



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

**TESIS DE GRADO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

TEMA:

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE PRESTACIÓN EXTERNA (IESS) DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL DEL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2014-
2016”**

AUTORA:

VANESSA ANGÉLICA FLORES ZAMORA

DIRECTOR:

ING. CARLOS VILLACÍS LAINEZ, MS.c.

QUEVEDO – ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.

Yo, Vanessa Angélica Flores Zamora declaro que soy el autor exclusivo de la presente investigación titulada **“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PRESTACIÓN EXTERNA (IESS) DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL DEL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2014-2016”**. Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la investigación serán de mi exclusiva responsabilidad.

Vanessa Angélica Flores Zamora



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL.

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Villacís Lainez, MS.c, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Que la egresada Vanessa Angélica Flores Zamora, bajo mi dirección realizó el proyecto de investigación “PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PRESTACIÓN EXTERNA (IESS) DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL DEL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2014-2016”, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Carlos Villacís Lainez, MS.c
DIRECTOR DE TESIS DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Gestión
Empresarial**

TEMA:

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE PRESTACIÓN EXTERNA (IESS) DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL DEL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2014-
2016”**

Trabajo presentado al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias
Empresariales como requisito previo a la obtención del título de: **Ingeniera en
Gestión Empresarial**

Aprobado

ING. ENRIQUE INTRIAGO ZAMORA, M.Sc.
PRESIDENTE TRIBUNAL DE TESIS

LIC. BOLÍVAR YÉPEZ YÁNEZ, M.Sc.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TESIS

ING. JULIA FAJARDO ARRIAGA, M.Sc.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TESIS

Quevedo – Ecuador
2015

AGRADECIMIENTO

A Dios que siempre me acompaña.

A mis padres, mi esposo y mi hija que siempre me han dado su apoyo y cariño incondicional.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a la facultad de Ciencias Empresariales, por esa gran oportunidad de apoyarnos con la formación profesional.

A mi Director de Tesis Ing. Carlos Villacís por su orientación y apoyo en el desarrollo del presente proyecto.

Finalmente agradezco a todas las personas que con su confianza me ayudaron para la culminación de proyecto de investigación.

Vanessa

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios porque me ha brindado la fortaleza necesaria para lograr este nuevo objetivo profesional.

A mis padres quienes me apoyaron durante todo el tiempo.

A mi esposo Diego y mi hermosa Hija Melany por estar siempre apoyándome y dándome confianza.

A mis profesores que no desistieron de enseñarme y por depositar sus conocimientos en mí.

INDICE GENERAL

	Pág
Contenido	
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA.....	iii
TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
DUBLIN CORE.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Introducción.....	2
1.1.1. Problematización.....	3
1.1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.1.2.1. Diagnóstico.....	4
1.1.2.2. Pronóstico.....	4
1.1.2.3. Control de pronóstico.....	5
1.1.2.4. Formulación del problema.....	5
1.1.2.5. Sistematización de problema.....	6
1.1.2.6. Justificación.....	6
1.2. Objetivo.....	7
1.2.1. General.....	7
1.2.2. Específicos.....	7
1.3. Hipótesis.....	8
1.3.1. General.....	8
1.3.2. Específicos.....	8
1.3.3. Variables.....	8
II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. Fundamentación teórica.....	10
2.1.1. Planeación estratégica.....	10
2.1.1.1. Estrategia.....	10
2.1.1.1.1. Origen palabra Estrategia.....	10
2.1.1.1.2. Propósitos Generales de un Plan Estratégico.....	11
2.1.1.1.3. El plan estratégico en la práctica.....	11
2.1.1.1.3. Clasificación de las estrategias.....	12

2.1.1.1.4. Pasos para lograr complicitad en un plan estratégico.....	12
2.1.1.2. Importancia de la planeación.....	13
2.1.1.2.1. Etapas en el proceso de elaboración.....	13
2.1.1.4. Análisis de la situación interna y externa.....	14
2.1.1.4.1. Revisión de la misión y los objetivos.....	14
2.1.1.5. Análisis FODA.....	15
2.1.1.5.1. Fortalezas.....	15
2.1.1.5.2. Oportunidades.....	15
2.1.1.5.3. Debilidades.....	16
2.1.1.5.4. Amenazas.....	16
2.1.1.5.5. Importancia del análisis FODA.....	16
2.1.2. Calidad de servicio.....	17
2.1.2.1. La planificación de la calidad.....	17
2.1.2.2. Mejoramiento continuo en la calidad de servicio.....	17
2.1.2.3. Calidad de atención en el servicio de odontología.....	18
2.1.2.4. Calidad total.....	19
2.1.2.5. Revisión de la misión y los objetivos.....	19
2.1.3. Misión.....	19
2.1.3.1. Características de una misión.....	19
2.1.4. Visión.....	20
2.1.5. IESS.....	20
2.1.5.1. La seguridad social.....	20
2.1.5.2. Prestación privada de servicios sociales públicos.....	21
2.1.6. La certificación, la homologación y la acreditación.....	21
2.1.7. Identificación de necesidades y gustos del cliente.....	22
2.1.7.1. Tratamiento hacia el cliente.....	23
2.1.7.2. Satisfacción del cliente.....	23
2.1.7.3. Aptitudes del personal de acogida.....	23
2.1.7.4. Algunos tipos de personalidad de los usuarios.....	24
2.2. Fundamentación Conceptual.....	25
2.2.1. Proceso.....	25
2.2.2. FODA.....	25
2.2.3. Fortalezas.....	26
2.2.4. Debilidades.....	26
2.2.5. Oportunidades.....	26
2.2.6. Amenazas.....	26
2.2.7. Valores.....	27
2.2.8. Estrategia.....	27
2.2.9. La comunicación.....	27
2.2.10. Servicio Interno.....	27
2.3. Fundamentación Legal.....	28

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Materiales y Métodos.....	34
3.1.1. Materiales.....	34
3.1.2. Métodos.....	35
3.1.2.1. Método Deductivo.....	35
3.1.2.2. Método Descriptivo.....	35
3.1.2.3. Método analítico –sintético.....	35
3.2. Tipos de investigación.....	36
3.2.3. Fuentes.....	36
3.3. Diseño de la Investigación	37
3.4. Población y Muestra	38
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Encuesta dirigida a los Usuarios.....	41
4.1.1. Análisis FODA.....	61
4.1.2. Direccionamiento Estratégico.....	62
4.1.2.1. Misión y Visión.....	64
4.1.2.2. Organigrama Propuesto.....	64
4.1.2.3. Clientes de la Clínica Odontológica Occidental.....	68
4.1.2.4. Competencia.....	69
4.1.2.5. Proveedores.....	71
4.1.3. Formulación de Estrategias.....	72
4.1.3.1. Diseño de Plan de Acción	74
4.1.3.2. Diseño del Plan de Capacitación.....	75
4.1.3.3. Manual de Recomendaciones.....	75
4.1.3.4. Comprobación de hipótesis.....	83
4.2. Discusión.....	84
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.....	87
5.2. Recomendaciones.....	88
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA	
6.1. Literatura citada	90
CAPÍTULO VII. ANEXOS	
7.1. Antecedentes.....	92
7.2. Detalles de prestaciones contratadas.....	93

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. TIPOS DE PERSONALIDAD.....	24
CUADRO 2: INSTALACIONES DE LA CLÍNICA.....	41
CUADRO 3: ATENCIÓN A LOS USUARIOS.....	42
CUADRO 4: CALIDAD DE SERVICIO.....	43
CUADRO 5: DISPONIBILIDAD DE CITAS.....	44
CUADRO. 6: ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	45
CUADRO 7: DISPOSICIÓN DEL PERSONAL.....	46
CUADRO 8: EFICIENCIA DE TRÁMITES.....	47
CUADRO 9: MANEJO DE TURNOS.....	48
CUADRO 10: EQUIPOS MÉDICOS.....	49
CUADRO 11: PUNTUALIDAD PROFESIONAL.....	50
CUADRO 12: CARTERA DE SERVICIOS.....	51
CUADRO 13: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	52
CUADRO 14: DEFINICIÓN MISIÓN Y VISIÓN.....	53
CUADRO 15: MANEJO DE DESECHOS.....	54
CUADRO 16: MANUAL DE FUNCIONES.....	55
CUADRO 17: TIPO DE LIDERAZGO.....	56
CUADRO 18: CAPACITACIONES AL PERSONAL.....	57
CUADRO 19: EXISTENCIA PLAN ESTRATÉGICO.....	58
CUADRO 20. MATRIZ ANÁLISIS FODA.....	61
CUADRO 21. CARTERA DE SERVICIOS ESTOMATOLOGÍA.....	64
CUADRO 22. PACIENTES MENSUALES DE LA CLÍNICA.....	66
CUADRO 23. CLÍNICAS, HOSPITALES, CONSULTORIOS.....	67
CUADRO24. PROVEEDORES DE LA CLÍNICA.....	68
CUADRO 25. PLAN DE ACCIÓN.....	75
CUADRO 26. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mapa Cantón La Maná.....	34
Gráfico 2. Instalaciones de la Clínica.....	41
Gráfico 3. Atención a los usuarios.....	42
Gráfico 4. Calidad de servicio	43
Gráfico 5. Disponibilidad de citas.....	44
Gráfico 6. Atención telefónica.....	45
Gráfico 7. Disposición del personal.....	46
Gráfico 8. Eficiencia de trámites.....	47
Gráfico 9 Manejo de turnos.....	48
Gráfico 10. Turnos.....	49
Gráfico 11. Puntualidad profesional.....	50
Gráfico 12. Cartera de servicios.....	51
Gráfico 13. Planeación Estratégica.....	52
Gráfico 14. Visión y Misión.....	53
Gráfico 15. Manejo de desechos.....	54
Gráfico 16. Manual de funciones.....	55
Gráfico 17. Tipo de liderazgo.....	56
Gráfico 18. Capacitación al personal.....	57
Gráfico 19. Existencia del plan estratégico.....	58
Gráfico 20. Manejo de desechos.....	59
Gráfico 21. Organigrama estructural.....	69

DUBLIN CORE

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1.	Titulo / Title	M	“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PRESTACIÓN EXTERNA (IESS) DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL DEL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2014-2016
2.	Creador / Creator	M	Flores V.; Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3.	Materia / Subject	M	Ciencias Empresariales: Ingeniería en Gestión Empresarial “Plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de prestación externa (IESS) de la Clínica Odontológica Occidental del cantón La Maná periodo 2014-2016”
4.	Descripción /Description	M	La presente investigación se realizó en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, con el objetivo de realizar un Plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de prestación externa (IESS) de la Clínica Odontológica Occidental del cantón La Maná periodo 2014-2016.
5.	Editor / Publisher	M	FCE. Carrera, Ing. En Gestión Empresarial, Vanessa Flores
6.	Colaborador / Contributor	O	Ing. Carlos Villacis Lainez , M.Sc
7.	Fecha / Date	M	Mayo 2014
8.	Tipo / Type	M	Tesis de Grado
9.	Formato / Format	M	.DOC ms Word 2010; .pdf
10.	Identificador / Identifier	M	http// biblioteca.uteq.ec
11.	Fuente /	O	Investigación Empresarial, Plan de Negocios 2013

	source		
12.	Lenguaje / Lenguaje	M	Español
13.	Relación / Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura / Coverage	O	Cantón La Maná
15.	Derechos / Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia / Audience	O	Trabajo de Investigación (Research Project.)

RESUMEN EJECUTIVO

El actual proyecto de tesis se ejecutó en la Clínica Odontológica Occidental ubicada en la avenida 19 de Mayo, del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi; teniendo como objetivo general el diseño de un Plan Estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de prestación Externa (IESS) de la clínica dental Occidental del cantón La Maná periodo 2014-2016; mediante la implementación de los métodos inductivo y analítico que permitieron analizar los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de prestación externa (IEES); así mismo se realizó el análisis externo e interno de la situación actual de la clínica a través del análisis FODA conociendo que las fortalezas de la clínica es poseer una buena infraestructura y personal con experiencia de la misma forma se pudo establecer que existen debilidades preocupantes como la ausencia de la misión, visión un organigrama de funciones y un manual de servicio a los usuarios. Por tal motivo se procedió al diseño de un direccionamiento estratégico propuesto para la clínica que permita enfocar los esfuerzos hacia un objetivos concretos en el futuro; complementado de un plan de capacitación y un manual de atención a los usuarios, los mismo que están enfocados para mejorar la calidad de servicio de prestación externa (IESS) por lo cual se recomienda socializar y poner en práctica las sugerencias realizadas.

ABSTRAC

The current thesis project was implemented in the West Dental Clinic located on Avenue May 19, Cantón La Maná, Cotopaxi province; with the general goal to design a strategic plan for improving the quality of service delivery External (IESS) of Western dental clinic Cantón La Maná period 2014-2016; by implementing inductive and analytical methods that allowed analyzing the data obtained through surveys of service users external provision (IEES); likewise the external and internal analysis of the current situation of the clinic was performed using SWOT knowing the strengths of the clinic is to have a good infrastructure and experienced staff in the same way it was established that there are disturbing weaknesses as absence of the mission, vision a flowchart of functions and manual users. Therefore we proceeded to design a proposed strategic direction for clinical focus efforts enabling towards specific objectives in the future; complemented by a training plan and a manual care users, same that are focused to improve the quality of external service provision (IESS) for which it is recommended to socialize and implement the suggestions made.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Para el desarrollo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro de su misión, tiene como uno de sus principios: “Consolidar un sistema de seguridad social y de ahorro provisional que garantice el bienestar de los asegurados.” La calidad de la atención Odontológica brindada en las Clínicas Dentales y en los servicios de Salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la Salud.

Debido a los diferentes requerimientos que implica la administración moderna de los servicios de salud. El desarrollo de esta investigación inicia con un análisis de la situación actual de la clínica odontológica Occidental, a través del análisis FODA.

La Clínica Dental Occidental del Dr. Marco Mena Vargas del Cantón La Maná, ha demostrado un crecimiento en cuanto a la estructura organizacional así que en el momento cuenta con tres módulos para la atención de los asegurados tres médicos odontólogos tres auxiliares y una secretaria que componen el recurso humano de la Clínica y ofrece una gama de servicios a los afiliados como Profilaxis, Fluorización, Restauraciones de las Caries de la Dentina, Endodoncias Uniradiculares y exodoncias de Piezas Retenidas y semiretenidas.

Bajo este contexto, se considera importante realizar el diseño de un Plan Estratégico para la Clínica Dental Occidental con el fin de formalizar los objetivos y acciones que emprenderá la Clínica en el largo plazo, para mejorar la eficiencia y determinar los principales problemas, y plantear posibles soluciones para dar una atención oportuna a la clase Afiliada del Seguro Social del Cantón La Maná y sus lugares aledaños.

1.1.1. Problemática

1.1.2. Planteamiento del Problema

El IESS, es una organización, cuya función se centra en los principios de solidaridad y suficiencia, exigencia, integridad, igualdad, eficacia, subsidiariedad. Es la entidad encargada de hacer cumplir el sistema de seguridad social.

En el cantón La Maná todavía no existe el hospital de IESS que brinde servicios de odontología a la clase Afiliada, Jubilada y Monte Pío, es por eso que la Clínica Dental Occidental realizó este convenio con el seguro Social desde el año del 2010 en lo cual viene prestando sus servicios desde el año 2012 hasta la actualidad y cuenta con una cartera de Servicios de Profilaxis y fluorización, Restauraciones, Endodoncia y Exodoncias atendiendo a los Pacientes Afiliados y a los Hijos dependientes menores de 18 años, pacientes Jubilados y Monte Pío dándole una atención de seis restauraciones por mes a todo asegurado que este al día con mínimo tres aportaciones.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la actualidad se encuentra en una etapa de transformación, donde se está realizando la planificación de elaboración de planes estratégicos para los diferentes servicios sustentados en la Ley de Seguridad Social vigente, donde la aplicación de los mismos convertirá a esta Clínica en una aseguradora moderna y técnica; mediante capacitación a sus personal.

Por esta razón, la realización de este proyecto de Tesis de Grado pertenece al sector de servicios públicos en el área de la salud individual y familiar, el cual comprenderá el análisis de los factores macro ambientales políticos, económicos, sociales y tecnológicos que afectan al desarrollo de la Clínica Dental Occidental.

1.2.1. Diagnóstico.

Causas

- La falta de planificación y problemas que presenta la Clínica Occidental es la insatisfacción de los afiliados en cuanto a la cobertura médica en la extensión de servicios como Prótesis dentales, Ortodoncia y Endodoncia Semiradiculares.
- Impuntualidad en el horario de atención de acuerdo a la cita programada, quejas sobre servicio dental en los tratamientos realizados, excesiva demanda de afiliados que desean atenderse durante el mes, falta de Auditorias Médicas a los afiliados por parte del ente controlador.
- Además la eficiencia y eficacia del personal no se la medido hasta la fecha de modo que no se conoce si existe o no optimización de funciones.

Efectos

- Los afiliados acuden a hospitales generales del IESS para las atenciones por acceso a coberturas médicas.
- Los afiliados optan por atención en otras clínicas privadas que prestan servicios al IESS y que si poseen cupos para citas programadas.

1.1.2.2 Pronostico

- Realizar una planificación de elaboración de planes estratégicos para los diferentes servicios sustentados en la Ley de Seguridad Social vigente.
- Eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

1.1.2.3 Control de Pronóstico

- Planificar y ejecutar capacitaciones para los diferentes servicios que presta la Clínica Occidental; con el propósito de convertir esta entidad en una aseguradora con personal competente que brinde atención amable y personalizada a sus usuarios.

1.1.2.4. Formulación del Problema.

Por lo anteriormente expuesto se plantea como pregunta general de investigación lo siguiente:

¿Cuáles son los factores internos y externos que tienen influencia en el desarrollo y necesidad de un Plan Estratégico de mejoramiento para la Clínica Dental Occidental durante el periodo 2014 – 2016?

1.1.2.5. Sistematización del problema.

- ¿Cómo proyectar las acciones y objetivos que persigue este organismo en un horizonte de largo plazo?
- ¿Cómo desarrollar estrategias del análisis de situación FODA de la Clínica Dental Occidental, de manera que se puedan seleccionar programas de acción óptimas?
- ¿Cómo medir la satisfacción del cliente externo para determinar la percepción que tienen los afiliados acerca de los servicios que presta la Clínica Dental Occidental?

1.1.2.6. Justificación

La Clínica Dental Occidental del Dr. Marco Mena Vargas es una empresa privada y tiene un convenio por tiempo indefinido con el Instituto Social de Salud Individual y Familiar de Tungurahua que por medio del IESS presta servicios odontológicos a los Pacientes afiliados al seguro social y a otros pacientes particulares, se encuentra ubicada en el Cantón La Maná en la Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra.

Ofrece además una variedad amplia de servicios de Odontología, Ortodoncia, y Endodoncia. Esta clínica tiene años de trayectoria, profesionales con vasta experiencia; por lo cual mantiene una cartera amplia de pacientes permanente internos y externos que recibe por parte del IESS.

Los usuarios de la clínica dental Occidental, consideran que los servicios odontológicos recibidos son de buena calidad; este factor ha permitido que la clínica goce de un buen prestigio y logre posicionarse en esta ciudad; sin embargo existe deficiencias en cuanto a la calidad del servicio prestado a sus usuarios.

La situación por la que atraviesa la Clínica prestando sus Servicios a los afiliados, produce a la necesidad de realizar un plan estratégico que permita mejorar la calidad de servicio a sus pacientes. En el ámbito externo, un estudio que permitirá determinar las amenazas y oportunidades del mercado.

Es por eso que esta investigación propone a la Clínica dental el desarrollo de planes estratégicos en las diferentes áreas, de tal manera que sus recursos sean utilizados de una manera racional y dar a conocer cuáles son las necesidades de los clientes tanto internos como externo.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General:

Diseñar un Plan Estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de prestación Externa (IESS) de la clínica dental Occidental del cantón La Maná periodo 2014-2016.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Analizar la situación actual de la Clínica Dental Occidental, a través de un análisis interno y externo, para determinar las fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas.
- Establecer el direccionamiento estratégico: Visión, Misión y Organigrama funcional de la clínica dental Occidental.
- Puntualizar estrategias, planes de acción y capacitación que permitan mejorar la calidad del servicio que brindan a los pacientes particulares y afiliados del IESS de la clínica dental Occidental proyectadas para el año 2014-2016.

1.3. Hipótesis

1.3.1 Hipótesis General

El desarrollo del Plan Estratégico en la Clínica dental Occidental, permite mejorar la gestión administrativa y la oferta de servicios a los usuarios de prestación externa (IESS).

1.3.2 Hipótesis específicas

- El análisis FODA permite conocer la situación actual de la Clínica Dental Occidental.
- A través del direccionamiento estratégico para la Clínica Dental Occidental es lograr y proyectar su crecimiento en cuanto a la satisfacción de la calidad de servicio en un horizonte a largo plazo.
- El Plan estratégico y los planes de acción permite a la Clínica Dental Occidental incrementar la oferta y demanda que existen en relación al servicio dental que presta al Seguro Social.

1.3.3. Variables

Independiente

Plan Estratégico

Dependiente

Mejoramiento de la Calidad de servicio de prestación externa IESS

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Planeación estratégica

Álvarez (2010) Se refiere al proceso mental que realiza los gerentes cada año junto a su equipo directivo el cual consiste en diseñar y ejecutar el plan estratégico que le accederá a enfrentar con éxito las metas planteadas por la organización.

2.1.1.1. Estrategia

Martínez (2012). Uno de los temas más discutidos en el ámbito empresarial es la formulación a través de generaciones los líderes empresariales han considerado el planteamiento de una estrategia eficiente. Directivos académicos y consultores todos buscando la planeación de una estrategia ganadora, han contribuido a la cuestión y al debate. Todos estos esfuerzos no han sido en vano porque han permitido el avance de muchas escuelas de pensamiento estratégico.

2.1.1.1.1. Origen palabra Estrategia

Carrión (2010). En la actualidad las empresas están haciendo énfasis en lograr la satisfacción de los usuarios; el interés por la estrategia surgió en EE. UU. A mediados de los años 50 y principios de los 60. Debido al aumento de la complejidad asociados a la dirección de grandes corporaciones; la estrategia militar aportó nuevos enfoques en el campo empresarial, y el básico es la distinción entre estrategia y táctica.

La formulación de la estrategia es base fundamental para el éxito de una empresa, lo cual puede ser la línea divisoria entre lograr el éxito o el fracaso de la misma.

2.1.1.1.2. Propósitos Generales de un Plan Estratégico

Según, **Álvarez (2010)**

- Contar con una metodología práctica que le permita a la organización formular y redefinir periódicamente los objetivos y estrategias de negocios.
- Orientar los esfuerzos de la organización hacia la consolidación de su visión y misión, sus objetivos y su posición competitiva.
- Desarrollar los objetivos específicos de cada área de especialidad (mercadotecnia, ventas, finanzas, recursos humanos, administración, ingeniería, calidad, producción), congruentes con la visión y misión de la organización.
- Desarrollar los planes de mejora que aceleren el nivel de evolución competitiva de la organización.
- Garantizar mediante un seguimiento adecuado, el cumplimiento de las actividades.

2.1.1.1.3. El plan estratégico en la práctica

Sainz De Vicuña (2012). La planificación es una técnica de gestión que ha sido tratada en numerosas ocasiones por diversos autores a lo largo de todo el siglo XX, que de forma que su estudio se ha convertido en algo habitual. En efecto, la planificación ha ocupado, junto con las funciones de organización, dirección, coordinación y control, un lugar preponderante entre las funciones que debe desempeñar la dirección de cualquier tipo de organización; sin

embargo su práctica no está igualmente extendida en todas las organizaciones que precisan de ella.

2.1.1.1.3. Clasificación de las estrategias

Según, **Carrión (2010)**. Se clasifican en:

- Las estrategias premeditadas son intenciones que efectúan por completo.
- Las estrategias no realizadas consisten en aquellas estrategias que no se concretan.
- Las estrategias emergentes son aquellas que surgen de repente sin ninguna formalidad, simplemente surgen en algún momento.
- Las estrategia sombrilla se refieren aquellas - Las líneas generales son premeditadas, pero los detalles se van desarrollando por el camino.

2.1.1.1.4. Pasos para lograr complicitad en un plan estratégico

Según **Carrión (2010)**.

- Los ejecutivos determinan el rumbo a seguir por la empresa mediante declaraciones útiles.
- Se pide a los empleados que clasifiquen objetivamente el valor de sus actividades en apoyo de los objetivos de la empresa.
- Pedir a los empleados clasificar toda actividad como de alta prioridad.
- Las aportaciones de los empleados se clasifican en grandes carpetas.

- El departamento de presupuesto utiliza las aportaciones de los empleados como base para prolongadas discusiones sobre la estupidez relativa y el poco valor de cada departamento.
- Se plantean recomendaciones presupuestarias sobre la base de varios factores previamente calculados.
- El plan se guarda de manera confidencial y no debe ser compartido.

2.1.1.2. Importancia de la planeación

Álvarez (2010). Siempre que se utilice la planeación para redefinir y mejorar la forma de dirigir la organización, planear será tan importante como realizar las acciones cotidianas; la planeación incrementa significativamente la posibilidad de que gran parte de las actividades y recursos de la organización sean transformados en utilidades para el negocio, disminuyendo también con ello el nivel de vulnerabilidad.

La no planeación conduce al desorden y al desperdicio organizacional.

2.1.1.2.1. Etapas en el proceso de elaboración del plan estratégico.

Según, **Sainz De Vicuña (2012)**. Las etapas son:

- **Primera etapa:** Análisis de la situación externa e interna de cada parte de la planificación de la empresa o sus departamentos.
- **Segunda etapa:** Realizar un análisis de la situación de la empresa a través de la matriz DAFO.

- **Tercera etapa:** Sistema de objetivos corporativos, donde se recogen la visión, misión, objetivos y valores de la organización para los siguientes dos o tres años.
- **Cuarta etapa:** Elegir las estrategias corporativas, competitivas y funcionales.
- **Quinta etapa:** Toma de decisiones operativas y su respectivo seguimiento y control.

2.1.1.3. Procesos

Griful y Canela (2010). El funcionamiento de una empresa se pide concebir como una red de procesos interrelacionados que puede llegar a ser bastante compleja. Un proceso es un sistema de actividades, que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.

2.1.1.4. Análisis de la situación interna y externa

Sainz De Vicuña (2012). El análisis de la situación externa e interna, la formulación de objetivos y estrategias corporativas son los primeros pasos para la elaboración de un plan estratégico.

La formulación de un plan estratégico es parecido a un puzle, esto debido a que poco a poco se va dando forma para que tenga sentido.

2.1.1.4.1. Revisión de la misión y los objetivos

Wheelen y Junger (2010). Para crear y analizar nuevas estrategias es fundamental realizar un análisis de la misión y objetivos de la empresa. Muchas veces sucede que al momento de formular las estrategias se tiende a concentrarse más en las alternativas que en los objetivos planteados.

2.1.1.5. Análisis FODA

Feitman (2010). Es el instrumento que ayuda a la de administración a identificar las fortalezas, Oportunidades y Amenazas de una organización. El propósito es lograr claridad en lo relativo a la calidad de los recursos propios y del entorno para conseguir los objetivos de desarrollo; es una técnica de diagnóstico organizacional colectiva que permite conocer las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas de cualquier empresa.

2.1.1.5.1. Fortalezas

Basurto (2009). Son los puntos fuertes de la empresa; aquellas características propias de la compañía que le facilitan o favorecen el logro de objetivos, son factores internos y son controlables por la organización.

Es lo que la empresa hace bien o lo que tiene, la hace fuerte con respecto a la competencia. Alguna fortaleza o conjunto de fortalezas puede constituir una ventaja competitiva para la empresa.

2.1.1.5.2. Oportunidades

Basurto (2009). Son situaciones que se presentan en el entorno de la organización (medio ambiente, situación política, económica o social del país o comunidad) y que podrían favorecer el logro de la visión y objetivos. Son factores externos que no se pueden controlar pero aprovechar.

2.1.1.5.3. Debilidades

Basurto (2009). Las debilidades constituyen aquellas características que obstaculizan el logro de los objetivos metas planteadas por la organización.

2.1.1.5.4. Amenazas

Basurto (2009). Son contextos que rodean el entorno de la empresa (medio ambiente, situación política, económica o social del país, comunidad) que podría afectar negativamente el logro de los objetivos. De la misma forma que las oportunidades no se pueden controlar pero si evitarlas o esquivarlas.

2.1.1.5.5. Importancia del análisis FODA

Según, **Basurto (2009).** El análisis FODA permite:

- Determinar las verdaderas oportunidades que tiene la empresa de alcanzar la visión que se ha planteado.
- Visualizar la dimensión de los obstáculos que se debe afrontar.
- Permite explorar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

- Y lo más importante, sirve para que los futuros empresarios realicen sus reflexiones en la búsqueda de soluciones, sus problemas y aprovechamiento de oportunidades.

2.1.2. Calidad de servicio

Villa (2014). Incluye las características de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades del cliente o ciudadano; es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran una institución orientada a prestar un buen servicio al usuario.

2.1.2.1. La planificación de la calidad

Griful y Canela (2010). El propósito de la planificación de la calidad es definir y coordinar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de calidad. Una de ellas es establecer las especificaciones de los procesos operativos y los recursos relacionados entre ellos.

La dirección de la empresa debe definir y documentar la forma en que se asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad para los productos, servicios y los procesos relacionados con ellos; la planeación se ha de orientar de forma que se cumplan los requisitos de todas las partes interesadas, teniendo en cuenta todos los aspectos que afectan.

2.1.2.2. Mejoramiento continuo en la calidad de servicio

Vargas (2010). El mejoramiento consiste en:

- Trabajar en equipo lo cual radica en trabajar bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una

meta en común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman.

- Liderazgo participativo: antes que autocracia e imposición y búsqueda de la satisfacción del jefe, antes que del bien común.
- Optimización de procesos: todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles, buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes.
- El compromiso con la calidad el cual implica que todo el personal que conforma la organización optimice el uso de los recursos y disminuya el desperdicio.

2.1.2.3. Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción del usuario.

La disposición de los servicios hacia los usuarios es un punto cada vez más importante a la hora de la toma de decisiones; especialmente en el área de salud toma más relevancia. En la actualidad se presentan propuestas e indicadores de la calidad del servicio, en base a la opinión de los usuarios. Visto desde este enfoque, el análisis de la opinión de los clientes agrega la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud. De acuerdo a estudios realizados demuestran que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad, tiempo de espera, infraestructura ésta satisfacción disminuye. (Monografías.com)

2.1.2.4. Calidad total

Griful y Canela (2010). El concepto de la calidad total se ha ido desarrollando durante la segunda mitad del siglo XX desde el control de la calidad hasta la gestión de la calidad total. El concepto actual de la calidad total abreviadamente TQM (total quality management). Procede del concepto de control de calidad total, abreviadamente TQC (total quality control).

2.1.3. Misión

Basurto (2009). La misión constituye la razón de ser de la empresa, pero muy pocos gerentes lo ven de esta forma. En realidad, hay un todo un mundo de reflexiones que se debe hacer alrededor de este concepto, pues si se logra entender lo que es realmente, cambiara de forma radical la esencia misma de la organización.

2.1.3.1. Características de una misión

Granjo (2010).

- Recoger una formulación concreta.
- Describir a los principales grupos de interés.
- Reflejar la diferenciación competitiva de la empresa (sus ventajas competitivas)
- Permitir trasladar la Misión al terreno operativo (ejes estratégicos, objetivos operativos.
- Permitir una permanencia en el tiempo.

2.1.4. Visión

Matilla (2009). La visión es la imagen que tienen los miembros de una organización de cómo quieren esta sea o llegue; y para que sea válida debe fundamentarse en tres elementos:

Una noción enfocada, que provea un valor añadido y las personas lo perciban como serio.

Una sensación que impulse a todos sus miembros a comprometerse con la causa.

Una posibilidad creíble de éxito que se pueda percibir como alcanzable y realizable.

2.1.5. IESS

El IESS es una organización cuyo propósito fundamental es encargarse de hacer aplicar y hacer cumplir el sistema de seguridad social en el territorio ecuatoriano. (IESS.GOB.EC)

2.1.5.1. La seguridad social

El conjunto de normas que la sociedad suministra a los integrantes de un país con el propósito de evitar inestabilidades económicas y sociales como consecuencia de enfermedades, pérdida de empleo, accidentes entre otros.

Algunas de las formas de identificar la seguridad social es a través de las prestaciones y la asistencia médica. (Seguridad social para todos.org)

2.1.5.2. Prestación privada de servicios sociales públicos.

Ezquerria, Aguado, Bandrés, Fernández, Garrido, López, Mercader, Carbonell, Palma, Péman y Villar (2012) La responsabilidad pública en materia de servicios sociales, o, en otros términos, lo que sean los servicios públicos sociales, en tanto que competencia de la Administración social, ha sido conformada por el legislador sobre conceptos de sistema público de servicios sociales.

Con esta expresión se hace referencia al conjunto de recursos, servicios y prestaciones, de titularidad pública y de titularidad privada, con el que se atiende las necesidades sociales de la población que constituyen responsabilidad de la Administración por mandato legal. La diferencia en el concepto de sistema de servicios sociales radica en la idea de competencia administrativa que subyace en la condición pública y, en segundo lugar, en la consideración como parte del mismo de recursos privados.

2.1.6. La certificación, la homologación y la acreditación.

Griful y Canela (2010). Las organizaciones tienden actualmente a adquirir fuera cada vez más componentes y servicios. Además se encuentran en un contexto económico donde los intercambios se hacen a escala mundial y donde muchas veces se pierden el contacto directo vendedor – comprador. Es por eso lógico que se haya popularizado un modelo de certificación que garantice el sistema de calidad del vendedor es adecuado.

Aparte de las empresas – clientes, también la administración pública puede exigir la certificación de los proveedores de equipos sometidos a exigencias reglamentarias. La demostración exigida por la Administración de que un producto cumple los requisitos técnicos reglamentarios que le afectan a la homologación, que asimila a una certificación obligatoria.

La certificación que permite establecer la conformidad de una empresa, producto, proceso o servicio con los requisitos establecidos en normas o especificaciones técnicas, lleva al reconocimiento de que el producto cumple una o varias normas técnicas, y comporta el derecho de uso de la marca como distintivo del producto. La certificación da confianza a los consumidores, además de diferenciar el producto de los de la competencia.

2.1.7. Identificación de necesidades y gustos del cliente

Carrasco (2012). Una venta es un proceso de intercambio mediante el que se satisfacen las necesidades del cliente a cambio de unos ingresos para el vendedor que persiguen beneficios de la empresa.

De modo análogo el cliente es la persona que mediante ese proceso de intercambio recibe un producto o un servicio que satisfaga sus necesidades.

Por ello, es imprescindible para llevar a cabo el proceso de venta conocer cuáles son las necesidades que los clientes desean satisfacer.

Entendemos por necesidad humana la sensación de carencia de algo, y por tratarse de una sensación interna de cada persona, las empresas no pueden influir en la creación de esa necesidad, pero sí en el deseo de satisfacer mediante la adquisición de un producto o utilización de un servicio concreto.

2.1.7.1. Tratamiento hacia el cliente

Carrasco (2012). Los clientes son la razón de ser de toda empresa. Sin ellos, no existirían las ventas y, por tanto, no habría ingresos. Por ello, buena parte del éxito o del fracaso del proceso comercial recae en el tratamiento de los clientes.

Una correcta gestión de la comunicación hacia los clientes será aquella que contemple un tratamiento adecuado en la fase de relación con ellos.

Las fases del proceso específico de comunicación comercial son:

- Acogida- recepción.
- Desarrollo –escucha
- Conclusión – despedida.

2.1.7.2. Satisfacción del cliente

Carrasco (2012). Por un lado, sabemos que no existe calidad sin satisfacción. Por otro, que el grado de satisfacción de los clientes que compran un producto o reciben un servicio está en función de la diferencia existente entre sus percepciones y sus expectativas.

Desde el punto de vista de las empresas, la asociación Española para la Calidad apunta que la satisfacción del cliente se alcanzará cuando coincidan la calidad programada, la calidad realizada y la calidad demandada por el cliente.

2.1.7.3. Aptitudes del personal de acogida

Paz (2010). Las personas que tienen la responsabilidad de atender al cliente, ya sea en forma personal o telefónicamente requieren una serie de características personales:

- Formalidad: se refiere a la seriedad derivada de la honestidad en la forma de actuar.
- Iniciativa: implica dinamismo y rápida capacidad de respuesta, no pasividad.
- Ambición: la ambición es una cualidad positiva en las personas entendida como deseo de mejorar y superarse a uno mismo. Un deseo desmedido de crecer se convierte en avaricia, sería el extremo negativo.
- Autodominio: autodisciplina tanto en el terreno afectivo, no dejarse llevar por un arrebató de euforia o mal genio, como en la capacidad de auto organización, dominarse a uno mismo.
- Interés: estar siempre orientado hacia el cliente y tener disposición de servicio, lo que significa no sentirse menospreciado por poner a su servicio y hacer lo que sea necesario, dentro de la tarea o puesto concreto que desempeña por satisfacer las demandas.
- Don de gentes: capacidad para establecer relaciones cálidas y afectuosas con los demás.

2.1.7.4. Algunos tipos de personalidad de los usuarios

CUADRO 1. TIPOS DE PERSONALIDAD

Personalidad	Características
Afable	Suave y expansivo en el trato.
Agresivo	Impaciente, provocativo y ofensivo.
Altivo	Orgullosó, soberbio, y astuto.
Amistoso	Inseguro y se pierde con facilidad.

Autoritario	Ostenta el poder y sabe cuándo tiene razón e impone su criterio.
Callado o reservado	Da la mínima información posible.
Cautó	Receloso y desconfiado.
Charlatán	Habla sin cesar.
Decidido	Resolutivo y tendente a concluir con rapidez y eficacia.
Desconfiado	Escéptico en guardia.
Descontento	Enfado y al defensiva.
Dominante	Avasallador, no soporta que lo contradigan.
Exigente	Inseguro, perfeccionista.
Grosero	Maleducado, inseguro y cortante.
Huraño	Tosco y huidizo.
Impulsivo	Habla sin reflexión ni cautela.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Proceso

Basurto (2009). Un proceso es el conjunto de actividades humanas que mezclan o transforman un grupo específico de insumos en un conjunto de rendimiento de mayor valor.

2.2.2. FODA

Wheelen y Junger (2010). Es un acrónimo que se usa para describir los factores externos e internos de una organización específica.

Leiva (2010). La palabra FODA se compone de las iniciales de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

2.2.3. Fortalezas.

Feitman (2010). Son los elementos positivos que los integrantes de la empresa perciben que poseen y que constituyen recursos necesarios y poderosos para alcanzar los objetivos.

2.2.4. Debilidades.

Feitman (2010). Son los elementos, recursos, habilidades, aptitudes técnicas que los miembros de la organización perciben que la empresa carece e impiden para su normal desenvolvimiento.

2.2.5. Oportunidades

Feitman (2010). Son aquellos factores o recursos que los integrantes de la empresa sienten y perciben que pueden aprovechar o utilizar para el logro de sus objetivos.

2.2.6. Amenazas

Feitman (2010). Aluden a los factores ambientales externos que los miembros de la empresa sienten que le es pueden afectar negativamente, los cuales pueden ser de tipo político, económico y tecnológico.

2.2.7. Valores

Granjo (2010). Se puede definir el valor como un objeto de actitud y comportamiento.

En otros términos, una palabra cargada de connotaciones que lleva a las personas a comportarse, moverse y actuar de una determinada manera.

2.2.8. Estrategia

Paz (2010). Es la estructura que constituye la base para crear una percepción de calidad en los usuarios.

2.2.9. La comunicación

Paz (2010). Es la transmisión de información entre dos seres humanos o más, por información entendemos deseos, intenciones, decisiones u opiniones.

2.2.10. Servicio Interno

Villa (2014). Son los procesos que se desarrollan dentro de la institución para que el servicio refleje una norma de excelencia. El destinatario de este servicio es el usuario, en primer término, y el personal de la empresa o institución.

2.3. Fundamentación Legal

CAPÍTULO I

DE LA FEDERACIÓN ODONTOLÓGICA ECUATORIANA.

Art. 1.- La Federación Odontológica Ecuatoriana es una Entidad de Derecho Privado con personería jurídica y está integrada obligatoriamente por todos los Odontólogos que ejerzan legalmente su profesión en el Ecuador.

CAPÍTULO II

DE LOS FINES DE LA FEDERACIÓN ODONTOLÓGICA ECUATORIANA

Artículo 1. Los propósitos de la Federación Odontológica Ecuatoriana son:

Servir al País de acuerdo a los principios de salud pública.

Buscar la perfección científica del área de Estomatología general y de los profesionales en odontología en específico.

La contribución con el Ministerio de Salud Pública en la organización de programas de salud.

La contribución en la instrucción odontológica.

Vigilar por la protección y el cumplimiento de los deberes de los odontólogos.

Artículo 3. Con el fin de lograr los fines antes mencionados la Federación realizara gestiones ante las autoridades de salud pública para que se garantice el legal y eficiente ejercicio de la Odontología; y, mediante convenios con las instituciones universitarias y otras instituciones.

CAPÍTULO X

SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA ESCOLAR Y FAMILIAR

Artículo 1. Fundar el servicio de odontología escolar. El Reglamento de esta ley vigente se establece en los siguientes casos y condiciones. Donde las instituciones de primaria y secundaria sean públicas o particulares deben contar con un odontólogo en su programa de atención de salud.

Artículo 2. El Plan de Salud Familiar integral creará el Servicio del Odontólogo Familiar, con el propósito de cuidar la salud oral de los ecuatorianos y su familia de áreas rurales y marginadas. Para lo cual, el Ministerio de Salud enunciará un programa que contemple las necesidades materiales, financieros y recursos humanos, de acuerdo al área y los grupos de familias.

Artículo 3. Para el cumplimiento de esta Ley, los cargos que se creen se llenaran de acuerdo al dispuesto en el Reglamento Único de Concurso.

Capítulo XI

PROTECCIÓN DEL ODONTÓLOGO AFILIADO

Artículo 36. Se concederá cargos públicos solo a los odontólogos afiliados a la Federación Odontológica Ecuatoriana; excepto en las organizaciones de derecho privado donde se realizara un concurso para este cargo.

Artículo 37. Aquellas organizaciones sean públicas o privadas que tengan cien o más personas trabajando tienen la obligación de contratar un profesional en odontología para atender la salud oral de sus trabajadores.

Se sistematizarán los servicios de odontología tanto en el sector público y privado con los servicios del IESS. Los profesionales odontológicos que trabajen en el sector público no podrán laborar en el sector privado.

Artículo 38. Sin distinción algún ningún profesional de odontología puede ser removido de su puesto, sino de acuerdo al Código del Trabajo, o por las siguientes causas:

Alguna negligencia grave o dolo en sus funciones.

Incompetencia a la Ética Profesional.

Inhabilidad física o mental.

Haber sido expulsado de la Federación Odontológica Ecuatoriana.

IESS.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE DISPENSARIOS MÉDICOS ANEXOS (IESS)

CAPÍTULO I OBJETIVO, REQUISITOS Y TRÁMITE

Las entidades médicas que aspiren a ser dispensarios médicos de esta tipología, deben suscribir los convenios relacionados a éste artículo y presentar la respectiva solicitud a las Unidades de Prestaciones y Pensiones de Riesgos laborales acorde a su jurisdicción, llenar adecuadamente los formularios correspondientes del IESS, disponibles en la página web de la institución.

Art. 2.- Las Instituciones públicas o privadas que establezcan convenios como Dispensarios Médicos Anexos estarán en la facultad de contratar los servicios de médicos, enfermeras u otro personal que requieran así como prestadores externos de salud, con el objetivo de mantener un servicio de atención de calidad y permanente para los afiliados y beneficiarios.

CAPÍTULO III CONFORMACIÓN DE LOS DISPENSARIOS MÉDICOS

Art.5.- Es indispensable que el Dispensario Médico Anexo tenga, por lo menos los siguientes profesionales:

1.- Médico con título de cuarto nivel en Seguridad y Salud Ocupacional o ramas derivadas, registrado en el SENESCYT, que tendrá sobre su persona la responsabilidad del Dispensario Médico.

2.- Médico General (acreditación de licencia profesional otorgado por el CEAACES a los profesionales médicos graduados a partir del año 2010)

3.- Enfermera debidamente registrada y calificada para la realización de sus funciones, avalada en el SENESCYT; y,

4.- Además profesionales de salud que haga falta en el Dispensario dependiendo de su infraestructura y los servicios que brinde.

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES

Art. 6.- Los profesionales de los Dispensarios Médicos Anexos están sujetos a hacer actividades de desarrollo y protección de la salud en general, formas de prevención de los riesgos laborales, brindar consultorías sobre temas de recuperación y coadyuvar al cumplimiento de las normas determinadas.

Art. 7.- Los profesionales de la salud de los Dispensarios Médicos Anexos deberán dar atención médica, odontológica, farmacéutica y de auxiliares de diagnóstico y tratamiento, a los beneficiarios de la prestación de salud de acuerdo a lo determinado por la Ley de Seguridad Social y de las normas internas del IESS.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

El actual proyecto de tesis se ejecutó en la Clínica Odontológica Occidental de propiedad del Dr. Marco Mena Vargas situada en la ciudad de La Maná.

Grafico 1. Mapa Cantón La Maná



3.1.1. Materiales

Materiales	Valor \$
Copias	50,00
Impresiones	100,00
Lapiceros	2,00
Carpetas	4,00
Pen Drive	10,00
Anillados	15,00
Empastados	40,00
Cds.	20,00
Transporte y Alimentación	80,00
TOTAL:	\$321,00

3.1.2. Métodos

Son los procedimientos y reglas que conducen a la consecución de un objetivo establecido; consiste en un conjunto de pasos de manera lógica y conduce al fin trazado.

Con esta referencia para la recopilación de información del presente proyecto investigativo, se empleó los siguientes métodos:

3.1.2.1. Método Deductivo

Para la recopilación de la información del presente proyecto investigativo, se empleó este método, con el propósito de analizar la información que se va a extraer del sector en donde se encuentra ubicada la Clínica Dental Occidental.

3.1.2.2. Método Descriptivo

Se empleó este método para la descripción de las diversas acciones que se ejecutan en la Clínica Odontológica Occidental, a través de los cuales se alineó para la realización de este proyecto investigativo.

3.1.2.3. Método analítico- sintético.

Se utilizó este método para el análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los usuarios y colaboradores de la Clínica Odontológica Occidental.

3.2. Tipos de Investigación

La investigación es un procedimiento sistemático, crítico, reflexivo y controlado que le da al investigador la posibilidad de descubrir nuevos datos, hechos, leyes o relaciones en cualquier campo del conocimiento.

3.2.1. Investigación Descriptiva

La función principal de la investigación descriptiva reside en conocer las situaciones, y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas sobre la falta de un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio de prestación externa (IESS) de la clínica odontológica Occidental.

3.2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Para la elaboración de esta investigación se utilizaron:

La observación directa a las instalaciones de la clínica odontológica para conocer la situación de las instalaciones, encuestas a los usuarios y la parte administrativa de la Clínica Odontológica Occidental.

3.2.3. Fuentes

- Material bibliográfico e internet.
- Datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas.

3.3. Diseño de la Investigación.

La investigación actual se desarrolló en la Clínica Odontológica Occidental ubicada en el cantón La Maná y fue dirigida al servicio de consulta externa (IESS) de la Clínica Odontológica Occidental.

Esta tesis inicia con el planteamiento del problema, su respectivo diagnóstico y formulación; para lo cual se basó en información obtenida de fuentes bibliográficas, para posteriormente plantear los objetivos e hipótesis.

Así mismo se definió los conceptos de las variables respectivas que se utilizaron en la realización del problema planteado.

Continuando con el método de la investigación, se empleó métodos descriptivo, analítico y sintético; la técnica de la encuesta fue aplicada a los usuarios del servicio de prestación externa (IESS) y personal que labora en esta clínica odontológica, para posteriormente analizar e interpretar los datos obtenidos y comprobar los objetivos e hipótesis planteadas.

Después, se procedió a plantear el direccionamiento estratégico y planes de acción para mejorar la calidad de servicio de prestación externa (IESS) de la Clínica odontológica Occidental; para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones de este proyecto investigativo.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Universo.

Según el INEC, a través de datos obtenidos por el censo de Población y Vivienda, realizado en el año 2010 el cantón La Maná tiene una población de 42.216 habitantes.

3.4.2. Población.

La población a investigar está constituida por la cantidad de pacientes nuevos que acuden para recibir el servicio de prestación externa (IESS) en la clínica odontológica Occidental; según datos proporcionados por la secretaria; esta cifra asciende 600 personas.

3.4.3. Muestra

Fórmula:

$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$	<p>Significado:</p> <p>n= Tamaño de la Muestra</p> <p>E= Error de Estimación</p> <p>N= Tamaño de la Población</p>
--------------------------------	---

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{600}{0.0025(600-1)+1}$$

$$n = \frac{600}{0.0025(599) + 1}$$

$$n = \frac{600}{2.4975}$$

n= 240.24

n= 240 usuarios a encuestar

Total de personas encuestadas que trabajan en la Clínica Dental Occidental = 6

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Encuesta dirigida a los usuarios de la clínica dental Occidental

1. De acuerdo a su criterio, las instalaciones de la Clínica Occidental son?

Cuadro 2: INSTALACIONES DE LA CLÍNICA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy confortables	2	1
Confortables	185	77
Incomodas	51	21
Muy incomodas	2	1
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

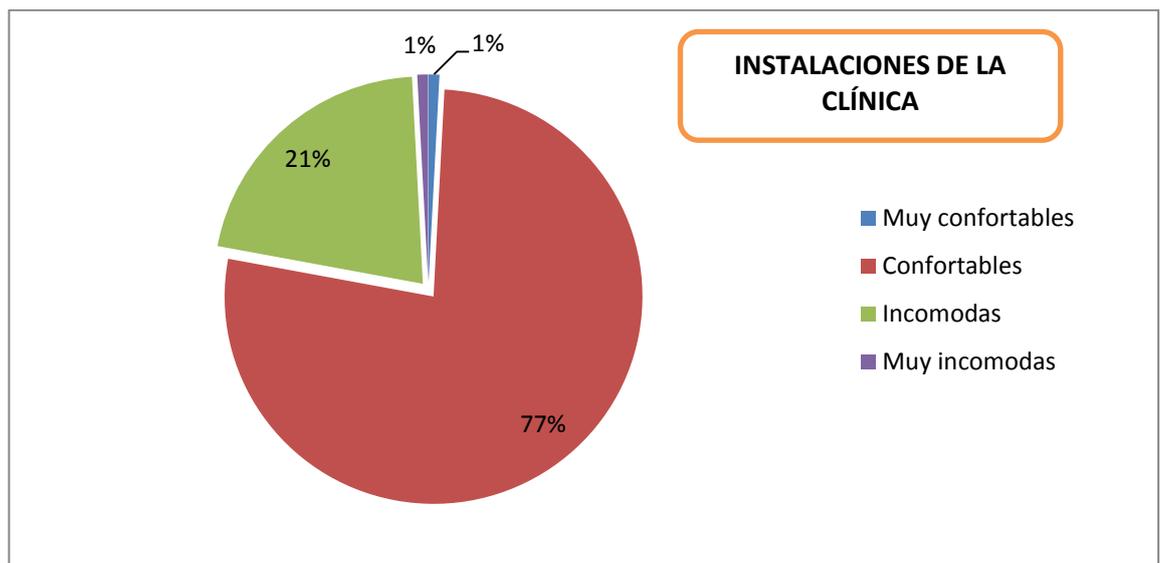


Gráfico 2: Distribución de los resultados del gráfico Instalaciones de la Clínica.

Interpretación:

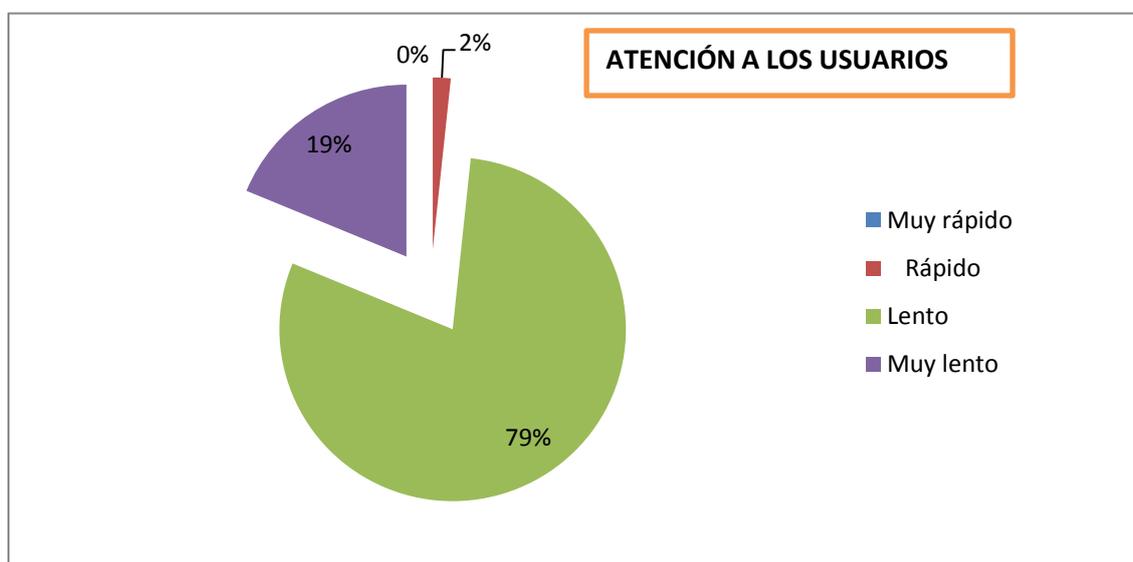
El 77% de las personas encuestadas expresó que las instalaciones de la clínica Odontológica Occidental son confortables; en tanto que un 21% asevera que las instalaciones son incomodas y un índice del 1% manifiesta que es muy confortable por tanto se puede deducir que la clínica, cuenta con instalaciones confortables para sus usuarios lo cual constituye una fortaleza

2. ¿De acuerdo a su criterio, la atención del servicio externo IESS en la clínica odontológica Occidental es?

Cuadro 3: ATENCIÓN A LOS USUARIOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy rápido	0	0
Rápido	4	2
Lento	191	79
Muy lento	45	19
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.



Elaborado por: Autora.

Gráfico 3: Distribución del gráfico atención a los usuarios.

Interpretación:

De acuerdo a los datos del gráfico se puede apreciar que un 79% de los usuarios opina que la atención del servicio externo (IESS) es lenta; un 19%, enfatiza que el servicio es muy lento y un 2% que la atención es rápida; de acuerdo a estos datos se puede resaltar que existe deficiencias en cuanto a la rapidez de la atención en esta clínica odontológica.

3. ¿La clínica odontológica Occidental, se preocupa por ofrecer un servicio de calidad?

Cuadro 4: CALIDAD DE SERVICIO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	2
Casi siempre	2	1
A veces	233	97
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

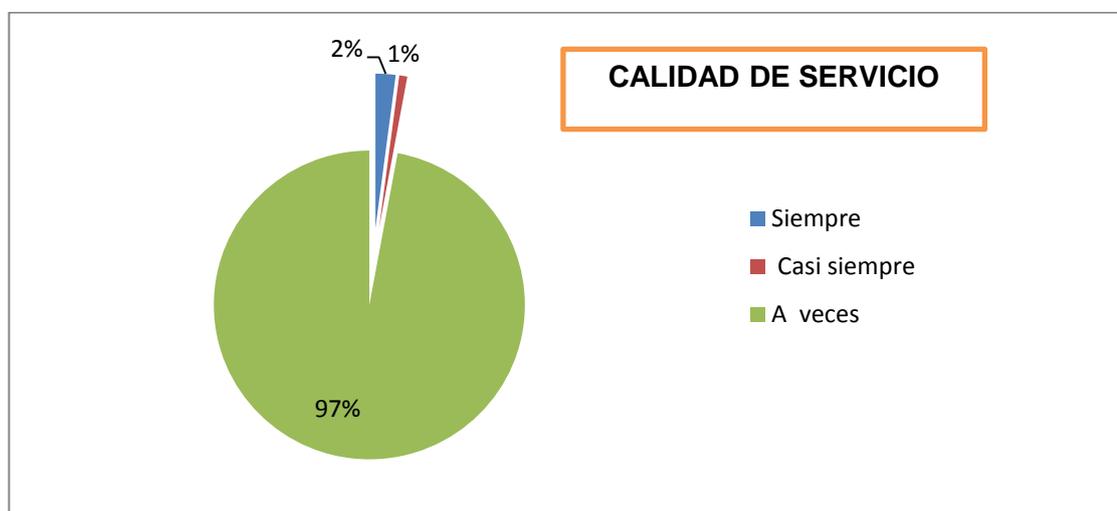


Gráfico 4: Distribución de los resultados del gráfico Calidad de Servicio.

Interpretación:

El 97% de los usuarios manifestaron que la clínica a veces se preocupa por ofrecer un servicio de calidad; el 2% respondió que siempre trata de mejorar la calidad de servicio y un índice del 1% opina que casi siempre se esmera en mejorar en este aspecto; conforme a los datos obtenidos se puede manifestar que existe un porcentaje bajo de disposición por parte del personal de la clínica para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de prestación externa (IESS).

4. ¿Existe disponibilidad de la clínica en la fecha y hora de la citación?

Cuadro 5: DISPONIBILIDAD DE CITAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	1
Casi siempre	21	9
A veces	216	90
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

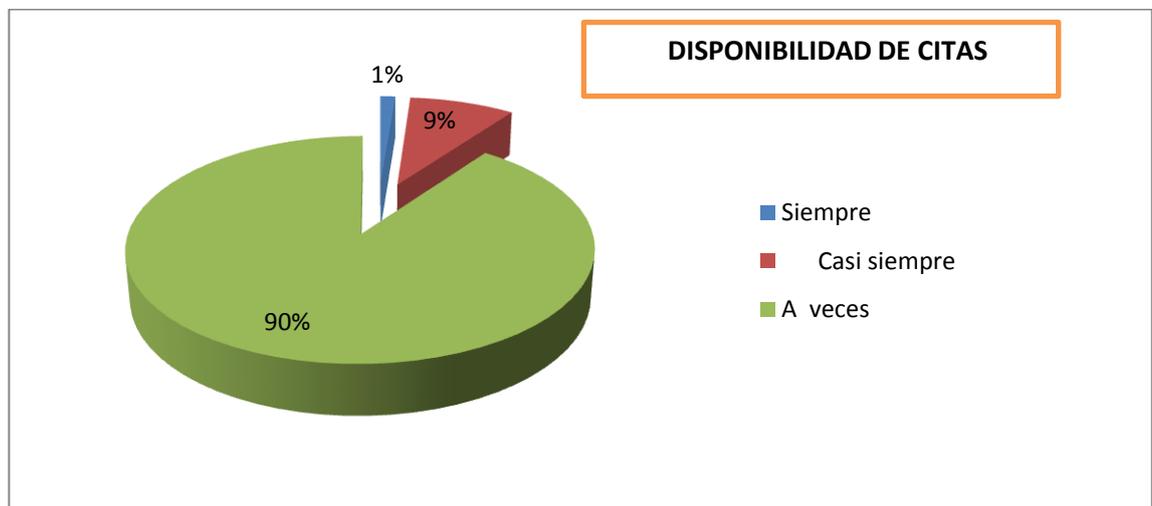


Gráfico No. 5: Distribución de los resultados del gráfico disponibilidad de citas.

Interpretación:

El 90% de los usuarios encuestados afirma que a veces existe disponibilidad de la clínica a la hora y fecha de la citación, el 9% respondió que casi siempre mientras que un 1% dice que siempre existe disponibilidad a la hora y fecha establecida; de acuerdo a estos resultados se puede observar la inconformidad de los usuarios en cuanto a la disponibilidad de las citas.

5. ¿La información requerida por teléfono es cordial?

CUADRO. 6: ATENCIÓN TELEFÓNICA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	116	48
No	124	52
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

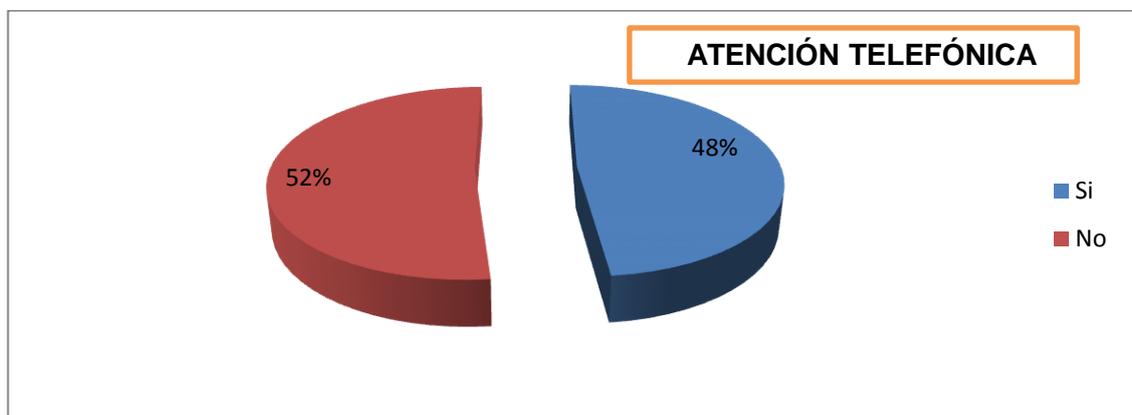


Gráfico 6: Distribución de los resultados del gráfico atención telefónica.

Interpretación:

El 52% de los usuarios encuestados resaltan que la atención recibida vía telefónica no es cordial, lo cual constituye una debilidad; mientras que el 48% si se siente satisfecho con el servicio a través de este medio por lo cual es fundamental descubrir las posibles causas de esta inconformidad y tomar los correctivos necesarios.

6. ¿El personal de la clínica odontológica Occidental se muestra dispuesto a ayudar en sus necesidades de servicio de prestación externa (IESS)?

Cuadro 7: DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	5
Casi siempre	18	7
A veces	210	88
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

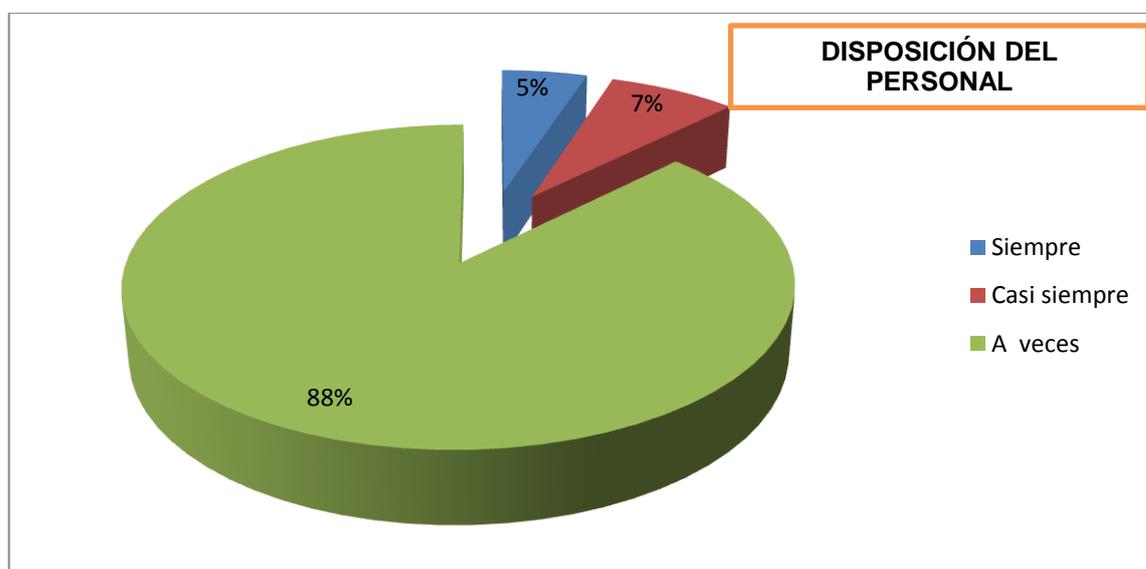


Gráfico 7: Distribución de los resultados del gráfico disposición del personal.

Interpretación:

El gráfico. 7 Muestra un porcentaje del 88% manifiestan que a veces el personal de la clínica está dispuesto ayudar en sus necesidades de prestación externa frente a un 7% que afirma que casi siempre y un porcentaje del 5% respondió que siempre el personal se muestra dispuesto ayudar; de acuerdo a estos datos se deduce que existe baja disposición del personal que labora en esta clínica.

7. ¿El trámite de algún reclamo en la clínica odontológica Occidental ha sido ágil y eficiente?

Cuadro 8: EFICIENCIA DE TRÁMITES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	5
No	228	95
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

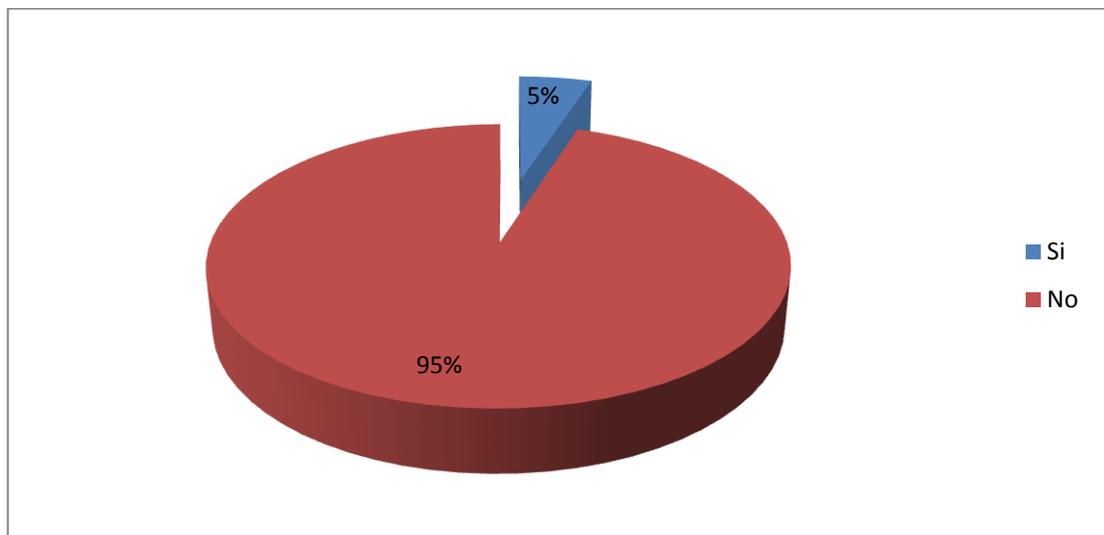


Gráfico 8: Distribución de los resultados del gráfico eficiencia de trámites.

Interpretación:

El 95% de los usuarios encuestados, respondieron que el trámite de algún reclamo en esta clínica no ha sido ágil y eficiente; mientras que el 5% enfatiza estar insatisfecho con la agilidad que se resuelven sus quejas o reclamos; ante se esto se puede deducir que existen deficiencias en cuanto al trámite quejas de la prestación de servicio externo.

8. ¿Qué tan ordenados considera usted se manejan los turnos de atención a los pacientes?

Cuadro 9: MANEJO DE TURNOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	1
Casi siempre	36	15
A veces	202	84
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

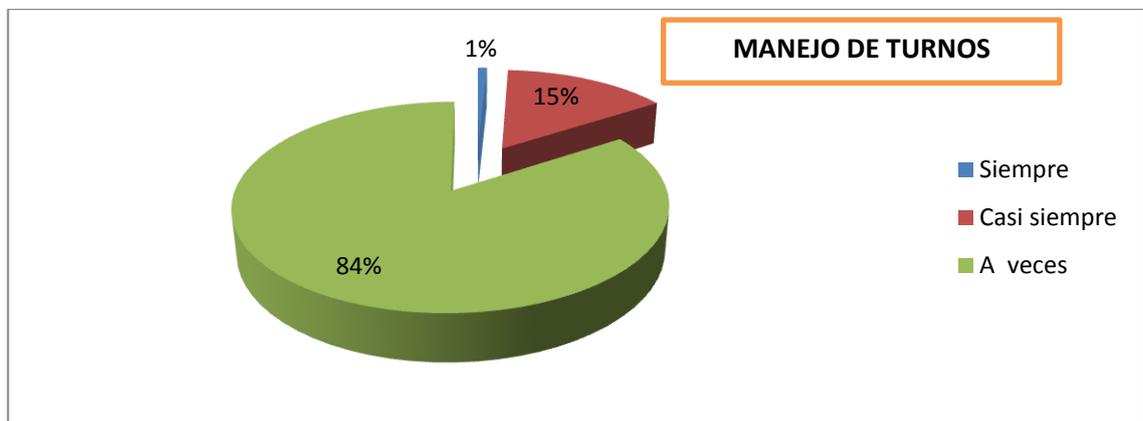


Gráfico 9: Distribución de los resultados del gráfico manejo de turnos.

Interpretación:

En cuanto al manejo del turno de los pacientes, un 84% afirma que solo a veces existe orden en los turnos, el 15% manifiesta que casi siempre y el 1% opinan que siempre; en este aspecto es fundamental llevar un mejor orden en lo referente a los turnos para lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

9. ¿Considera usted que en la clínica odontológica Occidental, existen los equipos médicos necesarios para diagnosticar y tratar una enfermedad dental?

Cuadro 10: EQUIPOS MÉDICOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	174	72
No	66	28
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

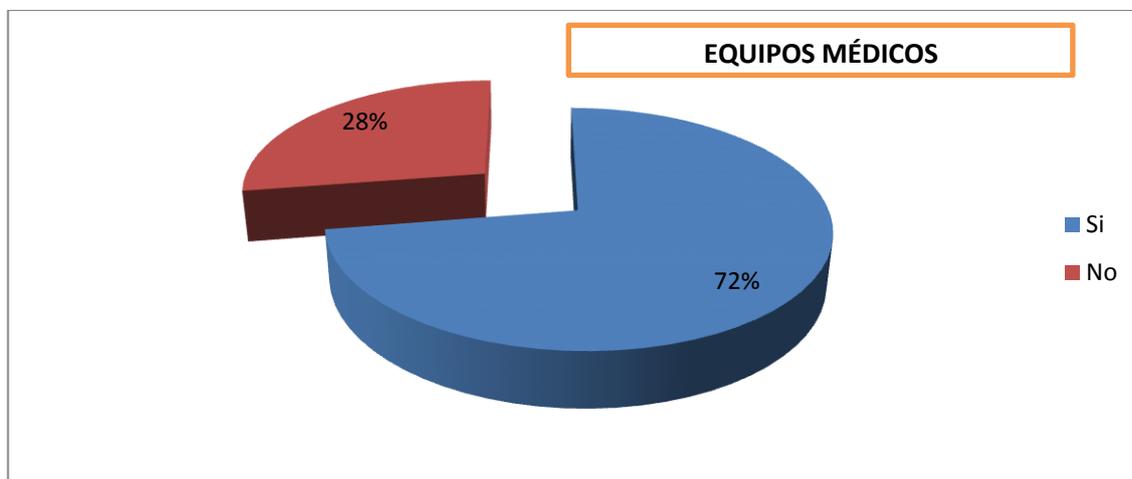


Gráfico 10: Distribución de los resultados del gráfico manejo de turnos.

Interpretación:

El 72% de los usuarios encuestados respondió que si existen los equipos necesarios para atender sus enfermedades dentales; mientras que el 28% de los usuarios manifiesta que no existen los equipos necesarios para recibir una atención adecuada; uno de los aspectos favorables de la Clínica Occidental es posee equipo adecuado para la atención de sus usuarios.

10. ¿Considera usted que los profesionales médicos son puntuales en llegar al consultorio?

CUADRO 11: PUNTUALIDAD PROFESIONAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	5
Casi siempre	84	35
A veces	145	60
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

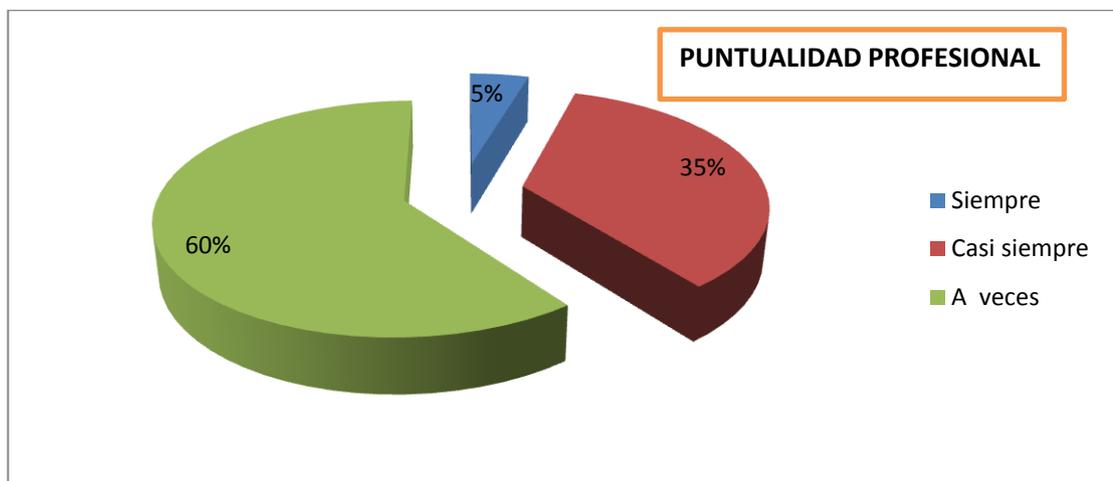


Gráfico 11: Distribución de los resultados del gráfico puntualidad profesional.

Interpretación:

El 60% de los encuestados respondió que los profesionales a veces llegan puntuales al consultorio odontológico, en tanto que el 35 % de los usuarios opina que casi siempre los médicos acuden de manera puntual y un 5% manifiesta que siempre; estos datos reflejan impuntualidad de los profesionales en las consultas de prestación externa muchas veces por dar preferencias a las consultas particulares.

11. Dentro de la cartera de servicios de prestación externa del IESS en la clínica Occidental se encuentran las prótesis dentales y la ortodoncia?

Cuadro 12: CARTERA DE SERVICIOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	240	100
No	0	0
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

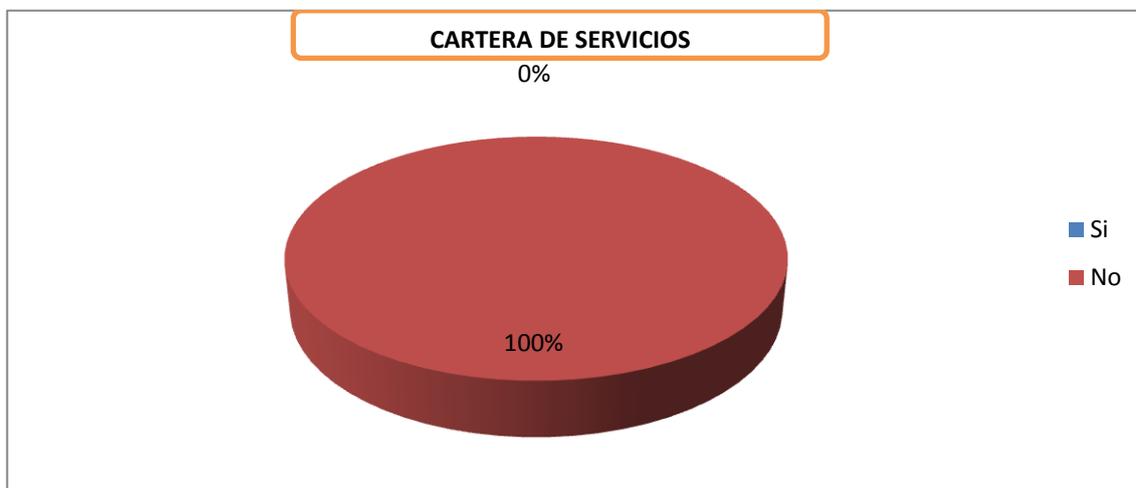


Gráfico 11: Distribución de los resultados del gráfico cartera de servicios.

Interpretación: EL 100% de los encuestados respondió que la clínica odontológica Occidental no cuenta con el servicio de ortodoncia dentro de la cartera de servicios de la prestación externa (IESS); lo cual genera una inconformidad entre los usuarios.

12. ¿Usted considera importante la implementación de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad del servicio de prestación externa (IESS) de la clínica Occidental?

Cuadro 13. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	240	100
Total	240	100

Fuente: Usuarios del servicio prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental

Elaborado por: Autora.

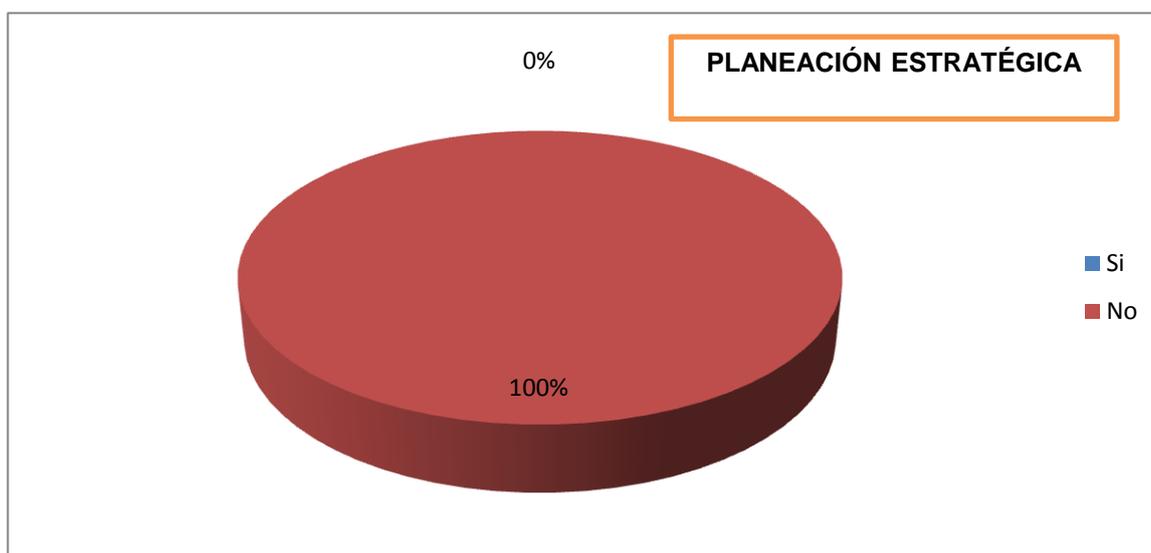


Gráfico 13: Distribución de los resultados planeación estratégica de la pregunta 12.

Interpretación: El 100% de los usuarios encuestados respondieron que si consideran importante la implementación de un plan estratégico para mejora la calidad del servicio de esta área; este aspecto constituye un factor importante para la realización de este proyecto de tesis puesto que existe acogida por parte de los usuarios.

Encuesta dirigida al personal que labora en la clínica odontológica Occidental en la prestación de servicio externo (IESS)

1. ¿Conoce Ud. si la clínica odontológica Occidental posee misión y visión definidas?

Cuadro 14: DEFINICIÓN MISIÓN Y VISIÓN

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

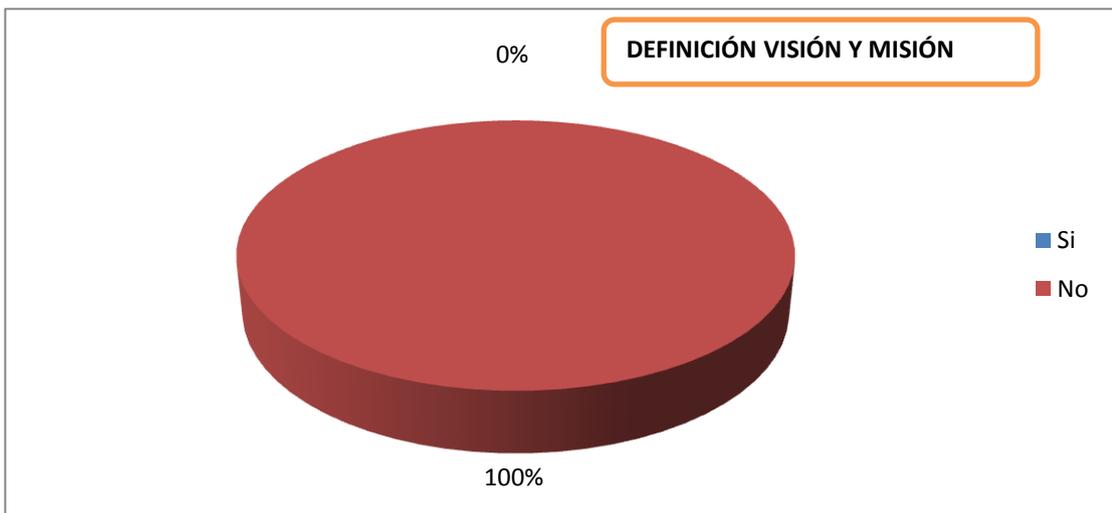


Gráfico 14: Distribución de los resultados del gráfico visión y misión

Interpretación:

El 100% del personal que labora en la clínica odontológica Occidental manifiesta desconocer la existencia de una misión y visión establecidas para esta institución lo cual es una grave deficiencia, puesto que estas estrategias encaminan la razón de ser de una institución y hacia dónde va encaminada.

2. ¿Conoce Ud. la existencia de un manual donde se especifique el manejo adecuado de los desechos que genera la clínica odontológica Occidental?

Cuadro 15: MANEJO DE DESECHOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

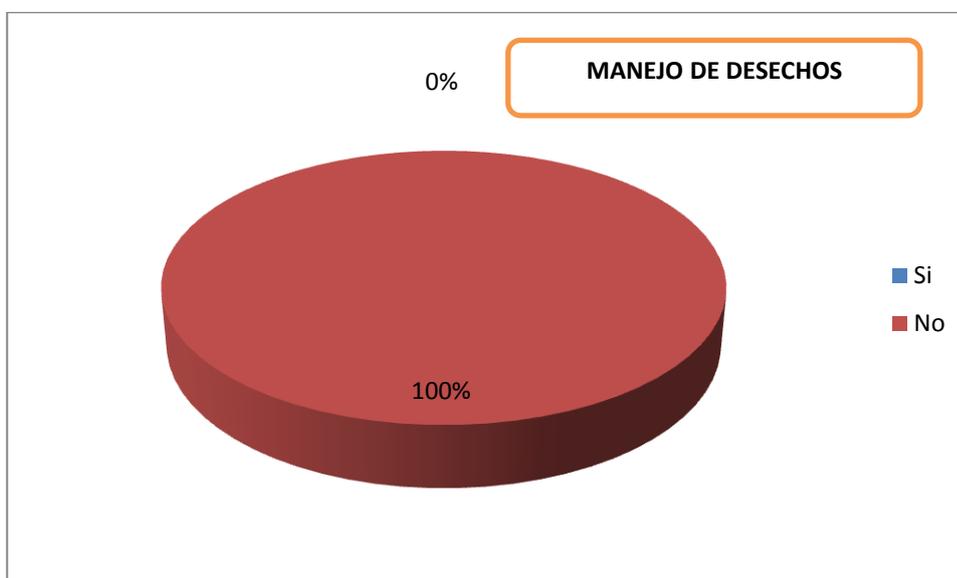


Gráfico 15: Distribución de los resultados del gráfico manejo de desechos.

Interpretación:

En el gráfico se puede apreciar que la totalidad de los encuestados desconocen la existencia de un manual donde especifique el correcto manejo de los desechos que genere la clínica, el mismo que constituye un peligro tanto para los usuarios y el medio ambiente.

3. ¿Existe un manual con las funciones que tiene que desempeñar en su puesto de trabajo?

Cuadro 16: MANUAL DE FUNCIONES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Investigadora: Autora.

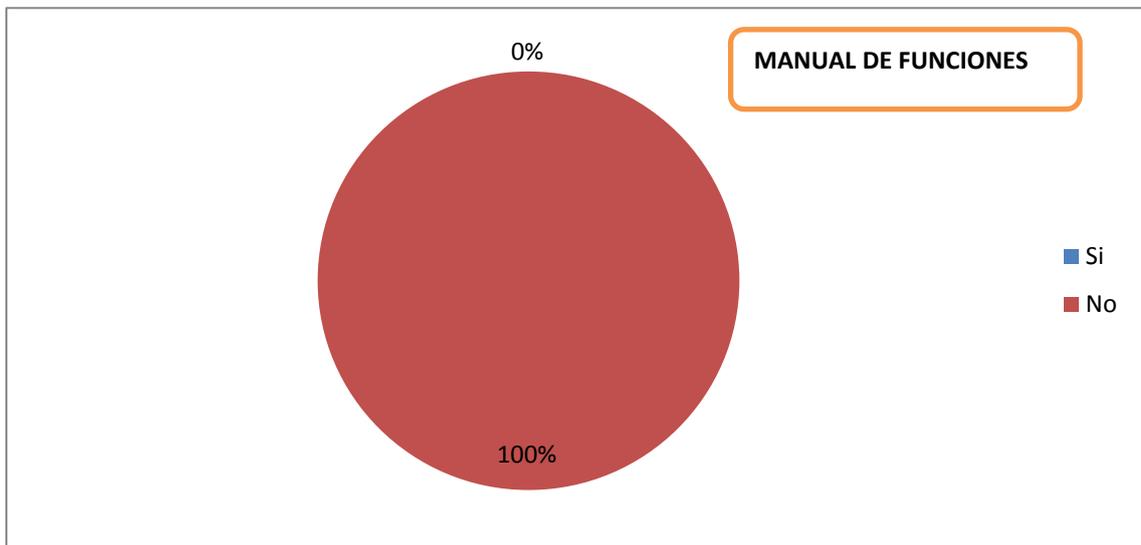


Gráfico 16: Distribución de los resultados del gráfico manual de funciones.

Interpretación:

La totalidad de los encuestados afirma que no existe un manual donde se encuentren establecidas las funciones que debe realizar cada uno del personal que labora en esta clínica odontológica, lo cual constituye una debilidad preocupante.

4. ¿De acuerdo a su criterio, la administración actual ejecuta un liderazgo?

Cuadro 17: TIPO DE LIDERAZGO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autoritario	0	0
Participativo	4	67
Consultivo	2	33
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

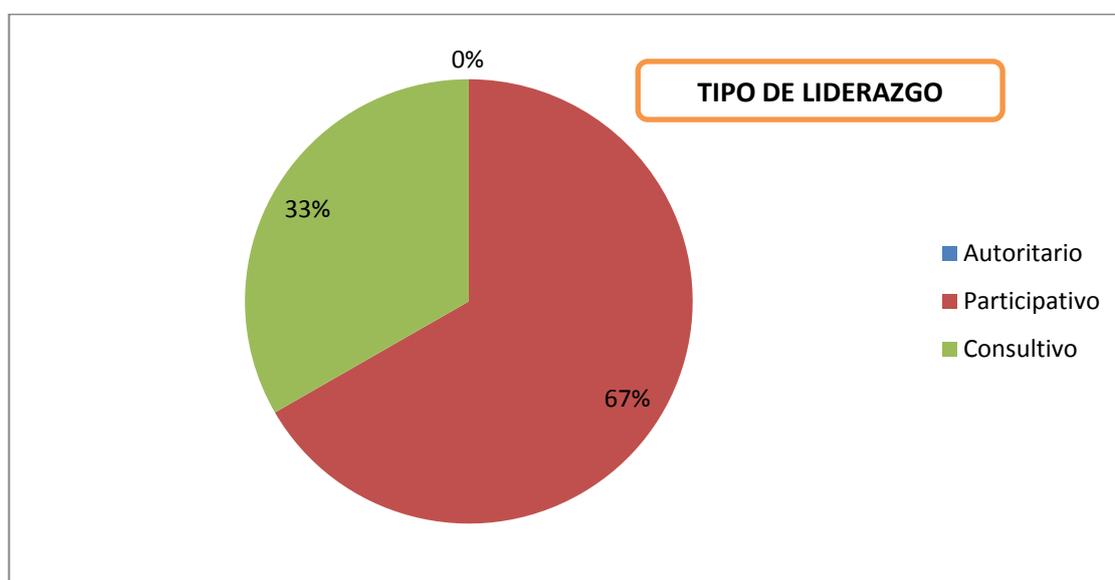


Gráfico 17: Distribución de los resultados del gráfico tipo de liderazgo.

Interpretación:

El 67% del personal encuestado manifiesta que en la clínica Occidental existe un liderazgo participativo, mientras que 33% afirma que el liderazgo es consultivo, estos porcentajes reflejan que existe un liderazgo positivo.

5. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de esta clínica?

Cuadro 18: CAPACITACIONES AL PERSONAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Con frecuencia	0	0
A veces	0	0
Nunca	6	100
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

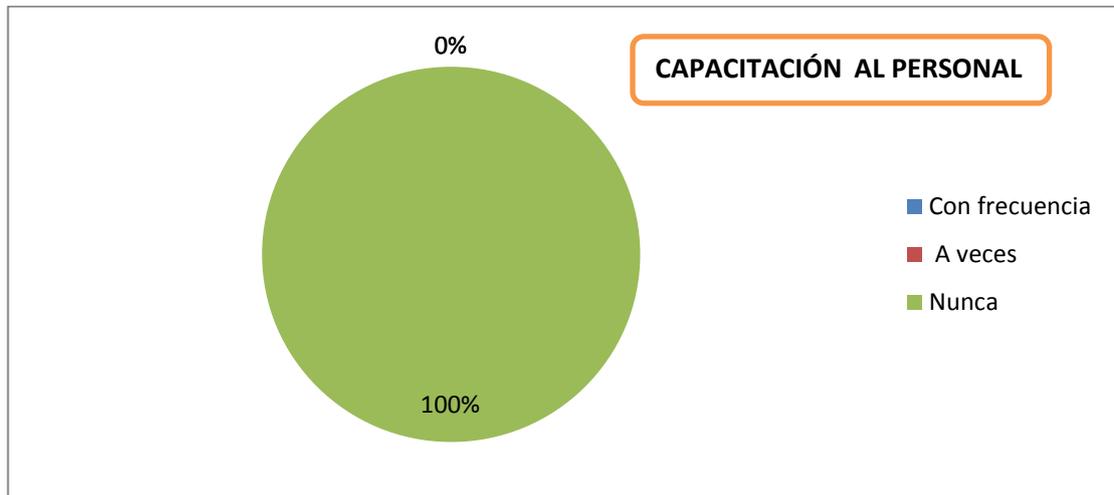


Gráfico 18: Distribución de los resultados del gráfico capacitación al personal

Interpretación:

El 100% de los encuestados concuerda en que nunca han recibido capacitaciones en esta institución odontológica; esta es una de las falencias que se debe corregir ya que es fundamental estar capacitado y mantenerse a la vanguardia de las innovaciones recientes.

6. ¿Conoce usted, si existe un plan estratégico para mejorar la calidad de servicio en esta clínica dental?

Cuadro 19: EXISTENCIA PLAN ESTRATÉGICO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

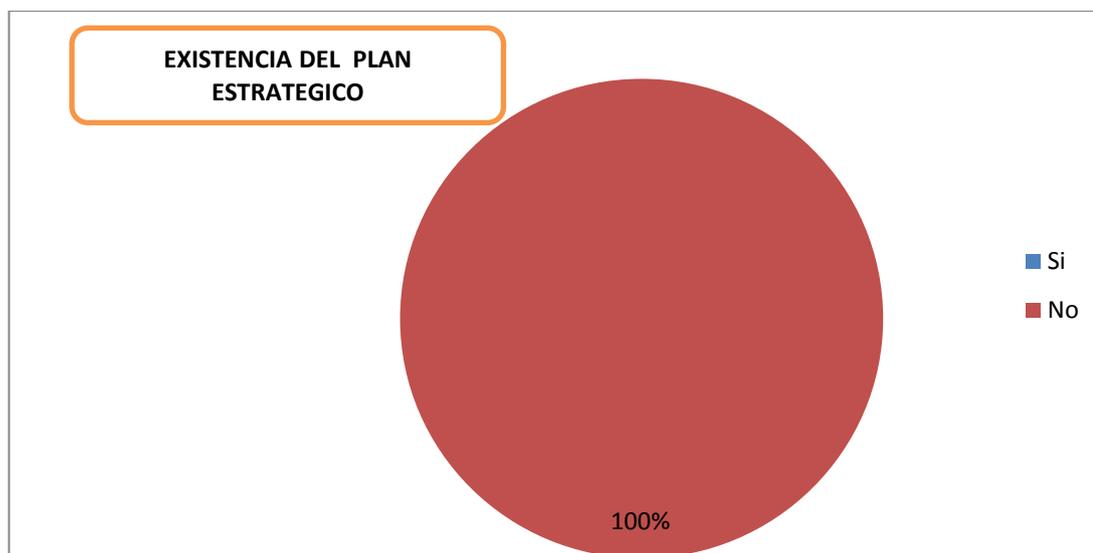


Gráfico 19: Distribución de los resultados del gráfico existencia del plan estratégico.

Interpretación:

La totalidad de los encuestados manifiesta que en la clínica odontológica Occidental no existe un plan estratégico definido, por tanto se sustenta la necesidad de la implementación de un plan estratégico que genere una guía para la obtención de los objetivos de la organización y por ende el mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios.

7. ¿Conoce usted si en la clínica odontológica, existe un manual que explique el manejo adecuado de los desechos Biodegradables?

Cuadro 20: MANEJO DESECHOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

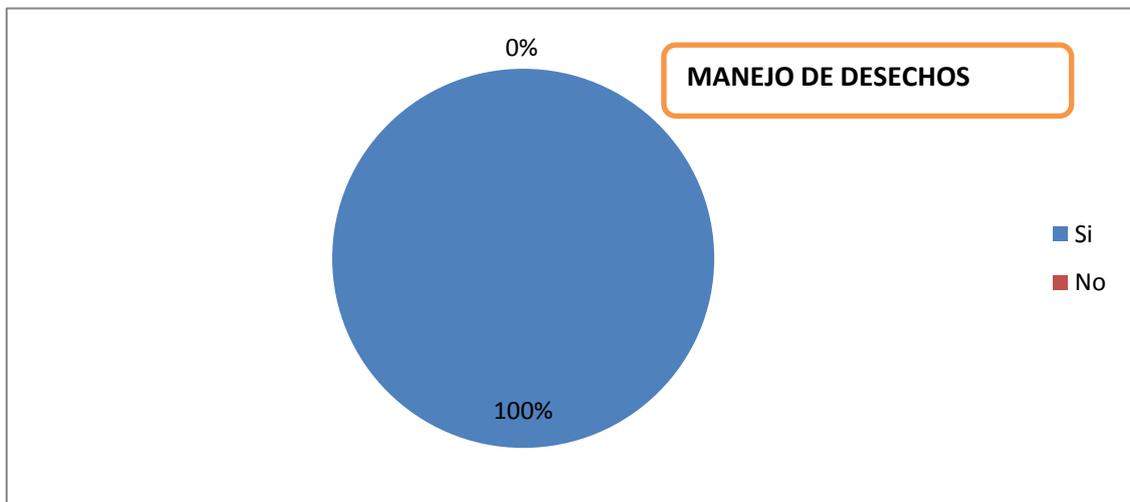


Gráfico 20: Distribución de los resultados del gráfico manejo de desechos

Interpretación:

La totalidad del personal encuestado desconoce la existencia de un manual de procedimientos para desechos biodegradables de la clínica; lo cual es preocupante ya que esto constituye un grave peligro para los usuarios y el medioambiente.

8. ¿Usted estaría dispuesto a participar en la implementación de un plan estratégico para mejorar la calidad de servicio de prestación externa en la clínica odontológica Occidental?

Cuadro 21: ACEPTACIÓN PLAN ESTRATÉGICO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100
No	0	0
Total	6	100

Fuente: Personal que labora en la prestación externa IESS de la Clínica Odontológica Occidental.

Elaborado por: Autora.

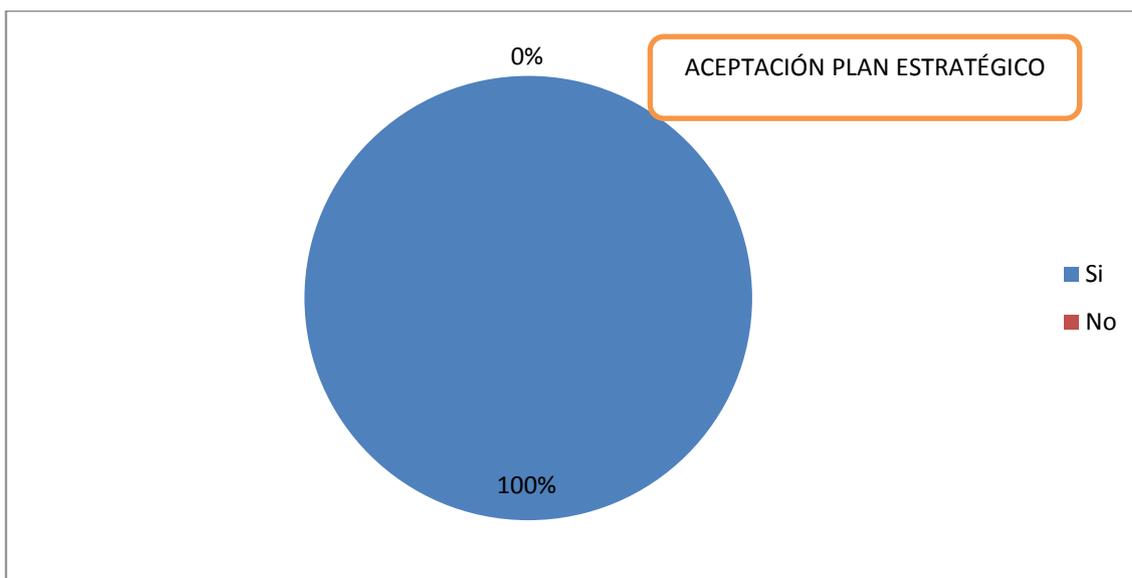


Gráfico 21: Distribución de los resultados del gráfico aceptación del plan estratégico.

Interpretación:

El gráfico N° 19 refleja que la totalidad de las personas que laboran en esta clínica, están dispuestos a colaborar en la elaboración e implementación de un plan estratégico; lo cual es favorable para el mejoramiento de calidad del servicio a los usuarios.

4.1.1. Análisis FODA

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la clínica odontológica Occidental.

Cuadro 22. MATRIZ ANÁLIS FODA

CLÍNICA ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL	
ÁNÁLISIS INTERNO	ÁNÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posee una gran cartera de pacientes asegurados. • Maneja alternativas de financiamiento para los pacientes del seguro. • Las instalaciones de la clínica son confortables. • El crecimiento y rentabilidad que posee actualmente es positivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a préstamos micro empresariales. • Mayor número de habitantes empleadores que aportan al IESS, los cuales podrían convertirse en posibles pacientes para la clínica. • El colegio de Odontólogos respalda a los doctores de la Clínica Occidental. • No existe un Hospital de IESS en el Cantón La Maná que afecte directamente a la clínica.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No está definida la misión y la visión de la clínica. • Mal manejo en la agenda de citas médicas e historias clínicas. • Funciones laborales no definidas. • Objeciones en el registro del archivo plano para carga de atenciones SOAM. • Falta de capacitación al personal auxiliar de odontología. 	<ul style="list-style-type: none"> • La clínica se ve afectada por la inestabilidad política. • Grande tramitología que se debe cumplir para obtener el permiso de funcionamiento • Retraso en las liquidaciones por atenciones mensuales a las consultas odontológicas que realiza la clínica a los pacientes del IESS. • Ingreso de nuevas clínicas privadas a las afiliaciones y convenios con el IESS.

Fuente: Director General clínica odontológica Occidental.
Elaborado por: Autora.

4.1.2. Direccionamiento estratégico para la clínica odontológica Occidental

4.1.2.1. Misión y Visión

Misión

Según, **Basurto (2009)**. La misión realmente es la razón de ser de la empresa, sin embargo pero muy pocos dirigentes lo ven así. En realidad, hay un todo un mundo de reflexiones que se debe hacer alrededor de este concepto, pues si se logra entender lo que es realmente, cambiara de forma radical la esencia misma de la organización.

Misión propuesta para la Clínica Odontológica Occidental

La Clínica odontológica Occidental no cuenta con una misión definida por lo cual se propone la siguiente misión:

Misión

“Garantizar una labor social a nuestros clientes y/o afiliados, brindándoles una asistencia odontológica integral a las personas de todas la edades, comprometidos con los valores humanos y morales. Ponemos a disposición de los pacientes, instalaciones modernas conforme a las normas de bioseguridad y excelencia en los servicios”.

Visión

La visión de una organización es una imagen de lo que los miembros de la empresa quieren que esta sea o llegue a ser y para que sea válida debe basar se en tres elementos.

Visión propuesta para la Clínica Odontológica Occidental

La Clínica odontológica Occidental no cuenta con una visión definida por lo cual se propone la siguiente

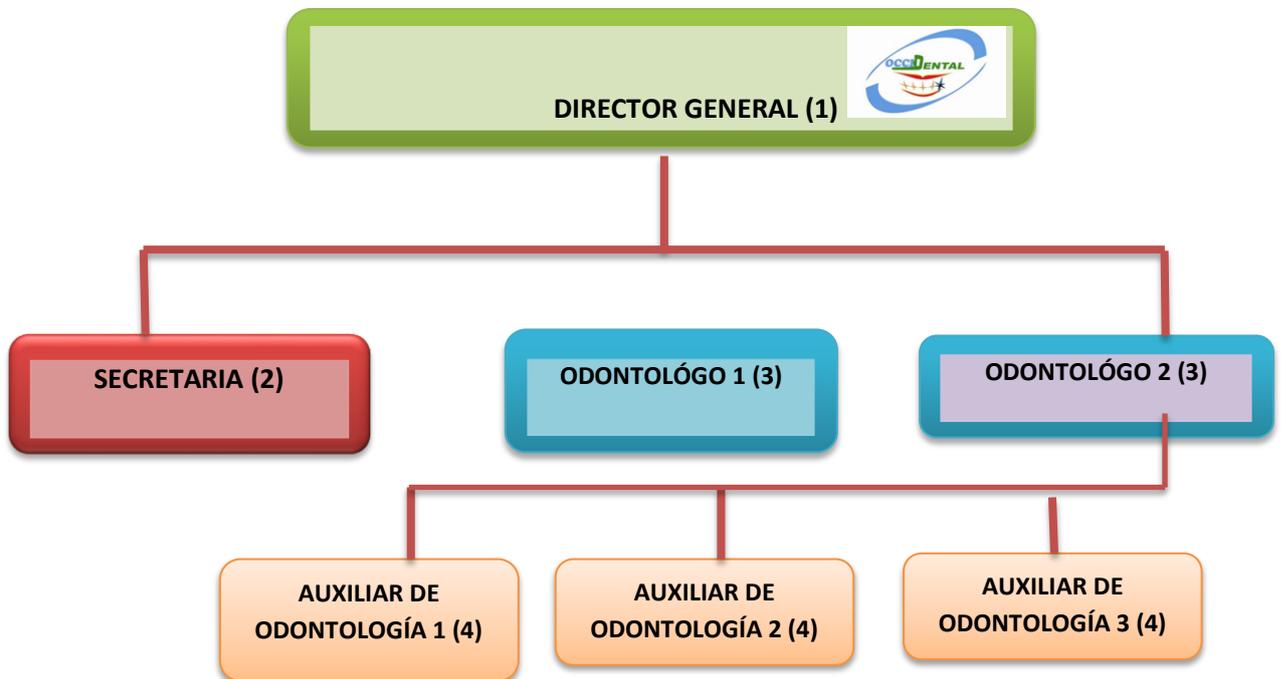
Visión:

“Ser una Clínica modelo a nivel provincial, destacada por el compromiso de sus miembros, la satisfacción y fidelidad de sus pacientes. Lograr el equilibrio entre la salud y la belleza dental, en busca del bienestar de las personas y convertir la visita al odontólogo en una experiencia agradable”.

Valores

- Responsabilidad con nuestros pacientes.
- Honestidad con nuestros pacientes y el uso de recursos materiales.
- Compromiso con las necesidades de la ciudadanía lamanense.
- Excelencia, para convertirse en un modelo de calidad en el servicio a los usuarios

4.1.2.2. Organigrama propuesto para la Clínica Odontológica Occidental



Fuente: Clínica Odontológica Occidental
Elaborado por: Autora

Funciones

Director General (1)

- Elaborar la historia clínica de los pacientes asignados, registrar, firmar y sellar en la historia clínica todo procedimiento odontológico que realice a los pacientes asignados.
- Realizar el examen clínico, odontograma y exámenes radiográficos necesarios para llegar a un diagnóstico y proponer un plan de tratamiento odontológico a los pacientes asignados.
- Informar al paciente sobre el diagnóstico, tratamiento, pronóstico y manejo de su problema odontológico, así como de riesgos y consecuencias de los mismos.

- Realizar los procedimientos odontológicos de acuerdo al plan de tratamiento registrado en la historia clínica.
- Obtener por escrito el consentimiento informado antes de realizar procedimientos odontológicos que lo requieren.
- Confeccionar informes odontológicos de los procedimientos realizados en los pacientes cuando sea requerido.
- Cumplimiento de requisitos reglamentarios establecidos en los procedimientos establecidos en los procedimientos relacionados con su área.

Secretaria (2)

- Enviar y receptor documentos.
- Proporciona comunicados sobre asuntos sociales, económicos, financieros, de la Clínica.
- Registro y control de odontogramas e historiales de los pacientes.
- Registro de Archivo Plano mensual de los pacientes atendidos.
- Archivar las notas de pedido, facturas registro de recepciones, bodega, otros.
- Pago de luz, servicios de arriendo y teléfono.
- Realización de presupuestos a pacientes asegurados y no asegurados.
- Brindar la información a los pacientes sobre todos los servicios que presta la clínica.

- Realizar el control de la atención al cliente.

Odontólogo (2)

- Suministra asistencia odontológica preventiva, curativa y correctiva en general a los usuarios.
- Examina al paciente para diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal y determinar datos para la historia médica.
- Refiere a pacientes a odontólogos especializados.
- Orienta a los pacientes en las técnicas de salud bucal.
- Atiende emergencias odontológicas.
- Supervisa técnicamente los programas odontológicos aplicados.
- Asiste a foros, seminarios y/o conferencias relacionadas con el área de su competencia.
- Adiestra y supervisa las actividades del personal a su cargo.
- Realiza tratamiento de prótesis, exodoncias, periodoncias, endodoncia y ortodoncia.
- Aplica tratamiento de obturaciones de amalgamas y porcelanas.
- Realiza trabajos de cirugía bucal menor.
- Realiza profilaxis dental.

- Toma radiografías y las interpreta para diagnosticar apropiadamente.
- Lleva el control de personas tratadas, con referencia breve del trabajo efectuado.
- Realiza el pedido del material necesario en el consultorio.
- Controla la existencia de material de trabajo almacenado en el consultorio.
- Instruye al higienista dental en las tareas a realizar.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Asistentes de Odontología (4)

- Atender las llamadas.
- Ayudar a los Odontólogos.
- Estar al tanto de los materiales que se van terminando.
- Limpieza de los consultorios.
- Realizar el control de los historiales y laboratorios.
- Estar pendiente de no desperdiciar materiales.

4.1.2.3. Clientes de la Clínica Odontológica Occidental

Como Prestador Externo de IESS mantiene convenio con el Seguro Social Individual y Familiar de Tungurahua direcciona pacientes afiliados, quienes acuden con una cita previa a la clínica de su selección.

En la siguiente tabla se puede observar el número exacto de historiales de pacientes que posee la clínica, distribuidos entre asegurados y particulares.

Cada paciente del IESS puede tener tres sesiones la Primera es profilaxis y las otras restauraciones 6 por cada pieza dental mensual; en los tratamientos que no sean de carácter de emergencia los beneficiarios pueden acceder al 20% de cobertura con relación a los precios reales.

Cuadro 22. PACIENTES MENSUALES DE LA CLÍNICA DENTAL OCCIDENTAL.

PACIENTES	NUMEROS DE HISTORIALES
ASEGURADOS ACTIVOS	80
HIJOS DEPENDIENTES	35
JUBILADOS	5
MONTE PIO	5
PARTICULARES	
HOMBRES	40
MUJERES	50
ORTODONCIA	30
TOTAL DE PACIENTES	245

Análisis: La clínica posee un gran número de usuarios asegurados al IESS es decir que cada paciente puede tener tres tratamientos dentales por mes seis restauraciones por cada pieza dental y en tratamientos fuera de la cobertura los beneficiados tienen el 20% respecto a los precios reales

En el cuadro 22 se puede apreciar que la clínica también tiene un mayor porcentaje de usuarios asegurados con respecto a los particulares, quienes en su mayoría acuden por recomendaciones otros pacientes que han recibido atención en esta clínica.

4.1.2.4. Competencia

Contar con profesionales de amplia trayectoria en la salud oral; sumado a estrategias de marketing y un buen servicio, que sean afiliadas a las empresas administradoras de servicios odontológicos, se convierte en una competencia para la Clínica Dental Occidental.

CUADRO 23. CLÍNICAS, HOSPITALES, CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS

COMPETENCIA DIRECTA CLINICA ODONTOLOGICA OCCIDENTAL
<p>Clínica Dental Alarcón (Prestador Externo IESS) Hospital Del IESS Quevedo Consultorio Odontológico Patronato Municipal</p> <p>CONSULTORIOS ODONTOLOGICOS PARTICULARES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Odontológico Dra. Rosa Chicaiza • Consultorio Odontológico Dra. Rosa Sánchez • Consultorio Odontológico Dr. Mario Tapia

En la tabla 4 podemos confirmar que en el Cantón La Maná, la competencia más latente de la Clínica Dental Occidental es la Clínica Alarcón ya que es un Prestador Externo que también presta sus servicios a los asegurados del IESS,

teniendo como ventaja mayor trayectoria, ubicación central; por ende tiene la preferencia de los pacientes.

4.1.2.5. Proveedores

La Clínica Odontológica Occidental, tiene varios distribuidores, tanto de materiales como de instrumentales odontológicos, equipos, etc. Además de contar con laboratorios dentales que colaboran al desarrollo de varios tratamientos, como coronas, incrustaciones, placas, etc.

Se puede afirmar que en la ciudad de Quito existe gran variedad de entidades comerciales y laboratorios que se dedican a la distribución odontológica.

A continuación se presenta a las entidades que proveen a la Clínica Occidental todos los materiales, instrumentos, equipos que son seleccionados en bases a la calidad para ofrecer un mejor servicio a los pacientes.

CUADRO 24. PROVEEDORES DE LA CLÍNICA DENTAL OCCIDENTAL.

DISTRIBUIDORES DENTALES				
BC REPRESENTACIONES	2418-653	096-012-737	096-012-734	
DENTAL AYALA	2557-546	2234-201	2508-879	
PL DENTAL	2230-921	099-509-380		Ing. Vinicio Pérez
PRODONTOMED	2509-116		3214-900	3214-900
RECORD DENTAL	2521-17	2239-242		

4.1.3 Formulación de estrategias para la Clínica Dental Occidental.

ESTRATÉGIAS FODA

	<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
	<p>Posee una gran cartera de pacientes.</p> <p>Maneja alternativas de financiamiento para los pacientes del seguro.</p> <p>Las instalaciones de la clínica son confortables.</p> <p>El crecimiento y rentabilidad que posee actualmente es positivo.</p> <p>Los odontólogos de la Clínica Occidental con estudios de nivel superior</p>	<p>Mucho tiempo de espera en cada paciente</p> <p>No está definida la misión y la visión de la clínica.</p> <p>Mal manejo en la agenda de citas médicas.</p> <p>Falta de capacitación al personal en servicio al cliente</p>
<u>Oportunidades</u>	<u>Estrategias FO</u>	<u>Estrategias DO</u>
<p>Accesibilidad a préstamos micro empresariales.</p> <p>Mayor número de habitantes empleadores que aportan al IESS, los cuales podrían convertirse en posibles pacientes para la clínica.</p>	<p>(F1, O1, O2, O3) Elevar la calidad de servicio a los usuarios mediante la inserción de capacitaciones y un manual de atención a los usuarios; con el propósito lograr la fidelidad de los</p>	<p>(D2, D3, A4) Mejorar la distribución de las citas a los pacientes de manera imparcial sin preferencias sobre los pacientes particulares.</p> <p>(D2,A4) Diseño e implementación de un</p>

<p>El colegio de Odontólogos respalda a los doctores de la Clínica Occidental.</p> <p>No existe un Hospital de IESS en el Cantón La Maná que afecte directamente a la clínica</p>	<p>existentes y atraer nuevos usuarios.</p> <p>(F4,O2,O3) Implementar un sistema de incentivos para el personal que labora en la Clínica para mejorar el desempeño laboral y mejorar la imagen de la clínica.</p>	<p>direccionamiento estratégico compuesto por la visión, misión, valores para la Clínica.</p> <p>(D3, O1) Diseño e implementación de un manual de funciones.</p> <p>(D4,O1) Capacitación del manual SOAM.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <p>La clínica se ve afectada por la inestabilidad política.</p> <p>Trámite extenso para la obtención de permisos.</p> <p>Retraso en las liquidaciones por atenciones mensuales a las consultas odontológicas que realiza la clínica a los pacientes del IESS.</p> <p>Ingreso de nuevas clínicas privadas a las afiliaciones y convenios con el IESS.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Estrategias FA</u></p> <p>(F1, F2, F3, A4) Mantener una mejora continua en la infraestructura y equipos médicos acorde a los avances tecnológicos existentes con el propósito de lograr un valor agregado frente a la competencia.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Estrategias DA</u></p> <p>(D1, D3,A1,A2)Realizar reuniones frecuentes para analizar las nuevas reformas y políticas legales, problemas de citas y retrasos en los pagos con el propósito de buscar medidas preventivas que minimicen los posibles riesgos.</p>

Fuente: Director General Clínica Odontológica Occidental.
Elaborado por: Autora.

4.1.3.1 Diseño del plan de acción para mejorar el servicio de atención externa (IESS) de la Clínica Odontológica Occidental

Cuadro 25. PLAN DE ACCIÓN

CLINICA ODONTOLÓGICA OCCIDENTAL				
Objetivo: Desarrollar un programa que permita mejorar el servicio a los usuarios de la clínica odontológica.				
Área	Meta	Responsable	Fecha	Presupuesto
Evaluación del servicio a los usuarios.	Aplicar una encuesta mensual sobre la calidad de servicio a los usuarios.	Secretaria	23/12/2014	\$50,00
Mejora continua	Implementar un sistema de buzón de quejas y sugerencias.	Secretaria	25/12/2014	\$50,00
Diseño de normas de atención a los usuarios.	Establecer las normas de servicio para la atención a los usuarios.	Director General	12/01/2015	\$50,00
Plan de distribución de horarios y citas de los pacientes de atención externa.	Mejorar la distribución de las citas a los pacientes.	Director General Secretaria		
Observación: La capacitación será impartida por un profesional especializado en el área de servicio al cliente.				

4.1.3.2. Plan de capacitación para la Clínica Odontológica Occidental.

Cuadro 26. PLAN DE CAPACITACIÓN

Temas	Fecha	Responsable	Materiales	Presupuesto
Técnicas para conocer los diferentes tipos de personalidad de los pacientes.	18/08/2015	Director Secretaria Experto en el tema	Tiza líquida Pizarra	300,00
Atención con calidad y calidez	10/10/2015	Director Secretaria Experto en el tema	Tiza líquida Pizarra	300,00
Manual de Usuario Operativo de Auditoría Médica (SOAM)	13/01/2016	Secretaria Encargado de Sistema Informático de la Subdirección de Tungurahua (IESS)	Viáticos Viáticos	100,00
Manejo de Bioseguridad para la práctica odontológica	15/03/2016	Secretaria Lda. Experta en Bioseguridad odontológica.		200,00

Manejo del Sistema Prosick (Plataforma virtual)	18/06/2016	Experto en Redes de Servicio Corporativos		700,00
Manejo de la Plataforma AS400, mediante el Call Center.	22/ 10/2016	Experto Ing. Sistemas		100,00
TOTAL:				\$ 1.700,00

Fuente: Director General Clínica Odontológica Occidental.
 Elaborado por: Autora

4.1.3.3. Manual de recomendaciones en Bioseguridad para la práctica odontológica

Prevención de transmisión de agentes patógenos.

Cualquier objeto corto punzante con sangre o saliva debe ser considerado como infeccioso. Colocar los residuos en contenedores que estén adecuadamente con etiquetas que lo identifiquen y manténganse actualizados sobre los nuevos productos

Higiene de manos

- Lavar sus manos utilizando un jabón antimicrobiano, después de cada manipulación de algún objeto contaminado o sientan que están sucias.
- De preferencia el jabón debe ser líquido y mantener cerrado el envase.
- Es fundamental de lavarse las manos antes y después de atender a un paciente.
- Usar lociones que sean compatibles con los materiales de los guantes para prevenir que las manos se resequen.
- Se alienta a los TCSD a mantener las uñas cortas y evitar el uso de uñas postizas.
- Evitar el uso de accesorios y joyas que puedan causar roturas en los guantes.

Equipo de protección personal

- Utilizar mascarilla, gorro y lentes para realizar cualquier actividad. para
- Después de cada uso cambie las mascarillas y limpie los lentes después de cada uso.
- Se recomienda el uso de una bata con cuello cerrado y mangas largas, zapatos cerrados, para evitar el contacto con alguna sustancia infecciosa como saliva.
- El paciente debe utilizar un babero y lentes para proteger de cualquier infección.
- Debe utilizar los guantes de manera obligatoria para cada atención sin importar el trabajo que vaya a realizar.
- Es obligatorio el uso de un nuevo guante para cada paciente.
- Si por alguna circunstancia los guantes sufren algún corte, lavar sus manos de manera inmediata.
- No lavar los guantes estériles.
- Disponga de todas las tallas de guantes en la clínica y sean adecuadas para todo el personal.
- Utilice guantes de buena calidad que resistan desgarres o químicos

Manejo de instrumental y artículos dentales

- Mantener los materiales e instrumentos en su lugar, solo tenga a su disposición los que va a utilizar con cada paciente.
- Para utilizar productos que vienen en rollos solo manipule la porción que va a utilizar para cada paciente y evite que el resto del carrete entre en contacto con la saliva o sangre.
- Los instrumentos como cubetas, espejos, etc. que se usan varias veces se deben desinfectar después del uso de cada paciente.
- Tener varios juegos del instrumental para una mejor desinfección.
- Cuando realice las pruebas de las bandas se deben desinfectar las que sean descartadas inmediatamente.
- Es recomendable utilizar puntas desechables para señalar arcos y no lápices de cera.
- Al terminar el tratamiento, remover todo el equipo; utilizando la protección necesaria y siguiendo todas las indicaciones del fabricante.
- Para la desinfección de las impresiones sumerja en una mezcla de hipoclorito de sodio al 1% durante 10 minutos o cualquier loción desinfectante adecuado para este material.
- Los modelos de estudio deben ser desinfectados de la misma forma que las impresiones.

Esterilización y desinfección de artículos utilizados en el cuidado del paciente.

- Utilizar equipos e instrumentos aprobados por la sociedad reguladora de salud.
- Desinfectar los equipos, instrumentos y superficies de toda la clínica antes de usar.
- Proteja todas las superficies clínicas no críticas.
- El instrumental crítico y semi crítico debe ser esterilizado antes de usar.
- Desinfecte y esterilice las turbinas y micro motores utilizando las instrucciones del fabricante.
- Para realizar la limpieza de los instrumentos es recomendable utilizar el sistema automatizado de lavado ultrasónico, este minimiza considerablemente el porcentaje de contaminación.
- Para la desinfección del instrumental odontológico estilo pinzas, es recomendable las cajas metálicas en las que se puedan guardar separadas una de otra y con bisagras abiertas.
- Es recomendable el uso de equipo y material desechable.
- Utilizar lociones adecuadas para la desinfección de cada trabajo.
- No utilice desinfectantes de alto nivel, para el remojo de instrumental o para la
- Habilite un área de proceso de instrumental para su esterilización, el cual debe cumplir con los siguientes requisitos: 1) Área de recepción, área de limpieza; 2) preparación y empaque; 3) esterilización; 4) Almacenaje.

- Disminuya el uso de los instrumentos contaminados transportando en recipientes cerrados.
- Utilizar las medidas de protección adecuados para limpiar y esterilizar los instrumentos.
- Manejar un indicador químico para comprobar la eficacia de la esterilización y el cuidado del equipo.
- Para almacenar los instrumentos luego de la esterilización debe utilizar una envoltura o envase que los mantenga asilados de cualquier contaminación.
- Secar y enfriar los instrumentos antes de remover del equipo de esterilización.
- Si los instrumentos son esterilizados sin envoltura debe usarse de forma inmediata y de forma segura.
- Verifique la efectividad del proceso de desinfección.
- Para almacenar, clasifique el instrumental por fechas y horas utilizadas.

Técnicas de Esterilización.

- Para la limpieza del consultorio utilice una loción desinfectante registrada siguiendo las instrucciones señaladas.
- El personal que realiza el aseo de la clínica debe utilizar el equipo de protección adecuada que sean resistentes a fisuras y químicos.
- Utilizar protectores como polifim para las superficies de la clínica que sean de difíciles de limpiar.

- Limpiar y desinfectar inmediatamente con una desinfectante de uso hospitalario cualquier residuo de sangre o saliva.
- Evite el uso de alfombras o tapicería en tela dentro del consultorio odontológico.
- Implementar un sistema de manejo de desechos, y capacite a todo el personal para el manejo de los desechos.
- Ubicar contenedores con una codificación con diferentes colores y que sean resistentes.
- Implemente tuberías de unidades odontológicas, Biopelícula y calidad del agua.
- El agua utilizada debe cumplir con los lineamientos aprobados.
- Seguir las instrucciones para realizar la limpieza y drenaje de las tuberías.

4.1.3.4 Comprobación de hipótesis.

Al finalizar la investigación se concluye que la hipótesis planteada: El desarrollo del Plan Estratégico en la Clínica Dental Occidental, permitirá mejorar la gestión administrativa y la oferta de servicios a los usuarios de prestación externa (IESS, es afirmativa con el sustento de los métodos y técnicas aplicadas en esta investigación como son el análisis de la situación actual FODA y los resultados obtenidos a través de la encuestas que afirman la inconformidad de los usuarios en cuanto a los servicios de la clínica.

De la misma forma, se ratifica las hipótesis específicas sobre la importancia de conocer la situación actual de la Clínica Occidental, ya que a través de este análisis se pueden plantear estrategias acorde a las falencias de esta institución

A través del planteamiento de la misión, visión de la clínica se podrá proyectar de mejor manera a la consecución de los objetivos planteados; con el propósito de mejorar la calidad de servicio a los usuarios que acuden a esta institución odontológica, por lo cual queda comprobada la hipótesis El Direccionamiento estratégico y los planes de acción permitirá a la Clínica Dental Occidental proyectar su crecimiento en cuanto a la satisfacción de la calidad de servicio en un horizonte a largo plazo.

4.2. Discusión

La Clínica Odontológica Occidental, es una empresa dedicada a ofrecer servicios de odontología, realizo su apertura en el año 2005, inicio como un consultorio de odontología, ubicado en las calles 19 de Mayo y Velasco Ibarra del cantón La Maná.

Los proveedores de la Clínica Odontológica Occidental son: BC Representaciones, Dental Ayala, PI Dental, Prodontomed, Record Dental.

La investigación de esta tesis inicia con el diagnóstico de la situación actual de la Clínica Odontológica Occidental, en la cual se puede apreciar que existe inconformidad de los usuarios en lo que respecta al tiempo de espera para recibir atención del servicio externo (IESS); además a través de las encuestas realizadas al personal de la clínica demuestra la inexistencia de una misión, visión, los mismos que afectan el desempeño organizacional de la clínica.

Según **Matilla (2009)**. La visión de una organización es una imagen de lo que los miembros de la empresa quieren que esta sea o llegue a ser, por lo cual es fundamental que se adopten las propuestas planteadas para mejorar el direccionamiento estratégico de esta organización.

A través del análisis FODA se puede resaltar que las fortalezas que posee la Clínica Odontológica Occidental una infraestructura cómoda, una buena cartera de pacientes y una buena disposición para el cambio por parte del personal; mientras que las debilidades más preocupantes son el largo tiempo de espera para recibir atención, la ausencia de la misión visión y valores; ante esto **Wheelen y Junger (2010)**, dicen que el FODA Es un acrónimo que se usa para describir los factores externos e internos de una organización específica.

Luego de establecer las deficiencias que existen en la Clínica Occidental se procede a plantear un plan estratégico que permita mejorar la calidad del servicio externo (IESS); a través del planteamiento de la misión, visión, valores, organigrama estructural y sus respectivas funciones; esto se fundamenta en lo que dice **Álvarez (2010)** El plan estratégico es el proceso mental que realiza generalmente año con año el equipo directivo, le permitirá enfrentar con éxito el cambio organizacional.

El plan estratégico dentro de una organización es fundamental porque permite tener claro los objetivos a corto o largo plazo; Según, **Álvarez (2010)** el plan estratégico es importante porque permite contar con una metodología practica que le permita a la organización formular y redefinir periódicamente los objetivos y estrategias de negocios.

Por las razones antes expuestas se ratifica la importancia de la implementación de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad de servicio de la Clínica Odontológica Occidental.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- A través del análisis FODA se pudo determinar que las principales fortalezas de la clínica dental Occidental son las instalaciones confortables, una buena cartera de pacientes y personal debidamente calificado con amplia experiencia; así mismo se puede resaltar que existen debilidades preocupantes como son la inexistencia de una misión y visión.
- El planteamiento de la misión, visión y un organigrama estructural con sus respectivas funciones, permite tener un direccionamiento estratégico establecido y mejorar la calidad de servicio a los pacientes del IESS y particulares que acuden a esta clínica dental Occidental.
- Una vez detectadas las falencias existentes se procedió a elaborar las siguientes estrategias: el diseño de un manual de recomendaciones de bioseguridad para la práctica odontológica, un plan de acción y capacitación para mejorar el servicio de atención a los pacientes; así como también se enfatiza en realizar encuestas continuas con el propósito de conocer sus inquietudes y opiniones los cuales permitirán mejorar la calidad de la atención externa (IESS) de la clínica dental Occidental.

5.2. Recomendaciones

- Seguir manteniendo en perfectas condiciones las instalaciones y el nivel de experiencia de los profesionales para conservar y atraer más pacientes a la clínica dental Occidental.
- Aplicar el direccionamiento estratégico propuesto; el cual dará un mejor enfoque de lo que la clínica dental Occidental desea lograr en un plazo determinado y ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía lamanense y sus alrededores.
- Socializar e implementar estrategias y planes de acción propuesto con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de los pacientes y mejorar la rentabilidad de la clínica odontológica Occidental.

CAPÍTULO VI.
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada

Álvarez, M. (2010) Manual de Planeación Estratégica. Panorama Editorial. Primera Ed. Capítulo I Página 26, 28. México.

Basurto A. (2009) Sistema Empresa Inteligente. Editorial Empresa Inteligente. Primera Ed. Página 295, 296, 347. México.

Carrión, J. (2010) Estrategia de la Visión a la Misión. ESIC EDITORIAL. Segunda Ed. Capitulo I. Página 23, 24, 29, 43. España.

Carrasco, S. (2012) Atención al Cliente en el Proceso Comercial. Ediciones Paraninto S.A. Primera Ed. Capitulo I. Página 4. España.

Ezquerro, A., Bandrés, Fernández, Garrido, López, Mercader, Carbonell, Palma, Péman y Villar (2012) Marco Jurídico de los Servicios Sociales. Editorial Atelier. Primera Ed. Página 100. Barcelona.

Feitman, J. (2010) Evaluación Integral para Implantar Modelos de Calidad. Editorial Pax México. Primera Ed. Capitulo V. Página 70. México.

Griful, E. y Canela, M. (2010) Gestión de Calidad. Ediciones UPS. Segunda Ed. Página 12, 15, 16. Barcelona.

Granjo, J. (2010) Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos. Editorial Gesbiblo. S.L. Primera Ed. Página. 9.

L. Wheelen, T. y Junger, J. (2010) Administración Estratégica y Política de Negocios. Pearson Educación. Décima Ed. Página 138, 143. México.

Leiva, J. (2010) Los Emprendedores y la Creación de Empresas. Editorial Tecnológica de Costa Rica. Primera Ed. Capitulo II. Página 34. Costa Rica.

Martínez Pedros, D. y Milla Gutiérrez, A. (2012) Introducción Al Plan Estratégico. Ediciones Díaz de Santos. 2da Ed. Capitulo I. Página 4, 6. Madrid.

Matilla, Katty (2009) Conceptos Fundamentales en la Planificación Estratégica. Editorial UOC. Primera Ed. Capitulo II. Página 75. Barcelona.

Paz, R. (2010) Atención al Cliente. Guía Práctica de Técnicas y Estrategias. Ediciones Ideas Propias. 1º Ed. Capítulo I. Página 5,6. España

Sainz De Vicuña Ancín, J. (2012) El Plan Estratégico en la Práctica, ESIC Ed. 3ºEd. Capítulo IV. Página 30, 47, 61.España.

Vargas, M. (2010) Calidad y Servicio. Concepto y Herramientas. Ecoe Ediciones. Primera Ed. Capítulo VI. Página 97. Bogotá.

Villa, J. (2014) Manual de Atención a Clientes y Usuarios. Profit Editorial. Primera Ed. Barcelona.

Linkografía

Disponible en:

<http://www.seguridadsocialparatodos.org/node/1>.

<http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario.shtml>.

<http://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>

www.leopoldolarrea.org/index.php?option...ley...leyes

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1 Antecedentes

La Clínica Odontológica Occidental, realizo su apertura en el año 2005, inicio como un consultorio de odontología, ubicado en las calles 19 de Mayo y Velasco Ibarra del cantón La Maná, con poca asistencia de usuarios pero que han se han mantenido fieles en el transcurso de los años, generando ingresos estables, gracias al profesionalismo del Dr. Marco Mena Vargas y principalmente a la confianza de sus pacientes que vieron en ellos una verdadera ayuda a su salud oral.

El 15 de noviembre del 2012, se firmó un convenio con el Seguro Social e Individual de la provincia de Tungurahua se funda la Clínica Odontológica Occidental dedicada a la Prestación Externa a todos los Afiliados Activos Jubilados Monte Pio del Cantón y sus Lugares Aledaños en la consulta de Examen Dentales.

Desde esa fecha el crecimiento de su infraestructura y cartera de clientes ha sido favorable, esto como consecuencia de la entrega y profesionalismo del personal que labora en esta clínica odontológica.

7.2 Detalle de las prestaciones contratadas

**Cartera De Servicios Estomatología
DR. MARCO MENA**

Nº	DETALLE DE LAS PRESTACIONES CONTRATADAS	OBSERVACIONES
1	SERVICIOS ODONTOLÓGICA GENERALES	X
	GENERAL	X
	CONSULTA ODONTOLÓGICA GENERAL	X
1.1	ENDODONCIA	X
	UNIRADICULAR	
	BIRADICULAR	
	MULTIRADICULAR	
1.2	EXODONCIA	X
	PIEZA ERUPCIONADA	X
	PIEZA SEMIRETENIDA	X
	PIEZA RETENIDA	X
1.3	PERIDONCIA	
	PROFILAXIS	X
	CURETAJE	X
	GINGIVECTOMIA	
	COLGAJO	
	ALAMBRADO	
	AJUSTE OCLUSAL	
	PLACA MIORELAJANTE	
	FLUORIZACION	X
	RX PERIAPICAL	X
1.4	RESTAURACIONES	X
	CON RESINA	X
	SIMPLE (UNA SOLA CARA)	X
	COMPUESTA (DOS CARAS)	X
	COMPLEJA (MAS DE DOS CARAS)	X
	CON AMALGAMA	
	SIMPLE (UNA SOLA CARA)	
	COMPUESTA (DOS CARAS)	
	COMPLEJA (MAS DE DOS CARAS)	
1.5	OTROS TRATAMIENTOS	
	SELLANTES	
	CEMENTACION DE CORONA	
	EMERGENCIA-CONTROL DEL DOLOR Y/O HEMORRAGIA	
1.6	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	
	REFERENCIA A PROCEDIMIENTOS DE OTRO NIVEL DE COMPLEJIDAD	

	INTERCONSULTAS A OTRAS ESPECIALIDADES	
	CONTRAREFERENCIA A QUIEN REFIRIO	
1.7	BIOPULPECTOMIA	
	BIOPULPECTOMIA UNIRADICULAR	
	BIOPULPECTAMIA MULTIRADICULAR	
1.8	NECROPULPECTOMIA	
	NECROPULPECTOMIA UNIRADICULAR	
	NECROPULPECTOMIA MULTIRADICULAR	
1.9	CIRUGIA	
	CIRUGIA PARA BIOPSIA	
	CIRUGIA DE TEJIDO BLANDOS	
	CIRUGIA APICAL	
1.1 0	PROTESIS TOTAL DIENTES DE PORCELANA	
	PROTESIS TOTAL SUPERIOR	
	PROTESIS TOTAL INFERIOR	
	PROTESIS TOTAL SUPERIOR E INFERIOR	
1.1 1	PROTESIS PARCIAL ACRILICO SUPERIOR O INFERIOR	
	PROTESIS PARCIAL PARCIAL DE 1 A 5 PIEZAS	
	PROTESIS PARCIAL PARCIAL DE 6 A MAS PIEZAS	

7.3 Formato de Encuesta dirigida al Personal.

- ¿Conoce Ud. si la clínica Odontológica Occidental posee misión y visión definidas?
 - Si
 - No
- ¿Se encuentran establecidas las políticas y objetivos de la Clínica Odontológica Occidental?
 - Si
 - No
- ¿Ha establecido la Clínica Odontológica Occidental, metas factibles de conseguir?
 - Si
 - No
 - En algunas áreas
- ¿Conoce usted las funciones que tiene que desempeñar en su puesto de trabajo?
 - Si
 - No

5. **¿La Clínica Odontológica Occidental, mantiene manuales de procedimientos para llevar a cabo los procesos del servicio que ofrece a sus usuarios?**
- a. Si b. No c. En algunas áreas
6. **¿Considera usted que la Clínica Odontológica Occidental cuenta con el soporte tecnológico suficiente para ofrecer un servicio óptimo a la ciudadanía?**
- a. Si b. No c. En algunas áreas
7. **¿De acuerdo a su criterio, la administración actual ejecuta un liderazgo?**
- a. Autoritario b. Participativo c. Consultivo
8. **¿Usted ha recibido capacitación por parte de esta institución?**
- b. Con frecuencia b. A veces c. Nunca
9. **¿Conoce usted, si existe un Plan estratégico en esta institución?**
- a. Si b. No
10. **¿Usted estaría dispuesto a participar en la implementación de un Plan estratégico en esta institución?**
- a. Si b. No
11. **¿Considera usted que la planificación estratégica ayudaría a mejorar la atención en la Clínica Odontológica Occidental?**
- a. Si b. No

7.4 Formato de Encuesta Dirigida a los Usuarios.

1. ¿Las instalaciones donde Ud. recibió atención son?

- a. Muy confortables c. Confortables
b. Incomodas d. Muy incomodas

2. La atención en la Clínica Odontológica Occidental es:

- a. Muy rápido c. Rápido
b. Lento d. Muy lento

3. ¿La Clínica Odontológica Occidental, se preocupa por ofrecer un servicio de calidad?

- a. Siempre b. Casi siempre c. A veces

4. ¿Existe disponibilidad de la clínica en la fecha y hora de la citación?

- a. Siempre b. Casi siempre c. A veces

5. ¿La información requerida por teléfono es cordial?

- a. Sí b. No

6. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar en sus necesidades?

- a. Siempre b. Casi siempre c. A veces

7. ¿El trámite de algún reclamo ha sido ágil y eficiente?

- a. Sí b. No

8. ¿Qué tan ordenados considera usted se manejan los turnos de atención a los pacientes?

- a. Siempre b. Casi siempre c. A veces

9. Considera usted que en la Clínica Odontológica Occidental, existen los equipos médicos necesarios para poder diagnosticar y tratar una enfermedad dental?

- a. Sí b. No

10. ¿Cómo considera usted, la agilidad/ rapidez al realizar un trámite de atención de un paciente en la Clínica Odontológica Occidental?

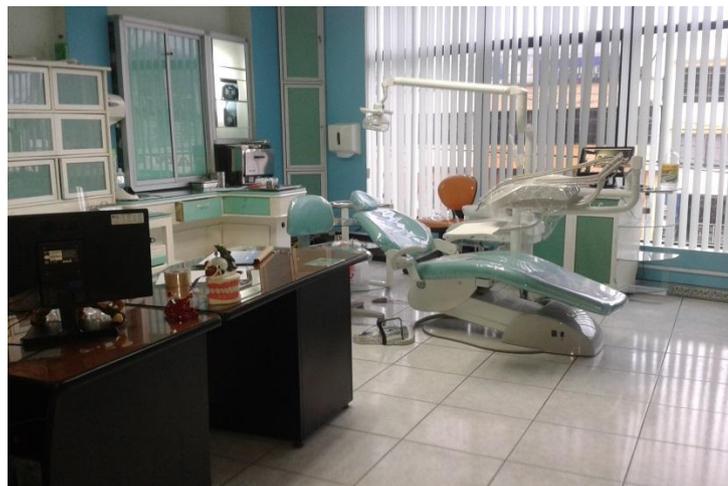
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente

11. ¿Considera usted que los profesionales médicos son puntuales en llegar al consultorio?

- a. Siempre b. Casi siempre c. A veces

7.5 Instalaciones de la Clínica Occidental





7.6 Equipos e instrumentos de la Clínica Occidental



