



**ESCUELA DE NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN  
GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**“PLAN DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN AL PACIENTE DEL CONSULTORIO INTEGRAL  
ODONTOLÓGICO DM-DENTAL “CONSTRUYENDO SONRISAS” DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL PERIODO 2022-2023”**

**Profesor**

**Dr. Jorge Bejarano Jaramillo. MSc.**

**Autora**

**Karen Dayana Haro Yépez**

**2022**

## TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I .....	1
1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	7
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.5 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PLAN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	9
1.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	9
CAPITULO II .....	10
2. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD ....	12
2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	12
2.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos .....	13
2.3 Gestión Financiera .....	13
2.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	14
2.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones .....	15
2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización .....	15
CAPÍTULO III .....	16
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN.....	16
3.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	16
3.1.1 Análisis del Entorno Social .....	16
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter) .....	19
3.1.3 Análisis FODA .....	22
3.1.4 Cadena de Valor de la Organización .....	23

3.1.5 Planificación Estratégica.....	26
3.2 PLAN DE GESTIÓN.....	28
3.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	29
3.2.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos .....	34
3.2.3 Gestión Financiera.....	39
3.2.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística .....	45
3.2.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones...50	
3.2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización .....	52
CAPÍTULO IV.....	54
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN	54
4.1 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial .....	54
4.2 Conclusiones y Recomendaciones.....	54
GLOSARIO .....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS .....	61

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La gestión de la calidad en todos los establecimientos sanitarios es el resultado de un conjunto de procesos donde la planeación estratégica, el mejoramiento continuo, y progresivo de todos los aspectos además del exigente control forman parte del modelo de referencia que tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes ante un servicio.

La inexistencia del plan de gestión para el mejoramiento de la calidad se determinó como el principal problema causado por la falta de interés y presupuesto los cuales están dados por el desconocimiento y conformismo del área gerencial y operativa. Para determinar dichos parámetros de estudio se utilizó la matriz FODA analizando las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades las cuales serán gestionadas mediante procesos administrativos, financieros, políticos y tecnológicos, los mismo que contribuyen al rediseño de los procesos estratégicos para generar rentabilidad y ofrecer un servicio odontológico de la más alta calidad.

Por tal motivo se evidencia la necesidad de diseñar una plan de gestión destinado al mejoramiento de la atención de los pacientes que acuden a consulta odontológica en DM- Dental” Construyendo Sonrisas”, desde hace 6 años presta sus servicios dentales en el sector norte de la ciudad de Quito, determinando que dicho servicio es muy competitivo en la zona, por lo que es necesario posicionar al establecimiento en el mercado, garantizando así la fidelización de los pacientes mediante un servicio garantizado.

**Palabras clave:** gestión de la calidad, plan de mejora, odontología.

## **ABSTRACT**

Quality management in all health establishments is the result of a set of processes where strategic planning, continuous and progressive improvement of all aspects, in addition to demanding control, are part of the reference model whose main objective is to satisfy the needs and expectations of patients before a service.

The non-existence of the management plan for quality improvement was determined as the main problem caused by the lack of interest and budget which are given by the ignorance and conformism of the managerial and operational area. To determine these study parameters, the SWOT matrix was used, analyzing the strengths, opportunities, threats and weaknesses which will be managed through administrative, financial, political and technological processes, the same ones that contribute to the redesign of strategic processes to generate profitability and offer a dental service of the highest quality.

For this reason, the need to design a management plan aimed at improving the care of patients who come to dental consultation at DM-Dental "Building Smiles" is evident, for 6 years it has provided dental services in the northern sector of the city. city of Quito, determining that this service is very competitive in the area, so it is necessary to position the establishment in the market, thus guaranteeing patient loyalty through a guaranteed service.

**Keywords:** quality management, improvement plan, dentistry.

## INTRODUCCIÓN

La calidad en la salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo establecimiento y profesional sanitario, enmarcándolo en cuatro elementos fundamentales para su análisis; excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente y el alto grado de satisfacción. (Soto, 2018)

Son varios los enfoques destinados al estudio de la calidad en el área odontológica, sin embargo podemos destacar la importancia del diseño de un modelo estratégico para el mejoramiento de la atención al paciente, caracterizado por ser curativo, satisfactorio y permanente, cumpliendo con las expectativas y necesidades, logrando que el establecimiento tenga rentabilidad y sea competitivo en el mercado odontológico.

Por lo tanto, el plan de gestión está enfocado en mejorar la calidad del servicio odontológico que se oferta en el consultorio DM-Dental “Construyendo sonrisas” y se lo diseñó en 4 capítulos.

El **CAPÍTULO I** hace referencia al análisis ambiental situacional del establecimiento destinado a la recopilación de información de la estructura administrativa, financiera y operativa, además del planteamiento del problema, los objetivos del plan de gestión y las alternativas de solución que contribuirán a resolver el problema central seleccionado; el **CAPÍTULO II** pertenece al diagnóstico de las capacidades de servicios, recursos y capacidad funcionales del establecimiento, haciendo énfasis a la gestión gerencial, administrativa, financiera, operativa, tecnológica y de servicios. El **CAPÍTULO III** corresponde a la formulación del plan de gestión describiendo las actividades que permitirán el logro de los objetivos y por ende resolver el problema planteado. Finalmente en el **CAPÍTULO IV** contempla las limitaciones, conclusiones y recomendación del plan desarrollado.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

#### 1.1 INTRODUCCIÓN

El mayor compromiso del personal sanitario al momento de brindar un servicio es garantizar la calidad, orientada a la preservación o recuperación de la salud, refiriéndose a ésta, como el tesoro máspreciado para el ser humano. Asegurar la calidad en los servicios de salud ha sido la notable característica en las últimas décadas en toda institución, con el afán de fidelizar con los pacientes potenciales y alcanzar el éxito.

Etimológicamente la palabra “*calidad*” viene del griego “*kalos*” (lo bueno, lo apto) y de la palabra latina “*qualitatem*” (cualidad o propiedad); en este sentido la palabra calidad se define como la apreciación de cada individuo según su experiencia y expectativa, siendo de naturaleza subjetiva. (Nava, 2016). La Organización Mundial de Salud (OMS) por su parte establece que la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que los servicios diagnósticos y terapéuticos sean lo más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y logrando así resultados exitosos y la máxima satisfacción del paciente. (UNIR, 2021).

Cada vez más la “*calidad*” gana importancia dentro de todos los ámbitos; sociales, culturales, económicos, etc.; por esta razón la necesidad de diseñar una gestión estratégica orientada al cambio de cultura en la organización con el fin de satisfacer las preferencias de los pacientes. Varios son los factores a considerar al momento de potenciar la calidad en el servicio creando herramientas que permitan mejorar los resultados económicos, sociales, administrativos, etc. Cuando se aborda el análisis de la calidad se puede mencionar una variedad de dimensiones fundamentales entre los componentes para aceptados se hace referencia a:

- Eficiencia
- Efectividad
- Calidad técnica (competencia, desempeño profesional)
- Accesibilidad
- Satisfacción del usuario. (González, Fernández, & Castro, 2018)

Constituye una filosofía de estructura organizacional, recursos, procesos que integran a todos los miembros de la institución, estableciendo una actividad directiva que pretende el mejoramiento permanente, determinando niveles de calidad para la toma de decisiones logrando así el éxito empresarial.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al paciente orientados al análisis de los factores que contribuyeron a la satisfacción o deficiencia al momento de prestar el servicio. Comprende tres procesos principales: planificación, organización y control.

**Planificación:** Desarrollo de políticas de calidad, estableciendo objetivos y estrategias para reconocer las necesidades de los pacientes potenciales.

**Organización:** Conjunto de estructura organizativa, donde se otorga cada función y tarea a ser gestionada por cada departamento.

**Control:** Todas las técnicas y actividades operativas destinadas a la evaluación y verificación del cumplimiento de las normas establecidas para determinar el nivel de calidad en el servicio ofertado. (Lopez, 2013)

Las acciones en la gestión de calidad cada vez harán más hincapié en los indicadores y la base de datos comparativos, haciendo referencia a una mayor inversión en las evaluaciones de la tecnológica y medición de la calidad en la atención con el objetivo de establecer estrategias exitosas para dar efectividad al término “*calidad*”, en cada operación sanitaria.

La garantía de la calidad son todas las medidas y procesos para mejorar la asistencia sanitaria, respondiendo de manera efectiva al servicio que se otorga, ofreciendo al paciente protección integral y proporcionando los mayores beneficios posibles. El desarrollo de los distintos programas de garantía de calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales según la Organización Panamericana de la Salud (OPS). (Rodríguez, 2006)

La mejora y garantía de la calidad está orientada a la satisfacción de los usuarios asegurando la calidad de los servicios a través de procesos continuos que sean seguros, efectivos y eficaces, evaluando los avances en la práctica de calidad de las instituciones de asistencia sanitaria a través de procesos tales como:

- Evaluación, monitoreo y toma de decisiones.

- Auditoría de la calidad en la atención en salud.
- Acreditación de los establecimientos y servicios
- Evaluación de la tecnología sanitaria
- Mejoramiento continuo de la calidad. (Sandoval, 2015)

El avance tecnológico en el área salud cada día se hace más notable al momento de evaluar la calidad de atención odontológica, refiriéndose así a la dotación de instrumental, material y equipos de la más alta calidad y con tecnología de punta, de tal modo hacemos referencia a la calidad en el área de salud bucal como la constante búsqueda de parámetros para el mejoramiento de la calidad de vida.

Son varias los modelos investigativos acerca de la calidad del servicio en odontología los cuales están basados en dimensiones técnicas como plantea Grönroos (1984); en este sentido incluye, soluciones médicas, conocimiento médico, equipo, práctica administrativa así también la dimensión funcional: llamadas telefónicas, accesibilidad, horarios, apariencia del personal, comportamiento, políticas del establecimiento, además la promoción de la salud bucal, precios, tradiciones, programas, etc., afectando las expectativas de los pacientes que acuden a cita odontológica. (Vargas, Pérez, & Mercado, 2017)

## **1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL**

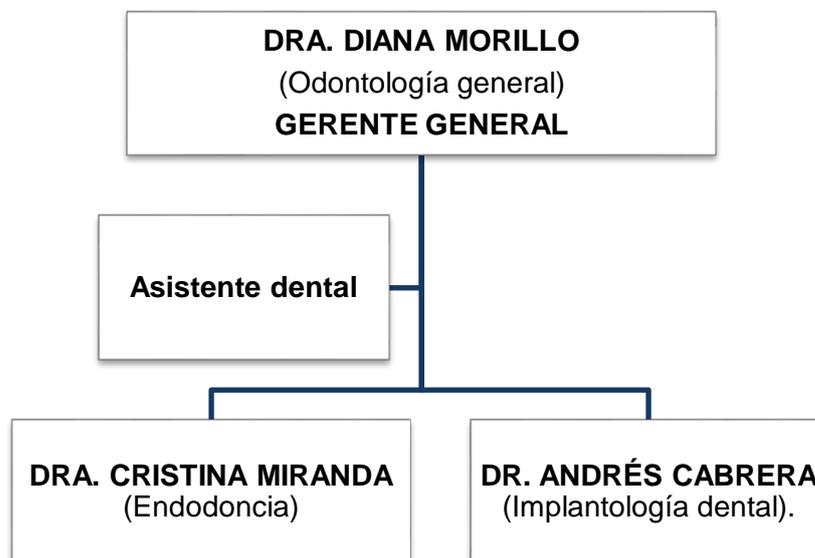
“DM-dental Construyendo Sonrisas” desde hace 6 años de inauguración brinda servicios de odontología integral para adultos y niños con los mejores estándares de calidad orientados al beneficio y satisfacción de sus pacientes. Para cumplir con los servicios ofertados, el establecimiento cuenta con sala de espera, área de recepción, con dos consultorios, área de esterilización, equipados con la más alta e innovadora tecnología odontológica.

### **1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa**

En cuanto a la estructura administrativa DM- dental “Construyendo Sonrisas” cuenta con el gerente general responsable del manejo legal del establecimiento, contratación del personal operativo, aprobación de presupuestos e inversiones, además de la atención de servicios generales odontológicos. La odontóloga especialista en endodoncia realiza procedimientos que involucran tratamientos de tejido blanco en los dientes, acude al establecimiento con cita previa. El odontólogo especialista en implantología dental está encargado de la restauración y reemplazo de piezas dentales. La asistente general

gestiona el agendamiento de citas, recepción de pacientes, control de fichas odontológicas, asistencia de procesos dentales, manejo y esterilización de instrumentos dentales. El establecimiento carece de una estructura financiera operativa vigente.

**Gráfico 1. ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO**



ELABORADO POR: HARO, Karen

### 1.2.3 Oferta y Demanda de Servicios

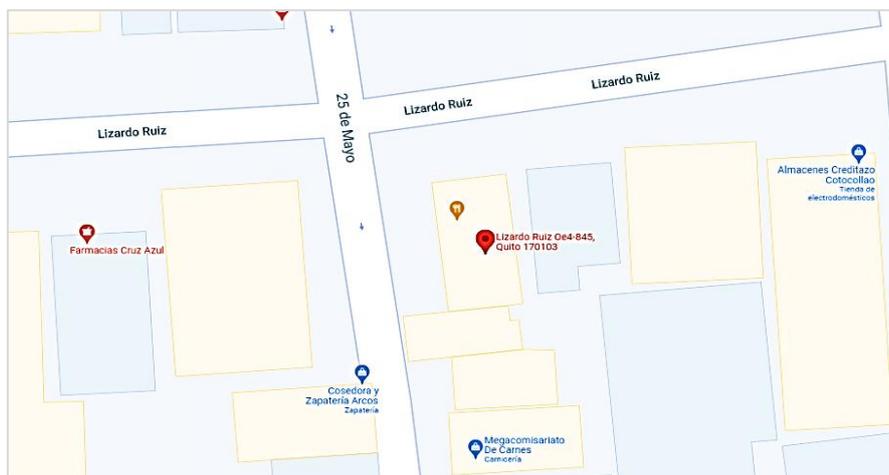
“DM-dental “Construyendo Sonrisas” está ubicado en Cotocollao, al norte de la ciudad de Quito.

**Tabla 1. UBICACIÓN Y GEORREFERENCIACIÓN**

<b>ZONA:</b>	9
<b>PROVINCIA:</b>	Pichincha
<b>CANTÓN / DISTRITO</b>	Quito
<b>PARROQUIA:</b>	Cotocollao
<b>DIRECCIÓN:</b>	25 de mayo y Lizardo Ruiz, esquina.

ELABORADO POR: HARO, KAREN

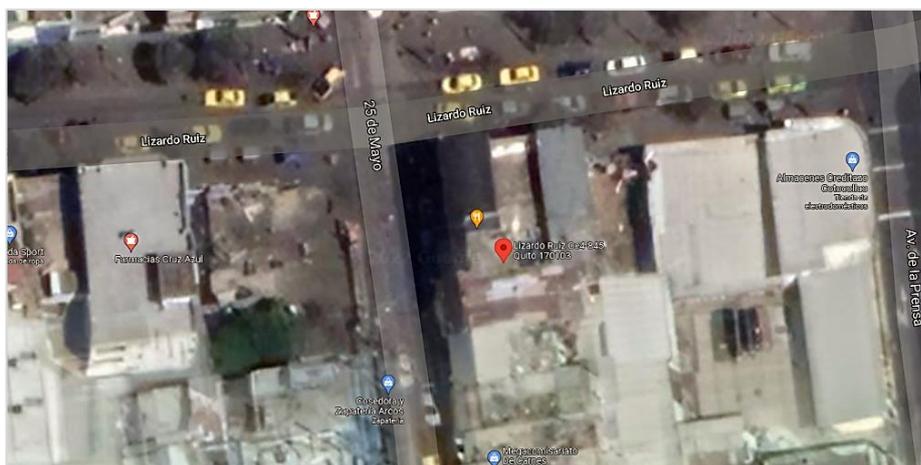
**Gráfico 2.UBICACIÓN DE DM- DENTAL**



**ELABORADO POR: HARO, KAREN**

**FUENTE: Google Maps**

**Gráfico 3.UBICACIÓN DM-DENTAL**



**ELABORADO POR: HARO, KAREN**

**FUENTE: Google Maps**

La Constitución de la República del Ecuador en sus Artículos 32, 359, 360 y 361 establece obligatoriedad y garantía de la atención primaria de salud a través de las instituciones que lo conforman, asegurando una atención sanitaria de calidad cumpliendo con el derecho de la salud de cada uno de los ciudadanos. Por tal motivo el centro odontológico DM- Dental “Construyendo Sonrisas” cumple con dichos mandatos, permitiendo el acceso a la atención dental a personas con escasos recursos económicos.

La Ley Orgánica de Salud en sus Artículos 180, 181, hace referencia a la regulación y vigilancia de los servicios sanitarios que prestan los establecimientos públicos y privados garantizando una atención oportuna y eficiente, así DM- Dental “Construyendo Sonrisas” cumple con todas las normativas vigentes para el control y permiso de funcionamiento de acuerdo a lo establecido en la ley, asegurando una atención de calidad a todos los pacientes que acuden a consulta odontológica. Además de dar cumpliendo a los Artículos 193 Y 194, estableciendo el cumplimiento de obtención de un título de tercer o cuarto nivel conferido por una de las universidades reconocidas legalmente en el país. El establecimiento cuenta con profesionales con especialización que otorgan procesos odontológicos de la más alta calidad garantizando servicios dentales efectivos y eficaces.

### **Oferta de servicios**

Desde hace 6 años el establecimiento brinda la motivación a los pacientes de tomar la decisión de superar sus miedos y limitaciones para hacerse cargo de su salud bucal y obtener una mejor apariencia a través de un servicio dental con altos estándares de calidad. Por esta razón el establecimiento dental cuenta con los siguientes servicios:

- Ortodoncia
- Odontopediatría
- Restauraciones dentales
- Endodoncia
- Estética dental
- Restauraciones dentales
- Cirugía terceros molares
- Profilaxis

### **Población atendida**

Población de clase media del Distrito Metropolitano de Quito, con gran afluencia de paciente del área del centro norte de la ciudad de Quito parroquia Cotocollao.

- Pacientes pediátricos: edades comprendidas entre 6 a 12 años.
- Pacientes adolescentes y adultos: edades comprendidas entre 13 y 50 años.
- Pacientes adultos mayores: edades comprendidas entre 55 a 90 años.

### **Demanda de servicios insatisfecha**

Se ha visto la importante necesidad de la implementación de servicios de rayos x dentales para evitar el molesto traslado de los distintos pacientes a otro establecimiento sanitario para la realización del mencionado examen el cual es primordial para el diagnóstico temprano del problema dental. La población insatisfecha por esta falta de

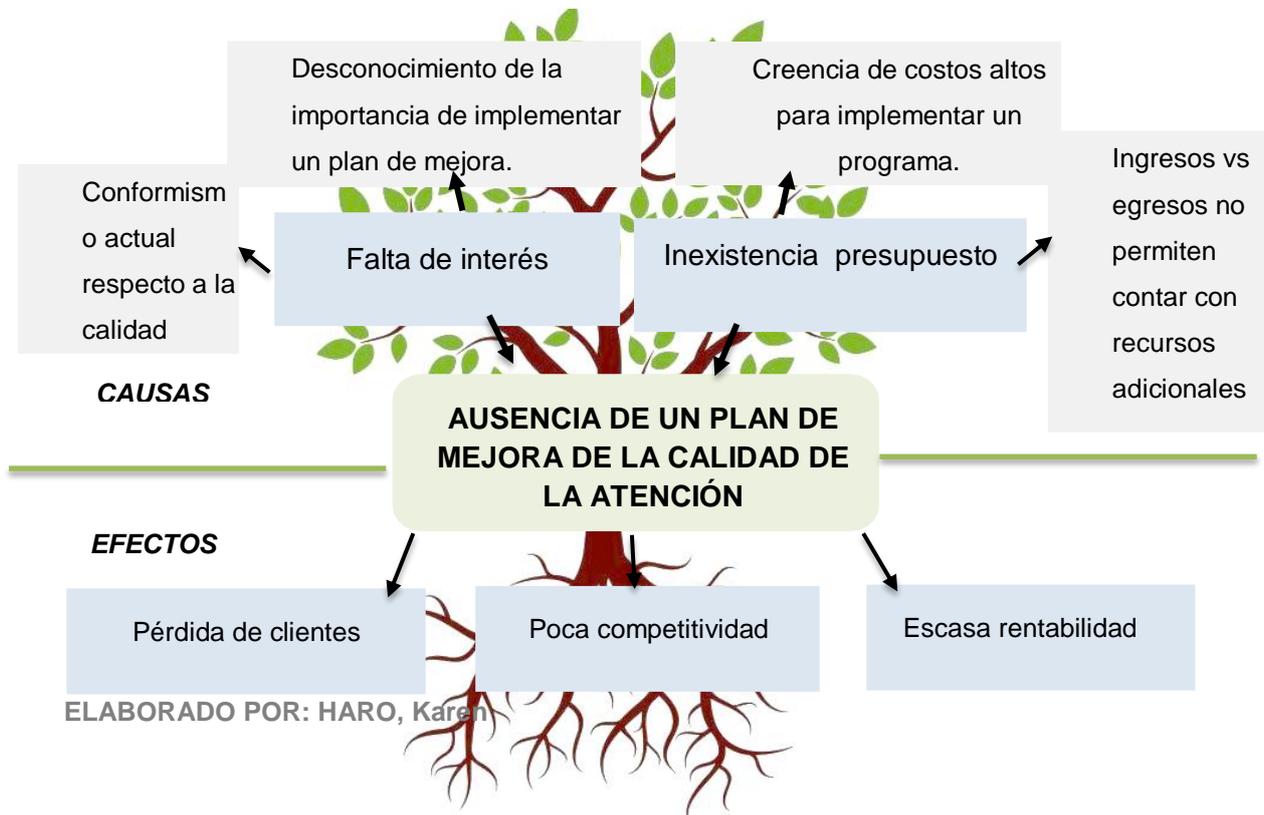
servicio es del 0.7% del total de los pacientes atendidos a diario, quiere decir cada 1 paciente de 7 atendidos diariamente necesitan del servicio ausente referido anteriormente.

### 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Clínica Dental “DM-dental Construyendo Sonrisas” es una institución prestadora de servicios de salud odontológicos en el norte de Quito, la cual se encuentra en un proceso continuo de mejora en el nivel de calidad de atención al paciente, gestionando varios cambios en dicha área y así también evidenciando un incorrecto manejo en el control y seguimiento de los mencionados procesos.

Luego de realizar un análisis con todo el equipo gerencial y operativo de DM-dental “Construyendo Sonrisas” se determinó que el principal problema que se evidencia radica en la ausencia de un plan de mejora de la calidad causado por la falta de interés y la inexistencia del presupuesto destinado a dicha área, situación que puede ser la causante en cualquier momento de la pérdida de pacientes potenciales al no ser competitiva en el mercado en el que desarrolla las actividades odontológicas, en tal sentido se diseñó un árbol de problemas para identificar las causas y lo efectos potenciales.

Gráfico 4. ÁRBOL DE PROBLEMAS



Por esta razón el presente estudio pretende desarrollar un Plan de Gestión de mejora de la atención al paciente, el mismo con el que no cuenta el establecimiento, permitiendo una evaluación del nivel de calidad y la mejora progresiva en la toma de decisiones futuras cumpliendo así con las expectativas de los pacientes que acuden a consulta dental.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La importancia del presente trabajo radica en determinar las causas que inciden en la calidad de atención al paciente en el área odontológica con el fin de establecer estrategias que contribuyan a la mejora de dicha propuesta.

En la actualidad el mejoramiento de la calidad es una herramienta gerencial y administrativa que toda organización necesita para ser competitiva, logrando así su posición exitosa en el mercado en el cual se desarrolla. El término calidad es un concepto que desde el punto de vista de los usuarios o pacientes puede entenderse como el conjunto de procesos o recursos de un bien o servicio que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de dichos usuarios enmarcándolo así con los siguientes fundamentos: profesionalismo, uso eficiente de recursos, alta grado de satisfacción.

Con el objetivo de realizar un diagnóstico y análisis de las deficiencias en el área de mejoramiento de la calidad en la Clínica Dental “DM-construyendo sonrisas” se evidencia la necesidad de crear estrategias efectivas que permitan impulsar con eficacia el área comercial de la establecimiento, mediante la correcta gestión y planeación de los procesos de mercadeo.

Con lo antes mencionado el Plan de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención a ser desarrollado establecerá relaciones rentables con los clientes potenciales, además de conocer la competencia actual y los procesos necesarios para que la presente organización llegue a su éxito laboral.

## 1.5 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PLAN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### General

- Desarrollar un Plan de Gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente del consultorio integral odontológico DM-DENTAL “Construyendo Sonrisas”, para su implementación durante el período 2022- 2023”.

### Específicos

- Analizar los factores que influyen en la calidad de atención de los pacientes que acuden a consulta odontológica en la Clínica Dental “DM-Construyendo Sonrisas”.
- Implementar un estudio de mercado que permita identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y evaluar el comportamiento del mercado del sector odontológico.
- Desarrollar un programa de mejora de la calidad por ciclos rápidos.

## 1.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tabla 2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

PROBLEMA	CAUSAS PRINCIPALES	EFFECTOS	DESAFÍOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
AUSENCIA DE UN PLAN DE GESTIÓN PARA EL	Falta de interés	Conformismo actual respecto a la calidad. Desconocimiento de la importancia de implementar un plan de mejora.	Aumento de la competitividad. Avances tecnológicos en el área odontológica.	Implementar programas de ciclos rápidos para la mejora de la calidad de atención al paciente.	Área administrativa y operativa.

	Inexistencia presupuesto	Creencias de costos altos para implementar un programa.  Ingresos vs egresos no permiten contar con recursos adicionales.	Clientes exigentes.  Bajo presupuesto destinado a la mejora de la atención.	Desarrollar estrategias que permita contar con los recursos económicos para el presupuesto del programa de mejoramiento de atención al paciente.	Área gerencial y administrativa.
--	--------------------------	---	---	--	----------------------------------

FUENTE: CLÍNICA DENTAL “DM-CONSTRUYENDO SONRISAS”

ELABORADO POR: HARO, KAREN

MORILLO DIANA (GERENTE)

## **CAPITULO II**

### **JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

El propósito primordial de cualquier estudio o investigación es la adquisición de conocimiento, por lo cual la selección adecuada del método investigativo que permita conocer el problema y su respectiva solución va resultar fundamental.

La metodología a tratarse en el presente proyecto de titulación es una modalidad de investigación cualitativa con alcance descriptivo debido a que se recolectará información mediante el método observacional el cual se define por “Advertir los hechos como se presentan, de una manera espontánea, y consignarlos por escrito” (AGUDELO, 2018) además del uso de la entrevista semiestructurada con el objetivo de analizar y comprender la importancia del mejoramiento de la atención a los pacientes que acuden a consulta dental.

La entrevista semi-estructurada es un instrumento que puede adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, conduce simplemente a recabar datos acerca de una

persona siendo su principal característica la flexibilidad de su esquema, la ventaja primordial es la posibilidad de adaptarse al entrevistado motivando a la aclaración e identificación de término y ambigüedades reduciendo también el formalismo. (Tonon, 2016)

## **ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

### **Análisis observacional**

La calidez con la que los pacientes son recibidos al establecimiento se percibe al instante, además de sus excelentes instalaciones que cuenta con los equipos y tecnología que se instalan a la vanguardia de las tendencias impuestas en la actualidad en el área odontológica, de los cuales podemos mencionar los instrumentos modernos de blanqueamiento dental y variedad, sin embargo no cuentan con un sistema electrónico para agendamiento de citas el cual sería de gran ayuda para una mejor organización en la atención a sus pacientes. Los ingresos monetarios diarios llevan un ligero control, puesto que el consultorio no cuenta con personal destinado a la contaduría diaria o mensual. En cuanto a la parte legal el establecimiento se encuentra al día en sus permisos de funcionamiento. Se evidencia gran comercio en el sector, así como también varias clínicas dentales que forman parte de la competencia, lo cual marca la diferencia por sus métodos publicitarios los cuales son deficientes en de DM-dental “Construyendo sonrisas”. Manejar las debilidades mencionadas con antelación, es el pilar fundamental para conseguir potenciar clientes y así fidelizar con los mismos, ya que el establecimiento cuenta con buenas sugerencias de pacientes antiguos.

### **Entrevista**

De la investigación cualitativa realizada para la recolección de datos en el presente proyecto de titulación se pueden resaltar los siguientes resultados:

Una vez que la entrevista fue efectuada, se transcriben las notas tomadas al momento de la entrevista para realizar el correspondiente análisis e interpretación y así redactar el informe. Después del análisis cualitativo de los datos que se obtuvo mediante la entrevista de 5 preguntas que fueron dirigidas a la Dra. Estefanía Morillo con el fin de obtener información y definir las necesidades de DM-dental “Construyendo sonrisas” tenemos como resultado:

La Dra. Estefanía Morillo quien es gerente y odontóloga a la vez, en proceso de estudio de su especialidad en rehabilitación oral en Brasil tiene más de 6 años de experiencia en el área odontológica, quien busca que su consultorio sea la mejor clínica dental del sector norte de la ciudad de Quito; DM-dental “Construyendo sonrisas” cuenta con dos especialistas: Dra. Cristina Mirada especialista en endodoncia y el Dr. Andrés Cabrera especializado en implantología dental. Además de la asistente encargada de la recepción de pacientes, coordinación de citas, colaboración en procesos dentales básicos.

La restauración dental es el proceso odontológico que ha tenido gran demanda en DM-dental “Construyendo sonrisas” siendo el motivo de superación y especialización de la Doctora desde sus inicios de su carrera profesional además de cultivar y mantener la empatía y buen trato con todos sus pacientes; con el objetivo primordial de beneficiar a sus pacientes en con los distintos procesos dentales utilizando los instrumentos y materiales dentales de primera tecnología los cuales se implementan en cada proceso asegurando una recuperación bucal adecuada, mejorando así la calidad de vida de cada paciente que acude a consulta dental.

Al día se atienden 7 pacientes en un periodo de citas de 1 hora cada uno dependiendo del tratamiento solicitado. La Doctora y dueña del consultorio DM-dental “Construyendo sonrisas” busca siempre que la atención a sus pacientes sea personalizada a cargo de profesionales altamente calificados, brindando a sus pacientes la calidez de un buen servicio basado en experiencia en todas las especialidades que ofrece el consultorio dental. A pesar de tener deficiencia de varios aspectos como son financieros, administrativos y de calidad por ausencia de procedimientos estratégicos, tiene gran acogida en el sector norte de la capital.

## **2. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD**

### **2.1 Gestión Gerencial de la Dirección**

Con la entrevista que se realizó y fue dirigida a la propietaria del consultorio DM-dental “Construyendo sonrisas” podemos hacer referencia a la pasión y entusiasmo con la que manifiesta su cariño por la profesión, poniendo como prioridad el bienestar de sus pacientes al momento de acudir a consulta siendo su más importante objetivo asegurar el resultado óptimo de cada procedimiento dental, sin embargo existe ausencia de

conocimiento en el ámbito gerencial siendo un pilar fundamental para indagar las deficiencias administrativas que puede existir en el establecimiento por medio de capacitaciones con personal especializado en el tema.

## **2.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos**

El establecimiento está conformado por:

- Dra. Estefanía Morillo propietaria y odontóloga.
- Dra. Cristina Mirada especialista en endodoncia
- Dr. Andrés Cabrera especializado en implantología dental.
- Auxiliar dental.

En DM-dental “Construyendo sonrisas” se pone en práctica en cada procedimiento dental como recurso esencial, la calidad, afirmando que la misma depende de gran medida del factor humano que preste su servicio en el establecimiento, por lo que se estableció varias pautas para la selección de nuevo personal. Entre las que podemos mencionar: habilidades en el área requerida, metas organizacionales, expresión verbal, nivel de confiabilidad, buen manejo social con las personas., periodos de prueba y entrenamiento, referencias, título o tecnología en área dental, experiencia en cargos similares. De esta manera contratando a personal calificado, profesional y especializado en salud oral, que pueda desarrollar sus funciones de manera óptima y responsable y sea parte de la solución de problemas dentro del establecimiento. El consultorio dental no cuenta con personal específico que realice esta labor, la selección de personal lo hace la propietaria y odontóloga del mismo así como su gestión en el área administrativa. Es importante mencionar la falta de un reglamento interno de trabajo.

## **2.3 Gestión Financiera**

Al momento DM-dental “Construyendo sonrisas” no cuenta con personal para el área de finanzas, la propietaria maneja sus ingresos, egresos por cuenta propia, así mismo las inversiones financiadas con recursos ajenos que se planea en un futuro para el aumento de consultorios se lo realizará en un lapso de 5 años. No existe un endeudamiento, el capital fue utilizado para la construcción y financiamiento del consultorio y su respectivo equipo.

## **2.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística**

El establecimiento se encuentra en una etapa de mejoramiento de sus procesos y funciones de tecnología y negocio para de esta manera ser parte de los grandes competidores que existen en el área dental. Se evidencia una deficiencia en el manejo de la administración por lo que se ha visto en la necesidad de mejorar los procesos automatizados para que de esta manera todos los servicios del consultorio sean mucho más eficientes para los pacientes y el profesional odontológico.

DM-dental “Construyendo sonrisas” cuenta con sala de espera, recepción, sala de rayos X, espacio para esterilización de instrumentos dentales, dos consultorios equipados con equipos que cuenta con la más alta tecnología en dicha área. Se tiene proyectado la construcción de un tercer consultorio dentro de 5 años destinada a ortodoncia, área que al momento se encuentra descuidada y por lo que muchos pacientes han tenido que acudir a otra institución por falta de ésta. Con esta infraestructura el establecimiento tiene abasto para la atención de dos pacientes simultáneamente.

En lo que refiere a la atención al paciente y toma de citas se realiza mayormente vía WhatsApp ya que los pacientes les resulta bastante cómoda agendar su cita al número establecido para la misma función. No cuenta con un programa para la organización de citas, al momento lo realizan por medio de una agenda la cual es manejada por la asistente encargada de la atención al paciente. La propietaria y gerente del establecimiento odontológico tiene como meta obtener un software que permita la generación eficiente de turnos además que dicha plataforma cuente con información sobre los procedimientos ofrecidos y la disponibilidad de los mismos.

No cuenta con una política de compras de insumos o equipos médicos establecida lo cual es sumamente importante en el manejo de inventarios considerando que el consultorio cuenta con equipamiento e insumos de alto nivel sanitario, permitiendo de esta manera contar con un stock mínimo facilitando el trabajo eficiente del establecimiento.

DM-dental “Construyendo sonrisas” siempre se encuentra a la vanguardia de los insumos y equipos dentales con el objetivo de garantizar procesos odontológicos duraderos y eficaces. Facilitando el trabajo diario del profesional al momento de la cita dental, por esta razón la última adquisición es el sensor digital de rayos x el cual facilita

la visualización de la imagen capturada en el equipo siendo de gran ayuda para el profesional al momento del diagnóstico final.

## **2.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

La publicidad sobre los servicios que presta el establecimiento se realiza mediante redes sociales Facebook, Instagram, WhatsApp, dichas plataformas permiten a los pacientes acceder a la información que se postea cada cierto tiempo, haciendo referencia a nuevos e innovadores procedimientos, promociones, días de atención. Siendo el medio más utilizado por los paciente frecuentes el WhatsApp donde se agenda citas y los mismos hacen referencia que el servicio solicitado se hace más personalizado por el mencionado medio. Dichos sistemas web de publicidad son manejados por la gerente del consultorio, no existe una persona especializada en marketing que lo realice, puesto que no existe un presupuesto dirigido a publicidad profesional. Durante los 6 años con los que cuenta el consultorio los pacientes han generado bienestar, confianza y satisfacción con el proceso de atención en consulta, se puede evidenciar que cierto porcentaje de paciente adultos mayores que acuden a consulta, utiliza solo el número telefónico directo de la encargada para conocer cierta información o agenda su cita. Sin embargo la propietaria está abierta a nuevas recomendaciones sobre las actuales tecnologías publicitarias que se puede utilizar para mantener comunicación directa con pacientes.

## **2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización**

Uno de los procesos más solicitados por los pacientes que acuden a consulta odontológica son las restauraciones dentales, en las que incluye atención odontopediátrica, sin embargo se ha evidenciado una gran cantidad de pacientes que solicitan la ortodoncia y/o mantenimiento, dicho proceso se realiza una vez al mes con el especialista que acude al establecimiento.

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

#### 3.1 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

##### 3.1.1 Análisis del Entorno Social

La competencia, el avance tecnológico, la demanda social, el crecimiento del mercado dental, son los protagonistas para que un establecimiento odontológico cuente con un plan estratégico, con el fin de analizar y comprender el comportamiento de su entorno.

Para analizar el entorno social de MD-dental “Construyendo sonrisas” se utilizó el modelo P.E.S.T, el cual es una herramienta de análisis de gran beneficio para establecer nuevas directrices orientadas a la obtención de información esencial para la toma de decisiones estratégicas que contribuyan en el avance tecnológico, social, financiero, económico, del establecimiento. El modelo P.E.S.T se conforma por 4 factores de análisis utilizados para evaluar el mercado en el que se desarrolla el establecimiento:

Gráfico 5. . P.E.S.T.E.L



ELABORADO POR: HARO, Karen; FUENTE: (TORRESBLANCA, 2016)

### **Factores político-legales**

La clínica DM-Dental “Construyendo sonrisas” hace aproximadamente 6 años brinda sus servicios odontológicos, cumpliendo desde entonces con lo requerido por las instituciones de regulación y control de salud, de acuerdo con las políticas y reglamentos establecidos por la entidad encargada.

DM-Dental “Construyendo sonrisas” tiene como meta diaria lograr la satisfacción de sus pacientes que acuden a consulta dental, brindándole un servicio de calidad y un trato lleno de empatía y profesionalismo, razón por la cual cada año realiza el trámite legal correspondiente a lo que la Ley de salud solicita en sus distintas normativas.

La entidad rectora de salud en el Ecuador (MSP) expidió el Acuerdo Ministerial N° 079, el cual menciona la normativa sanitaria para la emisión del permiso de funcionamiento para establecimientos de salud públicos y privados. (MSP, 2016).

De igual manera dichas instituciones deben regirse a la obtención de un certificado de funcionamiento sanitario otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional, a través de la ARCSA (AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA), la misma que tiene como propósito controlar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos y sanitarios de los distintos establecimientos públicos y privados de sector salud. (SALUD, 2018). Además el Ministerio de Salud Pública (MSP) es el responsable de la elaboración de las normativas cuyo objetivo es la regularización de las actividades de este tipo de centro (odontológicos) entre la cual se puede mencionar: **NORMATIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD BUCAL (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN SALUD BUCAL, 2009)**

### **Factores económicos**

En el país el sector odontológico representa un importante grado económico, ya que se evidencia que alrededor del 5-10% del gasto de salud público tiene relación con el área de salud dental. En la ciudad de Quito-Ecuador las principales actividades económicas están relacionadas con los servicios comida exprés.

Según los datos aportados por el instituto Nacional de Estadísticas y Censos y otros entes económicos; la CEPAL se estimó un crecimiento del 3% para la economía del Ecuador para el año 2021 y de un 2,6 % para el presente año, además que el Banco Central del Ecuador ( BCE) calcula que el Producto Interno Bruto del país aumentara

en 3.4% en el 2022 a diferencia del año pasado el cual tuvo como referencia 3.02%; cifras que son insuficientes según la secretaria ejecutiva para recuperar el PIB. (GARCÍA, 2021) Desde el surgimiento de la pandemia en el 2020 se refleja un arrastre estadístico, el CEPAL estima una desaceleración económica con un crecimiento regional del 2.9% en consecuencia a la baja productividad e inversión, desigualdad y pobreza.

Todos los factores antes mencionados son esenciales para el análisis económico de DM-dental “Construyendo sonrisas”, promoviendo así una mejora continua con el objetivo de establecer un modelo ideal de negocio para el establecimiento. Durante los últimos años se ha evidenciado una fluctuación en el mercado nacional e internacional afectando de diversas maneras la economía actual post pandemia, donde la tasa de desempleo en comparación a otros años ha declinado, por lo tanto las personas sin empleo tiene poco poder adquisitivo para cualquier servicio. Sin embargo el fácil acceso a tarjetas de crédito y libre inversión es un factor para destacar positivamente para el establecimiento ya que eso hace que los pacientes tengan una facilidad de acceder a sus servicios diarios.

### **Factores socio-culturales**

En el presente apartado es importante mencionar como en la actualidad las personas buscan lograr un estilo de vida de calidad, donde las tendencias sociales forman parte de las actividades diarias del ser humano y el incremento en las patologías dentales ligadas a las exigencias de una población que tiene mayor necesidad de acceder a rehabilitaciones bucales, causadas por falta de conciencia o conocimiento sobre salud dental; evidenciando en la población inadecuados hábitos, falta de interés, reducido presupuesto destinado para el ámbito dental; la clínica DM–Dental “ Construyendo sonrisas” continuamente analiza dichos factores que son aprovechados como oportunidades para llegar a todos los sectores, estableciendo puentes de confianza para que los pacientes indudablemente mejoren su calidad de vida dental.

Las campañas y programas destinados al cuidado bucal que se han creado a lo largo de varios años tienen como fin mejorar el estado de salud dental de niños y adultos a través del desarrollo de actividades educativas con valor preventivo encaminadas a la identificación, control y erradicación de las casusas de riesgo de enfermedades bucales.

## **Factores tecnológicos**

Ecuador es un país que con el paso del tiempo ha tenido un crecimiento en cuanto a la tecnología, en el año 2006, 6 de cada 100 habitantes tenía acceso a internet, mientras que para el año 2012 este número aumentó en un 100%. Actualmente la disponibilidad de red y otro tipo de tecnología se hace cada vez más accesible para los usuarios de esta plataforma, mejorando los diversos servicios que necesitan de esta herramienta para mejorar su negocio. Siendo un país en vías de desarrollo, Ecuador busca mejorar su tecnología, gracias en el sector odontológico, se ha evidenciado avances tecnológicos relacionados con el examen de imagen diagnóstica, rayos x, que como herramienta dental sirve de apoyo para los profesionales al obtener una apreciación más detallada y así un adecuado tratamiento según sea el caso. Y así existen varias técnicas digitales para el sector dental, que aportan un servicio beneficioso para el paciente, tal es el caso de “SMILE DESING”, una técnica novadora que analiza las proporciones faciales y dentales de los pacientes basado en un análisis de toda la cavidad oral para que las mismas puedan ir en sincronía de las propiedades del rostro; de esta manera brindando un mejor diagnóstico odontológico. (TORRES, 2018)

DM –dental “Construyendo sonrisas” es un establecimiento de salud que promueve la innovación utilizando la tecnología como herramienta para establecer estrategias que sean la guía en pro de la mejora de calidad de atención al paciente que acude a consulta dental, asegurando así un resultado efectivo y eficaz en cada uno de los procesos dentales que ofrece el establecimiento.

### **3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)**

Michael Porter (1980) sugiere que el propósito de la estrategia competitiva para una organización, es establecer una posición exitosa en el mercado para hacer frente a las fuerzas competitivas. Para determinar el posicionamiento de los servicios que ofrece DM- dental “Construyendo sonrisas” en función de la competencia, los posibles nuevos participantes, el poder de negociación de los clientes y proveedores en esta sección del proyecto de investigación se analiza el entorno más importante e inmediato del establecimiento, utilizando el esquema de análisis de las 5 fuerzas de Porter el cual se compone de los siguientes apartados.

Gráfico 6.LAS 5 FUERZAS DE PORTER



ELABORADO POR: HARO, Karen; FUENTE: (Mitched, 2015)

### Nuevos competidores

Los establecimientos odontológicos en la actualidad se han posicionado de manera exitosa en el mercado económico del sector salud, teniendo así un grado de rivalidad medio en la clínica DM-dental “Construyendo sonrisas” en referencia a la cantidad de competencia a su alrededor de los cuales podemos mencionar:

- DENTOPPLUS
- CLÍNICA DENTAL TERAN
- CONSULTORIO DENTAL DRA SADRA VILLAMARIN
- CONSULTORIO DENTAL MACHALA
- CLÍNICA DENTAL ORAL CET
- CLÍNICA DENT´ EST

La tasa de desarrollo del sector odontológico se encuentra en una fase de crecimiento por la única razón de la necesidad primaria de la salud bucodental en los ciudadanos y por esta razón es importante realizar continuamente un análisis que permita conocer el entorno económico, social además de las ventajas y desventajas de dicha competencia. Es importante tener en cuenta la posibilidad de nuevas aperturas de clínicas y consultorios dentales, ya que dicho sector es un punto estratégico para el comercio en el norte de la ciudad de Quito. La capacidad de reacción en el ámbito publicitario es esencial para estar a un paso delante de nuestros competidores, DM- Dental

“Construyendo sonrisas” tiene como ventaja su frente publicitario además de su ubicación en la calle principal de dicho sector siendo visible para todas las personas.

### **Proveedores**

En cuanto a los proveedores ejercen su función de negociación sobre los establecimientos amenazando con elevar el precio o reducir la calidad de sus servicios o productos. Si el número de proveedores es menor, tendrán una capacidad de negociación mayor. Para la elección de proveedores la calidad de sus materiales y cumplimiento de entrega serán los factores predominantes para dicha elección. Para la adquisición de un producto o servicio dental es importante realizar un análisis comparativo en su precio, calidad, tiempo de adquisición, entre otros encontrando así cual es el mejor en relación a todos los factores antes mencionados. DM-dental “Construyendo sonrisas” adquiere frecuentemente instrumentos odontológicos importados de E.E.U.U u otros países, los cuales son entes de tecnología de punta en el área dental, ofreciendo de esta manera el mejor servicio a sus paciente que acuden a consulta.

### **Clientes**

Los pacientes en los servicios de odontología tienen una capacidad de negociación alta y es consecuencia de la variedad de oferta y competencia en los servicios que existen en dicho mercado. El fácil acceso a la información de tratamientos y servicios dentales es causa para que los clientes busquen una ventaja competitiva con el fin elegir el servicio que cumple sus expectativas en calidad y economía.

El paciente como el agente más importante para el establecimiento DM-dental “Construyendo sonrisas” es el motivo para el análisis continuo de los costes de nuevos servicios así como los pacientes potenciales que acuden a la misma, asegurando que los mismos al finalizar su tratamiento queden satisfechos con el servicio y de esta manera sea voceros de su bienestar a otras personas que requieran servicios dentales. Entre los servicios que ofrece la clínica están

- Ortodoncia
- Odontopediatría
- Restauraciones dentales
- Endodoncia
- Estética dental
- Restauraciones dentales
- Cirugía terceros molares
- Profilaxis

## Productos sustitutos

Constituyen aquellos productos que tienen la misma función dentro del mismo grupo de consumidores pero se basan en diferente tecnología, siendo un factor amenazante para el establecimiento por el nivel de competencia que existe en el sector norte de Quito, por dicha razón DM-dental “Construyendo sonrisas tiene como objetivo ofrecer servicios de alta calidad en implementos dentales innovadores para el grupo de pacientes que acuden a consulta a diario

### 3.1.3 Análisis FODA

Para el análisis del pronóstico de la situación actual del establecimiento se utilizó la matriz FODA la cual utiliza los siguientes elementos de diagnóstico:

Las fortalezas y debilidades pertenecen al análisis interno del establecimiento, exponiendo los factores que influyen en los recursos y capacidades de producción, marketing, financiamiento, etc. Las amenazas y oportunidades pertenecen al análisis externo del establecimiento, haciendo referencia a los factores que no pueden ser controlados por la misma y por esa razón debe ser anticipados, superados y aprovechados.

Gráfico 7. MATRIZ FODA



ELABORADO POR: HARO, Karen; FUENTE: (Chávez, 2018)

### Análisis interno

#### Fortalezas

- Ubicación estratégica y accesible para el mercado.
- Disponibilidad de equipos de última tecnología incluido

- Personal profesional especialista altamente calificado.
- Protocolos de bioseguridad y normas eficientes de seguridad sanitaria.
- Ambiente laboral propicio para cumplir con los objetivos propuestos.
- Infraestructura adecuada para cada procedimiento dental.

### **Debilidades**

- Ausencia de plan de gestión de la calidad en la atención.
- Sector de nivel social medio-bajo.
- Falta de planificación estratégica.
- Ausencia de personal administrativo y financiero.
- El establecimiento no cuenta con un software para la base de datos de pacientes.
- Falta de posicionamiento en el mercado del sector odontológico.

### **Análisis externo**

#### **Oportunidades**

- Convenios estratégicos con proveedores.
- Aumento de las patologías dentales por los malos hábitos de la población.
- Innovación en los servicios odontológicos ofertados.
- Fidelización con pacientes.
- Horarios accesibles para los pacientes.
- Fuente de trabajo para otros especialistas en el área.

#### **Amenazas**

- Incremento de la competencia: consultorios y clínicas dentales cercanas.
- Avances tecnológicos en el sector odontológico.
- Inserción de gran cantidad de profesionales en el área odontológica.
- Competencia con precios más económicos.

### **3.1.4 Cadena de Valor de la Organización**

El presente análisis es una herramienta utilizada para detectar las actividades básicas y competencias para la creación de las distintas ventajas competitivas de cualquier establecimiento. Michael Porter presentó en el año 1985 el presente modelo de análisis el cual se subdivide de la siguiente manera:

Gráfico 8.CADENA DE VALOR



ELABORADO POR: HARO, Karen

FUENTE: (González J. , 2020)

### Actividades de soporte

**Infraestructura :** La clínica DM-dental “Construyendo sonrisas” se encuentra ubicada en Cotocollao, al norte de la ciudad de Quito, cuenta con adecuaciones para la sala de espera con una capacidad para 4 personas, recepción, dos consultorios para servicios dentales especializados, área de desinfección y esterilización de instrumentos dentales..

**Recursos humanos:** DM-dental “Construyendo sonrisas” cuenta con personal profesional especializado en varias áreas odontológicas: endodoncia, ortodoncia, implantología dental, restauración dental, odontopediatría, que brindan sus servicios con el fin de ofrecer calidad y bienestar al paciente, sin embargo no cuenta con personal destinado a las siguientes áreas: recursos humanos, contabilidad y auditoría. El reclutamiento y selección de empleados se basa en su curriculum definido por: nivel de estudio, experiencia laboral en el área, capacidad de atención al paciente.

Es importante mencionar la necesidad de programas destinados a la capacitación periódica de sus empleados preparando y asegurando una eficiente atención en los distintos servicios que oferta la clínica.

**Tecnología:** DM-dental “Construyendo sonrisas” necesita la pronta implementación de sistemas destinados al control estadístico de pacientes, control financiero y contable,

automatizado de forma eficiente, esencial para la toma de decisiones por parte del área gerencial. Elaboración de sistemas destinados a los inventarios periódicos de suministros e inventarios de los distintos equipos e insumos odontológicos-

**Compras:** La importante necesidad de crear acuerdos con proveedores calificados que oferten una variedad de insumos odontológicos con el fin de mejorar el servicio en la clínica dental. Aprovechar los descuentos que ofertan los proveedores de los distintos insumos odontológicos se presenta como estrategias de mejoramiento de la calidad importantes para la adquisición de productos por un menor costo.

### **Actividades primarias**

#### **Logística interna**

- Manejo adecuado y eficiente de proveedores, manteniendo un control estadístico, referente a: tiempo de entrega, verificación de la calidad de los equipos o insumos adquiridos.

#### **Operaciones**

- Agendamiento de citas por medio de llamadas o mensajes al número utilizado para la mencionada función.
- Horarios flexibles para los pacientes dentro de lo dispuesto en el horario de trabajo en el establecimiento.
- Recepción de ofertas y descuentos.
- Cronograma para las compras de insumos dentales.
- Cronograma de mantenimiento para los distintos equipos odontológicos.

#### **Logística externa**

- Atención de calidad para la comunidad.
- Recursos económicos limitados.

**Marketing:** DM-dental “Construyendo sonrisas” oferta sus servicios mediante las redes sociales más utilizadas, FACEBOOK, INSTAGRAM, WHATSAPP, sin embargo no cuenta con sistemas electrónicos que sea eficientes al momento de la coordinación de citas dentales. Planes de crédito para los pacientes frecuentes y que acuden en grupo familiar, analizando la ganancia proyectado para el establecimiento.

**Servicios:** DM-dental “Construyendo sonrisas” tiene el objetivo de garantizar los servicios que se ofertan en el establecimiento, con resultados que benefician la calidad de vida de los pacientes con distintas dolencias o patologías dentales que acuden a consulta. Está disponible la atención del paciente vía telefónica o WhatsApp para el agendamiento de citas e inquietudes.

### **3.1.5 Planificación Estratégica**

Los establecimiento odontológicos en la actualidad se enfrenta a una serie de retos sociales, tecnológicos, económicos, legales, entre otras siendo la causa de la implementación de un protocolo estratégico con el objetivo de tomar decisiones en base a regularizaciones y planificación que contribuye al mejoramiento progresivo de la calidad de atención a los pacientes que acuden a diario a consulta.

#### **Misión**

Nuestra misión es garantizar la excelencia de todos los servicios odontológicos que oferta DM-dental “Construyendo sonrisas” con un equipo profesional especializado altamente calificado y comprometido con su labor; basados en la calidad humana, la más novedosa tecnología, y la innovación constante; superando las expectativas de nuestros pacientes a través de una experiencia dental que combine de manera óptima la empatía profesional, calidez, experiencia, entorno y costos accesibles, logrando así su reiterada preferencia y recomendación.

#### **Visión**

DM- dental “Construyendo sonrisas” pretende ser un referente de excelencia del sector odontológico, trabajando con la filosofía de ser la Clínica Odontológica líder en salud bucal de la ciudad de Quito, brindando tratamiento especializado de calidad gracias a la competitividad de los especialistas y con la ayuda de equipos e insumos de la más alta tecnología. Además de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros pacientes al restablecer la estética y función de su cavidad oral.

#### **Valores**

DM- dental “Construyendo sonrisas” es un establecimiento odontológico que promueve entre sus colaboradores y pacientes la excelencia en su labor y atención según corresponde, además de incentivar la cultura de salud oral.

Entre los valores que forman parte del pilar fundamental del establecimiento podemos mencionar:

- **Proactividad:** capacidad de solución de problemas.
- **Amor:** al trabajo realizado.
- **Disciplina y responsabilidad:** en la ejecución de cada proceso dental, manteniendo la calidad total en cada actividad.
- **Ética profesional:** compromiso total de los profesionales.
- **Honestidad:** en cada una de las funciones, logros e interrelaciones que realizan los profesionales.
- **Lealtad:** protegiendo los intereses y beneficios de cada uno de los pacientes, manteniendo un alto nivel de compromiso ético, social político.
- **Liderazgo:** búsqueda del mejoramiento progresivo para lograr ser el mejor referente en el área odontológica. (Guzmán, 2014)

### **Objetivos institucionales**

Los objetivos estratégicos de DM-dental “Construyendo sonrisas” son:

- Implementar la estrategia de mejoramiento de la calidad destinada a lograr la satisfacción del paciente que acude a consulta dental, asegurando un resultado exitoso post tratamiento.
- Fidelizar con los pacientes potenciales convirtiéndose en los mejores referentes de calidad y recomendación del servicio prestado.
- Contribuir en la dirección social fomentando la prevención de enfermedades bucales y desarrollando programas de salud oral.
- Establecer servicios de odontología integral y avanzada, cumpliendo las expectativas de los pacientes con procesos dentales exitosos.
- Brindar atención odontológica de alta calidad, restauradora y preventiva para todos los pacientes que acuden a consulta.
- Consolidar patrones de calidad y excelencia para ofrecer una atención personalizada.

### **Principios éticos**

**Imparcialidad:** Los profesionales del establecimiento proveerán de sus servicios sin prejuicio alguno, sin distinción de raza, etnia, cultura, nivel económico, etc.

**Respeto:** Confidencialidad sobre los tratamientos odontológicas que el paciente solicita, además se su participación activa en la toma de decisiones.

**Responsabilidad social:** Apoyo en las distintas áreas de salud bucal con el fin de fomentar el desarrollo de los recursos humanos en el área laboral y social.

**Excelencia:** Brindar servicios de alta calidad con el apoyo humano y técnico especializado, destinado a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las distintas patologías y alteraciones dentales mejorando la calidad de vida de los pacientes. (IFPES, 2015)

### **Políticas**

- Implementar normas de bioseguridad eficientes para la atención al paciente que acude a consulta.
- Analizar el crecimiento de rentabilidad y sostenibilidad fidelizando con los pacientes y haciendo frente a la competencia del mercado.
- Estructurar el equipo de trabajo con profesionales especializados en las distintas áreas que ofrece DM- dental “Construyendo sonrisas.
- Establecer procesos de análisis de la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta, tomando en cuenta las sugerencias y reclamos que puedan presentarse.

### **3.2 PLAN DE GESTIÓN**

El objetivo principal de diseñar un plan de gestión para el mejoramiento de la atención al paciente contempla el análisis estratégico del establecimiento, donde las capacidades gerenciales, administrativas, financieras, operativas y tecnológicas sean las herramientas esenciales para establecer modelos de gestión óptimas para que dicha institución tenga éxito en el mercado donde ofrece sus servicios.

El presente Plan de Gestión se implementará en el periodo 2022-2023 y tiene como fin establecer actividades para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente que acude a consulta a DM-dental “Construyendo sonrisas” con el único objetivo de satisfacer las necesidades del usuario y mejorar su estilo de vida bucal. A continuación se describen las actividades (incluyen indicadores) que permitirán el logro de los objetivos del plan de gestión en pro de resolver el problema seleccionado y organizadas para cada una de las gestiones.

### 3.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

#### 1. Desarrollo de un plan de gestión para establecer parámetros sobre la garantía de los servicios, equipos y tratamientos odontológicos ofertados.

Los profesionales en el área odontológica se encuentran en una constante búsqueda de la innovación de sus equipos y tratamientos con el fin de ofrecer a sus pacientes una atención personalizada enfocada en satisfacer las necesidades del usuario mejorando su calidad de vida bucal. Los principios para establecer el plan que garantice los servicios ofertados son: Planificación de compras, proveedores adecuados, control periódico de equipos dentales, control del almacenaje de los insumos (stock).

Tabla 3. INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Plan para garantizar los servicios, equipos y tratamientos odontológicos.	Número	$\frac{\text{Plan para garantizar servicios, equipos y tratamientos odontológicos ejecutado}}{\text{Plan para garantizar servicios y tratamientos odontológicos planificado}}$	Documento de Plan para garantizar los servicios, equipos y tratamientos odontológicos.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Capacitación al personal administrativo de DM-dental “Construyendo sonrisas” sobre destrezas gerenciales, administrativos, finanzas.

Con la finalidad de mejorar las habilidades gerenciales del personal que forma parte de la administración del establecimiento se realizará periódicamente capacitaciones relacionados con liderazgo empresarial enfocado en las estrategias necesarias para un exitoso empoderamiento económico e institucional. Para lo cual durante el año 2023, se realizara en total 2 capacitaciones donde se discutirán los siguientes temas:

- Planificación administrativa que establezca actividades, tareas, responsables para la futura acción empresarial.
- Herramientas empresariales para mejorar la estrategia de mejoramiento de la calidad del establecimiento.
- Economía y finanzas; evaluando el rendimiento empresarial.

Tabla 4.INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 2

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Porcentaje (%) de personal capacitado	Porcentaje	$\frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Total del personal planificado}} * 100$	Informe de asistencia del personal capacitado.	100%

ELABORADO POR: HARO, Karen

**3. Desarrollo de talleres dirigidos al personal del establecimiento sobre el uso adecuado de los equipos odontológicos con la finalidad de prevenir riesgos laborales.**

La ergonomía laboral tiene gran impacto en el trabajador ya que una mala práctica o manejo de un equipo o insumo médico puede conducir a un accidente o enfermedad laboral. Por esta razón se busca el bienestar del profesional durante su jornada laboral, garantizando óptimas condiciones para realizar sus actividades. Se efectuará cada seis meses capacitaciones sobre problemas enfocados en la ergonomía laboral, las cuales serán de carácter obligatorio para todo el personal y donde se discutirán los siguientes parámetros: riesgos laborales, análisis ergonómico para el personal odontológico, prevención de riesgos ergonómicos.

Tabla 5.INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 3

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Porcentaje( %) de personas capacitadas	Porcentaje	$\frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Total de personal planificado}} * 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de asistencia.</li> <li>▪ Informe de la capacitación.</li> </ul>	100%

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.1.1 Mejoramiento Continuo de la Calidad

#### 1. Implementar programa para la fidelización con los pacientes.

Alcanzar pacientes potenciales a corto y largo plazo es el objetivo que busca DM-dental “Construyendo sonrisas”, formando parte de la cartera de clientes y fidelizando su permanencia y recomendación para atención odontológica. Ofreciendo un servicio personalizado de calidad mediante técnicas dentales basadas en calidez y empatía con el paciente, además de contar con los equipos más innovadores de mercado odontológico y profesionales altamente capacitados en sus distintas áreas de especialización. Entre las actividades a detallar en el programa están:

- Servicio de atención proactivo
- Reducción de espera
- Uso de redes sociales: para ofrecer descuentos o incentivos en futuras visitas (limpieza bucal gratis por cada 4 visitas dentales)

Tabla 6.INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Programa para fidelización de pacientes.	Número	Programa para fidelización de pacientes ejecutado <hr/> Programa para fidelización de pacientes planificado	Programa para fidelización de pacientes.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Diseñar protocolo de bioseguridad para el ingreso de pacientes que acuden a consulta dental.

Desde inicios de la pandemia causada por el virus SARS-COV2 en el año 2020, toda institución sanitaria tiene la obligación de contar con protocolos de bioseguridad para el cuidado de sus profesionales y de los pacientes, evitando una rápida propagación de las distintas cepas que han ido apareciendo en el transcurso de estos dos años. Por esa razón y por qué el área de odontología es un frente sanitario que está expuesto al 100%

a los contagios por la funcionalidad con la que se debe realizar las labores dentales, es necesario establecer normas que favorezcan el cuidado ante el virus.

**Tabla 7. INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 2**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Protocolo de bioseguridad para el ingreso de pacientes.	Número	$\frac{\text{Protocolo ejecutado}}{\text{Protocolo diseñado}}$	Informe del cumplimiento del Protocolo de bioseguridad para el ingreso de pacientes.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### **3. Elaborar un manual para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente.**

DM-dental “Construyendo sonrisas” es un establecimiento odontológico que busca establecer protocolos estandarizados para la atención al paciente. Con el objetivo de capacitar semestralmente a todo el personal que brinda sus servicios dentales; siendo propósito más importante, satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando su regreso, un permanente y exitoso proceso dental.

**Tabla 8. INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 3**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Manual de mejorar la calidad de atención al paciente.	Número	$\frac{\text{Manual elaborado}}{\text{Manual planificado}}$	Documento de manual de mejorar la calidad de atención al paciente	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.1.2 Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

#### 1. Diseño de un plan interno institucional.

El cual contemple políticas de seguridad y calidad con el objetivo de brindar servicios integrales odontológicos. Además de establecer compromisos destinados a cumplir con la legislación vigente que garanticen las prácticas y aplicaciones dentales seguras en la ejecución de cada actividad dental realizada por sus profesionales.

Tabla 9. INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Plan Interno Institucional	Número	$\frac{\text{Plan Interno Institucional diseñado}}{\text{Plan Interno Institucional planificado}}$	Plan Interno Institucional	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Elaborar un cronograma de planificación administrativa, financiera, tecnológica, asistencial.

Se realiza con la finalidad de establecer una planificación de todas las actividades empresariales que se presumen cumplir; los recursos que se van a necesitar: profesional, económico, financiero, insumos dentales, mantenimiento de equipos utilizados. Para cual durante el año 2023 se realizará semestralmente el cronograma.

Tabla 10. INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 2

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Cronograma de planificación administrativa, financiera, tecnológica, asistencial.	Número	$\frac{\text{Cronograma elaborado}}{\text{Cronograma planificado}}$	Cronograma de planificación administrativa, financiera, tecnológica, asistencial.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3. Diseñar plan de vigilancia epidemiológica para salud bucal.

Es fundamental implementar políticas de investigación del sistema de salud bucal con el objetivo de aplicar de forma experimental los resultados con nuevas ideas sobre los problemas bucales que padece la sociedad, además de emplear dicha información para establecer nuevos protocolos para su prevención así como también mejorando los servicios e innovando los tratamientos dentales. Se evaluará el siguiente plan de vigilancia epidemiológica con los siguientes parámetros: Fuentes de información, frecuencia de la información, vías de información.

Tabla 11. INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL ACTIVIDAD 3.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Plan de vigilancia epidemiológica.	Número	Plan de vigilancia epidemiológica diseñado <hr/> Plan de vigilancia epidemiológica planificado	Plan de vigilancia epidemiológica.	1

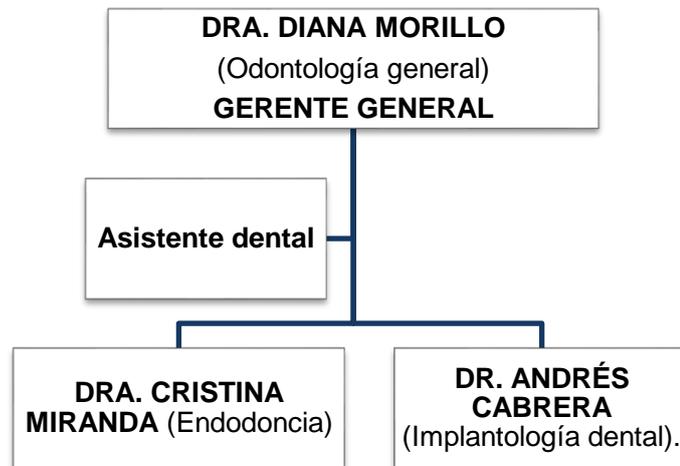
ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 3.2.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

##### 1. Diseñar un organigrama estructural y funcional.

La importancia de implementar un diseño organizacional se contempla en una mejor organización, distribución y administración de las diversas funciones y cargos en DM-dental "Construyendo sonrisas". El establecimiento cuenta con una estructura sencilla propuesta para 5 años sin embargo con el paso del tiempo puede variar según las necesidades y decisiones de los administrativos con el fin de mejorar el servicio dental.

Gráfico 9. ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL



ELABORADO POR: HARO, Karen

Tabla 12. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS  
ACTIVIDAD 1.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Organigrama estructural y funcional.	Número	Organigrama estructural y funcional diseñado <hr/> Organigrama estructural y funcional planificado	Organigrama estructural y funcional de DM-dental "Construyendo sonrisas"	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

**2. Diseñar un programa mejora de la calidad de la atención por ciclos rápidos.**

Se realiza con la finalidad de establecer parámetros de planeación y aplicación de estrategias de mejora de la calidad con las herramientas principales para el mejoramiento de la atención del paciente que acude a consulta dental, además del control periódico de equipos e insumos necesarios para garantizar dicho servicio dental.

**Tabla 13. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS  
ACTIVIDAD 2**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Programa de mejora de la calidad por ciclos rápidos	Número	$\frac{\text{Programa de mejora de la calidad por ciclos rápidos diseñado}}{\text{Programa de mejora de la calidad por ciclos rápidos planificado}}$	Documento del plan	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### **3. Socialización del plan gestión para el mejoramiento de la calidad de la atención al personal que conforma DM-dental “Construyendo sonrisas”**

Los enfoques establecidos en el Plan de gestión de mejoramiento de la calidad de aspectos administrativos, financieros, tecnológicos, asistenciales, entre otros deben ser socializados a su personal mediante capacitaciones semestrales con el propósito de estimular capacidades y habilidades de cada profesional para garantizar la calidad del servicio prestado al paciente, determinando así el porcentaje de personal capacitado en las diversas áreas antes mencionadas.

**Tabla 14. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS  
ACTIVIDAD 3**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
% del personal capacitado	Porcentaje	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total del personal que labora en la institución}}$	Informe de asistencia del personal capacitado.	90%

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.2.1 Prestación de Servicios

#### 1. Evaluación y monitoreo del plan de mejoramiento de la calidad de atención al paciente.

Se realizará una evaluación de los resultados de la implementación del plan, con el objetivo de analizar los parámetros que influyen en mejorar la calidad de atención y así realizar las correcciones pertinentes. En el año 2023 se realizará trimestralmente dicho análisis.

Tabla 15. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS  
ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Evaluación del plan de mejoramiento de la calidad.	Número	Evaluación de resultados ejecutada <hr/> Evaluación planificada	Informe trimestral del monitoreo realizado al plan de mejoramiento de la calidad.  Informe de evaluación de resultados	4

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Realizar encuestas para evaluar el nivel de satisfacción del paciente.

El nivel de satisfacción del paciente en su atención dental se evaluará mediante encuestas con la finalidad de analizar el porcentaje de personas que se encuentran satisfechas con el servicio que recibieron, además de conocer el porcentaje faltante para llegar al éxito en el ámbito de calidad. Para lo cual en el año 2023 se realizará de manera trimestral las encuestas de satisfacción de atención al paciente.

**Tabla 16. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS  
ACTIVIDAD 2**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Nivel de satisfacción del paciente.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de pacientes satisfechos en el trimestre}}{\text{Número de pacientes encuestados en el trimestre}} * 100$	Informe de resultados de las encuestas de calidad.	100%

ELABORADO POR: HARO, Karen

**3. Determinar la efectividad de la implementación de las estrategias para el mejoramiento de la calidad en la atención en DM-dental “Construyendo sonrisas”.**

El impacto generado por las estrategias de gestión para el mejoramiento de la calidad en la atención en el establecimiento determinará el grado de aceptación del paciente a los servicios que ofrece el mismo, siendo el motivo principal de mejora continua de dicho procesos o servicios ofertados. Por esta razón se realizará una evaluación cada tres meses al año con una expectativa de efectividad del 100%.

**Tabla 17. INDICADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS  
ACTIVIDAD 3**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Porcentaje de la efectividad de la implementación de las estrategias de mejora de la calidad	Porcentaje	$\frac{\text{Investigación de Efectividad de las actividades de mejora de la calidad implementada}}{\text{Investigación de la Efectividad de las actividades de Marketing planificada}} * 100$	Informe de resultados de las estrategias de mejora de la calidad con su porcentaje de efectividad.	95%

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.3 Gestión Financiera

#### 1. Implementación de un plan financiero.

Permite establecer los recursos económicos necesarios por medio de un mejor manejo financiero del servicio odontológico, con la finalidad de establecer límites entre ingresos y gastos, se ejecutara el plan financiero en el año 2023 y consta de los siguientes apartados:

- Personal encargado de ejecutar el plan financiero.
- Socialización del plan financiero a altos mandos.
- Socialización de avances alcanzados.
- Exposición de la finalización del plan.

Tabla 18. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACITIVDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Plan financiero	Número	$\frac{\text{Plan financiero ejecutado}}{\text{Plan financiero planificado}}$	Plan financiero documentado	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Elaboración de la proyección financiera de DM-Dental “Construyendo sonrisas”.

Con el objetivo de establecer los siguientes parámetros: ingresos, egresos costos, valor actual neto, tasa interna de retorno, con una estimación de 5 años.

Tabla 19. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACTIVIDAD 2

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Proyección financiera	Número	$\frac{\text{Proyección financiera ejecutada.}}{\text{Proyección financiera planificada.}}$	Proyección financiera.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3. Cotización de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos odontológicos.

Llevar un control de mantenimiento de los equipos es una estrategia financiera importante para controlar las óptimas condiciones según las recomendaciones del fabricante garantizando así la calidad en la atención de todos los servicios odontológicos que oferta DM- Dental “Construyendo sonrisas”

Tabla 20. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACITIVDAD 3.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Cotización para mantenimiento preventivo del equipamiento odontológico.	Número	$\frac{\text{Cotización aprobada.}}{\text{Cotización planificada.}}$	Informe de la cotización de mantenimiento preventivo del equipamiento odontológico.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 3.2.3.1 Evaluación Presupuestaria por Áreas

##### 1. Elaboración del presupuesto para la ejecución del plan de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente.

Con el objetivo de establecer pautas económicas para contar con recursos que permitan la ejecución del Plan de gestión propuesto.

Tabla 21. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Presupuesto financiero destinado al Plan de Gestión.	Número	$\frac{\text{Presupuesto aprobado.}}{\text{Presupuesto planificado.}}$	Análisis del presupuesto aprobado.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

Para efectuar las actividades propuestas en cada gestión que corresponde al Plan de gestión para el mejoramiento de atención al paciente se ha considerado el diseño de la tabla de presupuesto para cumplir con las estimaciones propuestas: *Ganancia mensual-responsable, costo efectuado por hora de trabajo, horas trabajadas para cumplir la meta propuesta en cada actividad.*

**Tabla 22. PRESUPUESTO TOTAL PARA EL PLAN DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>						
<b>ÁREA DE GESTIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>GANANCIA MENSUAL</b>	<b>COSTO</b>	<b>HORAS TRABAJADAS</b>	<b>VALOR</b>
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS</b>	Capacitación del personal sobre gerencias gerenciales, administrativas, marketing.	ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	\$ 1000	\$ 6,25	10	\$ 62,50
	Desarrollo de talleres para el uso adecuado de equipos odontológicos.	ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	\$ 1000	\$ 6,25	18	\$ 112,50
	Elaboración del manual para el mejoramiento de calidad de atención al paciente.	GERENTE GENERAL	\$ 2000	\$ 12,50	160	\$ 2,000
	Desarrollar Plan de Marketing	GERENTE GENERAL	\$ 2,000	\$ 12,50	160	\$ 2,000
	Plan de vigilancia epidemiológica	GERENTE GENERAL	\$ 2,000	\$ 12,50	160	\$ 2,000
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Plan financiero	GERENTE FINANCIERO	\$ 1,700	\$ 10,63	160	\$ 1,700
	Plan de Proyección financiera	GERENTE FINANCIERO	\$ 1,700	\$ 10,63	60	\$ 637
	Plan de análisis para costos de los servicios odontológicos	GERENTE FINANCIERO	\$ 1,700	\$ 10,63	120	\$ 1,275
<b>GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA</b>	Implementación de equipamiento ergonómico	ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	\$1000	\$ 6,25	160	\$ 1000
	Inventario	GERENTE GENERAL	\$ 2000	\$ 12,50	100	\$ 1,250
	Dotación de equipo de protección personal	ANALISTA RECURSOS HUMANOS	\$ 1000	\$ 6,25	100	\$625

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE COMUNICACIONES ACTIVIDAD	Consultorio destinado a ortodoncia	GERENTE GENERAL	\$ 2000	\$ 12,50	500	\$6,250
	Equipo de bioseguridad para desinfección de pacientes	ANALISTA RECURSOS HUMANOS	\$ 1000	\$ 6,25	100	\$ 625
	Adquisición de software	ANALISTA DE PROGRAMAS	\$ 1100	\$ 6,88	1920	\$ 13,209
	Campañas de prevención de cuidado de la salud bucal	ANALISTA RECURSOS HUMANOS	\$ 1000	\$ 6,25	100	\$ 625
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y HOSPITAL	Contratación de personal odontológico especializado en ortodoncia.	GERENTE GENERAL	\$ 2000	\$ 12,50	10	\$ 125
						<b>TOTAL:\$</b> 33,496

ELABORADO POR: HARO, Karen

## 2. Implementar plan de análisis para los precios estándares de los distintos servicios odontológicos ofertados.

Es importante realizar un análisis de los costos estándar de los servicios odontológicos conforme a los de la competencia y demanda del mercado, garantizando así servicios de alta calidad a precios accesibles para los pacientes.

Tabla 23. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACTIVIDAD 2

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Plan de análisis para establecer precios estándares.	Número	Plan de análisis ejecutado. <hr/> Plan de análisis planificado.	Informe sobre los precios estándares de servicios odontológicos.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

TABLA 24. COMPARACIÓN DE PRECIOS

SERVICIOS	PRECIOS DM-DENTAL	COMPETIDORES UBICADOS EN COTOCOLLAO
PROFILAXIS	25.00\$	28.00\$

ORTODONCIA	850\$	900\$
BLANQUEAMIENTOS	50\$	40\$
PRÓTESIS DENTALES	150\$ POR PIEZA	1104 POR PIEZA
REVISIÓN GENERAL	GRATIS	GRATIS
EXTRACCIÓN DENTAL	80\$	75\$
RESTAURACIÓN DENTAL	25\$	20\$
ENDODONCIA	150\$	200\$

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.3.2 Evaluación de Políticas de Crédito y Cobranzas

#### 1. Implementación de registro de proformas para la adquisición de insumos odontológicos.

Contar con una cartera de proveedores que permitan expandir la innovación en la adquisición de insumos y equipamiento dental forma parte de las herramientas principales con el fin de obtener beneficios de promociones, descuentos frente a los costos reales, beneficiando en el precio final del servicio ofertado. Para lo cual se agendará citas con 2 proveedores trimestralmente durante el año 2023.

Tabla 25. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Número de proformas de insumos odontológicos.	Número	$\frac{\text{Proveedores acreditados}}{\text{Proveedores planificados}}$	Registro de número de proveedores seleccionados.	8

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Identificación de fuentes de financiamiento.

Con el objetivo de mejorar el servicio odontológico ofertado a los pacientes, el mismo que otorgará la información adecuada para establecer parámetros para adecuación de

instalaciones, insumos médicos, tecnología, etc. Para el año 2023 se identificará 2 fuentes de financiamiento.

Tabla 26. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACTIVIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Número de fuentes de financiamiento.	Número	$\frac{\text{Número de fuentes de financiamiento aceptadas.}}{\text{Total de fuentes de financiamiento planificadas.}}$	Número de fuentes de financiamiento.	Dos fuentes de financiamiento.

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.3.3 Recaudaciones

#### 1. Evaluación del nivel de ganancia posterior a la ejecución del Plan de gestión de mejoramiento de la calidad de atención instaurado.

Con el objetivo de conocer los beneficios de la instauración del Plan gestión de mejoramiento de la calidad se realiza el análisis del nivel de ganancia para así cada año realizar el mejoramiento de dicho plan garantizando calidad en la atención en los diversos servicios ofertados por el establecimiento.

Tabla 27. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACITIVDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Nivel de ganancia posterior a la ejecución del Plan de gestión.	Porcentaje	$\frac{\text{Ganancia posterior a la ejecución del Plan de gestión.}}{\text{Proyección de ganancias establecidas por el establecimiento}}$	Informe de resultados de la evaluación del porcentaje de ganancia posterior a la implementación del Plan de gestión.	10%

ELABORADO POR: HARO, Karen

## 2. Implementar un modelo de inversión.

Con la finalidad de implementar convenios con instituciones bancarias que ofrezcan opciones de financiamiento a bajo crédito de consumo, de esta manera acreditando un servicio o tratamiento con un coste accesible para los pacientes que acuden a consultan. En el año 2023 se implementará el modelo de inversión.

Tabla 28. INDICADOR DE GESTIÓN FINANCIERA ACTIVIDAD 2

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Modelo de inversión	Número	$\frac{\text{Modelo de inversión diseñado}}{\text{Modelo de inversión planificado}}$	Modelo de inversión	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

- Capacidad Instalada.
- Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos.
- Evaluación de Movimiento de Inventarios.

#### 1. Plan para implementación de equipamiento ergonómico odontológico.

Garantizando la comodidad y bienestar del profesional al momento de realizar sus funciones dentales, garantizando así un trabajo de calidad. Para lo cual en el año 2022 se realizará un análisis ergonómico para implementar equipamiento adecuado para los servicios dentales.

Tabla 29. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA, ACTIVIDAD 1.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Plan para implementación de equipamiento ergonómico.	Número	$\frac{\text{Plan de implementación de equipamiento ergonómico ejecutado.}}{\text{Plan de implementación de equipamiento ergonómico planificado.}}$	Plan para implementación de equipamiento ergonómico.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 2. Implementación de inventario de DM-Dental “Construyendo sonrisas”.

Para una buena gestión de insumos y equipamiento odontológico se implementará un inventario controlado, vigilado y sistemático, con el fin de mantener un correcto STOCK y control de los instrumentos utilizados para ofertar el servicio dental, garantizando la calidad de dicho servicio. Por esta razón se realizará cada año un control del inventario en establecimiento.

Tabla 30. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA, ACTIVIDAD 2.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Implementación de inventario	Número	$\frac{\text{Sistema de inventario implementado}}{\text{Sistema de inventario planificado.}}$	Inventario	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3. Dotación de insumos de equipo de protección personal ( EPP) para el personal que labora en DM- dental “ Construyendo sonrisas”

El uso del equipo de protección personal forma parte de la gestión de salud y seguridad ocupacional, garantizando así la prevención de riesgos laborales, por esta razón es de carácter obligatorio hacer uso de dicho equipamiento. Por lo cual en el año 2023 se garantizará el bienestar de los profesionales que brindan sus servicios odontológicos

mediante la dotación mensual del siguiente EPP: Traje de bioseguridad, guantes, protección ocular o facial, mascarilla.

**Tabla 31. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 3**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Dotación de insumos de EPP	Número	$\frac{\text{EPP asignado al personal}}{\text{EPP planificado}}$	Registro de entrega de EPP	48

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### **4. Establecer una política de compras para adquirir insumos o equipamiento odontológico innovador.**

La odontología moderna requiere insumos dentales que ofrecen la más alta calidad con resultados efectivos garantizando el regreso de cada paciente que acude a consulta, por esta razón es importante establecer políticas orientadas a adquirir suministros de amplia gama con la búsqueda constante de proveedores que dispongan de dicho material odontológico. Durante el año 2023 se instaurará la política para la búsqueda de dichos proveedores trimestralmente.

**Tabla 32. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 4**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Política de compras de insumos odontológicos.	Número	$\frac{\text{Política de compras ejecutada}}{\text{Política de compras planificada}}$	Registro de cumplimiento trimestral de la política instaurada.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### **5. Instauración de un correo electrónico corporativo.**

Con el fin de facilitar un medio de comunicación con el paciente y otros profesionales es importante incorporar el correo electrónico corporativo, garantizando una atención

personalizada al momento de recibir quejas o recomendaciones, además de ser un instrumento para el envío de información importante como: descuentos, promociones, novedades del establecimiento dental. Para lo cual en el año 2023 se establecerá el correo corporativo con el siguiente nombre: [info@dmdental.com](mailto:info@dmdental.com)

**Tabla 33. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 5**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Correo electrónico corporativo.	Número	$\frac{\text{Correo electrónico instaurado}}{\text{Correo electrónico planificado}}$	Correo electrónico corporativo.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### **6. Instauración de un consultorio destinado a ortodoncia.**

Con el fin de mejorar la calidad de atención al paciente que acude a consulta, está proyectado dentro de 5 años implementar un consultorio destino para la especialidad de ortodoncia, garantizando la consulta diaria de dicho servicio, ya que al momento el especialista acude una vez al mes.

**Tabla 34. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 6**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Consultorio para ortodoncia.	Número	$\frac{\text{Consultorio para ortodoncia implementado.}}{\text{Consultorio para ortodoncia planificado.}}$	Consultorio para ortodoncia.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### **7. Implementar equipo de bioseguridad para la desinfección de los pacientes.**

Desde el inicio de la pandemia adquirir normas de bioseguridad ha pasado a formar parte de las políticas sanitarias obligatorias de cualquier establecimiento el fin de reducir

el riesgo de transmisión de enfermedades infectocontagiosas por esa razón es necesario implementar un sistema de desinfección el cual otorga al paciente gel o alcohol al momento de ingresar a DM- Dental “Construyendo sonrisas”, además de tomar la temperatura. Para el 2023 se realizará la compra de dicho equipo.

**Tabla 35. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 7**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Equipo de bioseguridad para desinfección.	Número	Equipo de bioseguridad para <u>desinfección</u> adquirido. Equipo de bioseguridad para desinfección planificado.	Equipo de bioseguridad para desinfección.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### **8. Elaboración del protocolo para la recepción de pacientes que acuden a consulta dental.**

Al momento que se produce la atención presencial es fundamental otorgar al paciente la mejor impresión, la percepción de un buen ambiente en el establecimiento será la herramienta esencial para el retorno o recomendación futura. Por esta razón se implementará un modelo de comunicación y trato ideal al momento de la recepción del paciente que acude a consulta dental. Para el año 2023 se efectuará dicho protocolo y su posteriori verificación.

**Tabla 36. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 8**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Protocolo de recepción de pacientes.	Número	Protocolo de recepción de <u>pacientes</u> diseñado Protocolo de recepción de pacientes planificado.	Protocolo de recepción de pacientes.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

## 9. Establecer protocolo de reposición de instrumental dental.

Las clínicas o consultorios dentales cuentan con más de un gabinete odontológico por esa razón se recomienda implementar un protocolo orientado a un almacenamiento correcto del instrumental dental, garantizando que los profesionales puedan encontrar con facilidad los insumos necesarios. Para lo cual en el año 2023 se establecerá un protocolo unificado del uso correcto de instrumental dental. El protocolo de reposición instrumental contara con los siguientes criterios:

- Técnicas de puesta en marcha y uso de los instrumentos dentales.
- Esterilización.
- Correcto uso del instrumental dental.
- Gestión de daños y fichas de seguridad.

**Tabla 37. INDICADOR DE GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA  
ACTIVIDAD 9**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Protocolo de reposición de instrumental dental.	Número	$\frac{\text{Protocolo de reposición de instrumental dental ejecutado.}}{\text{Protocolo de reposición de instrumental dental planificado}}$	Protocolo de reposición de instrumental dental.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

#### 3.2.5.1 Indicadores de Gestión de Registros de la Información

1. **Implementar programas de pasantías en DM-dental “Construyendo sonrisas”** Con el propósito de promover la primera oportunidad de contacto con el mundo laboral a futuros profesionales y ser beneficiarios de los nuevos conocimientos adquiridos en su institución educativa, fortaleciendo sus competencias competitivas en el mundo profesional. Para lo cual, durante el año 2023, se buscará semestralmente incentivar el programa mediante convenios con establecimientos públicos o privados.

Tabla 38. INDICADOR DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE COMUNICACIÓN ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Porcentaje de pasantías programas.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de pasantes aprobados}}{\text{Total de pasantes postulados}} * 100$	Número de pasantes	2

ELABORADO POR: HARO, Karen

## 2. Adquisición de software.

El cual incluye las siguientes características y funciones:

- Información personal del paciente.
- Historial odontológico.
- Agendamiento de citas
- Información de inventario
- Control financiero y facturación.

Con la finalidad de facilitar los procesos en lo que refiere a la atención al paciente siendo esta más oportuna, optima y organizada, llevando un control continuo del historial odontológico por ende una efectiva próxima consulta.

Tabla 39. INDICADOR DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE COMUNICACIÓN ACTIVIDAD 2

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Software empresarial	Número	$\frac{\text{Software adquirido}}{\text{Software planificado}}$	Software para: Información personal del paciente, historial odontológico, agendamiento de citas, información de inventario, control financiero y facturación.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

### 3.2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

#### 1. Contratación de profesional odontológico con especialidad en Ortodoncia.

La demanda de pacientes que necesitan control mensual de su proceso de ortodoncia cada vez va en aumento, por esa razón se ve la necesidad de contratar un especialista con la disponibilidad de tiempo necesario para acudir a las citas programas para control dental y de esta manera solventar los casos emergentes que se presentan a diario. Dentro de 5 años se aspira tener la contratación fija de un profesional en dicha área.

Tabla 40. INDICADOR DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y HOSPITALIZACIÓN ACTIVIDAD 1

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	META
Profesional con especialidad en ortodoncia.	Número	$\frac{\text{Profesional con especialidad en ortodoncia}}{\text{Profesional con especialidad en ortodoncia}}$	Profesional con especialidad en ortodoncia.	1

ELABORADO POR: HARO, Karen

#### 2. Evaluación del porcentaje de satisfacción de los pacientes sobre los horarios de atención odontológica establecidos.

Satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden a cita dental es el principal objetivo de DM- Dental "Construyendo sonrisas" por esa razón es necesario realizar un análisis de los diversos factores que influyen al momento de acudir a cita: laborables, sociales, económicos, etc., y las horas más accesibles y frecuentes que los pacientes toma su cita y así establecer un horario fijo de atención, sin interrupción.

**Tabla 41. INDICADOR DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y HOSPITALIZACIÓN ACTIVIDAD 2**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Encuesta de satisfacción de los horarios establecidos.	Porcentaje	$\frac{\text{Encuesta de satisfacción ejecutada}}{\text{Encuesta de satisfacción planificada}} * 100$	Resultados de la encuesta de satisfacción de los horarios establecidos	2

ELABORADO POR: HARO, Karen

**3. Analizar el porcentaje de satisfacción referente a los costos de cada servicio odontológico ofertado.**

DM- Dental “Construyendo Sonrisas” se encuentra ubicado en un sector popular del norte de Quito, Cotacollao, donde el nivel socioeconómico de ciudadanía es media-baja, por esta razón se realiza un análisis periódico, estableciendo costos accesibles para los pacientes acorde al servicio que se oferta garantizando la calidad y eficacia del mismo. Para el año 2023 se realizará modificaciones en los costos por los diversos factores variables económicos en el país, además de las innovaciones continuas de los insumos dentales para ellos se controlará la satisfacción de dichos cambios mediante encuestas efectuadas trimestralmente.

**Tabla 42. INDICADOR DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA Y HOSPITALIZACIÓN ACTIVIDAD 3**

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>META</b>
Encuesta de satisfacción de los costos de los servicios odontológicos.	Porcentaje	$\frac{\text{Encuesta de satisfacción ejecutada}}{\text{Encuesta de satisfacción planificada}} * 100$	Resultados tabulados de la encuesta de satisfacción de costos.	95%

ELABORADO POR: HARO, Karen

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE**

#### **4.1 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial**

Para el plan de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente del DM- Dental “Construyendo sonrisas” hacemos referencias a las limitaciones que impiden de manera parcial o total lograr con la ejecución de este plan propuesto.

- No cuenta con una planificación financiera y social.
- DM-Dental “Construyendo sonrisas” se encuentra en un sector de estatus económico medio-bajo siendo un limitante para instaurar novadores servicios odontológicos de alto costo.
- Asignación insuficiente de recursos destinados al plan de gestión, por el desequilibrio económico que en la actualidad se sobrelleva en el país.

#### **4.2 Conclusiones y Recomendaciones**

##### **4.2.1 Conclusiones**

- El Plan de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al paciente en un establecimiento odontológico es clave porque permite el análisis de los distintos factores que influyen en la toma de decisiones siendo herramientas indispensables para conseguir el éxito dentro del mercado en el que labora el establecimiento, garantizando un tratamiento oportuno y eficaz, satisfaciendo así las necesidades y expectativas de los pacientes.
- Todas las instituciones sanitarias como parte de su gestión deberían implementar planes de mejoramiento continuo de la calidad.
- La ausencia de un plan de mejora de la calidad en algún momento determinado podría conllevar a la pérdida de pacientes potenciales y a la baja competitividad en el mercado odontológico.
- Mediante la investigación de campo se pudo apreciar los servicios con más demanda en el sector odontológico que solicitan los pacientes que acuden a cita, analizando estos factores como mecanismo de crecimiento económico y financiero, fortaleciendo las habilidades de los profesionales en dicha área.

- La fidelización con los pacientes se determinó como método ético para retener y captar nuevos pacientes mediante el desarrollo de estrategias que permitan mejorar el nivel de calidad en cuanto a la atención que se brinda en el establecimiento.
- La implementación de estrategias digitales dirigidas al desarrollo tecnológico y promoción del establecimiento por medio de las redes sociales más utilizadas por los usuarios en la actualidad, evidencia un crecimiento sostenido de la competencia odontológica, constituyendo así una herramienta principal la cual debe ser fortalecida con el fin de ofrecer, ofertar y cumplir con todas las necesidades odontológicas de los pacientes.
- Al contar con un equipo multidisciplinario de profesionales altamente calificados en la prestación de servicios odontológicos se garantiza la calidad de atención dental, siendo esta una de las filosofías institucionales las cuales abarcan los valores éticos y morales como carta de presentación al paciente, encaminando al exitoso desarrollo del establecimiento.
- La aplicación del presente proyecto dotará a los profesionales del área, fortalecer sus habilidades de gestión y liderazgo, utilizando las aptitudes de todos los integrantes del establecimiento como un instrumento eficiente para el éxito empresarial.

#### **4.2.2 Recomendaciones**

- Personal comprometido en cambiar paradigmas entorno a la creación de nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad en la atención de los pacientes que acuden a cita.
- Asignación de presupuesto anual para garantizar la mejora continua de la calidad en la atención al paciente.
- Propiciar la cultura de gestión gerencial en todo el establecimiento, permitiendo la comunicación, planificación y ejecución de los proyectos y programas establecidos para mejorar la gestión interinstitucional, garantizando así un exitoso desarrollo económico, social, tecnológico de DM- Dental “Construyendo sonrisas”.
- Para garantizar el éxito de la planificación de gestión de mejoramiento de la calidad de atención de DM- Dental “Construyendo sonrisas” se necesita tomar acciones correctivas como: estudio de la competencia, estrategias digitales,

implementación de software que contribuya a tener una mejor organización del historial personal del paciente, dar seguimiento a los pacientes potenciales, con el fin de mejorar la eficiencia en la atención ofertada.

- Es de importancia socializar el presente Plan de gestión de mejoramiento de la calidad de atención a todos los integrantes del establecimiento, siendo partícipes de la gestión y toma de decisiones futuras.
- Planificación y asignación de presupuesto para las capacitaciones periódicas sobre mejora del nivel de calidad en cuanto a la atención, actualizando procesos estratégicos, asegurando un trabajo eficaz y eficiente en la atención al paciente, garantizando un servicio exitoso.

## GLOSARIO

**PROACTIVIDAD:** se refiere a la actitud que asumen ciertas personas para atender a situaciones o tareas que precisan de ser controladas. (Páez, 2021)

**CALIDAD:** Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos. (Vasco, 2010)

**MISIÓN:** Propósito de la organización o equipo de mejora. **VISIÓN:** Proyección hacia el futuro de una situación deseable. (Vasco, 2010)

**VISIÓN:** Proyección hacia el futuro de una situación deseable. (Vasco, 2010)

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (Yepez, 2012)

**EFICIENCIA:**

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (RAE, 2016)

**EFFECTIVIDAD:** es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. (Wikipedia, 2020)

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (Zepeda, 2014)

**PROVEEDOR:** organización o persona que proporciona un producto. (Zepeda, 2014)

## BIBLIOGRAFÍA

- AGUDELO, L. (2018). *bibliotecadigital.univalle.edu.co/*. Obtenido de bibliotecadigital.univalle.edu.co/:  
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/14647/0586674.pdf;jsessionid=1AE527B1688C54247D213715D263B7E4?sequence=1>
- Agueda, E. (2018). *Principios del Marketing*. ESIC.
- Anónimo. (2012). Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org/>.
- Anónimo. (2015). <http://bvs.minsa.gob.pe/>. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/>:  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-3.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-3.pdf)
- Barreto, J. F. (2018). *contenidos.usco.edu.co*. Obtenido de [contenidos.usco.edu.co](http://contenidos.usco.edu.co):  
<https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.Gerencia-de-Servicios-de-Salud-y-Seguridad-Social/58.T.G-Juaan-Felipe-Barreto-Botero-2007.pdf>
- Bernuy, L. A. (2018). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2796/Bernuy\\_tI%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2796/Bernuy_tI%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caballero, C. V. (2018). *www.scielo.org.co*. Obtenido de [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co):  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522008000200001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522008000200001)
- Corella, J. M. (2019). <https://www.navarra.es/>. Obtenido de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/B31A650F-3952-4E42-A4C2-1439ED42F72D/147806/marketing1.pdf>
- Correa, Y. O. (2011). <https://yomaira-orozcocorrea.webnode.es/>. Obtenido de <https://yomaira-orozcocorrea.webnode.es/>:  
<https://yomaira-orozcocorrea.webnode.es/products/glosario-de-calidad/>
- Espejo, D. F. (2020). <https://repositorio.upch.edu.pe/>. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/>:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- GARCÍA, J. (2021). <https://dspace.ups.edu.ec>. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec>: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21584/1/UPS-CT009489.pdf>
- González, R., Fernández, M., & Castro, C. (2018). <https://www.medigraphic.com>. Obtenido de <https://www.medigraphic.com>: <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
- Guzmán, E. (2014). [www.une.edu.p](http://www.une.edu.pe). Obtenido de [www.une.edu.p](http://www.une.edu.pe): <http://www.une.edu.pe/humanidades/principios-y-valores-institucionales/>
- IFPES. (2015). <https://ifpeducacionenlinea.mx/>. Obtenido de <https://ifpeducacionenlinea.mx/>: [https://ifpeducacionenlinea.mx/wp-content/uploads/2020/09/CFIPDI\\_DP\\_M2\\_Unidad-2.-Importancia-de-una-etica-institucional-\\_f.pdf](https://ifpeducacionenlinea.mx/wp-content/uploads/2020/09/CFIPDI_DP_M2_Unidad-2.-Importancia-de-una-etica-institucional-_f.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de servicios. Encuesta económica anual 2015*. Lima: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de Servicios. Resultados de la encuesta económica anual 2016*. Lima: INEI 2017.
- Latinovic, L., & Almazán del Castillo, R. (2018). *Manual de Mercadotecnia Social en Salud*. Mexico.
- Lopez, M. T. (2013). <https://www.tdx.cat/bitstream/>. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/>: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Luz, M. A. (2016). [/www.imbiomed.com.mx](http://www.imbiomed.com.mx). Obtenido de [/www.imbiomed.com.mx](http://www.imbiomed.com.mx): <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=55505>
- Mitched, S. (2015). <https://www.google.com/>. Obtenido de <https://www.google.com/>: [https://www.google.com/search?q=ANALISIS+DE+PORTER&rlz=1C1GCEU\\_eSEC993EC993&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiCzsf3hqP3AhXrTTABHU7DqoQ\\_AUoAXoECAIQAw&biw=1366&bih=657&dpr=1#imgrc=Z50GaUVklm2z\\_M](https://www.google.com/search?q=ANALISIS+DE+PORTER&rlz=1C1GCEU_eSEC993EC993&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiCzsf3hqP3AhXrTTABHU7DqoQ_AUoAXoECAIQAw&biw=1366&bih=657&dpr=1#imgrc=Z50GaUVklm2z_M)

- MPDENTAL. (2019). *pdentales.com*. Obtenido de *pdentales.com*:  
<https://mpdentales.com/consultoria-dental/plan-de-marketing/>
- MSP. (2009). Obtenido de  
<https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/NORMAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20EN%20SALUD%20BUCAL%20%20I%20%20NIVEL.pdf>
- MSP. (2016). Obtenido de <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/ACUERDO-MINISTERIAL-00079-PERMISO-DE-FUNCIONAMIENTO-ESTABLECIMIENTOS-DE-SALUD.pdf>
- Nava, V. (2016). <https://books.google.es/books>. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gdGs17C2KeoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=que+es+la+calidad&ots=CCC2imNjLd&sig=wMVfPuxO9BRxx-p07zKTOZ5TJ70#v=onepage&q&f=true>
- Páez, J. (2021). [www.significados.com/](http://www.significados.com/). Obtenido de [www.significados.com/](https://www.significados.com/proactividad/):  
<https://www.significados.com/proactividad/>
- Perez, C., & Fernandez, A. (2017). [scielo.sld.cu/scielo.php](http://scielo.sld.cu/scielo.php). Obtenido de [scielo.sld.cu/scielo.php](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300011):  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000300011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300011)
- RAE. (2016). [dle.rae.es](http://dle.rae.es). Obtenido de [dle.rae.es](https://dle.rae.es/eficiencia): <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Rivera, M. d. (2020). [e-archivo.uc3m.es](http://e-archivo.uc3m.es). Obtenido de [e-archivo.uc3m.es](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf): [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario\\_rivera\\_tesis.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf)
- Rodriguez, A. (2006). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>:  
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>
- Rodríguez, A. (2006). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>:  
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Entrevista – GERENTE**

1. ¿Es importante contar con un plan de gestión de mejoramiento de la calidad de atención al paciente que sea destinado a la mejora de atención al paciente?  
.....  
.....
2. ¿Cuál es la propuesta para el establecimiento dental dentro de 5 años?  
.....  
.....
3. ¿Cuál es el procedimiento odontológico con más demanda de los pacientes al acudir a consulta?  
.....  
.....
1. ¿Los pacientes identifican los canales de comunicación y publicidad con los que cuenta DM-dental “Construyendo sonrisas”?  
.....  
.....
2. ¿DM-dental “Construyendo sonrisas” cuenta con un programa o software destinado al proceso logístico y publicitario?  
.....  
.....