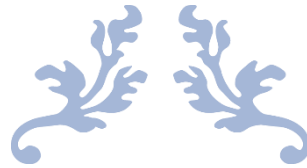


UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

PROYECTO



**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL ACCESO LA ATENCIÓN EN EL ÁREA
DE ODONTOPIEDIATRÍA EN LA CLÍNICA PRODENTAL DE LA CIUDAD DE
QUITO: UN ENFOQUE PRÁCTICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA PEDIÁTRICA.**

MARIA GABRIELA ONOFRE



**ELABORACIÓN DE DOCUMENTO FINAL DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN_PMEA_RP1**

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
CAPITULO I.....	6
1. INTRODUCCIÓN	6
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL	7
3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA	7
3.1 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS	7
3.2 ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICOS	8
3.3 OFERTA DE SERVICIOS.....	8
3.5 DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA	9
5. JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
6. OBJETIVOS GENERAL.....	10
7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	11
9. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	11
CAPITULO II	13
10. JUSTIFICACIÓN.....	13
11. APLICACIÓN DE METODOLOGIA DESCRIPTIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.....	13
1. Cambio de profesional odontopediatra	13
2. Establecimiento de horario fijo de atención en odontopediatría	14
3. Seguimiento de los pacientes de odontopediatría:	14
4. Evaluación:.....	15
4.1 Diseño de la encuesta:.....	15
4.2 Identificación de la muestra:	15
4.3 Aplicación de la encuesta.....	15



PROYECTO

4.4	Análisis de datos	15
4.5	Interpretación de resultados:	16
4.6	Cronograma.....	16
4.7	Presupuesto	16
12.	DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD.....	17
12.1	GESTIÓN GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN.....	17
12.2	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE MARKETING	18
12.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS.....	18
12.4	GESTIÓN FINANCIERA.....	18
12.5	GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA.....	18
12.6	GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....	19
	CAPITULO III	20
13.	PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	20
13.1	ANÁLISIS DE ENTORNO SOCIAL	20
	<input type="checkbox"/> Importancia del odontopediatra	20
	<input type="checkbox"/> Impacto de la falta de especialista:	20
	<input type="checkbox"/> Conciencia de los padres:	20
	<input type="checkbox"/> Mejora en la experiencia del paciente:	20
13.2	ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD (M. PORTER)....	20
	<input type="checkbox"/> Rivalidad entre competidores existentes:.....	20
	<input type="checkbox"/> Amenaza de nuevos competidores:.....	21
	<input type="checkbox"/> Amenaza de productos o servicios sustitutos:	21
	<input type="checkbox"/> Poder de negociación de los proveedores:	22
13.4	CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN	23
	<input type="checkbox"/> Actividades primarias	23
13.5	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	24
	<input type="checkbox"/> MISIÓN.....	24
	<input type="checkbox"/> VISIÓN	24
	<input type="checkbox"/> VALORES.....	25



PROYECTO

□ OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	25
□ PRINCIPIOS ÉTICOS	26
□ POLÍTICAS.....	26
14. FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	27
1. Cambio de profesional odontopediatra	27
2. Establecimiento de horario fijo de atención en odontopediatría	27
3. Seguimiento de los pacientes de odontopediatría:	27
4. Evaluación:.....	28
a. Aplicación de la encuesta	28
b. Cronograma.....	28
15. INDICADORES DE GESTIÓN	29
15.1 Gestión Gerencial de la Dirección: Indicadores de Gestión	29
15.2 Mejoramiento Continuo de la Calidad: Indicadores de Calidad	29
15.3 Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional: Indicadores de Ejecución.....	30
CAPITULO IV.....	31
16. CONCLUSIONES.....	31
17. RECOMENDACIONES	32
BILBIOGRAFIA.....	33
ANEXOS.....	34

RESUMEN

El comportamiento del paciente pediátrico es muy variable en el consultorio, pudiendo, por lo que un mal manejo de la conducta del paciente puede llevar a que el niño sea poco colaborador y a desarrollar miedo impidiendo la aplicación de tratamientos, pudiendo complicaciones como infecciones de una caries mal tratada, pérdida prematura de las piezas dentales, por lo que contar con un especialista de planta juega un papel fundamental en identificar cuál es la técnica idónea en cada niño en particular.

Sin embargo, la falta de un especialista fijo en odontopediatría ha generado una disminución en la demanda de pacientes y ha generado desconfianza en la calidad del servicio.

Con el fin de mejorar el acceso a la atención oportuna en odontopediatría y cubrir la demanda de esta área, se proponen estrategias como el uso de encuestas de satisfacción, implementación de protocolos de agendamiento y estrategias de marketing. Estas medidas buscan mejorar la experiencia del paciente en la clínica, generar confianza y fidelización.

ABSTRACT

The behavior of pediatric patients can be highly variable in the dental office. Poor management of patient behavior can lead to uncooperative children and the development of fear, hindering the application of treatments and potentially resulting in complications such as infections from untreated cavities and premature loss of teeth. Having an in-house specialist plays a crucial role in identifying the most suitable technique for each individual child.

However, the lack of a consistent pediatric dentistry specialist has led to a decrease in patient demand and has generated distrust in the quality of service.

In order to enhance access to timely pediatric dental care and meet the demand for this field, strategies are proposed, including the use of satisfaction surveys, implementation of scheduling protocols, and marketing strategies. These measures aim to improve the patient experience in the clinic, build trust, and foster patient loyalty.

Keywords: pediatric dentistry, surveys, conduct, scheduling.

PROYECTO

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

En la población infantil, los miedos y temores con respecto a los tratamientos odontológicos son más frecuente. Este hecho, en ocasiones puede provocar una limitación o la imposibilidad de aplicar los tratamientos dentales necesarios.

En este sentido, es muy importante conocer cómo funciona el manejo de la conducta en odontopediatría con el objetivo de aplicar las técnicas pertinentes para disminuir la ansiedad y el miedo dental en los pacientes para poder, de esta manera, conseguir su colaboración y, por tanto, un tratamiento exitoso.

La atención odontopediátrica es una especialidad crucial en el ámbito de la odontología, ya que se encarga de la salud bucodental de los más pequeños de la casa. En este sentido, la clínica PRODENTAL de la ciudad de Quito reconoce la importancia de brindar una atención de calidad en esta área, por lo que se propone implementar una estrategia de mejora continua para optimizar su servicio.

La atención al cliente es un factor importante en el éxito o el declive de una empresa, y cada interacción con los consumidores será una experiencia positiva o negativa. Una experiencia positiva alentará a que los pacientes vuelvan y fortalecerá su lealtad.

Por el contrario, una experiencia negativa puede provocar dudas sobre el servicio y, en consecuencia, una disminución en la lealtad a la clínica. Cuando se fomenta la lealtad de los clientes, también se crea valor de marca, lo que da una ventaja competitiva. Fomentar la lealtad ayuda a establecer confianza con los pacientes, quienes probablemente confiarán más en otros consultorios a pesar de que ofrezcan los mismos servicios.

El presente trabajo se enfoca en la propuesta de mejoramiento continuo en el área de odontopediatría en la clínica PRODENTAL, utilizando un enfoque práctico para la optimización de la atención odontológica.

El objetivo final de esta propuesta es mejorar la experiencia de los pacientes en el área de odontopediatría, brindando una atención de calidad que cumpla con los más altos estándares de la odontología moderna.

PROYECTO

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN GERENCIAL

Según lo que se ha identificado en la gestión gerencial actual de la clínica PRODENTAL que, debido a la falta de un especialista en odontopediatría de planta, en caso de emergencia el paciente pediátrico no puede ser atendido al momento.

El paciente debe esperar en promedio dos días para recibir atención odontológica, y aunque se les ofrece la opción del odontólogo general, los padres prefieren que sea con el especialista y esto a su vez se refleja en una disminución en el número de citas agendadas. Es importante destacar que la odontopediatría es una especialidad muy sensible, ya que se trabaja con niños y adolescentes, por lo que se requiere una atención cuidadosa y personalizada.

Por lo tanto, es necesario implementar medidas que permitan mejorar el acceso a la atención de odontopediatría y garantizar la satisfacción de los padres. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la reputación de la clínica y en la captación de nuevos pacientes.

3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA

En cuanto a su estructura administrativa, la clínica cuenta con un equipo de profesionales en el área de odontología, con especialidades en ortodoncia, endodoncia, odontopediatría, cirugía oral, rehabilitación oral y periodoncia, y dispone de equipos de última tecnología.

3.1 OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS

La clínica PRODENTAL actualmente oferta los servicios de odontología general endodoncia, ortodoncia, rehabilitación oral, odontopediatría, cirugía oral, periodoncia e implantología, contando con un profesional por cada área. Por día el odontólogo general atiende un promedio de seis a ocho pacientes realizando limpiezas, sellantes, control de caries y emergencias en adultos, para el resto de especialidades se trabaja bajo previa cita ya que por lo general son procedimientos planificados y no son emergentes a excepción de odontopediatría.

La clínica PRODENTAL se encuentra en una ubicación estratégica en el Valle de Cumbayá, en la zona se encuentran cuatro consultorios más que a pesar que ofertan los mismos servicios, no se encuentran tan cercanos entre sí, están separados por al menos dos calles entre sí, lo que ofrece buenas oportunidades en cuanto a la demanda.

Para el área de odontopediatría, se ha identificado que existe una alta demanda de servicios, especialmente de pacientes que requieren tratamientos preventivos, control de

PROYECTO

caries y emergencia pero al no existir un especialista de planta, el paciente no puede acceder a una consulta directa con el mismo, debido a malas experiencias previas y a la zona donde se ubica el consultorio los padres prefieren la atención del especialista a la de un odontólogo general para lo cual deben realizar una cita previa que en promedio se tarda dos días en hacerse efectiva, esto debido a la exigencia del profesional que debe haber un mínimo de dos pacientes para acudir al consultorio.

3.2 ANÁLISIS GEOESPACIAL Y GEOPOLÍTICOS

En relación al análisis geoespacial y geopolítico, la clínica ProDental se encuentra ubicada en una zona de alta demanda de servicios de salud y con una población con un alto nivel socioeconómico. En este sentido, la clínica cuenta con una base de pacientes que buscan servicios de odontología no solo de alta calidad sino también especializada.

3.3 OFERTA DE SERVICIOS

En cuanto a los servicios actuales, la clínica PRODENTAL ofrece odontología general, endodoncia, ortodoncia, rehabilitación oral odontopediatría, cirugía oral, periodoncia e implantología.

En la clínica en promedio el odontólogo general atiende entre seis y ocho pacientes en un rango de ocho horas diarias, aunque en ocasiones se puede llegar hasta los diez pacientes, cuando los procedimientos a realizar no sean muy extensos, caso contrario se realiza el agendamiento de la cita para otro día.

Para el resto de especialidades la atención es bajo previa cita ya que como se explicó anteriormente los tratamientos en la mayoría de las veces son planificados, como el caso de ortodoncia o rehabilitación oral, exceptuando odontopediatría, donde se ha visto la necesidad de tener un especialista de planta pues se ha detectado que la falta de un odontopediatra puede llevar a un mal manejo de conducta y llevar a complicaciones como infecciones recurrentes, lo que puede afectar la calidad de atención y la percepción del paciente hacia la clínica.

3.4 POBLACIÓN ATENDIDA

El rango de edad de los pacientes varía en función de la especialidad. Para la mayoría de las áreas, la población atendida se encuentra entre los 15 y los 30 años de edad mientras que, para odontopediatría, el rango de edad es de 4 a 12 años. Los pacientes pertenecen a los extractos económicos medio y medio-alto, lo que sugiere que tienen la capacidad de pagar por servicios odontológicos de calidad. La ubicación de la clínica en el Valle de

PROYECTO

Cumbayá también puede ser un factor determinante en la selección de pacientes, ya que esta es una zona con una población con un poder adquisitivo más alto en comparación con otras áreas de la ciudad de Quito.

3.5 DEMANDA DE SERVICIOS INSATISFECHA

La clínica PRODENTAL ha recibido quejas y comentarios negativos sobre la dificultad de acceder a la atención en odontopediatría, lo que se ha reflejado en un menor número de citas agendadas y también una falta de recomendación. Los padres han manifestado que no desean esperar mucho tiempo para que sus hijos reciban atención de parte del especialista, aunque se le ofrezca la atención por parte de odontología general, prefiriendo un consultorio de la zona donde se reciba de inmediato la atención en odontopediatría, por otro lado, el profesional exige un mínimo de dos pacientes agendados para acudir al consultorio, impidiendo dar un horario fijo de atención.

Cuando hay pacientes el profesional puede llegar atender máximo cinco pacientes así que no se puede agendar más de ese número. Por lo tanto, es necesario mejorar el acceso a la atención en el área de odontopediatría para satisfacer las necesidades de atención de los pacientes y garantizar su fidelización a la clínica.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la clínica dental ProDental se ha demostrado la necesidad de trabajar en conjunto con un odontopediatra, debido a que el manejo de conducta en la consulta dental pediátrica es un reto para el profesional odontólogo y constituye la piedra angular para un tratamiento efectivo y exitoso. El comportamiento del paciente pediátrico es muy variable en el consultorio, pudiendo observarse manifestaciones diferentes, tales como: comportamientos agresivos, histéricos e incluso, temerosos y aprensivos (Tiol Carrillo & Martínez Escorcía, 2018).

Un mal manejo de la conducta del paciente puede llevar a que el niño sea poco colaborador y a desarrollar miedo a la consulta dental, por lo que especialista juega un papel fundamental en identificar cuál es la técnica idónea en cada niño en particular. La ansiedad y el temor frente al tratamiento dental son las principales causas de mala conducta, esto a su vez afecta directamente al tratamiento ya que se puede generar complicaciones como infecciones de una caries mal tratada, pérdida prematura de las piezas dentales debido a la poca colaboración.

En la clínica PRODENTAL, se ha visto una disminución de al menos el 30% del flujo de pacientes en el área de odontopediatría debido a la falta de un especialista fijo, ya que, el mismo exige un número mínimo de dos pacientes agendados para acudir al consultorio y no se puede

PROYECTO

agendar más de cinco por el horario del profesional, llevando a que los pacientes no puedan acceder a una consulta a tiempo y, en consecuencia, deben realizar una cita previa que tarda hasta dos días en hacerse efectiva.

5. JUSTIFICACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La atención en odontopediatría es una de las áreas más importantes, ya que no solo resuelve los problemas que pueda presentar la dentición del niño, sino que además se encarga de favorecer el desarrollo correcto de la dentición definitiva (Escobar, 2004).

Al no contar con un especialista de planta en esta área o en un horario específico de atención, los pacientes no pueden acceder a una consulta directa con el profesional teniendo que esperar varios días por la cita, lo que ha generado una disminución en la demanda del área, creando desconfianza en la calidad de servicio.

De acuerdo con datos de Forrester, más de 70% de los clientes asegura que lo más importante que puede hacer una empresa para brindarle un buen servicio al cliente es valorar su tiempo. Por ello, una de las causas de un mal servicio al cliente son los largos tiempos de espera.

A través de este proyecto se pretende mejorar no solo el acceso a la atención de manera oportuna en odontopediatría, sino también a cubrir la demanda que genera esta área, pues en la actualidad los padres de familia han tomado conciencia de la importancia de iniciar al niño en la atención dental a través de especialistas. Aplicando estrategias de marketing, encuestas de satisfacción, protocolos de agendamiento que mejore la experiencia del paciente cuando visite la clínica con el fin de crear confianza y que este se fidelice.

6. OBJETIVOS GENERAL

- ✓ Perfeccionar el acceso a la atención en el área de odontopediatría en la Clínica PRODENTAL, para aumentar el número de pacientes agendados.

7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer un horario fijo de atención para los pacientes pediátricos, reduciendo el tiempo de espera.
- ✓ Establecer un sistema de seguimiento de los pacientes para garantizar la continuidad de su tratamiento.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción periódicas, que permitirán evaluar los cambios realizados.

PROYECTO

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ✓ **Falta de un horario fijo de atención en el área de odontopediatría:** La falta de un horario fijo para la atención en el área de odontopediatría, ha generado la necesidad de que los pacientes deban programar citas previas para ser atendidos, lo que ha llevado a retrasos en la atención y, en consecuencia, una disminución en el número de citas agendadas.
- ✓ **Demora en la programación de citas:** Debido a la exigencia del profesional de tener al menos dos pacientes para acudir al consultorio ha llevado a la demora en la atención, aun con los pacientes programados el especialista no puede atender más de cinco pacientes, debido al horario que maneja con otras clínicas.
- ✓ **Disminución en la fidelización de los pacientes:** La falta de un acceso inmediato a la atención en odontopediatría y la consecuente demora en la programación de una cita ha llevado a la disminución de un 30% en la cantidad de pacientes y una menor fidelización de los mismos, lo que ha llegado a impactar negativamente en los ingresos y la reputación de la clínica.

9. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Oportunidades de mejora	Unidad de Gestión responsable
Demanda insatisfecha de los pacientes que acuden a atención en odontopediatría	Ausencia de una programación establecida para la atención en odontopediatría.	Pacientes deben realizar cita previa con anticipación para atención en	Establecer un horario fijo de atención en el área de odontopediatría	Implementar un horario fijo de atención en el área de odontopediatría.	Dirección Gerencial

PROYECTO

		odontopediatría			
Demora en la asignación de citas	Requisito de tener al menos dos pacientes para que el especialista acuda al consultorio	Retrasos en la atención. Pacientes pueden experimentar complicaciones	Buscar alternativas para optimizar la programación de citas y asegurar la atención a los pacientes en tiempo y forma	Evaluar la posibilidad de flexibilizar los requisitos de programación para el especialista.	Dirección Gerencial
Disminución en la fidelización de los pacientes	Falta de acceso inmediato a la atención en odontopediatría y retraso en las citas	Menor cantidad de pacientes atendidos y menor fidelización.	Mejorar el acceso inmediato a la atención en odontopediatría.	Implementar un sistema de citas más eficiente para la atención en odontopediatría	Área de Tecnología y Sistemas

PROYECTO

CAPITULO II

10. JUSTIFICACIÓN

La justificación del presente proyecto se basa en la necesidad de perfeccionar el acceso a la atención al área de odontopediatría de la clínica PRODENTAL. La disminución de la cantidad de pacientes y una menor fidelización son problemas reales que afectan la percepción de la clínica y su posición en el mercado de servicios de salud dental. Es por ello que resulta fundamental aplicar la metodología de investigación descriptiva, a fin de evidenciar los hechos que generan una disminución en la cantidad de pacientes odontopediátricos y obtener información. De esta manera, se podrá identificar los problemas de manera más precisa, y proponer soluciones eficaces que permitan mejorar el acceso a la atención.

La importancia de este proyecto radica en su utilidad tanto a nivel comunitario como institucional. A nivel comunitario, el proyecto permitirá satisfacer la demanda en odontopediatría de manera más eficiente, fortaleciendo la relación entre la clínica PRODENTAL y la comunidad. Finalmente, a nivel institucional y laboral, la aplicación de este proyecto permitirá mejorar la eficiencia de la clínica, lo que se traducirá en un mayor número de pacientes pediátricos y, por ende, una mejora en la posición competitiva en el mercado de servicios de salud dental.

11. APLICACIÓN DE METODOLOGIA DESCRIPTIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.

La metodología descriptiva con encuestas de satisfacción es un enfoque de investigación que se utiliza para recopilar datos sobre la percepción y satisfacción de los pacientes en relación con un servicio o atención recibida.

En el contexto del problema de odontopediatría en la clínica ProDental, la metodología descriptiva con encuestas de satisfacción nos permitirá evaluar si los cambios realizados al área fueron efectivos, así como obtener información precisa y detallada sobre la experiencia de los pacientes pediátricos y sus familias en relación con la atención odontológica.

1. Cambio de profesional odontopediatra: El profesional odontopediatra es una parte esencial del equipo odontológico para abordar de manera efectiva los retos del manejo de conducta en la consulta dental pediátrica. El tener un especialista de planta

PROYECTO

permitirá mantener la calidad de atención, dar un mejor seguimiento y garantizar un flujo adecuado de pacientes en el área de odontopediatría. Actualmente el especialista viene únicamente bajo cita, pero esta modalidad de trabajo se ha reflejado en una disminución de pacientes, debido a la demora en la atención. La clínica se ha propuesto tener un odontopediatra de planta para que de esta manera la población de la zona, en caso de emergencia acuda al consultorio con la confianza de que serán atendidos por el especialista aun sin tener cita previa.

- 2. Establecimiento de horario fijo de atención en odontopediatría:** Al tener un horario preestablecido, se evitan demoras y se maximiza el uso del tiempo, lo que resulta en una atención más efectiva y oportuna para los pacientes. Además, al saber con anticipación cuándo atenderán a sus pacientes, el odontopediatra puede prepararse adecuadamente para cada consulta, asegurando que cuenten con los recursos y materiales necesarios.

Así mismo se disminuye la probabilidad de cancelaciones o ausencias, ya que los pacientes son conscientes de la importancia de respetar su cita programada y también tienen la certeza de que en caso de emergencia pueden acudir a la clínica sin ningún problema.

Para la clínica ProDental, establecer un horario fijo de atención es esencial para la planificación y el crecimiento del negocio. Permite una mejor administración de los recursos humanos y materiales, así como facilita la gestión de la demanda y la posibilidad de ampliar la capacidad de atención según sea necesario.

- 3. Seguimiento de los pacientes de odontopediatría:** El seguimiento de los pacientes en odontopediatría implica no solo tratar los problemas existentes, sino también brindar educación y fomentar la prevención. Durante las citas de seguimiento, se deben proporcionar instrucciones de higiene oral adecuadas, discutir hábitos alimentarios saludables y ofrecer consejos sobre cómo prevenir la caries y otras enfermedades bucales.

Junto con el establecimiento de horario fijo, se facilita la continuidad del tratamiento dental ya que se pueden programar citas de seguimiento y revisiones manera regular, asegurando que los niños reciban la atención necesaria en el momento adecuado.

A través de una comunicación abierta y regular con los padres o tutores del paciente, se les informa sobre la importancia de continuar con los tratamientos dentales y se les

recuerda las citas programadas, así como se puede resolver cualquier inquietud o pregunta que puedan tener y brindarles información clara y comprensible sobre el progreso del tratamiento, esperando que el paciente se fidelice.

4. Evaluación:

4.1 Diseño de la encuesta: Para la encuesta de satisfacción se realizarán preguntas tomando en cuenta factores la calidad del servicio, el tiempo de espera, la amabilidad del personal, la comodidad de las instalaciones. Usando el tipo de encuesta de satisfacción del cliente (Índice de satisfacción del cliente (CSAT)), la cual se utiliza para conocer el grado de satisfacción con una función, interacción o transacción específica.

4.2 Identificación de la muestra: La muestra estará formada por todos los padres o tutores de los pacientes pediátricos independientemente si estos son pacientes en otras áreas de la clínica. El paciente pediátrico es considerado hasta los doce años, ya que después de esa edad al tener todas las piezas definitivas en boca, se lo considera un paciente adulto. Las encuestas no serán aplicadas a los pacientes como tal ya que el proyecto no se centra en la calidad de la atención sino en el acceso a ella.

4.3 Aplicación de la encuesta: La encuesta se realizará a los padres o a los tutores del paciente pediátrico hasta los doce años de los últimos seis meses. El formato aplicado será de manera digital para facilitar su análisis a través de la página de Formularios Google. Se les garantizará a los padres o tutores la confidencialidad y anonimato de las respuestas para fomentar la sinceridad y objetividad de las mismas.

4.4 Análisis de datos: Una vez recopiladas las respuestas de la encuesta, se procederá al análisis de datos. Una encuesta CSAT consta de dos partes: una pregunta y una respuesta abierta. Las preguntas recibirán calificaciones que pueden irán del 1 al 5, en una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”. La fórmula para Índice de satisfacción del cliente (CSAT) es: Índice de satisfacción del cliente (CSAT) = (Número total de respuestas satisfechas / Número total de respuestas) x 100.

4.5 Interpretación de resultados: Los resultados de la encuesta se interpretarán y se utilizarán para describir la percepción de los padres o tutores de los pacientes pediátricos en relación con el acceso a la atención odontopediátrica en la clínica ProDental. A través de la encuesta se espera determinar si los cambios realizados fueron satisfactorios y al mismo tiempo nos permitirá saber la percepción de los padres o tutores hacia el área de odontopediatria y la clínica en general.

4.6 Cronograma:

MES	ACTIVIDAD
JULIO	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de profesional odontopediatra por uno de planta - Establecimiento del horario fijo de atención, para el área de odontopediatria. - Socialización a través de mensajes vía WhatsApp y publicidad pagada, de los nuevos horarios fijos de atención.
AGOSTO- SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de la encuesta de satisfacción en Google formularios - Revisión y ajustes finales del diseño de la encuesta - Identificación de la muestra - Preparación y organización de la logística para la aplicación
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la encuesta a los padres o tutores de los pacientes
NOVIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de las respuestas de la encuesta
DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de datos de la encuesta - Interpretación de los resultados - Elaboración de informe de resultados
ENERO	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de resultados y recomendaciones - Planificación de acciones de mejora y seguimiento

4.7 Presupuesto:

CONCEPTO	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL

PROYECTO

Campañas de socialización en medios digitales sobre el cambio en odontopediatría.	\$ 20	3	\$60
Diseño de la encuesta	\$50	1	\$50
Plataforma digital (Google Formularios)	\$0	1	\$0
Recopilación y análisis de datos	\$20	1	\$20
Elaboración de informe de resultados	\$50	1	\$50
Presentación de resultados	\$20	1	\$20
TOTAL	\$200		

**12. DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES
 FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD**

12.1 GESTIÓN GERENCIAL DE LA DIRECCIÓN

El objetivo principal de la clínica ProDental, es satisfacer la demanda de salud dental y ofrecer tratamientos integrales en la zona de la primera en Cumbayá, generada por el bajo número de consultorios dentales, en el tiempo que la clínica lleva ejerciendo la mayoría de los objetivos propuestos se han podido cumplir. El flujo de pacientes en la mayoría de servicios es constante a pesar de contar con un solo profesional por especialidad y la atención se realiza bajo previa cita, a excepción de odontopediatría, que es una de las principales debilidades de la clínica

PROYECTO

12.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE MARKETING

La gestión estratégica de marketing es fundamental para el éxito de cualquier empresa, y la clínica ProDental no es la excepción. Las campañas de publicidad se han realizado, utilizando diversos medios como anuncios en redes sociales y medios impresos como volantes. Además, se han implementado programas de referidos para pacientes satisfechos, ofreciendo descuentos en los tratamientos y ofertas a clientes que acudan a la clínica de forma recurrente.

12.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS

La gestión administrativa y de recursos humanos de la clínica ProDental ha manejado el agendamiento de citas de forma eficiente de la mayoría de profesionales de cada servicio ofertado, el consultorio se encuentra equipado con todos los materiales necesarios para poder atender al paciente siguiendo todos los protocolos de bioseguridad. A excepción de odontopediatría que no se ha podido establecer un horario fijo de atención, lo cual ha creado inconvenientes en otros departamentos de la clínica. En promedio el odontólogo general atiende un promedio entre seis y ocho pacientes al día, en el caso de los especialistas de acuerdo al número de pacientes agendados que pueden ser dos o tres y únicamente en odontopediatría el número máximo de pacientes agendados pueden ser cinco.

12.4 GESTIÓN FINANCIERA

En la clínica ProDental la contabilidad es llevada por una empresa externa al consultorio, el pago a los profesionales es por porcentaje, 60% para clínica y el 40% en el caso de los especialistas del tratamiento realizado por lo cual se recepta factura, la única excepción es el servicio de odontología general el cual tiene un sueldo fijo, cumpliendo con todo lo establecido en la ley (afiliación, decimos y utilidades). De esta manera se pueden ofrecer descuentos y promociones en los tratamientos sin que haya una pérdida significativa.

12.5 GESTIÓN OPERATIVA, ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA

La gestión de abastecimiento se realiza una vez al mes después haber realizado el inventario de materiales e instrumental necesarios para la atención de los pacientes, la cual está cargo de la administradora general.

En este sentido, es importante establecer procesos claros y eficientes para la gestión de inventarios, compras, almacenamiento y distribución de materiales, así como para la gestión de la agenda y citas de los pacientes.

12.6 GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

La gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones es fundamental para la clínica ProDental, ya que permite la gestión eficiente de la información de los pacientes, así como la comunicación con ellos y los especialistas.

CAPITULO III

13. PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

13.1 ANALISIS DE ENTORNO SOCIAL

- **Importancia del odontopediatra:** Existe una necesidad evidente de contar con un odontopediatra en la clínica, ya que el manejo de la conducta en la consulta dental pediátrica es crucial para el éxito del tratamiento. El comportamiento de los pacientes pediátricos puede variar ampliamente, desde comportamientos agresivos hasta miedo y aprensión. Un mal manejo de la conducta puede generar miedo y ansiedad, lo que afecta negativamente el tratamiento dental.
- **Impacto de la falta de especialista:** La clínica ProDental ha experimentado una disminución del 30% en el flujo de pacientes en el área de odontopediatría debido a la falta de un especialista fijo. Esto se debe a la limitación de agenda del profesional y a la necesidad de contar con un mínimo de dos pacientes agendados para su atención. Esta situación impide que los pacientes accedan a consultas directas y genera demoras en la programación de citas, lo que afecta la confianza en la calidad del servicio.
- **Conciencia de los padres:** Los padres de familia han tomado conciencia de la importancia de la atención dental especializada para sus hijos. Existe una demanda creciente de servicios de odontopediatría y una expectativa de acceso oportuno a consultas con especialistas.
- **Mejora en la experiencia del paciente:** El proyecto propuesto busca mejorar el acceso oportuno a la atención en odontopediatría y cubrir la demanda existente en esta área. Se plantea aplicar estrategias de marketing, encuestas de satisfacción y protocolos de agendamiento que mejoren la experiencia del paciente y generen confianza, con el objetivo de fidelizar a los pacientes y asegurar su satisfacción.

13.2 ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD (M. PORTER)

✓ **Rivalidad entre competidores existentes:**

En el área donde se encuentra ubicada la clínica ProDental, existen cuatro clínicas dentales más, las cuales se están separadas entre sí por al menos dos calles haciendo que la competitividad no se tan elevada y la demanda se puede cubrir

PROYECTO

de manera eficiente, a excepción de odontopediatría, donde persiste el problema en el agendamiento de citas. En todas las clínicas de la competencia se ofertan los mismos servicios: odontología general, ortodoncia, odontopediatría, rehabilitación oral, endodoncia, etc. Los precios de los tratamientos varían bastante entre sí, haciendo de la clínica ProDental una de las que tienen los precios más accesibles.

✓ **Amenaza de nuevos competidores:**

En los últimos años la demanda en la atención bucal ha crecido considerablemente, pues cada vez más los pacientes toman conciencia de la importancia del cuidado oral y cada vez se abren nuevos consultorios dentales, por lo que el proyecto a futuro de la clínica es la ampliación no solo de su cartera de servicios sino también de su espacio físico y así ubicarse como la primera opción a elegir del paciente. Las recomendaciones de pacientes satisfechos serán la base para construir una cartera de clientes que llevarán a la clínica ProDental a posicionarse como marca.

✓ **Amenaza de productos o servicios sustitutos:**

Los tratamientos de estética dental, así como la armonización orofacial (bichectomías) han ido tomando fuerza con los años, el paciente busca cada vez más tener una sonrisa armónica y una estética facial a expensas de la funcionalidad, esto ha hecho que en el mercado se oferten soluciones fáciles, económicas confundiendo al paciente y que este a su vez tome decisiones apresuradas que conllevan a complicaciones muchas veces irreversibles.

Es importante guiar y mantener informado al paciente a través del todo el tratamiento, explicando los pros, los contras y los posibles efectos secundarios, esto hará que la clínica ProDental se destaque sobre sus competidores incluso si estos ofrecen los mismos servicios, al momento ProDental no oferta armonización orofacial, sin embargo, está proyectado que para finales de año ya se empiece a ofrecer el servicio, junto a la ampliación del espacio físico.

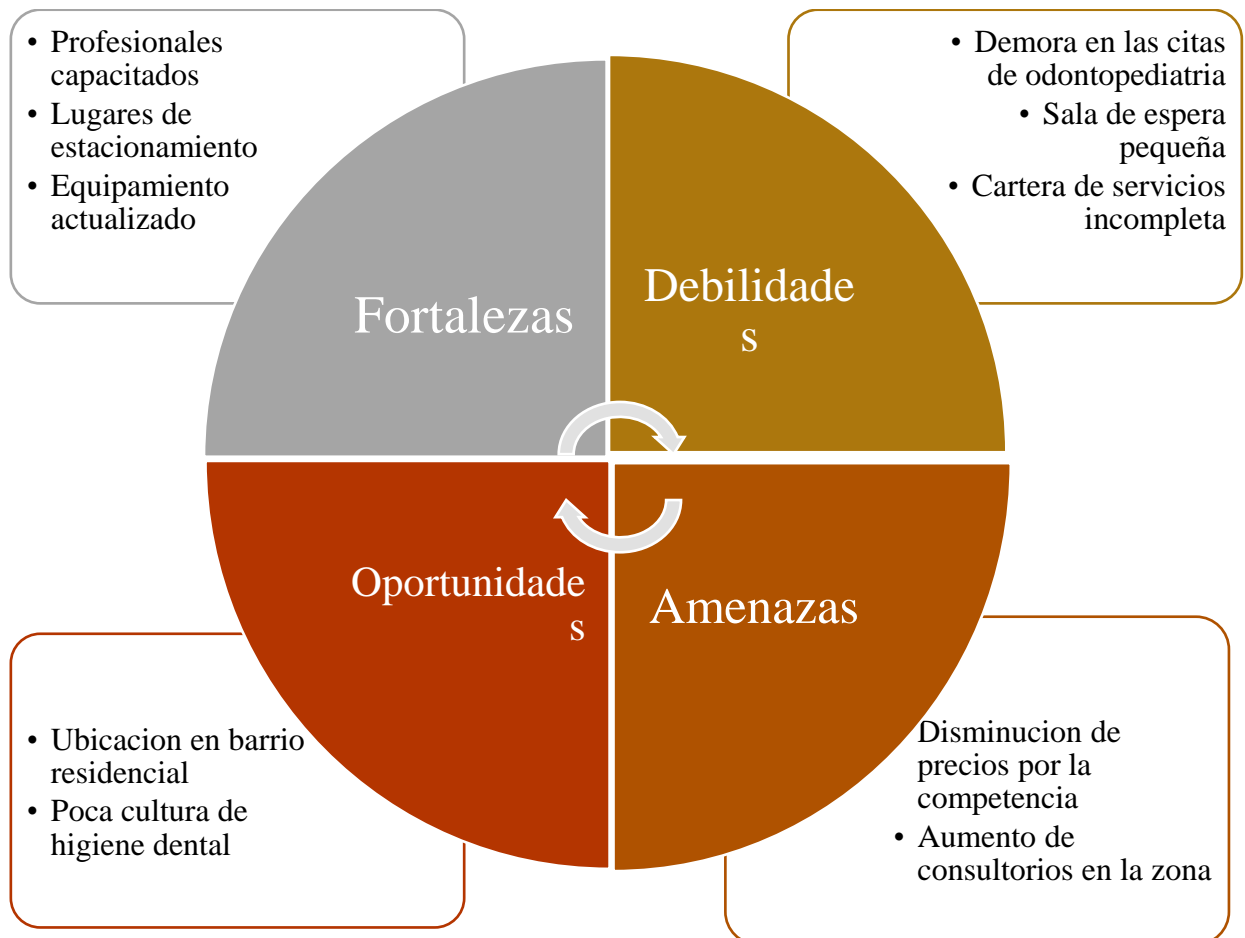
El principal problema es el área de odontopediatría ya que existe una demora en el agendamiento de las citas, esto debido a la falta de un horario fijo de atención, con el fin de no seguir perdiendo más pacientes en esta área, se ha decidido el cambio de profesional ya que el actual no puede atender más de cinco niños por

su compromiso con otras clínicas y con el nuevo profesional contratado establecer un horario fijo, que permita agendar a más pacientes.

✓ **Poder de negociación de los proveedores:**

La relación de la clínica ProDental con los proveedores, se ha mantenido fuerte gracias a que el pago por los materiales se los ha realizado de manera puntual, haciendo que estos incluso sean flexibles dando crédito y ofreciendo descuentos en los productos, lo que le permite a la clínica ser competitiva manteniendo unos precios más accesibles en comparación con el resto de consultorios de la zona. La clínica ProDental no solo ofrece tratamientos de calidad, sino que también se asegura que el material utilizado sea igual, abasteciéndose de las mejores marcas que existen en el mercado como la 3M.

13.3 ANÁLISIS FODA



PROYECTO

13.4 CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN

➤ **Actividades primarias:**

Son aquellas actividades que se encuentran directamente relacionadas con la creación física, la venta y su transferencia hacia el cliente

- ✓ **Recepción y atención al paciente:** Incluye la recepción cordial de los pacientes, el registro de su información personal y médica en la historia clínica, así como la programación de citas y la resolución de consultas.
- ✓ **Consulta odontológica:** es la realización de diagnósticos precisos, evaluaciones de salud oral, planificación y ejecución de tratamientos odontológicos (profilaxis, restauraciones, exodoncias) con sus respectivas indicaciones y cuidados posteriores, incluyendo procedimientos especializados en otras áreas como ortodoncia, rehabilitación oral, endodoncia, etc.
- ✓ **Procesamiento de pagos y facturación:** es la gestión de los procesos de facturación, cobro y registro de pagos, asegurando la correcta documentación y el seguimiento de los registros financieros.
- ✓ **Estrategias de marketing y promoción:** A través de campañas pagadas en redes sociales, medios físicos como volantes para promover los servicios de la clínica, nuevas promociones, con el fin de atraer nuevos pacientes y fidelizar a los existentes.

➤ **Actividades de apoyo:**

Son las actividades que ayudan a las actividades primarias a crear una ventaja sobre los competidores.

- ✓ **Gestión de recursos humanos:** Mediante la cual se realiza la contratación a través de entrevistas, disponibilidad de los especialistas y gestión del personal, asegurando un equipo de profesionales odontólogos altamente capacitado, comprometido con la calidad de atención y los valores de la clínica.
- ✓ **Desarrollo y mantenimiento de infraestructura:** Es el mantenimiento de las instalaciones físicas de la clínica, incluyendo equipos dentales, instrumental, mobiliario asegurando su correcto funcionamiento y óptima calidad. Los mantenimientos de los equipos se realizan dos veces al año por recomendación de los fabricantes, se incluyen: el sillón odontológico, compresor, turbina,

PROYECTO

micromotor, cámara intraoral y equipo de rx. En el caso del instrumental son cambiados por unos nuevos luego de que han cumplido con tu tiempo de uso.

- ✓ **Gestión de relaciones con proveedores:** El establecimiento y mantenimiento de relaciones sólidas con proveedores de materiales son fundamentales para obtener los mejores materiales y equipos necesarios para realizar los tratamientos, en algunas ocasiones estos permiten el pago en plazos de las compras realizadas, además de ofrecer promociones y descuentos.
- ✓ **Gestión de inventario y suministros:** Una vez al mes se realiza el control e inventario para el abastecimiento de materiales dentales, necesarios para los tratamientos odontológicos y suministros (toallas de papel, guantes, suministros de oficina) para la clínica, para garantizar su disponibilidad oportuna y adecuada.

13.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- **MISIÓN**

"Nuestra misión en ProDental es proporcionar servicios odontológicos de alta calidad y atención especializada en odontología. Valoramos la prevención y la educación dental, promoviendo hábitos saludables desde temprana edad y fomentando una relación positiva con el cuidado oral. Nuestro trabajo es crear sonrisas saludables y felices, contribuyendo al bienestar general de nuestros pacientes y ayudándoles a construir una base sólida para su salud bucal a lo largo de su vida."

- **VISIÓN**

"Nuestra visión es ser reconocidos como la clínica referente en el área de odontología, brindando un servicio excepcional y enfocado en la atención integral y personalizada de nuestros pacientes. Nuestro compromiso es mantenernos a la vanguardia de los avances dentales, contando con un equipo de especialistas altamente capacitados y utilizando tecnología de última generación. Buscamos establecer relaciones duraderas con nuestros pacientes y sus familias, siendo su primera opción para el cuidado dental".

- **VALORES**

Los valores de la clínica son los pilares fundamentales de la misma:

- Responsabilidad profesional
- Innovación y tecnología
- Trabajo en equipo
- Experiencia y formación continua.
- Confianza y transparencia
- Escucha activa

- **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- **Expandir la oferta de servicios:** Ampliar la gama de servicios odontológicos ofrecidos por la clínica ProDental para cubrir la demanda en otras áreas como ortopedia, diseño de sonrisa y armonización orofacial.
- **Inversión en infraestructura y equipamiento:** Con el fin de garantizar instalaciones modernas y cómodas, así como la modernización de los equipos que permita brindar diagnósticos más precisos y tratamientos más eficientes
- **Fortalecer el equipo médico y profesional:** Contratar y retener a profesionales altamente calificados, garantizando un equipo de apoyo altamente competente y comprometido con la excelencia en la atención al paciente.
- **Consolidar la reputación y posicionamiento en el mercado:** Realizar acciones de marketing y publicidad efectivas para aumentar el reconocimiento y la reputación de la clínica ProDental en la comunidad.
- **Mantener altos estándares de calidad y seguridad:** Establecer y mantener altos estándares de calidad y seguridad en todos los procesos y procedimientos de la clínica, garantizando la aplicación de protocolos de esterilización, el cumplimiento de normativas sanitarias.

- **PRINCIPIOS ÉTICOS**

- **Integridad:** Actuar con honestidad, transparencia y respeto hacia los pacientes y el personal de la clínica.
- **Confidencialidad:** Salvaguardar la privacidad y confidencialidad de la información médica y personal de los pacientes, siguiendo las leyes aplicables.
- **Autonomía y respeto a la dignidad:** Respetar la autonomía de los pacientes, su capacidad de decisión y su derecho a recibir información clara y comprensible para que puedan tomar decisiones informadas sobre su tratamiento dental.
- **Calidad de atención:** Comprometerse con la excelencia en la atención odontológica, brindando tratamientos seguros, efectivos y basados en evidencia científica, así como actualizando constantemente los conocimientos y habilidades del equipo médico.
- **No discriminación:** Tratar a todos los pacientes de manera justa y equitativa, sin discriminación por motivos de raza, género, orientación sexual, religión, nacionalidad u otros aspectos personales.

- **POLÍTICAS**

- **Proporcionar y garantizar servicios odontológicos de alta calidad,** cumpliendo con altos estándares profesionales.
- Implementar medidas y protocolos de seguridad para prevenir incidentes durante los tratamientos dentales, incluyendo la esterilización adecuada de los equipos y la gestión adecuada de los desechos biológicos. Garantizar la atención de todos los pacientes
- Establecer procedimientos para proteger la privacidad y confidencialidad de la información odontológica y personal de los pacientes, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- Brindar una atención cálida, amable y respetuosa a todos los pacientes, promoviendo la comunicación efectiva, la escucha activa y la respuesta oportuna a sus necesidades y preocupaciones.

PROYECTO

- Fomentar y mantener altos estándares éticos, promoviendo la integridad, la honestidad, la transparencia y el respeto hacia los pacientes y el equipo de trabajo.
- Promover el desarrollo profesional continuo del personal, proporcionando oportunidades de capacitación, actualización y especialización, para mantenerse al día con los avances odontológicos.

14. FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

- 1. Cambio de profesional odontopediatra:** El actual profesional odontopediatra que trabaja en la clínica ProDental trabaja únicamente bajo citas, por lo que se realizarán entrevistas con nuevos profesionales que deseen trabajar bajo la modalidad de un horario fijo, ofreciendo de esta manera un servicio oportuno, calidad en la atención, un seguimiento efectivo de los tratamientos.

La clínica se ha propuesto tener un odontopediatra de planta para que de esta manera los padres o tutores puedan acudir al consultorio en caso de emergencia, con la confianza de que serán atendidos por el especialista aun sin tener cita previa.

- 2. Establecimiento de horario fijo de atención en odontopediatría:** Una vez contratado el profesional odontopediatra, se establece el horario fijo que le convenga tan al especialista como a la clínica. Al tener un horario preestablecido, se evitan demoras y se maximiza el uso del tiempo, lo que resulta en una atención más efectiva y oportuna para los pacientes. Además, al saber con anticipación cuándo atenderán a sus pacientes, el odontopediatra puede prepararse adecuadamente para cada consulta, asegurando que cuenten con los recursos y materiales necesarios.

Así mismo se disminuye la probabilidad de cancelaciones o ausencias, ya que los pacientes son conscientes de la importancia de respetar su cita programada y también tienen la certeza de que en caso de emergencia pueden acudir a la clínica sin ningún problema.

- 3. Seguimiento de los pacientes de odontopediatría:** El seguimiento involucra no solo el tratamiento sino también los cuidados orales en el hogar, para lo cual se realizarán llamadas o mensajes vía WhatsApp de recordatorio de las citas, se resolverán dudas e inquietudes por parte de los padres o tutores de los pacientes. De esta manera se

espera la fidelización del paciente, ya que los padres se sienten satisfechos con la atención brindada.

4. Evaluación:

- a. **Aplicación de la encuesta:** La encuesta se realizará a los padres o a los tutores del paciente pediátrico hasta los doce años de los últimos seis meses. El formato aplicado será de manera digital para facilitar su análisis a través de la página de Formularios Google. Se les garantizará a los padres o tutores la confidencialidad y anonimato de las respuestas para fomentar la sinceridad y objetividad de las mismas.

b. Cronograma:

MES	ACTIVIDAD
JULIO	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de profesional odontopediatra por uno de planta - Establecimiento del horario fijo de atención, para el área de odontopediatría. - Socialización a través de mensajes vía WhatsApp y publicidad pagada, de los nuevos horarios fijos de atención.
AGOSTO- SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de la encuesta de satisfacción en Google formularios - Revisión y ajustes finales del diseño de la encuesta - Identificación de la muestra - Preparación y organización de la logística para la aplicación
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la encuesta a los padres o tutores de los pacientes
NOVIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de las respuestas de la encuesta
DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de datos de la encuesta - Interpretación de los resultados - Elaboración de informe de resultados
ENERO	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de resultados y recomendaciones - Planificación de acciones de mejora y seguimiento

15. INDICADORES DE GESTIÓN

15.1 Gestión Gerencial de la Dirección: Indicadores de Gestión

- ✓ **Numero de citas confirmadas:** Con el cambio de especialista y las nuevas campañas de promoción como la socialización del horario fijo a través de redes sociales y mensajes vía WhatsApp de los servicios de odontopediatría, la clínica ProDental se proyecta aumentar el número de citas confirmadas. Para la cual se usará la fórmula $(N^{\circ} \text{ de citas confirmadas en odontopediatría} / \text{Total de citas programadas en odontopediatría}) \times 100$
- ✓ **Porcentaje de reclamos contestados oportunamente:** la medición de las quejas se realizará de manera anual, con el fin de reducir el porcentaje de quejas, usando la fórmula: $(N^{\circ} \text{ de quejas resueltas} / \text{Total de quejas recibidas}) \times 100\%$
- ✓ **Porcentaje de pacientes en odontopediatría:** El establecer un horario fijo para el servicio de odontopediatría, permitirá a los padres de familia de acudir a la clínica en caso de emergencia aun sin tener una cita previa, para lo cual se usará la fórmula: $(N^{\circ} \text{ de pacientes para odontopediatría} / \text{Total de pacientes de la clínica}) \times 100\%$ y evaluará semestralmente.

15.2 Mejoramiento Continuo de la Calidad: Indicadores de Calidad

- ✓ **Encuestas de satisfacción del paciente:** Las encuestas de satisfacción al cliente se aplicarán en todos los pacientes del servicio de los últimos seis meses, la misma será aplicada una vez realizado los cambios a los padres de los pacientes hasta los doce años, de esta manera se podrá determinar si las mejoras realizadas fueron satisfactorias. Las encuestas de satisfacción serán aplicadas trimestralmente con el fin de tener una evaluación constante.
- ✓ **Porcentaje de pacientes retenidos:** A través de los nuevos cambios, se espera que el número de pacientes retenidos aumente para el final del año, principalmente en el área de odontopediatría y que se pueda proyectar hacia el resto de servicios de la clínica. Usando la fórmula: $(N^{\circ} \text{ de$

pacientes retenidos de odontopediatría / Total de pacientes agendados de odontopediatría) x 100%

- ✓ **Porcentaje de pacientes fidelizados:** La clínica ProDental, con las mejoras propuestas se espera que el porcentaje de pacientes fidelizados aumente en odontopediatría para final del año para lo cual se usará la siguiente fórmula: (N° de pacientes fidelizados de odontopediatría / Total de pacientes atendidos de odontopediatría) x 100%

15.3 Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional: Indicadores de Ejecución

- ✓ **Porcentaje de cumplimiento de horarios de atención:** Con el horario establecido para odontopediatría, se agendarán pacientes cada 45 minutos, haciendo de citas cortas para evitar el cansancio y mejorar la colaboración del paciente, evitando retrasos y maximizando la productividad. Cada seis meses se evaluará el cumplimiento de los horarios, con el fin de aumentar el horario de atención o por el contrario espaciar las citas. Usando la fórmula: (N° de citas que cumplieron el horario / Total de citas realizadas) x 100%

CAPITULO IV

16. CONCLUSIONES

1. La odontopediatría es una especialidad crucial en el ámbito de la odontología, ya que se encarga de la salud bucodental de los niños. La clínica PRODENTAL reconoce la importancia de brindar una atención no solo de calidad sino también oportuna en esta área y se propone implementar una estrategia de mejora continua para optimizar su servicio.
2. Actualmente, la clínica PRODENTAL enfrenta desafíos en el área de odontopediatría, como la falta de un especialista de planta y la falta de un horario fijo de citas, lo que dificulta el acceso inmediato a la atención y genera demoras en la programación de citas. Esto ha llevado a una disminución en el número de pacientes, a la insatisfacción de los padres o tutores y a una percepción sobre la calidad en la atención.
3. Es necesario mejorar el acceso a la atención en odontopediatría para satisfacer las necesidades de los pacientes y garantizar su fidelización. Se propone establecer un horario fijo de atención, reducir el tiempo de espera y establecer un sistema de seguimiento de los pacientes para garantizar la continuidad del tratamiento.
4. Además, se deben implementar estrategias de marketing en medios digitales para aumentar la cantidad de pacientes en el área de odontopediatría y generar confianza en la calidad del servicio brindado por la clínica.
5. La implementación de estas mejoras en el acceso y la atención en odontopediatría permitirá a la clínica PRODENTAL posicionarse como referente en esta área, generando confianza y fidelidad en los pacientes, y contribuyendo al bienestar y la salud bucodental de los niños de la comunidad.

PROYECTO

17. RECOMENDACIONES

1. Contratar un especialista en odontopediatría de planta: Para resolver el problema de la falta de un especialista fijo, es recomendable contratar a un odontopediatra que esté disponible para atender a los pacientes en un horario específico. Facilitando que los pacientes puedan acceder a una consulta directa con el especialista sin tener que esperar varios días.
2. Establecer un horario fijo de atención: Es importante establecer un horario fijo de atención en el área de odontopediatría para reducir el tiempo de espera de los pacientes, brindando una mayor certeza a los padres y permitirá una mejor planificación de las citas.
3. Implementar un sistema de seguimiento de pacientes: Para garantizar la continuidad del tratamiento, es recomendable establecer un sistema de seguimiento de pacientes. Esto permitirá hacer un seguimiento de los tratamientos realizados, recordar las citas de seguimiento y estar en contacto con los padres o tutores para responder a sus preguntas o inquietudes.
4. Realizar campañas de marketing en medios digitales: Para aumentar el número de pacientes en el área de odontopediatría, es importante realizar campañas de marketing dirigidas a los padres a través de medios digitales. Esto puede incluir la promoción de los servicios de odontopediatría, información sobre la importancia de la atención dental en niños y testimonios de pacientes satisfechos.
5. Mejorar la experiencia del paciente: Es fundamental brindar una atención de calidad y crear una experiencia positiva para los pacientes y sus padres. Esto puede incluir un trato amable y respetuoso, explicar de manera clara y comprensible los procedimientos y ofrecer comodidades adicionales para los niños, como áreas de espera tematizadas o premios por su colaboración.
6. Realizar encuestas de satisfacción: Implementar encuestas de satisfacción periódicas permitirá recopilar información valiosa sobre la percepción de los padres o tutores sobre el servicio de odontopediatría. Permitiendo a la clínica ProDental identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

BIBLIOGRAFIA

- Encalada, S. (2012). Mejoramiento de la calidad de atención con énfasis en satisfacción de usuarios en una clínica odontológica [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9382/Tesis%20Mejoramiento%20Calidad%20de%20Atenci%20con%20%20enfasis%20en%20satisfacci%20de%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Forrellat Barrios, M. (abr.-jun. 2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia vol.30 no.2 Ciudad de la Habana* .
- Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa: Guía didáctica. Universidad Sur Colombiana, Programa de Comunicación Social y Periodismo. Neiva, Colombia.
- Quecedo, R. & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-39. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/psicodidactica/article/view/5426/5003>
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Granada, España: Ediciones Aljibe.
- Tiol Carrillo, A., & Martínez Escorcia, A. A. (marzo de 2018). Manejo de conducta en odontología pediátrica.
- Villamil Fonseca, O. L. (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *Umbral Científico*, (2), 0. Universidad Manuela Beltrán. Bogotá, Colombia.
- Vivar, C. G., McQueen, A., & Whyte, D. A. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Index Enfermería*, 22(4), 223-227. doi: 10.4321/S1132-12962013000300008.

ANEXOS

Encuesta de Satisfacción - Acceso a Citas en Odontopediatría

Estimado(a) padre/madre/tutor,

Agradecemos su colaboración en completar esta encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar nuestros servicios. Por favor, marque la opción que mejor refleje su experiencia en relación con el acceso a citas con el odontopediatra.

1. ¿Qué tan satisfecho/a estás con el proceso de programación de citas con el odontopediatra?

Opción 1: Totalmente insatisfecho/a

Opción 2: Insatisfecho/a

Opción 3: Neutral

Opción 4: Satisfecho/a

Opción 5: Totalmente satisfecho/a

Por favor, proporciona comentarios adicionales sobre tu experiencia al programar citas con en odontopediatría:

2. ¿Qué tan de acuerdo/a estás con tener un horario fijo para la atención en odontopediatría?

Opción 1: Totalmente en desacuerdo/a

Opción 2: En desacuerdo/a

Opción 3: Neutral

Opción 4: De acuerdo/a

Opción 5: Totalmente de acuerdo/a

3. ¿Antes de acudir con el odontopediatra con qué probabilidad programas una cita?

Opción 1: Nada probable

Opción 2: Poco probable

Opción 3: Neutral

Opción 4: Probable

Opción 5: Muy probable

4. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la calidad de la atención y el trato recibido por el odontopediatra durante tu visita?

Opción 1: Totalmente insatisfecho/a

Opción 2: Insatisfecho/a

Opción 3: Neutral

Opción 4: Satisfecho/a

Opción 5: Totalmente satisfecho/a

5. ¿Cómo calificarías la eficiencia del odontopediatra en la resolución de tus inquietudes y problemas dentales?

Opción 1: Totalmente insatisfecho/a

Opción 2: Insatisfecho/a

Opción 3: Neutral

Opción 4: Satisfecho/a

Opción 5: Totalmente satisfecho/a

6. ¿Recomendarías nuestros servicios de odontopediatría a familiares o amigos?

Opción 1: Definitivamente no lo recomendaría

Opción 2: No lo recomendaría

Opción 3: Neutral

Opción 4: Lo recomendaría

Opción 5: Definitivamente lo recomendaría

7. ¿Estarías de acuerdo/a estás con recibir información acerca de ofertas y promociones sobre nuestros servicios?

Opción 1: Totalmente en desacuerdo/a

Opción 2: En desacuerdo/a

Opción 3: Neutral

Opción 4: De acuerdo/a



Opción 5: Totalmente de acuerdo/a

- 8. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional para mejorar el proceso de programación de citas con el odontopediatra en nuestra clínica?**

Agradecemos sinceramente su participación en esta encuesta. Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y brindarle un mejor servicio en el futuro.

Atentamente,

Equipo de la Clínica Odontopediátrica