

## **RESUMEN**

El presente proyecto de grado tiene como objetivo el diseño de un sistema de gestión de procesos para la Clínica Odontológica Dental Estetic en la ciudad de La Paz, Bolivia, con la finalidad de optimizar la calidad del servicio, la eficiencia en el uso de recursos e incrementar la satisfacción del paciente.

La metodología aplicada se sustentó herramientas de análisis de gestión como el modelo SERVQUAL, el ciclo de mejora continua PHVA, cursogramas analíticos, diagramas de Pareto e Ishikawa. Se realizaron encuestas a pacientes y entrevistas al personal de la clínica para identificar brechas en la percepción del servicio, además de un análisis de la infraestructura, manejo de insumos.

Los resultados evidencian que las principales deficiencias se concentran en la fiabilidad (puntualidad en el cumplimiento de horarios), la tangibilidad (estado de mobiliario e infraestructura) y la empatía (seguimiento individualizado de los pacientes). Asimismo, se constató la ausencia de un sistema formal de control de inventarios y de protocolos estandarizados en la gestión de citas y emergencias. La propuesta técnica incluye la rehabilitación del sistema de desagüe, la implementación de un sistema digital de inventarios, manuales de procedimientos, indicadores de desempeño, una agenda inteligente y un plan de atención ante emergencias.