar con personal especializado en el departamento del Sistema de la Calidad de la

Clínica Dental, mientras que en cumplimiento del segundo componente, se trata de mantener un equilibrio en el desarrollo tecnológico del establecimiento, en el tercer objetivo específico, se desea elaborar los manuales de procedimientos que contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia de los procesos del servicio que ofrece la entidad, mientras que con referencia al cuarto componente, se establece el mantenimiento adecuado de la infraestructura del área del proyecto.

Los indicadores podrán ser comprobables a través de la expectativa de cada uno de ellos y su comparación con los resultados de cada componente u objetivo cumplido, una vez que el proyecto se encuentre en marcha, reconociendo que, si se logran estos propósitos, se puede alcanzar la finalidad de realizar la retroalimentación de todos los pacientes o usuarios y conocer su nivel de satisfacción por el servicio recibido por el departamento del Sistema de la Calidad de la Clínica "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda."

CAPÍTULO VIII

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

8.1. Costo de componentes

La presente propuesta tiene la finalidad de mejorar los servicios en Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda., para aquello se planteó el cumplimiento de varios componentes con sus respectivas actividades, los cuales requieren de costos.

A continuación, se presenta el presupuesto del primer componente referido a la gestión de talento humano fortalecida en la Clínica de Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.:

Tabla 5. *Componente de Gestión de Talento Humano*

Componentes	Actividades	Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Gestión de talento humano fortalecida en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	1.1. Selección de personal especializado en gestión de calidad	Suministros de oficina	Unidad	1	\$ 120,00	\$ 120,00
	1.2. Contratación de personal especializado en gestión de calidad	Jefe de Calidad	Unidad	1	\$ 1.040,00	\$12.480,00
		Asistente de Calidad	Unidad	1	\$ 650,00	\$7.800,00
	1.3. Capacitación del personal de la organización en gestión de calidad	Odontólogos , Auxiliares y personal administrativo	Unidad	10	\$ 80,00	\$ 800,00
					Subtotal	\$ 21.200,00

Nota: Proveedores.

El primer componente referente al fortalecimiento de la gestión de talento humano, incluye actividades de selección y contratación de personal especializado en el área de Gestión de la Calidad, así como la capacitación del personal de la clínica dental, cuyo presupuesto asciende a \$21.200,00. Luego, se presenta el

presupuesto del segundo componente referido al desarrollo tecnológico en la Clínica de Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.:

Tabla 6. *Componente de desarrollo tecnológico*

Componentes	Actividades	Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Alto nivel de desarrollo tecnológico en la organización Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.	2.1. Cotización de hardware y software	Suministros de oficina	Unidad	1	\$ 20,00	\$ 20,00
	2.2. Compra de hardware y software	Equipo de computación	Unidad	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
		Software	Unidad	1	\$ 800,00	\$ 800,00
	2.3. Instalación de hardware y software	Gastos de instalación	Unidad	10%	\$ 1.800,00	\$ 180,00
	2.4. Prueba de hardware y software					
					Subtotal	\$ 2.000,00

Nota: Proveedores.

El segundo componente corresponde a la tecnología que se pretende implementar en el área de la Gestión de Calidad, para mejorar el servicio en la percepción de los pacientes y del personal odontológico, para aquello se requiere la compra de hardware y software con sus respectivos suministros e instalación, cuyo presupuesto será de \$2.000,00. Posteriormente, se presenta el presupuesto del tercer componente referido a los recursos y procesos del sistema de la calidad en la Clínica de Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.:

Tabla 7. *Componente de Recursos y procesos*

Componentes	Actividades	Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Recursos y procesos optimizados en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	3.1. Plan de auditoría de procesos	Suministros de oficina	Unidad	1	\$ 120,00	\$ 120,00
	3.2. Diagnóstico de procesos					
	3.3. Plan de mejora continua (elaboración de procedimientos y tablero de control)	Manuales de procedimientos y registros	Unidad	10	\$ 50,00	\$ 500,00
					Subtotal	\$ 620,00

Nota: Proveedores.

El tercer componente correspondiente a la optimización de los recursos y procesos de la Clínica de Asistencia Dentalassist Cía. Ltda., requiere de materiales, suministros, manuales de procedimiento y registros, cuyo presupuesto para este componente es de \$ 620,00.

Por último, se presenta el presupuesto del cuarto componente referido a la infraestructura del departamento de Gestión de Calidad en la Clínica de Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.:

Tabla 8. *Componente de infraestructura*

Componentes	Actividades	Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Infraestructura adecuada en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	4.1. Solicitud y asignación de partidas presupuestarias	Suministros de oficina	Unidad	1	\$ 100,00	\$ 100,00
	4.2. Designación de espacio para la implementación del departamento de Gestión de Calidad	Equipos de oficina	Unidad	1	\$ 400,00	\$ 400,00
		Muebles de oficina	Unidad	1	\$ 500,00	\$ 500,00
	4.3. Adecuación del departamento de Gestión de Calidad	Adecuación de infraestructura	Unidad	1	\$ 900,00	\$ 900,00
					Subtotal	\$1.900,00
					Total	\$25.720,00

Nota: Proveedores.

El cuarto y último componente correspondiente a la infraestructura de la Clínica de Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda., para aquello es necesario una solicitud presupuestaria, designación de espacio y adecuación del área de la gestión de calidad, para la implementación de este módulo se requiere de una inversión de \$1.900,00.

El presupuesto total para la puesta en marcha del Departamento del Sistema de Calidad de la Clínica de Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.

Tabla 9. *Componentes del Departamento del Sistema de Calidad de la Clínica*

Componentes	Subtotal
Gestión de talento humano fortalecida en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	\$ 21.200,00
Alto nivel de desarrollo tecnológico en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	\$ 2.000,00
Recursos y procesos optimizados en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	\$ 620,00
Infraestructura adecuada en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda.	\$ 1.900,00
Total	\$25.720,00

Nota: Proveedores.

En resumen, la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”, requiere un presupuesto total de 25.720,00 para la puesta en marcha del departamento del Sistema de la Calidad en este establecimiento de salud que recibe afiliados del IESS.

8.2. Inversiones, financiamiento, factibilidad y viabilidad

El cálculo de las inversiones, financiamiento, fiabilidad y viabilidad del proyecto se realiza a partir de la obtención de indicadores financieros, sin embargo, para efectuar las operaciones que permitan contar con estos criterios económicos, es necesario conocer en primer lugar las inversiones requeridas y posteriormente el

financiamiento de la propuesta para el montaje del departamento de Sistema de la Calidad en la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.”

8.2.1. Inversiones.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de la inversión requerida para la puesta en marcha del proyecto:

Tabla 10. *Inversión requerida.*

Detalle	Costo Total	%
Muebles de oficina	\$ 500,00	13%
Equipos de oficina	\$ 400,00	11%
Adecuación de oficina	\$ 900,00	24%
Equipo de computación	\$ 1.000,00	26%
Software	\$ 800,00	21%
Gasto de instalación y montaje	\$ 180,00	5%
Total Inversión Fija	\$ 3.780,00	100%
Detalle	Costo total	%
Capacitación del talento humano	\$ 800,00	4%
Sueldo de talento humano	\$ 20.280,00	92%
Suministro de oficina	\$ 360,00	2%
Manuales de procedimientos	\$ 500,00	2%
Total Costos de Operación	\$ 21.940,00	100%
Inversión total	\$ 25.720,00	100%

Nota: Información tomada de Inversión inicial requerida y costos de operación.

La inversión en activos fijos suma la cifra de \$3,780,00, mientras que los costos operativos, en cambio, ascienden a \$21.940,00, de manera que la sumatoria de ambas cantidades totaliza \$25.720,00.

8.2.2. Financiamiento.

El financiamiento del proyecto se realizará a través de una entidad bancaria, la cual prestará los recursos al 12% de interés anual y 1% mensual, considerando un crédito de \$3.780,00, que es el monto de la inversión en activos fijos, con un plazo de tiempo igual a 5 años o 60 meses, calculándose el dividendo mensual de la siguiente manera:

Capital x Interés mensual

$$\text{Dividendo mensual} = \frac{\text{Capital} \times \text{Interés mensual}}{1 - (1 + \text{Interés mensual})^{-\text{número de meses}}}$$

$$\text{Dividendo mensual} = \frac{\$ 3.780,00 \times 1,00\%}{1 - (1 + 1,00)^{-60}}$$

Dividendo mensual = \$84,08

Tabla 11. Amortización del crédito

Mes	n	Crédito C	I	Pago	Deuda
dic-19	0	\$ 3.780,00	1,00%		□ (C,i,Pago)
ene-20	1	\$ 3.780,00	\$ 37,80	(\$ 84,08)	\$ 3.733,72
feb-20	2	\$ 3.733,72	\$ 37,34	(\$ 84,08)	\$ 3.686,97
mar-20	3	\$ 3.686,97	\$ 36,87	(\$ 84,08)	\$ 3.639,75
abr-20	4	\$ 3.639,75	\$ 36,40	(\$ 84,08)	\$ 3.592,07
may-20	5	\$ 3.592,07	\$ 35,92	(\$ 84,08)	\$ 3.543,91
jun-20	6	\$ 3.543,91	\$ 35,44	(\$ 84,08)	\$ 3.495,26
jul-20	7	\$ 3.495,26	\$ 34,95	(\$ 84,08)	\$ 3.446,13
ago-20	8	\$ 3.446,13	\$ 34,46	(\$ 84,08)	\$ 3.396,51
sep-20	9	\$ 3.396,51	\$ 33,97	(\$ 84,08)	\$ 3.346,39
oct-20	10	\$ 3.346,39	\$ 33,46	(\$ 84,08)	\$ 3.295,77
nov-20	11	\$ 3.295,77	\$ 32,96	(\$ 84,08)	\$ 3.244,64
dic-20	12	\$ 3.244,64	\$ 32,45	(\$ 84,08)	\$ 3.193,00
ene-21	13	\$ 3.193,00	\$ 31,93	(\$ 84,08)	\$ 3.140,85
feb-21	14	\$ 3.140,85	\$ 31,41	(\$ 84,08)	\$ 3.088,17
mar-21	15	\$ 3.088,17	\$ 30,88	(\$ 84,08)	\$ 3.034,97
abr-21	16	\$ 3.034,97	\$ 30,35	(\$ 84,08)	\$ 2.981,24
may-21	17	\$ 2.981,24	\$ 29,81	(\$ 84,08)	\$ 2.926,97
jun-21	18	\$ 2.926,97	\$ 29,27	(\$ 84,08)	\$ 2.872,15
jul-21	19	\$ 2.872,15	\$ 28,72	(\$ 84,08)	\$ 2.816,79
ago-21	20	\$ 2.816,79	\$ 28,17	(\$ 84,08)	\$ 2.760,87
sep-21	21	\$ 2.760,87	\$ 27,61	(\$ 84,08)	\$ 2.704,40
oct-21	22	\$ 2.704,40	\$ 27,04	(\$ 84,08)	\$ 2.647,36
nov-21	23	\$ 2.647,36	\$ 26,47	(\$ 84,08)	\$ 2.589,75
dic-21	24	\$ 2.589,75	\$ 25,90	(\$ 84,08)	\$ 2.531,56
ene-22	25	\$ 2.531,56	\$ 25,32	(\$ 84,08)	\$ 2.472,79
feb-22	26	\$ 2.472,79	\$ 24,73	(\$ 84,08)	\$ 2.413,44
mar-22	27	\$ 2.413,44	\$ 24,13	(\$ 84,08)	\$ 2.353,49
abr-22	28	\$ 2.353,49	\$ 23,53	(\$ 84,08)	\$ 2.292,94
may-22	29	\$ 2.292,94	\$ 22,93	(\$ 84,08)	\$ 2.231,78
jun-22	30	\$ 2.231,78	\$ 22,32	(\$ 84,08)	\$ 2.170,02
jul-22	31	\$ 2.170,02	\$ 21,70	(\$ 84,08)	\$ 2.107,63
ago-22	32	\$ 2.107,63	\$ 21,08	(\$ 84,08)	\$ 2.044,62
sep-22	33	\$ 2.044,62	\$ 20,45	(\$ 84,08)	\$ 1.980,99
oct-22	34	\$ 1.980,99	\$ 19,81	(\$ 84,08)	\$ 1.916,71

nov-22	35	\$ 1.916,71	\$ 19,17	(\$ 84,08)	\$ 1.851,80
dic-22	36	\$ 1.851,80	\$ 18,52	(\$ 84,08)	\$ 1.786,23
ene-23	37	\$ 1.786,23	\$ 17,86	(\$ 84,08)	\$ 1.720,01
feb-23	38	\$ 1.720,01	\$ 17,20	(\$ 84,08)	\$ 1.653,12
mar-23	39	\$ 1.653,12	\$ 16,53	(\$ 84,08)	\$ 1.585,57
abr-23	40	\$ 1.585,57	\$ 15,86	(\$ 84,08)	\$ 1.517,34
may-23	41	\$ 1.517,34	\$ 15,17	(\$ 84,08)	\$ 1.448,43
jun-23	42	\$ 1.448,43	\$ 14,48	(\$ 84,08)	\$ 1.378,83
jul-23	43	\$ 1.378,83	\$ 13,79	(\$ 84,08)	\$ 1.308,54
ago-23	44	\$ 1.308,54	\$ 13,09	(\$ 84,08)	\$ 1.237,54
sep-23	45	\$ 1.237,54	\$ 12,38	(\$ 84,08)	\$ 1.165,83
oct-23	46	\$ 1.165,83	\$ 11,66	(\$ 84,08)	\$ 1.093,40
nov-23	47	\$ 1.093,40	\$ 10,93	(\$ 84,08)	\$ 1.020,25
dic-23	48	\$ 1.020,25	\$ 10,20	(\$ 84,08)	\$ 946,37
ene-24	49	\$ 946,37	\$ 9,46	(\$ 84,08)	\$ 871,75
feb-24	50	\$ 871,75	\$ 8,72	(\$ 84,08)	\$ 796,39
mar-24	51	\$ 796,39	\$ 7,96	(\$ 84,08)	\$ 720,27
abr-24	52	\$ 720,27	\$ 7,20	(\$ 84,08)	\$ 643,38
may-24	53	\$ 643,38	\$ 6,43	(\$ 84,08)	\$ 565,73
jun-24	54	\$ 565,73	\$ 5,66	(\$ 84,08)	\$ 487,31
jul-24	55	\$ 487,31	\$ 4,87	(\$ 84,08)	\$ 408,10
ago-24	56	\$ 408,10	\$ 4,08	(\$ 84,08)	\$ 328,09
sep-24	57	\$ 328,09	\$ 3,28	(\$ 84,08)	\$ 247,29
oct-24	58	\$ 247,29	\$ 2,47	(\$ 84,08)	\$ 165,68
nov-24	59	\$ 165,68	\$ 1,66	(\$ 84,08)	\$ 83,25
dic-24	60	\$ 83,25	\$ 0,83	(\$ 84,08)	\$ 0,00
	Total		\$ 1.265,04	(\$ 5.045,04)	

Nota: Información adaptada de los datos para el financiamiento.

Con los datos de la tabla arriba calculada, se procedió a determinar el gasto financiero del proyecto:

Tabla 12. *Gastos financieros*

Descripción	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Gastos financieros	\$422,01	\$347,57	\$263,68	\$169,15	\$62,64	\$1.265,04

Nota: Información adaptada de los datos para el financiamiento.

El interés máximo del proyecto es igual a \$1.265,04, iniciando con un pago de \$422,01 en el 2020 hasta alcanzar \$62,64 en el 2024.

8.2.3. Factibilidad y viabilidad.

Con los resultados de las inversiones requeridas y del financiamiento que se debe realizar, se realiza el cálculo de la factibilidad y viabilidad del proyecto para la

implementación del departamento del Sistema de Calidad en la Clínica Dental en estudio a través de la diferencia entre los ingresos y egresos y la obtención del flujo de efectivo.

En la siguiente tabla se ha elaborado el balance de flujo de efectivo del proyecto en mención:

Tabla 13. *Balance económico de flujo de caja*

Descripción	Periodos					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Incremento de utilidades		\$23.920,00	\$24.637,60	\$25.376,73	\$26.138,03	\$26.922,17
Inversión Fija Inicial	(\$3.780,00)					
Costos de Operación						
Capacitación técnica		\$800,00	\$824,00	\$848,72	\$874,18	\$900,41
Sueldos del talento humano		\$20.280,00	\$20.888,40	\$21.515,05	\$22.160,50	\$22.825,32
Suministros de oficina		\$360,00	\$360,00	\$360,00	\$360,00	\$360,00
Manuales de procedimientos		\$500,00	\$500,00	\$500,00	\$500,00	\$500,00
Gastos por intereses		\$422,01	\$347,57	\$263,68	\$169,15	\$62,64
Cotos de Operación anual		\$22.362,01	\$22.919,97	\$23.487,45	\$24.063,84	\$24.648,36
Flujo de caja	(\$3.780,00)	\$1.557,99	\$1.717,63	\$1.889,28	\$2.074,19	\$2.273,81
TIR	37,94%					
VAN	\$6.713,51					

Nota: Información tomada de cuadros de inversión inicial y costos de operación.

Los flujos de efectivo obtenidos son positivos, van desde \$1.557,99 en el primer año, hasta \$2.273,81 en el último periodo anual, por lo que es necesario calcular los criterios económicos, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{F}{(1 + i)^n}$$

La representación de los símbolos de la fórmula, se pueden observar en la siguiente tabla, cuya tasa de descuento es del 12%:

Tabla 14. *Simbología de los indicadores financieros.*

Tasa Interna de Retorno	Valor Actual Neto	Recuperación del capital
<ul style="list-style-type: none"> • P = inversión inicial. • F = Flujos de caja futuros. • i = Tasa Interna de Retorno. • n = Número de periodos anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • P = VAN. • F = Flujos de caja futuros. • i = Tasa de descuento. • n = Número de periodos anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • P (acumulado) = Periodo de recuperación del capital. • F = Flujos de caja futuros. • i = Tasa de descuento. • n = Número de periodos anuales.

Nota: Información tomada (Emery & Finnerty, 2013).

Posteriormente, se aplica la fórmula para el cálculo de la tasa TIR, el VAN y la recuperación del capital:

Tabla 15. *Comprobación TIR, VAN y Periodo de recuperación de la inversión.*

Años	Inv. Inicial	Flujos	TIR			VPN	
			i (TIR)	P	i	P (VAN)	VPN
2019	\$ 3.780,00						Acumulado
2020		\$ 1.557,99	37,94%	\$ 1.129,44	12%	\$ 1.391,06	\$ 1.391,06
2021		\$ 1.717,63	37,94%	\$ 902,67	12%	\$ 1.369,29	\$ 2.760,35
2022		\$ 1.889,28	37,94%	\$ 719,77	12%	\$ 1.344,75	\$ 4.105,10
2023		\$ 2.074,19	37,94%	\$ 572,86	12%	\$ 1.318,19	\$ 5.423,29
2024		\$ 2.273,81	37,94%	\$ 455,25	12%	\$ 1.290,22	\$ 6.713,51
Total			Total	\$ 3.780,00	VAN	\$6.713,51	

Nota: Información tomada Balance económico de flujo de caja.

Los cálculos realizados indican que el capital invertido se podrá recuperar en el tercer año de implementado el proyecto, con una tasa TIR de 37,94% y un VAN de \$ 6.713,51, obteniéndose además el siguiente coeficiente beneficio / costo:

$$\text{Coeficiente Beneficio / Costo} = \frac{\text{VAN}}{\text{Inversión inicial}}$$

$$\text{Coeficiente Beneficio / Costo} = \frac{\$6.713,51}{\$ 3.780,00}$$

Coeficiente beneficio / costo = 1,78

El coeficiente beneficio / costo superó a la unidad en el \$0,78, indicando un beneficio si es que la Clínica Dental y sus directivos, se interesan en la implementación del proyecto.

A continuación, se exponen en la siguiente tabla los criterios de evaluación financiera del proyecto:

Tabla 16. *Resumen de criterios de la evaluación financiera.*

Descripción	Valor obtenido	Condición	Resultado
TIR	37,94%	>tasa de descuento (12%)	Aceptado
VAN	\$6.713,51	>inversión inicial (\$ 3.780,00)	Aceptado
Recuperación del capital	3 años	<vida útil (5 años)	Aceptado
Coeficiente B/C	1,78	>1	Aceptado

Nota: Información tomada de Flujo de caja. Elaborado por el autor.

El resumen de los criterios financieros establece la viabilidad del proyecto, es decir, que es factible que la Clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” Implemente el departamento del Sistema de la Calidad.

Líneas futuras

El análisis del problema referido a la baja calidad del servicio en el establecimiento de salud, generó que se planteara la propuesta de implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.” durante el periodo 2019 – 2020, el cual

se encuentre basado en la norma ISO 9001:2015 y que debe contribuir al mejoramiento continuo de toda la organización. Este proyecto requiere el cumplimiento de los siguientes componentes:

- Se requiere describir los requerimientos de talento humano especializado en gestión de calidad, para la administración del departamento propuesto y el fortalecimiento de la satisfacción del cliente y del personal de la organización, al potenciarse la productividad y competitividad en la Clínica Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.
- Se debe identificar las necesidades de desarrollo tecnológico en la organización Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda., las cuales requieren de hardware y software integrado a los procesos de la clínica, para reducir el tiempo de las actividades e incrementar la capacidad de respuesta de la clínica, en beneficio de los usuarios y clientes.
- Se debe diseñar los procesos mejorados, a través de la elaboración de manuales de procedimientos en la Clínica Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda., de modo que se ha documentado la política y los objetivos de calidad en la organización, para contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio.
- Se realizará la esquematización de la organización de la infraestructura en la Clínica Asistencia Dental Dentalassist cía. Ltda., como una herramienta para distribuir las funciones del personal seleccionada y contratado para el departamento de calidad, incluyendo la existencia de esta área en la entidad, con el propósito de planificar, ejecutar y controlar la gestión de la calidad del servicio.

El resumen de los criterios económicos, expresa la viabilidad del proyecto, es decir, que es factible la implementación del departamento del Sistema de la Calidad

en la Clínica "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.", dado que la inversión se recupera en tres años, con una tasa TIR del 37,94% y un VAN de \$6.713,51, que superan la tasa de descuento y el monto de la inversión inicial.

REFERENCIAS

- Alcántara, M. (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. *Secretaría de Salud*, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf.
- Almeida, M. (2017). *La agencia de la calidad en las Universidades*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar: <https://www.uasb.edu.ec/web/spondylus/contenido?la-gestion-de-la-calidad-en-las-universidades>.
- Arraut, L. (2010). La Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad de la empresa. *Scielo*, <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>.
- Arraut, L. (2016). La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Scielo*, 28-41.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República*. Montecristi, Ecuador: Registro Oficial 449.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2015). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Valencia, España: Pearson.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Congreso Nacional. Ley Orgánica de Salud. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito – Ecuador: Registro Oficial Suplemento # 423.
- Constitución de la Organización Mundial de la Salud. (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Nueva York: Organización Mundial de la Salud.
- Constitución de la Organización Mundial de la Salud. (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Constitución de la República. (2001). *Ley de seguridad Social*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 465.

- Constitución de la República del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2016). El Concepto de Calidad: Historia, Evolución e importancia para la competitividad. *Universidad de la Salle*, 82.
- Del Castillo, A., & Sardi, N. (2014). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 40(1), 16.
- Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública. (2012). *Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública*. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 279 de 30-mar-2012.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Fundamentos de la Calidad. Filosofías y Marcos de Referencia de la Calidad*. Honduras: <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>.
- Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos de control total de calidad*. México: LIMUSA. Noriega Editores.
- Ishikawa, k. (1997). *¿Qué es el Control Total de Calidad? La Modalidad Japonesa*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Lepeley, M. (2007). Gestión y Calidad en educación. Un modelo de Evaluación. *ResearchGate*.
- Levine, D., Krehbiel, T., & Berenson, M. (2014). *Mapa para seleccionar un método estadístico*. México: Pearson.
- Ministerio de Administración Pública (MAP). (2015). *Manual de Cargos*. República Dominicana: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_reptom_manual.pdf.
- Ministerio de Industria y Productividad. (2018). *Gestión de la Calidad*. Quito, Ecuador: <https://www.industrias.gob.ec/gestion-de-la-calidad/>.
- Ministerio de Salud Público. (2013). *Red Nacional Integrada de Servicios de Salud*. Quito, Ecuador: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/DOCBASERED100613.pdf>.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Política de Atención Integral en Salud*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-pais-2016.pdf>.

Pérez, J., & Vázquez, A. (2016). *Seguridad del paciente al alcance de todos*. México: Alfil.

Silvestre, B. (2014). *Manual de Ortondocia I*. Oaxaca, México: <http://foposgrado.org/wp-content/uploads/2014/01/ortodoncia.pdf>.