

## **ANEXOS**

## **ANEXO I**

### **1.1 Entrevista a la secretaria:**

**1. ¿Cuánto tiempo está trabajando en la clínica?**

3 años

**2. ¿Qué herramientas le proporcionan para realizar su trabajo de forma eficiente?**

Computadora, wifi, uniforme.

**3. ¿Cuáles son sus funciones como primer contacto con el paciente?**

Agendarlo, hacerlo pasar a consulta, cobrarle, reagendar, despachar.

**4. ¿Cómo se organiza el proceso de programación de citas?**

Se agenda en google calendar, así todas las computadoras de la clínica tiene la agenda de la clínica, se codifica con colores.

**5. ¿Cómo responde ante emergencias de salud por parte del paciente?**

Me comunico con el Dr Para consultar que procede, si se le receta algún medicamento o debe ir a la clínica por emergencia.

**6. ¿Qué tipo de apoyo recibe de la gerencia ante conflictos con los pacientes?**

Si es algo que no puedo manejar, la gerencia habla con el paciente para calmar las cosas.

**7. ¿Qué tipos de capacitaciones ha recibido capacitaciones en relación a la atención al cliente?**

Ninguna

**8. ¿Qué tan satisfecho (a) está con los recursos tecnológicos y físicos que utiliza?**

La verdad los recursos tecnologicos deberian ser actualizados, es mi unica sugerencia.

**9. ¿Qué acciones aplica para evaluar la satisfacción del paciente desde su rol?**

Pregunto si le gusto la atencion, el tratamiento, les comunico que si tuviera molestias puede comunicarse con la clinica

**10. ¿Qué sugerencias da a la gerencia para mejorar la atención general a los pacientes?**

Respetar los horarios de atención de los pacientes, para no hacerlos esperar mucho.

**1.2 Entrevista al gerente de la clínica:**

**1. ¿Cuál considera que es la mayor fortaleza de la clínica en cuanto a la atención al paciente?**

Nuestra mayor fortaleza es el compromiso del equipo odontológico con la atención personalizada. Nos esforzamos por brindar un trato humano y cercano, y la mayoría de nuestros pacientes valoran esa confianza que se genera durante el tratamiento.

**2. ¿Qué aspectos cree que requieren una mejora inmediata?**

El sistema de infraestructura sanitaria, especialmente las conexiones de desagüe. Hemos tenido problemas con olores y filtraciones, que si bien se controlan regularmente, deben ser solucionados de forma estructural. También debemos fortalecer la gestión de insumos para evitar faltantes.

**3. ¿Actualmente cuentan con algún sistema para medir la satisfacción del paciente?**

No contamos con ningún sistema, solamente contamos con comentarios en redes sociales o comentarios de alguno de los pacientes.

**4. ¿Qué acciones se han tomado cuando un paciente ha presentado una queja o insatisfacción?**

Generalmente se conversa directamente con el paciente, se evalúa el caso con el odontólogo y se busca una solución inmediata. Aunque no tenemos un procedimiento formalizado, tratamos de resolver con empatía y rapidez. Queremos mejorar este aspecto con un protocolo más estructurado.

**5. ¿Cuál es su criterio sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad como el que propone el proyecto?**

Me parece una propuesta necesaria y valiosa. Tener procesos definidos, indicadores claros y una cultura de mejora continua no sólo elevaría la calidad, sino que también fortalecería nuestra imagen profesional y la confianza del paciente.

**6. ¿Considera que el equipamiento actual es suficiente y está en buen estado?**

En general, cubre las necesidades básicas, pero muchos equipos ya tienen años de uso. Sería ideal renovar piezas clave , modernizar el sistema de imagenología y adquirir herramientas digitales que nos permitan ofrecer tratamientos con mayor precisión.

**7. ¿Cómo gestionan actualmente el control de insumos y materiales?**

Contamos con un encargado de inventario que lleva el control de manera manual. Sin embargo, no usamos un sistema digital, lo que a veces causa demoras en reposiciones o pérdidas de materiales. Mejorar este sistema es una prioridad.

## **8. ¿El personal recibe capacitación constante?**

No con la frecuencia que quisiéramos. Algunos profesionales participan en cursos o congresos por iniciativa propia, pero no existe aún un plan institucional de formación continua.

## **9. ¿Qué rol juega la secretaria o asistente en la experiencia del paciente?**

Un rol clave. Ella es el primer y último contacto del paciente con la clínica. Su forma de atender, organizar las citas, dar seguimiento o incluso responder por WhatsApp tiene un gran impacto en la percepción general del servicio. Por eso debemos también apoyarla con formación y herramientas.

### **1.3. Entrevistas a los 3 odontólogos de la clínica:**

**Tabla 34** *Respuesta de pregunta 1 de entrevista al personal*

#### **1. ¿Qué aspectos considera fundamentales para brindar una atención odontológica de calidad a sus pacientes?**

Tener los insumos correctos, de calidad, la atención que se tiene con cada paciente, personalizar el trato a cada paciente, hacerlos sentir como si fueran amigos.

Responsabilidad y cooperación del px.

Accesibilidad económica del px.

Actualización constante del profesional.

Que el consultorio o clínica se encuentre muy bien equipado.

**Tabla 35** *Respuesta de pregunta 2 de entrevista al personal*

#### **2. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta en su área para garantizar un servicio de Calidad la satisfacción del paciente?**

Los demás consultorios de otros odontólogos que cobran mucho más económico, pero no tiene las certificaciones que necesitan para ejercer como ser título de provisión nacional,

especializaciones, diplomados, cursos, existen pacientes que no saben el peligro que se corre al entrar a esos consultorios sin las certificaciones mínimas necesarias.

Constantes actualizaciones de cursos costosos.

Los insumos dentales.

**Tabla 36** *Respuesta de pregunta 3 de entrevista al personal*

**3. ¿Como realiza el diagnostico, que métodos aplica para obtener un buen diagnóstico del estado inicial del pkte?**

Es algo muy independiente de cada caso, pero lo más estándar es una revisión en la cavidad oral, si se ve necesario tomar una placa radiográfica para poder ver la pieza en cuestión, posteriormente se explica la situación al paciente, desde que es lo que tiene, como se puede tratar, las opciones que tiene y los costos de cada opción.

Anamnesis, revisión clínica y con exámenes complementarios

Realizando un buen historial clínico y una revisión de su estado bucal acompañando con signos y síntomas que nos refiera el paciente en caso de presentar odontólogos o cual sea el motivo de su consulta.

**Tabla 37** *Respuesta de pregunta 4 de entrevista al personal*

**4. ¿Qué tan adecuados y especializados son los recursos e insumos disponibles en la clínica para sus diferentes tratamientos?**

Tenemos los insumos adecuados para cada tratamiento, de la mejor calidad, ya que tenemos varios proveedores que nos abastecen de los insumos de excelente calidad.

Bastante adecuados.

Se cuenta con insumos de buena calidad para así garantizar éxito en los tratamientos.

**Tabla 38** *Respuesta de pregunta 5 de entrevista al personal*

**5. ¿Que acciones maneja la clínica las situaciones en las que hay demoras en entrega de sus proveedores o falta de insumos?**

---

La encargada de inventarios, pide insumos antes de que se acabe los insumos que tenemos para así poder evitar quedarse sin los mismos.

---

Todo trata de prever

---

En caso de no contar con los insumos explicarle a los pacientes y si es posible poder reagendar u ofrecerles otras alternativas en cuanto a productos

---

**Tabla 39** *Respuesta de pregunta 6 de entrevista al personal*

**6. ¿Qué acciones aplica cuando se tiene insumos fuera ya de su fecha de vencimiento?**

Se los desecha, pero el control de inventarios ayuda a evitar que existan esos casos.

---

Su desecho.

---

Insumos o medicamentos vencidos loas ideal es poder desecharlos.

---

**Tabla 40** *Respuesta de pregunta 7 de entrevista al personal*

**7. ¿Cómo evalua las instalaciones y el equipamiento (mobiliario)?**

En buen estado y con todo lo necesario para dar una buena atención a los pacientes

---

Adecuado

---

Recientemente se actualice el sillón del consultorio 1, hay que actualizar algunos equipos como el detector de ápice.

---

**Tabla 41** *Respuesta de pregunta 8 de entrevista al personal*

**8. ¿Cómo realiza el seguimiento a los pacientes al completar un tratamiento?**

Todo es a través de la secretaría, ella se comunica con los pacientes, si ve conveniente comunicar algo, ella lo hace con cada odontólogo ya dependiente la emergencia o la situación del paciente vemos de recetar algún medicamento y decirle que agende una cita para verlo.

---

Con historias y fichas clínicas.

---

---

Se les hace un seguimiento con citas programadas y mandando les un recordatorio de su próxima cita.

---

**Tabla 42** *Respuesta de pregunta 9 de entrevista al personal*

**9. ¿Que acciones utiliza para mejorar el servicio al paciente durante la atención?**

Mostrar interés en el paciente, preguntar por la familia, por la profesión, el trabajo, gustos y pasatiempos, para que el paciente se sienta cómodo y en comodidad.

---

Ambiente cordial y cómodo.

---

Tener todo listo antes de que ingrese el paciente para ser atendido.

---

**Tabla 43** *Respuesta de pregunta 10 de entrevista al personal*

**10. ¿Qué sugerencias daría para la gerencia para mejorar la atención en la clínica hacia sus pacientes?**

Poder determinar el tiempo entre pacientes y así poder agendar de acuerdo a ese tiempo de atención para que no haya pacientes esperando.

---

Actualizaciones en equipos.

---

No se me ocurre una sugerencia.

---

## **ANEXO II Resultados de los instrumentos**

### **2.1. Resultados tabulados de la encuesta SERVQUAL**

**Tabla 44** *Tangibilidad*

Ítem	Pregunta	Promedio
T1	<b>La clínica cuenta con instalaciones limpias y ordenadas</b>	<b>4,31</b>
T2	<b>El mobiliario y equipamiento están en buen estado</b>	<b>4,18</b>
T3	<b>El personal viste de manera profesional</b>	<b>4,40</b>
T4	<b>El ambiente donde espera para su atención tiene buen aroma</b>	<b>4,22</b>
T5	<b>El instrumental ha sido esterilizado y está en buen estado</b>	<b>4,32</b>

*Nota.* Promedio de la dimensión Tangibilidad

**Tabla 45** *Capacidad de respuesta*

Ítem	Pregunta	Promedio
C1	<b>La atención del personal es oportuna y cordial</b>	<b>4,34</b>

---

C2	<b>Cuando se completa un tratamiento se brindan explicaciones claras</b>	4,31
C3	<b>Una vez realizado el tratamiento se realiza un seguimiento detallado</b>	4,26

---

*Nota.* Promedio de la dimensión Capacidad de respuesta.

**Tabla 46 Confiabilidad**

Ítem	Pregunta	Promedio
F1	<b>Los horarios establecidos por el personal se cumplen puntualmente</b>	3,49
F2	<b>El personal de la clínica genera confianza durante la atención</b>	4,21
F3	<b>Existe coherencia entre lo recibido y lo publicado en redes sociales</b>	4,26

---

*Nota.* Promedio de la dimensión confiabilidad.

**Tabla 47 Seguridad**

Ítem	Pregunta	Promedio
S1	<b>El personal muestra empatía post tratamiento</b>	4,19

---

S2	<b>La atención es adecuada ante emergencias</b>	<b>4,33</b>
S3	<b>Se exhiben los títulos y la formación de los profesionales</b>	<b>4,25</b>
S4	<b>Se utilizan implementos de bioseguridad apropiados</b>	<b>4,25</b>
S5	<b>La historia clínica está actualizada con cada tratamiento</b>	<b>4,27</b>

*Nota.* Promedio de la dimensión Seguridad.

**Tabla 48 Empatía**

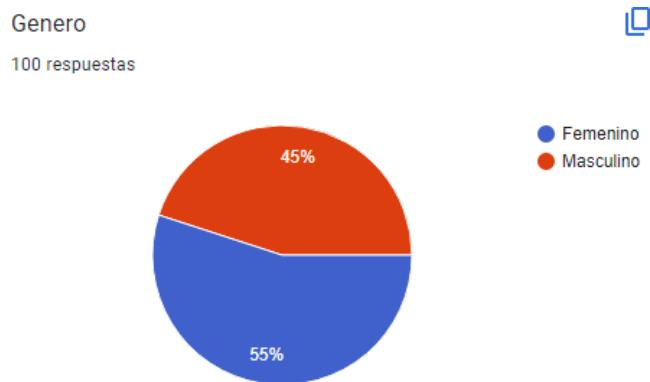
Ítem	Pregunta	Promedio
E1	<b>Cuando se realiza un tratamiento percibe sensibilidad e interés del personal</b>	<b>4,20</b>
E2	<b>Durante la consulta recibe un trato respetuoso y amigable</b>	<b>4,21</b>
E3	<b>El personal lo reconoce de manera particular y conoce su tratamiento</b>	<b>3,23</b>
E4	<b>El paciente se siente escuchado y comprendido por el equipo clínico</b>	<b>4,25</b>

*Nota.* Promedio de la dimensión Empatía

### **Encuesta a los pacientes de la clínica:**

Se inició con preguntas generales:

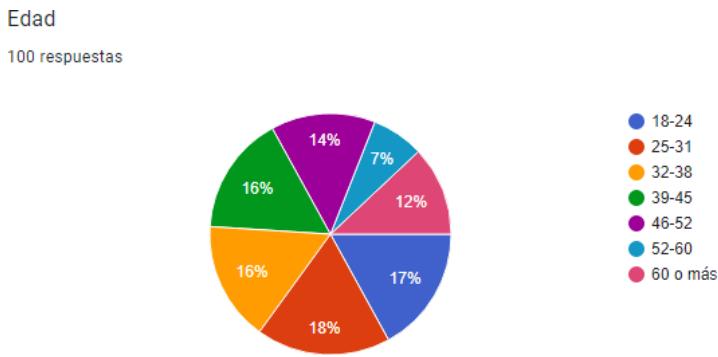
**Figura 37 Gráfica de Pregunta 1**



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

Se evidenció que el 55% de los pacientes tomados en la muestra son mujeres.

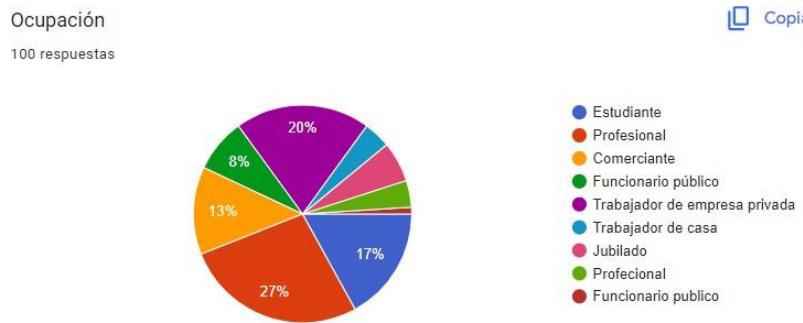
**Figura 38 Gráfica de pregunta 2**



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

Se pudo ver que existen pacientes dentro de todos los rangos de edad, pero la mayor población

**Figura 39** Gráfica de pregunta 3



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

Se pasó a preguntas sobre su frecuencia de asistencia a la clínica, tratamientos que recibió, su satisfacción, como evalúa la relación Calidad-Costo:

**Figura 40** Gráfica de pregunta 4



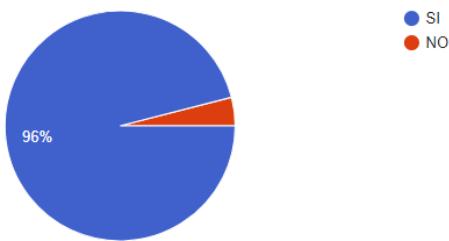
*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

Se pudo obtener que más del 50% son pacientes de la clínica al menos de 3 años.

**Figura 41 Gráfica de pregunta 5**

2.- ¿Los tratamientos que he recibido cumplen con mis expectativas.?

100 respuestas



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

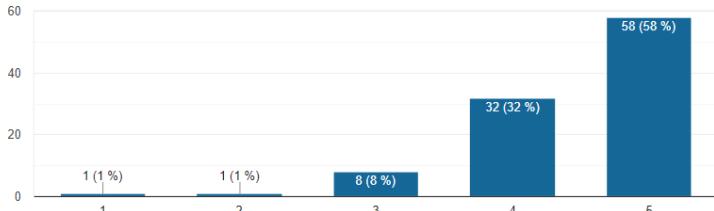
El 96% de la muestra dijo que la clínica cumplió con sus expectativas.

**Figura 42 Gráfica de pregunta 6**

3.- ¿El servicio que recibí fue satisfactorio en general.?

 Copiar gráfico

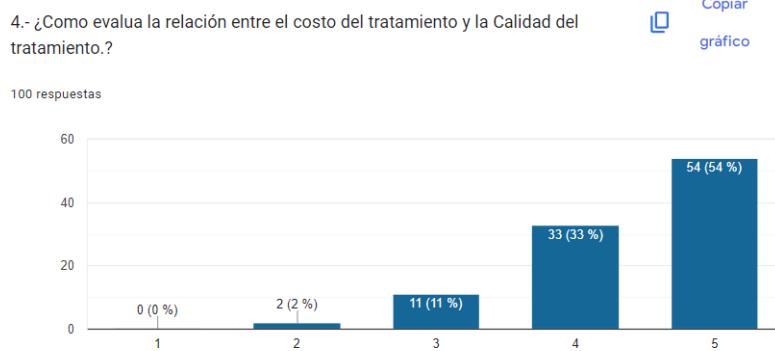
100 respuestas



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

El 58% de las personas que respondieron dicen estar muy satisfechos con el servicio en general.

**Figura 43 Gráfica de pregunta 7**



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

El 54% de dice que está muy satisfecho con la relación Calidad-Costo.

**Figura 44 Gráfica de pregunta 8**



De todos los tratamientos que se realizan en la clínica el 63% se realizó curaciones, seguido a ello el 39% se realizó profilaxis y en tercer lugar están empatados con el 37% implantes y endodoncia.

Como última sección de la presente encuesta se añadió preguntas complementarias como ser:

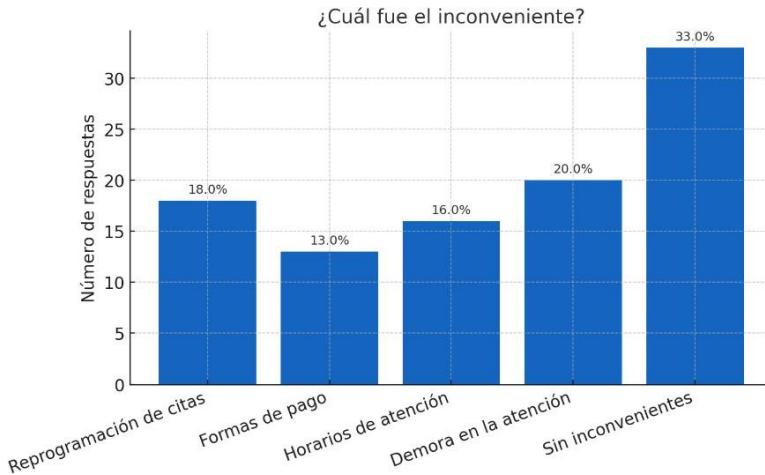
**Figura 45** Gráfica de pregunta 9



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

Solamente el 10% de la muestra de pacientes de la clínica dijo haber tenido un inconveniente con la atención.

**Figura 46** Gráfica de pregunta 10



*Nota.* Se extrajo de los resultados de Google Forms

Los resultados reflejan que el **67% de los pacientes reportaron algún inconveniente**, lo que representa un aumento considerable respecto a los resultados iniciales donde predominaban las respuestas de “no tuve inconvenientes”. La **demora en la atención**

**(20%)** y la **reprogramación de citas (18%)** son las categorías más críticas, seguidas de problemas con **horarios de atención (16%)** y **formas de pago (13%)**.

La reducción de respuestas en “sin inconvenientes” (33%)

Por último, las recomendaciones por parte de los pacientes:

Entre las más comunes está:

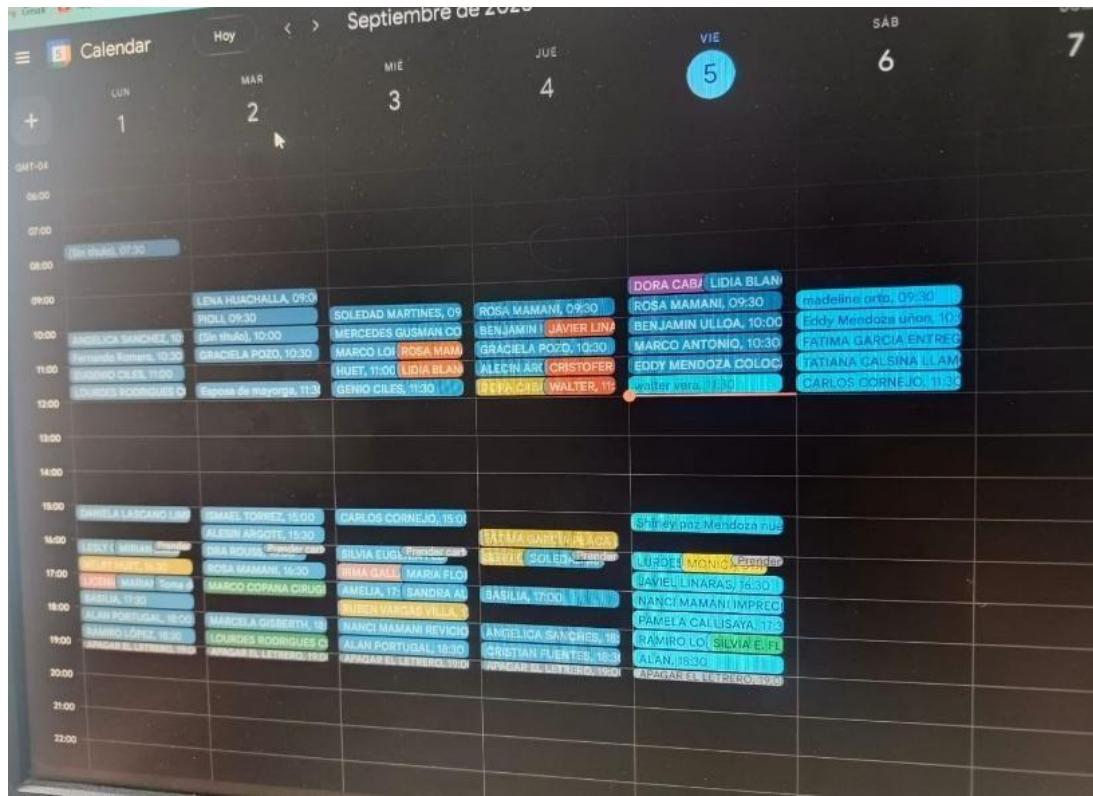
Ampliar la sala de espera, seguimiento más minucioso de los pacientes, modernización de equipos y ambientes, mejorar la limpieza, mayor puntualidad en las citas, abrir más sucursales.

### **ANEXOS III Documentos de apoyo**

#### **Figura 47** Modelo de historia clínica actual

*Nota.* Extraído del drive de la clínica.

**Figura 48** Agenda actual en Google calendar



*Nota.* Extraído del drive de la clínica.

## ANEXO IV

### 4.1. Evidencia fotográfica de las instalaciones de la clínica

**Figura 49** Consultorio principal



*Nota.* Foto obtenida de las instalaciones.

**Figura 50** Oontopediatría



*Nota.* Foto obtenida de las instalaciones.

**Figura 51** Sala de espera



Nota. Foto obtenida de las instalaciones.

**Figura 52** Conexiones de desagüe actuales.



Nota. Foto obtenida de las instalaciones

**Figura 53** Bidón de 20 litros donde desembocan los desechos de líquidos de revelado de Rx



Nota. Foto obtenida de las instalaciones.

**Figura 54** Bidón de 20 litros donde desembocan los fluidos del sillón de quirófano.



Nota. Foto obtenida de las instalaciones

## ANEXO V

### 5.1 Encuesta del plan de atención a emergencias:

#### 5.1.1 Encuesta modelo para pacientes de emergencias:

1 ¿La atención recibida resolvió su emergencia, alivió el dolor y molestía?



1 ¿Considera que el personal le brindó un trato cordial y empático durante su emergencia?



2 ¿Recomendaría la clínica a otras personas por la atención brindada en situaciones de urgencia?



#### 5.1.2. Tabla de control de emergencias:

**Tabla 49** Propuesta de tabla de control de emergencias mensuales

Mes	Nº total de emergencias	Tiempo promedio de espera (min)	% atendidas < 30 min	Nº citas reprogramadas
Enero				
Febrero				
Marzo				

#### 5.1.2. Encuesta de la satisfacción al paciente:

1 ¿La atención recibida resolvió su malestar?



- 3 ¿Considera que el personal le brindó un trato cordial y empático durante su atención?



- 4 ¿Recomendaría la clínica a otras personas por la atención brindada en su consulta?



## ANEXOS VI

### 6.1. Cálculos realizados:

Se eligió el **Método estadístico para determinar el tamaño de muestra en estudios de tiempos.**

$$n = \left( \frac{Z}{E} * \frac{R}{X} \right)^2$$

**N** = número de observaciones necesarias.

**Z** = valor de la distribución normal (ej. 1,96 para 95% confianza).

**R** = rango (máximo – mínimo) de los tiempos piloto.

**E** = error permitido (ej. 5% o 0,05).

**X** = promedio de los tiempos piloto.

Se realizó 5 cronometrajes piloto para poder sacar un promedio piloto.

A continuación, se presentan los cálculos realizados para obtener el promedio de tiempo por tratamiento:

**Tabla 50** Cronometraje Implantes 1

Implantes 1					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	14,4	15,08	1,2	0,05	1,96
2	15,3	n resultado			
3	14,7		10		
4	15,6				
5	15,4				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	14,4	15,2
2	15,3	
3	14,7	
4	15,6	
5	15,4	
6	15,7	
7	16	
8	14,6	
9	15,3	
10	15,4	

*Nota.* Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 51** Cronometraje Implantes 2

Implantes 2					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	19,2	20,22	1,6	0,05	1,96
2	20,5	n resultado			
3	20,7		10		
4	20,8				
5	19,9				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	19,8	20,2
2	19,8	
3	19,8	
4	21,7	
5	19,9	
6	20,2	
7	20,4	
8	20,1	
9	19,8	
10	20,1	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 52** Cronometraje Implantes 3

Implantes 3					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	29,5	29,7	1,8	0,05	1,96
2	28,6	n resultado			
3	30,4		6		
4	29,9				
5	30,1				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	29,2	29,9
2	29,9	
3	30,1	
4	29,9	
5	30	
6	30,1	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 53** Cronometraje Implantes 4

Implantes 4					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	39,9	40,6	2	0,05	1,96
2	40,9	n resultado			
3	41,7	4			
4	39,7				
5	40,1				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	39,7	40,2
2	40,1	
3	39,9	
4	40,9	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 54** Cronometraje Profilaxis

Profilaxis					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	20,4	20,5	1,8	0,05	1,96
2	21,6	n resultado			
3	19,8	12			
4	20,3				
5	20,2				

1	20,4	PROMEDIO
2	21,6	20,4
3	19,8	
4	20,3	
5	20,2	
6	20,4	
7	19,9	
8	21,1	
9	20,3	
10	20,4	
11	19,8	
12	19,9	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 55** Cronometraje Emergencias

Emergencia					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	30,1	30,14	2,4	0,05	1,96
2	30,7	n resultado			
3	28,4	10			
4	30,7				
5	30,8				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	30,1	30,1
2	30,7	
3	28,4	
4	30,7	
5	30,8	
6	30,1	
7	30,6	
8	30,7	
9	30,8	
10	28,4	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 56** Cronometraje Carillas

Carillas					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	30,9	30,0	1,8	0,05	1,96
2	29,1	n resultado			
3	29,9	6			
4	30,1				
5	30,2				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	30,1	30,1
2	29,6	
3	30,7	
4	29,1	
5	30,4	
6	30,5	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 57** Cronometraje Operatorias (Curaciones)

Curaciones					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	15,8	14,9	1,1	0,05	1,96
2	14,9	n resultado			
3	15,3	8			
4	14,7				
5	13,9				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	15,8	15,1
2	14,9	
3	15,3	
4	14,7	
5	13,9	
6	15,9	
7	15,1	
8	15,2	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 58** Cronometraje Blanqueamiento

Blanqueamiento					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	51,9	50,3	3,4	0,05	1,96
2	50,5	n resultado			
3	48,5	7			
4	51,2				
5	49,4				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	51,9	50,3
2	50,5	
3	48,5	
4	51,2	
5	49,4	
6	50,7	
7	50,1	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 59** Cronometraje Endodoncia Cita 1

Endodoncia Cita 1					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	32,1	31,2	2,4	0,05	1,96
2	29,7	n resultado			
3	31,6	9			
4	31,9				
5	30,6				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	32,1	30,8
2	29,7	
3	31,6	
4	31,9	
5	30,6	
6	30,5	
7	30,3	
8	30,1	
9	30,2	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 60** Cronometraje Endodoncia Cita 2

Endodoncia Cita 2					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	14,7	14,9	1,2	0,05	1,96
2	15,3	n resultado			
3	15,1	10			
4	14,2				
5	15,4				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	14,7	15,1
2	15,3	
3	15,1	
4	14,2	
5	15,4	
6	15,6	
7	15,2	
8	14,8	
9	15,8	
10	14,7	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 61** Cronometraje Endodoncia Cita 3

Endodoncia Cita 3					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	42,6	41,0	2,9	0,05	1,96
2	42,1	n resultado			
3	40,6	8			
4	40,1				
5	39,7				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	42,6	40,7
2	42,1	
3	40,6	
4	40,1	
5	39,7	
6	40,3	
7	40,1	
8	40,4	

*Nota.* Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 62 Cronometraje Ortodoncia Cita 1**

Ortodoncia cita 1					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	41,9	40,3	3,4	0,05	1,96
2	40,5	n resultado			
3	38,5	11			
4	41,2				
5	39,4				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	41,9	40,3
2	40,5	
3	38,5	
4	41,2	
5	39,4	
6	40,7	
7	40,1	
8	40,7	
9	40,1	
10	39,9	
11	40,1	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 63 Cronometraje Ortodoncia Cita 2**

Ortodoncia cita 2					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	41,3	40,2	2,5	0,05	1,96
2	40,5	n resultado			
3	38,8	6			
4	41,2				
5	39,4				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	41,9	40,4
2	40,5	
3	38,5	
4	41,2	
5	39,4	
6	40,7	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 64** Cronometraje Ortodoncia Cita Controles

Ortodoncia cita controles				
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error
1	14,8	15,1	1,4	0,05
2	14,9	n resultado		
3	15,8	13		
4	15,7			
5	14,4			

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	14,8	15,1
2	14,9	
3	15,8	
4	15,7	
5	14,4	
6	14,2	
7	15,7	
8	15,2	
9	15,3	
10	14,5	
11	15,8	
12	15,9	
13	15,1	

*Nota.* Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

**Tabla 65** Cronometraje Ortodoncia Ultima Cita

Ortodoncia ultima cita					
n	Cronometrajes piloto	Promedio	Rango	Error	Z
1	31,8	30,5	2,1	0,05	1,96
2	30,5	n resultado			
3	29,7	7			
4	30,1				
5	30,5				

n	CRONOMETRAJE	PROMEDIO
1	14,8	15,0
2	14,9	
3	15,8	
4	15,7	
5	14,4	
6	14,2	
7	15,1	

Nota. Extraído de la hoja de Excel de cálculos de cronometraje promedio.

### 6.3 Costo de capacitación de tablas de Excel

6.3.1 Costo por día por trabajador:

$$\frac{2750Bs}{30\text{día}} = 92Bs/\text{Día}$$

6.3.2 Costo por hora por trabajador:

$$\frac{92Bs/\text{día}}{8hra/\text{día}} = 11,5bs/hra$$

6.3.3 Costo por trabajador las 2 horas de capacitación:

$$11,5bs/hra \times 2hra = 23bs$$

6.3.4 Costo total de los 4 trabajadores en capacitación:

$$23bs \times 4 personas = 92bs$$

## ANEXO VI

### 6.1. MANUALES DE PROCEDIMIENTO

 <b>DentalEstetic</b> Odontología de calidad	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INSUMOS</b>	<b>Código:</b>	<b>MP-1</b>
		<b>Versión:</b>	<b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b>	
		<b>Página:</b>	<b>1 de 2</b>

### **ÍNDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INSUMOS:**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Indicadores sugeridos

#### **1. Objetivo**

Establecer un procedimiento claro y eficiente para el control de insumos, materiales e instrumental odontológico, utilizando una tabla digital en Excel que facilite el registro de entradas, salidas y existencias, asegurando la disponibilidad oportuna y reduciendo pérdidas.

#### **2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los insumos odontológicos (desechables, anestésicos, materiales de restauración, ortodoncia, profilaxis, implantes) y equipos menores utilizados en la Clínica Dental Estetic.

#### **3. Responsables**

Asistente clínica: realiza la verificación física y actualiza la tabla de control en Excel.  
Secretaria/recepcionista: apoya en el registro de las compras y entradas al inventario.  
Gerencia/administración: aprueba la reposición de insumos y revisa los reportes periódicos.

 <b>DentalEstetic</b> Odontología de calidad	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INSUMOS</b>	<b>Código:</b>	<b>MP-1</b>
		<b>Versión:</b>	<b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b>	
		<b>Página:</b>	<b>2 de 2</b>

<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Registro en tabla Excel</b>	Todos los insumos se registran en la tabla con: nombre, unidad de medida, cantidad inicial, proveedor y fecha de ingreso.
<b>2</b>	<b>Actualización por movimientos</b>	Cada vez que ingresan nuevos insumos o se utilizan materiales para procedimientos, se registra en la tabla la entrada o salida, dejando actualizado el stock.
<b>3</b>	<b>Verificación semanal</b>	El asistente compara el stock físico con el registro en Excel para confirmar coincidencias y detectar diferencias.
<b>4</b>	<b>Punto de reposición</b>	La tabla incluye una columna de “stock mínimo”. Cuando un insumo llega a ese nivel, el sistema marca alerta y se solicita compra a la administración.
<b>5</b>	<b>Control de vencimientos</b>	Se revisan las fechas de caducidad registradas en la tabla, aplicando el método PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir).
<b>6</b>	<b>Reporte mensual</b>	El asistente genera un informe resumen desde la tabla de Excel (consumo, insumos comprados, stock disponible) y lo presenta a gerencia.

## 5. Indicadores sugeridos

- Porcentaje de insumos con stock dentro de niveles mínimos establecidos.
- Número de quiebres de stock en el mes.
- Porcentaje de coincidencia entre inventario físico y registro en Excel.
- Porcentaje de insumos vencidos respecto al total de inventario.

 <b>DentalEstetic</b> Odontología de calidad	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> <b>MP-2</b>
		<b>Versión:</b> <b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b> 
		<b>Página:</b> <b>1 de 2</b>

## **ÍNDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE:**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento
5. Indicadores sugeridos

### **1. Objetivo**

Brindar una atención cálida, ordenada y eficiente al paciente desde el primer contacto hasta la finalización del tratamiento, garantizando una experiencia satisfactoria y profesional.

### **2. Alcance**

Aplica al personal de recepción, asistente y personal clínico involucrado en la interacción directa con el paciente.

### **3. Responsables**

- Secretaria/recepcionista.
- Asistente clínica.
- Odontólogos tratantes.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b>	<b>MP-2</b>
		<b>Versión:</b>	<b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b>	
		<b>Página:</b>	<b>2 de 2</b>

#### 4. Procedimiento

Paso	Descripción de la actividad
1. Agendamiento	El paciente solicita una cita de forma presencial, telefónica o por WhatsApp. Se registra en el sistema con datos completos y tipo de atención requerida.
2. Recepción	Se recibe al paciente el día de la cita con saludo cordial. Se confirma su nombre, hora y profesional tratante. Se indica la sala de espera.
3. Atención clínica	El odontólogo realiza la valoración y tratamiento. El asistente apoya con instrumental e insumos.
4. Post consulta	Se informa al paciente sobre indicaciones posteriores, próxima cita o cuidados. Se responde cualquier duda.
5. Cobro y cierre	Se emite el cobro correspondiente, se entrega comprobante y se registra en el sistema. Se agradece su visita.
6. Seguimiento	En casos clínicos específicos, se agenda una cita de control o se realiza seguimiento vía mensaje 24–48 horas después.

#### 5. Indicadores sugeridos

- Nivel de satisfacción del paciente (encuesta ServQual).
- Tiempo promedio de espera.
- Porcentaje de pacientes que vuelven a agendar.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AGENDAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS</b>	Código:	<b>MP-3</b>
		Versión:	<b>00</b>
		Fecha de emisión:	
		Página:	<b>1 de 2</b>

## **ÍNDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AGENDAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS:**

- 1.Objetivo
- 2.Alcance
- 3.Responsables
- 4.Procedimiento
5. Indicadores sugeridos

### **1. Objetivo**

Establecer un procedimiento claro y ordenado para la programación, confirmación, modificación y cancelación de citas, garantizando la organización de la agenda y la continuidad en la atención al paciente.

### **2. Alcance**

Aplica al personal de recepción y asistente administrativo que realiza la gestión de citas de todos los servicios odontológicos de la clínica.

### **3. Responsables**

- Secretaria/recepcionista
- Asistente clínica
- Administrador (en casos de reprogramación por fuerza mayor)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AGENDAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS</b>	Código:	MP-3
		Versión:	00
		Fecha de emisión:	
		Página:	2 de 2

#### 4. Procedimiento

Paso	Descripción
1	Verificar la disponibilidad del odontólogo tratante y horario requerido.
2	Registrar la cita en el sistema o agenda física con nombre completo, tratamiento solicitado y contacto.
3	Confirmar la cita 24 horas antes mediante WhatsApp o llamada.
4	En caso de cancelación, se debe reagendar y registrar el motivo.
5	Actualizar diariamente la agenda para evitar dobles reservas o espacios vacíos innecesarios.

#### 5. Indicadores sugeridos

- Porcentaje de ausencias o citas no cumplidas.
- Tiempo promedio entre cita solicitada y atención.

 <p><b>Dental Estetic</b> Odontología de calidad</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO</b>	<b>Código:</b>	<b>MP-4</b>
		<b>Versión:</b>	<b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b>	
		<b>Página:</b>	<b>1 de 2</b>

## **ÍNDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO:**

- 1.Objetivo
- 2.Alcance
- 3.Responsables
- 4.Procedimiento
5. Indicadores sugeridos

### **1. Objetivo**

Establecer el procedimiento para el seguimiento clínico posterior a tratamientos que requieren control, con el fin de garantizar la correcta evolución del paciente y su satisfacción.

### **2. Alcance**

Aplica a todo el personal clínico (odontólogos) y asistente encargada de realizar seguimiento a tratamientos como implantes, cirugías, ortodoncia, carillas o endodoncias.

### **3. Responsables**

- Odontólogo tratante
- Asistente clínica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO</b>	Código:	<b>MP-4</b>
		Versión:	<b>00</b>
		Fecha de emisión:	
		Página:	<b>2 de 2</b>

#### 4. Procedimiento

Paso	Descripción
1	Registrar el tratamiento realizado y si requiere control posterior.
2	Agendar una cita de revisión (según el tratamiento) o programar seguimiento por WhatsApp o llamada.
3	Contactar al paciente entre 24 y 72 horas después del procedimiento.
4	Registrar observaciones (dolor, inflamación, satisfacción) en su historia clínica.
5	Derivar al especialista si hay complicaciones o reagendar si el paciente reporta malestar

#### 5. Indicadores sugeridos

- Porcentaje de tratamientos con seguimiento registrado.
- Nivel de satisfacción post tratamiento.

 <p><b>DentalEstetic</b> Odontología de calidad</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO</b>	<b>Código:</b>	<b>MP-5</b>
		<b>Versión:</b>	<b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b>	
		<b>Página:</b>	<b>1 de 3</b>

## **ÍNDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO:**

- 1.Objetivo
- 2.Alcance
- 3.Responsables
- 4.Procedimiento
5. Indicadores sugeridos

### **1. Objetivo**

Garantizar un acompañamiento adecuado al paciente después de cada tratamiento odontológico, con el fin de reforzar la adherencia a las indicaciones clínicas, identificar complicaciones tempranas y mejorar la experiencia global del servicio.

### **2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los pacientes atendidos en la Clínica Dental Estetic, independientemente del tipo de tratamiento (operatoria, endodoncia, profilaxis, implantes, ortodoncia, etc.).

### **3. Responsables**

- **Odontólogos tratantes:** brindan las indicaciones clínicas y definen la necesidad de control.
- **Asistente clínica:** apoya en la explicación de cuidados inmediatos y coordina los contactos de seguimiento.
- **Secretaria/recepcionista:** agenda las citas de control y realiza llamadas o recordatorios vía WhatsApp.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO</b>	Código:	MP-5
		Versión:	00
		Fecha de emisión:	
		Página:	2 de 3

#### 4. Procedimiento

Paso	Actividad	Descripción
1	<b>Explicación inmediata</b>	Al finalizar el procedimiento, el odontólogo explica al paciente las recomendaciones específicas: higiene oral, medicamentos prescritos, restricciones y signos de alarma.
2	<b>Entrega de material de apoyo</b>	El asistente entrega una hoja impresa o mensaje digital con las indicaciones post tratamiento y datos de contacto de la clínica.
3	<b>Registro en la historia clínica</b>	Se documenta en el sistema la fecha del procedimiento, las indicaciones dadas y la necesidad (o no) de control.
4	<b>Recordatorio de control</b>	La secretaria agenda la cita de control (si corresponde) y programa un recordatorio automático 24 horas antes.
5	<b>Seguimiento activo</b>	Dentro de las 24–48 horas posteriores al tratamiento, la asistente clínica envía un mensaje de verificación o realiza una llamada corta para preguntar sobre evolución y posibles molestias.
6	<b>Atención a complicaciones</b>	En caso de que el paciente reporte dolor, inflamación excesiva u otra molestia, se agenda inmediatamente una cita prioritaria.

<b>7</b>	<b>Evaluación en control</b>	Durante la cita de control, el odontólogo revisa evolución clínica y ajusta las indicaciones si corresponde.
----------	------------------------------	--

---

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO POST TRATAMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>MP-5</b> <b>Versión:</b> <b>00</b> <b>Fecha de emisión:</b> _____ <b>Página:</b> <b>3 de 3</b>
---	---	---

### 5. Indicadores sugeridos

- Porcentaje de pacientes contactados dentro de las 48 horas post-tratamiento.
- Porcentaje de pacientes que asisten a su cita de control.
- Número de casos de complicaciones detectadas tempranamente.
- Nivel de satisfacción del paciente respecto al seguimiento (encuesta ServQual).

 <b>Dental Estetic</b> <small>Odontología de calidad</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIAS</b>	<b>Código:</b>	<b>MP-5</b>
		<b>Versión:</b>	<b>00</b>
		<b>Fecha de emisión:</b>	
		<b>Página:</b>	<b>3 de 3</b>

## **INDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIAS:**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Definiciones
5. Descripción del procedimiento.
6. Seguimiento

### **1. Objetivo**

Establecer un procedimiento estandarizado para la identificación, atención y seguimiento de emergencias médicas que puedan presentarse en la clínica, garantizando la seguridad del paciente y del personal.

### **2. Alcance**

Este procedimiento aplica a **todos los servicios clínicos y administrativos de la Clínica Dental Estetic**, incluyendo áreas de atención odontológica, sala de espera y zonas de tránsito de pacientes

### **3. Responsables**

- **Odontólogo tratante:** liderar la atención y aplicar medidas inmediatas.
- **Auxiliar dental:** asistir en la atención, preparar insumos y contactar emergencias externas.
- **Administrador de la clínica:** coordinar apoyo logístico y supervisar el registro del evento.
- **Todo el personal:** colaborar según asignación en la respuesta.

### **4. Definiciones**

- **Emergencia médica:** situación repentina que pone en riesgo la vida o salud del paciente durante su permanencia en la clínica.
- **Soporte vital básico (SVB):** conjunto de maniobras iniciales para mantener vía aérea, respiración y circulación.

## **5. Descripción del procedimiento**

1. **Detección:** Identificar signos de emergencia (síncope, reacciones alérgicas, convulsiones, paro cardiorrespiratorio).
2. **Notificación:** Informar de inmediato al odontólogo responsable y activar la alarma interna.
3. **Actuación inicial:**
  - Suspender el procedimiento clínico.
  - Colocar al paciente en posición segura.
  - Aplicar SVB si es necesario.
  - Administrar medicamentos de emergencia conforme protocolos.
  - Proporcionar oxígeno si la situación lo requiere.
4. **Derivación:** Contactar al servicio de emergencias médicas (118 o similar) en caso de que la clínica no pueda resolver la emergencia.
5. **Registro:** Documentar el evento en la historia clínica y en el registro de incidentes de la clínica.
6. **Seguimiento:** Revisar el caso con el director de la clínica para evaluar medidas correctivas y capacitación adicional.

