



**Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales
Escuela de Administración**

Título:

**Evaluación de la efectividad de la Certificación ISO 9001
en una empresa de servicios de capacitación en Salud**

Sustentantes:

Nurca Portorreal Acevedo	2002-0162
Robinson Mateo	2009-2483
Stephanie De Soto	2011-1927

Asesora:

Isabel Carvajal

Monografía para optar por el título de:

Licenciatura en Administración de Empresas.

Distrito Nacional

Abril, 2017

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	VI
RESUMEN EJECUTIVO	XII
INTRODUCCIÓN	XIV

CAPITULO I: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS CERTIFICADAS BAJO LA NORMA ISO 9001.

1.1 Origen y evolución.....	2
1.1.1 Importancia en las Organizaciones Actuales	4
1.2 Normas Internacionales de Calidad.....	6
1.2.1 Norma ISO 9001	7
1.3 Empresas de capacitación en área de la salud.	12
1.3.1 Empresas capacitación en área de la salud R.D	13
1.4 Herramientas de evaluación de la efectividad de la Certificación	15

CAPITULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA ODONTOLABORAL SRL

2.1 Generalidades institucionales.....	19
2.2 Historia	19
2.3 Filosofía institucional: Misión Visión Valores	20
2.4 Organigrama.....	21
2.5 Operaciones y servicios que ofrece la empresa	22
2.6 Auditorías externas por parte del INFOTEP	24
2.7 Procesos de certificación ISO: Procesos modificados por la Certificación Lineamientos internos de evaluación de los procesos, Aplicación Controles internos, Auditorías internas y externas, Evaluación procesos certificado, Evaluación procesos previo y posterior a certificación etc.	29

CAPITULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Entrevistas.....	37
3.1.1 Análisis Cualitativo	39
3.2 Evaluación de la efectividad de la certificación ISO 9001 en Odontolaboral SRL.	46
3.2.1 Herramientas usadas para medir la efectividad de la implementación.....	48
3.2.2 Plan de Control.....	49

CONCLUSIONES.....	XVI
BIBLIOGRAFÍA.....	XVIII
ANEXO	

DEDICATORIAS

A DIOS

Señor y Salvador, a quien debo la vida, las fuerzas y quien ha ordenado mis pasos para cumplir su propósito en mí.

A MIS PADRES NURIS ACEVEDO DE PORTORREAL Y CARLOS RAMÓN PORTORREAL

A quien debo la vida, las fuerzas y quien ha ordenado mis pasos para cumplir su propósito en mí.

Porque han sido mis pilares, mis columnas y el mayor ejemplo de honradez y trabajo. Esto es para ustedes.

A MI ESPOSO VÍCTOR A. ESPINAL A

Mi complemento, a quien Dios me unió para juntos construir este gran tesoro que es nuestra familia.

A MIS HIJOS ALEJANDRA DEL MAR ESPINAL Y DAVID ALEXANDER ESPINAL PORTORREAL

Mis dos tesoros de Dios, mi motor, por quienes quiero ser mejor cada día. Este logro también les pertenece.

NURCA PORTORREAL

A DIOS

Por darme la oportunidad de llegar a este momento muy especial de culminar esta etapa de mi vida, y por darme la fortaleza para continuar aun cuando se presentaron dificultades en el camino.

A MI MADRE

Que siempre ha sido un apoyo incondicional y me ha inculcado valores que me han servido en el desarrollo de mi vida.

A MI PADRE

Que con sus sabios consejos me han ayudado a apreciar la importancia de la vida y me han puesto en el buen camino.

A MIS HERMANOS

Que siempre han estado presentes brindándome su apoyo y pendiente de mí en este trayecto de convertirme en profesional.

A MI PRIMO EDWIN

Por su apoyo que ha sido fundamental y siempre me ha impulsado en seguir adelante y no desanimarme ante las dificultades.

A TODOS MIS FAMILIARES

Por apoyarme y compartir buenos y malos momentos.

ROBINSON MATEO

A DIOS

Por guiarme en el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A MI PADRE ROBERTO DE SOTO

Por ser mi ejemplo de responsabilidad, honestidad, humildad y humanidad, valores que siempre has inculcado en mí. Porque eres una persona digna de mi admiración, por enseñarme que la perseverancia es la clave del éxito, por tu amor y tu dedicación para cada día darme lo mejor. Este logro es fruto de todo el esfuerzo que has hecho por darle lo mejor a tu familia y sobre todo a tus hijas. Gracias papi.

A MI MADRE JENNY HERNÁNDEZ

Por ser la persona que más ha influenciado en mi vida, gracias por ser mi mejor amiga, confidente y paño de lágrimas, por enseñarme a poner mi corazón en todas las cosas que hago, por enseñarme el valor de la educación, de la vida, del amor y la familia, por ser un ejemplo de mujer, por enseñarme que las mujeres también pueden tener éxito profesional sin importar los obstáculos que la sociedad nos imponga y por ser mi guía a seguir, por impulsarme siempre a ser mejor y buscar la excelencia en todo lo que emprendo. Este logro te lo dedico a ti porque sin tu amor incondicional, tus consejos y confianza nada esto hubiera sido posible.

A MIS HERMANAS NICOLE Y JENNIFER

Por ser los motores que me motivan a ser una mejor versión de mi cada día, incentivándome a superarme para poder servirles de ejemplo para lograr sus sueños, por ser mis cómplices y apoyarme en las buenas y en las malas, por invitarme a no desistir cuando ya las fuerzas no me alcanzan, por animarme día a día este logro se lo dedico a ustedes porque de diferentes formas siempre me impulsaron a seguir hacia delante, gracias.

Stephanie De Soto Hernández

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por ser mi sustento y mi guía, y porque me ha permitido concluir con este proyecto en mi vida.

A MIS PADRES, NURIS Y CARLOS

Por su dedicación, entrega y apoyo incondicional, por inculcarme valores, por ser un ejemplo para mí, en este recorrido que llamamos vida. Los mejores padres.

A MI ESPOSO, VÍCTOR A.,

Por su motivación y enseñarme que con disciplina y perseverancia las metas propuestas se logran, que no hay barreras que no puedan sobrepasarse.

A MIS HIJOS

Porque a través de ellos pude conocer el sentimiento más hermoso que una mujer puede sentir, el ser MADRE y por el tiempo que he estado ausente para poder con orgullo decirles lo logramos.

A MIS HERMANOS, CARLOS AMÍN PORTORREAL A. Y VALDEMAR E. PORTORREAL A.

Los amo, ustedes son ejemplo de lucha, sacrificio y logros.

A MIS ABUELOS

Aunque hoy no están aprendí de sus sabios consejos y sus experiencias, mis tías especialmente a mi tía Mayra y Milagrín, a mis sobrina/os Zara, Monserrate, Verónica, John, Gabriela y Génesis.

A DOÑA YOVANNY

Por su apoyo en el cuidado y la crianza de mis hijos, durante mi ausencia.

A MIS PROFESORES Y ASESORES

Por traspasarme sus conocimientos, por su vocación y esfuerzo para que tanto mi persona como cada estudiante, seamos mejores profesionales.

A MIS COMPAÑEROS DE MONOGRÁFICO

Stephanie de Soto y Robinson Mateo; chicos aunque nos conocimos en la recta final, les valoro y les agradezco. Bendiciones y Éxitos.

NURCA PORTORREAL

A DIOS

Por protegerme y dirigirme durante todo este trayecto y por darme fuerzas para superar los obstáculos que se presentaron en el camino.

A MI FAMILIA

Por su apoyo incondicional y por estar presentes en todos los momentos, ya sean buenos o malos.

A LOS PROFESORES

Por su tiempo y dedicación para transmitir conocimientos a lo largo de mi formación profesional.

A LOS COMPAÑEROS DEL EQUIPO DE SOFTBALL

Que se han convertido en una segunda familia para mí. Los entrenadores Henry Mata y Rolando Reyes y todos los compañeros que formaron parte del equipo durante mi permanencia en el equipo.

A MIS COMPAÑERAS STEPHANIE DE SOTO Y NURCA PORTORREAL

Por su dedicación y entrega en este proyecto.

Agradezco a todas las personas que de una manera u otra influyeron y ayudaron a concluir este proyecto.

ROBINSON MATEO

A MIS COMPAÑEROS NURKA Y ROBINSON

Por su apoyo y dedicación en este proyecto

A NUESTROS ASESORES

Isabel Carvajal y Natividad por guiarnos con paciencia y sabiduría durante toda la elaboración de este proyecto final, por su apoyo y entrega en todo momento, por compartir con nosotros todo sus conocimientos, estaremos eternamente agradecidos.

A ODONTOLABORAL SRL

Por abrirnos las puertas de su empresa, confiando en nosotros y brindarnos las informaciones necesarias para así poder desarrollar este último proyecto universitario.

A MI TIA GINA PEÑA

Por ser la persona que me impulso a realizar la carrera de Administración de Empresas, por siempre estar presente para mí durante todo mi proceso de formación académica profesional, por tu apoyo, dedicación y amor. Gracias por enseñarme que la educación es la llave para lograr cumplir mis sueños.

A NICKY CASTILLO

Por ser esa persona que siempre ha estado para mí, por acompañarme durante todo mi proceso académico, por tu paciencia, tu amistad y el gran apoyo que nos brindaste a mis compañeros y a mí para la culminación de esta etapa de nuestras vidas.

A MIS GRANDES AMIGOS

Tairí, Ananda, Rosalis, Patricia, Thomas, Carlos, George, Jesús Ismael y todos los demás que se me quedan, gracias por mantenerse junto a mí todo estos últimos años, por su apoyo incondicional, su amor y paciencia, por más que ser mis amigos ser una familia para mí, por siempre mantenerme motivada a perseguir mis sueños, porque todos ustedes de forma directa o indirecta han formado parte para la culminación de esta etapa tan importante en mi vida.

Stephanie De Soto Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión de la calidad total, está muy comprometida a responder las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. Las empresas modernas saben que, para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación deben tener presente, que es muy importante tener controlada la calidad.

Para esta razón han surgido las certificaciones bajo las normas ISO 9001 que son lineamientos que les permiten a las empresas tener control de calidad de sus procesos, productos y servicios.

Este trabajo de investigación fue basado en un estudio realizado a la empresa de servicios en capacitación de salud Odontolaboral SRL, específicamente en el área docente, en el proceso de formación técnica profesional, el cual se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001 con la finalidad de obtener como resultado una evaluación de la efectividad de la certificación ISO 9001 para esta empresa.

Los motivos principales, para la realización de este estudio, fue la necesidad de conocer el impacto de la certificación ISO 9001 en este proceso para la empresa Odontolaboral SRL, en consecuencia a que, esta empresa carece del conocimiento de la efectividad que ha tenido dicha certificación en sus procesos.

El tipo de investigación utilizada, para el desarrollo de este tema fue de carácter documental, descriptivo y de campo.

El objetivo de esta investigación es realizar una evaluación de la efectividad de la certificación ISO 9001 en la empresa de capacitación en salud Odontolaboral SRL.

INTRODUCCIÓN

Cada día las exigencias de los consumidores en los escenarios económicos son de mucha importancia y relevancia, por el rol que desempeña la calidad como ventaja competitiva en las empresas.

Y es por esto que, se ha hecho necesario adoptar e implementar en las empresas de hoy día un sistema gerencial orientado a la calidad; que les permita permanecer en los mercados, garantizar una buena participación y lograr los objetivos establecidos. Además de, la reducción de costes asociados a los procesos, productos y servicios, mejorar la imagen a los externo e interno de la organización, lograr posicionamiento en el mercado y mejorar la satisfacción los clientes.

Esta investigación, está basada en una evaluación de la eficiencia de la implementación de la Norma ISO 9001 en una empresa de capacitación en salud, enfocándose en la evolución y calidad de los procesos después de la certificación, ya que se hace necesario para la empresa identificar el impacto a través de los años de dicha implementación.

El objetivo principal de la investigación es, evaluar la efectividad de la certificación ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, además comparar la ejecución de los procesos contra la norma para constatar que los lineamientos funcionan como se esperan, y valorar

el grado de satisfacción de los usuarios a quienes está orientado el servicio y diseñar un plan de control para atacar cualquier desviación detectada en la evaluación, y preparar los procesos para re-certificaciones futuras.

La monografía tiene la siguiente estructura de capítulos:

En el capítulo I se presenta de forma general la Gestión de la Calidad en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001, su origen, evolución, importancia, descripción de la Norma internacionales de calidad, así como la Norma ISO 9001, las empresas de capacitación en el área de la salud tanto a nivel internacional como nacional y las herramientas de evaluación de la efectividad de la certificación.

En el capítulo II, se presenta las generalidades de la empresa Odontolaboral SRL, su historia, filosófica, organigrama, operaciones y servicios ofrecidos, auditorías externas, su proceso de certificación ISO y la evaluación de los procesos previos y posteriores a la certificación.

Capítulo III, que se detalla el análisis cualitativo, la evaluación de acuerdo a los resultados de la investigación, las herramientas usadas para medir la efectividad de la implementación y el plan de control que permitirá a Odontolaboral SRL mantener el control en su sistema de gestión de calidad.

CAPITULO I:

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS CERTIFICADAS BAJO LA NORMA ISO 9001.

1.1 Origen y evolución

La Calidad ha presentado una acentuada transformación hasta lograr lo que en la actualidad se conoce como calidad total, la cual se caracteriza por la excelencia.

La principal definición de la calidad, tuvo sus inicios en el sector industrial, donde se definía como el nivel o grado en el cual un producto cumple con las características técnicas que se han establecido.

A medida que los tiempos han ido cambiando, la definición de la calidad ha evolucionado, y actualmente no solo engloba las características técnicas para la elaboración de un producto, sino, que establece que las organizaciones a través de las que se ofrecen productos y servicios deben cumplir con el objetivo de satisfacer las expectativas de sus clientes, sus empleados y mantener la correcta ejecución de sus procesos.

Esta evolución en la contextualización de la calidad trajo consigo para las empresas el surgimiento de departamentos de control de calidad en el siglo XX, y como consiguiente la importancia de la implementación de un sistema de gestión enfocado en calidad.

Un sistema de gestión de calidad es definido por (Calidad ISO 9001, 2013) Como “el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para

proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.”

La gestión de la calidad, surge a partir de los años cincuenta, a raíz de la segunda guerra mundial donde tuvo lugar el fenómeno japonés, en el cual, se desencadenaron el desarrollo de las principales teorías de la calidad total.

La gestión de la calidad le debe su evolución a la conglomeración de los aportes realizados por diferentes autores y pioneros de la calidad total.

Dentro de los autores que realizaron aportes a los sistemas de gestión de la calidad se encuentran:

Kaoru Ishikawa

Este autor, expone que, una alta satisfacción en la calidad depende del desarrollo, diseño, manufactura y el mantenimiento de un producto de calidad. Para Ishikawa la calidad, debía estar definida compresivamente, no bastaba con decir que el producto era de alta calidad, si no enfocar en la calidad en cada área de la organización.

Phillip B. Crosby

Fue quien implementó la palabra Prevención como una clave para la definición de la calidad. Crosby pretende eliminar el pensamiento de que la calidad se da por medio de las inspecciones, pruebas y revisiones, puesto que esto prepara al personal para fallar, por esta razón, propone cuatro pilares que deben incluir un

programa corporativo de calidad que son: Participación y actitud de la administración, administración profesional de la calidad, programas originales y reconocimiento.

William Edward Deming

Explicaba que la calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la calidad que el Mercado demanda, donde el argumento principal es que la calidad debe ser definida por los términos de satisfacción al cliente.

Todos los aportes realizados por estos autores y demás, han contribuido a la creación de lo que actualmente es conocido y definido como actualmente se conoce un sistema de gestión de calidad.

1.1.1 Importancia en las Organizaciones Actuales

En la actualidad, existe un alto nivel de competencia, tanto a nivel nacional como internacional.

Las organizaciones, deben administrar diferentes áreas y en la mayoría de los casos, especialmente en las pequeñas organizaciones, le restan importancia a la gestión de la calidad. Siendo consecuente a esto, el fracaso de muchas empresas, debido a que no cumplen con los requisitos de calidad definido y esperado por los usuarios de sus servicios.

Una buena gestión de calidad, según (León Avila, 2015) “Es una cualidad que debe tener cualquier organización entorno a todos los procesos y actividades que realiza, puesto que, le permite un mayor rendimiento en su funcionamiento, mayor permanencia en el mercado, cumplimiento con las normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades de sus usuarios internos y externos.”

Para las organizaciones actualmente la gestión de la calidad representa un pilar importante, porque, para sobrevivir a la competencia existente deben vender la calidad de sus productos o servicios.

La principal razón por la cual las organizaciones deciden optar por un sistema enfocado en la calidad es por sus múltiples beneficios tanto internos como externos.

Dentro de estos beneficios afirma (Valenzuela Cano, 2015) Se encuentran “La integración de todos los colaboradores de la empresas, los procesos quedan perfectamente documentados, les permiten identificar los requisitos y exigencias de sus usuarios.” Con todo esto se consigue la fidelización de los clientes, y le facilita una participación en futuras licitaciones públicas o privadas ya que esta les permite tener una ventaja competitiva.

La importancia de tener un sistema de gestión de calidad en las organizaciones actuales, explica (Lloyd’s Register LRQA, 2016) radica en “la necesidad de controlar y mejorar su rendimiento dirigir hacia la eficiencia, servicio al cliente y la excelencia en sus productos.”

Por esta razón, es importante poseer un sistema de gestión puesto que como explica (Toffel, 2016) “las organizaciones que aplican normas ISO tienen mayor tasa de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo.”

1.2 Normas Internacionales de Calidad

Las normas internacionales de calidad son un conjunto de lineamientos que estandarizan los procesos y las actividades que forman parte de los servicios y productos ofrecidos por diversos tipos de organizaciones y empresas, para facilitar la negociación de las mismas entre los diversos países que deseen realizar un intercambio de bienes o servicios.

Si cada país determinara su grupo de normas, las empresas y organizaciones se limitarían a un solo mercado, reduciendo las capacidades competitivas y dificultando la incursión en nuevos horizontes internacionales, porque no podrán cumplir con las normas de calidad de nuevos mercados.

Por esta razón explica (Lee J. Krajewski, 2016) que “La organización internacional de normalización ideó un conjunto de normas, conocidas como las ISO 9000, que son aplicables a las compañías que realizan negocios de forma internacional.”

La misión de las normas internacionales de calidad es fomentar la cultura de estandarización con el objetivo de favorecer el intercambio de bienes y servicios.

1.2.1 Norma ISO 9001

La ISO 9001,(BSI, 2017) es la norma sobre gestión de la calidad “con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.”

Las primeras versiones de esta norma ISO fueron las siguientes:

ISO 9001 Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.

ISO 9002 Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en producción, instalación y servicio.

ISO 9003 Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en inspecciones y pruebas.

La norma ISO 9001 toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector al que pertenece, este puede ser público o privado, determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y le permite a las organizaciones ser más eficientes al proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas, así como mejorar la satisfacción del cliente. Esta norma basa sus principios en la mejora continua.

La norma ISO 9001:2008 es la base de los sistemas de gestión de calidad, esta versión o actualización fue la primera en establecer que “las empresas deben poseer un sistema efectivo de calidad que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios.” (Calidad ISO 9001, 2013)

La actualización más reciente de la norma ISO 9001 es la versión 2015, esta tiene una frecuencia de revisión de 5 años para mantener al día en su contenido y requisitos tomando en cuenta las últimas tendencias. Esta norma tiene diferencias con la antigua versión 9001:2008, dentro de las diferencias que traen la nueva ISO 9001 son las siguientes:

- Enfoque basado en riesgos
- Enfoque a los procesos
- Información documentada
- Bienes y servicios

En relación a la estructura los cambios más significativos entre la ISO 9001:2008 y la 9001:2015 son:

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencia normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los Recursos	6. Planificación
7. Realización del Producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora continua

La norma ISO 9001:2015 permite que las empresas sin importar el sector al que pertenece, tenga la capacidad de demostrar su capacidad de administrar y mejorar la calidad de sus servicios de forma coherente.

En la actualidad todas las empresas tanto a niveles nacionales como internacionales pueden optar por una certificación ISO 9001, esto ha traído como consecuente el crecimiento del número de empresas que cuentan con una certificación de calidad.

En la República Dominicana, se encuentra el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), la cual funge como “organismo normalizador de las actividades que facilitan el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los reglamentos técnicos, es decir, son ISO en República Dominicana.” (INDOCAL , 2013)

(Sierra, 2016) Afirma que “en los últimos 10 años se ha incrementado el proceso de implementación de calidad y de certificación, sin embargo, no con la rapidez ideal, en la actualidad existen alrededor 250 certificadas en RD.”

Es importante destacar que las organizaciones que se encuentran certificadas con esta norma, presentan ventajas competitivas que le ayudan a evaluar el contexto global de su empresa y así identificar quien es impactado por su trabajo y que es lo que esperan de estos, también, les permite detallar de manera clara y precisa sus objetivos logrando identificar nuevas oportunidades de negocio y lo más importante le ayuda a cumplir de forma más consistente las necesidades de sus clientes y mejorar la satisfacción de los mismos.

Para obtener una certificación ISO 9001, es necesario cumplir con una serie de requisitos, dentro de los más importantes se encuentran:

1. Poseer un manual de calidad.
2. Documentación de los procesos que forman parte de los servicios y productos ofrecidos.
3. Monitorización y medición de los procesos.

Estos requisitos le permiten a las organizaciones no solo optar por un certificación internacional de calidad, sino, que les permite organizar sus documentos de manera análoga. Con el objetivo de que los empleados y supervisores internos y externos podrán encontrar más fácil los documentos que

le permitirá que su sistema de gestión se profile entorno al modelo de procesos.
(normas 9000, 2016)

El proceso de certificación ISO 9001 es el siguiente:

- **Desarrollo del sistema en la organización** que ha de optar por la certificación, esto implica identificar aquellos requisitos de la norma con los cuales actualmente la compañía no se está cumpliendo, modificar sus procesos para cumplirlos y luego documentar los sistemas nuevos.
- **Uso del sistema y capacitación de los empleados**, una vez desarrollado y documentado los nuevos procesos la organización que opta por la certificación de calidad tendrá que operar su sistema por un mínimo de 3 meses. Esto le dará tiempo para recopilar información sobre los nuevos procesos y capacitar a los empleados para las futuras auditorías internas y externas.
- **Auditoria de registro por un certificador**, el auditor representante de la entidad certificadora visitara las instalaciones y pasara varios días auditando, el número de días que permanezca dependerá del tamaño y complejidad de la organización, el certificador les informara las no conformidades para estas ser corregidas y otorgarle la certificación. Luego de ser otorgada dicha certificación la organización tendrá auditorias de vigilancia cada 6 meses o una vez al año.

Este proceso le permite a las organizaciones optar por una certificación o acreditación bajo la norma de calidad ISO 9001, la cual le traerá un valor agregado a las empresas ya que sus procesos estarán normalizados y reconocidos tanto en el ámbito nacional o internacional.

En sentido general, las normas de calidad ISO 9001, sin importar que las empresas estén certificadas o no, le ofrecen a la empresa un sistema de gestión que se enfocará en todos los elementos de la administración de calidad con los cuales una organización deben contar para poseer un sistema efectivo que le ayude administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

1.3 Empresas de capacitación en área de la salud

El proceso de globalización económica y la apertura de nuevos mercados imponen a las organizaciones nuevos retos, los requerimientos son cada vez más rígidos y las exigencias de una certificación se ha vuelto fundamental para llevar a cabo sus relaciones de negocios.

Las empresas que ofrecen servicios de capacitación con el fin de lograr tener una incursión en los mercados internacionales han optado por certificar sus procesos de gestión y sus programas de formación profesional, a través de la certificación de la norma ISO 9001, porque esto le permite expandir sus horizontes hacia otras culturas y facilitar una mejor gestión de sus empleados.

Explica, (Roque Gonzalez, 2016) que “la incorporación de estos procesos en un sistema de gestión de calidad ISO 9001, en una empresa dedicada a la capacitación en el área de la salud requiere de un cambio cultural y organizacional.” Esto se debe, a que, lo predominante en este sector es la acreditación de los programas, en los cuales solo se evalúan los resultados más no la gestión.

El establecimiento de un modelo de gestión de la calidad ISO 9001, contribuye a una sistematización en la planificación, organización, control, evaluación y mejora continua de la gestión de los procesos de la directiva. En sentido general, el sistema de gestión de calidad brinda el marco organizativo necesario para lograr la excelencia académica en las empresas de capacitación del área de la salud y a nivel educacional general.

1.3.1 Empresas capacitación en área de la salud R.D

La incertidumbre vinculada a los cambios en los sistemas de gestión en las empresas, han atentado contra la sostenibilidad y la mejora del desempeño de todas empresas dominicanas, las instituciones de salud y las universidades no están indiferentes a estas exigencias.

La Organización Nacional de Normalización ISO ha creado documentos que guían la implantación de los sistemas ISO 9001 en las áreas de salud y capacitación.

En la actualidad, en la República Dominicana la existencia de empresas de capacitación en el área de la salud certificadas directamente por la norma ISO 9001 es escasa.

En el país, certificados por esta norma de calidad se encuentra el Instituto Tecnológico de Formación Técnica y Profesional (INFOTEP), la cual imparte diversos cursos de formación profesional incluidas entre ellas las áreas de salud, también, cuentan con esta certificación obtenida a través del INFOTEP, aquellas organizaciones que ofrecen los programas de clases y procesos que forman parte de la formación docente, han sido certificadas por la norma ISO 9001.

Sin embargo, la creciente globalización está impulsando a que las empresas dominicanas que ofrecen servicios de salud y capacitación comiencen a implantar dentro de su modelo gestión las normas de calidad ISO, debido a que se ha demostrado que la planificación integral de los objetivos, indicadores de calidad, las acciones de control de riesgos y el establecimiento de un único sistema de documentación, ayudan a sentar las bases necesarias para lograr una gestión eficaz del procesos docente.

1.4 Herramientas de evaluación de la efectividad de la Certificación

Conocer la efectividad de la certificación de la norma de calidad ISO 9001, es fundamental para las organizaciones, porque les permite tener un panorama de la situación actual de la empresa y si realmente esta certificación ha sido efectiva para el logro de los objetivos de estas.

Las herramientas de evaluación que se utilizan para medir las normas de gestión de calidad le permite a las organizaciones tener un control y reducción de los costos de la calidad, identificar las causas que los provocan y tomar medidas para reducirlos.

Según (Cyta, 2015)“es conveniente realizar mediciones de la efectividad de los procesos, seleccionando en cada área o departamento, los indicadores adecuados; ya que de esta forma se pueden observar los progresos e identificar cuáles son las áreas problemáticas.”

Dentro de las herramientas más usadas para la evaluación, medición y control de la efectividad de las normas ISO 9001 están las siguientes:

Diagrama de Pareto

Es una herramienta estadística que permite detectar las causas principales del problema objeto de análisis y facilita las prioridades de intervención, ayudando así en la toma de decisiones.(López-Rodríguez & López-Linar, 2014)

Diagrama de Tortuga

Es una herramienta que se utiliza en la ISO 9001 en la cual se dibujan todos los elementos que intervienen en un proceso, brindándole a la organización las competencias que requiere el personal, los elementos para controlar el desempeño y los indicadores para el éxito. (R&D Consulting, 2016)

Gráficos de control

Son herramientas efectivas para reducir la variabilidad y mejorar así el proceso ya que permite observar si el proceso se encuentra bajo las condiciones estables.(López-Rodríguez & López-Linar, 2014)

Hoja de recogida de datos

Es aquella herramienta que nos permite obtener los datos necesarios para la realización de análisis de los mismos, esta tiene como base el empleo de datos objetivos que nos ayuden a garantizar una interpretación correcta para la toma de decisiones en las organizaciones.

Histograma

Esta herramienta estadística es utilizada para la representación gráfica de los datos cuantitativos de calidad, le ofrece a las organizaciones la posibilidad de establecer de forma visual, ordenada y comprensiva de los datos cuantitativos necesarios para la toma de decisiones.

Diagrama de correlación

Es aquella herramienta que nos permite mostrar de manera gráfica una relación entre dos o más variables de causa-efecto.

Encuestas

Esta herramienta permite a las organizaciones la recolección de datos, mediante a la creación de cuestionarios, que luego serán aplicados a un grupo representativo con el principal objetivo de detectar tendencias de comportamiento y otros objetivos con afecten de una manera u otra la empresa.

Buzón de Quejas o sugerencias

Es una herramienta eficaz en los servicios que le permite a las organizaciones detectar de manera rápida y precisa las no conformidades existentes dentro de sus usuarios.

CAPITULO II:
GENERALIDADES DE LA EMPRESA
ODONTOLABORAL SRL

2.1 Generalidades institucionales

ODONTOLABORAL SRL, es una empresa de servicios de salud y de capacitación técnico profesional. Posee una vasta experiencia en capacitación odontológica siendo los pioneros en el área de laboratorista dental. Uno de sus roles ha sido la participación en conjunto con el INFOTEP en la creación y modificación de los programas de capacitación de las áreas de odontología y salud en general.

2.2 Historia

Fue fundada el 2 de julio de 1998 por el Dr. Roberto de Soto y la Licenciada en Farmacología Jenny Hernández. Esta institución fue creada a partir de una necesidad existente en el mercado, de personal técnico capacitado, en el área de la salud tanto a nivel odontológico como en otras ramas.

Odontolaboral SRL fue la primera institución dominicana en impartir y crear el programa de clases del curso técnico profesional laboratorista dental y se encarga de la actualización constante de estos programas cada 5 años.

En el mismo año de su fundación en el 1998, esta institución estableció acuerdos y realizó una acreditación con el INFOTEP que consiste en canalizar por medio de nuestra empresa becas para preparar jóvenes en las áreas técnicas de la Salud. Esto se ha llevado a cabo de manera ininterrumpida hasta la actualidad.

2.3 Filosofía institucional: Misión Visión Valores

MISIÓN

Formar Recursos Humanos en las áreas de la salud, no solo con conocimientos y destrezas en dichas áreas sino con valores y apego al valor de la vida del ser humano.

VISIÓN

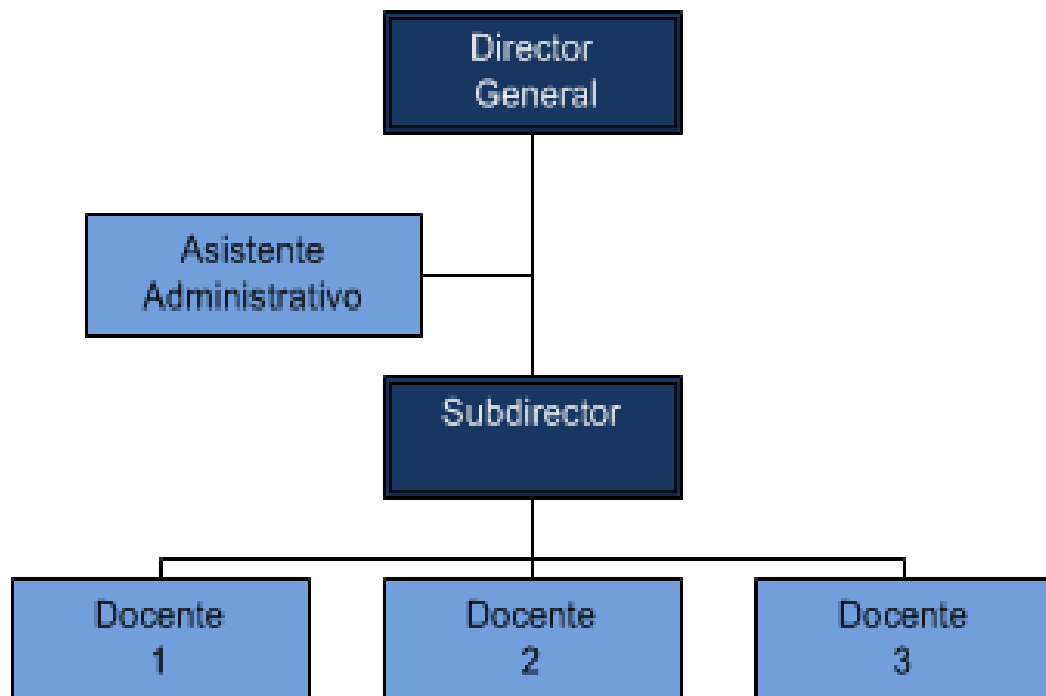
- Ser la Empresa Líder en la Formación De Técnicos Profesionales en las áreas de la salud, sustentadas en valores y apego a las buenas costumbres.
- Desarrollar programas efectivos para mejorar la calidad de los servicios de los trabajadores de las áreas de salud.
- Posicionarnos como una Institución de referencia en cuanto a calidad y servicio en el área de recursos humanos de la salud.

VALORES

- Responsabilidad
- Humildad
- Solidaridad
- Honestidad
- Empatía
- Trabajo

- Generosidad
- Respeto
- Igualdad

2.4 Organigrama



2.5 Operaciones y servicios que ofrece la empresa

ODONTOLABORAL SRL, ofrece servicios de capacitación profesional en el área de la salud. Actualmente posee dentro de sus programas de clases los cursos de:

Laboratorista Dental

Consiste en capacitar a las personas participantes con los conocimientos necesarios para construir prótesis dentales, parcial removible y fija en acrílico de acuerdo a las normas de seguridad e higiene ocupacional, de manera que logren desarrollar actitudes y valores que le permitan integrarse en el medio laboral.

Asistente Dental

Consiste en capacitar a las personas participantes con los conocimientos básicos de asistente dental, como son la identificación de la anatomía dental y enfermedades de la cavidad bucal y realización de la esterilización de los instrumentos de manera que logre desarrollar actitudes y valores que le permiten integrarse al medio laboral de manera adecuado según las normas y procedimientos de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Auxiliar de Farmacia.

Consiste en capacitar a las personas participantes en actividades y valores que les permitan integrarse al medio laboral de una manera adecuado, ofreciendo servicios con calidad y eficiencia, manejando compuestos, usos, operaciones y reacciones farmacéuticas.

Visitador a Médico.

Consiste en capacitar profesionales competitivos que sean capaces de interpretar las terminologías médicas y aplicar promoción farmacológica en el desempeño de sus futuras funciones laborales.

Operador de Electrocardiograma

Consiste en capacitar profesionales del área médica que sean capaces de operar y/o manejar un equipo de electrocardiograma.

Masaje Corporal

Este curso consiste en capacitar las personas participantes en los conocimientos básicos de masaje corporal, que le permitirán ser capaces de manejar las herramientas y materiales en el ámbito, terapéutico y estético, según procedimientos técnicos y las normas éticas y de salud de la ocupación.

Aparatología Ortodóntica Móvil y Fija.

Este curso consiste en que las personas participantes sean capaces de construir aparatos ortodónticos móviles y fijos según las normas de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Prótesis Parcial.

Este curso consiste en capacitar las personas en la construcción de una prótesis parcial removible según las normas de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Placa Miorelajante.

Este curso consiste en capacitar las personas participantes en la confección de una placa Miorelajante según las normas de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Retenedor Transparente.

Este curso consiste en capacitar a las personas participantes en la elaboración de un retenedor transparente según las normas de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Todos los programas de estos cursos son acreditados por el INFOTEP y posee una certificación en calidad.

2.6 Auditorías externas por parte del INFOTEP

Las auditorías son la acumulación y evaluación de las evidencias que tiene como objetivo verificar los registros y comprobar la exactitud y veracidad del desempeño de las actividades fundamentadas en las informaciones que ayudan a definir y reportar sobre el grado o nivel de correspondencia entre la información y normas establecidas. Lo que a su vez le permitirá a las entidades auditas tomar mejores y oportunas decisiones.

Odontolaboral SRL, recibe auditorías externas de calidad por parte del INFOTEP, estas auditorías son dos veces al año, realizadas por el departamento

de calidad del INFOTEP y está basada en los 21 criterios para la conducción de las acciones formativas.

Este proceso de auditoría, se lleva a cabo por dos personas del departamento de calidad, en el cual, seleccionan al azar una de las acciones formativas, la cual será objeto a auditar.

El proceso de auditoría inicia con la llegada y presentación formal de los auditores en la organización, estos seleccionan la acción formativa que desean auditar, y pasan a la oficina con el encargado docente de dicha acción. Luego de estos estar reunidos, los auditores proceden a exigirle a la persona encargada una serie de documentación y evidencias necesarias para la evaluación.

La persona encargada de esta acción formativa debe poseer de manera organizada, todos los documentos y evidencias que exigen los 21 criterios para la conducción de las acciones formativas. Por lo general, los auditores no exigen toda la documentación, pero el facilitador docente debe estar preparado con todos estos.

Dentro de los documentos y evidencias que exigen los auditores se encuentran:

El expediente del facilitador

Es el currículo de la persona encargada de impartir la acción formativa, ellos verifican esta persona cumpla con los requisitos mínimos del facilitador del programa correspondiente, estos deben poseer una educación básica, es decir

ser licenciados o doctores en esta área, poseer una especialización, conocimientos básicos informáticos, una experiencia mínima de 1 año esto aplica para su experiencia de trabajo en esta área como en su experiencia docente.

El programa del curso

Es documento donde se describe el perfil del facilitador, del participante y las competencias requeridas en el campo laboral, así como los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes que debe adquirir el participante para integrarse en dicho campo laboral. El programa de los cursos esta baso en competencia laboral.

El plan o planes de ejecución

Es el documento donde describen los objetivos generales y de aprendizaje del módulo que se esté llevando en ejecución en ese momento, este documento contiene el nombre de la regional que pertenece, de la acción formativa y el facilitador, también se encuentra el código de la acción formativa, con las fechas que abarca ese modulo y las estrategias y actividades de enseñanza que utiliza el facilitador para llevar a cabo el proceso de capacitación.

La lista de Remitidos

Es el listado de los participantes que van a formar parte de la acción formativa, que sirve de control para el facilitador y el centro para identificar cuáles son los estudiantes que estarán finalmente integrados a la acción formativa. Este listado

es extraído a través de un formulario elaborado por Odontolaboral SRL, llamado listado de reunión previa, donde los estudiantes en la primera reunión informativa sobre el curso, escriben en este formulario, sus nombres y apellidos, números telefónicos y correo electrónico.

Registro de Acción Formativa

Es el documento que posee todas las informaciones generales de la acción formativa, como son el nombre de esta acción, su código, los días y horarios en el cual será impartido, la fecha de inicio y termino, nombre de los participantes, facilitadores y asesores.

Los auditores, sin verifican este documento y preguntan por las fichas de los participantes, las cuales al momento de ser auditada esta acción formativa suelen no estar presentes, debido a que la normativa del INFOTEP, establece, que el Registro de acción formativa en conjunto a las fichas de los participantes deben estar en un lapso 15 a 20 días de haber iniciado, en las instalaciones del INFOTEP, por lo tanto, de estar estas fichas aun en Odontolaboral SRL estos estarían incumpliendo con los criterios previamente establecidos. Como mecanismo de prevención esta institución guarda una copia del registro de acción formativa la cual, es evaluada por los auditores.

Registro de Asistencia

Es el documento donde se lleva el control de las asistencias de los participantes en las acciones formativas. Durante la auditoria, los especialistas en calidad

verifican que el número de participantes que se encuentran en este registro coincida con la cantidad de estudiantes presentes durante la capacitación profesional.

Registro de calificaciones

Es el documento donde se registran las calificaciones obtenidas por los participantes por modulo impartido, los auditores revisan los exámenes y verifican que coincidan con las notas y módulos que se encuentran ya previamente plasmado en esta hoja de registro.

Listado de Materiales

Es el documento en el cual, se encuentran plasmados los materiales y equipos que serán necesarios para llevar a cabo la acción formativa. En este caso los auditores verifican que estos materiales y equipos se encuentren disponibles para los estudiantes en condiciones óptimas.

Las Resoluciones que están avalados por el INFOTEP

Las resoluciones son los certificados de acreditación y los contratos con el INFOTEP. Los auditores hacen una revisión de que estos documentos se encuentren vigentes.

Los auditores realizan la revisión de todos estos documentos de manera minuciosa, toman apuntes y realizan comentarios de ser necesario. Al terminar

la auditoria, el departamento de calidad a través del asesor del centro informa los resultados y los correctivos que se deben realizar de ser necesario.

El proceso de recertificación de la ISO, no se realiza directamente en el centro que trabajan conjuntamente con el INFOTEP, sino que se enfocan en los procesos a través de la central del INFOTEP, tomando en cuentas los procesos de auditoría de las organizaciones que forman parte de estos procesos. Este año el INFOTEP pasará por el proceso de recertificación de la nueva actualización de la norma ISO 9001:2015.

2.7 Procesos de certificación ISO:

Procesos modificados por la certificación, lineamientos internos de evaluación de los procesos, aplicación controles internos, auditorías internas y externas, evaluación procesos certificado, evaluación procesos previo y posterior a certificación, otros.

Los procesos de certificación ISO, son una secuencia de pasos dispuestas con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr un resultado específico. Estos procesos son diseñados para mejorar la productividad de algo, establecer orden y eliminar las problemáticas existentes. Odontolaboral SRL, está certificado a través del INFOTEP bajo la norma ISO 9001 en el proceso de Formación Técnico Profesional.

El proceso de Formación Técnico Profesional

Programación de las acciones formativas

Odontolaboral SRL, programa las acciones formativas que se van a impartir en el año, durante esta programación, se establecen las fechas en las que se van a impartir, el número de acciones formativas, las áreas a las cuales pertenecerán estas acciones y la población a la cual será dirigida. Esta programación se realiza a través, de una plataforma del INFOTEP y es enviada a estos para fines de verificación y generación de los contratos.

Firma de Contratos

Luego de la generación de los contratos por parte del INFOTEP, los asesores comunican a Odontolaboral SRL, la disponibilidad de estos y proceden a firmar y formalizar dichos contratos. En estos contratos se especifican, la cantidad de cursos, participantes, las horas y los montos a pagar a la empresa.

Colocación de la Oferta Formativa

Se procede a colocar en el periódico y redes sociales para que la población estudiantil se entere y conozcan las acciones formativas disponibles.

Inscripción

Luego de ser colocadas las ofertas formativas en los medios de comunicación, se apertura el proceso de inscripción. Las partes interesadas se dirigen a las instalaciones de Odontolaboral SRL, y son atendidos por la recepcionista de

esta institución, a la cual le solicitan el servicio de las áreas que ellos consideren, esta le facilita el formulario de solicitud de servicios provisto por el INFOTEP, en el cual se le anexan los documentos requeridos que debe llevar el solicitante para la inscripción.

Los requisitos para realizar la inscripción son la copia de la cédula y copia de certificado de escolaridad de educación básica, media o universitaria, existen límites de edad de 16 y 18 años mínimos para realizar estas acciones formativas, esto varía dependiendo del curso que el interesado solicita. La persona encargada de recibir estos documentos verifica minuciosamente que estos documentos sean los correspondientes al servicio solicitado por la parte interesada.

Reunión Informativa

Luego que las partes interesadas han completado el proceso de inscripción, estos son convocados a una reunión informativa, por vía telefónica y medios electrónicos donde se les indica la hora, fecha y lugar donde será realizada, los interesados proceden a asistir a la reunión informativa, en esta son recibidos por el orientador o psicólogo y la coordinadora de Odontolaboral SRL.

En esta reunión previa al inicio de clases se les informa a los estudiantes la fecha de inicio y termino de la acción formativa que ha solicitado, las reglas, duración, contenidos del programa modulo, la modo de evaluación y las obligaciones y deberes que estos han a tener.

Durante esta reunión el psicólogo determina cuales son los estudiantes que califican según aptitudes y resultados arrojados en la evaluación cognitiva o psicomotora. En caso de que el estudiante no califique para el servicio que ha solicitado, el psicólogo procede a orientarlo hacia otro curso que imparta Odontolaboral SRL u otro centro.

Formulario de Remitidos

Al finalizar la reunión informativa, los estudiantes llenan un formulario suministrado por Odontolaboral SRL, en el cual colocan, sus nombres, apellidos, números telefónicos y correo electrónico. A partir de este formulario procedemos a realizar el formulario de remitidos del INFOTEP.

Solicitud de Código Acciones Formativas

Luego de ser generada el formulario de remitidos, la asistente administrativa procede a solicitar por vía correo electrónico a la asesora del INFOTEP los códigos de cada acción formativa en base a la programación previamente registradas con aquellas acciones que van a iniciar.

Contrato de Docentes

Luego de recibir los códigos de las acciones formativas la subdirectora de Odontolaboral SRL, procede a realizar el contrato de los docentes o facilitadores de las acciones formativas, ha destacar que, existen docentes fijos y por contrato.

Base de Datos

Una vez se han recibido los códigos, se procede a insertar todos los datos de los estudiantes a la base de datos del INFOTEP. Esto genera el registro de acción formativa, el registro de asistencias y de calificación, estos son extraídos de esta plataforma y proceden a ser guardados en la base de datos de Odontolaboral SRL y se han de imprimir y guardar en el expediente de cada acción formativa en curso.

Seguimientos de las acciones formativas

Odontolaboral SRL, le da seguimiento a la acción formativa de la siguiente manera:

Registro de asistencia del Docente

Los docentes de las acciones formativas firman de manera diaria su asistencia en el libro de registro de asistencia docente, este libro pertenece a los controles de Odontolaboral SRL.

Registro de asistencia del participante

Los participantes en las acciones formativas firman de forma diaria su asistencia en el registro de asistencia, este control es suministrado por el INFOTEP.

Supervisión de los docentes

La coordinadora de Odontolaboral SRL, con el objetivo de garantizar la calidad de la formación de los participantes, le realiza visitas a las acciones formativas y

realiza una pequeña auditoria al docente encargado de dicha acción, este procede a solicitar la documentación para que haya nada improvisado. Esto se registra mediante un formulario de control. Igualmente el INFOTEP, a través de los asesores de capacitación realiza la misma actividad a lo largo de la ejecución de la acción formativa.

Formulario de indisciplina

Odontolaboral SRL, posee un formulario de indisciplina, el cual es solicitado por el docente en caso de que exista algún participante que no cumpla con las reglas operativas. Este registro contiene la información del comportamiento por el cual se le ha llamado la atención y se le exige al participante un compromiso para superar estas diferencias. El participante firma este formulario y en caso de incumpliendo del mismo se procede a retirar al estudiante de la acción formativa.

Capacitación

Las acciones formativas son impartidas por módulos y examinadas al final de su ciclo por el facilitador, este luego de ser evaluado, se coloca la nota obtenida por los estudiantes en el registro de nota en la casilla correspondiente al módulo en curso. Este registro de notas y los exámenes se guardan en los archivos de Odontolaboral SRL, durante todo el año y al finalizar de este son eliminados.

Durante el este proceso si hay algún participante que no está cumpliendo con las puntuaciones mínimas requeridas en los módulos, Odontolaboral SRL, tiene la facultad de retirar del curso dicho participante de la acción formativa. Antes de

retirar este estudiante se le suministra ayuda de la orientadora, si esto no logra que el participante supere esta situación se procede a retirarlo formalmente.

Luego que culminan todos los módulos, las notas son registradas en la plataforma del INFOTEP y se genera el reporte de término con las personas que han aprobado todos los módulos del curso. Luego, el departamento de registro de INFOTEP genera el certificado de aprobación de ese curso.

Entrega de Certificados

Luego de los certificado ser generados por el departamento de registro del INFOTEP, estos se suben a la plataforma en línea de dicha institución al haber transcurrido un mes de la culminación de la acción formativa y el participante procede a descargar e imprimir su certificado.

Flujograma del proceso de Formación Técnico Profesional



CAPITULO III:
ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Entrevistas

La entrevista, es aquella herramienta que nos permite tener una interrelación, un contacto, una confrontación o comunicación entre dos o más personas, con el objetivo de obtener respuestas a una indagación, para la realización de informes, reportes y reflexiones.

Se realizará una entrevista dirigida al personal que forma parte del proceso de formación técnico profesional, el cual ha sido certificado por la norma ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, con el objetivo de conocer la efectividad de la norma en dichos procesos.

Para el proceso metodológico de esta entrevista se ha de realizar un cuestionario para hacer el levantamiento de las informaciones necesarias para medición de la efectividad de la certificación.

El esquema del cuestionario estará compuesto por las siguientes partes:

Presentación

Constará de una pequeña presentación donde se ha de identificar la entidad entrevistadora, el motivo y objetivo de la entrevista.

Informaciones generales

Se realizarán preguntas demográficas, como son la edad, sexo, tiempo, vinculación, departamento y área que trabaja en la empresa.

Informaciones Específicas

Se realizarán preguntas sobre el impacto en el proceso que ha sido certificado por la norma ISO 9001 en la empresa a través de preguntas abiertas y cerradas.

El cuestionario para la entrevista será enviado por vía electrónica al personal involucrado en el proceso de formación técnica profesional de la empresa Odontolaboral SRL, para ser llenado por los mismos.

Una vez obtenida las respuestas de este personal, se realizara una tabulación de los datos y un análisis de los datos cualitativo, a través, de los cuales se realizara la evaluación de la efectividad de la certificación ISO 9001 para este proceso.

3.1.1 Análisis Cualitativo de la encuesta

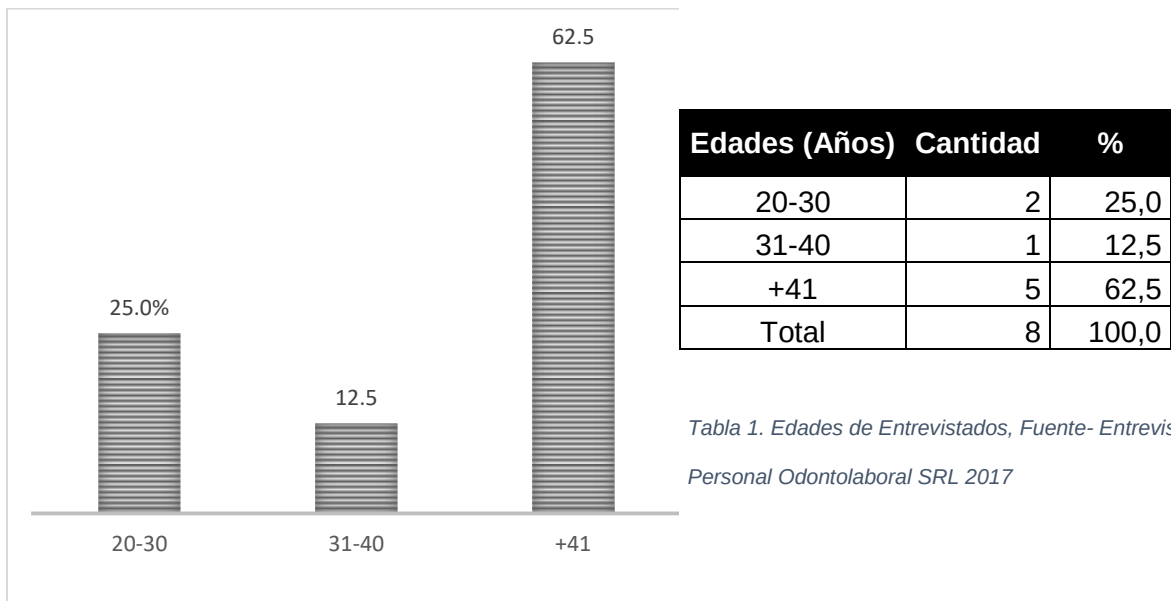
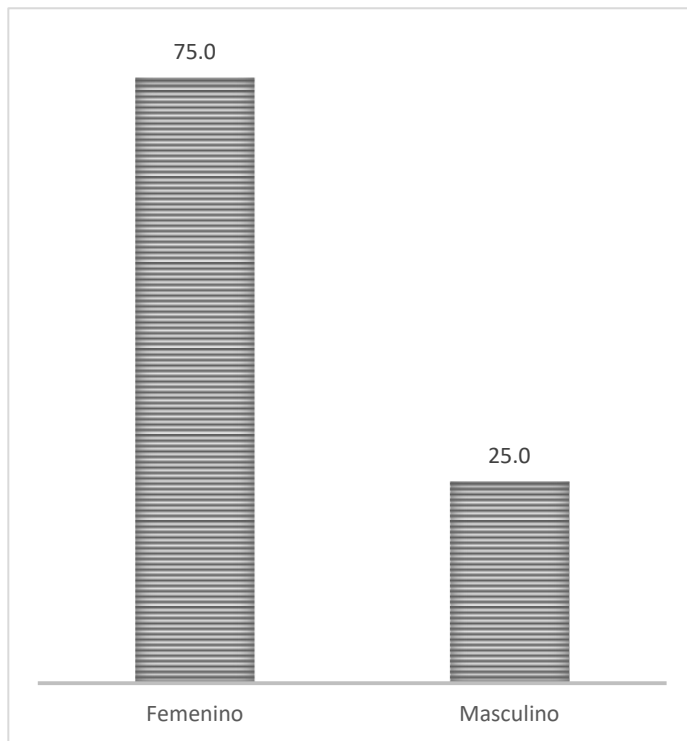


Tabla 1. Edades de Entrevistados, Fuente- Entrevistas a Personal Odontolaboral SRL 2017

Ilustración 1. Edades de entrevistados, Fuente- Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

El 62,5 % del personal entrevistado que se relaciona de forma directa con el proceso de Formación técnico profesional en la empresa de servicios de capacitación Odontolaboral SRL, tienen más de 41 años.



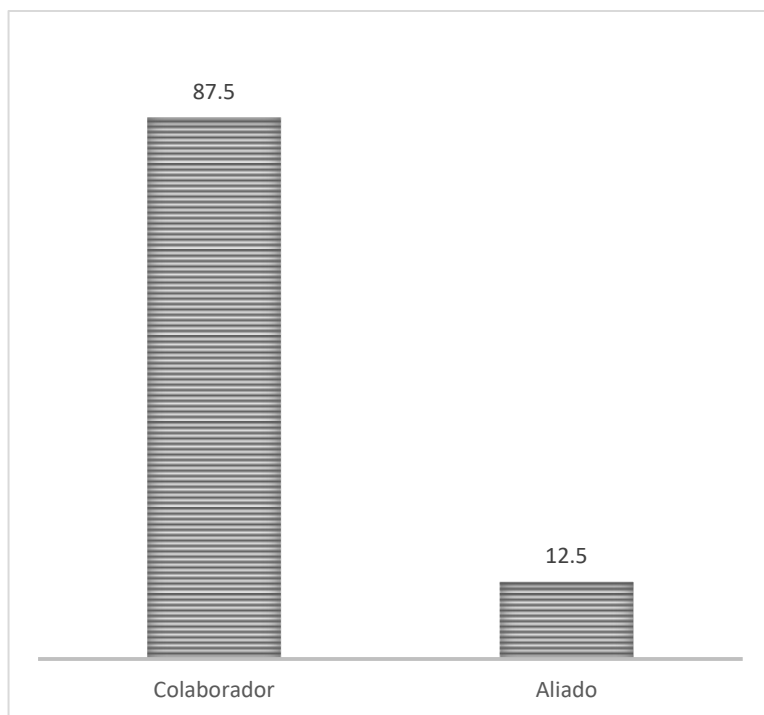
Sexo	Cantidad	%
Femenino	6	75,0
Masculino	2	25,0
Total	8	100,0

Tabla 2. Sexo de las personas entrevistadas.

Fuente- Entrevistas Personal Odontolaboral SRL 2017

Ilustración 2. Sexo de las personas entrevistadas. Fuente- Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

El 75% del personal entrevistado que se relaciona de manera directa en el proceso de formación técnico profesional en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, es de sexo femenino mientras que el del sexo masculino es de un 25%.

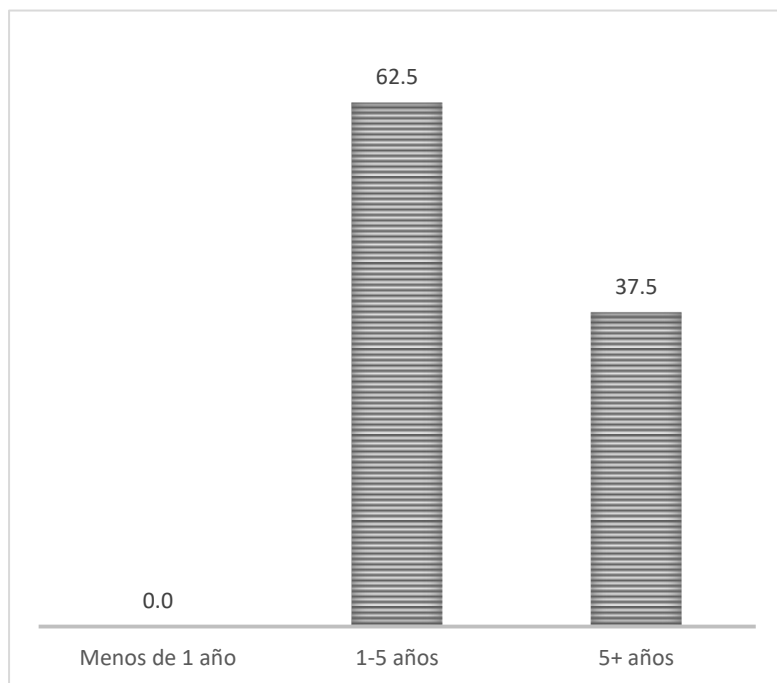


Tipo	Cantidad	%
Colaborador	7	87,5
Aliado	1	12,5
Total	8	100,0

Tabla 3. Tipo de relación de las personas entrevistadas con la empresa. Fuente- Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

Ilustración 3. Tipo de Relación con la Empresa de las personas entrevistadas. Fuente- Entrevistas Personal Odontolaboral, 2017

El 87,5% de las personas entrevistadas que forma parte del proceso de formación técnico profesional guardan un tipo de relación de colaborador con la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, mientras que el 12,5% de las personas entrevistadas guardan una relación de aliados con esta empresa.

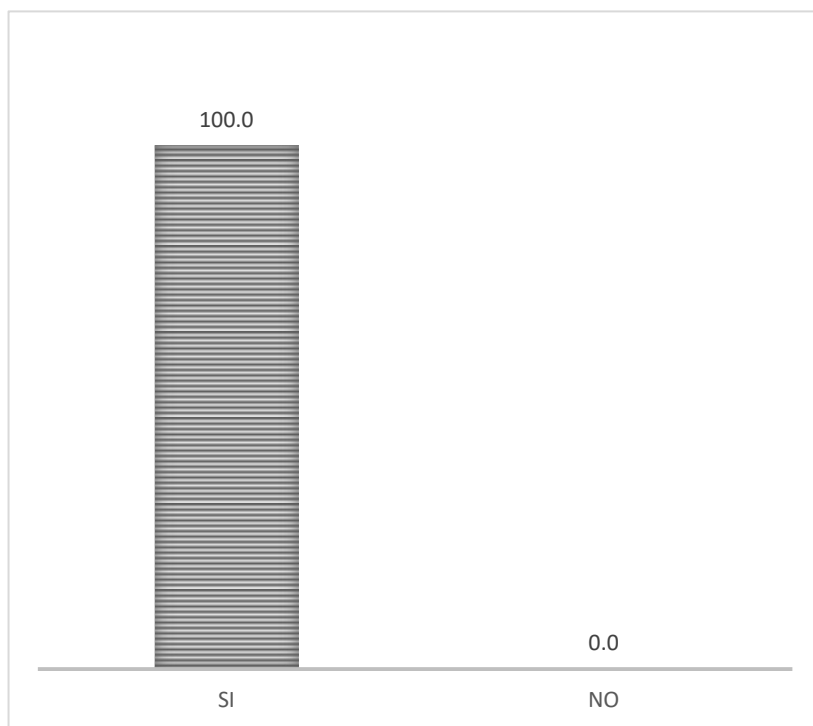


Tiempo Laborando	Cantidad	%
Menos de 1 año	0	0,0
1-5 años	5	62,5
5+ años	3	37,5
Total	8	100,0

Tabla 4. Tiempo Laborando en la empresa de las personas entrevistadas. Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

Ilustración 4. Tiempo laborando en la Empresa de las personas entrevistadas. Fuente- Entrevistas Personal Odontolaboral SRL 2017

El 62,5 % del personal entrevistado que forma parte del proceso formación técnico profesional poseen de 1 a 5 años laborando en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, mientras que el restante 37,5% restante posee de 5 años o más laborando para la empresa.

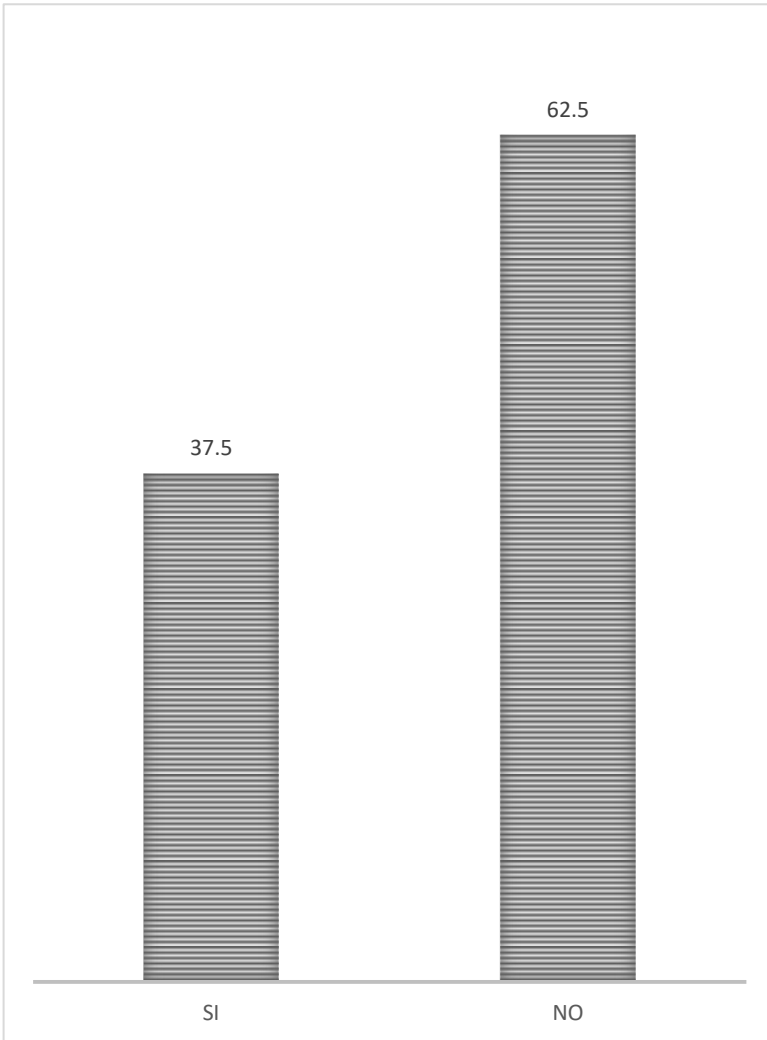


Conoce Normas ISO	Cantidad	%
SI	8	100,0
NO	0	0,0
Total	8	100,0

Tabla 5. Personas entrevistadas que conocen la norma ISO. Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

Ilustración 5. Personas entrevistadas que conocen la norma ISO. Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

El 100% del personal entrevistado que forma parte del proceso de formación técnica profesional en la empresa de capacitación en salud Odontolaboral SRL, posee conocimiento de la Norma ISO.



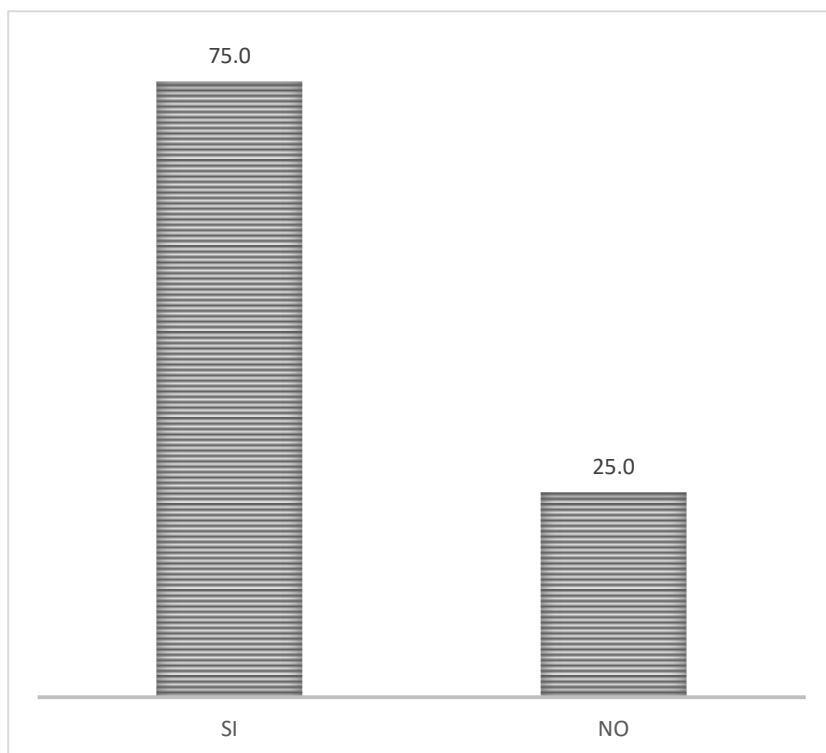
Laborando Durante Implementación	Cantidad	%
SI	3	37,5
NO	5	62,5
Total	8	100,0

Tabla 6. Personas entrevistadas que laboraban durante la implementación de la norma ISO.

Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

Ilustración 6. Personas entrevistadas que laboraban durante la implementación de la norma ISO. Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

El 62,5 % del Personal entrevistado que interviene en el proceso de formación técnica profesional no estuvo presente durante la implementación de la norma ISO 9001 en la empresa de capacitación en salud Odontolaboral SRL, mientras que el 37,5 % formó parte del proceso de implementación de dicha norma.



Normas más Eficientes	Cantidad	%
SI	6	75,0
NO	2	25,0
Total	8	100,0

Tabla 7. Personas entrevistadas que piensan que el Proceso de Formación Técnica Profesional es más eficientes. Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

Ilustración 7. Personas entrevistadas que piensan que el Proceso de Formación Técnica Profesional es más eficiente. Fuente-Entrevistas Personal Odontolaboral SRL, 2017

El 75% de las personas entrevistadas que forman parte del proceso de formación técnica profesional, afirman que este proceso es más eficiente luego de la implementación de la ISO 9001, mientras el 25% entiende que los procesos no son más eficientes luego de la implementación de dicha norma en la empresa de capacitación en salud Odontolaboral SRL.

3.2 Evaluación de la efectividad de la Certificación ISO 9001 en Odontolaboral SRL basado en los resultados de la entrevista.

Se ha realizado la evaluación de la efectividad del proceso de formación técnico profesional bajo la certificación ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, a través de una entrevista aplicada a los empleados que forman parte de este proceso.

Esta entrevista ha arrojado las siguientes informaciones:

De los entrevistados el 62.5% tiene más de 41 años. De la población entrevistada el 75% es Femenina y un 25% Masculino. A pesar de que los colaboradores en su mayoría no estuvieron durante el proceso de certificación ISO 9001 en la empresa, todos poseen conocimiento de la norma. El 100% del personal entrevistado considera que la certificación ISO 9001 en la empresa Odontolaboral, SRL ha sido positiva, puesto a que le ha permitido tener un mayor conocimiento de los procesos internos logrando de esta manera más organización de la empresa, estandarización de los procesos, y fácil identificación de los mismos, ya que todo se encuentra documentado.

Un 75% del personal entrevistado considera que el proceso de formación técnica profesional es más eficiente luego de ser certificados por la norma ISO 9001, el 25% restante considera que no han sido tan eficientes pero que estos podrían ser mejorados.

Dentro de las ventajas más relevantes que ha tenido esta certificación en Odontolaboral SRL, las personas entrevistadas coincidieron en las siguientes; mayor conocimiento, organización y estandarización de los procesos, mayor eficiencia en la ejecución de los procesos y documentación de los mismos.

Dentro de las desventajas más relevantes el personal entrevistado concuerda en que los empleados y los usuarios de los servicios se sienten presionados por la constante documentación y evaluación por parte de los supervisores tanto internos como externos.

Con relación a los aspectos que consideran se debe mejorar no incide directamente en el proceso de formación técnico profesional, sin embargo, es un punto a considerar, es la actualización de la fachada de Odontolaboral SRL, los colaboradores consideran que su aspecto exterior debe ser modificado y modernizado.

3.2.1 Herramientas usadas para medir la efectividad de la implementación.



Ilustración 8. Diagrama de Tortuga, Proceso de Formación Técnica Profesional, Fuente- Odontolaboral SRL, 2017

3.2.2 Plan de Control

No.	Proceso	Riesgo	Control	Responsable	Fecha Propuesta
1	Programación de las acciones formativas	Mal cálculo de las horas; Sobreestimación de acciones formativas	Elaborar las programaciones en formularios que sean revisados y aprobados, por el personal correspondiente	Coordinadora	Según programación
2	Firma de Contratos	Retraso en la firma de los mismos	Aceptación	Director	Según programación
3	Colocación de la oferta formativa	No impresión del medio informativo por causas externas	Aceptación	Coordinadora	Según programación
4	Inscripción	Pérdida de formularios y documentos	Implementar un sistema de archivo, inventario y codificación de documentos	Recepcionista	Según programación
5	Reunión formativa	Deserción de solicitantes	Aceptación	Psicólogo y Facilitador	Según programación
6	Formulario de Remitidos	No aplica	Controlado	Asistente administrativo	Según programación
7	Solicitud de Código Acciones Formativas	No aplica	Controlado	Asistente administrativo	Según programación
8	Contrato de Docente	Facilitador no acepte condiciones	Negociación	Director	Según programación
9	Base de Datos	Sistema no disponible	Remisión manual vía correo electrónico o físico	Asistente administrativo	Según programación
10	Seguimiento de las Acciones Formativas	No aplica	Controlado	Coordinadora	Según programación
11	Registro de Asistencia Docente	No aplica	Controlado	Coordinadora	Según programación
12	Registro de Asistencia de Participante	No aplica	Controlado	Facilitador	Según programación
13	Supervisión del Docente	No aplica	Controlado	Coordinadora	Según programación
14	Formulario de Indisciplina	No aplica	Controlado	Coordinadora y/o Asistente administrativo	Según programación
15	Capacitación	Docente no utilice la metodología correcta	Seguimiento de las acciones formativas y supervisión del docente	Facilitador	Según programación
16	Entrega de Certificados	Vencimiento de plazo de entrega de información de finalización de acción formativa	Entregar informes finales impresos al supervisor del INFOTEP	Asistente Administrativo	Según programación

Tabla de recopilación de la información

TÉCNICA	INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	TIPO DE ANÁLISIS
Análisis documental	Recopilación de todos los conceptos generares relacionado con la investigación.	Clasificación de los conceptos de acuerdo al nivel de importancia y de aplicación al tema en estudio.	Análisis de contenido
Entrevistas	Cuestionario de preguntas abiertas	Análisis de datos cualitativo real	

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la efectividad de la Certificación ISO 9001 en la empresa de servicios capacitación en salud Odontolaboral SRL, considerando la importancia que tiene la medición y el control de la calidad en las empresas.

Además de identificar los procesos de la empresa, para poder conocer los lineamientos aplicados bajo la norma ISO 9001 que forman parte de la formación técnico profesional, comparar la ejecución de los procesos contra la norma para constatar que los lineamientos funcionan como se esperan, y valorar el grado de satisfacción de los usuarios a quienes está orientado el servicio; y finalmente diseñar un plan de control para atacar cualquier desviación detectada en la evaluación, y preparar los procesos para re-certificaciones futuras.

Este trabajo, permitió concluir con los siguientes puntos:

- La implementación de la certificación de la Norma ISO 9001 en la empresa Odontolaboral SRL, fue positiva, porque les ha permitido estandarizar, organizar los procesos para la formación técnico profesional.
- Esto fue verificado a través de las entrevistas aplicadas al personal de la empresa, aliado Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) principal cliente y quienes a su vez realizan auditorias regulares a la

entidad, y la observación de la documentación que maneja Odontolaboral SRL.

- Se determinó que la implementación de la certificación ISO 9001 influyó en la estructuración y eficientización de los procesos de formación técnico profesional.
- Odontolaboral SRL tienen controles establecidos que les garantizan mantener una sana gestión de calidad es los procesos, con la realización de auditorías internas como externas y monitoreo de las formaciones durante todo el año.
- Odontolaboral SRL, tiene la oportunidad de recertificarse en la nueva norma ISO 9001-2015, y mantenerse como una empresa que garantice los estándares de calidad en todos sus procesos y por consecuente servicios, logrando alcanzar un mercado meta nacional e internacional.

BIBLIOGRAFÍAS

FUENTES PRIMARIAS

Entrevistas realizadas en la empresa de capacitación en salud ODONTOLABORAL SRL, a las personas involucradas directamente al proceso de Formación Técnica Profesional, el cual se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001, este proceso es el objeto de estudio y evaluación de esta monografía.

FUENTES SECUNDARIAS

López-Rodríguez, M., & López-Linar, P. (2014). USO SECUENCIAL DE HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD EN PROCESOS PRODUCTIVOS. *Pecunia*, 73-95.

BSI. (Enero de 2017). *BSI GROUP*. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>

Calidad ISO 9001. (2013). *ISO 9001 Calidad*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Cyta. (2015). *Biblioteca Cyta* . Obtenido de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/4_herramientas/4_herramientas.htm

INDOCAL . (2013). *INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD* . Obtenido de <http://www.indocal.gob.do/index.php/indocal/nosotros>

- Lee J. Krajewski, L. P. (2016). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. Mexico: Pearson Educación.
- León Avila, B. (11 de Diciembre de 2015). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Lloyd's Register LRQA. (2016). *LRQA* . Obtenido de <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- normas 9000. (2016). *Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/condiciones-iso-9001.html>
- R&D Consulting. (20 de abril de 2016). *R&D Consulting*. Obtenido de <http://www.rd.com.pa/2016/04/20/tortugas-dominan-la-gestion-de-procesos/>
- Roque Gonzalez, R. (2016). Aplicación de un Sistema de Gestión de la calidad NC-ISO 9001 a la direccion de posgrado academico. *Educacion Medica Superior* , 2-12.
- Sierra, L. (31 de MARZO de 2016). NORMAS ISO. *LISTIN DIARIO* , pág. 10.
- Toffel, M. (2016). *Associate Professor*. Cambridge: Harvard Business School.
- Valenzuela Cano, I. (2015). La Importancia de la implantacion de un sistema de gestion de calidad. *La gaceta juridica de granada y jaen*, 7.

ANEXOS

ANEXO 1.
ANTEPROYECTO

UNIVERSIDAD APEC

UNAPEC

CURSO DE MONOGRAFICO DE EVALUACION FINAL
EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS
ENERO ABRIL 2017

TITULO : EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
CAPACITACIÓN EN SALUD

MODULO : GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CON CALIDAD TOTAL

PROFESOR (A) : ING. ISABEL CARVAJAL / LIC. NATIVIDAD PANTALEÓN

AUTOR : PORTORREAL ACEVEDO NURCA | MATEO DEL JESUS ROBINSON ASCANIO
DE SOTO HERNANDEZ STEPHANIE CAROLINA

MATRICULA : 20020162 | 20092483 | 20111927 | AREA ADMINISTRACIÓN

APROBADO : APROBADO CON MODIFICACION : ☒

RECHAZADO : FIRMA : *I. Carvajal*

FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO AL PROFESOR :

OBSERVACIONES :

PROFESOR, EXPLIQUE LAS RAZONES POR LAS QUE USTED APROBO CON MODIFICACIONES O RECHAZO

*Revisar la definición del problema y resaltar
el objeto de estudio, campo de acción y el modelo de
acuerdo a la guía suministrada*



**Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales
Escuela de Administración**

Título:

**Evaluación de la efectividad de la Certificación ISO 9001
en una empresa de servicios de capacitación en Salud**

Sustentantes:

Nurca Portorreal Acevedo	2002-0162
Robinson Mateo	2009-2483
Stephanie De Soto	2011-1927

Asesores:

**Dra. Sención Raquel Yvelice Zorob Ávila
Isabel Carvajal y Natividad Pantaleón**

**Anteproyecto de Monografía para optar por el título de:
Licenciatura en Administración de Empresas.**

**Distrito Nacional
Abril, 2017**

**“EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ISO
9001 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EN
SALUD.”**

DEFINICIÓN DEL TEMA

(Sarmiento M. , 2015) Explica que la calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto, cumplen con un requisito”. El sistema de gestión de la calidad es definido por (Carlos, 2016) como “el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes”.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo, que les permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

(INFOTEP , s.f.) “A fin de estandarizar y asegurar la calidad de sus servicios para satisfacer con efectividad los requerimientos de sus clientes y relacionados, el INFOTEP implementó un proceso de mejora continua e implantó su sistema de gestión de la calidad, obteniendo en 2005, la certificación bajo la norma ISO-9001”. Razón por la cual, la empresa Odontolaboral SRL, centro operativo certificado por el INFOTEP, forma parte de este proceso de mejora continua y es avalado para impartir los programas de formación técnico profesional; mismo que fueron certificados en la norma ISO 9001.

El objeto de estudio según (Barriga & Henriquez, 2013) “es la situación o fenómeno de interés que deseamos conocer”, el objeto a estudiar de esta investigación es la efectividad de la certificación ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL. Para conocer la efectividad de dicha norma se realizara una evaluación, a través de la aplicación de una entrevista que ha de fungir como instrumento o modelo de cambio, el cual es definido por (Arias, 2012) como “la herramienta que permite transformar el objeto de estudio”, El campo de acción, según (PASCUAL, 2014) es “donde se desarrollara y ambientara el objeto de estudio”. La evaluación de la efectividad será aplicada específicamente en el área docente, en el proceso de formación técnica profesional, que han sido modificados y certificados por esta norma. Al evaluar la efectividad de esta certificación, en Odontolaboral SRL, se podrán alinear las necesidades de la empresa y desarrollas sus competencias para poder encaminar la organización en un mismo horizonte, que tenga como resultado la maximización de sus beneficios y el logro de sus metas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de calidad requiere de un proceso de evaluación y control para garantizar que una organización logre lo que propuso llevar a cabo, comparar el rendimiento con los resultados deseados y proporcionar la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera.

En sentido general, la evaluación de los procesos nos permite obtener un juicio de valor o una apreciación de la eficacia de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados. Cabe destacar que el proceso de evaluación le permite a las organizaciones conocer las cualidades, ventajas y debilidades que posee de manera fiable. Por lo tanto, es una herramienta eficaz para la toma de decisiones que propiciarán el desarrollo y el mantenimiento de los servicios ofrecidos.

Es por esto que, para lograr una certificación ISO 9001, se exige que las organizaciones lleven a cabo un sistema de gestión de calidad en sus procesos. Por tal razón, la empresa Odontolaboral SRL, está amparada bajo la certificación ISO 9001:2005, adquirida mediante el INFOTEP, en sus procesos de diseño, desarrollo, ejecución y evaluación de los servicios de formación técnico profesional. Esto quiere decir, que esta organización cumple con la estructura requerida por la norma en sus procesos.

En la actualidad esta empresa, a pesar de que cumple con lo establecido por la norma, requiere conocer si sus procesos son eficientes, si están acorde para las necesidades de este tipo de organizaciones, y de igual manera, conocer si se cumplen con los controles establecidos con el fin de realizar una valoración para obtener la re-certificación en la nueva versión de la norma ISO 9001 que entro vigencia en el año 2015.

Por lo que, consideramos de vital importancia realizar una evaluación de la efectividad de los procesos de formación profesional bajo la certificación ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación Odontolaboral SRL, buscando lograr una valoración fiable que permita detectar desviaciones y cómo éstas se puedan mejorar.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Objetivo general

Evaluar la efectividad de la certificación ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL.

b) Objetivos específicos

- ❖ Identificar los procesos de la empresa Odontolaboral SRL, para poder conocer los lineamientos aplicados bajo la norma ISO 9001 que forman parte de la formación técnico profesional.
- ❖ Comparar la ejecución de los procesos contra la norma para constatar que los lineamientos funcionan como se esperan, y valorar el grado de satisfacción de los usuarios a quienes está orientado el servicio.
- ❖ Diseñar un plan de control para atacar cualquier desviación detectada en la evaluación, y preparar los procesos para re-certificaciones futuras.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Justificación Teórica

Una certificación de calidad ISO 9001, es un documento escrito que acredita que una empresa cumple con los lineamientos establecidos por la normativa vigente en los procesos de elaboración o ejecución de un producto o servicio. (PASCUAL, 2014)

(PASCUAL, 2014) Explica que la certificación en calidad “le aporta a la empresa, un distintivo de garantía y seguridad frente a los clientes, generando a su vez prestigio en el mercado.”

Al realizar una evaluación de la efectividad de esta norma de calidad en los procesos y servicios ofrecidos por Odontolaboral SRL, le permite a esta empresa conocer su situación actual en el mercado e incentivar una mejora continua en sus procesos.

b) Justificación Metodológica

A través de un levantamiento de la información de los procesos de Odontolaboral SRL, identificaremos cuales son los lineamientos aplicados bajo la norma ISO 9001 que forman parte de la formación profesional.

Con estas informaciones pretendemos comparar la ejecución de los procesos contra los actualmente establecidos por la norma de calidad ISO 9001, de

manera que se logre valorar el grado de efectividad de la aplicación de la norma en los procedimientos de Odontolaboral SRL.

c) Justificación Práctica

Con este trabajo, tenemos como objetivo evaluar la efectividad de la certificación ISO 9001 en la empresa de servicios de capacitación en salud Odontolaboral SRL, con la finalidad de poder realizar o diseñar un plan de control para enfrentar cualquier desviación detectada durante la evaluación para preparar los procesos para re certificaciones futuras.

MARCO DE REFERENCIA

a) Marco Teórico

En la actualidad, la vida productiva que acontece en República Dominicana nos proporciona una visión clara del futuro de las compañías.

Teniendo en consideración los cambios tanto a nivel macro como el ámbito individual lo presenta; como es la competencia de los mercados, la globalización, la economía y las nuevas tecnología que surgen en la actualidad, que nos invita a un cambio inevitable para que las empresas alcancen incrementar sus niveles de venta, rentabilidad y productividad con la finalidad de lograr una consolidación en el mercado y mayor aprobación de sus clientes.

(Martinez-Molina, 2012) En la revista científica CONAMED, explica que, las instituciones médicas que cuentan con certificaciones de calidad en la gestión que realizan, aumentan su ventaja competitiva, debido a que, le brinda elementos adicionales que le permite la mejora continua mediante la gestión enfocada a procesos de calidad internacional.

(Paccha Jiménez, 2015) En su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, para la empresa de consultoría y capacitación Empower Consult”, afirma que, la certificación de calidad ISO 9001, no solo le permite a las instituciones cumplir con las exigencias de sus clientes, sino

también un enfoque en la gestión de los empleados para generar una correcta comunicación.

La gestión de calidad según (Pulido, 2014) posean ocho principios; Enfoque al cliente, liderazgo, participaciones personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos y relación de proveedores.

Uno de los principios más claves de la gestión de calidad destacó (Pulido, 2014), Ha sido el enfoque al cliente y/o usuarios lo cual “significa reconocer que la razón de ser última de una organización es atender las necesidades de los clientes.” A raíz de esto nace una norma de calidad que estandariza los procesos con una serie de parámetros o lineamientos.

La Certificación de Calidad ISO es definida por (MAJICO PEÑA & SIGUENZA TOBAR, 2014), como “el conjunto de normas de calidad establecidas y aplicables a cualquier tipo de institución, pública o privada, empresas de producción o de servicios.”

La ISO, se encarga de la preparación de normas internacionales con el fin de estandarizar los procesos y servicios ofrecidos internacionalmente. De manera que, una certificación ISO acredita que una empresa cumple con los lineamientos establecidos, brindándoles a los clientes y/o usuarios un mayor nivel de confianza y fiabilidad al adquirir productos y servicios.

De acuerdo con lo anterior expuesto, realizar una evaluación de la efectividad de la norma de calidad ISO 9001, es importante para todas las empresas incluyendo a Odontolaboral SRL, lo cual significará un cambio dentro de esta empresa; Propiciando un completo conocimiento de vital importancia del funcionamiento actual de sus procesos y del nivel de satisfacción de sus usuarios convirtiéndose esta evaluación en una herramienta que aportara significativos beneficios para la organización.

b) Marco Conceptual

Los conceptos que se deben conocer para el mejor entendimiento en el presente estudio se detallan a continuación:

- ❖ **Calidad:** Conjunto de características que poseen un producto o servicios o servicios obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario.(Cuatrecasas Arbós, 2012)
- ❖ **Sistema:** Conjunto de elementos que relacionados entre sí, contribuyen a determinado propósito.(Gutierrez Pulido, Calidad y Productividad , 2014, pág. 59)
- ❖ **Sistema de Gestión de calidad:** Conjunto de elementos que se utilizan para dirigir y controlar las tareas de una organización con respecto a la calidad.(Gutierrez Pulido, Calidad y Productividad , 2014, pág. 49)

- ❖ **Evaluación:** La evaluación puede definirse como el proceso dinámico a través del cual, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos en especial sus logros y sus flaquezas de manera que, podamos focalizarnos en estos resultados para incrementar nuestro rendimiento positivo.(Diccionario ABC, 2016)
- ❖ **Control:** El control es definido como la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente.
- ❖ **Tecnología:** “La tecnología es el resultado del saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, incluyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas.” (Jimenez Calderon, 2013)
- ❖ **Estrategia:** Es el enfoque general de las acciones que se ejecutaran para alcanzar los objetivos.(Benavides, 2014)
- ❖ **Estandarización:** Según (Definiciones ABC, 2013) conoce como estandarización “al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida. El término estandarización proviene del término estándar, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones”.

- ❖ **Eficacia:** Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.(Gutierrez Pulido, Calidad y Productividad , 2014, pág. 20)
- ❖ **Eficiencia:** Es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan el resultado planificado.(Gutierrez Pulido, Calidad y Productividad , 2014, pág. 20)
- ❖ **Efectividad:** Trascendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados.(Gutierrez Pulido, Calidad y Productividad , 2014, pág. 20)
- ❖ **Producto:** Un producto es definido por (Schnarch Kirberg, 2014) como “Algo que tiene valor para alguien. Esto puede incluir cualquier cosa ofrecida para su atención, adquisición o consumo, que satisfaga una necesidad o un deseo. También puede llenar un requerimiento o proporcionar un beneficio para alguna persona o empresa que esté dispuesta a realizar un intercambio”.
- ❖ **Servicios:** Un **servicio** son un conjunto de **acciones** que se realizan con el objetivo de servir a alguien o alguna causa. Los servicios también pueden definirse como acciones ejercidas que tienen la finalidad que satisfaga las expectativas de un usuario final.
- ❖ **Certificación:** Podemos definir la certificación como el proceso a través del cual una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio cumple con unos requisitos específicos.

- ❖ **Acreditación:** Es un proceso que le permite a una organización medir la calidad y los rendimientos de productos y servicios frente a estándares y normativas nacionales e internacionales.
- ❖ **Norma ISO 9001:** Es una norma internacional enfocada en la gestión de la calidad que le permite a las empresas u organizaciones administras y mejorar la calidad en sus productos y servicios.
- ❖ **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar el desempeño de la organización en relación con la calidad, productividad y competitividad.
- ❖ **Procesos:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Competitividad y mejora de la calidad , 2014, pág. 17)
- ❖ **Globalización:** En el libro sobre negocios internacionales de (Hill, 2015, pág. 6) se refiere a la globalización como “el cambio hacia una economía global integrada e interdependiente. En el cual existen dos facetas; la globalización de los mercados y de la producción”.

c) Marco Espacial

El ámbito de referencia que ha de utilizarse en la presente investigación será:

ODONTOLABORAL SRL, empresa que se caracteriza por ofrecer los servicios de capacitación profesional en el área de la salud, en Santo Domingo Este, República Dominicana.

d) Marco Temporal

La investigación se realizará en el año 2017, en el período Enero-Abril, en el cual se desarrollarán las tareas de investigación.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

a) Tipos de Investigación

Los tipos de investigación a utilizar en el presente trabajo según los objetivos y el enfoque de esta monografía serán:

❖ Documental

Tomando en cuenta que se analizará la información escrita del tema a desarrollar; En este contexto (Arias, 2012) afirma que esta investigación “se caracteriza por un proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales. Con el propósito del aporte de nuevos conocimientos”.

❖ Descriptiva:

Debido a que se van a resaltar las características específicas de los procesos de Odontolaboral SRL, a través de una descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas las situaciones, costumbres o actitudes predominantes.

❖ Campo:

Esta tipo de investigación, se puede definir, como el proceso de obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social.

Estos tipos de investigaciones se han de utilizar, a razón de que partiremos de un análisis de los documentos institucionales que puedan servir como fuente de información en el trabajo monográfico como por ejemplo (Historia, Visión, Misión, Etc.), se realizará una descripción de las actividades y procesos que se realizan en esta institución y con el objetivo de obtener estas informaciones nos trasladaremos al lugar donde se llevará a cabo dicha investigación, en este caso a la empresa Odontolaboral SRL.

b) Métodos de Investigación

Los métodos a utilizarse con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en esta monografía serán:

❖ Método Deductivo

Debido a que se partirá de hipótesis generales para concluir en particulares. Este método permite (Abreu, 2014) “determinar las características de una realidad articular que se estudia mediante inferencias o conclusiones generalmente aceptadas”.

Se ha de utilizar este método porque se partirá de lo general a lo específico, con el objetivo de conocer la empresa y sus procesos, realizar evaluaciones y dar recomendaciones de control.

❖ **Método de Análisis**

Ya que, se han de identificar cada una de las partes que caracterizan una realidad y de esta manera establecer la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación. Nuestra realidad es, la evaluación de la efectividad de la certificación ISO 9001 en la empresa de capacitación en servicios de salud Odontolaboral SRL, nuestro objetivo es identificar el nivel de efectividad de esta certificación en este tipo de compañía.

C) PROCEDIMIENTOS

1. Descripción de tareas para definir las responsabilidades del grupo

- 1.1 Selección del tema de investigación y la empresa para fines de consulta
- 1.2 Por vía del Asesor recibimos la aceptación de parte de la empresa
- 1.3 Organización, análisis y presentación de los datos
- 1.4 Redacción y digitación del anteproyecto
- 1.5 Presentación del anteproyecto
- 1.6 Espera de respuesta de los asesores

2. Proceso de desarrollo de la monografía

- 2.1 Revisión de los aspectos a corregir del anteproyecto
- 2.2 Corrección del anteproyecto
- 2.3 Recolección de datos para el desarrollo de la monografía
- 2.4 Organización de datos e ideas a plasmar en la monografía
- 2.5 Elaboración de cuestionario

- 2.6 Realización de la entrevista
- 2.7 Redacción y digitación de la monografía
- 2.8 Entrega de la monografía en espiral
- 2.9 Espera de respuesta por parte de los asesores
- 2.10 Entrega de la monografía empastada
- 2.11 Espera de respuesta por parte del departamento de monográfico

D) TÉCNICAS

Dentro de nuestras técnicas de investigación utilizaremos varias técnicas, que nos permitirán recolectar o analizar la información utilizada de las cuales serán:

❖ Recopilación Documental

La recopilación documental según (Colón, 2012) “es un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto. “

❖ Entrevista

La entrevista consiste en una conversación entre dos personas de las cuales una de ellas es el entrevistador y otro el entrevistado. Estas personas dialogan con un propósito profesional.

❖ Cuestionario

El cuestionario es un procedimiento considerado por (Muñoz, 2003) como un “clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como medio de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede englobar aspectos cuantitativos y cualitativos.”

Se han de utilizar estas técnicas, a raíz que, se realizara una recolección de datos documentales, como son libros, tesis y monografías, documentos institucionales, revistas especializadas en el tema, fuentes de internet entre otros. Se ha de realizar un cuestionario, que luego será aplicado en entrevistas a los empleados y ejecutivos de la empresa, encargados de la elaboración y ejecución de los procesos, para levantar la información necesaria para la evaluación de los mismos.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS CERTIFICADAS BAJO LA NORMA ISO 9001.

- 1.1 Origen y evolución
 - 1.1.2 Importancia en las Organizaciones Actuales
- 1.2 Normas Internacionales de Calidad
 - 1.2.2 Norma ISO 9001
- 1.3 Empresas de capacitación en área de la salud.
 - 1.3.2 Empresas capacitación en área de la salud R.D
- 1.4 Herramientas de evaluación de la efectividad de la Certificación

CAPITULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA ODONTOLABORAL SRL

- 2.1 Generalidades institucionales
- 2.2 Historia
- 2.3 Filosofía institucional: Misión Visión Valores
- 2.4 Organigrama
- 2.5 Operaciones y servicios que ofrece la empresa
- 2.6 Auditorías externas por parte del INFOTEP
- 2.7 Procesos de certificación ISO: Procesos modificados por la Certificación
Lineamientos internos de evaluación de los procesos, Aplicación Controles
internos, Auditorías internas y externas, Evaluación procesos certificado,
Evaluación procesos previo y posterior a certificación etc.

CAPITULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS

- 3.1 Entrevistas
 - 3.1.2 Análisis Cualitativo
- 3.2 Evaluación de la efectividad de la certificación ISO 9001 en Odontolaboral
SRL.
 - 3.2.1 Herramientas usadas para medir la efectividad de la implementación
 - 3.2.3 Plan de Control

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). *Spenta Mexico*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Arias, F. G. (2012). *Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas : EPISTEME , C.A.
- Benavides, P. R. (2014). *Administracion (2a. ed)*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Carlos. (2016). *Herramientas para Sistemas de calidad ISO 9001*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- Competitividad y mejora de la calidad . (2014). En H. Gutierrez Pulido, *Calidad y Productividad* (pág. 17). Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Organizacion de la Producción y direccion de las operaciones* . Ecuador : Díaz de santos .
- Definiciones ABC. (2013). *Definiciones ABC; tu diccionario echo Facil*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>
- Diccionario ABC. (2016). *Diccionario ABC, tu diccionario echo facil*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>
- Gutierrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad* . Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hill, C. W. (2015). *Negocios internacionales: cómo competir en el mercado global (10a. ed.)*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- INFOTEP . (s.f.). *INFOTEP*. Obtenido de <http://www.infotep.gov.do/art.php?id=7>

Jimenez Calderon, C. E. (21 de marzo de 2013). *Gestiopoli*. Obtenido de

<http://www.gestiopolis.com/concepto-tecnologia/>

MAJICO PEÑA, L. D., & SIGUENZA TOBAR, E. (2014). *SISTEMA DE GESTION*

DE CALIDAD BASO EN ISO 9001, EN LA FACULTAD DE

ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. EL

SALVADOR: UNIVERSIDAD DEL EL SALVADOR, FACULTAD DE

INGIENERIA INDUSTRIAL .

Martinez-Molina, R. (2012). El sistema de gestión de calidad , una ventaja

competitiva para el hospital Durango. *CONAMED*, 165-171.

Muñoz, T. G. (marzo de 2003). *UnivSantana*. Obtenido de

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Paccha Jiménez, R. M. (2015). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE*

CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001, PARA LA EMPRESA DE

CONSULTORIA Y CAPACITACION EMPOWER CONSULT. QUITO:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO.

PASCUAL, S. (13 de Marzo de 2014). *Formazion.com* . Obtenido de

https://www.formazion.com/noticias_formacion/importancia-del-certificado-de-calidad-iso-en-la-empresa-org-2804.html

Pulido, H. G. (2014). *Calidad y Productividad (4a. ed.)*. Mexico, D.F.: McGraw-

Hill Interamericana.

Ruiz, R. (2017). *Eumed; Enciclopedia virtual*. Obtenido de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

Sarmiento M. , J. M. (20 de Agosto de 2015). *Calidad Primero*. Obtenido de <http://www.calidadprimero.com/2015/08/20/el-concepto-de-calidad-en-iso-90002015/>

Schnarch Kirberg, A. (2014). *Desarrollo de nuevos productos: creatividad, innovación y marketing (6a. ed.)*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXO 2.

ENTREVISTA MEDICIÓN IMPACTO CERTIFICACIÓN ISO 9001 ODONTOLABORAL

Buenos días/tardes. Estamos realizando una evaluación sobre el impacto en los procesos de la implementación de la certificación ISO 9001 en Odontolaboral.

El objetivo de esta entrevista es conocer sus opiniones y validar la efectividad de dicha implementación. En este sentido, siéntase libre de compartir sus opiniones en este espacio.

De antemano muchas gracias por su tiempo.

I. Informaciones generales

Nombre: _____

Edad: 18-28 ☐ 28-38 ☐ 39 o más ☐

Sexo: F ☐ M ☐

Vinculación con la empresa

Colaborador ☐ INFOTEP ☐

Área o departamento que trabaja: _____

Posición que desempeña: _____

Tiempo en la empresa: 1-10 años ☐ 11 años o más ☐

II. Informaciones específicas

1. ¿Conoce ISO?

Sí ☐ No ☐

2. ¿Estuvo durante el proceso de certificación ISO 9001?

Sí ☐ No ☐

3. Considera usted que la certificación ISO 9001 en la empresa Odontolaboral ha sido positiva o negativa? Por qué?

4. Luego de la implementación ISO 9001, entiende usted que los procesos son más eficientes? Por favor cítenos algunos.

5. Díganos, cuáles han sido las ventajas y la implementación de la certificación ISO 9001 en Odontolaboral?

6. Díganos, cuáles han sido las desventajas de la implementación de la certificación ISO 9001 en Odontolaboral?

7. ¿Tiene algún otro comentario que quiera agregar?

ANEXO 3.
FORMULARIOS DEL INFOTEP

THE PLAGIARISM CHECKER

PREMIUM

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
organizaciones actualmente la gestión de la calidad representa un p...	✓ OK
Elaborar las programaciones en formularios que sean revisados y ap...	✓ OK
Diagrama de Tortuga, Proceso de Formación Técnica Profesional, F...	✓ OK
Globalización: En el libro sobre negocios internacionales de CITATI...	✓ OK
Edades de Entrevistados, Fuente- Entrevistas a Personal Odontolab...	✓ OK
importante destacar que las organizaciones que se encuentran certif...	✓ OK
estas informaciones pretendemos comparar la ejecución de los proc...	✓ OK
Odontolaboral SRL, tiene la oportunidad de recertificarse en la nueva	✓ OK
Dentro de las desventajas más relevantes el personal entrevistado c...	✓ OK
actualidad todas las empresas tanto a niveles nacionales como inter...	✓ OK
persona encargada de recibir estos documentos verifica minuciosam...	✓ OK
Edades de entrevistados, Fuente- Entrevistas Personal Odontolabor...	✓ OK
ENTREVISTA MEDICIÓN IMPACTO CERTIFICACIÓN ISO 9001 O...	✓ OK
técnica de evaluación que puede englobar aspectos cuantitativos y c...	✓ OK
documento donde se registran las calificaciones obtenidas por los pa...	✓ OK
finalizar la reunión informativa, los estudiantes llenan un formulario ...	✓ OK
Odontolaboral SRL tienen controles establecidos que les garantizan...	✓ OK
curso consiste en capacitar las personas participantes en los conoci...	✓ OK
Consiste en capacitar profesionales competitivos que sean capaces ...	✓ OK
Diagrama de Tortuga, Proceso de Formación Técnica Profesional, F...	✓ OK

Results: No plagiarism suspected

Universidad APEC

Recibido y Aprobado por:
