

ÍNDICE – TOMO I



CONTENIDO	PÁG.
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Reseña histórica de la clínica odontológica “Merdel”	2
1.1.1 Misión	6
1.1.2 Visión	6
1.1.3 Estructura Organizacional	7
2. PROBLEMÁTICA	9
3. IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
3.1. Identificación del Problema	12
3.2. Planteamiento del problema	13
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	13
4.1. Justificación teórica	13
4.2. Justificación metodológica	14
4.2. Justificación práctica	14
5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS	14
5.1. Objetivo general	14
5.2. Objetivos específicos del marco teórico	14
5.3. Objetivos específicos del marco práctico	15
6. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	15
6.1. Variable independiente	15
6.2. Variable dependiente	15
6.3. Variable interviniente	15
7. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	16
7.1. Ámbito geográfico	16
7.2. Sector económico	16
7.3. Universos de estudio	16
7.4. Área temática	16
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
8.1. Tipo de estudio	17
8.2. Método de investigación	17
8.3. Métodos o técnicas de recolección de información	18

CAPÍTULO N° 1	21
1. NORMAS DE CALIDAD	21
1.1. CONCEPTO DE CALIDAD	21
1.2. DESARROLLO HISTÓRICO	23
1.3. ESTÁNDARES DE CALIDAD	28
1.4. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN	28
1.5. NORMAS BÁSICAS DE LA FAMILIA ISO 9000	29
1.6. BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001	30
1.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	32
1.7.1. Sistema	32
1.7.2. Gestión	32
1.7.3. Calidad	32
1.7.4. Sistema de Gestión de la Calidad	33
1.7.5. Principios de la Gestión de la Calidad	34
1.8. ENFOQUE A PROCESOS	34
1.9. CICLO PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR	36
1.10. ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA ISO 9001	38
CAPÍTULO N° 2.	41
2. SISTEMA ORGANIZACIONAL	41
2. FUNCIÓN ORGANIZACIONAL	41
2.1.1. Organización formal e informal	42
2.1.1.1. Organización formal	42
2.1.1.2. Organización informal	42
2.2. INTEGRACIÓN ORGANIZACIONAL	43
2.2.1. Integración a través de sistemas	43
2.3. AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y FORMALIDAD	43
2.4. NIVELES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	44
CAPÍTULO N° 3	48
3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	48
3.1. CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	48
3.2. PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	48
3.3. COMPETENCIA	49
3.4. PROCESO DE CONTRATACIÓN	50
3.5. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	51

3.6.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	51
CAPÍTULO N° 4		53
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN A EMPRESAS BOLIVIANAS		53
4.	BOLIVIANAS	53
4.1.	COMPETITIVIDAD	53
4.2.	¿QUÉ ES CERTIFICACIÓN?	54
4.4.	ENTIDAD CERTIFICADORA EN BOLIVIA	54
4.5.	BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN	57
4.5.1.	Menos del 1% de las empresas de Bolivia cuenta con normas de calidad	58
4.5.2.	Posibles causas	58
4.6.	VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN	59
4.6.1.	Las ISO en las empresas Bolivianas	59
4.7.	CERTIFICACIÓN ISO EN EL ÁREA DE LA ODONTOLOGÍA	60
CAPÍTULO N° 5		62
5.	MARCO PRÁCTICO	62
5.1.	PROPÓSITO DEL MARCO PRÁCTICO	62
5.2.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO	62
5.3.	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	62
5.3.1.	Unidad de análisis 1: Administración de la Clínica	63
5.3.2.	Unidad de análisis 2: Gerente Propietaria	64
5.3.3.	Unidad de análisis 3: Personal	64
5.4.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y SUBVARIABLES	64
5.4.1.	Relación Marco Teórico – Marco Práctico	65
5.5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	67
5.5.1.	Análisis de la encuesta al administrador	67
5.5.2.	Resultados de la entrevista a la gerente propietaria de la clínica odontológica	69
5.5.3.	Resultados de la encuesta dirigida al personal	71
5.6.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	83
5.7.	CONCLUSIONES DEL MARCO PRÁCTICO	85
CAPÍTULO N° 6		86
6.	PROPUESTA	89
6.1.	INTRODUCCIÓN	86
6.2..	MATRIZ PROBLEMA – CAUSA – EFECTO - SOLUCIÓN.	87
6.3.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA (la solución)	88
6.4.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	89

6.4.1.	Procesos Estratégicos de Calidad	89
6.4.2.	Procesos Odontológicos	93
6.4.3.	Procesos de Soporte	95
6.5.	EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA PROPUESTA	97
6.5.1.	Presupuesto Total de Implementación de la Propuesta	97
6.6.	ESTADO DE RESULTADOS PROPUESTO	98
6.7.	ANÁLISIS BENEFICIO/COSTO	102
	BIBLIOGRAFÍA	103
	WEBGRAFÍA	105