

# **Trabajo Práctico**

## **MEJORAMIENTO DE UN PROCESO PRODUCTIVO DEL CENTRO DE ORTODONCIA DE ANTIOQUIA**

**MATERIA: GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD EAFIT**

**Realizado por:**

Alba Yenny Perilla Martínez  
Alejandra Burgos Gutiérrez

Septiembre 14 de 2010

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	3
Contenido .....	4
1. DEFINICIÓN DE LA EMPRESA.....	4
2. ANTECEDENTES DEL PROCESO.....	6
3. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....	6
4. RESULTADOS ESPERADOS .....	7
CONCLUSIONES.....	8
BIBLIOGRAFÍA .....	8

## Introducción

La calidad es una filosofía y una estrategia que se ha ido implementando en las empresas con el fin de mejorar continuamente no sólo los productos o servicios sino todos procesos productivos y administrativos, con el objetivo de brindar satisfacción al cliente.

Los japoneses fueron los pioneros en implementar el concepto de calidad total en sus empresas, esto como resultado de una situación de pobreza después de la segunda guerra mundial. Los resultados fueron que Japón registró un espectacular crecimiento, convirtiéndose en un fenómeno replicado alrededor de todo el mundo.

Metodologías como el justo a tiempo, actualmente llamada Lean Manufacturing, la 5 ESES, Mantenimiento Productivo Total (MPT), QFD y Método Taguchi, entre otras son algunas de las herramientas utilizadas por las organizaciones para mejorar sus procesos, y ser en consecuencia, más competitivas en un mercado cada vez más globalizado.

El presente trabajo se realizará en una microempresa de prestación de servicios odontológicos llamada Centro de Ortodoncia de Antioquia, y estará orientado a plantear el uso de la herramienta de las 5ESES para mejorar la gestión sistemática de los materiales y elementos del área de trabajo con el fin de mejorar la productividad y el entorno laboral.

Inicialmente se hará una breve descripción de la empresa, su misión, visión y principios, su mapa de procesos, se planteará los antecedentes del proceso a mejorar, las ideas de mejora, plan de implementación y resultados esperados.

## Contenido

### 1. DEFINICIÓN DE LA EMPRESA

El Centro de Ortodoncia de Antioquia es una empresa prestadora de servicios odontológicos especializados, legalmente constituida desde Julio 1 del 2007 y aprobada por la Dirección Seccional de Salud y Protección social de Antioquia (DSSA) como IPS, funcionando desde esa fecha.

Actualmente trabajan especialistas en las diferentes ramas: dos Ortodoncistas, dos Protelistas Orales, un Periodoncista, una Cirujana Oral y una Odontóloga General, cuenta con cuatro empleadas vinculadas a la empresa: dos Auxiliares Clínicas, una Auxiliar de Gerencia y una Auxiliar Administrativa.

Tiene dos sedes ubicadas en los municipios de Medellín y Girardota del departamento de Antioquia-Colombia, localizadas en la Calle San Juan con dirección Calle 44 No. 75-55 de ciudad de Medellín- Colombia y en la calle Santa Ana Carrera 16 N° 7-29 Edificio Tiffany II Segundo piso, respectivamente.

#### Sede San Juan-Medellín



Recepción



Sala de Espera



Consultorio



Consultorio

**Sede Girardota****Recepción****Consultorio****Sala de espera****a. Misión**

El Centro de Ortodoncia de Antioquia es una empresa prestadora de servicios odontológicos especializados, fundamentada en el ser humano: usuarios, trabajadores y directivos; comprometida en brindar los tratamientos odontológicos más convenientes para sus pacientes, manteniendo altos estándares de calidad mediante el mejoramiento continuo de los procesos que involucren la atención a sus usuarios, de manera que permanentemente pueda cambiar para mejorar, innovar para estar actualizada en un entorno cambiante. Así mismo, promueve el crecimiento de sus trabajadores y directivos en el campo personal, laboral y económico.

**b. Visión**

Consolidarse como una red de clínicas líder en la prestación de servicios odontológicos especializados, reconocida en el área metropolitana del Valle de Aburra por sus procesos en la gestión de la calidad que garanticen una excelente y cálida atención a sus pacientes y óptimos resultados en sus tratamientos. Caracterizada por permitir el crecimiento laboral y personal de sus profesionales y trabajadores, por estar siempre contextualizada con su entorno local, en el ámbito nacional e internacional de manera permanente, por estar innovando en sus procesos clínicos y administrativos, reforzando sus competencias y fortalezas, aprovechando las oportunidades, manejando sus amenazas y minimizando sus debilidades.

### **c. Principios y valores**

- Honestidad
- Comunicación eficaz
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Flexibilidad
- Ética
- Dinamismo

## **2. ANTECEDENTES DEL PROCESO**

En el Centro de Ortodoncia de Antioquia se llevan a cabo tres procesos principales:

- Procesos estratégicos: En este se encuentra el área de direccionamiento estratégico, gestión de la calidad y gestión comercial.
- Procesos misionales: Son los encargados de la prestación directa del servicio, es el área productiva de la empresa, involucra las áreas de recepción y agenda, diagnóstico e intervención del paciente.
- Procesos de apoyo: Son los que soportan la atención integral al paciente.

Al hacer un diagnóstico inicial se identifica que falta orden en la distribución de espacios, materiales y documentación, que, en ocasiones dificulta el acceso rápido a ellos principalmente cuando falta la persona encargada.

## **3. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

- a. Inicialmente se tomarán Fotos de los recursos físicos, materiales y espacios con el fin de ayudar a las personas que laboran en el Centro para sensibilizarlos en cuanto al proceso de mejora que se pretende emprender en la empresa.
- b. Se realizará una tormenta de ideas que permita la participación activa del personal y la identificación de líderes.
- c. Identificación de puntos de mejora: se separarán materiales y documentos innecesarios al tiempo que identificaremos la causa de aparición. Cada persona en su puesto de trabajo priorizará los elementos de acuerdo a la frecuencia de uso.

- d. Señalar anomalías en equipos, instrumentos, materiales que requieran reparación o cambio.
- e. Definir ubicación y etiquetar de manera clara cada equipo, instrumental, materiales y documentos de la empresa.
- f. Mantener limpios los puestos de trabajo y eliminación de fuentes de suciedad, definiendo cómo y cuándo se eliminan, estableciendo medidas preventivas para que no vuelva a acumularse la suciedad y el desorden e implementar mecanismos para identificar anomalías.
- g. Documentar las acciones realizadas y el plan de mejora mediante la utilización de listas de chequeo que faciliten auditoría y control.

#### **4. RESULTADOS ESPERADOS**

- a. Facilitar el acceso rápido y efectivo a materiales, instrumentos y documentación, por parte de cualquier empleado en el momento que se requiera.
- b. En establecer los flujos de información o cómo se da el trabajo en la clínica. Que sea más dinámico y más fácil de identificar y aplicar.
- c. Definir los sistemas de coordinación y control administrativos.
- d. Documentar la relación de la gente con los sistemas de información.
- e. Normalizar los procesos y resultados del trabajo y de las habilidades que deben tener los trabajadores y directivos, de manera que se sigan manteniendo las 5 ESES en el tiempo.

## CONCLUSIONES

La aplicación de herramientas para la gestión de la calidad, como las 5 ESES, le otorga una ventaja competitiva a las empresas que le permite optimizar y apoyar las operaciones en el puesto de trabajo de manera efectiva, así como un mejor aprovechamiento de los recursos físicos para un rendimiento superior.

La implementación de esta herramienta requiere de un compromiso total de los directivos y trabajadores de la empresa, es necesario un cambio en la mentalidad y la participación de todos en la organización para que se dé una retroalimentación mutua.

Para que sea efectiva en el tiempo es necesaria una continua auto-verificación, mediante mecanismos de auditoría y reuniones periódicas que permitan solución de problemas y planteamiento de nuevas propuestas de mejora.

## BIBLIOGRAFÍA

<http://www.youtube.com/watch?v=G0aw8qvgcN8> (1,2 y 3)

[http://envivo.eafit.edu.co/calidad/calidad1/CALIDAD1\\_files/Default.htm](http://envivo.eafit.edu.co/calidad/calidad1/CALIDAD1_files/Default.htm)

[http://envivo.eafit.edu.co/calidad/calidad2/calidad2\\_files/Default.htm](http://envivo.eafit.edu.co/calidad/calidad2/calidad2_files/Default.htm)

<http://envivo.eafit.edu.co/consola.jsp?nombreVideo=mcincos5.wmv>

<http://envivo.eafit.edu.co/consola.jsp?nombreVideo=mcincos6.wmv>

<http://envivo.eafit.edu.co/consola.jsp?nombreVideo=mcincos7.wmv>

<http://envivo.eafit.edu.co/consola.jsp?nombreVideo=mcincos8.wmv>

<http://envivo.eafit.edu.co/consola.jsp?nombreVideo=mcincos8e.wmv>

<http://envivo.eafit.edu.co/justoatiempo/parte1/justoatiempo1.htm>

Mejía Nieto, Javier. (Septiembre de 2010). Notas de clase. *Materia Gestión de la producción y la tecnología.*