



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

Plan de mejora de los servicios, la atención e innovación de las diferentes áreas del consultorio odontológico integral OdontoDual de la parroquia Andrés de Vera de la ciudad de Portoviejo año 2023.

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTOR:

Od. Pedro Luis Cantos Saltos

Año

2023

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante el presente trabajo se presentará un plan de mejora del consultorio odontológico integral OdontoDual de la parroquia Andrés de Vera de la ciudad de Portoviejo, en este estudio se presentan las demandas insatisfechas del consultorio, así como diferentes problemas actuales a los cuales se les busca alternativa de mejora. Entre los problemas se puede mencionar la alta competencia que existe en el sector de otros consultorios, además la baja de precios por parte de la competencia lo cual hace difícil el competir de una manera justa y además no existe un tarifario adecuado para los tratamientos odontológicos, tampoco un organismo regulador para los consultorios del sector en la parroquia Andrés de Vera.

Ante lo mencionado se decidió en innovar los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual, además aumentar los estándares de calidad mediante la remodelación de las áreas de los servicios del consultorio odontológico, junto con esto formar un comité de mejoramiento de calidad para fortalecer la atención y los servicios del consultorio, y así establecer un tarifario asequibles de acuerdo al mejoramiento de calidad y calidez de los servicios del consultorio. Con esto se busca fidelizar a los pacientes con las mejoras de servicios y tratamientos que ofrece el consultorio, además de aumentar la concurrencia de pacientes, captarlos y cubrir de la mejor manera las necesidades que presenten, ofreciendo un tarifarios de tratamientos adecuado y acorde a los tratamientos realizados, brindando como un plus extra, garantía en los tratamientos realizados en el consultorio OdontoDual.

ABSTRACT

This study presents an improvement plan for the OdontoDual comprehensive dental office in the parish of Andrés de Vera in the city of Portoviejo, in this study the unsatisfied demands of the office are presented, as well as different current problems to which improvement alternatives are sought. Among the problems we can mention the high competition that exists in the sector from other dental offices, in addition to the low prices by the competition which makes it difficult to compete fairly and also there is no adequate tariff for dental treatments, nor a regulatory body for the dental offices in the sector in the parish of Andres de Vera.

In view of the above, it was decided to innovate the services of the OdontoDual integral dental office, in addition to increase the quality standards by remodeling the areas of the dental office services, along with this form a quality improvement committee to strengthen the care and services of the office, and thus establish an affordable fee according to the improvement of quality and warmth of the services of the office. With this we seek to build patient loyalty with the improvement of services and treatments offered by the office, in addition to increasing the number of patients, attract them and cover in the best way the needs they present, offering an adequate treatment fees and according to the treatments performed, providing as an extra plus, guarantee in the treatments performed in the office OdontoDual.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	I
ABSTRACT.....	II
TABLA DE CONTENIDO	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS..	VI
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I.....	8
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	8
1.1 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	8
Estructura Administrativa	8
Financiera.....	8
Operativa	8
Oferta y Demanda de Servicios	8
Análisis geoespacial y geopolíticos	8
Tipo de terreno	10
Oferta de Servicios.....	14
Población atendida.....	15
Demanda de servicios insatisfecha	16
OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN	16
1.2 Planteamiento del problema	16
Diseño su árbol de problemas	18
Justificación del problema.....	18
Objetivos del plan de gestión.....	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
Selección de alternativas de solución.....	20
CAPÍTULO II.....	21
DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....	21
2.1 Investigación	21
2.2 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO.....	21
Análisis FODA.....	21

Gestión administrativa.....	22
Gestión financiera y económica.....	23
Gestión técnica y tecnológica	23
Gestión política y social	24
CAPÍTULO III.....	25
ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL.....	25
3.1 PLAN GERENCIAL	25
Misión	25
Visión.....	25
Valores	26
Objetivos Institucionales	26
Principios Éticos	26
Políticas	26
3.2 Gestión Administrativa	27
CAPÍTULO IV.....	31
EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN	31
4.1 Monitoreo del Plan	31
4.2 Evaluación del Plan.....	33
4.3 Limitaciones	33
CAPÍTULO V.....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
5.1 CONCLUSIONES.....	34
5.2 RECOMENDACIONES.....	35
GLOSARIO.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXO.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro.1 “Población de Andrés de Vera por edad y sexo”	15
Tabla Nro.2 “Matriz de evaluación y selección de alternativas”	20
Tabla Nro.3 “Análisis FODA general”	21
Tabla Nro.4 “Análisis FODA de la gestión administrativa”	22
Tabla Nro.5 “Análisis FODA de la gestión financiera y económica”	23
Tabla Nro.6 “Análisis FODA de la gestión técnica y tecnológica”	23
Tabla Nro.7 “Análisis FODA de la gestión política y social”	24
Tabla Nro.8 “Actividad mejoramiento de conocimiento de estrategias de calidad del servicio”	28
Tabla Nro. 9 “Actividad innovación de las áreas de servicios”	29
Tabla Nro. 10 “Actividad obtener conocimientos de los tarifarios odontológicos”	30
Tabla Nro.11 “Monitoreo de las Actividades Planificadas”	32
Tabla Nro.12 “Presupuesto”	39
Tabla Nro.13 “Cronograma”	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico Nro.1 ubicación GPS de la parroquia Andrés de Vera	9
Gráfico Nro.2 Imagen del consultorio	41
Gráfico Nro.3 Imagen del consultorio	41
Gráfico Nro.4 Imagen del consultorio	42
Gráfico Nro.5 Imagen del consultorio	42
Gráfico Nro.6 Imagen del consultorio	43
Gráfico Nro.7 Imagen del consultorio	43
Gráfico Nro. 8. Imagen del consultorio	44

INTRODUCCIÓN

El consultorio integral odontológico OdontoDual se encuentra ubicado en el cantón Portoviejo de la provincia de Manabí – Ecuador, es una entidad creada para la atención odontológica a un importante sector de la geográfico de la parroquia Andrés de Vera, pertenece al sector privado y ofrece una atención integral odontológica con una adecuada infraestructura acorde a las necesidades de los pacientes que acuden a la atención. La entidad de salud se encuentra regentada por los estatutos y leyes que rigen el sector privado del país en cuanto a la diversidad de servicios de salud bucal que oferta.

El 30 de Julio del año 2018 se realizó la inauguración del consultorio odontológico OdontoDual, estando ubicado en la calle 15 de Abril y Avenida Uruguay en el segundo piso de las antiguas instalaciones de la clínica Mamá Angela, contando con los servicios de atención integral de salud bucal.

En el año 2022 se conforma el comité de atención de calidad del consultorio para evaluar los servicios de acceso al consultorio y se opta trasladar al consultorio a una nueva ubicación que ofrezca una atención de calidad y calidez con mejor accesibilidad para los usuarios, ejecutando una planificación financiera, debido a esto en el mes septiembre del año 2022 se establece su reapertura en su nueva ubicación calle las Juanas entre calle 25 de Junio y calle Manuel Vélez, continuando en la misma parroquia Andres de Vera, lo cual permitió incrementar recursos humanos y económicos.

En la actualidad se mantiene brindando atención a la población portovejense, con infraestructura y equipamiento sanitario básico acorde a las necesidades del usuario para la atención programada de salud bucal.

Esta unidad es calificada como Consultorio Integral Odontológico OdontoDual, actualmente atiende emergencias y citas programadas en horarios de doble jornada de 10:00 – 13:00 y de 15:00- 18:00, con la finalidad de brindar atención odontológica integral y humanizada, la misma que busca garantizar el acceso a la salud bucal de los habitantes.

Tiene como perspectiva de servicios, la incorporación de nuevos pacientes que hace uso de los beneficios que se ofertan en la entidad de salud.

CAPITULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Estructura Administrativa

El Consultorio Integral Odontológico OdontoDual oferta a los usuarios sus servicios de salud bucal con dos profesionales de salud bucal

- Administrador técnico: Odontólogo general
- Administrador operativo: Odontóloga general
- Personal administrativo: Auxiliar odontológico

Financiera

El Consultorio Integral Odontológico OdontoDual en la actualidad no cuenta con talento de humano en el área financiera. Se opta por la administración de los recursos económicos por parte del administrador técnico (odontólogo general) encargado de la entidad de salud bucal.

Operativa

El Consultorio Integral Odontológico OdontoDual oferta a los usuarios sus servicios de salud bucal con dos profesionales de salud bucal

- Odontólogo general con diplomado de Ortodoncia
- Odontóloga general con diplomado en Odontopediatría
- Auxiliar odontológico

Oferta y Demanda de Servicios

Análisis geoespacial y geopolíticos

Ámbito geográfico

El Consultorio Integral Odontológico OdontoDual se encuentra ubicado en la Parroquia Andrés de Vera del Cantón Portoviejo provincia de Manabí. La entidad de salud está ubicada al este de la parroquia próximo al ECU 911, en la calle Las Juanas entre calle 25 de junio y Manuel Vélez correspondiente a la parroquia. La parroquia Andrés de Vera es la primera creada en Portoviejo y la más grande, empieza en cerro de Hojas y termina en el colegio Bruno Sánchez, tiene más de 300 barrios, entre los que se encuentran El

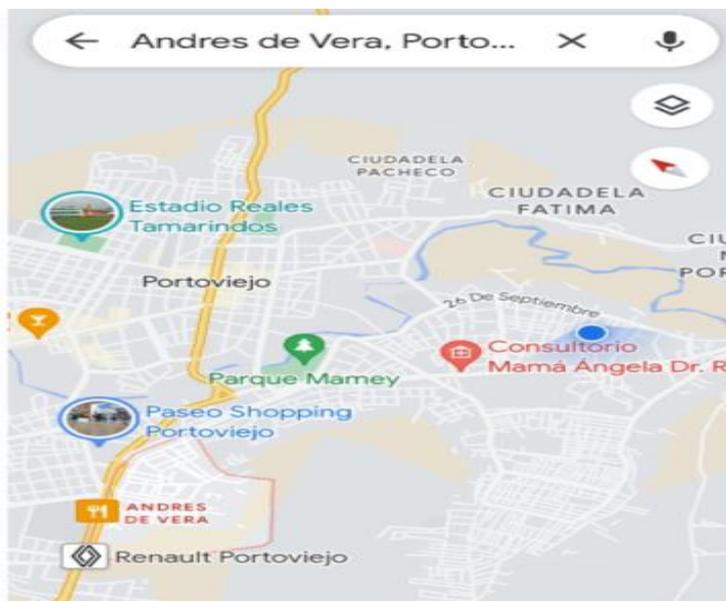
Florón, Fabián Palacios, San Alejo, Eloy Alfaro del Camino, Los Olivos, Los Tamarindos, Modelo, Los Jazmines, entre otros sectores.

La parroquia Andrés de Vera según lo establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Portoviejo pertenece a la zona 9 que está conformada por seis zonas censales (zona 30-31-35-36-37-40). Se encuentra localizada al Sur de la ciudad de Portoviejo. Y además la conforman las siguientes unidades territoriales: Ciudadela Pompilio Galarza, Ciudadela San Francisco, Ciudadela La Colinas, Ciudadela Teodoro Bermeo y Cristo del Consuelo, entre otras.

Límites geográficos

- Norte: Con Parroquia Portoviejo y 12 de marzo
- Sur: Con la Parroquia Simón Bolívar
- Oeste: Con Cerro de Hojas
- Este: Con Abdón Calderón y Río Chico

Gráfico Nro.1 ubicación GPS de la parroquia Andrés de Vera



Información: Google map.

Usado por Pedro Cantos

Extensión territorial en km

La Parroquia Andrés de Vera cuenta con una extensión territorial de 26 kilómetros cuadrados ubicados al noreste del cantón Portoviejo; o una superficie de 124.80 hectáreas.

Tipo de terreno

El terreno es irregular siendo así que más del 70% de los habitantes de la Parroquia Andrés de Vera se establecen en las planicies y el otro 30% se asienta en sus colinas, este asentamiento poblacional es producido por las constantes y permanentes migraciones de poblaciones campesinas a la ciudad en busca de un nuevo futuro, pero a pesar que al mismo tiempo que se ha visto en el aumento poblacional no se ha realizado estrategias de desarrollo en planes básicos de infraestructura por lo consiguiente persisten problemas de agua potable, control sanitario, luz eléctrica, lo que conlleva a que se mantengan problemas básicos de salud pública, de inseguridad social, bajo nivel educativo en sus habitantes y con todo ello la falta de participación comunitaria retrasa su avance.

Clima

Posee un clima tropical seco y ciclos de lloviznas de muy débiles intensidades sin impactos notables sobre la vegetación; con excepción en las colinas donde el Fenómeno del Niño produce grandes precipitaciones que provocan deslaves y agrietamientos. Las precipitaciones anuales son inferiores a 160 mm, la temperatura media anual de 24°C a 36°C con un máximo de 38°C, entre julio y octubre.

El cantón, al igual que todo el Ecuador, tiene dos estaciones: Invierno o época de lluvias, la cual comprende una temporada de Diciembre a Mayo aproximadamente esta época es de tipo muy calurosa por lo que se ve influenciada por el tipo de corriente del niño siendo así que se producción el brote de enfermedades muy típicas de la época como son los síndromes gripales, dengue o paludismo entre otras; y la época de Verano o época seca que va desde Junio hasta Enero, este en cambio que es de tipo fría se ve influenciada por la corriente de Humboldt produciendo enfermedades virales propias de la época entre ellas tenemos infecciones gastrointestinales, resfriados, diversos cuadros de alergia entre otras.

Hidrografía

Nuestra parroquia tiene como referencia hidrográfica al Río Portoviejo, el cuál es el límite divisorio de la misma.

Meteorología

A momento nos encontramos en la época invernal es decir que nos podemos encontrar con periodos de lluvias de diciembre a mayo, en el verano vientos frescos por las noches y sol radiante.

Flora

En la parroquia donde se encuentra ubicada nuestro consultorio predominan los árboles frutales como los mangos, las grosellas, ovos entre otros

Historia de la comunidad Andrés de Vera

Su historia comienza en el año 1885 cuando el Obispo Dr. Pedro Schumacher adquiere unos terrenos para la edificación de un seminario, terrenos en que dicha época tomaron el nombre de "San José" debido a que así se llamaría dicha edificación, hogar de numerosos curas que administraban una escuela propia, y además de ser el lugar donde se construye el primer puente que permitió el único sitio de acceso a estas tierras y a la de los habitantes de los terrenos cercanos; pero poco después fue abandonado y así comenzar a poblarse de manera progresiva cambiando de nombre y adquiriendo el título de Barrio Andrés de Vera, en honor al teniente Don Andrés de Vera, como homenaje a sus obras realizadas. Es así que un 15 de Abril de 1934 el Consejo Cantonal de Portoviejo decide re categorizar al Barrio Andrés de Vera a Parroquia Urbana ya que su urbanización estaba justificada por el número de habitantes que presentaba, la distancia que lo separaba a la urbe y la necesidad urgente de la atención a la población desde diferentes ámbitos. Uno de los sectores más importantes es la comunidad Colinas Centrales de Andrés de Vera se comenzó a poblar más en el año 1988. Desde ese entonces se formaron directivas para gestionar las obras en dicha comunidad, siendo así que se formó una directiva para gestionar un sin número de obras como lo fueron alcantarillado, alumbrado público, agua potable y así que en el 2004 se realiza la gestión para la escalinata en beneficio para toda la población del área.

Características socio ambientales de la población

Situación ambiental aire

Actualmente la contaminación ambiental de tipo atmosférica principalmente es uno de los problemas medioambientales que se extiende con mayor rapidez a todos los lugares, siendo la principal fuente de contaminación del aire, el humo y los gases emitidos por la combustión de los medios de transporte automotor que transitan por esta zona, pues el

área se encuentra ubicada en una zona urbana; a ésta le sigue la contaminación por el polvo debido a que la comunidad se caracteriza por ser una zona secas, de igual manera en el Centro de Salud Andrés de Vera Tipo C ya que está en las faldas de las Colinas de San José. En menor influencia pero que afecta de manera significativa a la comunidad es la contaminación del aire producida por el humo de cigarrillo y marihuana que es muy común en nuestra localidad de estudio.

Agua

El abastecimiento del agua potable es accesible a los usuarios de la comunidad de Andrés de Vera en un 62.69%. En el presente año no ha dejado de existir limitación del agua potable al igual que muchos años anteriores, esta continúa siendo un problema no solo de la parroquia de Andrés de Vera sino de todo Portoviejo, es por esta razón que muchos habitantes consumen agua de tanquero y de pozo. Como resultado, la deficiencia en este servicio se convierte en un punto de riesgo para la comunidad ya que predispone a un sin número de enfermedades como lo son las enfermedades gastrointestinales principalmente y las enfermedades transmitidas por vectores debido al mal manejo de agua almacenada.

Suelo

Prácticamente casi todo el suelo de la parroquia Andrés de Vera se encuentra poblado tanto así que el 70% de los habitantes están en las planicies y el 30% han tenido la necesidad de poblar las colinas de San José, pero a pesar de ello existen sectores donde el terreno es irregular teniendo una serie de problemas cuando existen cambios climáticos, por ejemplo: durante el verano se produce gran cantidad de polvo con lo cual se agravan los cuadros respiratorios, caso contrario en el invierno por las lluvias, se vuelven muchos sectores lodosos y pedregosos favoreciendo a los traumatismos en la población adulta, a los deslaves, el descenso de quebradas; sin embargo, vale recalcar al mismo tiempo que no se ha realizado estrategias de desarrollo en planes básicos de infraestructura por lo consiguiente persisten problemas de agua potable, control sanitario, luz eléctrica, lo que conlleva a que se mantengan problemas básicos de salud pública, de inseguridad social, bajo nivel educativo en sus habitantes.

Amenazas naturales.

Facilidad de inundaciones o deslaves

La parroquia Andrés de Vera, por su ubicación y características geográficas y geológicas, está sujeta a amenazas naturales como pequeños deslaves en cualquier momento, siendo más propensos de ocurrir en la época de lluvias, ante esta constante amenaza existen instituciones como la Cruz Roja y organismos para atender las emergencias que las inclemencias de la naturaleza pudieran provocar, con el fin de evitar que estos desastres regionales lleguen a ámbitos mayores teniendo como objetivo salvaguardar a todas las personas que se localizan en las zonas vulnerables y también toda la infraestructura social existente. "Toda la parroquia Andrés de Vera es crítica, las colinas que la rodean tienen permanentes deslizamientos".

Amenazas provocadas por el ser humano (antrópicas)

Eliminación de desechos sólidos

El manejo de los desechos de tipo sólido en la mayoría de los pobladores de la comunidad se inicia desde sus hogares almacenándola dentro de los domicilios en fundas de plástico o a su vez en recipientes de plástico para que luego sea trasladado a su destino final a través del carro recolector de basura, en un 80% dicho servicio es brindado por el Municipio de Portoviejo que muchas veces no se cumple con la periodicidad requerida, el 15% de la población quema la basura al aire libre y el 5% restante la entierra o la vota en terrenos baldíos sobre todo en las partes altas de la comunidad, éste grupo es muy susceptible a que dichos desechos sean esparcidos por los animales callejeros permitiendo así la propagación de vectores y con esto la diseminación de un sin número de problemas de salud.

Niveles de ruido.

Al estar nuestra unidad operativa dentro de la urbe de la Ciudad de Portoviejo la contaminación acústica es muy cercana a nosotros siendo este resultado del ruido proveniente de los autos que circulan próximos a nuestro Centro de Salud, así como de los vendedores ambulantes recordando que este a pesar de ser un nuevo tipo de contaminación ambiental es un problema grave a nivel de la salud cuando sobrepasa los niveles tolerables por nuestro sistema de audición. Destacando también la pobre educación de la población al escuchar en sus domicilios música y programas de

televisión con altos volúmenes de sonido, ruidos que son más evidentes por las noches y fines de semana.

Oferta de Servicios

El Consultorio Integral Odontológico OdontoDual oferta a toda la población diferentes servicios, tiene como fin mejorar la calidad de atención, que se centre mayormente en los procesos de salud preventiva y morbilidad, para mantener a los usuarios en un buen estado de salud bucal.

Administración técnica

La administradora técnica es la encargada de vigilar las necesidades del consultorio de salud bucal funcionen correctamente, atiende a los usuarios, vigila que se dé cumplimiento a las normas establecidas de calidad de atención. Además, se encarga de gestionar las necesidades y solucionar problemas que se presenten. Delega funciones al personal cuando lo requiere.

Servicio de odontología: 10:00 – 13:00 y de 15:00- 18:00.

- **Profilaxis dental:** es una limpieza dental llevada a cabo por un odontólogo o por una higienista dental por prescripción del odontólogo
- **Sellantes:** son unas capas plásticas delgadas que protegen de las caries a las superficies de masticación de los dientes posteriores
- **Fluorización:** procedimiento que permite la aplicación de flúor sobre los dientes con el fin de prevenir la aparición de las caries
- **Restauraciones:** tiene como objetivo devolver al diente dañado la forma y la función perdidas mediante el uso de técnicas y materiales específicos.
- **Odontopediatría:** “rama de la odontología que estudia los dientes y tratamientos de sus dolencias específicamente en niños” (García, C. 2015. p. 1)
- **Cirugías simples:** “exodoncia es el acto quirúrgico mediante el cual se realiza la extracción del diente o dientes” (Ministerio de Salud Pública 2014 p.50)
- **Cirugías de terceros molares:** Es un procedimiento quirúrgico para extraer una o más muelas del juicio
- **Carillas:** Es una pequeña y fina lámina de porcelana o resina, que se adhiere a la parte frontal del diente para enmascarar o tapar problemas.

- **Blanqueamiento:** Consiste en aplicar un gel, que contiene un producto llamado peróxido de hidrógeno, que en una concentración del 15-30% oxigena el diente produciendo su blanqueamiento.
- **Prótesis fija:** Son tratamiento realizado sobre dientes desgastados, dañados o perdidos para restaurar su función y estética.
- **Prótesis removibles:** Es una prótesis que se quita y se pone; sustituye las piezas que hemos perdido en boca de una forma removable
- **Ortodoncia:** “Parte de la odontología que se ocupa de corregir irregularidades de posición de los dientes y la mal oclusión” (Cano, M 2010. P. 15)

Población atendida

La población correspondiente para brindar la atención en el Consultorio Integral Odontológico OdontoDual es de 35.683 según la proyección poblacional de la Coordinación Zonal 4 de Salud Manabí- Santo Domingo, en el periodo Enero a Noviembre 2022, el cual podemos observar su distribución de acuerdo a sexo y edad.

Tabla Nro.1 “Población de Andrés de Vera por edad y sexo”

PIRAMIDE POBLACIONAL 2022						
EDAD	HOMBRES	%H	MUJERES	%M	TOTAL	%T
0-1	323	-1%	308	1%	630	2%
1-4	1308	-4%	1246	3%	2553	7%
5-9	1689	-5%	1608	5%	3297	9%
10-14	1762	-5%	1671	5%	3433	10%
15-19	1743	-5%	1643	5%	3387	9%
20-24	1611	-5%	1536	4%	3147	9%
25-29	1404	-4%	1386	4%	2791	8%
30-34	1226	-3%	1253	4%	2479	7%
35-39	1120	-3%	1172	3%	2291	6%
40-44	1042	-3%	1107	3%	2149	6%
45-49	963	-3%	1025	3%	1988	6%
50-54	875	-2%	920	3%	1795	5%
55-59	763	-2%	798	2%	1561	4%
60-64	634	-2%	668	2%	1302	4%
65-69	498	-1%	537	2%	1035	3%
70-74	365	-1%	404	1%	769	2%
75-79	242	-1%	278	1%	520	1%
80+	247	-1%	309	1%	556	2%
TOTAL	17814	-50%	17869	50%	35683	100%

Información del C.S.A.D.V.

Autor: Pedro Cantos

Demanda de servicios insatisfecha

Durante la atención que se ha brindado a los usuarios que acuden a los servicios de salud bucal en el consultorio odontológico integral OdontoDual, se determina la influencia de la demanda insatisfecha. Para la investigación se trabajó con la población: de pacientes que se identifican como insatisfechos del servicio durante el año 2022 – 2023. En donde se determina que las áreas del consultorio no son muy adecuadas y acogedoras para dar el servicio que se debería mejorar la imagen de las instalaciones.

OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

1.2 Planteamiento del problema

El consultorio integral odontológico OdontoDual presenta diferentes tipos de problemas, pero nos centraremos en el de mayor impacto. Como es de conocer el consultorio odontológico se encuentra en la parroquia Andrés de Vera de la ciudad de Portoviejo provincia de Manabí, en el sector donde se encuentra existe bastante consultorios privados, en general existe una demanda alta de consultorios en la ciudad de Portoviejo, debido a que existe una universidad dentro de la ciudad que ofertan la carrera de odontología, lo que genera que cada seis meses un aproximado de graduados de 90 profesionales, siendo en su mayoría en un 80% profesionales que viven en la ciudad, lo que provoca una sobrepoblación de odontólogos. Aproximadamente 206682 habitantes, viven en la ciudad de Portoviejo; debido a esto acuerdo a recomendaciones de La Organización Mundial de la Salud (OMS) 2021, “los países subdesarrollados de latino América (como en el caso de Ecuador) deberían contar con un dentista por cada 2 mil personas; sin embargo, actualmente hay un dentista por cada 600 o 700 personas”, en el caso de Portoviejo deberían existir 103 odontólogos de acuerdo a la población; sin embargo se denota una sobrepoblación de odontólogos; lo cual genera la creación de consultorios particulares.

Así mismo; la realidad es que plazas de trabajo para el área de odontología en el sector público son escasas; debido a que a no crean partidas de trabajo en los centros de salud, aun reconociendo que la necesidad institucional de profesionales y la creación de contratos en este sector es importante debido la demanda de paciente y programas que el odontólogo prestan a la ciudadanía; desde las autoridades se limitan a reconocer esta carencia de odontólogos debido a razones políticas y económicas, esto provoca que los profesionales graduados al no tener trabajo obtén por abrir su consultorio particular o

trabajar para clínicas odontológicas privadas. De esta manera el odontólogo se ve obligado a optar por otras formas de trabajo y exigencia de nivel académico.

Una de las opciones con mayor demanda para evitar que un profesional se pierda en el común denominador de un sector laboral es seguir formándose, buscando especializaciones en campos que ahora mismo tienen una proyección decente de interés laboral, así como ofreciendo administraciones y artículos diferenciales, investigando y distinguiendo nuevas especialidades y necesidades del mercado. Sin embargo por la demanda y competencias académicas; se ha identificado que los consultorios particulares y privados realizan una competencia constante para atraer pacientes a la consulta de forma inadecuada y poco ética, lo que ha generado que muchos consultorios reduzcan o bajen los precios de los tarifarios y no se valore los gastos que conllevan los procedimientos y el talento humano del odontólogo; precios que son tan bajos que vuelve desleal la competencia y provoca que consultorios que pagan arriendo y otros servicios, no sean rentables para poder competir, mantenerse y salir adelante con sus negocios.

Así mismo, la falta de compromiso por uno de los entes reguladores como lo es el colegio de odontólogos de Portoviejo, ante el control tarifario y necesidad de los odontólogos, genera inestabilidad; debido que no toma las medidas necesarias para poder controlar esta baja de precios en el tarifario de los consultorios o privados y particular; que repercute de forma directa al odontólogo.

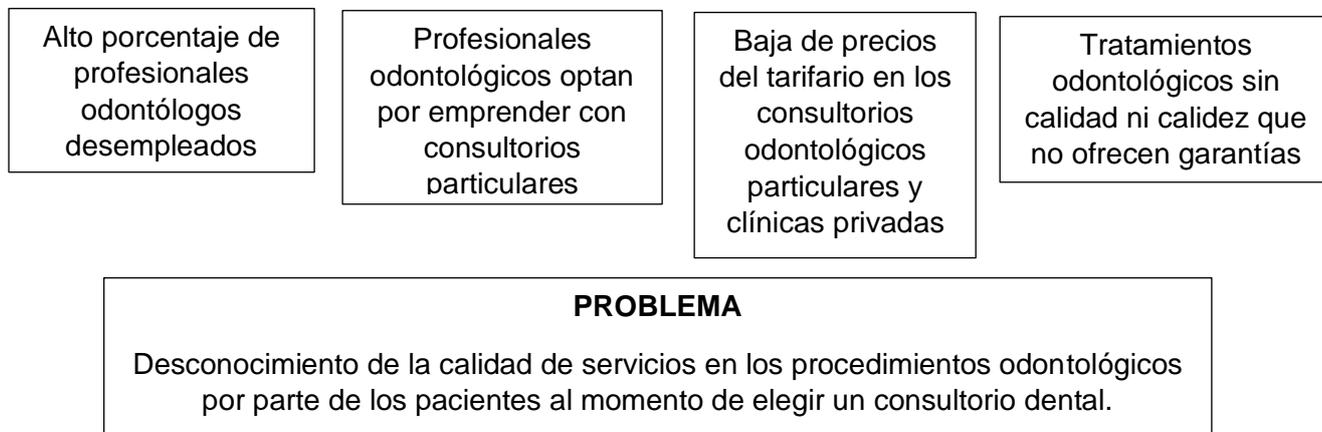
De esta manera, las diferencias de costo entre centros hacen que los pacientes no comprendan las justificaciones de por qué unos procedimientos dentales varían entre los diferentes consultorios. En este caso de duda, antes de dar una medida, el centro odontológico y el experto utiliza formas de comunicación con el paciente para exponer las razones de la tarifa e importancia del tratamiento; que en muchos de los casos no son valorados por el paciente.

Sin embargo la calidad del servicio odontológico es una papel importante dentro de la consulta y es determinante tangible para la acogida de los pacientes, para esto evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva del usuario es cada vez más frecuente, siendo la satisfacción un buen determinado, donde los componente de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en algunas ocasiones se ven afectados pero deberían ser implementados de forma integral en la consulta odontológica, que por falta de recursos económicos se vuelven limitantes para la creación y formación de los mismos. Esto determina, que los limitantes económicos, la falta de valoración de los profesionales y tratamiento odontológicos se ven afectados

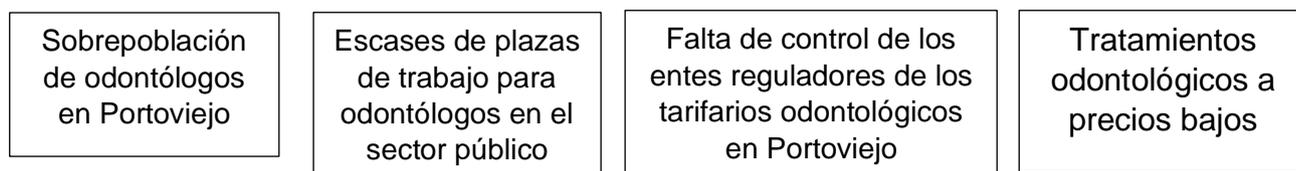
desde el sector público como privado, debido que una de las causas puede ser la falta de plataformas educacionales sobre la consulta al odontólogo y visitas al especialista dental donde se realce su importancia, para garantizar un legítimo bienestar bucodental.

Diseñe su árbol de problemas

EFEECTO



CAUSAS



Justificación del problema

El consultorio de atención odontológica integral OdontoDual da a conocer sus diferentes problemas con el fin de poder llegar a la toma de decisiones gerenciales con el objetivo de solucionar o mejorar en las diferentes situaciones presentadas. Entre estas tenemos mejorar la atención que reciben los pacientes que acuden al consultorio OdontoDual, por que con esto lograremos un impacto positivo en la apreciación del paciente en relación a la consulta odontológica recibida y de esta forma fidelizar al paciente al consultorio OdontoDual, ganando su confianza; así mismo, contar profesionales capacitados y actualizados es importante para mantener un bienestar bucodental ideal y de esta forma poder dar una atención de calidad y calidez en todos los procedimientos odontológicos.

De esta manera, uno de los propósitos de mejoras es crear o abrir una cartera de servicios que sean innovadores con la finalidad de poder cumplir con todas las

necesidades del paciente; incluyendo un tarifario adecuado de acuerdo a los procedimientos que solicite el paciente, donde se garantice todos los estándares de calidad y calidez que se le brinda al usuario, regulados con el tarifario del colegio de odontólogos teniendo presente la rentabilidad del consultorio OdontoDual. Con esto se busca incrementar la demanda de usuarios en los diferentes servicios que se ofrecen, y por consiguiente el desarrollo del consultorio con la creación de nuevas áreas, citando algunas de ellas como estudios de imágenes y servicio de farmacia, que permita fomentar nuevas fuentes de trabajo y consultorios innovadores de alta calidad en la parroquia Andrés de Vera de la ciudad de Portoviejo.

A su vez, el objetivo es conseguir la atracción del consultorio desde una atención odontológica integral, para obtener la captación, fidelización de los usuarios; siendo ellos el mejor marketing a través de la comunicación como fuente de verificación y promoción de los servicios, de esta forma poder competir con los diferentes consultorios que se encuentran dentro de la parroquia y de la ciudad de Portoviejo, agregando estándares de garantía que se conviertan en plus adicional en todos los procedimientos y servicios que se realizan, siendo esta la firma de calidad y calidez para los pacientes y usuarios que solicitan un servicios integral en el consultorio OdontoDual.

Objetivos del plan de gestión

Objetivo General

- Innovar los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual en la parroquia de Andrés de Vera de la ciudad de Portoviejo en la provincia de Manabí

Objetivos Específicos

- Aumentar los estándares de calidad a través de la remodelación de las áreas de los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual.
- Formar comité de mejoramiento de calidad para fortalecer la atención y los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual
- Establecer tarifarios y horarios asequibles de acuerdo al mejoramiento de calidad y calidez de los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual.

Selección de alternativas de solución

Frente a los diferentes problemas encontrados en el consultorio odontológico OdontoDual, es importante plantear alternativas, que establezcan como objetivo el lograr el mejoramiento y la solución del desconocimiento de la calidad de servicios en los procedimientos odontológicos por parte de los pacientes al momento de elegir un consultorio dental, de esta manera se determina la creación de un comité de mejora que permita realizar los tarifarios e innovar las áreas de los servicios de acuerdo al desarrollo y mejoramiento de la calidad y calidez de atención que se le brinde a los pacientes.

Tabla Nro.2 “Matriz de evaluación y selección de alternativas”

Problema central	Alternativas de solución	Criterios de selección			Puntaje total
		Factibilidad técnica	Factibilidad económica	Factibilidad política	
Desconocimiento de la calidad de los procedimientos odontológicos por parte de los pacientes al momento de elegir un consultorio dental.	Realizar tarifarios de acuerdo a la calidad y calidez de los servicios brindados	5+5+5	4+4+4	5+4+5	41
	Formar un comité de calidad con designaciones específicas de mejora	5+3+5	4+2+3	5+5+5	37
	Reestructuración de la imagen y de las diferentes áreas del consultorio	2+3+5	3+3+3	4+4+5	32

Fuente información: análisis de la organización

Realizado por Pedro Cantos

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

2.1 Investigación

Investigación: descriptiva

Tipo: cualitativa

Teoría

La investigación cualitativa implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras. La exploración cuantitativa se utiliza para averiguar frecuencias, ejemplos, puntos medios y conexiones, captar circunstancias y conexiones lógicas de resultados, hacer especulaciones y probar o afirmar especulaciones, teorías o presunciones mediante una investigación básica y objetiva.

2.2 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis FODA

Tabla Nro.3 “Análisis FODA general”

FORTALEZA Talento humano preparado y con experiencia odontológica en los servicios odontológicos que ofrece el consultorio integral OdontoDual.	OPORTUNIDAD Conocimiento del tarifario del colegio de Odontólogos de Portoviejo.
DEBILIDAD Falta de capacitación del personal para la implementación de estrategias de mejoramiento de calidad del consultorio integral OdontoDual.	AMENAZA Alta cantidad de consultorio odontológicos en la parroquia Andrés de Vera.

Fuente información: análisis de la organización

Autor: Pedro Cantos

De acuerdo al análisis FODA, se plantearán las estrategias utilizando la herramienta gerencial CAME, la cual consiste en lo siguiente:

- Corregir la falta de conocimiento de las estrategias de mejoramiento de calidad e implementar un sistema de capacitación interna para mejoramiento de la atención.
- Afrontar la existencia de la alta cantidad de consultorios odontológicos, con el objetivo de establecer estrategias que permitan la invocación de las áreas de servicios del consultorio.
- Mantener el talento humano preparado y con experiencia debido que cuentan con el perfil idóneo para prestar los servicios que se ofertan en el consultorio.
- Explorar y obtener mayores conocimientos sobre los tarifarios de los tratamientos odontológicos con el objetivo de poder analizar su implementación acorde a los servicios y población de atención

Gestión administrativa

La gestión administrativa es un área de la organización que se encarga de emplear de forma eficaz todos los recursos de la institución para conseguir las metas y objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado, los cuales deben estar destinados a las mejoras de la organización.

Tabla Nro.4 “Análisis FODA de la gestión administrativa”

<p>FORTALEZA Trabajo en equipo para consecución de objetivos planificados.</p>	<p>OPORTUNIDAD Convenios con el ministerio de salud pública para la capacitación de la calidad de servicios al talento humano del consultorio odontológico integral OdontoDual.</p>
<p>DEBILIDAD Ausencia de la conformación de comité de mejoramiento de calidad para fortalecer la atención y los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual</p>	<p>AMENAZA La competencia existente mejora y se actualiza regularmente.</p>

Fuente información: análisis de la organización

Autor Pedro Cantos

Gestión financiera y económica

La gestión económica y financiera de las organizaciones implica la planificación y la correcta administración de los recursos de la institución para garantizar un flujo de caja positivo. Con el fin de poder invertir bien los activos con los que cuenta la organización.

Tabla Nro.5 “Análisis FODA de la gestión financiera y económica”

FORTALEZA Se cuenta con el capital necesario para la innovación de los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual	OPORTUNIDAD Brindar ofertar promocionales de tratamientos odontológicos para aumentar los ingresos del consultorio OdontoDual.
DEBILIDAD Falta de tarifarios asequibles de acuerdo al mejoramiento de calidad y calidez de los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual.	AMENAZA Bajo precios en los tratamientos que ofrecen los consultorios odontológicos de competencia.

Fuente información: análisis de la organización

Autor Pedro Cantos

Gestión técnica y tecnológica

La gestión técnica y tecnológica, tiene como objetivo el desarrollo organizacional y tecnológico, para lo cual se realiza la planeación y la administración de la tecnología requerida, velando por su adecuada asimilación, además se desarrollan las diferentes áreas y los procesos necesarios para llegar a las metas establecidas.

Tabla Nro.6 “Análisis FODA de la gestión técnica y tecnológica”

FORTALEZA Se cuenta con acceso a redes sociales para brindar información de los servicios odontológicos del consultorio OdontoDual	OPORTUNIDAD Conocimientos de la utilización del manejo de los equipos modernos odontológicos.
DEBILIDAD Falta de innovación de ciertos equipos e instrumental odontológicos.	AMENAZA Tecnología se encuentra en constante cambio.

Fuente información: análisis de la organización

Autor Pedro Cantos

Gestión política y social

La gestión política y social busca analizar las acciones gubernamentales en particular y públicas en general, con el fin de buscar solución de las demandas sociales en el entorno donde se encuentre, a partir de una perspectiva teórica interdisciplinaria, utilizando técnicas e instrumentos matemáticos y metodológicos.

Tabla Nro.7 “Análisis FODA de la gestión política y social”

FORTALEZA Se cumple con las normas de bioseguridad de acuerdo a los protocolos de atención odontológicos.	OPORTUNIDAD Se cuenta con convenios con entidades educativas para brindar atención odontológica.
DEBILIDAD Acceso no adecuado por falta de asfaltado de la calle principal del consultorio odontológico.	AMENAZA Falta de conocimiento de la importancia de atención odontológica por parte de la población de la parroquia Andres de Vera.

Fuente información: análisis de la organización

Autor: Pedro Cantos

CAPÍTULO III

ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

3.1 PLAN GERENCIAL

La planificación estratégica puede caracterizarse como un instrumento de administración utilizado por las organizaciones para crear un ciclo metódico para el giro de los acontecimientos y la ejecución de planes para alcanzar los objetivos fijados. Por lo tanto, una interacción permite informar y establecer un rumbo para la organización, con el que es posible evaluar dónde está y hacia dónde se dirige.

Según Arranz (1995), "la planeación estratégica es la ruta para alcanzar la visión de conjunto que la alta dirección tiene de los resultados esperados a largo, mediano y corto plazo, de su personal, su organización y de la comunidad en que se desarrolla".

Es esencial darse cuenta de que la planificación estratégica no es una expectativa de patrones u ocasiones que ocurrirán en la organización, ni es un dispositivo para futuras elecciones o para que esta elimine los riesgos que presenta la organización. En otras palabras, esta, ayuda a distinguir los errores y aplicar las respuestas adecuadas para gestionarlos. En este sentido, ayuda a tomar decisiones actuales que afectando a lo que está por venir. Con los argumentos en referencia procedo a desarrollar mi Plan Estratégico.

Misión

Brindar atención odontológica integral y de calidad, haciendo énfasis en un servicio amigable y personalizado, para todas aquellas personas que nos dan la confianza para su salud bucodental.

Visión

El consultorio odontológico OdontoDual pretende ser dentro de un año, el referente a seguir dentro del área de la odontología, por la calidad de su trabajo y por el trato humano. Para ello hacemos especial hincapié en el trato a nuestros pacientes, poniendo todo nuestro saber para solucionar de la forma más satisfactoria sus problemas bucodental.

Valores

La confianza es sentir la seguridad de una conducta o resultado futuros, ya sea de una acción o esperanza propia, de un tercero o de un objeto, este valor es uno de los más importantes dentro del consultorio odontológico OdontoDual ya que los pacientes desean sentirse seguros y confiados en el trabajo del equipo de odontólogos del consultorio. Los usuarios buscan que les brinde tranquilidad al momento de realizar cualquier tipo de tratamiento o procedimiento, existiendo una buena comunicación entre ambas partes tanto profesional como paciente.

Objetivos Institucionales

Entre los objetivos institucionales tenemos los siguientes:

- Solucionar los problemas bucodentales de nuestros pacientes en el consultorio odontológico OdontoDual.
- Concienciar a la sociedad de la importancia y necesidad de cuidar la salud bucodental, mediante las consultas odontológicas de prevención.
- Innovar en las diferentes técnicas y materiales que permitan dar soluciones a todos los tratamientos que se realizan en consultorio odontológico OdontoDual.

Principios Éticos

Trato igualitario todas las personas que acudan a la consulta odontológica del consultorio OdontoDual deben ser tratadas con respeto, sin importar ninguna característica personal, como la etnia, el sexo o la religión, o la condición social del individuo.

La información sobre tratamientos el profesional odontólogo debe explicar al paciente con la mayor claridad cada uno de los procedimientos que se lleven a cabo, ofreciendo siempre todas las alternativas terapéuticas posibles y resolviendo cualquier duda. Del mismo modo, el paciente debe ser informado sobre los riesgos que pudieran darse en la realización de los tratamientos o procedimientos. Además de la transmisión verbal de dichos riesgos, el paciente deberá firmar un consentimiento escrito, en el que se detallen las posibles complicaciones.

Políticas

- Asegurar una acogida del paciente, por un personal formado, dentro de una relación de carácter personal.

- Garantizar el respeto de los horarios de cita.
- Establecer y mantener al día el odontograma completo, respetando en todo momento la debida confidencialidad.
- Ayudar al paciente a fijarse unos objetivos de salud bucodental.
- Tras un examen global, aconsejar y explicar a todo paciente los tratamientos a afrontar.
- Elaborar el correspondiente plan de tratamiento personalizado a cada paciente.
- Informar a cada paciente de la evolución de los tratamientos realizados.
- Recomendar las técnicas de mantenimiento a seguir en cada caso
- Llevamos un control muy riguroso de todo el proceso de esterilización del material e instrumental utilizado.

3.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa es básicamente la planificación de los procesos para alcanzar los objetivos de una empresa u organización. La gestión administrativa incluye los mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, humanos y materiales de una organización.

Según Robbins y Coulter, (2005), "se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión"

La gestión administrativa es el conjunto de estrategias, tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera eficaz los recursos que posee una organización. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Con los antecedentes expuestos procedo a planificar mis actividades.

Tabla Nro.8 “Actividad mejoramiento de conocimiento de estrategias de calidad del servicio”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Capacitación del personal	Fortalecer conocimientos	Acta de reunión de trabajo	100%	Personal capacitado en el mejoramiento de la calidad en los servicios del consultorio OdontoDual
Asistir a congresos para mejora de calidad de servicios	Compartir conocimientos entre las diferentes áreas	Informe técnico	80%	Talento humano capacitado con conocimientos innovadores para fortalecer las diferentes áreas del consultorio.
Proyectos de mejoramiento de la calidad de servicios que se implementen en los servicios de atención	Implementar estrategias que contribuyen a la mejora continua	Acta de reunión de trabajo	90%	Implantación de proyectos de mejoramiento de calidad de servicios.

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Pedro Cantos

Tabla Nro. 9 “Actividad innovación de las áreas de servicios”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Colocación de dispositivo audio visual en la sala de espera	Dispositivo de audio y video para mejor información al usuario	Informe técnico de las instalaciones de los equipos.	100	Mejoramiento de las áreas de los servicios con tecnología y mejoramiento de la calidad de atención.
Implementación de nuevos diseños en áreas internas de atención al usuario.	Remodelación de las áreas internas del consultorio.	Informe técnico de la implementación del nuevo diseño interno.	70%	Áreas de atención innovadas para mejorar la calidad de atención.
Creación de nuevos servicios en la sala de esperar para crear un ambiente más acogedor.	Implementación de área de cafetería y espacio pediátrico.	Informe técnico de la implementación de las nuevas áreas.	80%	Áreas de espera acogedoras para el público de atención (niños y niñas)

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Pedro Cantos

Tabla Nro. 10 “Actividad obtener conocimientos de los tarifarios odontológicos”

Descripción	Indicador	Medio Verificación	Meta	Escenario Futuro
Creación de un tarifario de tratamiento odontológicos acuerdo a la calidad de servicios del consultorio.	Conocimiento a los usuarios del tarifarios de los tratamientos odontológicos.	Tarifario de procedimientos odontológicos.	85%	Tarifario estándar del consultorio odontológico de acuerdo a la calidad de servicio.
Actualización anual del tarifario del consultorio en relación con el tarifario del Colegio de Odontólogos.	Establecer tarifas adecuadas acorde al colegio de Odontólogos.	Informe técnico	70%	Tener un tarifario idóneo de acuerdo a los servicios realizados.
Implementación de nuevos servicios al tarifario para mejorar la atención integral a los usuarios.	Nuevos tratamientos odontológicos a los usuarios del consultorio OdontoDual.	Informe técnico	70%	Aumentar los estándares de calidad cubriendo las necesidades de los usuarios.

Fuente información: Diagnostico FODA

Autor: Pedro Cantos

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN

La evaluación sobre un plan de gestión, es de mucha importancia para poder conocer los avances y saber si se está cumpliendo con las metas y objetivos planteados, una correcta evaluación de la gestión sobre la organización sugiere un análisis crítico integral de los resultados que se pretenden obtener en los diferentes aspectos: económicos, financieros, patrimoniales y productivos, entre otros, con la finalidad de obtener datos de las diferentes áreas de la organización y la importancia de encontrar información que permita mejorar los procesos de gestión.

Según PMBOK (2008), “el plan de gestión del proyecto incluye las acciones necesarias para definir, integrar y coordinar todos los planes subsidiarios en un proyecto. También define como se ejecuta, supervisa, controla y se cierra el proyecto”.

4.1 Monitoreo del Plan

El monitoreo del plan que realizan las organizaciones para que se pueda evaluar las tareas que cada área involucrada en el plan de mejora, esto con el fin de poder organizar mejor y brindar mayores oportunidades de crecimiento para la organización. El monitoreo es una de las herramientas que más pueden ayudar a las a las empresas u organizaciones para lograr plan que establecieron, el control nos brinda la data necesaria para poder colaborar con las estrategias que se desean cumplir en el tiempo que se estableció.

Tabla Nro.11 “Monitoreo de las Actividades Planificadas”

MONITOREO EVALUACION	MONITOREO						RESPONSABLE
	AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANTAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	
Gestión administrativa	Capacitación del personal	Informe de la capacitación.			X		Encargado o gerente del consultorio odontológico
	Asistir a congresos para mejora de calidad de servicios	Certificado del congreso			X		Todo el personal o talento humano del consultorio OdontoDual.
Gestión financiera y económica	Elaboración del Presupuesto del proyecto	Ficha levantada del presupuesto anual				X	Encargado o gerente del consultorio odontológico
	Creación de nuevos servicios en la sala de esperar para crear un ambiente más acogedor.	Informe levantado de las nuevas áreas de servicio				X	Encargado o gerente del consultorio odontológico
Gestión técnica y tecnológica	Colocación de dispositivo audio visual en la sala de espera	Factura del dispositivo audio visual				X	Encargada de financiero
	Implementación de nuevos diseños en áreas internas de atención al usuario.	Informe levantado de las renovación e innovación de las áreas de servicios				X	Encargada de financiero
Gestión política y social	Actualización del tarifario del consultorio en relación con el tarifario del Colegio de Odontólogos.	Informe de actualización del tarifario				X	Encargado o gerente del consultorio odontológico
	Creación de un tarifarios de tratamiento odontológicos acuerdo a la calidad de servicios del consultorio.	Ficha levantada del tarifario				X	Encargado o gerente del consultorio odontológico
	Implementación de nuevos servicios al tarifario para mejorar la atención integral a los usuarios.	Informe levantado de nuevo servicios odontológicos para los usuarios				X	Encargado o gerente del consultorio odontológico

Fuente información: actividades a realizar

Autor: Pedro Cantos

4.2 Evaluación del Plan

El poder evaluar las diferentes actividades ayuda a la obtención de información y mediante esta poder influir en las tomas gerenciales básicamente es un proceso de duración determinada que trata de valorar de manera sistemática y objetiva la pertinencia, el rendimiento y el éxito de los programas metas y las actividades concluidas en el periodo que se estableció. La evaluación se realiza con carácter selectivo para dar respuesta y obtener los resultados planteados de manera que se pueda impartir orientación a los encargados de tomar decisiones y los administradores del proyecto, así como para obtener información que permita determinar si se están cumpliendo con los objetivos y metas planteadas.

4.3 Limitaciones

Entre las limitaciones que puede presentar el proyecto, está el no poder contar con el tarifario de colegio de odontólogos de Portoviejo, ya que este organismo no se encuentra bien conformado estructuralmente y presenta muchas falencias, dejando mucho que desear, por ende, poder guiarnos de un tarifario sobre atenciones odontológicas podría ser un limitante para poder hacer una comparación o referencia apropiada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después de la realización del siguiente proyecto se concluye que, durante el desarrollo del mismo, se logre la implantación de la innovación del consultorio odontológico OdontoDual partiendo desde gestión de calidad de servicios, a través de estrategias que permitan aumentar los estándares de calidad a través de la remodelación de las áreas de los servicios. Partiendo del fortalecimiento de los servicios con la conformación del comité de mejoramiento de calidad para fortalecer la atención y los servicios, esto permitirá establecer tarifarios y horarios asequibles de acuerdo al mejoramiento de calidad y calidez de los servicios del consultorio odontológico integral OdontoDual.; siendo el objetivo principal la atracción del consultorio desde una atención odontológica integral, para obtener la captación , fidelización de los usuarios ; siendo ellos el mejor marketing a través de la comunicación como fuente de verificación y promoción de los servicios dentro de la parroquia y de la ciudad de Portoviejo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer un compromiso formal, para la ejecución del proyecto, estableciendo el tiempo y costo para asegurar una correcta implementación mejorando el sistema de calidad en el consultorio odontológica OdontoDual.
- La preparación continua del personal para mejorar la calidad de servicios debe ser establecidas con instituciones de salud reconocidos y avaladas por el ministerio de salud publica
- La conformación del comité de Salud debe de partir desde el perfil y conocimientos que laboran en el consultorio odontológico OdontoDual
- La innovación de las áreas del consultorio OdontoDual deben de estar establecidas desde la atención integral y las necesidades de los usuarios.

GLOSARIO

Blanqueamiento dental: Es un procedimiento estético que logra disminuir o reducir varios tonos (blanqueo) el color original de la dentadura, dejándola más blanca y brillantes.

Bucal: Todo lo relativo a la cavidad bucal, oral o boca.

Calidad: es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

Calidez: es la cualidad de ser cálido, a la afectividad y el cariño en el trato de una persona o la efectividad en el servicio que se da.

Carillas: Cubierta, revestimiento o recubrimiento adherente (de finas laminas) que tiene como fin recrear el aspecto natural de los dientes. Son elaboradas en resina o porcelana que cubre la parte frontal de la pieza dental, mejorando su estética.

Dentina: Es el tejido intermedio entre el esmalte y la pulpa dental. Sustancia ebúrnea (marfil) más blando que el esmalte y el segundo tejido más duro del cuerpo.

Dentista (u odontólogo): Es el médico de la cavidad oral que se encarga de prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades o condiciones de todo el aparato estomatognático.

Eficacia: se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más.

Eficaz es aquella persona que sirve para lo que se espera de ella.

Endodoncia: Denominado también como *Tratamiento de Conducto*. Endo (interior) y odontos (diente). Aplicado en odontología, esta técnica se realiza cuando la caries ha alcanzado la pulpa dental que ya ha sido infectada (pulpitis).

Equidad: Comprende un trato justo a las personas, dando a cada cual lo que le pertenece a partir del reconocimiento de las condiciones y las características específicas, por lo tanto, significa justicia, reconocimiento de la diversidad y eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria.

Exodoncia. Es la cirugía oral que se encarga de la extracción de una pieza dental o porción, mediante técnicas e instrumentos especiales para efectuarla con el menor trauma posible

Justicia: Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.

Limpieza dental (o profilaxis): La limpieza de los dientes es un procedimiento preventivo con la finalidad de eliminar el sarro, conocido también como: placa mineralizada, cálculo dental, piedra y tártaro.

Obturación: Comúnmente se denomina empaste, refiriéndose a la restauración de un diente cariado

Odontología: Es la ciencia médica que diagnóstica, previene y trata las enfermedades del aparato estomatognático. No solo incluye los dientes, sino también encías, tejidos periodontales, maxilares (superior e inferior) y la articulación temporomandibular.

Odontólogo: Es el profesional médico (dentista o esmatólogo) que se encarga de estudiar, diagnosticar, prevenir y tratar la cavidad oral o aparato estomatognático. No es solo abarca dientes, sino también músculos, piel, vasos y nervios de toda la boca.

Organización: Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

Ortodoncia: Especialidad dentro de la odontología que se encarga del diagnóstico, prevención y tratamiento de problemas en las estructuras dentomaxilofaciales (mal posición dentaria o mandíbula) y que a través de distintos dispositivos de control o cirugía logran corregir, alterar, restaurar y mantener la posición adecuada de la dentadura

Odontopediatría (odontología pediátrica): Área odontológica especializada y dedicada a la atención y tratamiento bucal infantil. Asimismo, es la encargada de explorar y detectar anomalías maxilares, así como eliminación de caries, lesiones, u otras condiciones en los dientes temporales.

REFERENCIAS

- García, C. (2005). Odontopediatría. Masson, pág. 1
- Ministerio de Salud Pública. Protocolos odontológicos. 1.a ed. Quito: Programa Nacional de Genética y Dirección Nacional de Normatización, 2014
- Cano, M. (2010). Libro de Practicas Ortodoncia I. Salamanca. Pág. 15
- David, F. (2017) Conceptos de administración estratégica.
- Solano, A (2016). Toma de decisiones gerenciales. Tecnología en Marcha. Vol. 16
- Organización Mundial de la Salud 2021, scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072020000100019-odontología
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2013). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud-MAIS.
- Álvarez, F., Faizal, E. (2013). Gerencia de hospitales e instituciones de salud.
- https://www.google.com/search?q=funcion+de+la+gestion+tecnica+y+tecnologica&rlz=1C1ALOY_esEC1061EC1061&sxsrf=APwXEdcEvxPgZm0aXoZpmky6t-gleZQJWw%3A1688080362433&ei=6g-eZKuHGr35wbkPt_aGwA0&oq=funcion+de+la+gestion+tecnica+y+tec&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAARgBMgUIIRCgATIFCCEQoAEyBQghEKABMggIIIRAWEB4QHToKCAAQRxDWBBCwAzoGCAAQFhAeOgcIIIRCgARAKOgQIIIRAVOgoIIIRAWEB4QDxAdSgQIQRgAUPAGWJgyYNIDaAFwAXgAgAGfA4gBqSSSAQYzLTEyLjGYAQCgAQHAAQHIAQg&sclient=gws-wiz-serp
- <https://www.buk.pe/blog/para-que-sirve-un-plan-de-monitoreo-y-seguimiento-del-personal#:~:text=El%20monitoreo%20y%20seguimiento%20del,de%20crecimiento%20a%20sus%20trabajadores.>
- <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli>
- <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0096021/cap02.pdf>

ANEXO

Tabla Nro.12 “Presupuesto”

PRESUPUESTO: PLAN DE MEJORA DEL CONSULTORIO ODONTOLOGICO ODONTODUAL				
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL
Gestión administrativa	Capacitación del personal	Encargado o gerente del consultorio	Esta actividad no representa costo	\$000
	Asistir a congresos para mejora de calidad de servicios	Todo el personal que trabaja en el consultorio OdontoDual	Capacitar todo el personal en congresos cada 6 meses \$120	\$240
Gestión financiera y económica	Elaboración del Presupuesto del proyecto	Encargado o gerente del consultorio	Esta actividad no representa costo	\$000
	Creación de nuevos servicios en la sala de esperar para crear un ambiente más acogedor.	Todo el personal que trabaja en el consultorio OdontoDual	Incluir una pequeña cafetería en la sala de espera \$80	\$80
Gestión técnica y tecnológica	Colocación de dispositivo audio visual en la sala de espera.	Encargado de la parte financiera	La compra de un televisor de 32 pulgadas	\$320
	Implementación de nuevos diseños en áreas internas de atención al usuario.	Encargado de la parte financiera	Innovación de las áreas internas del consultorio \$250	\$750
Gestión política y social	Actualización del tarifario del consultorio en relación con el tarifario del Colegio de Odontólogos.	Encargado o gerente del consultorio	Esta actividad no representa costo	\$000
	Implementación de nuevos servicios al tarifario para mejorar la atención integral a los usuarios.	Todo el personal que trabaja en el consultorio OdontoDual	Expandirse a nuevos tratamientos e incluirlos en el tarifario \$50	\$150
Total Presupuesto				\$1540

Fuente información: análisis situacional

Autor: Pedro Cantos

Tabla Nro.13 "Cronograma"

CRONOGRAMA			MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión administrativa	Capacitación del personal	Encargado o gerente del consultorio		x			x			x			x	
	Asistir a congresos para mejora de calidad de servicios	Todo el personal que trabaja en el consultorio OdontoDual			x						x			
Gestión financiera y económica	Elaboración del Presupuesto del proyecto	Encargado o gerente del consultorio		x										
	Creación de nuevos servicios en la sala de esperar para crear un ambiente más acogedor.	Todo el personal que trabaja en el consultorio OdontoDual			x									
Gestión técnica y tecnológica	Colocación de dispositivo audio visual en la sala de espera.	Encargado de la parte financiera			x									
	Implementación de nuevos diseños en áreas internas de atención al usuario.	Encargado de la parte financiera								x				
Gestión política y social	Actualización del tarifario del consultorio en relación con el tarifario del Colegio de Odontólogos.	Encargado o gerente del consultorio					x							
	Implementación de nuevos servicios al tarifario para mejorar la atención integral a los usuarios.	Todo el personal que trabaja en el consultorio OdontoDual							x					

Gráfico Nro.2 Imagen del consultorio



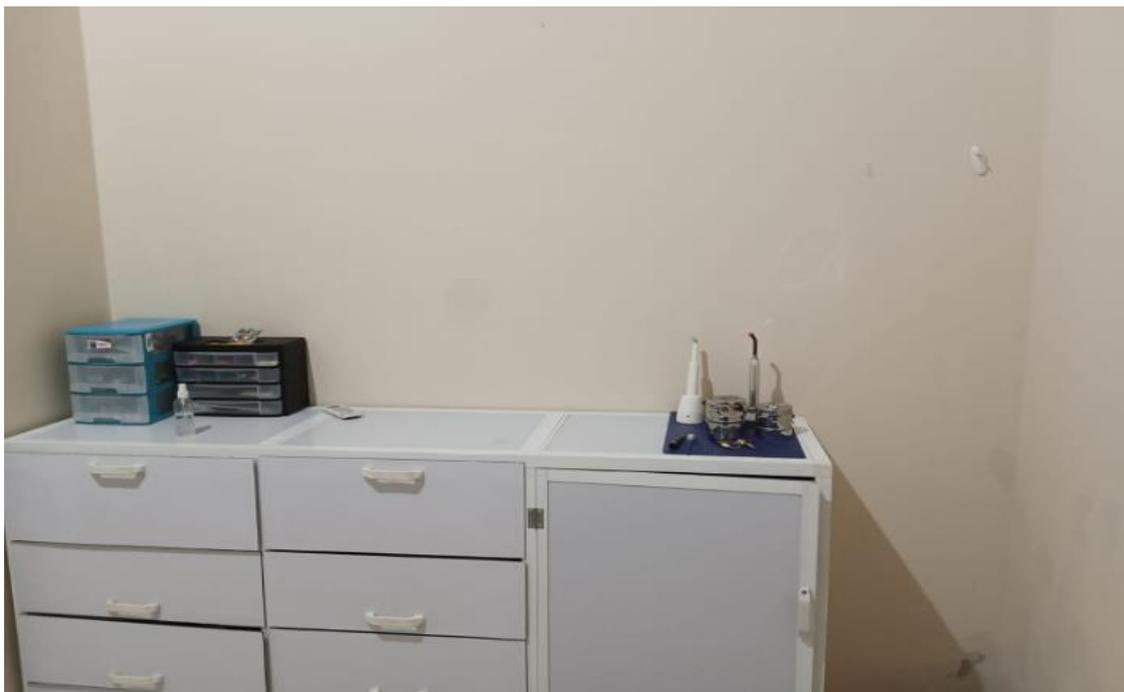
Autor: Pedro Cantos

Gráfico Nro.3 Imagen del consultorio



Autor: Pedro Cantos

Gráfico Nro.4 Imagen del consultorio



Autor: Pedro Cantos

Gráfico Nro.5 Imagen del consultorio



Autor: Pedro Cantos

Gráfico Nro.6 Imagen del consultorio



Autor: Pedro Cantos

Gráfico Nro.7 Imagen del consultorio



Autor: Pedro Cantos

Gráfico Nro. 8. Imagen del consultorio



Autor: Pedro Cantos