



**Universidad APEC**  
Escuela de Graduados



Monografía para optar por el título en:

**Postgrado en Alta Gestión Empresarial**

***“Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la normativa ISO 9001:2008 en el área administrativa de la Universidad Odontológica Dominicana, periodo 2011-2012.”***

Sustentado por:

**Johanna G. Grullón Vittini 2010-1063**

Asesor:

**Luis Martí**

**Santo Domingo, República Dominicana  
Agosto 2011**

TPG1621

# INDICE

No. Págs.

Agradecimiento

Introducción

<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>1</b>
1.1 Definición del problema	1
1.2 Justificación de la investigación	3
1.3 Objetivo general	4
1.4 Objetivos específicos	4
1.5 Marco teórico	5
1.5.1 Razón de ser de la norma ISO 9001	5
1.5.2 Beneficios de la norma	5
1.5.3 ISO 9001	6
1.5.4 Versión 2008 de la ISO 9001	7
1.5.4.1 Antecedentes y razones de la revisión de la Norma ISO 9001:2008	8
1.5.5 Descripción de la normas	11
1.5.6 Objetivos de las normas	12
1.5.7 Uso de la Norma ISO 9001:2008	12
1.5.8 Sistema de gestión de la calidad	13
1.5.9 ISO 9001 en Instituciones educativas	14
1.5.10 Importancia de la implementación de ISO 9001:2008	15
1.6 Marco Conceptual	17
1.7 Metodología de la investigación	19
1.7.1 Método de investigación	19
1.7.2 Técnicas	19
<b>CAPITULO II. ANALISIS DE LA SITUACION</b>	<b>20</b>
2.1 Universidad Odontológica Dominicana	20
2.2 Funcionamiento del departamento administrativo	25
2.3 Análisis FODA	27
2.4 Análisis PEST	27
2.5 Técnica encuesta	28
2.5.1 Propósito	28
2.5.2 Plantilla	29
2.5.3 Desarrollo	30

2.5.4 Conclusión preliminar	39
2.6 Técnica Focus Group	40
2.6.1 Propósito	40
2.6.2 Integrantes	40
2.6.3 Preguntas y respuestas	40
2.6.4 Conclusión preliminar	42
<b>CAPITULO III. PLAN ESTRATEGICO</b>	<b>43</b>
3.1 Elementos para implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001	43
3.2 Requisitos para la implantación del sistema	45
3.3 Compromiso de la dirección	46
3.4 Recursos requeridos	47
3.5 Realización del producto	49
3.6 Inversión del proyecto de implementación	52
3.7 Duración de la implementación	53
<b>CONCLUSION</b>	
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
<b>ANEXO</b>	

## AGRADECIMIENTO

- ◇ **Dios**, por ser lo más maravilloso que existe en la tierra. Por darme las fuerzas para alcanzar en la vida todo lo que me he propuesto.
- ◇ A mi esposo **Federico**, por ser una persona inspiradora y brindarme su amor, comprensión y apoyo en todo momento.
- ◇ A mi amiga **Giselle Mercedes**, por ser una persona muy especial y siempre brindar una amistad incondicional.
- ◇ A mi hija **Isabela E. Holguín Grullón** por ser una niña fuerte y por amarme a pesar de mis ausencias.
- ◇ A mi padre **Máximo Grullón** y a mi madre **Ana Vittini**, por ser los mejores padres del mundo.

*Johanna G. Grullón Vittini*

# INTRODUCCION

La Universidad Odontológica Dominicana es un centro de estudio superior que opera desde 1985 y brinda a los estudiantes formarse en la profesión de odontología. En la actualidad, la Universidad cada vez se va actualizando más e innovando para ofrecerle un servicio de excelencia a los estudiantes. El área administrativa está operando de manera satisfactoria, sin embargo, presenta algunas oportunidades de mejora. Por esta razón esta investigación está limitada a esta área específicamente.

Este trabajo de grado hace una recopilación de los aspectos administrativos de la Universidad Odontológica Dominicana a los fines de detectar la situación actual de la misma para de esta forma hacer las sugerencias de mejoras necesarias. En esta indagatoria se presenta la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la normativa ISO 9001:2008 como la herramienta a utilizar para erradicar algunas fallas y de esta forma aumentar la satisfacción de los clientes.

La razón por la que se propone ISO 9001:2008 como herramienta estratégica es porque ha demostrado ser eficaz para la mejora de los procesos, ya que esta persigue la estandarización de los mismos evitando la variabilidad para de esa forma aumentar la calidad.

Existe en la actualidad un sin número de empresas a nivel mundial que han optado por ISO 9001 y los resultados han sido satisfactorios, en este número no se excluyen las instituciones educativas, al punto de que en la República Dominicana ya existe organizaciones de este tipo con sistema de gestión de la calidad certificado logrando el reconocimiento y prestigio a corto plazo, el nivel de satisfacción de estudiantes se ha incrementado de forma significativa y también se ha reducido tiempo, costos y ha logrado ser más productivo en la parte administrativa.

La presente investigación consta de tres capítulos. En el primer capítulo se esboza la información introductoria que abarca la definición del tema, el planteamiento del

problema, los objetivos y la justificación de la investigación. Además de la información recopilada de otros autores respecto al tema. En el segundo capítulo se incluye el análisis de la situación actual del centro del estudio objeto de estudio y el tercer capítulo desglosa el plan estratégico para implementar



# CAPITULO I

# CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Universidad Odontológica Dominicana, objeto de estudio de esta investigación tiene 25 años operando. Durante una buena parte de este tiempo ha gozado de gran prestigio y renombre entre quienes decidían formarse en la rama de la Odontología.

Este prestigio ha cambiado debido a que hace algunos años atrás la universidad no brindaba un servicio de calidad a sus estudiantes y esto por debido a que los tiempos traen cambios de manera vertiginosa en el entorno e impactan todas las áreas que confluyen, el no adaptarse a los cambios y crecer a la par de los mismos acarrea grandes consecuencias.

Se podría decir que el factor descrito anteriormente, ha sido el causante de que hayan surgido algunas oportunidades de mejora a nivel administrativo en el centro educativo objeto de estudios. Según entrevistas realizadas a varios funcionarios de la universidad en cuestión, la comunicación interna, la delegación de responsabilidades, la falta de una estructura jerárquica organizacional, el incumplimiento con los procedimientos estatutarios del centro y la falta de automatización en los procesos de inscripción y registro de estudiantes, son algunos de los tópicos que se han mejorados, pero que aun hay que seguir trabajándolos.

Estas premisas podrían obedecer a la falta de planificación, organización y coordinación de las partes administrativas. Al igual que la parte administrativa debe dar el seguimiento a los procesos implementados, establecer la mejora continua y la innovación para así evitar la reincidencia de las mismas problemáticas. La implementación de evaluaciones periódicas hacia los estudiantes para detectar la satisfacción de los mismos, es una de las herramientas que permite a los directivos tomar acciones correctivas y preventivas para satisfacer las exigencias del mercado.

Desde estas conclusiones, surge un interrogatorio de legitimación y autorización de  
propiedad económica, en su consecuencia, que la legitimación de un Estado de  
derecho es la misma que la de un Estado de derecho internacional (1911-1912), porque en  
este caso también surge el problema de legitimación económica, ya que  
esta última es una cuestión general de la propiedad y de los que son capaces de  
adquirirla y de ejercerla y consecuentemente se plantea ya entonces la cuestión de  
propiedad de legitimación económica.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

Los grandes centros de estudios de educación superior en la actualidad se hacen más competitivos dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias con el fin de garantizar el éxito y la permanencia en el mismo.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de estudios de carácter exploratorio, propone la implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en la normativa ISO 9001:2008 para el área administrativa de la Universidad Odontológica Dominicana.

Esta propuesta es significativa porque puede mostrar resultados novedosos en el centro de educación superior en cuestión, ya que tendrá procesos y sistemas más eficientes y productivos.

Es importante para la autora, porque brinda la oportunidad de hacer un aporte a la Universidad Odontológica Dominicana y a la comunidad estudiantil.

En cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para las organizaciones que presenten situaciones similares a las que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Este tema es trascendental porque marcaría las pautas de una educación superior de calidad disponible para todos.

### 1.3 Objetivo general

Proponer la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la normativa internacional ISO 9001:2008 en el área administrativa de la Universidad Odontológica Dominicana, período 2011-2012.

### 1.4 Objetivos específicos

- 1- Identificar la situación actual de la organización.
- 2- Destacar porqué sería importante implementar ISO 9001:2008 en los diferentes departamentos administrativos de la Universidad.
- 3- Precisar qué se debe tomar en cuenta para implementar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2008.
- 4- Esbozar los requisitos a cumplir para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- 5- Determinar las evidencias de compromiso con el sistema de gestión que debe proporcionar la dirección de la Universidad Odontológica Dominicana.
- 6- Destacar de qué recursos debe disponer el centro de estudios superiores en cuestión para implementar ISO 9001:2008.
- 7- Acordar la inversión económica de implementar un sistema de gestión de la calidad en la Universidad Odontológica Dominicana.
- 8- Identificar el plazo que tomaría implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

## 1.5 MARCO TEORICO

### 1.5.1 Razón de Ser de la Norma ISO 9001

La ISO 9000 es un juego de normas de aseguramiento de calidad formuladas por las directivas de la Comunidad Europea. Esta norma está difundándose rápidamente a nivel internacional y la mayor parte de los países industrializados le están adoptando como la norma para asegurar sus sistemas de calidad. Nuestro país ha adoptado recientemente las Normas ISO-9000<sup>1</sup>.

Las Normas ISO 9000 no implican una calidad mayor del producto, sino que ofrecen una forma normalizada para evaluar y certificar el sistema de aseguramiento de calidad de las compañías. Las normas se desarrollaron en 1987 por la Organización Internacional de Normas (ISO) en conjunto con la Comunidad Europea para su normalización.

### 1.5.2 Beneficios de la Norma

La certificación de ISO 9000 proporciona varias ventajas como son:

- ✓ Reconocimiento mundial por el uso de Normas de Calidad aceptadas internacionalmente.
- ✓ El uso de etiqueta de certificación en la comercialización.
- ✓ Mejor calidad, productividad y costos reducidos asociados con un sistema de calidad básico.
- ✓ Eliminación de auditorías múltiples, costosas y que exigen mucho tiempo por clientes<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Jaureguih, Marcos A. Manual de Aseguramiento de la Calidad. Mac Graw Hill, Mexico. 1996. Pag.1

<sup>2</sup> Jaureguih, Marcos A. Manual de Aseguramiento de la Calidad. Mac Graw Hill, Mexico. 1996. Pag.2

### 1.5.3 ISO 9001

Para poder tener éxito en la implantación de ISO 9001, se recomienda seguir las siguientes directrices<sup>3</sup>:

- ✓ **Una política de calidad desarrollada por la alta gerencia:** El éxito o el fracaso de los esfuerzos de la calidad se relaciona directamente con el compromiso de la alta gerencia. A la alta gerencia se le asigna la responsabilidad de definir y documentar la política de calidad y los objetivos de la organización, además de declarar públicamente su propio compromiso para la calidad.
- ✓ **Elección del líder del proyecto:** La elección del líder del proyecto es muy importante, ya que esta persona será quien coordine los esfuerzos de la organización para realizar de forma efectiva y cumplir con los objetivos de la organización. Generalmente se elige al jefe o al Gerente de aseguramiento de la Calidad como líder del proyecto.
- ✓ **Elección del equipo operacional:** Este equipo puede ser integrado por igual número de secciones de la Norma ISO-9000, es decir 20 personas, o el número de secciones que apliquen la norma serán las personas que coordinen el desarrollo e implementación en la empresa.
- ✓ **Medición de avances:** La medición de avances de la implantación debe realizarse por medio de una grafica de Gantt, esto permite controlar los avances, medir resultados y hacer responsables a las personas encargadas de la implantación de la norma.
- ✓ **Desarrollo de la documentación para el sistema de calidad:** La manera más fácil para desarrollar la documentación para el sistema de calidad ISO 9000 es

---

<sup>3</sup> Jaureguiñh, Marcos A. Manual de Aseguramiento de la Calidad. Mac Graw Hill. Mexico. 1996. Pag.84 y 85.

iniciar con el proceso existente; esto quiere decir, documentar lo que actualmente se está realizando. Una vez documentado se debe hacer una comparación con la Norma ISO -9000 aplicable. De esta manera se detectaran las desviaciones y se tomaran las acciones que nos lleven a tener un sistema de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9000.

- ✓ **Manual de calidad:** Un manual de calidad que indique lo que debe ser cubierto por cada una de las secciones aplicables de la Norma ISO 9000. Después de tener el manual de calidad escrito, se debe implementar punto por punto.
- ✓ **Entrenamiento:** Después que toda la documentación ha sido escrita se debe iniciar un entrenamiento del personal para que comprenda el sistema de calidad implantado en la empresa.

Seguir estas directrices garantiza la efectividad implantada del sistema de la Calidad ISO 9000. La adquisición de este certificado será una herramienta de mercado indispensable, sin ella la empresa perderá constantemente clientes potenciales. Esta adopción de la norma le da automáticamente a la empresa el control de calidad de sus procesos de producción y de sus tiempos de entrega, cortando y disminuyendo desperdicios e incrementando la productividad, que genera mayores beneficios y mantiene a la empresa en un nivel competitivo internacional.

Un producto de calidad a menor costo es el resultado de una efectiva implantación de un sistema de calidad de acuerdo a las Normas ISO 9000.

#### 1.5.4 Versión 2008 de la ISO 9001

La versión internacional de la ISO 9001:2008 fue publicada, por la ISO, el 15 de Noviembre de 2008. En México está disponible en español, desde el 19 de diciembre de 2008, como NMX-CC-9001-IMNC-2008. Fundamentalmente, esta versión ha sido desarrollada con el fin de introducir aclaraciones a los requisitos existentes de la Norma

ISO 9001:2000 y para mejorar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004, por lo anterior, a los usuarios de la misma, les debe quedar claro que<sup>4</sup>:

La Norma ISO 9001:2008 no introduce requisitos adicionales, ni cambia la intensidad de la Norma ISO 9001:2000. La ISO, en todos sus documentos de soporte, deja muy claramente indicado que:

La certificación con la Norma ISO 9001:2008 no es un ascenso de categoría, respecto a los sistemas certificados bajo la norma anterior (ISO 9001:2000).

Lo cual implica que las organizaciones que estén certificadas con la Norma ISO 9001:2000 deberían, durante el periodo de coexistencia, recibir el mismo estatus y tratamiento que aquellas que obtengan un nuevo certificado con la Norma ISO 9001:2008. Sin embargo, con el fin de beneficiarle del contenido de la Norma ISO 9001:2008, los usuarios de la versión anterior tendrán que analizar si las actualizaciones introducidas tienen impacto en su actual interpretación de la Norma ISO 9001:2000, ya que, en tal caso, pudiese ser necesario incorporar algunos cambios en su SGC.

#### **1.5.4.1 Antecedentes y razones de la revisión de la Norma ISO 9001:2008**

A fin de ayudar a los usuarios a lograr un entendimiento completo sobre las razones, los impactos y los beneficios de la nueva Norma ISO 9001:2008, puede ser útil conocer:

---

<sup>4</sup>La nueva Norma ISO 9001:2008. [http://www.inlac.org/documentos/La\\_nueva\\_Norma\\_ISO\\_9001.pdf](http://www.inlac.org/documentos/La_nueva_Norma_ISO_9001.pdf). 04/08/2011

#### **a. Los antecedentes del proceso de revisión:**

Todas la Normas ISO, durante un periodo de vigencia deben ser revisadas, para asegurar que se mantienen actualizadas, congruentes con su propósito y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Previo al comienzo de una revisión de una norma de sistemas de gestión, la guía ISO 72:2001" Directrices para la justificación y desarrollo de las normas de sistemas de gestión "recomienda que se prepare un estudio de justificación para presentar las razones para el proyecto propuesto y que en él se planteen los detalles, datos y elementos de entrada que apoyan dichos argumentos. Tal estudio se llevó a cabo durante 2003-2004.

#### **b. La retroalimentación recibida de los usuarios:**

De forma complementaria al estudio de justificación, se utilizaron otras fuentes para la detección de las necesidades de los usuarios, tales como:

- ✓ Los resultados de la revisión sistemática formal de la Norma ISO 9001:2000, la cual fue llevada a cabo por los miembros del ISO/TC 176/SC durante 2003-2004.
- ✓ La experiencia del grupo de trabajo de interpretaciones, del ISO/TC 176, sobre el análisis del tipo de solicitudes de aclaración recibidas, para la interpretación del contenido de la ISO 9001, desde el año 2000.
- ✓ Los resultados de una encuesta de retroalimentación de usuarios sobre las normas ISO 9001 e ISO 9004, realizadas a nivel mundial por el ISO/TC176/SC2/WG18.
- ✓ Las encuestas de opinión de usuarios realizadas por los Organismos Nacionales de Certificación, miembros del comité ISO/TC 176.

**e. Los resultados del estudio de verificación y la retroalimentación de los usuarios:**

El estudio y la retroalimentación de los usuarios identificó que la Norma ISO 9001:

- ✓ No querían cambios mayores en su alcance, contenidos, requisitos y/o registros.
- ✓ Que era necesario una modificación (enmienda) que ayudase a clarificar/clarar el contenido de algunos de sus puntos.
- ✓ Que dicha modificación (enmienda) debía estar condicionada a que el impacto de los cambios sobre los usuarios fuera limitado y a que los cambios solo se introdujeran cuando hubiera un claro beneficio.
- ✓ Los temas clave detectados para la modificación de la Norma ISO 9001:2000 y mejorar su compatibilidad con la norma ISO 14001:2004.

**d. La evaluación del impacto sobre los usuarios:**

Para valorar el impacto de los cambios propuestos y ayudar a decidir qué cambios se deberían incluir, así como para facilitar la verificación del contenido de la nueva versión frente a las necesidades de los usuarios identificadas. Se establecieron los siguientes principios:

- ✓ No se incorporaban a la norma cambios de gran impacto.
- ✓ Solo se incorporaban a la norma los cambios de impacto medio y bajo, cuando estos proporcionaran un beneficio correspondiente medio o alto a los usuarios de la norma.
- ✓ Antes de incorporar un cambio, incluso de impacto bajo, este debía ser justificado por los beneficios que aportase a los usuarios.

**e. Los tipos de cambios incorporados a la nueva versión:**

Con base en los puntos anteriores, en las especificaciones de diseño, para un desarrollo de la nueva versión, se establecieron los cambios a incorporar, según las siguientes categorías:

- ✓ Sin cambios o cambios mínimos en los documentos del usuario, incluidos registros.
- ✓ Sin cambios o cambios mínimos en los procesos existentes en la organización.
- ✓ Sin requerimientos de formación adicional, o de una formación mínima.
- ✓ No afectar el estado y el alcance de las actuales certificaciones.

**f. Beneficios considerados:**

Los beneficios identificados, para incorporación de cambios, se clasificaron en las siguientes categorías:

- ✓ Proporcionar claridad en su entendimiento y aplicación.
- ✓ Aumenta la compatibilidad con la norma ISO 14001.
- ✓ Mantener la coherencia con la familia de normas ISO 9000.
- ✓ Mejorar la capacidad de traducción a otros idiomas.

### **1.5.5 Descripción de las normas**

Las necesidades del cliente se transforman en unos requisitos y estas a su vez en unas especificaciones técnicas y de uso, las cuales por sí sola no pueden garantizar la

calidad. Por esta razón nacen las normas de la calidad como un complemento a los requisitos y para asegurar que ellos se cumplan<sup>5</sup>.

### 1.5.6 Objetivos de las normas

- ✓ Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de forma que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, estableciendo relaciones entre los conceptos relativos a la calidad.
- ✓ Establecer directrices, mediante las cuales la organización puede seleccionar y utilizar las normas.
- ✓ Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- ✓ Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.

### 1.5.7 Uso de la Norma ISO 9001:2008

Mediante el uso de estas normas la empresa deberá<sup>6</sup>:

- ✓ Conseguir y mantener la calidad del producto o servicio.
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente.

---

<sup>5</sup> Senlle, Andres y Stoll, Guillermo. Calidad Total y Normalización. Ediciones Gestion 2000 S.A. Barcelona. 1994. Pag. 44

<sup>6</sup> Senlle, Andres y Stoll, Guillermo. Calidad Total y Normalización. Ediciones Gestion 2000 S.A. Barcelona. 1994. Pag. 140

- ✓ Generar la confianza en la propia organización.
- ✓ Lograr la confianza de la clientela.
- ✓ Cuando hay un contrato, ofrecer garantías al cliente de que se cumplen las condiciones acordadas.

### 1.5.8 Sistema de Gestión de la Calidad

Es el conjunto de procesos interrelacionados de la empresa que afectan la calidad del producto o servicio y a través de los cuales se satisfacen las necesidades de los clientes.<sup>7</sup>

El sistema debe diseñarse de acuerdo a la empresa, a sus objetivos, su producción o servicios, a su economía, y especialmente debe ajustarse a las exigencias de los objetivos de calidad y a los requerimientos contractuales; es decir, a la relación existente entre el proveedor y el cliente. Un sistema no debe sobredimensionarse ni minidimensionarse. No tiene que ser algo que se hace para cumplir, dar una imagen para aparentar que las cosas están bien<sup>8</sup>.

Un sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes aspectos: 1 Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización. 2 Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico. Los procesos se constituyen de una entrada de una serie de actividades que nos conllevan a una salida que nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes. 3 Recursos: no

---

<sup>7</sup> Castillo, Jaime. Material Estudio de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Suprema Qualitas. 2010. Pag. 20.

<sup>8</sup> Senlle, Andres y Stoll, Guillermo. Calidad Total y Normalización. Ediciones Gestión 2000 S. A. Barcelona. 1994. Pág. 38.

solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.<sup>9</sup>

"Una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa<sup>10</sup>".

### 1.5.9 ISO 9001 en Instituciones Educativas

"Es necesaria una transformación en el gobierno, en la industria, en la educación. La administración se encuentra en un estado estable. Se necesita una transformación para salir del estado actual, la transformación necesaria será un cambio de estado, una metamorfosis, no hacerle unos simples remiendos al actual sistema de administración"<sup>11</sup>.

Esta frase pronunciada por W. Edwards Deming en 1989, tiene mucha consonancia con el tema, por la importancia que le da al cambio. La sociedad de hace dos décadas no es la misma que se vive actualmente. Lo que el mercado requería ayer, no es lo mismo que requiere el exigente mercado de hoy.

Las empresas han tenido que adaptarse a estos cambios, para poder mantenerse, ya que la competencia imperante es cada vez más agresiva. Los administradores de hoy

<sup>9</sup> Sistema de Gestión de la Calidad. [http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad). 13/06/2011

<sup>10</sup> CALIDAD Educativa e ISO 9001:2000 en México. [http://www.nexel.org/loslectores/9457\\_caguitre\\_PCE](http://www.nexel.org/loslectores/9457_caguitre_PCE). 28 de febrero 2008.

<sup>11</sup> WALTON Mary. El método Deming en la práctica. Grupo editorial norma. Bogotá, Colombia. 1992. p1

... (text is very faint and partially illegible)

El cambio de la estructura organizativa en las empresas modernas es un hecho, ya que en muchos los departamentos que han existido que, para dar respuesta a las necesidades actuales, se están reorganizando para ser más ágiles, flexibles y capaces de responder a las demandas que surgen a las sales y a la calidad en los resultados económicos y sociales.

Una manera de mejorar la calidad es a través de la implementación de herramientas que lo garantizan, entre ellas las normas ISO. Las organizaciones educativas de diferentes países de Latinoamérica, desde hace algunos años, han depositado confianza en las herramientas que les ayudan a la implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008.

### 1.5.10. Importancia de la implementación de ISO 9001:2008

En el pasado las Empresas tenían una organización jerárquica de arriba hacia abajo muy vertical. Las diversas áreas de la Empresa estaban caracterizadas por una independencia entre ellas, respetaban sus "territorios". Existía lo que se llamaban los "silos, las casitas"<sup>1</sup>.

Hoy en día las empresas se mueven de una manera horizontal a través de las diferentes áreas de la empresa orientando sus actividades a través de las diferentes etapas del proceso productivo.

Esta una manera diferente de trabajar, es el de actuar en equipo, todos están involucrados.

<sup>1</sup> Importancia de implementar un S.G. <http://www.centroestudiante.com/Implementar-un-sistema-de-gestion/>  
de la calidad total. 20/04/2011

El desarrollo e implantación del Sistema está basado en un gestión del proceso productivo. El Sistema que administra y mejora la Calidad del producto y/o servicio de una empresa se llama ISO 9001 2008. La Importancia más marcadas de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:

- ✓ Marca una ventaja competitiva en el mercado.
- ✓ Genera mayor rentabilidad al negocio.
- ✓ Aumenta el grado de satisfacción del cliente.
- ✓ Reducción de las mermas.
- ✓ Mayor estabilidad en el desempeño de las labores.
- ✓ La empresa está siempre atenta a las necesidades del cliente.

## 1.6 MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Adecuación:** El término adecuación sirve para señalar el proceso de adaptación que una persona, situación o fenómeno puede realizar ante el cambio de ciertas condiciones preexistentes. La adecuación significa, en otras palabras, aceptar las nuevas condiciones y responder de manera positiva ante ellas.
- ✓ **Calidad:** Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.
- ✓ **Capacitación:** Es el proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un proceso educativo planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización adquirirá los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficiencia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en el cual se desempeña.<sup>13</sup>
- ✓ **Certificación:** Es un documento que da fe al resultado del examen de las normas ISO 9000.
- ✓ **Delegación:** Es una transferencia de tareas, funciones, atribuciones y autoridad que realiza entre una persona un cargo superior, a un inferior jerárquico para que opere en un campo limitado, normalmente con un objetivo específico.
- ✓ **Dirección:** Autoridades de la universidad.
- ✓ **Estandarización:** Es cuando se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida. Es decir, que es el método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones.

---

<sup>13</sup> [www.definicionabc.com/general/capacitacion.php](http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php)

- ✓ **Focus Group:** Es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada por los investigadores a fin de obtener información acerca de la opinión de los usuarios, sobre un determinado producto existente en el mercado o que pretende ser lanzado, también puede realizarse a fin de investigar sobre la percepción de las personas en torno a un tema en particular.
- ✓ **Gestión:** Es 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 las necesidades y expectativas de sus clientes.
- ✓ **Inadecuación:** Falta de adecuación.
- ✓ **No Conformidad:** Incumplimiento de los requisitos que rigen el sistema.
- ✓ **Normas:** Regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo.
- ✓ **Planificación:** Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción.<sup>14</sup>
- ✓ **Prestigio:** Esta palabra es utilizada comúnmente para describir la reputación o estima.<sup>15</sup>
- ✓ **Proceso:** Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

---

[www.apuntesgestion.com/.../definicion-planificacion](http://www.apuntesgestion.com/.../definicion-planificacion)

[es.wikipedia.org/wiki/prestigio](http://es.wikipedia.org/wiki/prestigio)

- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
- ✓ **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común.
- ✓ **Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Aquí encaja en sistema de gestión de la calidad<sup>16</sup>.
- ✓ **UOD:** Universidad Odontológica Dominicana

## 1.7 Metodología de la Investigación

### 1.7.1 Método de investigación

**Inductivo:** Partiendo de la identificación de un caso particular se pluralizó la necesidad de implementación de una herramienta que permitiera aplacar los problemas de estudio.

**Deductivo:** Porque se trajo a colación datos generales como marco de referencia al caso especial de la Universidad Odontológica Dominicana.

### 1.7.2 Técnicas:

**-Focus Group:** Se utilizara esta herramienta para obtener el diagnostico de la situación actual.

**-Encuesta:** Se realizara encuesta a la población objeto de estudio para la recolección de datos.

---

<sup>16</sup> ISO 9001:2005. AENOR. España. 2005, Pág. 15.



## CAPITULO II

## CAPITULO II: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

### 2.1. Universidad Odontológica Dominicana

La Universidad Odontológica Dominicana (UOD) es un Centro de Educación Superior que surge a raíz del cierre de la Universidad CETEC; el personal académico de la Escuela de Odontología de dicha Universidad, motivado a resolver la problemática de los estudiantes que allí cursaban la carrera y, para darle respuesta a las necesidades de la época en la formación: de profesionales en el área Odontología y sus asociados (técnicos e higienistas dentales) así como la falta de programas de postgrado del área odontológica, decide formar el grupo GRUMO (grupo medico odontológico ) formado por profesionales destacados en el área y dirigidos por Dr. René Puig Bentz (fundador de varias Escuelas de Odontología de nuestro país, como son la Escuela de Odontología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña y la de Universidad CETEC, así como fundador de la Asociación Odontológica Dominicana, personaje de mucha relevancia e influencia tanto nacional como internacionalmente) el Dr. Mario Bournigal Mena, el Dr. Rinaldo Fermín Curiel y el Dr. Luis Arseno Romero.

El 30 de Octubre de 1983 fundan lo que sería la Universidad Odontológica Dominicana habilitando el recinto donde funcionaría la misma.

En el tiempo de espera de la aprobación de la Universidad por parte del Poder Ejecutivo, el Patronato Pro- Universidad Odontológica Dominicana, decide hacer una alianza estratégica con la Universidad Mundial, funcionando solamente como Escuela de Odontología desde Agosto del 1984 e iniciando sus labores con 32 estudiantes de diferentes nacionalidades entre los que se encontraban, Dominicanos, Estadounidenses, Venezolanos, Cubanos, Españoles y Colombianos, procedentes de la Universidad CETEC.

En el año 1985 Consejo Nacional de Educación superior (CONES), por problemas administrativos decide la clausura de la Universidad Mundial y le sirve de abeja a los expedientes de dichos estudiantes que reposan en el departamento de Universidades clausuradas de la Institución.

En este mismo año la Universidad Odontológica Dominicana adquiere su personalidad jurídica, primero con la aprobación del Patronato PRO-UOD Inc., mediante el decreto del poder ejecutivo # 2996 de fecha 23 de mayo de 1985 de conformidad con la ley 520 del 26 de julio 1920 sobre asociaciones sin fines de lucro y, más tarde la Universidad Odontológica Dominicana, con la aprobación como universidad otorgada por el poder ejecutivo mediante el decreto No 3257 de fecha 26 de agosto de 1985 con la autorización de la apertura de dos Escuelas, la de Odontología y Escuelas de Carreras Técnicas (Técnico de Laboratorio dental y Técnico Higienista Dental).

La Universidad Odontológica surge con su filosofía, misión y objetivos bien definidos como una Universidad especializada en el área Odontológica. Abriendo su docencia por primera vez en el cuatrimestre Septiembre - Diciembre del 1985, iniciando sus labores con 92 estudiantes procedentes de la gran mayoría de las universidades clausuradas, con un 50% de estudiantes extranjeros, llenando así una necesidad del mercado Iberoamericano en la formación de profesionales en esta área, contando en la actualidad con egresados de todas partes del mundo, los cuales representan a la Universidad Odontológica Dominicana con la más alta calidad académica. Tiene su primera investidura de Dres. en Odontología en el mes de Mayo del 1986. Atento a la convalidación que se realizara de las Universidades de procedencia de estos estudiantes.

Además de la Escuela de Odontología la Universidad Odontológica apertura la Escuela de carreras técnicas en el año 1986 con la carrera de Técnico en Laboratorio Dental y en el año 1992 la carrera de higienista dental.

Con el compromiso de impregnar una Educación Superior de Calidad, proporcionando un profesional de la odontología y un personal técnico en el área (asociado) con criterio y capacidad científica que ayude al profesional a insertarse dentro del mercado, y cumpliendo con las exigencias de desarrollo dentro de un marco de la pluralidad étnica, ideológica y religiosa, produciendo un profesional capaz de competir en el mercado nacional e internacional.

En la actualidad la universidad está incrementando los niveles de calidad que conlleva a tomar decisiones estratégicas para mejorar las prácticas pedagógicas y de gestión académica. Compromiso de lograr la satisfacción en este nuevo mundo globalizado y alcanzar el nuevo paradigma docente. Concentrando todos los esfuerzos en instaurar estrategias que los lleven a la excelencia académica.

La Universidad Científica Dominicana se define como una comunidad intelectual, en el tal sentido sus actividades se fundamentan en un conjunto de valores afines al trabajo científico y al progreso del ser humano. Esos valores se definen de la manera siguiente:

La realización de sus actividades tomando en cuenta la objetividad y el rigor científico generando una nueva cultura, una filosofía organizacional propia, fundamentalmente en el amor a la verdad, justicia, claridad, el respeto, la humildad y el perdón.

Desarrollar en sus miembros como parte de su formación, una visión moral y ética que ayude de guía al ejercicio profesional y al servicio social manteniendo una actitud respetuosa, tolerante, desinteresada, amable, generosa, responsable, honesta, flexible, positiva, disciplinada y solidaria. La excelencia en el trabajo académico y en los servicios a la comunidad.

La pluralidad en el campo ideológico, político, y religioso, haciendo énfasis en el marco del paradigma institucional. La libertad de investigación y la revisión crítica del trabajo académico.

Conducir a la formación de profesionales y técnicos capaces de intervenir en labores científicas y culturales respondiendo a la demanda de la comunidad.

Respetar la dignidad y la libertad de cada ser humano y ayudar a cada uno a tener conciencia de su papel como agente de cambio, contribuyendo al desarrollo positivo de la vida humana.

Utilizar la experiencia, las tradiciones y visión del pasado en la construcción del futuro, aprovechando todo recurso material y humano en el desarrollo de la educación. Unir la teoría con la práctica en el proceso educativo. Resaltar la importancia de cultivar la comunicación y el intercambio. Promover las asociaciones interculturales y el mutuo conocimiento, como base de la comprensión humana.

Destacar el valor de la imaginación, de la creatividad y de una amplia visión ante los complejos problemas de nuestra era. Incentivar el reconocimiento, la aceptación y el uso del cambio, para promover el desarrollo educativo y cultural del hombre.

Ofrecer oportunidades educativas a personas de toda edad, credo y cultura que deseen reconocer la importancia que tiene la dedicación del ser humano a la comprensión, la hermandad y la paz a nivel mundial.

Diseñar, desarrollar, dirigir y evaluar los programas educativos que conducen a la formación de profesionales y técnicos capacitados para intervenir en labores científicas, culturales, docentes y en actividades económicas de producción.

Cooperar en el estudio de los problemas de la región y del país para contribuir con positivos aportes a su solución. Estimular la formación del espíritu crítico en la comunidad universitaria, propiciando el análisis científico y la investigación.

Participar activamente con sus experiencias en los programas y proyectos que realicen los organismos públicos y privados, con miras al desarrollo integral de la región.

Con el compromiso de conjugar una Educación Superior de Calidad, proporcionando un profesional de la odontología y un personal técnico en el área (asociado) con criterio y capacidad científica que ayude al profesional a insertarse dentro del mercado, y cumpliendo con las exigencias de desarrollo dentro de un marco de la pluralidad étnica, ideológica y religiosa produciendo un profesional capaz de competir en el mercado nacional e internacional.

En la actualidad la universidad está incrementando los niveles de calidad que conlleva a tomar decisiones estratégicas para mejorar las prácticas pedagógicas y de gestión académica. Convencidos de lograr la satisfacción en este nuevo mundo globalizado y alcanzar el nuevo paradigma docente. Concentrando todos los esfuerzos en instaurar estrategias que los lleven a la excelencia académica.

La Universidad Odontológica Dominicana se define como una comunidad intelectual, en el tal sentido sus actividades se fundamentan en un conjunto de valores inherentes al trabajo científico y al progreso del ser humano. Esos valores se definen de la manera siguiente:

La realización de sus actividades tomando en cuenta la objetividad y el rigor científico generando una nueva cultura, una filosofía organizacional vigorosa, fundamentalmente en el amor, la verdad, justicia, claridad, el respeto, la humildad y el perdón.

Desarrollar en sus miembros como parte de su formación, una visión moral y ética que sirva de guía al ejercicio profesional y al servicio social manteniendo una actitud respetuosa, tolerante, desprendida, amable, generosa, responsable, honesta, flexible, positiva, disciplinada y solidaria. La excelencia en el trabajo académico y en los servicios a la comunidad.

La pluralidad en el campo ideológico, político, y religioso, haciendo énfasis en el marco del partidismo institucional. La libertad de investigación y la inserción crítica del trabajo académico.

Conducir a la formación de profesionales y técnicos capaces de intervenir en labores científicas y culturales respondiendo a la demanda de la comunidad.

Respetar la dignidad y la libertad de cada ser humano y ayudar a cada uno a tener conciencia de su papel como agente de cambio, contribuyendo al desarrollo positivo de la vida humana.

Utilizar la experiencia, las tradiciones y visión del pasado en la construcción del futuro, aprovechando todo recurso material y humano en el desarrollo de la educación. Unir la teoría con la práctica en el proceso educativo. Resaltar la importancia de cultivar la comunicación y el intercambio. Promover las asociaciones interculturales y el mutuo conocimiento, como base de la comprensión humana.

Destacar el valor de la imaginación, de la creatividad y de una amplia visión ante los complejos problemas de nuestra era. Incentivar el reconocimiento, la aceptación y el uso del cambio, para promover el desarrollo educativo y cultural del hombre.

Ofrecer oportunidades educativas a personas de toda edad, credo y cultura que deseen reconocer la importancia que tiene la dedicación del ser humano a la comprensión, la hermandad y la paz a nivel mundial.

Diseñar, desarrollar, dirigir y evaluar los programas educativos que conducen a la formación de profesionales y técnicos capacitados para intervenir en labores científicas, culturales, docentes y en actividades económicas de producción.

Cooperar en el estudio de los problemas de la región y del país para contribuir con positivos aportes a su solución. Estimular la formación del espíritu crítico en la comunidad universitaria, propiciando el análisis científico y la investigación.

Participar activamente con sus experiencias en los programas y proyectos que realicen los organismos públicos y privados, con miras al desarrollo integral de la región.

Establecer vínculos con otras instituciones educativas, científicas y culturales, regionales, nacionales e internacionales para el desarrollo y el fortalecimiento en la formación de nuestros estudiantes. Incentivar y hacer aportes específicos a favor de la solidaridad humana y la realización del bien común.

La Universidad Odontológica Dominicana convencida de la importancia de realizar cambios en la enseñanza superior que corresponda a las necesidades de la sociedad, desea proporcionar los medios para que sus egresados, cualquiera que sea el grado o especialidad que obtengan, sean verdaderos ciudadanos, conscientes de sus obligaciones para la sociedad en que viven y a la que deberán prestarles sus servicios sin tener en cuenta raza, credo político o religiosos ni aspectos socioeconómicos.

La Universidad Odontológica Dominicana centrará todos sus esfuerzos en la excelencia académica, la investigación y el servicio a la comunidad, fomentando las actividades extracurriculares, tanto con el propósito de hacer que los profesores, estudiantes y la comunidad conozcan mejor la realidad mundial en general y la dominicana, para hacer lo que esté a su alcance para mejorarla.

La Universidad Odontológica Dominicana con esta filosofía tiene una clara conciencia de su misión frente a los problemas existentes y a la forma en que se debe actuar para solucionarlos, preparando para ello los recursos humanos necesarios, con carreras y especialidades nuevas que se consideren idóneas para tales fines.

Contribuir al desarrollo social del país, capacitando y formando integralmente recursos humanos, para dar respuestas a las necesidades generadas por la sociedad. Participar en la formación de políticas educativas y comprometerse en su aplicación. Infundir entre sus estatutos la sensibilidad social y humanística, los valores humanos, biopsicosociales y la disposición del cambio, promoviendo el respeto por los derechos individuales, colectivos y por los valores nacionales.

Propender por el mejoramiento de la docencia, la investigación, servicio y la extensión en la educación superior. Optimizar los recursos humanos, pedagógicos,

científicos y técnicos a su alcance para generar un cambio sostenible en su población estudiantil a través del proceso enseñanza-aprendizaje de la ciencia y la cultura capaz de transformarles en hombres y mujeres de bien.

## **2.2. Funcionamiento del Departamento Administrativo**

En el mes de agosto del año 2010, el Ministerio de Educación Superior dispuso la cancelación de la matriculación por un periodo de seis meses en la Universidad Odontológica Dominicana. Esto debido a la inadecuación de los espacios físicos de la misma.

A esto se le podría sumar el decrecimiento en su prestigio que ha tenido esta institución de estudios superiores. Problemas de comunicación interna, falta de modernización en los sistemas de pago y matriculación, desactualización del programa académico, entre otras cosas más.

En si la calidad de su currículo no ha variado, lo que más ha contribuido en la baja de esta organización es la desorganización a nivel administrativo. Y no es que la administración se ha despreocupado, es que más bien esta no ha sabido ir cambiando a la par de los tiempos.

Se ha dicho que el secreto de la calidad en los procesos radica en la estandarización lo que cual permite reducir la variabilidad. En una empresa de servicios de este tipo no es tarea sencilla, porque el producto que se recibe no es tangible.

En las empresas de servicios este problema suele resolverse cuando los procesos se establecen de manera estandarizada, para ello habría que planificar cada proceso, definir en qué forma se ejecutara y dejarlo evidenciado en un documento escrito. La universidad Odontológica Dominicana se ha preocupado por documentar sus procesos, el inconveniente es que estos procedimientos no se ejecutan de la forma en que fueron definidos.

Una justificación a estos puntos son la falta de delegación de las autoridades y responsabilidades, ya que la administración no ha formalizado su estructura jerárquica a través de un organigrama.

Esto a su vez provoca que no se encuentren bien definidos los canales de comunicación. Cuando no existe una estructura jerárquica nadie sabe quien le es los superiores o quien, solo se sabe que hay un jefe y todos estos recursos toda la carga y la responsabilidad en la empresa, lo que provoca conflictos de autoridad y fujos de responsabilidad.

Esta falta de organización lineal también ha traído como consecuencia la imposibilidad de delegación de funciones, lo que genera un caos cuando la carga de trabajo es fuerte, el administrador no puede cumplir todas sus funciones ni tampoco puede responsabilizar a algún colaborador.

Otra oportunidad de mejora de evidencia es la falta de capacitación del personal administrativo, en el focus group con las autoridades competentes, ellos mismos destacan que es una parte que deben fortalecer dentro de la organización.

Cuando se mencionó anteriormente que la administración no suporta a la par del tiempo, se refiere a la falta de procesos automatizados. Actualmente el proceso de selección se realiza de manera manual, y más tarde la directora de escuela debe probar la selección de cada estudiante, lo cual genera retrasos en el proceso y desperdicio de un tiempo valioso que puede ser empleado en otras actividades más productivas.

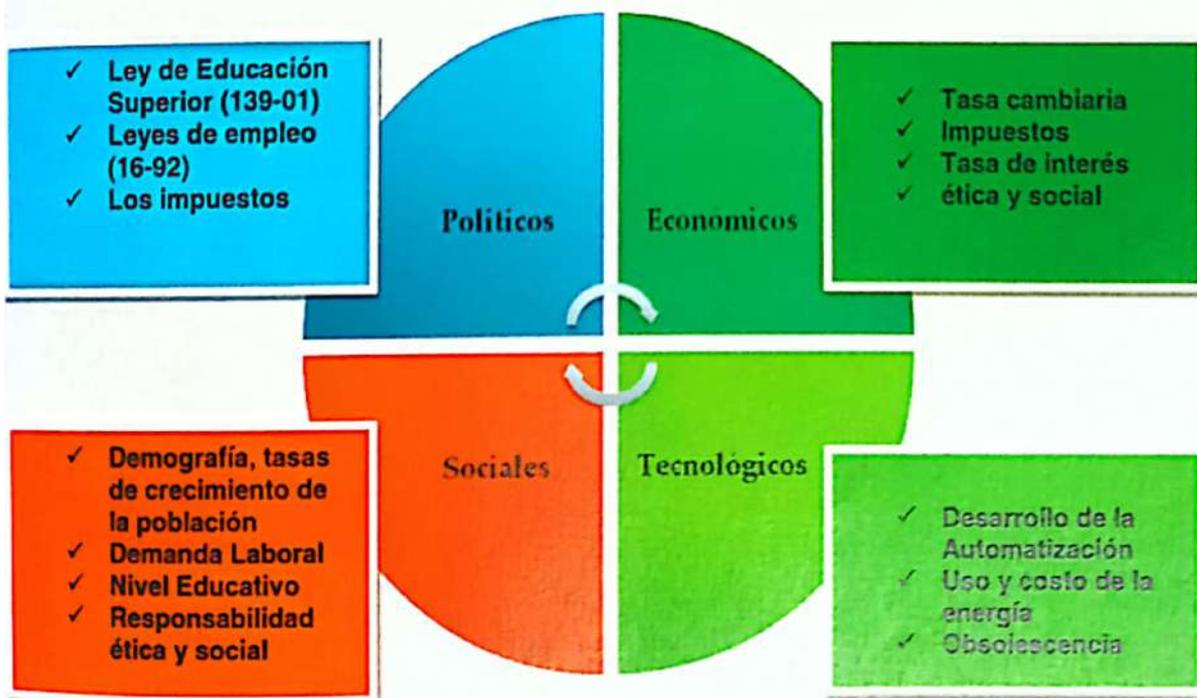
Otra debilidad es la falta de una página electrónica de la universidad, lo cual impide que los estudiantes puedan consultar los programas académicos, revisar sus roles y mucho menos efectuar pagos y revisar sus finanzas.

### 2.3. Análisis FODA



### 2.4. Análisis PEST

Luego de identificar los factores del entorno general que afectan la UOD, se determinaron los siguientes agentes:



## 2.5. Técnica Encuesta

### 2.5.1. Propósito

Se realizó una encuesta de satisfacción a una muestra de 30 matriculados en la Universidad Odontológica Dominicana. Estos estudiantes se encuentran en diferentes etapas de la carrera.

El propósito de implementar la encuesta es:

- ✓ Determinar el grado de conformidad de los estudiantes con el servicio que recibe.
- ✓ Identificar los problemas que se suscitan con mayor frecuencia en el plantel educativo objetivo de estudio.
- ✓ Identificar los servicios que la Universidad debe fortalecer más como oportunidad de mejora.

## 2.5.2. Plantilla

# ENCUESTA EVALUACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)

¿Qué carrera estudia? \_\_\_\_\_

1. ¿Con cuáles de los servicios de la UOD usted ha tenido problemas?

- a) Proceso de Selección/Inscripción de Asignatur
- b) Servicios Post Inscripción y P
- c) Doce  a
- d) Atención al Cli  te
- e) Informaciones Oportu  s
- f) Manejo de quejas y/o Sugeren  s
- g) Otro(s) \_\_\_\_\_

2. Para usted el sistema administrativo de la UOD es:

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

3. Cómo calificaría usted el proceso de inscripción y selección de materias:

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

4. Cómo calificaría usted Atención al cliente:

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

5. Para usted el sistema docente y/o académico de la UOD es:

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

6. En una escala del 1 al 10 qué puntuación le diera a la UOD: \_\_\_\_

7. Durante su trayectoria académica en la UOD, usted puede decir que la universidad ha:

Avanzado  Se mantiene igual  Atrasado

8. En términos generales, califique el cuerpo docente (profesores) de la Universidad del 1 al 10 \_\_\_\_

9. Crees que se debería hacer una revisión al pensum de tu carrera:

\_\_ Si \_\_ No. Si su respuestas fue Si, favor especifique \_\_\_\_\_

10. ¿Tiene algún comentario adicional o alguna recomendación?

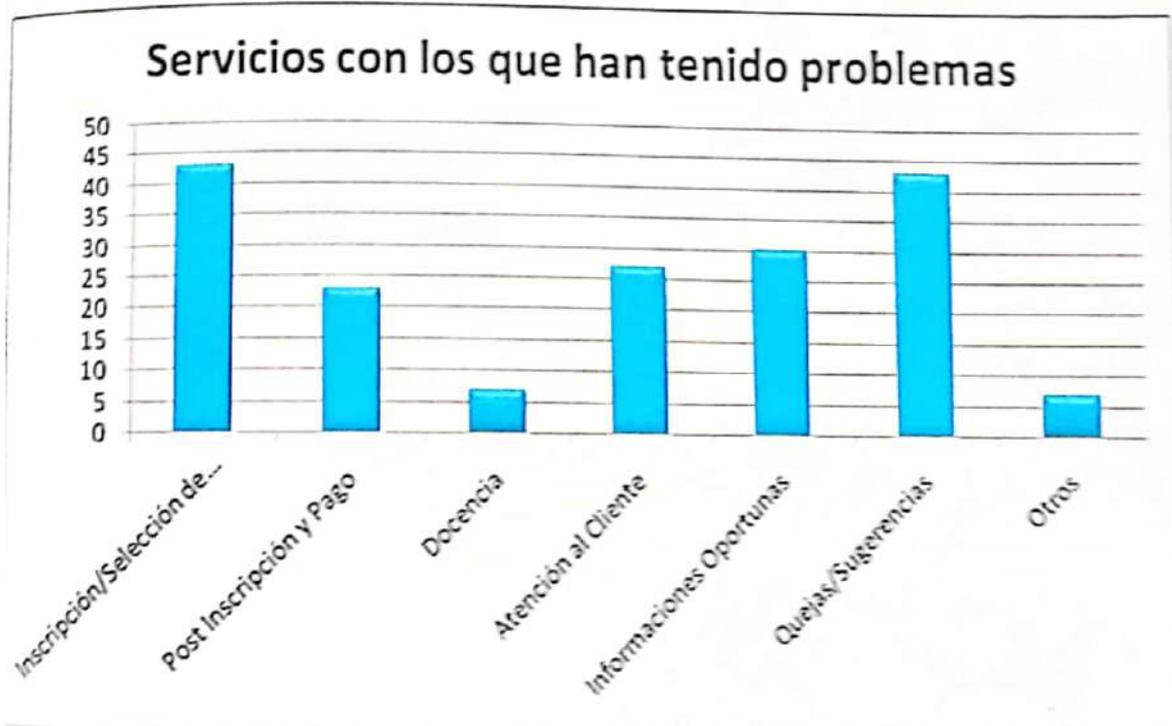
\_\_\_\_\_

### 2.5.3. Desarrollo

En la encuesta realizada se constató que el 77% de los encuestados ha tenido problema de algún tipo en la UOD, este 77% está distribuido de la siguiente forma:

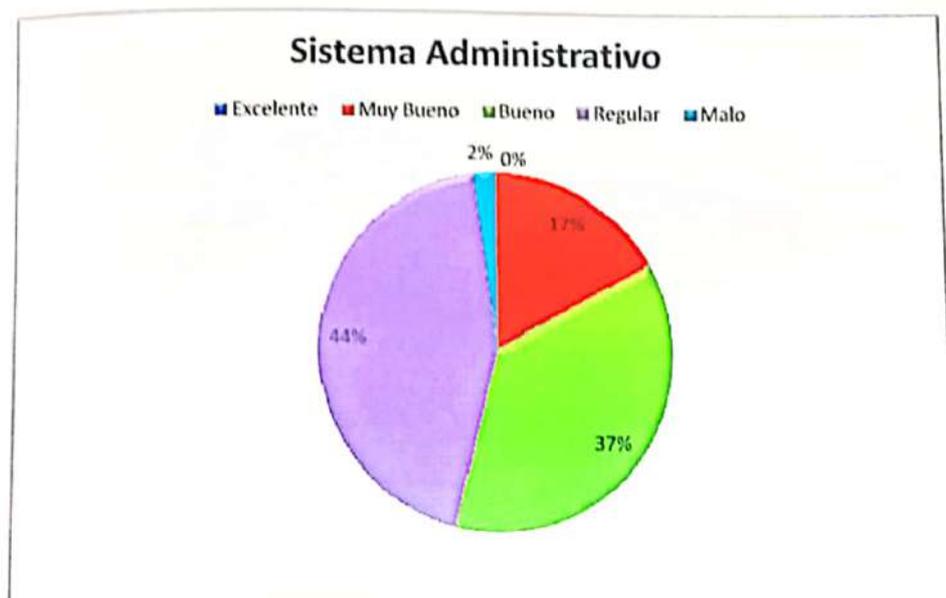
1. ¿Con cuales de los servicios de la UOD usted ha tenido problemas?

	Cantidad	Porcentaje
Selección/Inscripción	14	43%
Post Inscripción/Pago	7	23%
Docencia	2	7%
Atención al Cliente	8	27%
Informaciones	9	30%
Oportunas		
Manejo de Quejas	13	43%
Otros	2	7%



2. Para usted el sistema administrativo de la UOD es:

	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	5	17%
Bueno	11	37%
Regular	13	44%
Malo	1	2%
TOTAL	<u>30</u>	<u>100%</u>



El 44% de los encuestados califican el sistema administrativo de la Universidad Odontológica Dominicana como regular.

3. ¿Cómo calificaría usted el proceso de inscripción y selección de materias?

	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	4	13%
Bueno	8	27%
Regular	12	40%
Malo	6	20%
TOTAL	30	100%



El 40% de los encuestados califican el proceso de inscripción y selección de materias como regular.

### 3. ¿Cómo calificaría usted la Atención al Cliente?

	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	10%
Muy Bueno	4	13%
Bueno	12	40%
Regular	7	24%
Malo	4	13%
TOTAL	30	100%

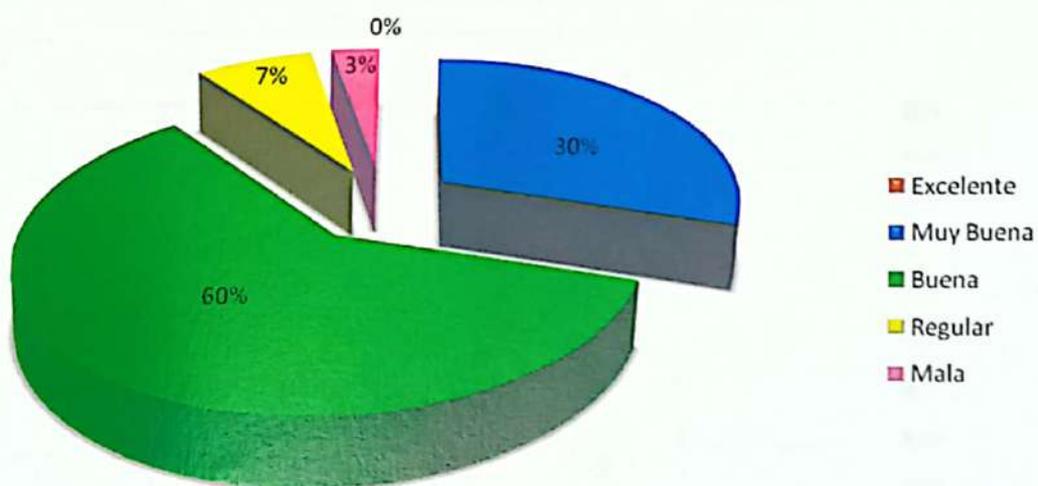


El 40% de los encuestados califican Bueno el servicio al cliente de la Universidad Odontológica Dominicana.

5. ¿Para usted el sistema docente y/o académico de la UOD es:

	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	9	30%
Bueno	18	60%
Regular	2	7%
Malo	1	3%
TOTAL	<u>30</u>	<u>100%</u>

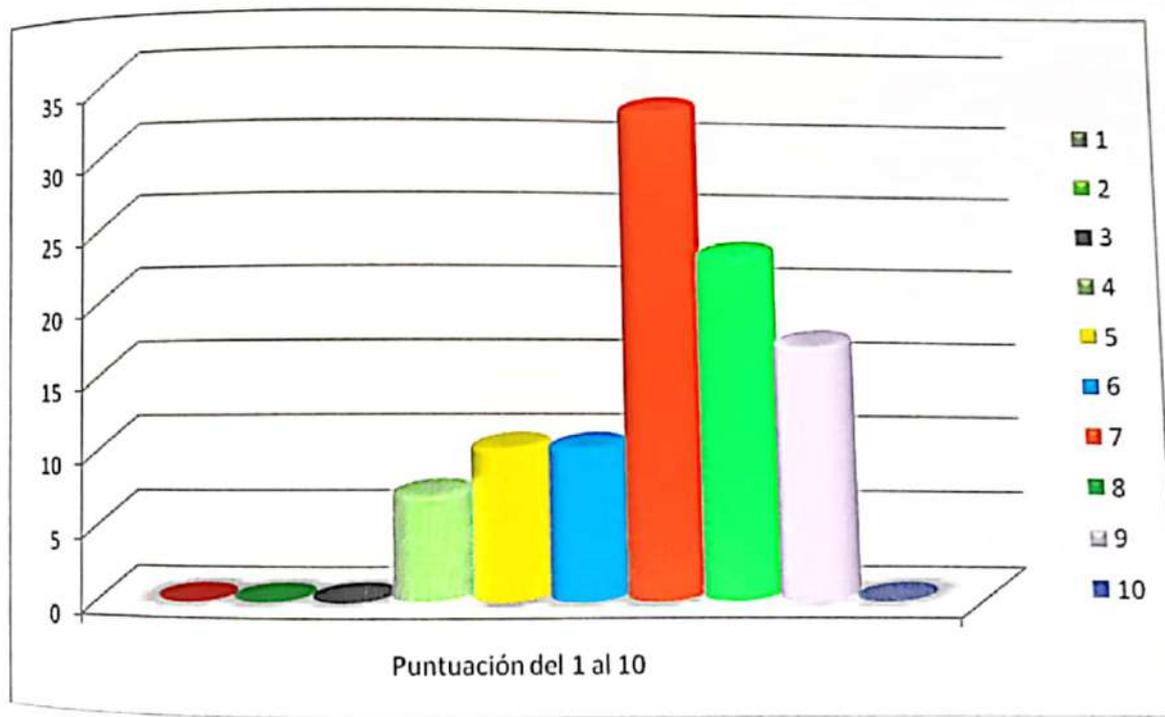
**Docencia**



El 60% de los encuestados califican como bueno el sistema académico y docente de la Universidad.

6. ¿En una escala del 1 al 10 qué puntuación le diera a la UOD?

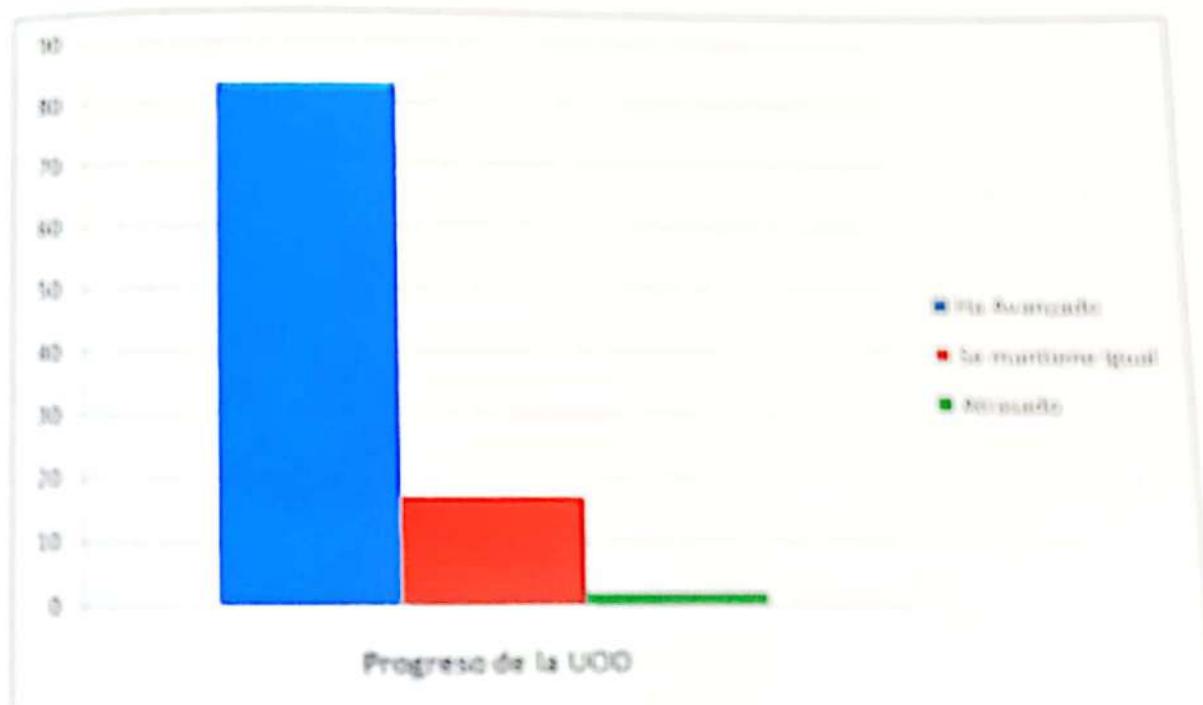
	Cantidad	Porcentaje
10	0	0%
9	5	17%
8	7	23%
7	10	33%
6	3	10%
5	3	10%
4	2	7%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%
TOTAL	<u>30</u>	<u>100%</u>



El 33% de los encuestados califican a la Universidad con una puntuación de un 7 de una escala del 1 al 10.

7. Durante su trayectoria académica en la UOD, usted puede decir que la universidad ha:

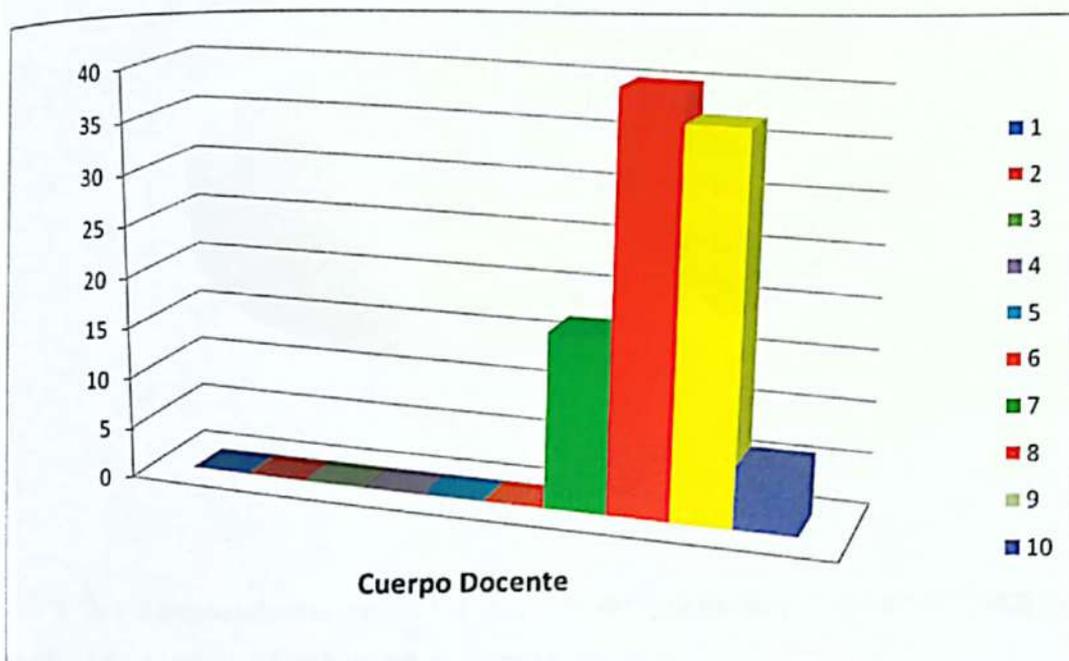
	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	25	83%
Mantenido	5	17%
Atrasado	0	0%
TOTAL	30	100%



El 83% de los encuestados están de acuerdo en que la Universidad durante su trayectoria ha avanzado.

8. En términos generales, califique el cuerpo docente (profesores) de la Universidad del 1 al 10:

	Cantidad	Porcentaje
10	2	6%
9	11	37%
8	12	40%
7	5	17%
6	0	0%
5	0	0%
4	0	0%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



El 40% de los encuestados califican el cuerpo docente (profesores) de la universidad con una puntuación de un 8 de una escala 1 al 10.

9. ¿Crees que se debería hacer una revisión al pensum de su carrera?

	Cantidad	Porcentaje
SI	13	43%
NO	17	57%
TOTAL	<u>30</u>	<u>100%</u>



El 57% de los encuestados están de acuerdo en que no hay que hacerle ningún tipo de modificación al pensum actual de la carrera de odontología.

#### 2.5.4. Conclusión Preliminar

Según la encuesta realizada el 77% de los encuestados han tenido problemas de algún tipo. Haciendo un paralelo, los problemas están más íntimamente ligados al área administrativa que al área docente por sí misma.

El sistema administrativo de la Universidad Odontológica Dominicana presenta oportunidades de mejora ya que, el 44% de los encuestados lo definió como "regular".

El proceso de Inscripción y selección de materias, el cual es una de los problemas que según los encuestados se da más comúnmente, fue evaluado como regular en un 40%.

Para un 40% de los encuestados la Atención al Cliente es buena, lo cual indica que aunque hay 37% que no opina lo mismo, la mayoría se inclina por decir que no todo está mal en ese sentido.

Si bien la universidad presenta problemas en el área administrativa, el alumnado califica la docencia "buena" en un 60%.

En una escala del 1 al 10 mayoría de los encuestados le da un "7" a la Universidad Odontológica Dominicana.

La percepción del 83% de los entrevistados es que la UOD ha avanzado.

En una escala de 1 al 10 el cuerpo docente de la UOD fue evaluado por la mayoría de los encuestados con un "8".

El 43% de los encuestados considera que no es oportuno hacer un cambio en el pensum.

## 2.6. Técnica Focus Group

### 2.6.1. Propósito

La finalidad de la implementación del focus group es poder obtener un diagnóstico de la situación actual de la Universidad Odontológica Dominicana. El focus group fue realizado a cuatro empleados del área administrativa de la universidad.

### 2.6.2. Integrantes

El Focus Group estuvo integrado por:

Dra. Sofía Maldonado	Rectora
Dra. María Fernanda Pérez	Encargada de Evaluaciones
Lic. Giselle Montalvo	Gerente Depto. Contabilidad
Dra. Isabella Marie Alcántara	Directora Académica Administrativa

### 2.6.3. Preguntas y respuestas

A continuación se presentaran las preguntas que se realizaron a los participantes y las conclusiones unificadas de cada pregunta.

#### 1. Actualmente, ¿Qué están haciendo mal?

Entienden que no están haciendo los procesos mal, sino que todo lo que está pasando en parte de los cambios y el re-acondicionamiento de la universidad. Se han ido cubriendo todas las fallas y debilidades.

Están convencidos de que falta darles un mejor entrenamiento y capacitación a las secretarías del área administrativa, así como también mejorar el proceso de selección y cambios de materias ya que actualmente, parte de este proceso es manual.

Anteriormente el organigrama no estaba completo, pero en este año realizaron varios cambios y dentro de estos se completo el organigrama y por ende se comenzaron a delegar funciones.

Desean mejorar la comunicación interna ya que no es muy buena.

## 2. ¿Qué pasaría si siguen así?

Todos llegaron a la conclusión de que se presenciara una regresión total en lo que se ha avanzado, no podrían continuar con el proceso de mejora que están implementando actualmente. Sería un retroceso en todos los ámbitos en que se desenvuelve la universidad y habría un deterioro en el rendimiento del personal porque no va a seguir creciendo.

## 3. ¿Qué no está funcionando?

No está funcionando la pagina web de la universidad ya que esta en re-construcción, esto causa que los estudiantes no puedan consultar el portal, observar sus calificaciones, finanzas y realizar inscripción y selección de materias por esta misma vía.

No está funcionando el Intranet de la universidad por un problema de conexión.

## 4. ¿Qué pueden hacer para mejorar?

La UOD tiene muy claro los procesos que tienen que mejorar y por esto han creado un documento donde han plasmado lo que quieren mejorar, estableciendo plazos para poder lograrlo.

Entienden que puede interactuar más cada uno de los departamentos e intercambiar informaciones.

#### 5. ¿Qué se va a lograr con las mejoras?

Se va a lograr que la universidad tenga un estatus que tenía hace unos años atrás, que era una de las mejores escuelas de Odontología.

Tienen bien trazadas sus metas y una de ellas es que la universidad sea tan competitiva a nivel del Caribe y a nivel local compita con las demás escuelas de Odontología.

#### 6. ¿Qué deben hacer para que funcione?

Deben ajustarse al plan que ha elaborado de mejora. Tener continuidad en cada proceso, revisar los resultados, caminando avanzando para cumplir las metas que se han trazado como institución.

#### 2.6.4. Conclusión Preliminar

La Universidad Odontológica Dominicana ha realizado múltiples mejoras a nivel general para ir a la par de los tiempos y esto es con la finalidad de poder ser una universidad tan competitiva como las demás.

Entienden que si no hubiesen hecho esos avances la Universidad no hubiese estado encaminada a lograr los objetivos y metas propuestas en la organización.

Tienen el conocimiento de que existen oportunidades de mejoras para cada uno de los departamentos administrativos y es por eso que tiene elaborado un plan estratégico que van cumpliendo según el plazo establecido.



## CAPITULO III

## CAPITULO III: PLAN ESTRATEGICO

### PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA

Esta recopilación es el resultado de consultar la norma ISO 9001:2008 que es el modelo de esta investigación, entrevistas a expertos en el tema y personal que trabajó directamente en el proceso de implementación de ISO 9001:2000 en instituciones dominicanas como el Instituto Tecnológico Las Américas (ITLA).

#### 3.1. Elementos para implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001

Una vez tomada la decisión de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, existen diferentes aspectos que las empresas deben considerar.

El primero, y se podría decir que el más importante es la sensibilización del personal de la empresa.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad conlleva cambios y el personal es precisamente quien vivirá esos cambios. La idea es, que éstos no se resistan al mismo y que por el contrario colaboren con el proceso de implementación, puesto que a pesar de que la implementación es un tanto costosa, el recurso más importante será la gente, pues serán ellos quienes ejecutaran las actividades, con la ayuda o no de algún asesor.

En el mismo tenor del recurso humano, la dirección debe designar un representante de la dirección que es la persona que se encargara de empoderar a la gente, es por ello que debe ser una persona que ejerza autoridad sobre otros.

La empresa además deberá tener una estructura documental. La versión del año 2008 de las normas ISO 9001 dan la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones y la competencia del personal, la extensión de la documentación el sistema de gestión de la calidad. No obstante exigen la existencia de los siguientes documentos:

- ✓ Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad.
- ✓ Manual de Calidad.
- ✓ Procedimientos documentados para:
  - ✓ Control de documentos.
  - ✓ Control de los registros de calidad.
  - ✓ Auditorías internas.
  - ✓ Control de productos no conformes.
  - ✓ Acciones correctivas.
  - ✓ Acciones preventivas.
- ✓ Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.
- ✓ Registros para:
  - ✓ Revisiones efectuadas por la dirección al sistema de gestión de la calidad.
  - ✓ Educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
  - ✓ Procesos de realización del producto y cumplimiento de los requisitos del producto.
  - ✓ Revisión de los requisitos relacionados con el producto.
  - ✓ Elementos de entrada del diseño y desarrollo.
  - ✓ Resultados de la verificación del diseño y desarrollo.
  - ✓ Resultados de la validación del diseño y desarrollo.
  - ✓ Control de cambios del diseño y desarrollo.
  - ✓ Evaluación de proveedores.
  - ✓ Control de los equipos de medición y seguimiento cuando no existen patrones nacionales o internacionales.

- / Resultado de la verificación y calibración de los instrumentos de medición.
- / Auditorías internas.
- / Autoridad responsable de la puesta en uso del producto.
- / Tratamiento de las no conformidades.
- / Acciones correctivas.
- / Acciones preventivas.

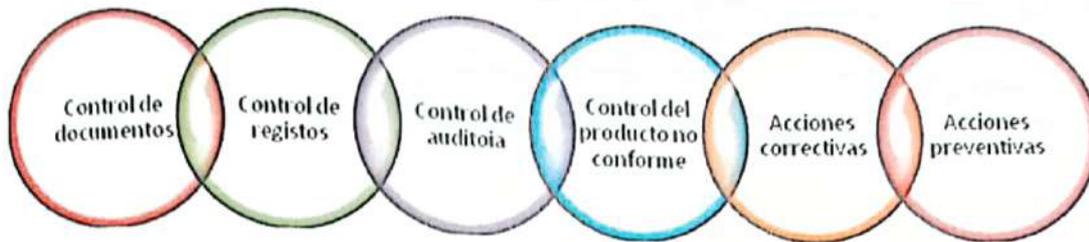
### 3.2. Requisitos para la implementación del sistema

Antes que la Universidad pueda empezar a cumplir los requisitos que las normas ISO exigen, primero debe cumplir los requisitos regulatorios como son las leyes y reglamentos aplicables a cada país. Esta investigación abarca los requisitos anteriormente expuestos para instituciones de educación superior.

La norma ISO 9001:2008 establece que se debe hacer para que la calidad se gestione, pero el cómo gestionarla lo establece la universidad. Partiendo de esto es por eso que la documentación forma parte imprescindible de un sistema de gestión de la calidad, ya que ayuda de forma eficaz a la administración.

Esta documentación incluye políticas y objetivos de calidad, un manual de calidad, procedimientos documentados requeridos y registros. La documentación no debe ser sobrecabundante, debe existir sólo la necesaria.

Los procedimientos requeridos como obligatorios por la norma son seis, pero la universidad puede adicionar otros más en casos de que sean necesarios; estos procedimientos son:



Los registros son una fuente de datos, que dicen sobre el desempeño de un proceso. Los datos son un insumo a la medición y sin medición no hay administración del proceso. Los registros o documentos deben ser controlados, aprobados, actualizados, y deben estar legibles y disponibles para su uso. En el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), evidenciaron tener registros de todas las actividades que realizan.

### 3.3. Compromiso de la dirección

La Universidad Odontológica Dominicana debe tener su carta de presentación donde debe establecer una política de calidad coherente con el propósito de la universidad, la cual en su esencia, abarque a qué se dedica la institución, qué quiere lograr, cómo y bajo qué método de trabajo desea lograrlo.

Esta política de calidad deberá estar sustentada por los objetivos de calidad que son los medios o acciones que deberán llevarse a cabo para que la política se cumpla. Éstos deben ser comunicados y entendidos por todo el personal, ya que serán el punto de referencia para dirigir la universidad.

Todo el personal de la Universidad debe estar completamente involucrado, consciente de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente. La alta dirección necesita cultivar y mantener la confianza de los educandos para crear un ambiente de aprendizaje confiable y seguro, esto puede lograrse trabajando el enfoque al cliente, procurando saber si las expectativas y necesidades de los mismos han sido cubiertas

en los planes de estudios y también tomando en cuenta su opinión en la inclusión y/o exclusión de temas de programas de clases.

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con las siguientes actividades:

- ✓ La comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras del cliente, además de los requisitos.
- ✓ La promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, la motivación y la participación activa de las personas de la organización.
- ✓ El establecimiento de la mejora continua como un objetivo de los procesos de la organización.
- ✓ La planificación del futuro de la organización y la gestión del cambio.
- ✓ El establecimiento y comunicación de un marco de referencia para el logro de las satisfacciones de las partes interesadas.

### **3.4. Recursos Requeridos**

La Universidad Odontológica Dominicana, que proporciona servicios educativos en sus diferentes niveles y modalidades, debe establecer mecanismos para identificar los recursos necesarios para la enseñanza-aprendizaje y asegurar su disponibilidad, para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión de la calidad.

En cuanto a los recursos humanos la universidad debería establecer un sistema de personal para mantener y mejorar la competencia del personal docente y de apoyo.

Esto incluye:

- ✓ Adecuación del currículo conforme a los avances científicos y tecnológicos.
- ✓ Evaluación del desempeño y la efectividad de los empleados, tanto docentes como administrativos, basada en el logro de los objetivos educativos.

- ✓ Asegurar la competencia del personal para la adecuada realización de sus funciones.

La universidad debe proveer a este personal un ambiente de trabajo que influya de forma positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del mismo. Una posible combinación para la consecución de lo anteriormente mencionado, podría redundar en:

- ✓ Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal.
- ✓ Ergonomía y/o equipos adecuados para la realización de sus funciones.
- ✓ Interacción social: grupos de trabajo que ayuden a afianzar la comunicación efectiva entre empleados; clubes, cooperativas de empleados, etc.
- ✓ Espacios seguros: iluminación adecuada, higiene, limpieza, entre otros.

La infraestructura es otro recurso a considerar. La Universidad Odontológica Dominicana debe establecer mecanismos para identificar las necesidades específicas sobre infraestructura y equipos necesarios para lograr la conformidad del servicio educativo. Se deben analizar los riesgos asociados a la seguridad e higiene de la gente.

La gestión de los recursos debe incluir actividades para determinar los recursos financieros y las fuentes de los mismos. El control de los recursos financieros debe incluir actividades para comparar el uso real frente al planificado y tomar las acciones necesarias.

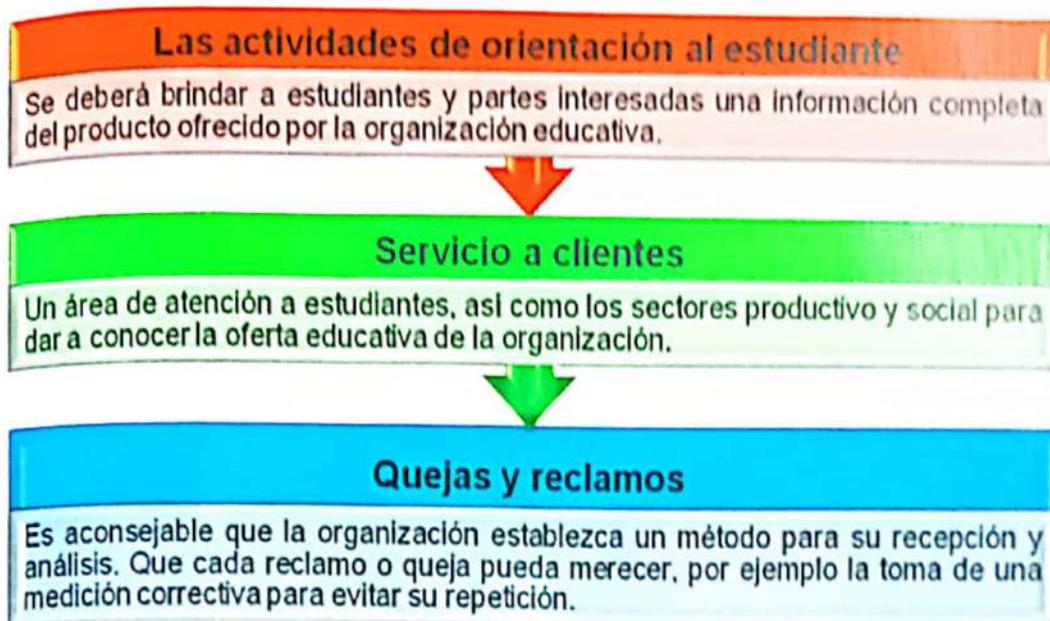
### 3.5. Realización del producto

La realización del producto incluye todos los elementos que hay que tomar en cuenta para el proceso de preparación de la enseñanza, estos elementos son:



Las organizaciones educativas proporcionan un servicio que es intangible y consumido durante la entrega. Por esta razón la calidad es un factor primordial, ya que, es percibida en el momento de la recepción del servicio. La comunicación con el cliente es un medio para determinar lo que éste quiere y evaluar las experiencias que ha tenido con el servicio obtenido.

La organización educativa debería considerar en su proceso de comunicación con el cliente:

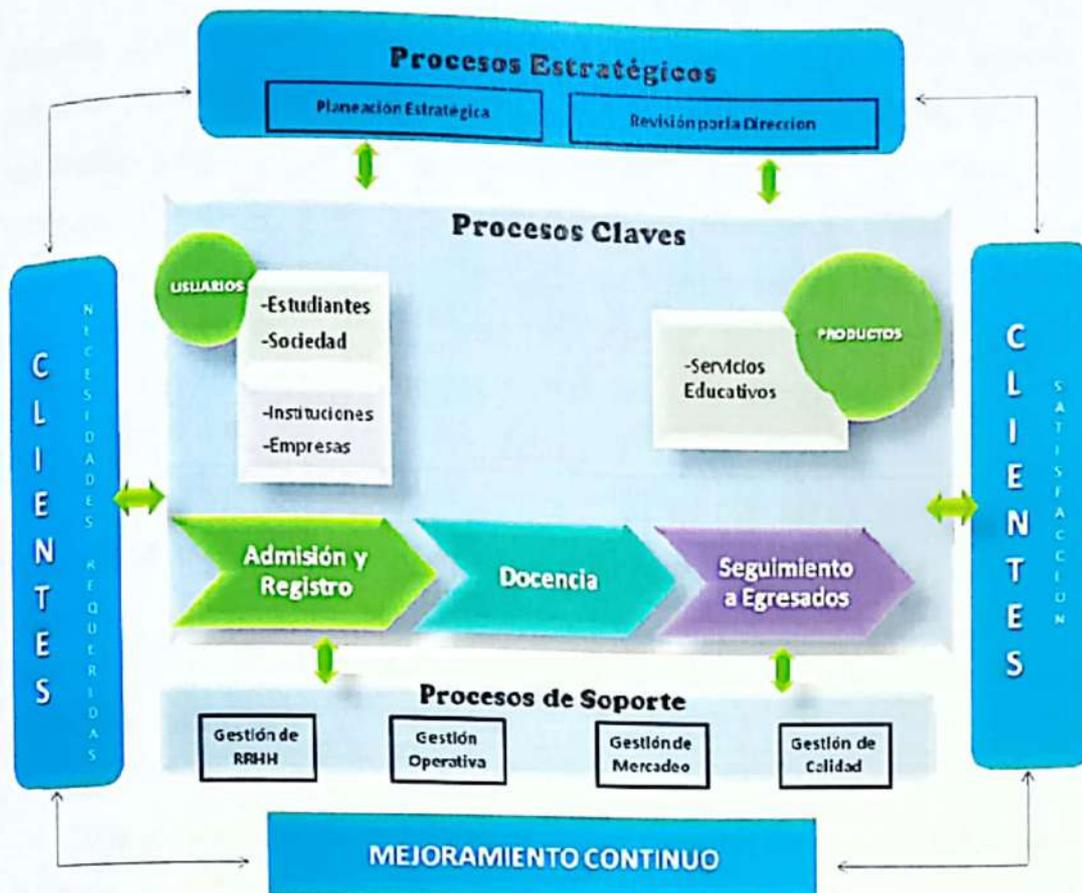


La norma ISO 9001 define el diseño y desarrollo como, el conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema. En otras palabras, el diseño no significa la realización del producto sino la creación de la especificación de ese producto.

Los elementos de entrada para el diseño y el desarrollo pueden incluir los resultados de la efectividad de los materiales para la enseñanza, la competencia requerida para los docentes, los prerrequisitos para los cursos, las sugerencias de los estudiantes, incluyendo las quejas, entre otros.

Otros elementos de entrada en el proceso de diseño y desarrollo puede ser el benchmarking, es decir la comparación de los programas de clases con los de otras universidades de excelencia, que gozan de gran prestigio a nivel mundial.

Una forma grafica de visualizar el despliegue de los procesos dentro de un Sistema de Gestión es a través de un Mapa de Procesos:



Mapa de Procesos Sugerido para la UOD  
Fuente: La Autora

En el cuadro se ilustra un modelo de mapa de proceso adaptado a la universidad. La alta dirección realiza los procesos estratégicos: planeación y revisión; los cuales influirán de manera directa en los procesos claves de realización del producto, los cuales a su vez reciben como insumo las necesidades y requisitos del cliente, los cuales pueden ser: estudiantes, sociedad, instituciones y empresas. La consecución del producto servicios educativos inicia con la admisión y registro, luego la docencia y el seguimiento a los egresados.

En este proceso intervienen áreas de soporte, como el departamento de recursos humanos: selección y capacitación de docentes; gestión operativa: aspectos logísticos para la realización del producto, como el mantenimiento, la infraestructura,

bulacas, pizarras, entre otros; gestión de mercadeo: cuya labor abarca desde los estudios de factibilidad para la introducción y mantenimiento de carreras, hasta la promoción y difusión de las mismas; y la gestión de calidad: que tiene que ver con la confrontación de los procesos contra lo establecido en el sistema de gestión de la calidad, las acciones de corrección y prevención, la mejora continua, entre otros. Todo esto para lograr la satisfacción de los clientes. Siguiendo este modelo se logra el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

El proceso de compra tiene gran incidencia en la parte de realización del producto. La compra de insumos como material didáctico y equipos, tecnología apropiada, servicios de mantenimiento, seguridad e higiene, mobiliario, entre otras; debería tener un proceso definido que proponga la evaluación y control de los productos comprados.

La universidad debe establecer procesos para identificar las fuentes potenciales de materiales a comprar, para crear una base de datos de proveedores o aliados de negocios y evaluar su capacidad para suministrar los productos requeridos, con la finalidad de asegurar la efectividad del proceso de compra.

La institución consultada (ITLA) cuenta con un robusto proceso de compra, en donde los proveedores son primero seleccionados y luego evaluados mediante la aplicación de un cuestionario con información pertinente al proceso. La mercancía adquirida es cotejada y revisada.

### **3.6. Inversión del Proyecto de Implementación**

Tras contactar y solicitar una propuesta económica a la empresa dominicana Suprema Qualitas, la cual se dedica a la implementación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008, se constató que la inversión para implementar el citado sistema oscila entre los RD \$ 666,900.00, los cuales se van pagando de forma gradual y periódica durante el tiempo de duración de la implantación.

Para la emisión de estas informaciones económicas se tomó como base la cantidad de empleados y la estructura organizacional de la Universidad Odontológica Dominicana.

### **3.7. Duración de la implementación**

Según las propuestas mencionadas en la sección anterior, la duración del proyecto de implementación ronda entre 6 y 7 meses, sin embargo, esto dependerá en gran medida de la disposición de los empleados para trabajar y de la organización.

## CONCLUSIONES

Un sistema de gestión de la calidad es la manera como la organización dirige y controla las actividades del negocio que están asociadas con la calidad.

Para dar formal término a esta investigación se puede decir que la misma, tuvo un cumplimiento de un 100% en la consecución de los objetivos de investigación trazados:

- ✓ En la identificación de la situación actual de la Universidad Odontológica Dominicana se corroboró que a pesar de este centro educativo tiene una sólida estructura docente, se detectaron ciertas oportunidades de mejora en el ámbito administrativo, especialmente en lo relacionado a la selección e inscripción de asignaturas y en el tratamiento de las quejas.
- ✓ Partiendo de la justificación anterior, un sistema de gestión de la calidad aportaría la base para gestionar mejoras al sistema administrativo de la organización.
- ✓ Los elementos a tomar en cuenta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad están íntimamente ligados a la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos y el establecimiento de la estructura documental.
- ✓ Para la implantación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 el primer requisito es cumplir con los aspectos legales reglamentarios aplicables a cada país (leyes, reglamentos, decretos). Una vez se cumplen estos requisitos legales, se estará en disposición de cumplir los exigidos por la normativa internacional ISO 9001:2008.
- ✓ Las evidencias de responsabilidad de la alta dirección están ligadas con el compromiso con el sistema de gestión; el enfoque al cliente; elaboración,

comunicación y cumplimiento de la política de calidad la planificación, comunicación interna y la revisión del sistema de gestión de la calidad de la organización, basándose en los principios básicos de gestión: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en los procesos, enfoques sistemáticos: la agrupación de los procesos en un sistema que los interrelacione; mejora continua, enfoque basado en hechos constatables, búsqueda de alianzas con los proveedores.

- ✓ Los recursos para la implementación son los humanos, financieros, tecnológicos y materiales, necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ Aunque la inversión de implementar ISO 9001:2008 resulte un poco costosa, es una inversión para toda la vida y los aportes son sustanciales.
- ✓ Dependiendo de la disponibilidad y compromiso del personal el proceso de implementación podría demorar de 7 meses aproximadamente.

# BIBLIOGRAFIA

## Fuentes Primarias

- ✓ Entrevista al Gerente de Calidad ITLA. 01/06/2011
- ✓ Entrevista a la rectora de la Universidad Odontológica Dominicana

## Fuentes Secundarias

- ✓ Jaureguih, Marcos A. Manual de Aseguramiento de la Calidad. Mac Graw Hill. Mexico. 1996. Págs. 1, 2, 84, 85.
- ✓ Senlle, Andres y Stoll, Guillermo. Calidad Total y Normalización. Ediciones Gestión 2000 S. A. Barcelona. 1994. Págs. 38, 44 y 140.
- ✓ NORMA ISO 9000:2005. AENOR. España. 2005, Pag.15.
- ✓ WALTON Mary. **El método Deming en la práctica**. Grupo editorial norma. Bogotá, Colombia. 1992. Pág.1
- ✓ Castillo, Jaime. Material Estudio de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Suprema Qualitas. 2010. Pág. 20
- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad.  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema de gesti%C3%B3n de la calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad).13/06/20  
11
- ✓ CALIDAD Educativa e ISO 9001:2000 en México.  
<http://www.ricoci.org/deloslectores/945Yzaguirre.PDF>. 28 de febrero/2008
- ✓ La nueva Norma ISO 9001:2008.

<http://www.inlac.org/documentos/La nueva Norma ISO 9001.pdf>. 01/08/2011.

✓ Importancia de Implementar un SGC.

<http://www.centrocastelmonte.com/implementar-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad.html>. 01/08/2011.



## ANEXOS



Pedro A. Bobea # 2 Of. 306-307  
Bella Vista, Santo Domingo, R.D.  
Tel: (809) 532-0927, (809) 532-7216  
Fax: (809) 535-7501  
Email: [admin@squalitas.com](mailto:admin@squalitas.com)  
Website: <http://www.squalitas.com>

## Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008



Pedro A. Bobea # 2 Of. 306-307  
Bella Vista, Santo Domingo, R.D.  
Tel: (809) 532-0927, (809) 532-7216  
Fax: (809) 535-7501  
Email: admin@squalitas.com  
Website: <http://www.squalitas.com>

Santo Domingo, 27 DE JULIO/2011  
SQ06310AS

Señores:  
**UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)**  
Ciudad

Att.: Sr. Melvin Valera

Ref. Proyecto Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)**

Estimados Señores:

Por este medio manifestamos nuestro agradecimiento por la invitación que nos hicieron para cotizar nuestros servicios de asesoría en el marco del proyecto de referencia. Adjunto encontrarán nuestra Propuesta Técnico Económica, en electrónico.

Estamos a su entera disposición para cualquier consulta relacionada con la presente Propuesta.

Sin otro particular, se despide de Uds.,

Muy Atentamente,

  
Maria Luisa Mateo  
Presidente



## **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** **Propuesta Técnico Económica Implementación de un Sistema de** **Gestión de la Calidad ISO 9001:2008**

### **1. Objetivo**

La presente propuesta tiene como propósito brindar al **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** una alternativa de solución a su iniciativa de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma **ISO 9001:2008**.

### **Objetivos Específicos**

- Revisar los procesos del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** y facilitar el conocimiento necesario para el mejoramiento de las prácticas de gestión de la calidad de modo que el sistema sea conforme con los requisitos establecidos por la norma **ISO 9001:2008**.
- Adiestrar al personal del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** responsable de las auditorías de calidad en la sistemática para la planificación y ejecución de auditorías internas a las operaciones de la organización.

### **2. Alcance del Servicio**

El alcance abarca los procesos de gerencia del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** en su sede principal Santo Domingo, Distrito Nacional.

### **3. Metodología de Trabajo**

La metodología de Suprema Qualitas es ampliamente participativa, en la cual nuestros consultores se convierten en facilitadores. El proceso de asesoría consistirá en sesiones de trabajo (tipo taller) para capacitar al personal del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** acerca de la documentación e implantación de cada uno de los requisitos de la norma, con el fin de que éstos se hagan dueños del Sistema de Gestión y estén facultados para mantenerlo una vez que termine el proceso de consultoría.

Para la administración del proyecto, el **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** debe definir los siguientes requisitos mínimos:

- Definición de una estructura organizativa de trabajo para el proceso de la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 (Equipo Timón y Grupos de Trabajo). Los Grupos de trabajo, deberán formarse atendiendo a la complejidad de los procesos y a las necesidades de cada área.



Pedro A. Bobea # 2 Of. 306-307  
Bella Vista, Santo Domingo, R.D.  
Tel: (809) 532-0927, (809) 532-7216  
Fax: (809) 535-7501  
Email: admin@squalitas.com  
Website: <http://www.squalitas.com>

- Una reunión mensual de los miembros definidos por la Alta Dirección para darle seguimiento al proceso de la Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2008.

Suprema Qualitas, concedora de los beneficios a la implantación de Sistemas de Gestión ha definido para su propuesta de consultoría basarse en los siguientes principios:

- Cumplir un rol de facilitador, principalmente con la transferencia de tecnología y los conocimientos necesarios para que el personal responsable del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)**, sea quien se prepare para gestionar el Sistema.
- Trabajar con las personas, incluir a cada responsable de proceso en la labor de levantamiento, análisis y normalización de su actividad. Respetar el conocimiento y la experiencia de cada trabajador, permitiéndole desarrollar sus propios documentos, bajo la supervisión de Suprema Qualitas y los responsables del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)**.

#### 4. Exclusiones al Alcance

Queda fuera del alcance de la presente propuesta lo siguiente:

- Digitación de documentos, esta actividad debe ser realizada por el personal designado por el **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)**

#### 5. Requerimientos al Cliente

El **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** deberá suministrar a Suprema Qualitas toda la información que esta última considere necesaria para el correcto análisis, mejora y documentación de sus procesos. Asimismo, deberá suministrar el personal que conforme el equipo de trabajo en el proceso de implantación del sistema.

#### 6. Duración

La duración total del proyecto es de aproximadamente seis (06) meses.

#### 7. Criterios de Aceptación

El proyecto se considerará exitosamente terminado, cuando se hayan implementado todos los entregables.

## 8. Cronograma de Trabajo

Estrategias	Entregables
<b>Fase 0: Preparación para inicio de los trabajos</b>	
Realizar Diagnóstico ISO 9001:2008	Informe del Diagnóstico (Análisis Situacional y Análisis de Brecha contra la norma ISO 9001:2008 )
	Programa y Calendario de Trabajo
Charla de Sensibilización ISO 9001:2008 para la Alta Dirección (para 20 participantes)	Charla de Sensibilización
<b>Fase I: Planificar el Sistema</b>	
Revisar y/o Adecuar Política de calidad	Taller elaboración Política de Calidad
	Política de Calidad
Revisar, Validar y/o Adecuar Mapa de Procesos del SGC-UOD	Mapa de Procesos
Elaborar Objetivos de Calidad	Taller Elaboración Objetivos de Calidad
	Objetivos de Calidad
	Plan de Acción para alcanzarlos



Pedro A. Bobea # 2 Of. 305-307  
 Bella Vista, Santo Domingo, R.D.  
 Tel: (809) 532-0927, (809) 532-7216  
 Fax: (809) 535-2561  
 Email: admin@sqqualitas.com  
 Website: http://www.squalitas.com

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad	Talleres y Adiestramientos necesarios
<b>Fase III: Verificar lo realizado</b>	
Taller Formación de Auditores Internos (Máx. 10 personas)	Auditores Internos
Primera Auditoría Interna	Informe de Hallazgos
Revisión por la Dirección	Agenda y Minuta primera reunión de Revisión por la Dirección
<b>Fase IV: Actuar</b>	
Seguimiento a las Acciones de Mejora de los hallazgos encontrados durante la primera auditoría interna	Registros de Acciones de Mejora
<b>Duración Approx. Del Proyecto (meses) 6.00</b>	

### 9. Valor de la Propuesta y Forma de Pago

La inversión para el **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** será de RD \$ 666,900.00. Los cuales deberán ser pagados mediante un avance del 10% del valor total (RD \$ 66,690.00) y el resto según la siguiente tabla. Suprema Qualitas emitirá seis (06) facturas las cuales deberán ser pagadas a presentación.

Mes	Visitas	Pago Mensual
1	3	RD \$ 100,035.00
2	3	RD \$ 100,035.00
3	3	RD \$ 100,035.00
4	3	RD \$ 100,035.00
5	3	RD \$ 100,035.00
6	3	RD \$ 100,035.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>RD \$ 600,210.00</b>

\*El monto a invertir no incluye ITBIS.  
 \*\*\*Esta propuesta tiene una vigencia de 15 días.



Pedro A. Bobea # 2 Of. 306-307  
Bella Vista, Santo Domingo, R.D.  
Tel: (809) 532-0927, (809) 532-7216  
Fax: (809) 535-7501  
Email: admin@squalitas.com  
Website: <http://www.squalitas.com>

En caso de que el **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** aceptará esta propuesta, se elaborará un contrato de prestación de servicios en el cual se establecerán los términos de la contratación.

#### **10. Garantía**

Suprema Qualitas garantiza al **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)** un Sistema de Gestión de la Calidad **ISO 9001:2008** certificable a partir de 3 meses luego de que se ha implantado el último proceso documentado.

#### **11. Confidencialidad**

Nuestro equipo consultor mantendrá en confidencialidad cualquier información suministrada por parte del **UNIVERSIDAD ODONTOLÓGICA DOMINICANA (UOD)**.



**Suprema  
Calidad**

Pedro A. Bobea # 2 Of. 306-307  
Bella Vista, Santo Domingo, R.D.  
Tel: (809) 532-0927, (809) 532-2216  
Fax: (809) 535-2501  
Email: admin@squalitas.com  
Website: <http://www.squalitas.com>

## **12. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES**

### **BANCO CENTRAL DE LA R.D.**

Contacto: Lourdes Casilla  
Telf. (809) 221-9111 x.8582

### **SISALRIL**

Contacto: Alfonsina Martínez  
Telf. (809) 227-4050

### **TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

Contacto: Nubia Jimenez  
Telf. (809) 567-5049 x 3018

### **LABORATORIO NACIONAL DR. DEFILLÓ**

Contacto: Aleida Landestoy  
Telf: (809) 608-8182

### **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

Contacto: Yelena Estepan  
Telf: (809)-444-0128

### **AES DOMINICANA**

Contacto: José Antonio Amiama  
Telf: (809) 955-2223

### **CANO INDUSTRIAL**

Contacto: Ariadna Félix  
Telf. (809) 530-1006

### **ENVASES ANTILLANOS**

Contacto: Ing. Jaime Castillo  
Telf. (809) 575-3301 ext. 294

### **LABORATORIO CORTINA GONZALEZ**

Contacto: Massiel Cortina  
Telf. (809) 333-7878

### **UNILEVER DOMINICANA**

Contacto: Dra. Luisa Quezada  
Telf. (809) 262-2738

### **CERVECERÍA NACIONAL DOMINICANA**

Contacto: Annety Hernández  
Telf. (809) 487-3213

### **NESTLÉ**

Contacto: Giuseppe Diciano  
Telf. 809-508-5029

## ENCUESTA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UOD

Responder SI o No a las siguientes preguntas (Si la respuesta es SI, decir como lo hacen):

PREGUNTAS	SI	NO
1. Existen procesos documentados (procedimientos)?		
2. ¿Existen políticas y objetivos de calidad?		
3. ¿La dirección ha establecido políticas de calidad para la organización?		
4. ¿Existe un medio de publicación de asuntos importantes relativos a la calidad, proporcionando retroalimentación tanto para los educandos como para los estudiantes?		
5. ¿La alta dirección de la Universidad ha identificado las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios y de todas las partes interesadas?		
6. ¿Las responsabilidades y autoridades están definidas dentro de la organización?		
7. ¿La alta dirección ha proporcionado los recursos para establecer una comunicación eficaz con el personal directivo, administrativo, empleados y estudiantes?		
8. ¿La alta dirección revisa periódicamente los sistemas de enseñanza, la satisfacción de las partes interesadas, los programas curriculares (pensum) y los criterios de evaluación?		
9. ¿Existe un organigrama de la universidad?		
10. ¿Las competencias del personal docente y administrativo están definidas?		
11. ¿Existe alguna planificación de los servicios de mantenimiento de infraestructuras?		
12. ¿Existen los recursos necesarios para el buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje?		

13. ¿Existe un control de los cambios de diseño y de desarrollo de los planes de estudio, calendarios de curso, horarios y pre-requisitos?		
14. ¿La UOD ha establecido un proceso de comunicación con el estudiante? (informaciones sobre el programa académico (pensum), descripción de procesos de admisión, tarifas de pago, escuela, etc.)		
15. ¿De dónde proviene la información utilizada para el diseño y desarrollo de los programas educativos?		
16. ¿Se realizan evaluaciones para medir la eficacia educativa y si las habilidades a enseñar coinciden con lo demandado por el mercado laboral? ¿Cómo?		
17. ¿Se tiene una lista de proveedores aprobados?		
18. ¿Se ha diseñado algún tipo de evaluación para medir el grado de satisfacción de los estudiantes?		
19. ¿Se ha diseñado algún tipo de evaluación para medir el grado de satisfacción de los estudiantes?		
20. ¿Se ha diseñado algún tipo de evaluación para medir el grado de satisfacción de los estudiantes?		
21. ¿La UOD efectúa auditorías internas (no financieras) considerando los aspectos relacionados al producto educativo, las fallas en el proceso enseñanza-aprendizaje, la efectividad de los métodos de enseñanza, los procesos educativos y el desempeño del sistema de gestión de calidad?		
22. ¿El personal de la UOD identifica y establece constantemente proyectos de mejora dentro de su alcance?		