

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DE GRADO MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

MARTÍNEZ CÁCERES, DANIEL MAURICIO
SANTILLANA CARRANZA, LIGIA CAROLINA
SORTO MARTÍNEZ, KATHERINE ALEJANDRA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A FIN DE OPTIMIZAR LOS
PROCESOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL ÁREA METROPOLITANA
DE SAN SALVADOR, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2015. (CASO
ILUSTRATIVO)**

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OCTUBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla
Vicerrector Académico: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
Secretario General: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón

Secretario: Lic. Juan Pablo Marín

Director de la Escuela de Administración de Empresas: Msc. Abraham Vásquez Sánchez

Coordinador General del Seminario de Graduación: Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera

Coordinador General del Proceso de Graduación de la Escuela de Administración de Empresas: Lic. David Mauricio Lima Jaco

Tribunal Evaluador: Lic. David Mauricio Lima Jaco
Maf. Walter del Transito Rivas
Dr. José Ciriaco Gutiérrez Contreras
(Docente Asesor)

OCTUBRE 2024

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia que me ha apoyado en el transcurso de la carrera, a mis amigos, tanto con los que mantengo contacto como con los que no, que me dieron soporte emocional en los momentos más difíciles. Y a mis amistades más recientes que me han apoyado en este proceso tan largo. Y finalmente a Kate y Ligia que a pesar de todos los obstáculos que hemos tenido durante la elaboración de esta tesis nunca dejamos de avanzar, aunque fueran avances pequeños y al Ing. Ciriaco que nos tuvo demasiada paciencia por ir haciendo avances tan lentos, pero seguros.

Daniel Mauricio Martínez Cáceres. –

Gracias a la Divina Providencia por guiarme y acompañarme toda mi vida. Agradezco con mucho amor a mis padres Carolina Carranza y Raúl Santillana, que con mucho esfuerzo siempre me dieron lo mejor y me apoyaron incondicionalmente en mis proyectos, sueños y estudios; a mi hermano Raúl Emilio, que siempre fue un pilar y un soporte en mis travesías, a mis tías Raquel, Cristabel y Patricia, que desde la distancia siempre me alentaron a seguir adelante y por supuesto a mis abuelos Julio y Dorita que siempre estuvieron pendientes de mí, apoyándome y dándome ánimos. Le doy gracias a Nelson Trejo, que fue un apoyo incondicional en cada momento que me quise dar por vencida. A mis compañeros de trabajo Daniel y Alejandra que incondicionalmente estuvimos juntos y que pudimos salir adelante. Agradezco infinitamente a nuestro asesor Ing. Ciriaco Gutiérrez que nunca nos abandonó, nos apoyó y alentó a realizar un trabajo de calidad literalmente.

Ligia Carolina Santillana Carranza. -

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por todas las veces que no me permitió rendirme. Agradezco a mi madre María Teresa, mi hermano Francisco Sorto, mi cuñada Keyry Solís y mi sobrino Steven, gracias por el apoyo incondicional que he recibido en cada momento. Mención especial a mi padre Edgardo Sorto. Agradezco a Daniel y Ligia que incluso en los momentos complicados sabía que no podría elegir a nadie más que no fueran ellos. Al Ingeniero Ciriaco por la paciencia y todo el conocimiento compartido, gracias por todavía tener tanta ambición por enseñar.

Katherine Alejandra Sorto Martínez. -

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	ix
--------------------	----

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES, MARCO TEÓRICO Y MARCO LEGAL DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y

APLICACIÓN DE NORMA ISO 9001-2015	1
A. Objetivos	1
1. <i>Objetivo General</i>	1
2. <i>Objetivos Específicos</i>	1
B. Marco Histórico de la Odontología	1
1. <i>Antecedentes de la Odontología</i>	1
2. <i>Características de las Clínicas Odontológicas</i>	4
C. Marco Histórico de la Calidad.....	6
1. <i>Antecedentes de la Calidad</i>	6
2. <i>Evolución Histórica de la Calidad</i>	6
3. <i>Calidad en el Área de Salud</i>	8
D. Marco Histórico de la Norma ISO 9001-2015	8
1. <i>Antecedentes de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y Familia de Normas ISO 900</i>	8
2. <i>Surgimiento de las Normas ISO</i>	10
3. <i>Aplicación de las Normas ISO 9000</i>	10
4. <i>Actualizaciones de Norma ISO</i>	12

E. Marco Histórico de Optimización de Procesos	13
1. Antecedentes de la Optimización de Procesos en las Clínicas Odontológicas	13
2. Actualización de Procesos en las Clínicas Odontológicas	14
3. Procesos Odontológicos en las Clínicas.....	15
F. La gestión por Procesos en el Control de Calidad	16
G. Generalidades del Área Metropolitana de San Salvador (A.M.S.S.).....	18
H. Características del Caso Ilustrativo	20
1. Aspectos Generales del Caso Ilustrativo	20
2. Filosofía Empresarial. Fuente: Proporcionada por la Clínica.....	22
3. Valores. Fuente: Proporcionada por la Clínica.	22
4. Procesos Odontológicos: Caso Ilustrativo. Fuente: Proporcionada por la Clínica..	22
I. Marco Legal e Institucional	24
 CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A FIN DE OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2015. CASO ILUSTRATIVO.	 27
A. Objetivos	27
1. General.....	27
2. Específicos.....	27
B. Planteamiento del Problema	27

1.	Descripción de la Situación Problemática	27
C.	Metodología de la Investigación	29
1.	<i>Tipo de Investigación</i>	29
2.	<i>Técnica e Instrumentos de Recolección de Información</i>	30
D.	Fuentes de Información	32
1.	<i>Primaria</i>	32
2.	<i>Secundaria</i>	32
E.	Ámbito de la Investigación	32
F.	Unidad de Análisis	33
1.	<i>Directores o Gerentes</i>	33
2.	<i>Empleados de las Organizaciones</i>	33
3.	<i>Pacientes</i>	33
G.	Determinación de Universo y Muestra	33
H.	Procesamiento de la Información	34
I.	Diagnóstico de la Situación Actual Sobre el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad a Fin de Optimizar los Procesos de las Clínicas Odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador, Aplicando la Norma ISO 9001-2015. Caso Ilustrativo.	35
1.	<i>Grupo uno</i>	36
2.	<i>Grupo dos</i>	38
3.	<i>Grupo tres</i>	39

4.	<i>Grupo cuatro</i>	41
5.	<i>Grupo cinco</i>	42
6.	<i>Grupo seis</i>	43
J.	Conclusiones	45
CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A FIN DE		
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL ÁREA		
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2015 47		
A.	Objetivos	47
1.	<i>General</i>	47
2.	<i>Específicos</i>	47
B.	Principios de Gestión de la Calidad	47
1.	<i>Enfoque al Cliente</i>	48
2.	<i>Liderazgo</i>	49
3.	<i>Compromiso de las Personas</i>	49
4.	<i>Enfoque a Procesos</i>	50
5.	<i>Mejora Continua</i>	51
6.	<i>Toma de Decisiones Basadas en la Evidencia</i>	51
7.	<i>Relaciones Mutuamente Beneficiosas con los Proveedores</i>	52
C.	Enfoque Basado en Procesos	53
D.	Procesos en la Clínica Odontológica	54

1.	<i>Proceso del Tratamiento de Ortodoncia (especialidad)</i>	54
2.	<i>Proceso de Colocación de Obturaciones</i>	57
3.	<i>Proceso de Implantes Dentales</i>	59
4.	<i>Proceso de Extracciones de Piezas Dentales</i>	61
5.	<i>Proceso de Endodoncia (muerte del nervio por caries o golpes)</i>	63
6.	<i>Proceso de Limpieza Dental</i>	65
E.	Mejora de Procesos	67
1.	<i>Proceso del Tratamiento de Ortodoncia (especialidad)</i>	67
2.	<i>Proceso de Colocación de Obturaciones</i>	68
3.	<i>Proceso de Implantes Dentales</i>	70
4.	<i>Proceso de Extracciones de Piezas Dentales</i>	72
5.	<i>Proceso de Endodoncia (muerte del nervio por caries o golpes)</i>	74
6.	<i>Proceso de Limpieza Dental</i>	76
F.	Modelo de Perfil Profesional del Ejercicio Odontológico	79
1.	<i>Gerente Odontólogo</i>	79
2.	<i>Odontólogo General</i>	81
3.	<i>Asistente Dental</i>	84
4.	<i>Odontólogo Especialista en Ortodoncia</i>	86
5.	<i>Odontólogo Especialista en Maxilofacial</i>	88
6.	<i>Asistente Administrativo</i>	91

7. Auxiliar de Limpieza	94
G. Propuesta de Organigrama para Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V.	97
H. Estimación de Costos para el Servicio de Certificación de Sistema de Gestión de Calidad conforme a la NORMA ISO 9001-2015.....	98
Referencias.....	106
Anexos	110
Anexo 1.....	111
Glosario.....	111
Anexo 2.....	123
Entrevistas y Análisis de Ejes Temáticos.....	123
Anexo 3.....	137
Lista de Cotejo.....	137

RESUMEN

La presente investigación da inicio con el objetivo de ser innovadores en los trabajos de grado al investigar sobre la calidad en los Procesos de las Clínicas Odontológicas. Partiendo de las experiencias previas compartidas por los miembros del grupo; se decidió dirigir la investigación hacia ese enfoque, ya que se observó que la calidad varía dependiendo de la clínica que se visite, ya que el desarrollo de los tratamientos y materiales que utilizan difieren entre ellos. Esto derivó el interés en estandarizar los procesos en el Área Metropolitana de San Salvador, pero al no ser posible, se decidió realizar a través de un caso ilustrativo, seleccionando la Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V., ubicada en Barrio San Jacinto, San Salvador, constituida desde 2017, la cual nació con el propósito de servir a la sociedad salvadoreña con servicios odontológicos generales y de especialidades. Luego de que uno de los integrantes del grupo diera a conocer que sus familiares frecuentan dicha clínica y que no se poseen conocimientos sobre alguna que este certificada sobre la calidad.

Y se considera que a través de una certificación de Gestión de Calidad y un Sistema de Gestión de esta, facilitaría el posicionarse formalmente dentro de un mercado, el cual debe estar integrado por los fundamentos de estandarización, desarrollándose a través de la NORMA ISO 9001-2015.

Objetivo General: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad a fin de optimizar los procesos de las Clínicas Odontológicas del área metropolitana de san salvador, aplicando la norma ISO 9001-2015: Caso Ilustrativo.

La investigación se centró en la calidad de los servicios odontológicos, empleando una metodología cualitativa. Utilizando un enfoque exploratorio y descriptivo para comprender las perspectivas de directores, empleados y pacientes de las clínicas odontológicas, utilizando técnicas

como entrevistas, observación directa e investigación documental respaldadas por instrumentos como guías de entrevista, lista de cotejo. Las fuentes de información incluyeron datos primarios obtenidos de entrevistas y secundarios provenientes de libros y estudios previos.

La muestra se determinó de manera flexible, con trece entrevistas basadas en la captación de datos. El procesamiento de la información se dividió en recolección, evaluación de relevancia y análisis final. Se preservó el anonimato de los participantes para mantener la calidad de las respuestas.

El estudio proporcionó una comprensión detallada de los desafíos y perspectivas relacionadas con las clínicas odontológicas y la calidad en sus servicios odontológicos dentro del área metropolitana de San Salvador. Revelando perspectivas variadas de pacientes y profesionales en la odontología, donde se destacan trece ejes temáticos. Además, se evidencia desconocimiento sobre la NORMA ISO, los archivos e historiales médicos son parte crucial, aunque su gestión varía entre clínicas. Finalmente, las opiniones de los entrevistados reflejan la importancia en la atención al cliente, calidad y necesidad de mejorar procesos en los de los servicios odontológicos.

El proceso de mejora continua en todos los servicios de la odontología abarca los procesos de ortodoncia, obturaciones, implantes dentales, extracciones, endodoncias y limpieza dental, sin importar el proceso dental, se debe enfatizar en la evaluación clínica del paciente, personal capacitado, establecimientos de los estándares de calidad, implementación tecnológica y una atención primordial y de retroalimentación al paciente. Conocer a profundidad todos los protocolos de seguridad y esterilización de instrumentaría y equipo.

INTRODUCCIÓN

El Capítulo I ofrece un recorrido histórico de la odontología desde las civilizaciones antiguas hasta la era moderna. Destacando los avances en prótesis dentales de egipcios, fenicios y etruscos, así como el desarrollo de técnicas y tratamientos dentales por parte de los griegos. Figuras como Pierre Fauchard en el siglo XVIII son reconocidas por sus contribuciones a la odontología moderna. Se resalta la influencia de la tecnología, radiología y nanotecnología en la práctica odontológica actual. Además, se aborda la evolución de las clínicas odontológicas hacia establecimientos modernos con estándares de calidad, en línea con las normas ISO 9001-2015 que promueven la mejora continua. Se menciona la evolución de las normas ISO 9000 desde 1994 hasta la actualidad, así como la importancia de la optimización de procesos en clínicas como la Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V.

En el Capítulo II se realiza un diagnóstico de las clínicas odontológicas del área metropolitana de San Salvador, con el fin de implementar un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001-2015. Se establece el objetivo general y específicos, abarcando la recopilación de información histórica, identificación de parámetros actuales y propuesta de procesos estandarizados. Se detalla el problema, resaltando la creciente demanda de servicios dentales, la falta de estandarización y la necesidad de control eficiente. La metodología cualitativa empleada incluye técnicas como la entrevistas, observación y análisis documental. Los instrumentos de recolección de información, las fuentes primarias y secundarias son descritos. La muestra flexible involucra directores, empleados y pacientes, garantizando el anonimato de los participantes. El estudio revela diversas prácticas y percepciones, enfatizando la importancia de la comunicación, higiene, atención al cliente y capacitación continua del personal.

El capítulo III presenta un diseño de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para Clínicas Odontológicas, aplicando la norma ISO 9001-2015. Se desglosan los siete principios de un Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales son la atención al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basadas en evidencia y relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores. Se destaca la importancia de comprender las necesidades del cliente, el liderazgo para la motivación del personal, y el enfoque en procesos para garantizar eficiencia y calidad en los servicios. Además, se describen los procesos clave en las Clínicas Odontológicas, como tratamiento de ortodoncia, colocación de obturaciones, implantes dentales, extracciones y endodoncia, detallando las actividades de cada proceso y su secuencia. El enfoque basado en procesos permite identificar errores y mejorar continuamente para satisfacer las necesidades de los pacientes.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES, MARCO TEÓRICO Y MARCO LEGAL DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y APLICACIÓN DE NORMA ISO 9001-2015

A. Objetivos

1. *Objetivo General*

Identificar las etapas históricas de la calidad, la evolución de la odontología y su adaptación en los Sistemas de Gestión de la Calidad.

2. *Objetivos Específicos*

- a. Investigar el origen y los eventos históricos que han llevado a la odontología a su era moderna.
- b. Describir el origen de la Organización Internacional de Normalización y de la Norma ISO 9001.
- c. Identificar las normativas que regulan los procesos de las Clínicas Odontológicas en el Área Metropolitana de San Salvador.

B. Marco Histórico de la Odontología

1. *Antecedentes de la Odontología*

Los inicios de la odontología se remontan al año 3,000 a.C. con la aparición de los primeros médicos, estos fueron los egipcios que utilizaban piedras preciosas para incrustarlas en la dentadura de las personas con el propósito de decoración y fijación de esta (Centro Odontológico ALAIA, 2021).

A pesar de los aportes egipcios, no fue hasta que entre los años 2500 a.C. y 700 a.C. se obtuvieron los primeros avances en prótesis dentales gracias a los Etruscos y Fenicios. Estas prótesis dentales se llevaban a cabo por medio de bandas donde se colocaban los dientes extraídos

en lugar de los faltantes y alambres de oro para construir prótesis, el marfil y conchas del mar a modo de dientes que fueron el complemento para darle origen a la sujeción entre dientes (Colegio Oficial de Dentistas de Jaén, s.f.).

Cien años después, 600 años a.C., comienzan a surgir las primeras escuelas médicas en Grecia, entre las cuáles destaco la Escuela de Alejandrina (Grecia). Los filósofos Hipócrates y Aristóteles destacaron no solo por las fórmulas para disminuir los dolores dentales y el cuidado de la higiene bucal, sino, también por el descubrimiento de la esterilización por medio de alambres calientes para tratar las enfermedades dentales y de los tejidos orales. Además de haber estudiado la extracción dental y el tratamiento de fracturas maxilares gracias a los alambres calientes, alambres que también eran útiles para unir dientes (Clínica Ottodent, s.f.).

Posteriormente en el año 1000 d.C., el médico árabe Abu al-Qasim reunió en Al-Tasrif una obra compuesta por 30 volúmenes en la que se hablaba acerca de la práctica médica. En el ámbito bucal habló sobre el trato al épuilis, alertó sobre el peligro del sarro, recomendó la prudencia para las extracciones dentales, el empleo de limas diseñadas por él mismo para emparejar los dientes, se refirió a la operación de labio leporino, describió la reimplantación dental, la colocación de dientes artificiales y algunos tratamientos para las fracturas (Dental, 2019).

Mientras tanto, entre los siglos V a XV, destacaron personajes como Bernardo de Gordon, médico francés, al introducir la teoría del aflojamiento de los dientes e implementación de una capa de cera alrededor del diente para proteger los tejidos que se encuentran alrededor mientras se realizaban las intervenciones. Guy de Chauliac, médico francés, que estimuló la higiene dental, señalando las tres fases de las caries (producción de dolor, de dolor sin estímulo externo y flemón) e hizo una recopilación de diferentes tipos de enfermedades a las que se encuentran expuestas los

dientes, Giovanni da Vigo, cirujano italiano, fue el primero en realizar restauraciones dentales (Clínica Ottodent, s.f.).

En el año 1728 se reconoció al dentista francés, Pierre Fauchard como el padre de la Odontología por predecir la necesidad de los conocimientos sobre medicina general dentro de la odontología, además de haber publicado la primera enciclopedia médica llamada El Cirujano Dentista o Tratado sobre los dientes, donde se define las enfermedades en dientes, encías y del hueso del soporte, presentando a su vez los instrumentos quirúrgicos a utilizar.

Entre los avances más recientes podemos encontrar la radiología intraoral que fue descubierta por Roentgen en 1895. Luego Eastman Kodak comercializó el primer paquete de película dental de rayos X. En 1920 se comercializaron los primeros paquetes de películas dentales hechos a máquina. Más adelante, en 1923 se crea el primer aparato dental de rayos X por Victor X-Ray Corporation.

Finalmente, en 1928, la Oficina Nacional de Normas se integra en la Asociación Dental Americana (ADA), lo cual permitió la organización de los primeros consensos sobre los materiales dentales en Estados Unidos. Desde entonces la ADA, junto con las asociaciones de cada país, se comprometió a investigar las características físicas y químicas de las sustancias que se usaban, así como los nuevos instrumentos y diferentes métodos de prueba (Clínica Ottodent, s.f.).

En estos últimos años la práctica de la odontología fue añadiendo nuevos avances en pro de los pacientes. Los tratamientos se realizan con mayor rapidez, sin dolor y, son muy efectivos y duraderos. Además, no solo garantizan buena salud dental, sino que mejoran la estética de la sonrisa. También se generaron nuevas formas de impartir la profesión y los tratamientos dentales se volvieron mucho más alcanzables para las personas comunes e incluso de bajos recursos.

La línea del tiempo odontología seguirá extendiéndose con propuestas y descubrimientos interesantes. El futuro de la odontología incluye muchos aspectos tecnológicos y mejoras para los pacientes. Un ejemplo de esto es el láser y la inteligencia artificial.

Muchos materiales han sido considerados para uso odontológico, no es una sorpresa saber que, constantemente, se proponen nuevos materiales con mejores propiedades, durabilidad y biocompatibilidad, encuentran cada vez más aplicaciones para esta tecnología en el consultorio odontológico. Por lo que se estima que la nanotecnología sea el futuro de los materiales odontológicos.

Aunque, de igual manera el uso de los láseres ha ido en aumento gracias a sus aplicaciones en el diagnóstico, tratamiento y eliminación de caries y marchas en los dientes, así como su uso en la tecnología de impresión 3D. No hay dudas de que la odontología ha evolucionado enormemente desde sus comienzos. La ayuda de diversos avances tecnológicos la han llevado a ser, hoy en día, una práctica confiable con resultados satisfactorios y cada vez más exitosos.

2. *Características de las Clínicas Odontológicas*

Las Clínicas Odontológicas no tenían una base sólida como establecimiento médico, por lo que la profesión era practicada de forma personalizada, donde los servicios eran solicitados, por lo que no se contaba con instrumentos necesarios o un espacio adecuado. En la Edad Media, los barberos comenzaron a realizar trabajos de cirujanos y dentistas. Además del corte de pelo y el afeitado, los barberos realizaban cirugías, sangrías, ponían sanguijuelas, vendajes, enemas y sacaban dientes, lo que les valió el nombre de Cirujanos Barberos. Todo se debe a que los médicos se negaban a hacer labores de cirugía y mucho menos de odontología (Novadent, 2021).

El origen de las Clínicas Odontológicas tal y como las conocemos hoy en día, nace a inicios del Siglo XVII, con Pierre Fauchard que publica su libro El cirujano Dentista y brinda los

conocimientos básicos para establecer una clínica. En el 1760, Jonh Baker, el primer dentista con entrenamiento médico, emigra a América desde Inglaterra y establece su consulta dental y emprende el nuevo camino de la medicina a servicio de la población (Tortajada, 2016).

La Sociedad Dental de El Salvador nace en 1931, con el fin de contribuir a implementar soluciones a la problemática de la salud dental del país, apoyar y contribuir al desarrollo, crecimiento y actualización profesional de los odontólogos en El Salvador. En el país se brindan, en la mayoría de las Instituciones Públicas de Salud, el servicio de Odontología y sus diferentes especialidades. Sin embargo, a nivel de Instituciones Privadas el servicio Odontológico es más completo y con un amplio mercado de competencia.

La clínica dental es el establecimiento sanitario destinado a la realización de la actividad profesional dirigida a la promoción de la salud bucodental y a la prevención, diagnóstico y rehabilitación de las enfermedades de los dientes y la boca. Una clínica dental debe estar dotada de material y equipamiento indispensable para la práctica.

El sillón dental, es un elemento básico de cada clínica dental, el cual debe ser ergonómico tanto para el profesional como para el paciente, debe ser fácil de limpiar y de mantener. Consta de un asiento, un reposacabezas, un respaldo, reposabrazos y un reposapiés. También cuenta con un brazo principal en el que se colocan los instrumentos, mangueras y otros componentes como la escupidera, el sistema de inhalación, la bandeja o mesa de instrumentos, la lámpara bucal y pedales que permiten controlar la unidad y los instrumentos rotatorios.

El mobiliario puede ser tanto fijo como móvil. Lo más común es que el mobiliario fijo sea de armario o de cajonera y el móvil conste de un carrito con cajoneras para facilitar el transporte de los instrumentos. Lo más importante de todo, es que ambos deben ser fáciles de limpiar con una solución desinfectante. El diseño del mobiliario fijo es clave para la clínica dental ya que debe

poder integrarse con el resto de los elementos. No debe obstruir el paso y su superficie debe ser fácil de limpiar.

La Sala de esterilización, tiene una gran importancia dentro de las clínicas dentales, puesto que en ella se encuentran todos los elementos necesarios para un óptimo proceso de esterilización, desinfección y almacenaje del instrumental.

Los servicios brindados en una Clínica Odontología General y Especializada son Odontología Preventiva, Rehabilitación Oral y Estética Dental, Implantología Quirúrgica y Protésica, Periodoncia, Ortodoncia, Cirugía Oral y Maxilofacial, Endodoncia y Ortopedia Maxilofacial.

C. Marco Histórico de la Calidad

1. *Antecedentes de la Calidad*

El factor más importante para la evolución de la calidad fue el crecimiento demográfico, al traer consigo las primeras comunidades y de su mano se originó la especialización de trabajo, ya que los artesanos se vieron obligados a mejorar sus técnicas y fabricar mejores artículos (Izar & González, 2004).

Una prueba de dicha evolución en la calidad se remonta al año 2150 a.C., en esta época la calidad en la construcción de casas se encontraba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla 229 establecía que si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia, y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009).

2. *Evolución Histórica de la Calidad*

Según (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009), históricamente el concepto de calidad moderna consta de cuatro etapas, las cuales son:

Etapa 1: Control de Calidad por Inspección (Principio del S. XX), que consistió en crear un perfil de trabajo, llamado Inspector, destinado a verificar uno a uno los productos terminados, con el fin de detectar sus defectos y proceder a tomar las medidas respectivas de solución y evitar así que los mismos lleguen al consumidor. Esta fase tiene su origen con el inicio de la producción en serie, producción que significa estandarización de los procesos, condiciones y métodos de trabajo, y por la poca flexibilidad del producto que esta conlleva.

Etapa 2: Aseguramiento de la Calidad (1920-1940), consistió en mejorar, en términos de costo-beneficio, las líneas de producción, aplicando la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir errores. Esta etapa tiene su origen gracias al matemático Walter Shewhart quien fue pionero del control estadístico de calidad con su gráfica de estadística para controlar las variables del producto y al diseño del ciclo Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA) o conocido por los japoneses como el Ciclo Deming, ciclo que es la base de los sistemas de gestión de calidad en la actualidad.

Etapa 3: El Proceso de Calidad Total (1970-1990), consistió en encontrar el medio para lograr la perfección en todos los aspectos dentro de las organizaciones sin importar su actividad económica o áreas internas. Esta fase tiene su origen gracias a Edwards Deming, Joseph Juran y Armand V. Feigenbaum, ya que a ellos se debe la gran explosión de la calidad en Japón, consolidada a través de Ishikawa a partir de 1955. Gracias a la influencia de ellos en el año 1962, el japonés Kaoru Ishikawa comenzó a implementar los círculos de control de calidad en Japón con el fin de lograr un mejoramiento importante en la calidad de los productos.

Etapa 4: Mejora Continua de la Calidad Total (1990-actualidad), consiste en la producción de bienes y servicios de alta calidad a un menor costo por medio de los esfuerzos del personal y la optimización en los procesos productivos.

3. *Calidad en el Área de Salud*

En un principio la calidad en los servicios del área de salud se regulaba según la ética profesional. En 1961 se publica el primer artículo sobre la calidad en la atención médica, donde se mencionan tres pilares básicos (análisis de la estructura, del proceso y de los resultados) en el control de calidad de la asistencia sanitaria.

Luego en 1991 el servicio nacional del Reino Unido adopta una política formal de calidad y reconoció al Proceso de Mejoramiento Continuo como la manera más rentable de ponerla en práctica (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009).

La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o tratamiento. Por lo tanto, en el área de salud significa poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder cumplir con los máximos estándares posibles. En el ámbito odontológico se podría definir como la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del paciente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su lado, define la calidad en salud como el hecho de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

D. Marco Histórico de la Norma ISO 9001-2015

1. *Antecedentes de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y Familia de Normas ISO 900*

Las normas ISO, por sus siglas en inglés “International Organization for Standardization”, son desarrolladas e implementadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) fundada el 23 de febrero de 1947. Su origen se debe a la unión entre dos organizaciones. Una de ellas fue la ISA, por sus siglas en inglés “International Federation of the National Standardizing Associations”, Federación Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales que se fundó, y era administrada por personas Suizas, en Nueva York en el año 1926; federación que se limitaba a normalizar únicamente en el continente europeo y fue temporalmente suspendida durante la Segunda Guerra Mundial. La otra organización fue el UNSCC, por sus siglas en inglés “United Nations Standards Coordinating Committee”, Comité de Coordinación de Normas de las Naciones Unidas que se fundó, y era administrada en Londres, en el año 1944 gracias a Estados Unidos, Gran Bretaña y Canadá.

En Octubre de 1945 el Comité de Coordinación de Normas de las Naciones Unidas (UNSCC) convocó a una asamblea, en Nueva York para discutir el futuro de la estandarización internacional, donde se acordó que el Comité de Coordinación de Normas de las Naciones Unidas (UNSCC) debería proponer a la Federación Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales (SIA) una fusión, fusión que provisionalmente se nombró como International Standards Coordinating Association (International Organization for Standardization, International Organization for Standardization. Central Secretariat, 1997).

Actualmente el Organismo Internacional de Normalización (ISO) es una organización no gubernamental e independiente que cuenta con 168 países miembros, además, posee alrededor de 24,770 normas ISO redactadas que abarcan todas las industrias, desde tecnología y seguridad alimentario, hasta agricultura y salud (International Organization for Standardization, s.f.).

2. *Surgimiento de las Normas ISO*

Las Normas ISO 9000 tienen su origen en el año 1979 cuando la Organización Internacional de Normalización (ISO) creó el Comité Técnico/Technical Committee ISO/TC 176, cuyo objetivo era normalizar todo lo relacionado a los sistemas de calidad. En sus inicios las ISO 9000 se estaban orientando a la burocratización de los procesos, lo que dificultaba su aplicación en las pequeñas empresas y el sector servicios (Carro Paz & González Gómez).

En 1987 la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó una serie de normas orientadas desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, posterior a la publicación de la ISO 8402: Aseguramiento de la Calidad-Vocabulario, las cuales fueron:

- a. **ISO 9000:** Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Lineamientos para su selección y utilización.
- b. **ISO 9001:** Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de la calidad aplicable al diseño, desarrollo, fabricación, instalación y servicio.
- c. **ISO 9002:** Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de la calidad aplicable a la fabricación, instalación y servicio.
- d. **ISO 9003:** Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de la calidad aplicable a la inspección y ensayos finales.
- e. **ISO 9004:** Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Lineamientos.

3. *Aplicación de las Normas ISO 9000*

Mientras las ISO 9000 e ISO 9004 se enfocaban en la gestión interna de la calidad, las ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 se enfocaban en fines externos de aseguramiento de calidad en situaciones contractuales. Según (Medici, 2020): “*las Normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003,*

incluyen la necesidad de un sistema de calidad efectivo: asegurar que las mediciones son válidas, calibrando regularmente los instrumentos de medida y ensayo; el uso de técnicas estadísticas apropiadas; poseer un sistema de identificación y seguimiento del producto; el mantenimiento de un sistema de registro de procesos; poseer un adecuado sistema de manipuleo, envasado, almacenaje, preservación y entrega; tener un adecuado sistema de inspección y auditoría, así como también un proceso para el tratamiento de las unidades no conformes; asegurar la capacitación del personal.”.

La primera versión de la norma ISO 9000 definía a los Sistemas de Calidad como el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la dirección de la calidad. Además, contaba con veinte requisitos de calidad a considerar. Estos requisitos eran: Responsabilidad de Dirección, Principios del Sistema de Calidad, Revisión de Contratos, Control de Diseño, Control de la Documentación, Compras, Productos Suministrados por el Cliente, Identificación de los Productos y Trazabilidad, Control del Proceso, Inspección y Ensayos, Equipos de inspección, Medición y Ensayos, Estatus de Inspección y Ensayos, Control de los Productos No Conformes, Acciones Correctivas, Envase, Almacenamiento, Manipulación y Distribución, Registros de Calidad, Auditorías Internas de Calidad, Entrenamiento, Servicios y Técnicas Estadísticas.

En el año 1994 se publicó la primera revisión del conjunto de las Normas ISO 9000, esta actualización fue debido a que se estaban orientando a la burocratización con demasiado papeleo de los procesos. A pesar de dicha actualización, la ISO 9000:1994 conservaba la estructura de la versión del año 1987, Por otra parte, la ISO 9000:1994 brindaba la posibilidad a las empresas de seleccionar su propio Sistema de Gestión de la Calidad según sus necesidades (Medici, 2020).

En el año 2000 se publicó la segunda revisión del conjunto de las Normas ISO 9000, en comparación con la actualización de 1994 esta propuso cambios en contenido y alcance Esta edición cuenta de las Normas ISO 9000 cuenta con tres normas básicas:

- a. **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- b. **ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- c. **ISO 9004:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño

4. *Actualizaciones de Norma ISO*

Las Normas ISO 9001, 9002 y 9003, además, esta se orientó en los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad para demostrar la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes y paso a integrar en cinco puntos los veinte descritos en la ISO 9000:1994. Estos puntos son: Responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización de los productos o de los servicios y Medición, Análisis y Mejora. Finalmente, la Norma ISO 9000:2000 paso a enfocarse en ocho principios de Gestión de la Calidad para conducir a las organizaciones a mejorar su desempeño. Estos principios son: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Participación del Personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de Sistemas para la Gestión, Mejora Continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

En el año 2008 se publicó la tercera revisión de la Norma ISO 9001 con el objetivo de mejorar la norma, proporcionar mayor claridad y facilidad de uso, mejorar la compatibilidad con la ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental. Esta revisión se enfocó en aclarar aspectos sobre el uso de algunos términos y en la flexibilidad relacionada a la documentación necesaria.

La versión vigente de las normas ISO 9001 fue publicada en el año 2015, en esta edición señala que el sistema de gestión propuesto presenta un mayor enfoque preventivo basado en un análisis de riesgos y oportunidades, un mayor enfoque a procesos e incluye un nuevo requisito llamado Contexto de la Organización donde se solicita determinar los problemas externos e internos relevantes para su propósito y dirección estratégica.

Desde el año de 1992, en El Salvador la responsabilidad de dirigir y coordinar las actividades y la ejecución en materia de Normalización, Metrología, Verificación y Certificación de la Calidad estuvo a cargo del Departamento de Normalización, Metrología y Certificación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) como parte de sus atribuciones.

A partir del 21 de julio del 2011, con la aprobación de la “Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad”, la cual fue publicada en el Diario Oficial NO. 158, Tomo NO. 392, del 26 de agosto de 2011 y que entró en vigor a partir del 04 de septiembre de 2011, ha venido a constituir un gran paso en el mejoramiento de los esfuerzos y acciones de la infraestructura de la Calidad, creando al Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), como institución de derecho público.

El Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), es miembro de ISO desde el año 2012 representando a El Salvador. Esta relación tiene como objeto, desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional, por lo que es de beneficio al país en relación con proveedores y socios (International Organization for Standardization, s.f.).

E. Marco Histórico de Optimización de Procesos

I. Antecedentes de la Optimización de Procesos en las Clínicas Odontológicas

En las Clínicas ha sido un tema ampliamente estudiado, ya que los procesos son la base fundamental para obtener una mayor productividad, además existen varias opciones de optimización que las Clínicas escogen de acuerdo con su necesidad.

Según Carlos Herrán, la optimización de procesos es esencial en todas las empresas, y plantea la planificación de producción como una opción para presentar varias estrategias, modelos y pasos para mejorar las actividades de una empresa. La investigación nos demuestra que se logra obtener ventaja competitiva y un beneficio general de una empresa, por lo que se cuenta con un valor significativo para aportar fortalezas a la empresa frente a la competencia (Mallar, 2010).

Su importancia se basa en la automatización porque se basa en las tareas realizadas de manera automática para agilizar los procesos, así la empresa mejora en precios, servicio y calidad. De acuerdo con el estudio establecido, se determina que la automatización es un método potencial para optimizar procesos; lo que significa menos problemas de calidad, mayor efectividad y rendimiento en las Clínicas.

2. Actualización de Procesos en las Clínicas Odontológicas

Estas tienen la obligación de mejorar continuamente sus procesos de gestión, por lo que la evolución de las industrias y empresas ha permitido conocer que procedimientos son los más idóneos a seguir para lograr el objetivo de la mejora continua y una vía segura para proporcionar calidad en los procesos de las empresas. Para ello deben medir el rendimiento de cada uno, generando un valor añadido, utilizando cuando sea necesario acciones correctivas del proceso. Este tipo de gestión es la más efectiva para mejorar la calidad, eficiencia y conseguir, así, los objetivos iniciales (Granizo Córdova, 2018).

Para realizar la optimización de procesos primero se debe tener un conocimiento de todos los procesos, actividades y funciones que la empresa realiza y esto se analiza mediante la cadena

de valor. El Análisis de la Cadena de Valor determina las fuentes de ventaja competitiva, el propósito de analizar la cadena de valor es identificar aquellas actividades que pudieran aportarle una ventaja competitiva potencial. Otro mecanismo que auxilia la optimización de procesos son los Mapas de Procesos, los cuales entendemos como un conjunto de actividades y recursos, interrelacionados, que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido para el cliente o usuario, esto según las Técnicas de Calidad y Planificación Estratégica.

3. Procesos Odontológicos en las Clínicas

En el campo de la Odontología, los médicos especializados realizan una serie de tratamientos dentales con el objetivo de poder brindar y mantener una adecuada salud bucodental. Entre los procedimientos más comunes que realizan las clínicas odontológicas se pueden encontrar:

- a. **Obturaciones:** Mejor conocidos como rellenos. Consiste en eliminar el tejido carioso de las piezas dentales y posteriormente colocar ácido grabador al 37%, adhesivo y fotocurar cada una por 20 segundos para finalmente colocar la resina por capas.
- b. **Endodoncia:** Consiste en eliminar la pulpa dental de una pieza y posteriormente obturar con materiales biocompatibles sustituyendo la pulpa del órgano dental. En caso de lesión cariosa extensa y ha causado daños irreversibles en un diente.
- c. **Limpiezas dentales:** Consisten en la remoción de toda la suciedad, también llamada placa dental de los dientes, siendo la higiene oral para prevenir todo tipo de cavidades, gingivitis y enfermedades periodontales. Existen dos tipos, la primera es realizada con pasta profiláctica, brocha y copa donde se procede a pulir las piezas

dentales; y la segunda realiza manualmente en cada pieza dental o con ultrasonido la remoción de los cálculos dentales.

- d. Extracciones:** Consiste en extraer una pieza dental por una causa mayor y se realiza con anestesia local e instrumental como forcep o elevadores. Causas: Tratamientos de ortodoncia, por movilidad dental, caries radiculares extensas, entre otras.
- e. Prótesis:** Rama de la Odontología que se encarga de rehabilitar las piezas dentales ya sea con Coronas que funcionan como cubiertas que se ajustan sobre un diente dañado, Prótesis Fija que cumplen la función como puentes o implantes anclados que reemplazan dientes faltantes, Prótesis Removible y Prótesis Completa, estos son dispositivos protésicos que reemplazan los dientes perdidos de forma postiza, mejor conocidos como dentaduras).

F. La gestión por Procesos en el Control de Calidad

Calidad implica mejorar constantemente la eficiencia de la organización en conjunto a sus actividades siempre con mucha atención a las necesidades del cliente, sugerencias, quejas o muestras de insatisfacción. Cuando se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, se mejora la capacidad y el desempeño de la organización. Además, es necesario preguntar constantemente a los clientes sobre la calidad percibida y las oportunidades de mejorar el servicio recibido.

El entorno cambia cada vez más rápidamente. Los competidores continúan mejorando sus productos. El desarrollo tecnológico conduce a la sustitución de productos, valores, costumbres y hábitos de los consumidores conllevan cambios continuos en las necesidades de los consumidores. En este sentido los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) evolucionan de tal manera que

factores como un mejor conocimiento y flexibilidad para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado se vuelven cada vez más importantes.

De acuerdo con la Norma ISO 9001-2015, Pág. 10 existen ocho principios de gestión de la calidad que los gerentes pueden utilizar para impulsar la mejora del desempeño en sus organizaciones. Estos ocho principios se basan en la experiencia y el conocimiento de expertos internacionales (incluidos el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener los estándares) y forman la base de la familia ISO 9000.

- a. Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo que deben comprender las necesidades de los clientes actuales y futuro, ser capaces de satisfacer los requisitos de los clientes en conjunto a sus expectativas.
- b. Liderazgo:** Determina la unidad de propósito y dirección de la organización. Crear y mantener un ambiente interno que permita a los empleados participar plenamente en el logro de las metas de la organización.
- c. Compromiso del personal:** Los empleados de todos los niveles son la esencia de la organización y su compromiso les permite utilizar sus habilidades en beneficio de la organización.
- d. Enfoque a procesos:** Los resultados deseados se pueden lograr cuando se gestionan las actividades y los recursos relacionados en el trabajo.
- e. Enfoque a la gestión:** Identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuirá a la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos organizacionales.
- f. Mejora continua:** La mejora continua en todos los aspectos de la organización siempre debe de ser el objetivo de esta.

- g. Toma de decisiones basadas en hechos:** Las decisiones efectivas se toman basándose en el análisis de los datos e información.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Las organizaciones y los proveedores dependen mutuamente y mejoran el potencial de creación de valor de ambos.

G. Generalidades del Área Metropolitana de San Salvador (A.M.S.S.)

Al momento en que se inició la investigación en el mes de enero de dos mil veintitrés, el Área Metropolitana de San Salvador (A.M.S.S.) estaba constituida por catorce municipios y en el mes de mayo de dos mil veinticuatro se modificó por Decreto N° 762 de la Ley Especial para la Reestructuración Municipal y Decreto N° 1004 de la Ley Especial de Transición para la Reestructuración Municipal, de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, por lo que actualmente el Área Metropolitana de San Salvador está conformada por catorce distritos de El Salvador, los cuales son: Distrito de San Salvador, Distrito de Soyapango, Distrito de Mejicanos, Distrito de Apopa, Distrito de Ciudad Delgado, Distrito de Ilopango, Distrito de Tonacatepeque, Distrito de San Martín, Distrito de Cuscatancingo, Distrito de San Marcos, Distrito de Ayutuxtepeque, Distrito de Nejapa, Distrito de Santa Tecla (del Departamento de La Libertad) y Distrito de Antiguó Cuscatlán (del Departamento de La Libertad), que significa una extensión de 652.31 km², equivalente al 6% de la superficie del país, con una población 2,177,432 habitantes, equivalente al 29.39% de la población total del país.

Debido a los daños ocasionados por el terremoto del 10 de octubre de 1986 y con el objetivo de coordinar la reconstrucción de ciudades y municipios destruidos, los alcaldes de los municipios de Antiguó Cuscatlán, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, Soyapango, Ciudad Delgado y San Salvador reflexionaron sobre la necesidad de estar

unidos para enfrentar la problemática y de canalizar los apoyos que se estuvieron recibiendo para la reconstrucción de las ciudades.

De esta forma según la Alcaldía Municipal de San Salvador, en julio de 1987 se crea el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS) (Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador, 1990, págs. 103-104). Esta iniciativa se dio gracias al Dr. Antonio Morales Erlich, ex alcalde de San Salvador, el cual fue el primer coordinador del COAMSS.

Debido a la creación del COAMSS se crea un organismo encargado de la vigilancia del control y aprobación de las actividades que se refieren al Desarrollo Urbano del Área Metropolitana de San Salvador, organismo mejor conocido como la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), (Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador, 1990, págs. 2-4).

El punto de inicio para la ratificación y posicionamiento a nivel nacional se dio el 07 de enero de 1994 con la entrada en vigor de la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños. Ley que identifica a las instituciones y organismos que van a trabajar según esta, organismos como el COAMSS y su oficina técnica, la OPAMSS, y como enlaces para la coordinación con el gobierno Central, el Consejo de Desarrollo Metropolitano (CODEMET) y el Comité de Planeación del AMSS (COPLAMSS) organismo técnico consultivo, asesor del CODEMET.

En los últimos años ha vivido un gran crecimiento, construcciones de carreteras, edificios, casas, calles, puentes, etc. Y también en población, las construcciones de más casas hacen que más gente de otras ciudades principales o zonas rurales del país migren hacia el Área Metropolitana de San Salvador y esto se aumenta año con año.

A partir de 1990, se consideró que el desarrollo urbano del Municipio de San Salvador y de los municipios aledaños estaba teniendo un notable crecimiento, y que incluso se definía como una gran ciudad. Tal situación requería la planificación y control del desarrollo urbano de esos municipios y su conformación como un área metropolitana.

Actualmente, el AMSS se constituye en el centro direccional del país en materia política, financiera, económica y cultural, y donde además se concentra el 26.77% de la población y el 70% de la inversión pública y privada en un 3% del territorio nacional.

H. Características del Caso Ilustrativo

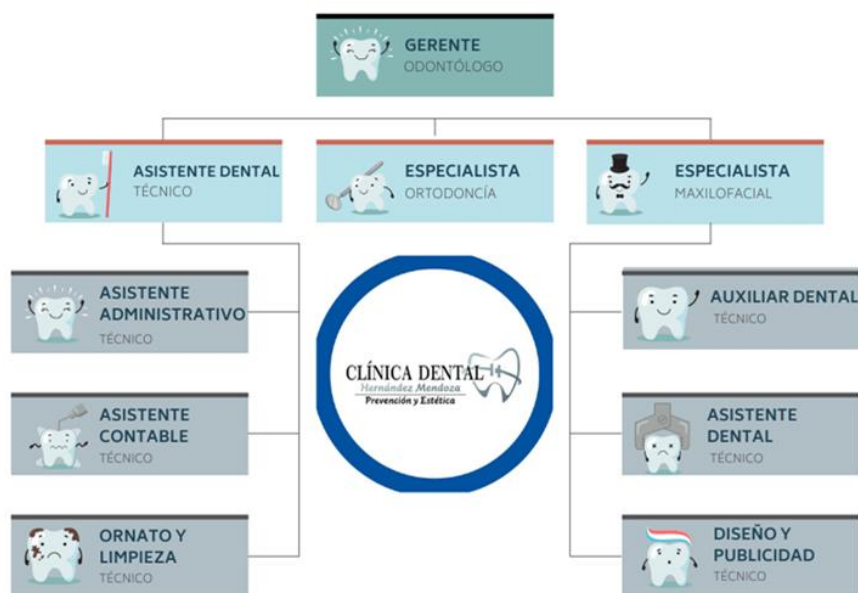
Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V., es una sociedad constituida desde 2017, nace con el propósito de servir a la sociedad salvadoreña con servicios odontológicos generales y de especialidades, se encuentra ubicada en Barrio San Jacinto, San Salvador, comenzó con dos colaboradores y actualmente la clínica cuenta con diez colaboradores, entre ellos doctores odontólogos, ortodoncistas, asistentes dentales y administrativos.

La Clínica se encuentra a la vanguardia en el aspecto técnico médico y con los avances tecnológicos, ya que esto permite fortalecer las ramas odontológicas y así los pacientes obtener mejores resultados en sus necesidades.

1. Aspectos Generales del Caso Ilustrativo

- a.** Denominación: Clínica Dental Hernández Mendoza Sociedad Anónima de Capital Variable; Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V.
- b.** Ubicación: 10° Avenida Sur, #1447, Frente a Plaza San Jacinto, Barrio San Jacinto, San Salvador.
- c.** Naturaleza de la empresa: Anónima.
- d.** Régimen de capital: Capital Variable.

- e. Clasificación de la empresa según su tamaño: Pequeña.
- f. Giro o actividad económica: Servicios de Odontología.
- g. Servicios que ofrece: Servicios de Odontología General, Especialidad de Ortodoncia, Cirugías Dentales, Implantología, Operatoria, Prostodoncia y Endodoncias.
- h. Información de contacto:
 - i. Teléfono: 2564-6975 / 7841-7252.
 - ii. Correo: dr.hernandezcenter1@gmail.com.
 - iii. Facebook: CLÍNICA DENTAL HERNÁNDEZ MENDOZA.
 - iv. Instagram: CDENTALDRHERNANEZ.
- i. Estructura Organizacional



Clínica Dental Hernández Mendoza

Fuente: Proporcionada por la Clínica.

2. **Filosofía Empresarial. Fuente: Proporcionada por la Clínica.**

- a. **Misión:** Brindar atención dental de calidad y un servicio amigable y personalizado a todas aquellas personas que nos confían su mejor sonrisa.
- b. **Visión:** Ser una clínica dental de vanguardia conformada por un equipo de odontólogos de primer nivel, comprometidos a mantener actualizado los servicios que se ofrecen, beneficiando de esta manera a todas las personas que nos confía su salud dental.

3. **Valores. Fuente: Proporcionada por la Clínica.**

- a. Excelencia.
- b. Ética.
- c. Mejora Continua.
- d. Trabajo en Equipo.
- e. Honestidad.
- f. Compromiso.
- g. Respeto.

4. **Procesos Odontológicos: Caso Ilustrativo. Fuente: Proporcionada por la Clínica.**

- a. **Limpiezas Dentales (Leves, Moderadas y Severas):** Las limpiezas dentales son procedimientos rutinarios para eliminar la placa dental y el sarro acumulado en los dientes y encías. La gravedad de la limpieza varía según la cantidad de acumulación de placa y sarro.
- b. **Rellenos con Resina 3M:** Los rellenos dentales con resina 3M se utilizan para restaurar dientes dañados por caries. Estos rellenos se ajustan al color natural del diente y pueden ser pequeños, medianos o grandes, según el tamaño de la cavidad.

- c. Endodoncias Mono y Multi Radiculares:** Las endodoncias son tratamientos para eliminar la pulpa dental infectada y sellar el conducto. Pueden ser necesarias en dientes con infecciones severas. Después de una endodoncia, se puede realizar una reconstrucción con resina o colocar coronas de metal, porcelana, cerómero o zirconio según las necesidades del paciente.
- d. Extracciones Dentales:** Las extracciones dentales se realizan para eliminar dientes dañados o problemáticos. Pueden ser simples, como la extracción de un diente deteriorado, o más complejas, como las extracciones de cordales (muelas del juicio) simples o mediante cirugía.
- e. Prótesis Removibles (Valplast y Acrílico):** Las prótesis removibles son dispositivos protésicos que se utilizan para reemplazar dientes faltantes. Pueden ser de valplast (flexibles) o acrílico y se pueden quitar y volver a colocar según las necesidades del paciente.
- f. Prótesis Fijas (Metal Porcelana, Cerómero o Zirconio):** Las prótesis fijas son restauraciones dentales que no se pueden quitar fácilmente. Pueden estar hechas de metal porcelana, cerómero o zirconio y se utilizan para reemplazar uno o varios dientes ausentes.
- g. Implantes Dentales:** Los implantes dentales son una opción para reemplazar dientes perdidos de manera permanente. Consisten en un tornillo de titanio insertado en el hueso maxilar y una corona dental colocada sobre el implante.
- h. Ortodoncia:** La ortodoncia se centra en corregir la alineación y la posición de los dientes y mandíbula. Esto se logra mediante el uso de aparatos ortodónticos como brackets, alineadores transparentes u otros dispositivos según las necesidades del

paciente. Este tipo de tratamiento es de mediano plazo y se trabaja mediante el pago de mensualidades.

I. Marco Legal e Institucional

No	Marco Legal	Institución Relacionada
1	<p>Constitución de la República de El Salvador. Establece que es obligación del gobierno determinar la política nacional de salud y controlará y supervisará su aplicación.</p> <p>Art. 65.- La salud de los habitantes de la República constituye un bien público. El Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento.</p>	1. Corte Suprema de Justicia a través de la sala de lo constitucional.
2	<p>Código de Salud. Promueve al Ministerio como el ente que desarrollará y organizará actividades de divulgación sobre los conceptos básicos de higiene oral. Propiciará la investigación epidemiológica y la aplicación de medidas preventivas eficaces para la conservación de la dentadura y sus estructuras de sostén</p> <p>Art. 51.- Desarrolló de programas de promoción encaminados a la prevención y tratamiento de las afecciones orales de acuerdo con las técnicas estomatológicas conocidas. Se dará prioridad a los niños y mujeres embarazadas.</p>	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
3	<p>Ley del Consejo Superior De Salud y de las Juntas De Vigilancia de las Profesiones, Médico, Odontológico y Farmacéutico. El Consejo Superior o las Juntas de Vigilancia tienen la potestad para imponer sanciones disciplinarias.</p>	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través del Consejo Superior de Salud.

	Art. 15.- Las sanciones disciplinarias por manifiesta inmoralidad o incapacidad del profesional.	
4	<p>Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. Establece las acciones destinadas a la promoción, prevención, curación, rehabilitación de la salud y cuidados paliativos de acuerdo con las normas existentes.</p> <p>Art. 10.- Sobre el derecho a ser atendido de manera oportuna, eficiente y con calidad, por un prestador de servicios de salud cuando lo solicite o requiera.</p>	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través del Consejo Superior de Salud.
5	<p>Ley del Ejercicio de la Profesión Odontológica. Regulará el Ejercicio de la Profesión Odontológica y sus Actividades Auxiliares, el permiso para ejercer y el control de ese ejercicio estará a cargo y bajo la responsabilidad de la Junta de Vigilancia y la Profesión Odontológica.</p> <p>Art. 1.- El ejercicio de la Profesión Odontológica comprende la prescripción, administración, indicación o aplicación de cualquier procedimiento directo o indirecto, destinado al diagnóstico, pronóstico y tratamiento de las enfermedades de la cavidad oral y sus anexos, con el objeto de realizar acciones de prevención, promoción, protección y recuperación de la salud de las personas, así como también asesoramiento público, privado y pericial relacionado con la odontología.</p>	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. A través de la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica.
6	Ley especial para la regulación de las prácticas clínicas de los estudiantes de internado rotatorio, año social, médicos y odontólogos residentes en proceso de	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2. Consejo Superior de Salud.

	<p>especialización Tiene por objeto unificar y regular los procesos necesarios para la enseñanza y aprendizaje técnico académico durante el período de las prácticas clínicas de los estudiantes de Internado Rotatorio y Año Social de las carreras de Medicina y Odontología y, Médicos u Odontólogos residentes en proceso de especialización.</p> <p>Art. 4.- El Consejo tiene como finalidad formular las políticas, normas y procedimientos, para garantizar la enseñanza y aprendizaje técnico académico durante el período de las prácticas clínicas de los estudiantes de Internado, Año Social y Residentado de las carreras de Medicina y Odontología.</p>	3. Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica.
7	<p>Reglamento de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. Tiene por objeto desarrollar el contenido de las disposiciones de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud para facilitar y garantizar su efectiva aplicación.</p> <p>Art. 7.- Sobre el derecho a un trato igualitario, digno y respetuoso en todo momento y circunstancia y demanda del prestador de los servicios de salud.</p>	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2. Consejo Superior de Salud.
8	<p>Derechos por servicios y licencias para los establecimientos de salud. Establece las tarifas por el cobro de los derechos por servicios, licencias y multas de establecimientos de salud.</p>	1. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2. Alcaldías Municipales.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A FIN DE OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2015. CASO ILUSTRATIVO.

A. Objetivos

1. General

Elaborar un diagnóstico y análisis de los procesos actuales en las clínicas odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador, basados en el estudio de ejes temáticos que son aplicados al servicio odontológico, pacientes, profesionales en odontología y personal administrativo.

2. Específicos

- a. Recopilar opiniones y experiencias sobre las diferencias y similitudes en los procesos odontológicos de las clínicas odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador.
- b. Identificar parámetros que se aplican actualmente en la prestación de servicios odontológicos.
- c. Elaborar recomendaciones que permitan elaborar procesos estandarizados basados en la NORMA ISO 9001-2015 en la prestación de servicios odontológicos.

B. Planteamiento del Problema

1. Descripción de la Situación Problemática

La demanda de los servicios odontológicos en los últimos años ha ido aumentando exponencialmente, ya que con el pasar del tiempo, han surgido problemas dentales de mayor gravedad, mayor diversidad y con mayor frecuencia en las personas. Hoy en día el acceso a todos estos procesos odontológicos es mayor, gracias a la accesibilidad geográfica, económica y a la

difusión a través de medios tecnológicos que han permitido que los profesionales en el área puedan otorgar sus servicios y resolver las necesidades de los pacientes.

La cultura actual respecto a los servicios odontológicos y a sus avances ha creado una brecha en la necesidad de una perfecta condición bucal que toda la sociedad busca en reiteradas ocasiones por la necesidad del bienestar propio y de la imagen, de manera que sean aceptados y no discriminados. Esto ha permitido que los profesionales en el área odontológica perciban la necesidad de brindar procesos odontológicos innovadores, cómodos y estéticos para la satisfacción del paciente, por lo cual, el medio ha permitido que personas que no finalizaron sus estudios universitarios, ejerzan bajo el amparo de otros profesionales, esto se ha extendido y permitido por una falta de control eficiente a la profesión por parte de las entidades correspondientes, estos procesos internos no están documentados, provocando errores y fallas que se puedan cometer en las Clínicas Odontológicas, esto último surge por una mayor demanda del servicio odontológico a bajo costo, la sociedad desconoce que este tipo de procedimientos deben de estar certificados, cumpliendo estándares básicos de calidad previa y legalmente establecidos por un grupo de profesionales en el área.

Actualmente en la práctica los procedimientos odontológicos, en territorio salvadoreño, carecen de estandarización. En su mayoría desconocen las normativas y certificaciones de Gestión de la Calidad, y como su implementación podría cambiar el rumbo de los servicios odontológicos, aumentando su demanda y proporcionando satisfacción al paciente.

La cultura de calidad se encuentra estancada en métodos y enfoques antiguos que han dado resultado a través del tiempo, pero en la actualidad se exige mejorar continuamente para satisfacer las nuevas necesidades de los pacientes que en cada generación presentan características diferentes a las anteriores.

C. Metodología de la Investigación

La investigación requirió del uso de métodos y técnicas que contribuyeron a llevarla a cabo, ya que permitió establecer las características del problema. El presente trabajo se desarrolló bajo la óptica de una investigación *cuantitativa*, donde según (Sampieri, 2014) explica que este enfoque busca comprender la perspectiva de los participantes, individuos y grupos de interés, acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, expectativas, opiniones y significados, es decir la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. por lo que no tiene una secuencia lineal. Esta investigación se caracteriza por no utilizar datos numéricos ni se fundamenta en la estadística (pág. 364).

1. Tipo de Investigación

En el presente trabajo se aplicó el método de investigación científica, bajo el criterio en el que se establecerán y explicaran las causas de los fenómenos, por esta razón se aplicó el tipo exploratoria y descriptivo, con el que se buscó indagar sobre los fenómenos y problemas que presentan los servicios odontológicos con respecto a la calidad de sus procesos, los cuales actualmente no han sido abordados de manera oportuna en nuestra sociedad, además, se buscó determinar y establecer las causas de la falta de calidad y carencia en la normalización en los procesos de los servicios odontológicos del área metropolitana de San Salvador, dando así una explicación que sirva para predecir el comportamiento de las variables a partir del conocimiento de las causas.

Al tratarse de seres humanos los datos que interesan consistió en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes como lo son sus emociones, prioridades, experiencia, significados, conceptos, procesos y otros aspectos más bien subjetivos manifestados en el lenguaje de los participantes, ya sea en las interacciones de manera individual, de grupos o de

colectividades, para poder analizarlos, comprender y así responder a las preguntas de investigación y crear conocimiento.

- a) **Investigación Bibliográfica.** Esta investigación se realizó con el propósito de obtener aspectos teóricos y conceptuales. Las fuentes que se utilizaron fueron: Libros de texto, trabajos de graduación, artículos de revistas, Leyes pertinentes de aplicabilidad al Ejercicio de la Odontología, artículos históricos y toda la información que se relacione con el fin de enriquecer la investigación.
- b) **Investigación de Campo.** Se llevó a cabo entre Directores o Gerentes, así como los Doctores, Odontólogos, Auxiliares, Asistentes Dentales y Pacientes de las Clínicas Odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador mediante entrevistas, charlas, o abordajes informales que nos permitió recopilar información técnica y práctica de los procesos realizados por los sujetos en la investigación.
- c) **Diseño de la Investigación.** El diseño de la investigación tuvo como objetivo obtener respuestas a las interrogantes, además este desglosa las estrategias básicas que los investigadores adoptaron para generar información verídica e interpretable. En el presente trabajo, se utilizó el diseño no experimental, ya que no se pretende manipular deliberadamente ninguna variable, es decir que la investigación se llevó a cabo únicamente con los hechos tal como son y se encuentran en la realidad, sin la intervención de los investigadores.

2. *Técnica e Instrumentos de Recolección de Información*

- a) **Técnicas.** Estas consistieron en el conjunto de procedimientos de los cuales se hizo uso, con el objeto de recolectar datos. “La recolección de datos resulta fundamental ya sea para un enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, solamente que

su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico” (Sampieri, 2014, pág. 396).

- i. *Observación Directa.*** La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es por ello por lo que el autor (Sampieri, 2014) afirma que la observación cualitativa “implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente” (pág. 399).
- ii. *Entrevista.*** Según (Sampieri, 2014) define esta técnica como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (pág. 403). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logró conocer las conductas, opiniones, actitudes y expectativas de Doctores Odontólogos, Auxiliares, Asistentes Dentales y Pacientes de las Clínicas Odontológicas. Entre los ejes de investigación están los siguientes: Calidad, Procesos estandarizados, Higiene, Servicio al cliente, Disminución y corrección de errores, Instrumentaría y tecnología, Fidelización de los pacientes, Procesos administrativos, Satisfacción del cliente, Innovación en procesos, Norma ISO 9001-2015, Archivo, Historial médico.
- iii. *Investigación Documental.*** Se consideraron y analizaron aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio, que permita adquirir conocimientos relacionados con la problemática planteada. Y sirvieron al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las

vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal (Sampieri, 2014, pág. 415).

b) Instrumentos.

- i. ***Guía de Entrevista.*** Para realizar la entrevista se utilizó una guía para explicar las preguntas que se le hicieron a cada una de las personas, con el objetivo de propiciar un ambiente agradable para que responda de manera espontánea, honesta, para obtener información confiable.
- ii. ***Lista de Cotejo.*** Es entendido básicamente como un instrumento de verificación. Este fue útil para registrar las diferentes anotaciones que se obtuvieron de la entrevista, la observación y recopilación de documentos; con base en las grabaciones de audio para estar seguro de que lo anotado es correcto.

D. Fuentes de Información

1. Primaria

En esta investigación fueron obtenidas por medio de las entrevistas que se realizaron a los empleados/as, pacientes y encargados de las clínicas; que anteriormente se delimitaron en el estudio.

2. Secundaria

Se obtuvieron por medio de libros, diccionarios, sitio web, estudios realizados por diferentes investigadores, leyes, publicaciones, folletos en formato físico y electrónico con respecto a la temática de calidad, odontológica y procesos.

E. Ámbito de la Investigación

La investigación se llevó a cabo por medio de entrevistas en diferentes organizaciones registradas como Clínicas Odontológicas dentro del área metropolitana de San Salvador en la cual

fueron seleccionados Doctores Odontólogos, Auxiliares y/o Asistentes Dentales y Pacientes de las Clínicas Odontológicas.

F. Unidad de Análisis

Las unidades de análisis de esta investigación fueron los Directores o Gerentes, así como los Doctores Odontólogos, Auxiliares, Asistentes Dentales y Pacientes de las Clínicas Odontológicas.

1. *Directores o Gerentes*

Son los encargados de gestionar, retroalimentar y retener al recurso humano, además, determinan las estrategias que se requieren para lograr que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la organización.

2. *Empleados de las Organizaciones*

Al ser la carta de presentación de la organización y estar involucrados en las acciones operativas sus conocimientos empíricos contrastan la realidad contra lo teórico con relación a la calidad en los servicios, brindando una mejor experiencia para los clientes.

3. *Pacientes*

Siendo los que adquiere el servicio brindado, son los adecuados para corroborar la calidad dentro de las clínicas odontológicas. Ya que, como organización se busca satisfacerlos para que adquieran el servicio nuevamente.

G. Determinación de Universo y Muestra

Tal como se indicó al inicio en la metodología de la investigación, el trabajo se realizó mediante el Enfoque Cualitativo, el cual como afirma el autor (Sampieri, 2014) “La investigación cualitativa, por sus características, requiere muestras más flexibles. La muestra se va evaluando y redefiniendo permanentemente.” (pág. 386). Al utilizar la recolección de datos sin medición

numérica para descubrir preguntas de investigación en el proceso de interpretación; es importante recalcar que al no tener que efectuarse mediciones numéricas ni tabulaciones la muestra no viene dada a partir de una fórmula matemática, sino que pesan más otros tipos de factores. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

En base a los parámetros de una investigación cualitativa los cuales persiguen la calidad del contenido y no la repetición de respuestas, se determinó que la muestra quedaría a discreción de los investigadores optando por un rango de 10 a 15 entrevistas, de acuerdo a similitud o repetición de las respuestas, los cuales llevaron a determinar el diagnóstico desarrollado.

H. Procesamiento de la Información

“Al ingresar al campo o ambiente, por el simple hecho de observar lo que ocurre estamos recolectando y analizando datos, y en esta labor puede ir ajustándose la muestra. Muestreo, recolección y análisis son actividades casi paralelas” (Sampieri, 2014, pág. 396).

El proceso se llevó en tres pasos: para el procesamiento de la información, el primer paso fue la recolección de información mediante entrevistas a Doctores Odontólogos, Auxiliares, Asistentes Dentales y Pacientes de las Clínicas Odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador, al ser entrevistas no estructuradas, se evitó estandarizar el esquema de las preguntas, donde estas se tornaron en una conversación más participativa, el segundo paso comprendió una evaluación de la información que era trascendental para la investigación o si había que recolectar más información para profundizar a la ya obtenida y el tercer paso fue el análisis definitivo de la

información obtenida qué, además, los mismos entrevistados brindaron opiniones que serán utilizadas para la elaboración de las propuestas y estrategias a desarrollar en el capítulo III.

Hubo muchas opiniones y para evitar cuestionamientos de personas que no autorizaron se les mencionara dentro de la investigación, se optó por mantener su identificación en anonimato, ya que era pertinente para la investigación es la opinión y la calidad de respuestas que estas pudieran proporcionar.

I. Diagnóstico de la Situación Actual Sobre el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad a Fin de Optimizar los Procesos de las Clínicas Odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador, Aplicando la Norma ISO 9001-2015. Caso Ilustrativo

Para detectar la incidencia que genera la Calidad en el sector odontológico, fue necesario consultar distintas fuentes de opiniones que desarrollan un papel importante en este rubro, como: Pacientes, Doctores, Auxiliares o Asistentes dentro del sector Odontológico del área Metropolitana de San Salvador, lo que nos ayudó a generar información valiosa para el desarrollo de la investigación, la cual se derivó de las diferentes opiniones que fueron recabadas a lo largo de esta investigación. Opiniones que nos ayudaron a tener un panorama más amplio de cómo perciben los Pacientes un sistema de gestión de calidad en las clínicas odontológicas del área metropolitana de San Salvador, así como también, conocer de antemano las opiniones de los Doctores, Auxiliares y Asistentes que brindan el servicio a los Pacientes.

Por lo tanto, se recopilaron factores claves de trece ejes temáticos, clasificados en seis grupos, para atraer a los Pacientes como las características, preferencias y competencias que presentan, y desarrollan las Clínicas Odontológicas; a fin de investigar si cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad y como los Doctores, Auxiliares y Asistentes lo implementan. Porque un

buen servicio de calidad también depende de cómo se desenvuelven tomando en cuenta distintas opiniones.

Los Pacientes, Doctores, Auxiliares y Asistentes fueron entrevistados por medio de plataformas tecnológicas y entrevistas presenciales, para las personas que nos brindaron su opinión se optó por proteger su identidad, estas entrevistas se encuentran en el apartado de anexos.

1. Grupo uno

a. Calidad. Este primer eje temático, englobó los conocimientos sobre la calidad que los entrevistados poseen al respecto, en lo cual el Entrevistado N° 01, comentó “Para mí la calidad es cuando uno quiere un servicio, que cumpla las necesidades específicas que estoy buscando.” Así mismo lo manifestó la Entrevistada N° 03, donde afirma que los servicios eficaces son catalogados como Calidad, esto nos lo confirman bajo sus interpretaciones los Entrevistados N° 05 y N° 02, desde el punto de vista de paciente. Mientras que el Entrevistado N° 06 y N° 09, nos dicen que la base de la Calidad son los materiales por utilizar en las Clínicas y que esto proporciona la confianza en el paciente y demuestra que la Calidad siempre prevalecerá ante todo tipo de elementos dentro de la competencia de los servicios odontológicos, en cambio la opinión de la Entrevistada N° 10, nos proporciona otro enfoque donde el Sistema Público de Salud, le apuesta más a la cantidad de servicios que a la Calidad del servicio.

b. Higiene. El estudio de este eje temático demostró que los Entrevistados N° 02, N° 03, N° 05 y N° 01, fueron observadores y tuvieron la certeza de que los instrumentos clínicos si son esterilizados en las clínicas que ellos visitan, ya que de forma consolidada manifestaron haber presenciado tal procedimiento o tuvieron a

la vista la instrumentaría en bandejas especiales o bolsas de esterilización tal como lo confirma la Entrevistada N° 11 “fijense que lo que observé fue que tienen sus mesitas o bandejas en donde tienen todos los instrumentos que ocupan, también utilizan sus gabachas especiales y sus gorros”. Esto nos corrobora lo que los Entrevistados de categoría Profesionales en la Odontología, Entrevistados N° 12, N° 09, N° 08 y N° 13, nos expresaron, donde explican a detalle los procedimientos de higiene y sanitización de equipos, instrumentos y otros elementos que se utilizan dentro del proceso odontológico, la opinión del Entrevistado N° 10 nos especificó que “Posteriormente que se retire el paciente se quita todo el instrumental y se higieniza con Lysol en spray, incluyendo lo que son resinas de todo el material, lámparas, sillón dental, se le coloca un plástico protector y se cambia entre cada paciente. Los instrumentos se lavan con glutaraldehído y se dejan reposar y se colocan en el esterilizador” Desde los puntos de vista tanto profesional como de paciente, se podría confirmar que, si conocen, observan y aplican respectivamente estos procedimientos de higiene y que esto ha sido determinante para ellos dentro de los servicios odontológicos.

- c. **Normas ISO.** En conclusión, un tanto masiva sobre este eje de estudio, pudimos determinar que la tanto los pacientes como profesionales en la odontología desconocen de forma parcial o total sobre las Normas Internacionales de Estandarización y mucho menos su aplicabilidad en el ámbito, en cuanto a los Entrevistados N° 02 y N° 01 desconocían del tema pero desde su perspectiva si estas fueran aplicadas a nivel de clínicas odontológicas fueran más confiables en sus procedimientos y la gente se informaría un poco más y buscaría clínicas con

esas certificaciones y pondría a la vanguardia a todo el rubro, las excepciones al concepto desconocido fue la profesional Entrevistada N° 08, que literalmente nos expresó “Si, las he escuchado. Entiendo que es el control de calidad que se hace dentro de una empresa, son normas que van avanzando y que podemos aplicarlas en cualquier empresa.” y la Entrevistada N° 13 que nos comentó que esta temática se aplicaba y conceptualizaba en una materia que se llama “Manejo de Clínica Odontológica”, dentro del Plan de Estudios de Doctorado en Cirugía Dental, pero que lamentablemente no se profundiza demasiado en el tema.

2. *Grupo dos*

a. Procesos Estandarizados. Con respecto a esta temática, los entrevistados de categoría pacientes, poseen opiniones homogéneas tal como lo expresó el Entrevistado N° 05 “Por lo que he observado pueden ser estandarizados, pero cada uno decide cómo abordar al paciente. Si son como procesos estandarizados pero a la vez no, quizá hay un criterio de inicio pero no uno de finalización.”, La Entrevistada N° 02, lo confirma desde sus experiencia y esto coincide de una forma paralela con las opiniones de los profesionales en Odontología, la Entrevistada N° 12 y N° 10, donde nos corroboran que existen procedimientos estandarizados y lineamientos a seguir en la atención odontológica, pero que en muchas ocasiones se puede modificar o sufrir cambios y todo dependerá de la persona que se esté atendiendo.

b. Procesos Administrativos. Dentro del análisis de este eje temático a nivel administrativo, pudimos observar que no existe una homogeneidad en cuanto a los procesos, ya que pudimos detectar sobre todo desde la perspectiva del paciente por

medio de los Entrevistados N° 02, N° 03 y N° 04, no es común que las clínicas tengan buzones de sugerencias a la vista, por lo que eso dificulta el nivel de comunicación directa en cuanto a quejas o sugerencias, por otra parte el Entrevistado N° 05 respecto a la comunicación nos dijo que desde su experiencia “No me notificó que era una pre endodoncia, no era una endodoncia completa. Entonces como no me lo notificó yo asumí que ya había finalizado, posterior a eso estaba comiendo y se me quebró la premolar.”, lo que nos lleva a que lamentablemente no todos los profesionales y clínicas poseen estándares específicos de atención e información de sus procedimientos clínicos. de forma contraria los profesionales entrevistados manifestaron de forma común que en sus clínicas de trabajo si se le da un seguimiento a los procesos odontológicos de forma posterior, en algunos casos por medio de llamadas y mensajes en WhatsApp, tal como nos lo menciona la Entrevistada N° 10 y solamente el Entrevistado N° 06 fue el que mencionó que “ Nosotros para iniciar un tratamiento con cualquier persona que quiera que esté interesado, tratamos en regla general de darle una evaluación donde se incluye el diagnóstico y presupuesto sobre los tratamientos que necesita”.

3. *Grupo tres*

- a. *Servicio al Cliente.* En el análisis de este eje temático, los Entrevistados N° 06, N° 08, expresaron la importancia de un buen servicio y que como profesionales deben proporcionar sin distinción, esto lo confirma la Entrevistada N° 13 cuando hizo énfasis en que para proporcionar un buen servicio se debe tener muchos conocimientos y habilidades y sobre todo gustar la profesión, respecto a los pacientes, hubo coincidencia de opiniones entre los Entrevistados N° 03, N° 07 y

N° 05, donde lo esencial de una clínica es el servicio que reciben durante los procedimientos, ya que eso es determinante desde el primer momento para seguir en esa clínica o decidir buscar otra opción, con la Entrevistada N° 11 podemos apreciar y confirmar que el servicio al cliente inicia desde algo tan insignificante pero esencial, “Uno lleva expectativas cuando va a un lugar, a una clínica y la verdad es que para otra gente quizás no es importante o pareciera increíble, pero desde el momento de saludar a las personas o decirle, “mire pase adelante”, ¿Cómo está?. Entonces esa es la primera percepción que uno tiene también de los médicos, desde el momento que me atendió la doctora incluso la secretaria”.

- b. Satisfacción al Cliente.** Con respecto a esta temática se pudo obtener la información que de forma general todos los pacientes entrevistados han tenido experiencias desagradables pero también de satisfacción, por lo que han podido reconocer de inmediato los factores que hacen la diferencia, en cuanto a la Entrevistada N° 02 nos expresaba que la mala atención, el ambiente hostil y el maltrato fue lo que la hizo abandonar su tratamiento en cierta clínica, al igual que la Entrevistada N° 03 que lamentablemente en la clínica donde anteriormente iba le daban mucha larga al proceso odontológico, no había una formalidad ni evaluaciones para determinar si en realidad se debía seguir o no con el proceso, en cuanto a la Entrevistada N° 11 expresó que por el momento se encontraba pronta a iniciar un proceso odontológico pero que hasta el momento las explicaciones que había recibido y el buen desarrollo de las consultas le había satisfecho bastante en comparación de todas las clínicas visitadas anteriormente, lo que nos lleva a confirmar con el Entrevistado N° 01 que muchas veces la satisfacción del cliente

está en detalles pequeños y sencillos como él nos lo expreso “Fue muy satisfactorio el proceso, ya que tuvieron la delicadeza de explicar cada proceso que se me iba a realizar, de igual manera cuando solicitaban mi información para realizar mi expediente, me regalaron una copia para verificar que tuviera correcta mi información.” Tal como lo confirma de forma paralela la Entrevistada N° 13 que muchas veces desde el sencillo detalle de no hablar de forma técnica y con amabilidad con el paciente, abre las puertas a la confianza en el profesional, en cuanto a los Entrevistados N° 09 y N° 08 ellos expresaron que de forma general se sienten muy contentos cuando se cumplen las expectativas de los pacientes y estos lo expresan o demuestran.

4. *Grupo cuatro*

a. Disminución y Corrección de Errores. Desde el punto de vista de todos los profesionales en el área de la odontología, este eje temático fue interesante porque se pudo apreciar como todos coincidieron en sus opiniones y de las formas parecidas en que dentro de sus centros de trabajo se aplicaba este eje, los Entrevistados N° 10 y N° 12 coincidieron en que las reuniones constantes, la retroalimentación y la evaluación, proporcionan una disminución y corrección de errores, mientras que la Entrevistada N° 08 indicó que el constante apoyo y motivación de administradores de la clínica es esencial para lograr el eje en estudio y el Entrevistado N° 09 nos rectificó diciendo “En algunos caso cuando son técnicas nuevas que utilizo o son tratamientos delicados que no se hacen comúnmente en la clínica, antes y después explicó el procedimiento, como lo van a realizar y posteriormente explicó por qué se hizo de esa forma”.

b. *Historial Médico.* En cuanto al último eje temático y con base de nuestra salud dental, se anexa junto al Archivo general de cada paciente dentro de las clínicas odontológicas, según todos los comentarios de los profesionales entrevistados, este se basa en preguntar sobre alergias, enfermedades crónicas, medicamentos en uso, cirugías u otros datos médicos que puedan servir para construir el historial médico completo, en cuanto a los entrevistados en su mayoría si fueron consultados con esta información, pero la Entrevistada N° 07 nos comentaba que la Dra. de la última clínica ni siquiera le preguntó sobre enfermedades crónicas o medicamentos, sino que de una vez inició el tratamiento por el cual ella acudía, sin realizar expediente ni consultar el historial médico ni tampoco realizar un diagnóstico e informarle al respecto, el Entrevistado N° 01 nos comentó adicionalmente que para construirle el historial médico hasta le solicitaron una radiografía, por lo que el noto de primera mano, el profesionalismo, en cuanto a los profesionales entrevistados, La Entrevistada N° 13 y N° 10 nos comentaron todas las preguntas que se realizan en la construcción del respectivo historial médico y que lo correcto en cuanto a los protocolos a seguir son, obtener la información médica del paciente, realizar un diagnóstico, un tratamiento periodontal y limpieza dental, previo a la realización de cualquier otro tipo de tratamiento, asegurando un procedimiento limpio, adicional se puede agregar radiografías, esto fue confirmado de igual manera por los Entrevistados N° 08, N°05 y N° 09.

5. *Grupo cinco*

a. *Instrumentaría y Tecnología.* En cuanto a este eje el Entrevistado N° 09 nos dice que normalmente todos los años cambian o actualizan sus equipos y herramientas,

ya que por higiene o avance se actualizan y efectivamente desde la perspectiva de paciente la Entrevistada N° 02 dice que, como paciente, es importante que los equipos que utilicen no estén obsoletos, ya que son parte de la primera imagen del profesional que se obtiene.

b. *Innovación en procesos.* En cuanto al eje temático pudimos detectar de forma general en las entrevistas que los pacientes están a la expectativa de que los profesionales en la odontología se capacitan periódicamente y puedan mejorar sus procesos dentro de las clínicas, en cuanto a esto fueron las profesionales Entrevistadas N° 12 y N° 10 la que nos indicaron que en sus centros de trabajo, si reciben capacitaciones de forma periódica en cuanto a procedimientos o instrumentaría, mencionaban muy específicamente sobre los procesos previos que se realizan para la atención de los infantes en la odontología, en cuanto a técnicas de respiración, de aplicación de medicamentos y de cómo poco a poco han ido mejorando técnicas respecto a la odontopediatría, llamando la atención del estudio que solamente una paciente conocía un poco al respecto que fue la Entrevistada N° 11 que literalmente decía “Me lleva mi lógica a pensar que es un especialidad que se da para no traumar a los niños con los procesos normales, esto me parece bien verdad como Innovación, como que se van especializando en esa área y también como que van buscando diferentes tipos de medicamentos que pueda ser para un niño que no sea tan agresivo como el de algún adulto.”

6. *Grupo seis*

a. *Fidelización de los Pacientes.* En el estudio de este eje temático, se obtuvieron diferentes elementos que componen la fidelización, desde su punto de vista

profesional los Entrevistados N° 08, N° 09 y N° 06, coincidieron señalando como elementos, el trato al cliente, la imagen y la calidad del servicio como clave para poder establecer la fidelidad del paciente con la clínica, refutando con palabras exactas del Entrevistado N° 09 lo siguiente “La calidez con la que tratamos al paciente, creo que la forma en cómo nos expresamos y tratamos al paciente es lo que también marca la diferencia con otras clínicas.”, mientras que los Entrevistados N° 07 y N° 03 mencionan que la Garantía, Calidad y Precio son elementos esenciales que los hacen regresar a las clínicas y evaluar en cada procedimiento, mientras que de forma paralela se mencionaron como el diagnóstico certero, la confianza y atenciones durante y después de los procesos como parte de los elementos que los llevan a ser fieles como pacientes con los respectivos doctores por parte de los Entrevistados N° 01, N° 05, N° 11 y N° 02.

- b. Archivo.** En el penúltimo eje temático pudimos constatar que de todos los pacientes entrevistados a excepción de dos, todos poseen un archivo personal en las clínicas donde se encuentran en control dental, la mayoría nos comentaba que previo a sus tratamientos se les pidió información personal como nombre completo, número de DUI, edad, lugar de estudio o trabajo, dirección e inclusive información médica y que este era siempre de forma física, solamente un entrevistado comentó que vio su archivo de forma digital y física al mismo tiempo, en cuanto a las Entrevistadas N° 03 y N° 07 nos comentaron que ambas en las clínicas donde pasaban consulta nunca les solicitaron información como tal ni identificación y en cuanto al historial clínico de procedimientos ellas tenían que estarles recordando a los Doctores o Asistentes que procedimientos poseían y actualizarlos de cualquier

información pero que nunca hubo anotaciones ni archivo como tal que firmaran. En cuanto a los profesionales entrevistados, fueron específicos en cuanto a este proceso, ya que nos narraron todos los requisitos de información que se solicita en la ficha de expediente de los pacientes, la Entrevistada N° 10 nos comentó que solamente se guardan 10 años todos los expedientes como resguardo, esto según directrices del Consejo Superior de Salud y que de igual forma muchas veces la Junta de Vigilancia les solicita el Expediente de los Pacientes y un Odontograma, esto nos lo confirmó la Entrevistada N° 08.

J. Conclusiones

La relación entre calidad, higiene y las Norma ISO 9001 es fundamental en la gestión de cualquier organización, especialmente en aquellas que buscan asegurar productos o servicios consistentes y seguros. La adecuada implementación de esta norma ayuda a garantizar que los productos o servicios que ofrecen sean de alta calidad y seguros para los consumidores

La relación entre los procesos estandarizados y los procesos administrativos se encuentran estrechamente relacionados en la gestión organizacional, ya que ambos conceptos se complementan para garantizar la eficiencia en los procesos operativos de la organización, trabajando juntos para asegurar un funcionamiento efectivo y en línea con sus objetivos estratégicos.

El servicio al cliente es una herramienta clave para alcanzar y mantener la satisfacción del cliente, y la satisfacción del cliente es una métrica esencial que refleja la efectividad del servicio al cliente ofrecido por las organizaciones. Un buen servicio al cliente conduce a una mayor satisfacción del cliente, si el servicio al cliente es rápido, eficaz y amable. Cumplir con estas

características hace que la probabilidad que los pacientes se sientan satisfechos con la Clínica Odontológica sea mayor.

La disminución y corrección de errores, e historial médico se refieren a las estrategias y prácticas que se implementan en el ámbito de la salud para reducir errores médicos y encontrar medios para corregirlos de manera efectiva proporcionando la información necesaria para prevenir errores y y aumentar la efectividad al corregirlos.

La innovación en procesos, y la instrumentaría, y tecnología están estrechamente relacionadas en el contexto empresarial y productivo, debido a que la aparición de nuevas tecnologías o instrumentos en el ámbito de la salud impulsa la mejora de los procesos, generando un ciclo continuo de optimización y mejora continua.

Un archivo bien gestionado es el pilar fundamental de cualquier clínica odontológica para facilitar la fidelización de los pacientes, ya que asegura una atención médica de calidad, coherente, continua y personalizada.

CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A FIN DE OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, APLICANDO LA NORMA ISO 9001-2015

A continuación, se presenta un Sistema de Gestión orientado a las Clínicas Odontológicas aplicando las Normas ISO 9000:2015, la cual permitirá aplicar los principios de Gestión de la Calidad en los procesos de trabajo con el objetivo de mejorar los servicios que prestan.

A. Objetivos

1. General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad a fin de optimizar los procesos de las Clínicas Odontológicas del Área Metropolitana de San Salvador, aplicando la Norma ISO 9001-2015.

2. Específicos

- a. Estandarizar los procesos de las clínicas odontológicas del área metropolitana de San Salvador, aplicando la Norma ISO 9001-2015.
- b. Fortalecer la cultura de mejora continua y calidad en los servicios que ofrecen las clínicas odontológicas del área metropolitana de San Salvador.
- c. Proponer aspectos a mejorar en los procesos odontológicos y administrativos más comunes dentro del área metropolitana de San Salvador.

B. Principios de Gestión de la Calidad

Para ello se desglosa cada uno de los siete principios de un Sistema de Gestión de la Calidad, denotando lo que la Norma ISO respectiva recomienda aplicar.

1. *Enfoque al Cliente*

La Dirección de las Clínicas Odontológicas deberán proporcionar la atención necesaria a sus pacientes en toda su estancia, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, asegurándose de que:

- a) Deben comprender y atender las necesidades y expectativas actuales dentro del servicio brindado al paciente, durante su estadía y posterior a su visita, así como las futuras necesidades.
- b) Deben cumplir los objetivos de acuerdo con la filosofía empresarial propuesta para los servicios a brindar en las clínicas odontológicas de acuerdo con las necesidades y expectativas de los pacientes.
- c) Deben establecer un plan de seguimiento al tratamiento de los pacientes, para lograr la fidelización del cliente y obtener parámetros de resultados sobre la satisfacción en los servicios brindados.
- d) Deben comprender y cumplir la legislación que rige al territorio salvadoreño en materia de la salud bucodental.
- e) Deben considerar todos los riesgos y oportunidades que se puedan presentar en los diferentes servicios y productos aplicados en las clínicas odontológicas y actuar de forma rápida con el objetivo de satisfacer a los pacientes.
- f) Deben mantener un comportamiento ético y profesional en todas las etapas de atención a los pacientes dentro de las clínicas odontológicas, generando un ambiente agradable y confiable.

2. Liderazgo

La Dirección de las Clínicas Odontológicas deberán ejercer un liderazgo que permita mantener un ambiente interno donde que motive al personal a involucrarse totalmente en el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando que:

- a) Deben asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Deben establecer la política y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de forma compatible con la filosofía empresarial de la clínica.
- c) Deben integrar los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la clínica.
- d) Deben comunicar, apoyar y dirigir al personal de la clínica la importancia de contribuir en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a sus requisitos.
- e) Deben fomentar y promover en el personal un compromiso con la calidad y la mejora continua en los procesos de la clínica.
- f) Deben inspirar, fomentar y reconocer la contribución del personal para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la clínica.

3. Compromiso de las Personas

Al ser el recurso humano la esencia de las Clínicas Odontológicas para aumentar la capacidad de generar y proporcionar valor por medio del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, la dirección deberá buscar diferentes estrategias para fomentar el compromiso del personal, de tal forma que estos puedan rendir de manera eficaz y eficiente, por lo tanto:

- a) Deben promover la importancia de su contribución individual para el cumplimiento de metas de la clínica.
- b) Deben promover la colaboración entre el personal de toda la clínica y los beneficios que trae hacia el ambiente laboral y el cumplimiento de metas.
- c) Deben fomentar y facilitar el dialogar abiertamente, compartir conocimientos y experiencias del personal en un ambiente seguro dentro de la clínica.
- d) Deben identificar los factores que afecten al desempeño, positivo o negativo, del personal que les permitan tomar iniciativas sin temor.
- e) Deben reconocer, valorar e impulsarla contribución, aprendizaje y mejora del personal de la clínica.

4. *Enfoque a Procesos*

La Dirección de la Clínica Odontológica cambiará la forma de gestionar sus actividades, pasarán de ser actividades independientes a procesos interrelacionados que faciliten el cumplimiento de sus objetivos de manera eficaz y eficiente, esto implica que:

- a) Deben establecer la estructura organizacional de la clínica para rendir cuentas al gestionar los procesos.
- b) Deben determinar la capacidad de la clínica para atender pacientes y considerar las limitaciones en el uso de recursos antes de actuar.
- c) Deben identificar la relación entre los procesos, analizando los resultados de la mejora con base a la evaluación de los datos e información.
- d) Deben gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para cumplir con los objetivos de calidad de la clínica.

- e) Deben identificar y corregir los riesgos que afecten las salidas de los procesos y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. *Mejora Continua*

La Dirección de la Clínica Odontológica buscará identificar constantemente oportunidades de corrección, ajuste y mejora de los procesos para mantenerse a la vanguardia y lograr reducir costos y tiempos sin perder calidad en sus servicios, identificando líneas de espera generadas por la alta demanda del servicio, por lo que:

- a) Deben fomentar el pensamiento de mejora continua al personal y motivarlos a expresar sus ideas o recomendaciones.
- b) Deben optimizar el uso de los recursos implicados en sus procesos.
- c) Deben investigar los cambios en las necesidades y expectativas de los pacientes.
- d) Deben investigar sobre nuevos materiales, herramientas, técnicas, estrategias y equipo que puedan facilitar el cumplimiento de sus objetivos.
- e) Deben fomentar y capacitar al personal en nuevas técnicas, especialidades o trato con los pacientes.
- f) Deben mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de los pacientes.
- g) Deben prevenir, reducir y corregir los efectos no deseados.
- h) Deben mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. *Toma de Decisiones Basadas en la Evidencia*

La toma de decisiones es un proceso complejo que implica incertidumbre, por lo que los resultados deseados se consiguen por medio del análisis y evaluación de datos e información por medio de:

- a) Deben determinar, medir y hacer el seguimiento de los indicadores clave para demostrar el desempeño de la clínica en sus servicios.
- b) Deben verificar que los datos e información sean precisos, fiables y seguros.
- c) Deben aplicar métodos para analizar y evaluar los datos e información proporcionada por los pacientes, relacionada a la satisfacción en los servicios y productos.
- d) Deben verificar y asignar al personal idóneo para el análisis y evaluación de los datos.

7. *Relaciones Mutuamente Beneficiosas con los Proveedores*

Al ser partes independientes que se benefician mutuamente, la Dirección debe evaluar y seleccionar a los proveedores considerando su capacidad para suministrar los recursos solicitados conforme a los requisitos que satisfacen a los pacientes, por lo que:

- a) Deben optimizar el número de proveedores.
- b) Deben mantener constante comunicación para facilitar la solución de problemas, evitar retrasos y disminución de costos.
- c) Deben determinar y priorizar la relación con los proveedores de manera, de obtener mejores precios para la compra de materiales, equipo de mayor calidad.
- d) Deben establecer relaciones que equilibren las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- e) Deben establecer actividades de desarrollo y mejora colaborativas con los proveedores.
- f) Deben reconocer y fomentar los logros de los proveedores.

La aplicación de estos principios del Sistema de Gestión de la Calidad permitirá dictaminar los objetivos dentro de las Clínicas Odontológicas, ayudando a caracterizar la organización y definirla con metas de éxito, por lo que la dirección deberá plantearse crear o reestructurar la **misión**, que es una declaración del propósito o razón de ser de la clínica; así como también, la **visión**, que es lo que la clínica pretende alcanzar a largo plazo. Y los **valores** serán la base con la que se construya la cultura organizacional de la clínica.

C. **Enfoque Basado en Procesos**

La Dirección debe dotar a la Clínica Odontológica con una estructura orgánica que permita cumplir con la misión y la visión establecida. Así mismo deben implementarse la gestión por procesos.

El proceso deberá ser considerado como un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que utilizan recursos y controles para transformar elementos de entrada a resultados, para ello, las clínicas odontológicas deben considerar las actividades primordiales de cada proceso, identificando y gestionando las actividades que interactúan entre ellos.

Las Clínicas Odontológicas para aplicar la norma ISO 9001 deben fomentar la adopción del enfoque basado en procesos, concentrando su atención en:

- a) Determinar los requisitos para los servicios.
- b) Establecer criterios para los procesos y la aceptación de los servicios.
- c) Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios y materiales utilizados.
- d) Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) Determinar el mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión para:

- i. Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
- ii. Comprobar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

Las Clínicas Odontológicas, al aplicar el enfoque basado en procesos podrán detectar los errores y enfocarse en desarrollar cada proceso para hacerlos capaces de reaccionar por sí solos a los cambios mediante el control de la capacidad, la mejora continua, la flexibilidad estructural y orientar las actividades hacia la satisfacción de las necesidades de los pacientes.

D. Procesos en la Clínica Odontológica

A continuación, se describen los principales procesos que se aplican en las Clínicas Odontológicas (Diagnóstico), para cada proceso se detalla la secuencia de actividades y se elabora su respectivo mapa de procesos. El cual permitirá a las Clínicas Odontológicas hacer lo que está escrito, garantizando la calidad.

1. Proceso del Tratamiento de Ortodoncia (especialidad)

Participante	Proceso
Paciente	1. Solicita cita.
Asistente administrativo	2. Agenda cita.
Ortodoncista	3. Realiza evaluación clínica del paciente. 4. Toma de radiografía panorámica y cefalométrica. 5. Toma de fotografías intraorales y extraorales. 6. Toma de impresión dental. 7. Elabora plan de tratamiento. 8. Coloca brackets. 9. Coloca tubos de ortodoncia. 10. Coloca arco dental. 11. Coloca ligaduras. 12. Brinda instrucciones para el cuidado.

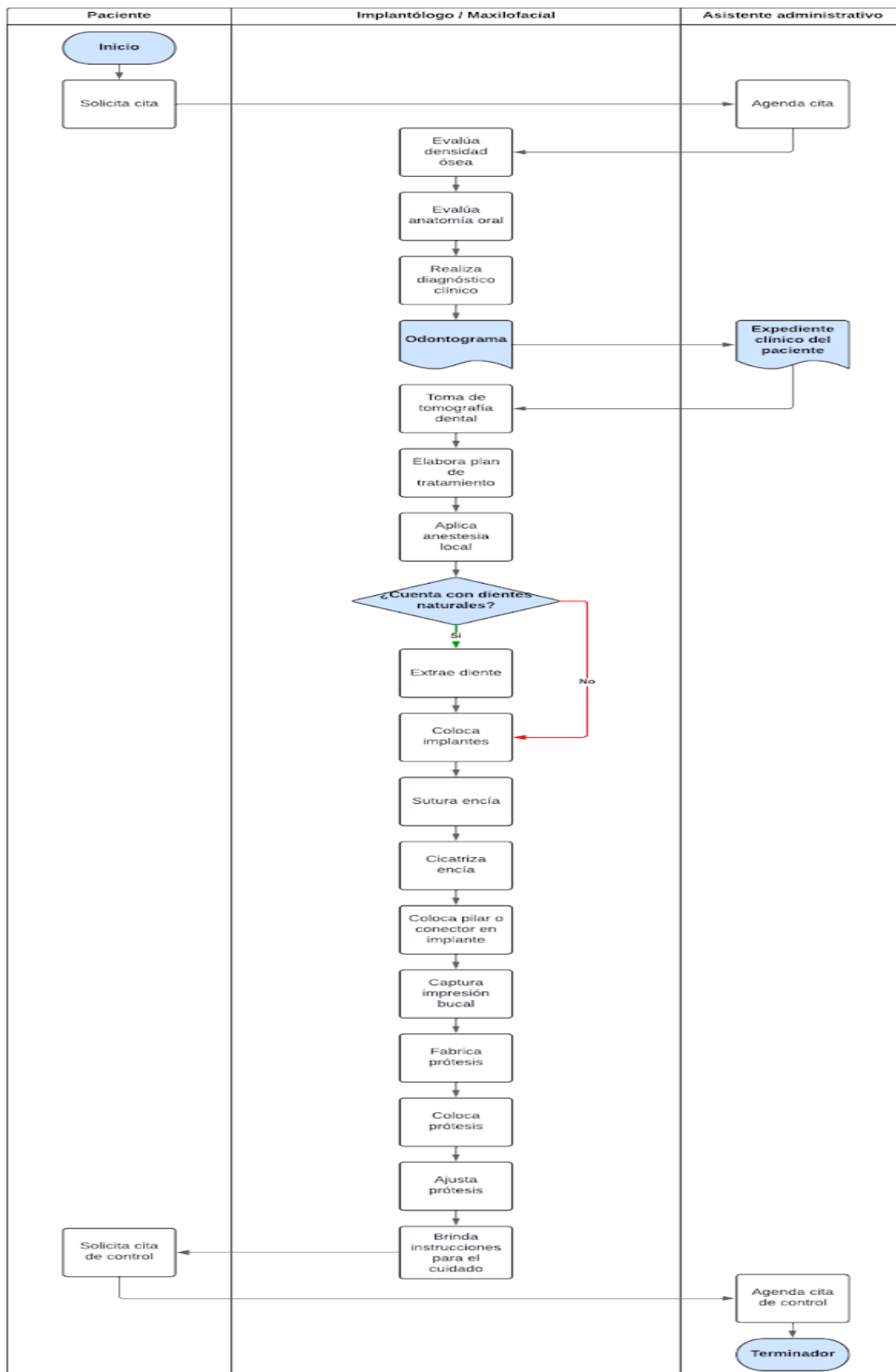
Paciente	13. Solicita cita de control.
Asistente administrativo	14. Agenda cita de control.
Ortodoncista	15. Retiro de tratamiento de ortodoncia. 16. Limpieza Dental. 17. Coloca retenedores dentales.
Asistente Administrativo	18. Programa cita de control.
Ortodoncista	19. Retira retenedores dentales.

2. *Proceso de Colocación de Obturaciones*

Participante	Proceso
Paciente	1. Solicita cita.
Asistente administrativo	2. Agenda cita.
Odontólogo	3. Realiza evaluación clínica del paciente. 4. Verifica la presencia de caries y otros daños. 5. Realiza un diagnóstico dental. 6. Elabora odontograma.
Asistente administrativo	7. Elabora/complementa el expediente clínico del paciente.
Odontólogo	8. Aplica anestesia local. 9. Elimina tejido dental dañado. 10. Acondiciona la cavidad del diente. 11. Selecciona el material obturador. 12. Aplica resina dental. 13. Fotocurado de resina dental. 14. Ajuste oclusal. 15. Pulido de obturación. 16. Brinda instrucciones para el cuidado.
Paciente	17. Solicita cita de control.
Asistente administrativo	18. Agenda cita de control.

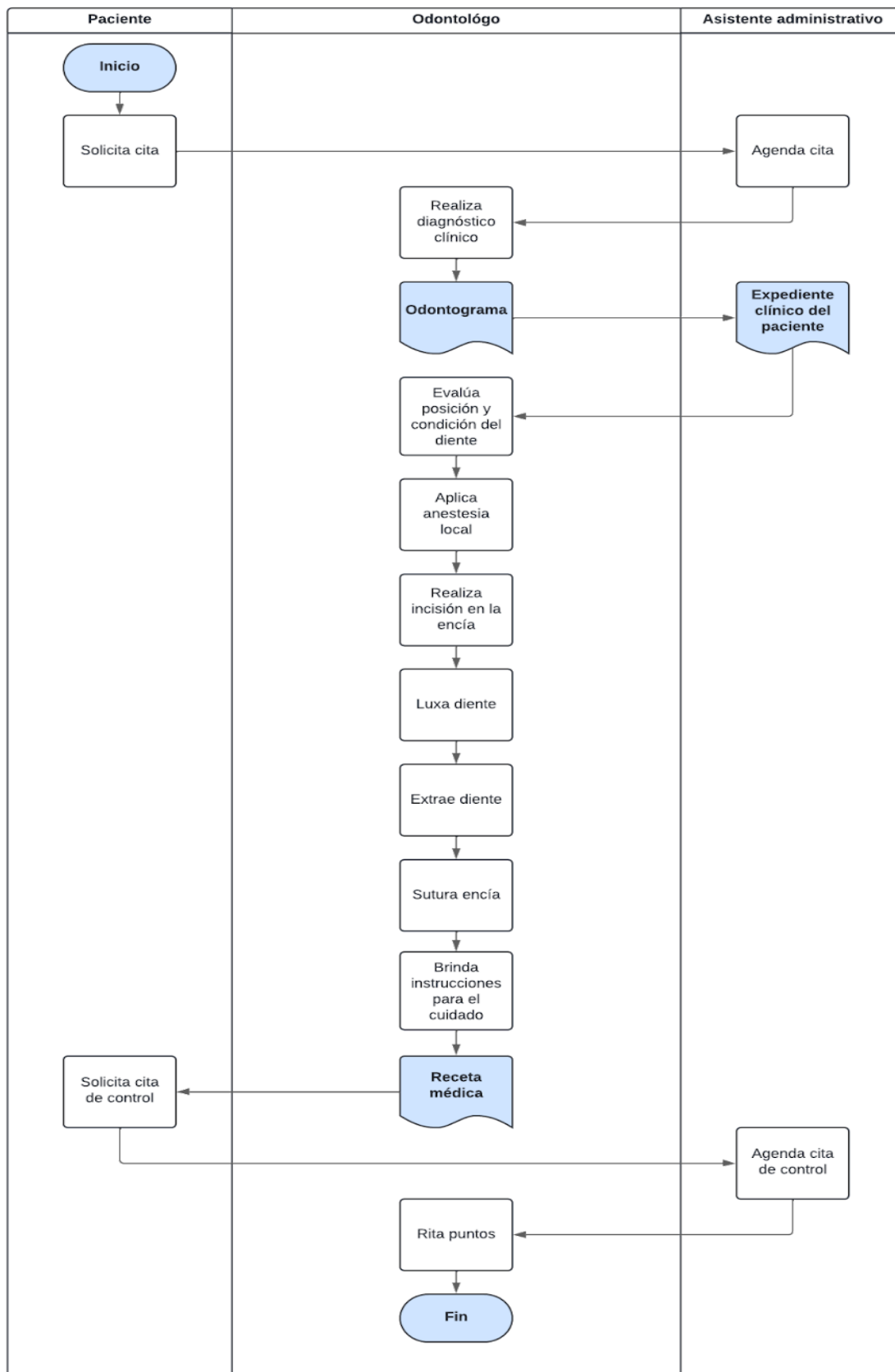
3. *Proceso de Implantes Dentales*

Participante	Proceso
Paciente	1. Solicita cita.
Asistente administrativo	2. Agenda cita.
Implantólogo/Maxilofacial	3. Evalúa la densidad ósea. 4. Evalúa la anatomía oral. 5. Realiza un diagnóstico clínico. 6. Elabora odontograma.
Asistente administrativo	7. Elabora/Complementa el expediente clínico del paciente.
Implantólogo/Maxilofacial	8. Toma de tomografía dental. 9. Elabora plan de tratamiento, 10. Aplica anestesia local. 11. Extrae dientes naturales (cuando aplique). 12. Coloca implantes. 13. Sutura encía. 14. Cicatriza encía. 15. Coloca pilar o conector en implantes. 16. Captura impresión bucal. 17. Fabrica prótesis. 18. Coloca prótesis. 19. Ajusta la prótesis. 20- Brinda instrucciones para el cuidado.
Paciente	21. Solicita cita de control.
Asistente administrativo	22. Agenda citas de control.



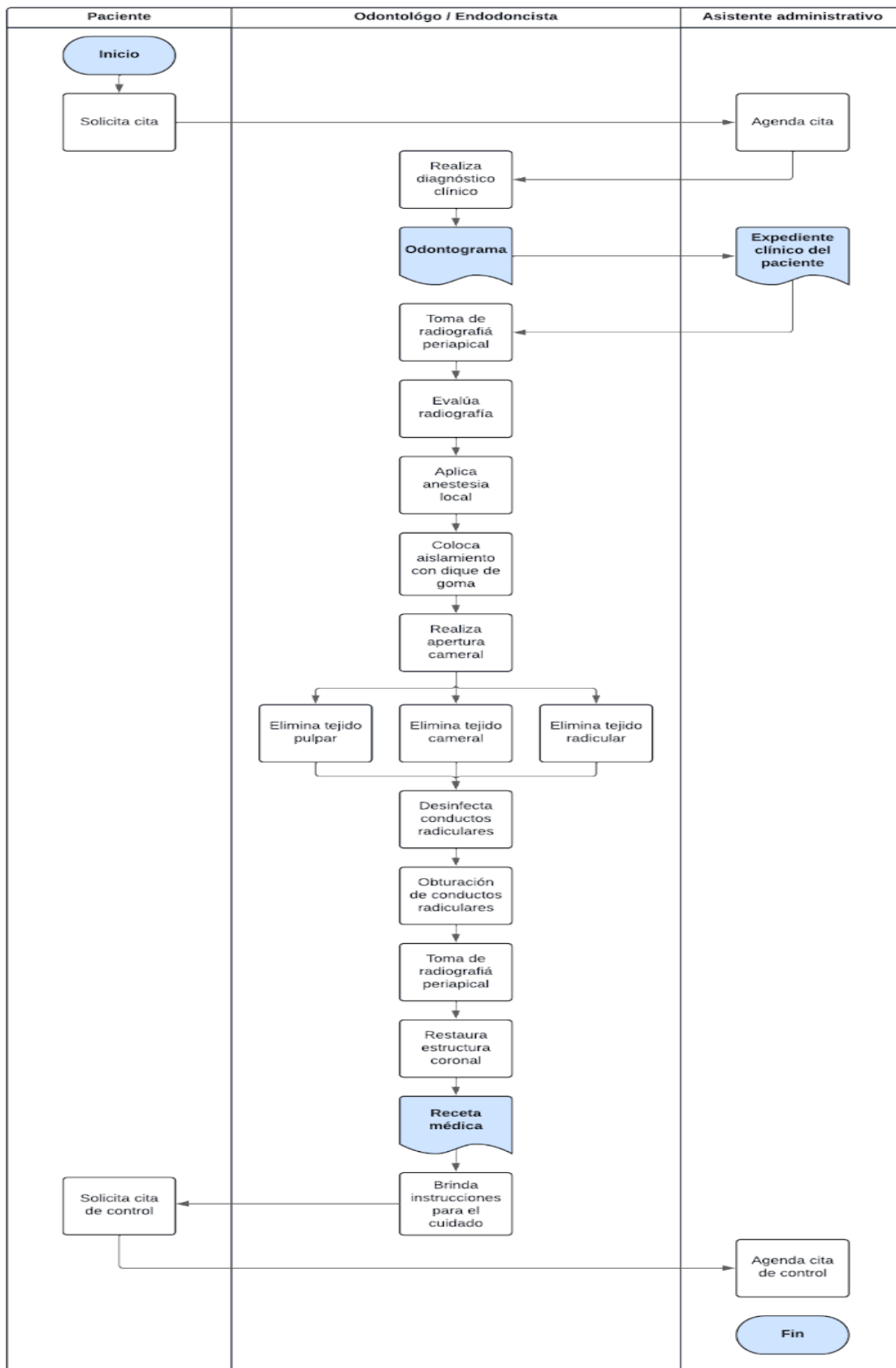
4. *Proceso de Extracciones de Piezas Dentales*

Participante	Proceso
Paciente	1. Solicita cita.
Asistente administrativo	2. Agenda cita.
Odontólogo	3. Realiza un diagnóstico clínico. 4. Elabora odontograma.
Asistente administrativo	5. Elabora/complementa el expediente clínico del paciente.
Odontólogo	6. Evalúa la posición y condición del diente. 7. Elabora plan de tratamiento. 8. Aplica anestesia local. 9. Realiza incisión en la encía. 10. Luxa el diente. 11. Extrae el diente. 12. Sutura encía. 13. Brinda instrucciones para el cuidado. 14. Receta medicamento.
Paciente	15. Solicita cita de control.
Asistente administrativo	16. Agenda cita de control.
Odontólogo	17. Retira puntos.



5. *Proceso de Endodoncia (muerte del nervio por caries o golpes)*

Participante	Proceso
Paciente	1. Solicita cita.
Asistente administrativo	2. Agenda cita.
Odontólogo/Endodoncista	3. Realiza un diagnóstico clínico. 4. Elabora odontograma.
Asistente administrativo	5. Elabora/complementa el expediente clínico del paciente.
Odontólogo/Endodoncista	6. Toma de radiografía periapical. 7. Evalúa radiografía. 8. Identifica el diente afectado. 9. Evalúa pulpa dental. 10. Aplica anestesia local. 11. Coloca aislamiento absoluto con dique de goma, 12. Realiza apertura cameral. 13. Elimina tejido pulpar, cameral y radicular. 14. Desinfecta los conductos radiculares. 15. Seca los conductos radiculares. 16. Obturación de los conductos radiculares. 17. Toma de radiográfica periapical final. 18. Restaura estructura coronal. 19. Receta medicamento. 20. Brinda instrucciones para el cuidado.
Paciente	21. Solicita cita de control.
Asistente administrativo	22. Agenda cita de control.



6. *Proceso de Limpieza Dental*

Participante	Proceso
Paciente	1. Solicita cita.
Asistente administrativo	2. Agenda cita.
Odontólogo	3. Evaluación clínica del paciente. 4. Elabora odontograma.
Asistente administrativo	5. Elabora/complementa el expediente clínico del paciente.
Odontólogo	6. Evaluación de placa dentobacteriana y sarro dental. 7. Eliminación de sarro dental con ultrasonido. 8. Pulido de la superficie de los dientes. 9. Brinda instrucciones para el cuidado.
Paciente	10. Solicita cita de control.
Asistente administrativo	11. Agenda cita de control.

E. Mejora de Procesos

1. *Proceso del Tratamiento de Ortodoncia (especialidad)*

- a) **Diagnóstico.** Evalúe los procedimientos de colocación de frenos dentales en la clínica dental e identifique las áreas de mejora y puntos débiles.
- b) **Capacitación del personal.** Proporcione a los ortodoncistas, asistentes dentales y personal administrativo capacitaciones regularmente y con información actualizada, además, asegúrese que el personal estar al tanto de las técnicas y tecnologías de ortodoncia que se encuentren a la vanguardia.
- c) **Estándares de calidad.** Establezca estándares claros y específicos de calidad para la colocación de frenos dentales. Esto puede incluir factores como alineación, oclusión y estética.
- d) **Implementación de tecnología.** Mejore la eficacia y precisión del proceso de colocación de frenos dentales mediante el uso de materiales de última generación, software de planificación de tratamiento 3D y sistemas de imágenes digitales.
- e) **Protocolos de esterilización.** Asegúrese que se sigan estrictos protocolos de esterilización y desinfección para evitar infecciones y proteger a los pacientes durante el procedimiento de colocación de frenos dentales.
- f) **Personalización del tratamiento.** Debe adaptar el tratamiento ortodóncico a las necesidades y preferencias de cada paciente. Esto puede incluir opciones de brackets estéticos, varios tipos de alambres y otros factores particulares para cada situación.
- g) **Seguimiento y retroalimentación.** Monitoree los resultados del tratamiento ortodóncico y recopile comentarios de los pacientes sobre su experiencia en la

clínica dental, además, utilice esa información para encontrar áreas de mejora y modificar los procedimientos según sea necesario.

- h) ***Colaboración interdisciplinaria.*** fomente la colaboración con otros profesionales de la salud, como cirujanos maxilofaciales, periodoncistas y dentistas generales, para satisfacer completamente las necesidades de los pacientes y maximizar los resultados del tratamiento ortodóncico.
- i) ***Auditorías internas.*** realice auditorías internas regulares para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficacia de los procesos de colocación de frenos dentales, además, tome medidas correctivas según sea necesario para identificar las áreas de mejora.

2. ***Proceso de Colocación de Obturaciones***

- a) ***Evaluación de procesos actuales.*** Evalúe los procedimientos de colocación de obturaciones en la clínica dental, además, identifique las áreas de mejora y puntos débiles.
- b) ***Capacitación del personal.*** Proporcione a los dentistas, higienistas y asistentes dentales capacitaciones regularmente y con información actualizada, además, asegurarse de que estén al tanto de las técnicas y tecnologías más recientes en la restauración dental.
- c) ***Estándares de calidad.*** Establezca estándares claros y específicos de calidad para la colocación de obturaciones dentales. Los requisitos de durabilidad, estética, comodidad del paciente y biocompatibilidad del material utilizado pueden ser parte de esto.

- d) Selección de materiales adecuados.** Utilice materiales de obturación de alta calidad que sean seguros para el paciente, duraderos y estéticos, además, manténgase al tanto de los nuevos materiales dentales y elija los que sean más apropiados para cada caso clínico.
- e) Implementación de tecnología.** Mejore la eficiencia y precisión en la colocación de obturaciones, implementando equipos y tecnología modernos y actualizados. Esto puede incluir sistemas de imágenes digitales, unidades dentales ergonómicas y dispositivos avanzados de anestesia local.
- f) Protocolos de esterilización.** Garantice el cumplimiento estricto de los protocolos de esterilización y desinfección para evitar infecciones cruzadas y mantener un entorno seguro para el paciente durante el procedimiento de colocación de obturaciones.
- g) Personalización del tratamiento.** Adapte el tratamiento restaurador a las necesidades y preferencias únicas de cada paciente. Según las características clínicas y estéticas de cada caso, puede haber opciones de materiales de obturación como amalgama o cerámica.
- h) Seguimiento y retroalimentación.** Realice un seguimiento continuo de los resultados del tratamiento restaurador y recopile comentarios de los pacientes sobre su experiencia en la clínica dental, además, utilice esta información para encontrar las áreas de mejora y modifique los procedimientos según sea necesario.
- i) Colaboración interdisciplinaria.** Fomente la colaboración con otros profesionales de la salud, como periodoncistas, endodoncistas y prostodoncistas, para satisfacer

completamente las necesidades de los pacientes y maximizar los resultados del tratamiento restaurador.

- j) **Auditorías internas.** Realice auditorías internas regularmente para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficacia de los procesos de colocación de obturaciones. Tome medidas correctivas según sea necesario para identificar las áreas de mejora.

3. **Proceso de Implantes Dentales**

- a) **Evaluación de procesos actuales.** Realice una evaluación completa de los procedimientos de colocación de implantes dentales que se utilizan actualmente en la clínica dental, además, identifique las áreas de mejora y puntos débiles.
- b) **Capacitación del personal.** Proporcione a los odontólogos, cirujanos orales, higienistas y asistentes dentales capacitaciones regularmente y con información actualizada, además, asegúrese de que estén al tanto de las técnicas y tecnologías más recientes en implantología dental.
- c) **Estándares de calidad.** Establezca estándares claros y específicos de calidad para la colocación de implantes dentales. Esto podría incluir requisitos sobre el éxito del implante, así como estabilidad primaria, integración ósea y funcionalidad a largo plazo.
- d) **Selección de pacientes adecuados.** Realice una evaluación completa de cada paciente para determinar si está apto para recibir implantes dentales, además, considere las expectativas del paciente, su salud oral, salud general y calidad del hueso.

- e) **Implementación de tecnología.** Aumente la eficiencia y precisión en la colocación de implantes dentales, use tecnología y equipos modernos y actualizados. Esto puede incluir sistemas de imágenes digitales, guías quirúrgicas computarizadas y dispositivos de carga inmediata.
- f) **Planificación del tratamiento.** Antes de colocar el o los implantes dentales, haga una planificación detallada del tratamiento. Esto puede incluir la planificación virtual del implante para determinar la posición ideal del implante, así como estudios de tomografía computarizada para evaluar la cantidad y calidad del hueso.
- g) **Protocolos de esterilización.** Garantice el cumplimiento estricto de los protocolos de esterilización y desinfección para evitar infecciones y mantener un ambiente seguro para el paciente durante el procedimiento de colocación de implantes dentales.
- h) **Seguimiento y retroalimentación.** Realice revisiones periódicas de los implantes dentales colocados para evaluar su estabilidad y funcionamiento a lo largo del tiempo, además, realice mantenimiento dental regularmente para prevenir complicaciones y brinde instrucciones adecuadas para el cuidado postoperatorio.
- i) **Colaboración interdisciplinaria.** Fomente la colaboración con otros profesionales de la salud, como periodoncistas, endodoncistas, prostodoncistas y radiólogos, para satisfacer completamente las necesidades de los pacientes y maximizar los resultados del tratamiento con implantes dentales.
- j) **Auditorías internas.** Realice auditorías internas regularmente para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficacia de los procesos de

colocación de implantes dentales. Tome medidas correctivas según sea necesario para identificar las áreas de mejora.

4. ***Proceso de Extracciones de Piezas Dentales***

- a) ***Evaluación de procesos actuales.*** Estudiar, actualizar y aplicar los procesos más modernos y prácticos en la extracción de una pieza dental, dando al paciente una experiencia de calidad y estabilidad durante el procedimiento, evitando experiencias muy dolorosas y destructivas de las piezas dentales.
- b) ***Capacitación del personal.*** Proporcionar a los odontólogos, cirujanos orales y asistentes dentales capacitaciones regularmente y con información actualizada de higiene, cuidado y realización del procedimiento, además, asegurándose de que estén al tanto de las técnicas y prácticas más recientes en la extracción dental para que eviten la destrucción total de la pieza y pérdida de estructura.
- c) ***Protocolos de seguridad.*** Establezca protocolos de seguridad claros y rigurosos para la seguridad del paciente durante el procedimiento de extracción dental. Esto incluye la preparación adecuada del lugar de trabajo y el uso adecuado de equipo de protección personal, utilizando instrumental de alta calidad para que el paciente no sufra ningún tipo de daño durante el proceso o efecto secundario.
- d) ***Equipamiento adecuado.*** Asegúrese de tener el equipo adecuado, con sus respectivos mantenimientos y en buen estado para realizar extracciones dentales. Los instrumentos quirúrgicos, fórceps, elevadores dentales, anestésicos locales y materiales de sutura están incluidos en esta categoría.
- e) ***Análisis preoperatorio.*** Para cada extracción dental, realice un análisis preoperatorio completo, inicialmente solicitar exámenes clínicos que demuestren la estabilidad

que posee en cuanto a tiempo de coagulación, plaquetas, infecciones, niveles de azúcar, presión arterial y otros parámetros importantes. Puede incluir radiografías dentales para evaluar la condición del diente a extraer, la anatomía circundante y la presencia de posibles complicaciones, como raíces supernumerarias o fracturas dentales.

- f) ***Planificación del tratamiento.*** Antes de extraer una pieza dental, hacer una planificación detallada del tratamiento, teniendo en cuenta la técnica de extracción más apropiada, el tipo de anestesia necesaria y si se requiere preservación alveolar, como el uso de injertos óseos, también explicar en cuanto al tiempo, cuidado y prevención posterior a la extracción dental.
- g) ***Manejo del dolor y la ansiedad.*** Implemente métodos efectivos para aliviar el dolor y la ansiedad del paciente durante el procedimiento de extracción dental. El uso de anestesia local adecuada, estrategias de distracción y comunicación efectiva con el paciente pueden ser ejemplos de esto.
- h) ***Educación postoperatoria.*** Proporcione al paciente instrucciones claras y detalladas sobre cómo cuidarse después de la extracción dental. Esto incluye consejos sobre higiene oral, dieta moderada y medicamentos recetados de alta gama, si fueran necesarios, que garanticen la recuperación óptima del paciente, explicar las consecuencias del no uso de medicamentos posteriores al procedimiento dental.
- i) ***Seguimiento del paciente.*** Realice un seguimiento regular de los pacientes después de la extracción dental para evaluar la cicatrización, complicaciones y satisfacción del paciente. Esto ayuda a identificar y resolver cualquier problema si es necesario.

- j) ***Retroalimentación y mejora continua.*** Solicite comentarios a los pacientes sobre su experiencia durante el proceso de extracción dental y utilice estos comentarios para identificar áreas de mejora.
- k) ***Protocolos de esterilización:*** Utilizar las técnicas adecuadas y estipuladas para la esterilización de toda la instrumentaría a utilizar durante la extracción dental, realizar este protocolo por cada paciente. Tener un manual de uso de maquinaria de esterilización de instrumentos dentales.

5. ***Proceso de Endodoncia (muerte del nervio por caries o golpes)***

- a) ***Evaluación de procesos actuales.*** Estudiar, actualizar y aplicar los procesos más modernos y prácticos para la realización de una endodoncia, se recomienda implementar el sistema de remoción de tejido pulpar, con limas rotatorias y sellado con cono único o sellado de termoplástico, lo cual permite evitar perforaciones radiculares o fracturas, evitando experiencias muy dolorosas y destructivas de las piezas dentales.
- b) ***Capacitación del personal.*** Periódicamente realizar capacitaciones a los endodoncistas, asistentes dentales y personal administrativo de mejora del procedimiento de endodoncia, higiene y cuidado en el procedimiento, aportando consejos y técnicas que eviten destrucción total de la pieza y pérdida de estructura.
- c) ***Protocolos de seguridad y esterilización.*** Establezca protocolos de seguridad claros y rigurosos para la seguridad del paciente durante el procedimiento de endodoncia. Esto incluye la preparación adecuada del lugar de trabajo y el uso adecuado de equipo de protección personal, utilizando instrumental y material de alta calidad

para que el paciente no sufra ningún tipo de daño durante el proceso o efecto secundario.

- d) ***Equipamiento adecuado.*** Asegúrese de tener el equipo adecuado, con sus respectivos mantenimientos y en buen estado para realizar endodoncias. Los instrumentos y materiales deberán ser adecuados al tipo de paciente.
- e) ***Análisis preoperatorio.*** Para cada endodoncia, realice un análisis preparatorio completo. Para evaluar la anatomía radicular y la presencia de complicaciones potenciales, como curvas radiculares o fracturas, y en algunos casos utilizar tomografías computarizadas, además de análisis clínicos que demuestren el estado de salud del paciente en cuanto a tiempo de coagulación, plaquetas, infecciones, niveles de azúcar, presión arterial y otros parámetros importantes.
- f) ***Planificación del tratamiento.*** Para cada caso de endodoncia, haga una planificación detallada del tratamiento, teniendo en cuenta la mejor forma de acceso y limpieza, la cantidad de irrigación necesaria y el tipo de material de obturación a utilizar, así como también los cuidados previos, durante y posteriores al procedimiento de endodoncia.
- g) ***Anestesia y manejo del dolor.*** Implemente métodos efectivos para aliviar el dolor y la ansiedad del paciente durante el procedimiento de endodoncia. El uso de anestesia local y técnicas de anestesia intraconducto adecuada, estrategias de distracción y comunicación efectiva con el paciente pueden ser ejemplos de esto.
- h) ***Educación del paciente.*** Concientizar al paciente sobre el procedimiento completo de endodoncia, sus ventajas y posibles complicaciones. Esto incluye consejos sobre higiene oral, dieta moderada y medicamentos recetados de alta gama, si fueran

necesarios, que garanticen la recuperación óptima del paciente, explicar las consecuencias del no uso de medicamentos posteriores al procedimiento dental.

- i) ***Seguimiento del paciente.*** Realice un seguimiento regular de los pacientes después de la endodoncia para evaluar la cicatrización, complicaciones y satisfacción del paciente, además de realizar algún tratamiento adicional si fuese necesario para complementar la endodoncia. Esto ayuda a identificar y resolver cualquier problema si es necesario.
- j) ***Retroalimentación y mejora continua.*** Solicite comentarios a los pacientes sobre su experiencia durante el proceso de endodoncia y utilice estos comentarios para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el procedimiento según sea necesario.
- k) ***Protocolos de esterilización:*** Utilizar las técnicas adecuadas y estipuladas para la esterilización de toda la instrumentaría a utilizar durante la endodoncia, realizar este protocolo por cada paciente. Tener un manual de uso de maquinaria de esterilización de instrumentos dentales.

6. ***Proceso de Limpieza Dental***

- a) ***Evaluación de procesos actuales.*** Estudiar, actualizar y aplicar los procesos más modernos y prácticos para la realización de una limpieza dental, se recomienda implementar un sistema tecnológico de limpieza con aeropulidores para el retiro completo de manchas y suciedad, así como el uso del instrumento cavitron, el cual elimina sin dolor todo tipo de suciedad dental del paciente y de forma más eficaz y rápida.

- b) **Capacitación del personal.** Proporcione al personal dental, higienistas y asistentes dentales capacitaciones regularmente y con información actualizada, además del uso de la tecnología y mejores prácticas de cepillado actuales y de limpieza general dental, otorgando al paciente una mejor experiencia en el proceso.
- c) **Protocolos de seguridad y esterilización.** Establezca protocolos de seguridad y esterilización claros y rigurosos para asegurar la seguridad del paciente durante el procedimiento de limpieza dental. Esto incluye la preparación adecuada del lugar de trabajo, el uso adecuado de equipo de protección personal y la desinfección adecuada de las herramientas y equipos.
- d) **Equipamiento adecuado.** Asegúrese de tener el equipo adecuado, instrumentación correcta y en buen estado de funcionamiento para la limpieza dental, como ultrasonido, raspadores manuales, aeropulidores y equipo preventivo.
- e) **Análisis preoperatorio.** Para cada limpieza dental, realice un análisis clínico y físico, este puede incluir una evaluación del historial médico y dental del paciente, radiografías dentales y un examen clínico para identificar problemas de salud dental y bucal, uso de medicamentos o enfermedades, para el buen control durante el procedimiento de limpieza.
- f) **Planificación del tratamiento.** Desarrolle un plan detallado de tratamiento para cada paciente, teniendo en cuenta la necesidad de eliminar la placa y sarro, el uso de técnicas de higiene bucal, y si es necesario, el uso de flúor.
- g) **Educación del paciente.** Concientice al paciente sobre la importancia del cepillado regular, riesgo de enfermedad periodontal y las técnicas adecuadas de cepillado y

uso de hilo dental. Señalar que una limpieza dental previo a cualquier otro procedimiento dental, es de suma importancia.

- h) ***Técnicas de limpieza efectivas.*** Utilice técnicas de cepillado eficaces, incluida la eliminación exhaustiva de la placa y sarro, el pulido para eliminar las manchas y el flúor para fortalecer el esmalte.
- i) ***Seguimiento y recordatorios.*** Realice un seguimiento regular de los pacientes para programar limpiezas periódicas y enviar recordatorios de sus citas, garantizar una salud dental óptima con el seguimiento de limpiezas dentales como prevención a diferentes tipos de molestias dentales.
- j) ***Retroalimentación y mejora continua.*** Solicite comentarios a los pacientes sobre su experiencia durante el proceso de limpieza dental y utilice estos comentarios para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el procedimiento según sea necesario.

F. Modelo de Perfil Profesional del Ejercicio Odontológico

1. Gerente Odontólogo

Nombre del Puesto:	Gerente Odontólogo / Director Clínico
Reporta a:	Propietarios / Dirección General / Junta Directiva
Supervisa a:	Personal Clínico, Administrativo y Operativo
Nivel Jerárquico:	Estratégico

a) Naturaleza del Cargo

Profesional odontólogo con funciones de dirección estratégica y liderazgo sanitario, responsable de garantizar que el ejercicio profesional dentro de la clínica se desarrolle bajo estándares éticos, legales y de calidad.

b) Objetivo del Puesto

Dirigir integralmente la clínica odontológica asegurando el cumplimiento del marco legal salvadoreño, la normativa sanitaria vigente y los estándares del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NORMA ISO 9001-2015, garantizando seguridad del paciente, eficiencia operativa y mejora continua.

c) Funciones Profesionales Estratégicas

Formular la planificación estratégica institucional, Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, Supervisar el cumplimiento de requisitos regulatorios y sanitarios, Dirigir auditorías internas y gestión de riesgos clínicos, Aprobar protocolos clínicos y administrativos, Supervisar la correcta gestión de

expedientes clínicos, Liderar programas de capacitación y actualización profesional.

d) Responsabilidad Ético-Legal

Responsable del ejercicio profesional desarrollado en la clínica, Garantizar cumplimiento del consentimiento informado, Velar por la confidencialidad de la información clínica, Asegurar cumplimiento del marco normativo del Consejo Superior de Salud Pública, Promover el ejercicio ético de la profesión odontológica.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

Asegurar la definición de responsabilidades y autoridades (cláusula 5.3 NORMA ISO 9001-2015), Garantizar enfoque basado en riesgos, Establecer indicadores de desempeño clínico y administrativo, Promover la mejora continua.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Alta autonomía en toma de decisiones estratégicas, administrativas y clínicas dentro del marco regulatorio vigente.

g) Perfil Profesional Requerido

Formación Académica:	Doctorado en Cirugía Dental (indispensable)
Idiomas:	Español: nativo Inglés: nivel intermedio (lectura técnica y comunicación básica)
Experiencia Profesional:	Mínimo 2 años de experiencia en el ejercicio clínico en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)

Certificaciones:	Registro vigente en el Consejo Superior de Salud Pública y en la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica (indispensable) Formación complementaria en Gestión de Calidad (deseable)
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

h) Competencias Profesionales

Técnicas: Gestión estratégica sanitaria, Auditoría clínica, Legislación sanitaria, Gestión de riesgos, Control de calidad.

Interpersonales: Liderazgo transformacional, Toma de decisiones, Comunicación organizacional, Resolución de conflictos

i) Indicadores de Desempeño

Cumplimiento de auditorías internas, Satisfacción del paciente, Cumplimiento normativo, Reducción de no conformidades.

2. Odontólogo General

Nombre del Puesto:	Odontólogo General
Reporta a:	Gerente Odontólogo / Director Clínico
Supervisa a:	Odontólogo Ortodoncista, Odontólogo Maxilofacial, Asistente Dental, Asistente Administrativo
Nivel Jerárquico:	Operativo

a) Naturaleza del Cargo

Profesional clínico responsable de la atención odontológica integral del paciente, actuando como eje coordinador del tratamiento general y derivaciones especializadas.

b) Objetivo del Puesto

Brindar atención odontológica integral bajo criterios científicos, éticos y de calidad, garantizando seguridad del paciente, eficacia terapéutica y cumplimiento normativo.

c) Funciones Profesionales Clínicas

Realizar diagnóstico clínico integral, Elaborar planes de tratamiento personalizados, Ejecutar procedimientos odontológicos generales, Aplicar consentimiento informado, Registrar adecuadamente expedientes clínicos, Coordinar referencia a especialistas cuando sea necesario, Participar en auditorías internas y mejora continua.

d) Responsabilidad Ético-Legal

Responsable directo del acto clínico realizado, Cumplimiento del código de ética profesional, Protección de datos clínicos del paciente, Aplicación estricta de protocolos de bioseguridad.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

Cumplimiento de procedimientos documentados, Reporte de no conformidades clínicas, Participación en evaluación de riesgos, Contribución a indicadores de calidad asistencial.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Autonomía clínica en diagnóstico y tratamiento dentro de su competencia profesional, con obligación de referencia en casos especializados.

g) Perfil Profesional Requerido

Formación Académica:	Doctorado en Cirugía Dental (indispensable)
Idiomas:	Español: nativo Inglés: nivel intermedio (lectura técnica y comunicación básica)
Experiencia Profesional:	Mínimo 2 años de experiencia en el ejercicio clínico en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)
Certificaciones:	Registro vigente en el Consejo Superior de Salud Pública y en la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica (indispensable)

h) Competencias Profesionales

Técnicas: Diagnóstico clínico integral, Interpretación radiográfica, Manejo de instrumental odontológico, Control de infecciones y bioseguridad, Planificación terapéutica

Interpersonales: Empatía clínica, Comunicación efectiva, Trabajo interdisciplinario, Profesionalismo

i) Indicadores de Desempeño

Calidad del registro clínico, Tasa de retratamientos, Satisfacción del paciente, Cumplimiento de protocolos.

3. *Asistente Dental*

Nombre del Puesto:	Asistente Dental
Reporta a:	Odontólogo General / Odontólogo Especialista
Supervisa a:	No Aplica
Nivel Jerárquico:	Operativo

a) Naturaleza del Cargo

Personal técnico sanitario que brinda apoyo clínico directo en los procedimientos odontológicos, contribuyendo a la seguridad del paciente, control de infecciones y eficiencia operativa dentro del modelo de atención integral.

b) Objetivo del Puesto

Brindar asistencia técnico-operativa en los procedimientos odontológicos, garantizando el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, esterilización, manejo de desechos bioinfecciosos y seguridad del paciente conforme a la normativa sanitaria vigente.

c) Funciones Profesionales Técnicas

Preparar y acondicionar el área clínica antes de cada procedimiento, Asistir directamente al odontólogo durante la atención clínica, Esterilizar, desinfectar y almacenar correctamente el instrumental, Controlar inventarios de materiales e insumos clínicos, Gestionar adecuadamente residuos bioinfecciosos, Apoyar en el registro básico del expediente clínico bajo supervisión profesional.

d) Responsabilidad Ético-Sanitaria

Cumplimiento estricto de protocolos de bioseguridad, Garantizar procesos adecuados de esterilización, Mantener confidencialidad de la información del paciente, Reportar fallas en equipos o riesgos sanitarios, Contribuir a la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

En el marco del sistema basado en la ISO 9001-2015: Cumplir procedimientos documentados de esterilización, Reportar no conformidades relacionadas con insumos o equipos, Participar en capacitaciones de mejora continua, Contribuir a indicadores de control de infecciones.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Autonomía técnica limitada al apoyo clínico, bajo supervisión del profesional odontólogo responsable del acto clínico.

g) Perfil Profesional Requerido

Formación Académica:	Técnico en Asistencia Dental o Diplomado en Asistente Dental y Tecnología
Idiomas:	Español: nativo Inglés: nivel básico (lectura técnica y comunicación básica)
Experiencia Profesional:	Mínimo 1 año de experiencia en el ejercicio clínico en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)
Certificaciones:	Registro vigente en el Consejo Superior de Salud Pública y en la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica (indispensable) Capacitación en bioseguridad y manejo de desechos hospitalarios (dispensable)

h) Competencias Profesionales

Técnicas: Protocolos de esterilización, Control de infecciones, Manejo de instrumental odontológico, Manejo básico de registros clínicos.

Interpersonales: Trabajo en equipo, Organización, Responsabilidad, Discreción profesional.

i) Indicadores de Desempeño

Cumplimiento de protocolos de bioseguridad, Trazabilidad de esterilización, Control de inventarios, Reporte oportuno de riesgos.

4. Odontólogo Especialista en Ortodoncia

Nombre del Puesto:	Odontólogo Ortodoncista
Reporta a:	Gerente Odontólogo y Odontólogo General
Supervisa a:	Asistente Dental
Nivel Jerárquico:	Operativo Especialista

a) Naturaleza del Cargo

Profesional odontólogo con formación especializada en ortodoncia, responsable del diagnóstico, planificación y ejecución de tratamientos ortodónticos, actuando bajo criterios científicos, éticos y normativos.

b) Objetivo del Puesto

Planificar y ejecutar tratamientos ortodónticos especializados garantizando calidad clínica, seguridad del paciente y cumplimiento del marco legal y normativo vigente.

c) Funciones Profesionales Clínicas

Realizar diagnóstico ortodóntico integral, Ejecutar análisis cefalométrico y planificación avanzada, Instalar y controlar aparatología fija y removible, Monitorear evolución clínica del paciente, Obtener consentimiento informado específico para tratamientos ortodónticos, Documentar adecuadamente cada procedimiento realizado, Coordinar tratamientos multidisciplinarios cuando aplique.

d) Responsabilidad Ético-Legal

Responsable directo del acto clínico especializado, Cumplimiento del código de ética profesional, Registro detallado y trazable de tratamientos, Protección de datos clínicos, Aplicación de evidencia científica actualizada.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

En el marco del sistema basado en la ISO 9001-2015: Cumplimiento de protocolos clínicos especializados, Reporte de riesgos y complicaciones, Participación en auditorías clínicas internas, Contribución a indicadores de calidad asistencial especializada.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Alta autonomía clínica dentro de su especialidad, con obligación de coordinación interdisciplinaria cuando el caso lo requiera.

g) Perfil Profesional Requerido

Formación Académica:	Doctorado en Cirugía Dental (indispensable) Especialización en Ortodoncia (indispensable)
Idiomas:	Español: nativo Inglés: nivel intermedio (lectura técnica y comunicación básica)
Experiencia Profesional:	Mínimo 2 años de experiencia en el ejercicio clínico en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)
Certificaciones:	Registro vigente en el Consejo Superior de Salud Pública y en la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica como Odontólogo y Ortodoncista (indispensable) Formación continua en técnicas actualizadas

h) Competencias Profesionales

Técnicas: Análisis cefalométrico, Planificación ortodóntica avanzada, Manejo de aparatología, Gestión de complicaciones clínicas

Interpersonales: Empatía clínica, Comunicación clara, Seguimiento responsable, Orientación a resultados.

i) Indicadores de Desempeño

Evolución favorable de tratamientos, Cumplimiento de cronogramas terapéuticos, Satisfacción del paciente, Reducción de complicaciones

5. Odontólogo Especialista en Maxilofacial

Nombre del Puesto:	Odontólogo Maxilofacial
Reporta a:	Odontólogo Gerente y Odontólogo General
Supervisa a:	Asistente Dental
Nivel Jerárquico:	Operativo Especialista

a) *Naturaleza del Cargo*

Profesional odontólogo con formación especializada en cirugía oral y maxilofacial, responsable de la ejecución de procedimientos quirúrgicos complejos bajo criterios científicos, éticos y normativos, garantizando seguridad del paciente y control de riesgos clínicos.

b) *Objetivo del Puesto*

Realizar procedimientos quirúrgicos especializados asegurando condiciones sanitarias adecuadas, cumplimiento del marco legal vigente y aplicación de protocolos clínicos basados en evidencia científica.

c) *Funciones Profesionales Clínicas*

Realizar diagnóstico quirúrgico especializado, Ejecutar cirugías orales complejas y procedimientos maxilofaciales, Colocar implantes dentales y realizar rehabilitación quirúrgica cuando aplique, Manejar complicaciones intraoperatorias y postoperatorias, Supervisar condiciones de asepsia del área quirúrgica, Obtener consentimiento informado quirúrgico específico, Monitorear evolución postoperatoria y seguimiento clínico, Coordinar abordaje multidisciplinario cuando sea necesario.

d) *Responsabilidad Ético-Legal*

Responsable directo del acto quirúrgico especializado, Garantizar consentimiento informado documentado, Cumplimiento del código de ética

profesional, Manejo adecuado de residuos quirúrgicos y bioinfecciosos, Protección de datos clínicos, Cumplimiento de normativa sanitaria nacional.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

En el marco del sistema basado en la ISO 9001-2015: Aplicar protocolos quirúrgicos documentados, Participar en gestión de riesgos clínicos, Reportar eventos adversos y no conformidades, Contribuir a indicadores de seguridad del paciente, Participar en auditorías internas clínicas.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Alta autonomía clínica y quirúrgica dentro de su especialidad, con obligación de coordinación interdisciplinaria y reporte a dirección clínica.

g) Perfil Profesional Requerido

Formación Académica:	Doctorado en Cirugía Dental (indispensable) Especialización en Cirugía Maxilofacial (indispensable)
Idiomas:	Español: nativo Inglés: nivel intermedio (lectura técnica y comunicación básica)
Experiencia Profesional:	Mínimo 2 años de experiencia en el ejercicio clínico en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)
Certificaciones:	Registro vigente en el Consejo Superior de Salud Pública y en la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica como Odontólogo y Maxilofacial (indispensable) Certificación en RCP (reanimación cardiopulmonar) Formación continua en técnicas quirúrgicas actualizadas.

h) Competencias Profesionales

Técnicas: Técnicas quirúrgicas avanzadas, Manejo de hemorragias, Control de infecciones quirúrgicas, Evaluación de riesgos clínicos, Manejo de emergencias odontológicas

Interpersonales: Toma de decisiones bajo presión, Ética profesional, Seguridad en procedimientos quirúrgicos, Comunicación clara con el paciente

i) Indicadores de Desempeño

Tasa de complicaciones postoperatorias, Cumplimiento de protocolos quirúrgicos, Satisfacción del paciente, Registro clínico completo y trazable

6. Asistente Administrativo

Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo
Reporta a:	Gerente Odontólogo y Odontólogo General
Supervisa a:	Auxiliar de Limpieza
Nivel Jerárquico:	Administrativo

a) Naturaleza del Cargo

Personal administrativo responsable de la gestión documental, atención al paciente y soporte operativo, garantizando confidencialidad de la información y eficiencia organizacional dentro del modelo de atención odontológica.

b) Objetivo del Puesto

Gestionar la documentación clínica y administrativa asegurando protección de datos, cumplimiento normativo y apoyo eficiente a los procesos clínicos y financieros de la clínica.

c) Funciones Administrativas

Control y programación de agenda clínica, Archivo y resguardo de expedientes clínicos, Facturación y gestión de cobros, Atención al paciente y orientación administrativa, Entrega de recetas e indicaciones bajo supervisión clínica., Coordinación de pagos y control financiero básico.

d) Responsabilidad Ético-Administrativa

Resguardar información confidencial del paciente, Cumplir normativas administrativas y sanitarias aplicables, Garantizar orden documental y trazabilidad, Supervisar condiciones básicas de orden y limpieza a través del auxiliar.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

En el marco del sistema basado en la ISO 9001-2015: Control de documentos y registros, Apoyo en auditorías internas administrativas, Seguimiento a indicadores de satisfacción del paciente, Reporte de incidencias administrativas.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Autonomía administrativa operativa dentro de procedimientos establecidos, sin facultad de decisión clínica.

g) Perfil del Profesional Requerido

Formación Académica:	Técnico Administrativo (indispensable) Licenciatura en Administración de Empresas (dispensable)
Idiomas:	Español: nativo Inglés: nivel básico (lectura técnica y comunicación básica)
Experiencia Profesional:	Mínimo 6 meses de experiencia en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)
Certificaciones:	Manejo de sistemas informáticos Conocimiento básico de normativas sanitarias en clínicas de salud

h) Competencias Profesionales

Técnicas: Gestión documental, Facturación, Manejo de sistemas informáticos, Organización administrativa

Interpersonales: Atención al cliente, Comunicación efectiva, Organización, Responsabilidad.

i) Indicadores de Desempeño

Exactitud en registros documentales, Tiempo de respuesta al paciente, Control de agenda sin errores, Cumplimiento de políticas de confidencialidad

7. Auxiliar de Limpieza

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Limpieza
Reporta a:	Odontólogo General y Asistente Administrativo
Supervisa a:	No Aplica
Nivel Jerárquico:	Operativo

a) Naturaleza del Cargo

Cargo operativo de apoyo dentro del equipo de salud odontológico, responsable de garantizar condiciones adecuadas de higiene, desinfección y saneamiento ambiental en la clínica, contribuyendo directamente a la prevención de infecciones cruzadas y al cumplimiento de la normativa sanitaria vigente emitida por el Consejo Superior de Salud Pública y el Ministerio de Salud.

Forma parte del sistema integral de prestación de servicios de salud bucodental, participando en la cadena de seguridad del paciente.

b) Objetivo del Puesto

Garantizar ambientes clínicos y administrativos seguros, higiénicos y libres de riesgos biológicos, mediante la correcta aplicación de protocolos de limpieza, desinfección y manejo de residuos, asegurando la protección del paciente, del personal y el cumplimiento del marco legal sanitario salvadoreño.

c) Funciones Operativas

Realizar limpieza y desinfección diaria de áreas clínicas, administrativas y sanitarias conforme a protocolos establecidos, Aplicar procedimientos específicos de desinfección en sillones dentales, superficies de alto contacto y

áreas críticas, Clasificar y disponer adecuadamente residuos comunes y bioinfecciosos según normativa vigente, Cumplir el plan documentado de manejo de desechos hospitalarios, Utilizar correctamente equipo de protección personal (EPP), Reponer insumos de higiene y desinfección, Reportar riesgos sanitarios o incumplimientos observados, Apoyar procesos de sanitización profunda programada, Colaborar en inspecciones o auditorías sanitarias cuando sea requerido.

d) Responsabilidad Ético-Operativa

Mantener confidencialidad respecto a información clínica o administrativa observada durante su labor, Actuar con responsabilidad, honestidad y compromiso con la salud pública, Cumplir estrictamente los protocolos de bioseguridad establecidos, Contribuir a la cultura institucional de seguridad del paciente y calidad del servicio.

e) Rol en el Sistema de Gestión de Calidad

En el marco del sistema basado en la ISO 9001-2015: Ejecutar los procedimientos documentados de limpieza y desinfección, Contribuir al cumplimiento de estándares de bioseguridad y control de infecciones, Participar en capacitaciones periódicas, Apoyar la mejora continua mediante reporte de incidentes o riesgos, Cumplir cronogramas establecidos dentro del plan de calidad institucional.

f) Nivel de Autonomía Profesional

Ejecuta sus funciones bajo supervisión del Odontólogo Gerente y del Asistente Administrativo. Tiene autonomía operativa para aplicar los protocolos establecidos, sin facultad para modificar procedimientos clínicos ni administrativos.

a) Perfil del Profesional Requerido

Formación Académica:	Bachiller General (indispensable)
Idiomas:	Español: Nativo
Experiencia Profesional:	Mínimo 6 meses de experiencia en consultorios o clínicas odontológicas (deseable)
Certificaciones:	Clasificación de residuos comunes y bioinfecciosos Protocolos de limpieza clínica Normativa sanitaria básica aplicable a clínicas odontológicas

a) Competencias Profesionales

Técnicas: Manejo adecuado de desinfectantes, Uso correcto de equipo de protección personal, Aplicación de cronogramas de limpieza, Identificación de riesgos sanitarios

Interpersonales: Responsabilidad, Disciplina, Puntualidad, Trabajo en equipo, Discreción, Compromiso con la seguridad del paciente

b) Indicadores de Desempeño

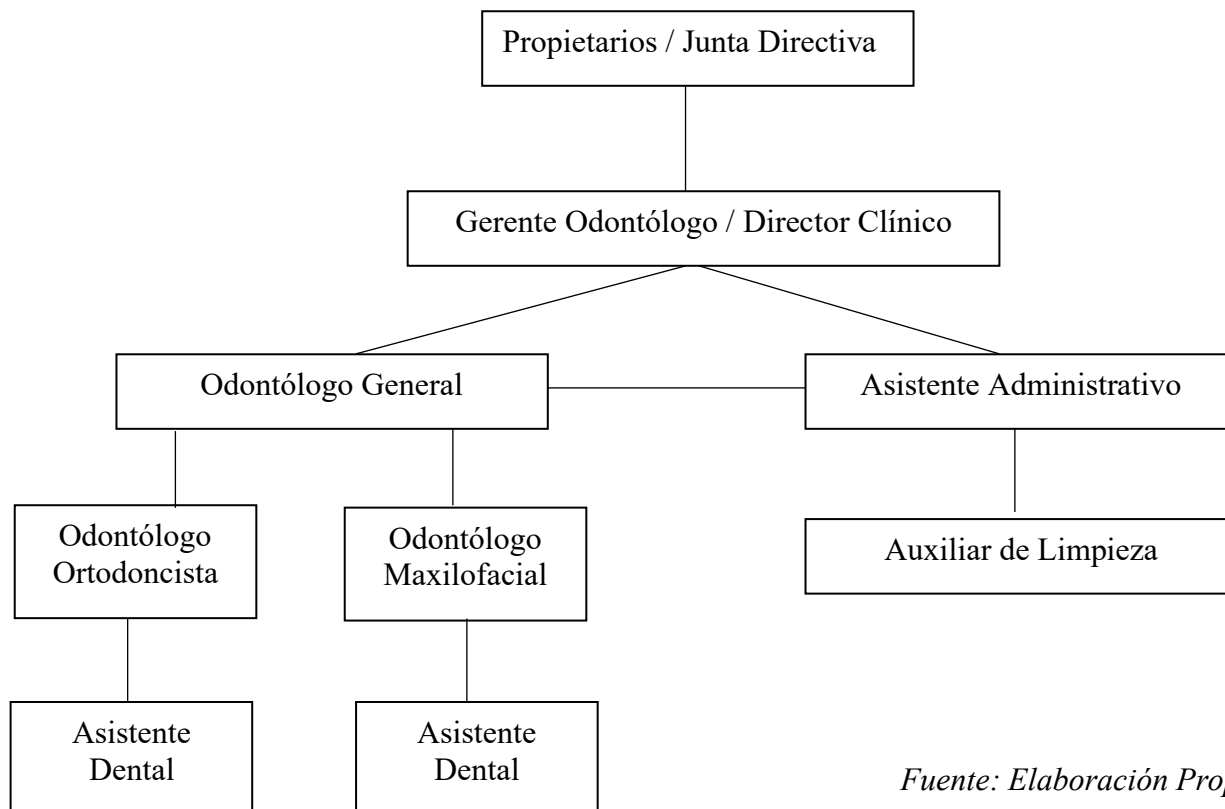
Cumplimiento del cronograma de limpieza establecido, Correcta clasificación de residuos sin reportes de incumplimiento, Ausencia de observaciones graves

en inspecciones sanitarias, Participación en al menos una capacitación anual en bioseguridad, Reporte oportuno de riesgos sanitarios identificados, Cumplimiento adecuado del uso de EPP.

G. Propuesta de Organigrama para Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V.

El organigrama propuesto organiza formalmente la estructura y jerarquía, bajo la Norma ISO 9001-2015. Su objetivo es definir claramente las funciones, responsabilidades y toma las decisiones, asegurando que todo el equipo trabaje de forma coordinada. Esto mejora la eficiencia operativa, el control interno y facilita la mejora continua de los procesos.

Estructura Organizacional Propuesta



Fuente: Elaboración Propia

H. Estimación de Costos para el Servicio de Certificación de Sistema de Gestión de Calidad conforme a la NORMA ISO 9001-2015.

Con el propósito de sustentar la viabilidad económica de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la clínica odontológica objeto de estudio, se gestionó una solicitud formal de cotización ante el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), entidad nacional competente para la evaluación y certificación de sistemas de gestión conforme a estándares internacionales.

La certificación constituye una etapa estratégica dentro del proceso de implementación, ya que permite validar externamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2015, fortaleciendo la credibilidad institucional, la mejora continua y la confianza de los pacientes.

La cotización emitida por el OSN detalla el alcance del servicio, las fases del proceso de auditoría, los costos asociados y las condiciones generales para la certificación. Este documento permite estimar la inversión necesaria para alcanzar la certificación formal del Sistema de Gestión de Calidad propuesto en la presente investigación.

A continuación, se presenta el documento oficial recibido.



www.osn.gob.sv

NORMALIZACIÓN • CERTIFICACIÓN • CAPACITACIÓN



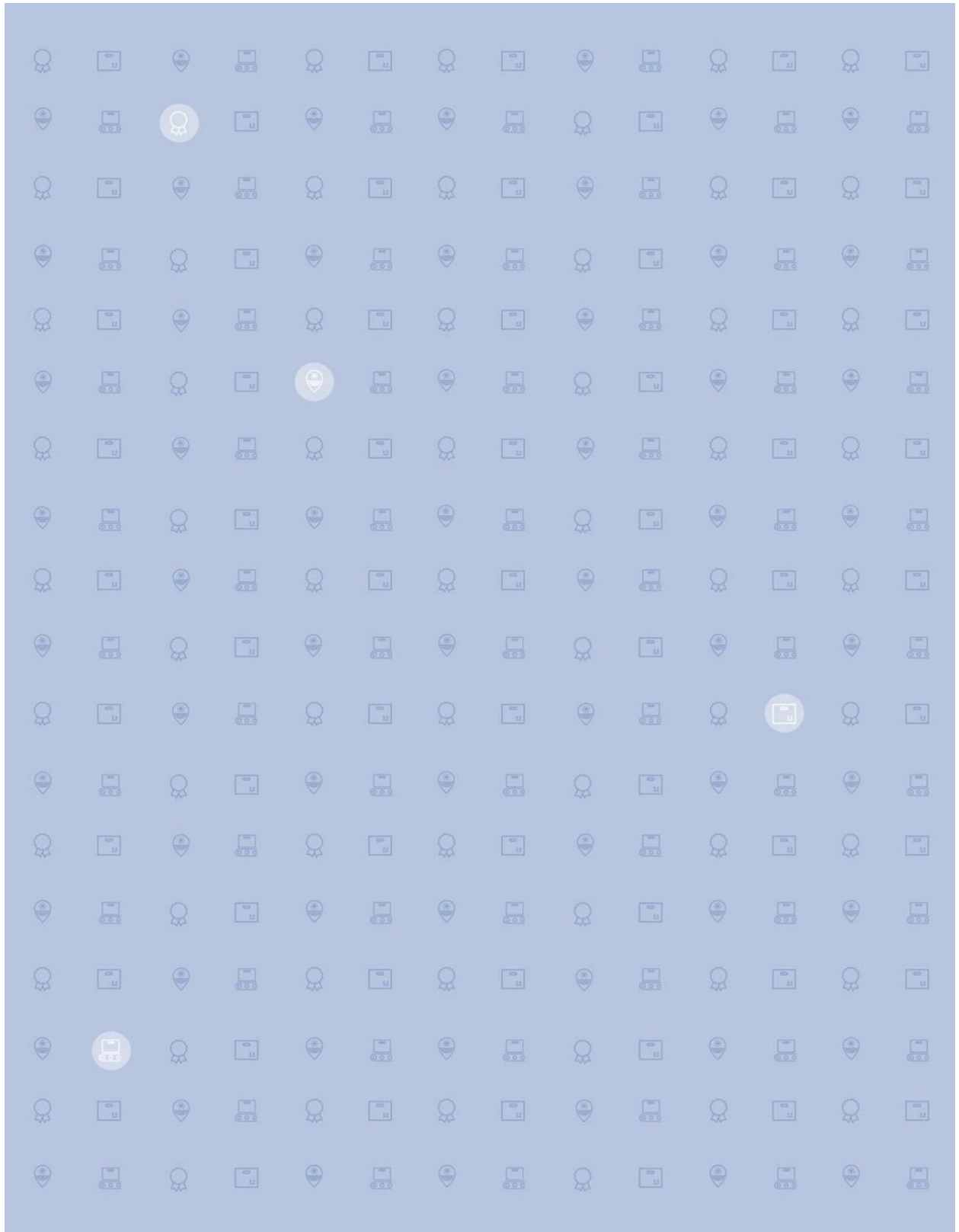
El Salvador
Formando un país de Calidad

SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

► SISTEMAS DE GESTIÓN

OSN es miembro de:







Ilopango, 12 de agosto de 2024

Atención a:

Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V.

Presente



COTIZACIÓN DEL SERVICIO

CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Ref. 099-2025





A

GENERALES

El Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), ha sido pionero en El Salvador, al ser el primer organismo de certificación nacional que, cumpliendo con todas las exigencias internacionales para la acreditación, se encuentra desarrollando actividades de evaluación y certificación de sistemas de gestión, apoyándose en el recurso humano competente en el tema que forma parte de la institución. Nuestro compromiso inicia desde la participación en la creación de documentos técnicos de referencia a nivel nacional.

B

IMPORTANCIA DE LA

CERTIFICACIÓN DE

SISTEMAS DE GESTIÓN

Conscientes del impulso de la cultura de calidad en la región y haciendo uso de normas de sistemas de gestión, la certificación de los mismos otorgará, un rasgo diferenciador que en un mundo tan globalizado permitirá dar a conocer a los clientes tanto internos como externos, el compromiso de la organización con la calidad y el reconocimiento de su incidencia en la oferta nacional e internacional.

C

IMAGEN EMPRESARIAL

Con el distintivo de la marca de conformidad proporcionada por el OSN, se obtiene una nueva herramienta para la promoción y publicidad de las organizaciones en mercados cada vez más globalizados, transmitiendo a los clientes un mayor grado de confianza y cumplimiento de sus expectativas.

D

ALCANCE DEL SERVICIO

Auditoria de certificación y seguimientos de sistemas de gestión de acuerdo a los requisitos planteados por el OSN en el esquema de certificación de sistemas de gestión de calidad.



E

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

La evaluación de los requisitos y su dictamen de aprobación se realiza de acuerdo a lo establecido en los pasos de etapa 1 y etapa 2 de la auditoría inicial o de renovación, decisión de otorgamiento y seguimiento, según lo establecido en los requisitos del esquema de certificación de sistemas de gestión.

F

MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO

Como resultado de la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma, ya sea en la auditoría de seguimiento o al cerrar las no conformidades detectadas, se toma la decisión que la organización cliente siga manteniendo el certificado, en el cual se expresa claramente el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. El certificado otorgado tiene una vigencia de tres años y su uso está sujeto a un pliego de condiciones que deben cumplirse según contrato, dentro de la vigencia del mismo.

G

USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD

El OSN, autoriza que la marca de conformidad de certificación del sistema de gestión pueda ser utilizada por la organización certificada en medios publicitarios o documentos generales.

H

REGISTRO

Con el objeto de difundir al público el otorgamiento de la certificación y su vigencia, el OSN mantendrá un registro de las empresas certificadas.

I

INVERSIÓN

Para establecer la inversión a realizar, se basa en los días de auditoría y los auditores necesarios, así como gastos administrativos generados en las diferentes etapas, los cuales son asignados evaluándose la información general enviada previamente por la organización solicitante a la fecha. Es importante mencionar que el total de la inversión en esta cotización, corresponde a la auditoría de Certificación inicial, Seguimiento 1 y Seguimiento 2 de la Certificación.

J

FORMA DE PAGO

Los pagos de los servicios deben ser cancelados en su totalidad, según lo acordado entre la organización y el OSN.



Organización: Clínica Dental Hernández Mendoza S.A. de C.V.

Dirección: 10° Avenida Sur, #1447, Frente a Plaza San Jacinto, Barrio San Jacinto, San Salvador.

Norma de referencia: NTS ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos

Alcance de la certificación: Prestación de servicios odontológicos

Presupuesto:

Etapa de proceso	Días auditoría	Valor
Auditoría certificación inicial (Etapa 1 + Etapa 2)	3.5	\$2,425.00
1ª Auditoría de seguimiento	2	\$1,055.00
2ª Auditoría de seguimiento	2	\$1,055.00
Total	--	\$4,535.00

Notas:

1. Los días de auditoría han sido calculados, según los lineamientos internacionales establecidos en el Documento IAF MD 5:2019 "Documento obligatorio de IAF para la Determinación de tiempo de auditoría de sistema de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo".
2. En caso se detecten no conformidades y se requieran auditorías adicionales para verificar el cierre de las mismas, ya sea en el proceso inicial o en el seguimiento y renovación, se definirá y cotizará su valor correspondiente, adicional al valor presentado en esta cotización.
3. Auditoría de seguimiento, incluye auditoría in situ y gastos administrativos.





K

INFORMACIÓN DEL OFERTANTE

Nombre del responsable de la cotización	Ing. Yanira Colindres
Cargo	Directora Técnica
Empresa	Consejo Nacional de Calidad / Organismo Salvadoreño de Normalización
Dirección de instalaciones físicas para notificaciones	Boulevard San Bartolo y Calle Lempa, Edificio CNC, Ilopango, San Salvador Este, San Salvador.
Teléfono	2590-5372 2590-5333
Correo electrónico	ycolindres@osn.gob.sv avallejos@osn.gob.sv
Clasificación según el Ministerio de Economía	Pequeña empresa
El Consejo Nacional de Calidad / Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), no se encuentra incapacitada ni impedida para ofertar por ninguna de las situaciones contenidas en el artículo 25 de la Ley de Compras Públicas.	

Referencias

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). Normalización, Serie Normas ISO 9000.

Administración de las Operaciones. Obtenido de

http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1615/1/10_normas_iso_9000.pdf

Centro Odontológico ALAIA. (21 de Septiembre de 2021). *ALAIA CENTRO*

ODONTOLÓGICO. Obtenido de <https://www.alaiaclinica.com/2021/09/06/la-historia-de-la-odontologia/>

Clínica Dental de Terrassa. (s.f.). *Clínica Dental de Terrassa*. Obtenido de

<https://www.clinicadentaldeterrassa.com/noticias/historia-de-la-odontologia/>

Clínica Ottodent. (s.f.). *Clínica Dental Ottodent*. Obtenido de

<https://clinicaottodent.com/articulos/historia-de-la-odontologia/>

Colegio Oficial de Dentistas de Jaén. (s.f.). *Dentistas Jaen*. Obtenido de

<https://www.dentistasjaen.com/colegio/historia-de-la-odontologia/>

Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador. (03 de Febrero de 1990). Creación de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador. *Diario Oficial*, págs. 2-4.

Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D. (2009). El concepto de la calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 82-99.

Dental, G. (02 de Octubre de 2019). *GD*. Obtenido de <https://gacetadental.com/2019/10/la-odontologia-5-000-anos-de-historia-en-30-hitos-20987/>

Equipo Editorial, Etecé, Argentina. (19 de Noviembre de 2023). *Enciclopedia Concepto*.

Obtenido de <https://concepto.de/archivo/#ixzz8ISE9GRI0>

Escuela Europea de Excelencia. (12 de febrero de 2016). *Escuela Europea de Excelencia*.

Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/mejor-servicio-al-cliente-gestion-de-la-calidad/>

Gallo, A. (29 de Octubre de 2014). *Harvard Business Review*. Obtenido de

<https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>

Gobierno de Mexico. (10 de Octubre de 2017). *Gobierno de Mexico* . Obtenido de

<https://www.gob.mx/snics/articulos/que-es-la-certificacion-iso-9001-2015-para-el-lcr-y-cuales-son-sus-beneficios?idiom=es#:~:text=Esta%20Norma%20se%20basa%20en,mejora%20continua%20de%20sus%20procesos>

Granizo Córdova, C. A. (2018). *Optimización de lo Procesos de una Empre Comercial; Caso:*

BC Llantas. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

Guzmán, N. (febrero de 2001). *Significado*. Obtenido de [https://significado.com/ejes-tematicos-](https://significado.com/ejes-tematicos-2/)

[2/](https://significado.com/ejes-tematicos-2/)

IBM. (10 de octubre de 2023). *IBM*. Obtenido de

<https://www.ibm.com/docs/es/i/7.5?topic=concepts-subsystems>

International Organization for Standardization. (s.f.). *ISO*. Obtenido de

<https://www.iso.org/member/308796.html>

International Organization for Standardization. (s.f.). *ISO - International Organization for*

Standardization. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>

International Organization for Standardization, International Organization for Standardization.

Central Secretariat. (1997). *Friendship Among Equals: Recollections from ISO's First Fifty Years*. Suiz: ISO Central Secretariat. Obtenido de

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/docs/en/Friendship_among_equals.pdf

Izar, J. M., & González, J. H. (2004). Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad. En J. M. Izar, & J. H. González, *Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad* (págs. 29-32). Editorial Universitaria Potosina.

Mallar, M. Á. (Junio de 2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1), 23.

Marcano, L. (25 de septiembre de 2022). *Od. Luis Marcano*. Obtenido de <https://odluismarcano.com/tecnologias-en-odontologia/>

Medici, L. (13 de Marzo de 2020). ISO 9000: Evolución hacia la Calidad Total. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 4-7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7903979.pdf>

Muguira, A. (Mayo de 2022). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/fidelizacion-del-cliente/>

Novadent, C. D. (09 de febrero de 2021). *Clínica Dental Novadent*. Obtenido de <https://clinicadentalnovadent.com/los-barberos-eran-dentistas/>

Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador. (Julio de 2017). *Portal de Transparencia*. Obtenido de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/opamss>

Real Academia Española. (2001). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/sistema>

Real Academia Española. (s.f.). *RAE*. Obtenido de <https://www.rae.es/>

Sampieri, R. H. (2014). *Métodología de la Investigación*. McGraw Hill.

Silvia Murillo, R. (2009). *Características de los Sistemas en las Organizaciones PERSPECTIVAS*.

doi:<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159009.pdf>

Tortajada, M. (03 de noviembre de 2016). *Espacio Dental Jaén*. Obtenido de

<https://espaciodontaljaen.com/descubre-y-aprende/cuando-se-abrio-la-primera-clinica-dental>

Ulrich, W. (2015). *A Tribute to C. West Churchman*.

Wikipedia. (08 de Noviembre de 2022). *Wikipedia La Enciclopedia Libre*. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_organización_de_la_información

Wikipedia. (Octubre de 2023). *Wikipedia La Enciclopedia Libre* . Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001:2015

Wikipedia. (s.f.). *La enciclopedia libre*. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Organización_Internacional_de_Normalización

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema>

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia. La enciclopedia libre*. Obtenido de es.wikipedia.org

Zendesk. (2024 de enero de 2024). *Zendesk*. Obtenido de

<https://www.zendesk.com.mx/blog/fidelizacion-clientes/>

Anexos

Anexo 1

Glosario

Sistema:

Objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos alguno de los demás componentes; ya sea conceptual o material (Wikipedia, s.f.).

Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto (Real Academia Española, 2001). Dentro de una organización cuentan con componentes como mercadotecnia, manufactura, ventas, investigación, embarques, contabilidad y personal, trabajan juntos para crear utilidades que beneficien tanto a los empleados como a los accionistas de la compañía.

Subsistema

Único entorno operativo predefinido mediante el cual el sistema coordina el flujo de trabajo y el uso de los recursos (IBM, 2023). Si al interior del sistema se desarrolla el concepto de subsistema hacia el exterior se encuentra el de súper sistema, esta aproximación lleva implícito el concepto de orden y jerarquía entre los diferentes, aunque semejantes sistemas.

Elementos del Sistema

Según (Ulrich, 2015) el enfoque permite caracterizar al sistema de acuerdo con Churchman: objetivos del sistema total (misión), entorno, recursos (subsistemas), componentes (procesos y procedimientos de los subsistemas) y la administración. Según el modelo de West Churchman los sistemas cuentan con cinco elementos básicos:

- a) **Objetivos:** son aquellas metas o fines hacia el que el sistema muestra tendencia.
- b) **Recursos:** equivalente a los subsistemas, estos son aquellos medios de los que dispone el sistema para realizar las actividades necesarias para el logro de sus metas.

- c) **Componente:** son los trabajos o actividades que el sistema debe efectuar para el logro de los objetivos.
 - i. *Entradas:* son aquellos componentes impulsores o iniciadores con el cual funciona el sistema.
 - ii. *Proceso:* son las actividades que posibilitan la transformación del insumo en un producto útil y adecuado para el cumplimiento de los objetivos del sistema.
 - iii. *Salidas o productos:* es el resultado final del proceso, aquel que se espera supla una necesidad específica.

- d) **Ambiente:** es aquello que está formado por todas las variables externas al sistema que lo afectan de una manera directa o indirecta y que tiene un impacto en los resultados que este obtiene.

- e) **Administración:** para administrar los sistemas se incluyen dos actividades como la planeación y el control. La planeación del sistema considera todos los aspectos del sistema antes identificados: metas, objetivos, entorno, utilización de recursos y sus componentes o actividades. El control considera el examen y ejecución de planes y la planeación para el cambio.

Características de los Sistemas

Según (Silvia Murillo, 2009, págs. 157-158) los sistemas cuentan con ocho características básicas:

- a) **Globalidad:** significa que las partes de un sistema deben ser comprendidas como una unidad, debiendo ser tratadas como un todo.

- b) Jerarquía: debido a la posibilidad que un sistema tiene de dividirse en subsistemas o que el mismo sistema forme parte a uno mayor (macrosistema).
- c) Transformación: posibilidad que el diseño del proceso se vea modificado por las necesidades de los clientes.
- d) Simbiótica: posibilidad que uno de los elementos del sistema necesite de otro para desarrollarse.
- e) Retroalimentación: función del sistema que compara el producto con un criterio y devuelve cierta información que contribuye a la mejora del proceso a través de la generación de nuevos insumos.
- f) Entropía: por los factores que desorganizan los sistemas, lo que conlleva a la falta de transformación de sus recursos, empujándolo a su desaparición.
- g) Homeostasis: es la adaptabilidad de los factores que buscan mantener estabilidad para lograr el funcionamiento eficaz del sistema.
- h) Equifinalidad: es la salida o producto del sistema, independientemente si la ruta inicial tomó otro rumbo.

Evaluación de un Sistema

Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo, a veces, se les mal interpreta, mal utilizan o se consideran sinónimos; debido a ello, se cree conveniente puntualizar estas definiciones.

- a) La eficiencia: Se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades.
- b) La efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto.
- c) La eficacia: valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos.

Calidad

Capacidad o aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Cualquier producto o servicio que cumpla con los requisitos del cliente en los términos con él acordados es un producto o servicio "de calidad".

Gestión

Acción y consecuencia de administrar o gestionar. Al respecto, gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Sistema de Gestión de la Calidad

Serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción de este.

Principios de la Calidad

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta

regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

A este escenario se suma un entorno donde los cambios se producen cada vez con más rapidez, los competidores mejoran continuamente sus productos, los avances tecnológicos inducen productos sustitutivos y los valores, costumbres y hábitos del consumidor también cambian haciendo evolucionar las necesidades de los clientes. Por esto, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) están evolucionando de manera que cada vez adquieren más relieve los factores que permiten un mejor conocimiento y una ágil adaptación a las condiciones cambiantes del mercado. Entre estos factores destacamos la visión del mercado y planeamiento estratégico, el diseño de los procesos clave del negocio y la medición, análisis y mejora continua

Se han identificado Ocho Principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales (que participan en el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas) y constituyen la base de las normas de SGC de la familia ISO 9000.

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- c) **Compromiso del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) **Enfoque a procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque a la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Organización Internacional de Normalización

Organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización, promueve el uso de estándares privativos, industriales y comerciales a nivel mundial (Wikipedia, s.f.).

ISO 9000

Conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la Clínicas que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas.

ISO 9001

Norma encargada de especificar los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO 9004

Norma encargada **ayudar a las Clínicas en la consecución del éxito sostenido** en la gestión de calidad, independientemente de cuáles sean las características de la organización.

Ejes Temáticos

Es una guía que proporciona orientación y dirección para lograr un desarrollo teórico y práctico, de un tema específico, los cuales se centran en diferentes disciplinas y saberes que facilitan las posibilidades de ampliación del conocimiento del tema previamente estudiado y seleccionado (Guzmán, 2001).

- a) **Procesos estandarizados:** Métodos que definen los pasos a seguir, en un orden lógico entre las etapas, para optimizar el desempeño, reducir errores y mejorar la calidad al realizar una tarea, buscando eficiencia y coordinación en cada etapa del proceso objetivo.
- b) **Higiene:** Término que se deriva del griego *hygieinê* que significa *sano*, comúnmente se entiende por higiene como aquellos hábitos o conjunto de prácticas y técnicas para controlar o eliminar factores que perjudican o tienen efectos nocivos sobre la salud. Así mismo la higiene se aplica en todo tipo de procedimientos, equipos e instrumentos como un control contra infecciones e insalubridad general.

- c) **Servicio al cliente:** Son todas aquellas acciones implementadas para los clientes, antes, durante y después de adquirir un servicio o producto. El servicio al cliente es uno de los medios para satisfacer las necesidades con amabilidad, calidad y calidez. El servicio al cliente no solo es un medio para satisfacer las necesidades, también es un medio para crear un vínculo y lograr sus expectativas.
- d) **Disminución y corrección de errores:** Concepto que se entiende como la labor de rectificar las desviaciones en los procesos, primeramente, identificando con flexibilidad y autocrítica, para luego técnicamente realizar las acciones correctivas y proceder a la retroalimentación para disminuir el margen de error.
- e) **Instrumentaría y Tecnología: Instrumentaría,** se refiere al conjunto de herramientas y dispositivos utilizados por los profesionales en la odontología para llevar a cabo procedimientos odontológicos. Estos instrumentos son esenciales para el diagnóstico, tratamiento y cuidado de la salud bucal de los pacientes. Bajo los conceptos aplicados dentro de los estándares internacionales, la certificación de la calidad e higiene de los instrumentos se ha vuelto un requisito indispensable en los controles de gestión. **Tecnología,** es la aplicación del conocimiento científico y de la evidencia científica en diferentes materiales, técnicas e indumentaria con propósitos prácticos y de eficacia. Esta facilita a los profesionales en la odontología poder realizar diagnósticos y tratamientos más precisos, lo cual permite obtener resultados incuestionables, garantizados y efectivos (Marcano, 2022).
- f) **Fidelización de los Pacientes:** Es la capacidad que una organización tiene para crear relaciones duraderas y satisfactorias con sus clientes activos y hacer que vuelvan a adquirir sus productos o utilizar sus servicios en el futuro (Zendesk, 2024). Desde el

punto de vista económico, retener a los clientes existentes puede costar 25 veces menos que adquirir nuevos clientes, según un estudio de Harvard Business Review (Gallo, 2014). Siendo este el resultado de la satisfacción del cliente también es una medida de la probabilidad de que un cliente adquiriera nuevamente un servicio en la Clínica. Debido a una relación positiva y continua entre un paciente y una Clínica Odontológica (Mugira, 2022)

- g) **Procesos administrativos:** Causa formal de una serie de actos en que se concreta la actuación administrativa en una situación determinada; en el cual se fijan los objetivos y metas a lograr. Estos lineamientos facilitan el buen funcionamiento de una organización o entidad, logrando el éxito en sus actividades.

Toda entidad posee procesos administrativos, y en el caso de las clínicas odontológicas son la base de sus servicios y atención al paciente, teniendo como prioridad la constante capacitación y fomentando la mejora continua del personal odontológico, seguidamente se planifican los métodos para dar seguimiento a los pacientes con una comunicación efectiva, por lo que se fomenta la organización y planificación interna.

- h) **Satisfacción del Cliente:** Es la mejora de la calidad otorgada en los servicios de las Clínicas Odontológicas cumpliendo las expectativas y requisitos esperados por el paciente, gracias a la optimización de su rendimiento y racionalización de sus procesos de gestión. siendo un elemento de vital importancia, en aquellas organizaciones o entidades que colocan a sus clientes como prioridad en sus servicios. Para conocer la satisfacción del cliente por medio de la norma ISO 9001 no hay ningún método específico, sin embargo, establece que se puede medir bajo algún método, tales como las encuestas de calificación de servicios (Escuela Europea de Excelencia, 2016).

- i) **Innovación en Procesos:** Es un proceso sistemático crucial para mantenerse actualizado, aumentar la eficiencia y brindar un mejor servicio a los pacientes. Tiene como misión realizar cosas nuevas o de una forma nueva y diferente, aportando valor a los clientes, sociedad y a la propia entidad. La innovación puede ser de producto, estructura organizacional, de mercado, modelos de negocio y de gestión.
- j) **Norma ISO 9001-2015:** Son estándares internacionales de carácter certificable que regulan de forma total y específica todos los Sistemas de Gestión de la Calidad (Wikipedia, 2023). Existe una serie de normativas ISO 9000 y su objetivo es que se adopte un enfoque basado en procesos. Esta Norma tiene como base un modelo de Sistema de Gestión que permite asegurar que el interesado o interesada cumpla con la capacidad para proveer sus servicios, garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus procesos (Gobierno de Mexico, 2017).
- k) **Archivo:** Proviene del latín archiyum, y son el conjunto de documentos históricos que son producidos por personas naturales o jurídicas que registran todo tipo de actividad, tanto interna como externa, en el ejercicio de su actividad o giro (Equipo Editorial, Etecé, Argentina, 2023). Su objetivo es resguardar información necesaria para el buen funcionamiento de la Institución interesada, este tipo de documentos normalmente son utilizados bajo el concepto de respaldo.
- l) **Historial Médico:** Se origina desde que se padece una enfermedad o se realiza un control médico y es consultado con su información médica previa o la construcción de esta. El registro del historial médico construye un documento principal y básico, en un sistema de información es imprescindible para la atención asistencial, administrativa y de interés ante las Instituciones nacionales vigilantes del Sistema de Salud, siendo un

registro completo de la atención prestada al paciente, convirtiéndose de esa forma en un expediente administrativo (Wikipedia, 2022). Los elementos clave de un historial clínico son los datos subjetivos proporcionados por el paciente, datos objetivos obtenidos de la exploración física y de las exploraciones complementarias como exámenes, diagnósticos o tratamientos.

Anexo 2

Entrevistas y Análisis de Ejes

Temáticos

Anexo 2: Entrevistas y Análisis de Ejes Temáticos

Anexo 2

Entrevista Paciente-01

06 de Septiembre de 2023, un paciente de 33 años de edad opinó:

Que recientemente solo cuenta con dos experiencias, donde en una tuvo un problema con una premolar que necesitaba una endodoncia y que se fue a tratar a una clínica universitaria donde una practicante le realizó una pre-endodoncia que no le notificó que no era la endodoncia completa, posteriormente un día que se encontraba comiendo se le quebró la premolar por lo que acudió a otro médico que le sugirió que era necesario retirarle la pieza porque salvarla era tenía un mayor costo.

Posteriormente comentó sobre un proceso de ortodoncia, durante ese proceso se tuvo que realizar la extracción de una cordal, el problema es que luego de la cirugía pasó una semana escupiendo sangre. Por lo que él calificó ambas experiencias como bastante desagradables, donde fue maltratado. A pesar de todas estas malas experiencias aclaró que en ninguna clínica tuvo la oportunidad o contaban el espacio donde el pudiera presentar alguna queja, sugerencia o felicitación.

El paciente considera que factores indispensables dentro de un servicio odontológico es el ambiente en la clínica, la

calidad, la relación paciente-médico para explicar el procedimiento que se va a realizar. Por lo que define la calidad como un servicio que tenga englobado un nivel alto de responsabilidad entre el doctor y el cliente, donde no solo se hace el trabajo por hacerlo, si no que hacerlo bien, por lo tanto, para él, la calidad es un medio por el cual se puede generar un vínculo de fidelidad por la confianza que genera.

Según sus experiencias él considera necesario que antes de iniciar cualquier proceso se les pregunte a los pacientes sobre alergias o enfermedades patológicas y medicamentos que toma como tratamiento para que comiencen a llenar sus fichas/expedientes y se actualicen en cada visita y recomendando que se pudiera implementar un sistema donde las clínicas privadas y públicas puedan transferirse información entre ellas.

Sobre la higiene mencionó que luego de esas dos donde tuvo experiencias desagradables acudió a una tercera donde tuvo la oportunidad de ver un cuarto donde estaban esterilizando los instrumentos, pero en las

anteriores nunca pudo verificar si esterilizan los instrumentos.

Finalmente, cuando él mencionó que tiene conocimiento sobre las normas ISO 9001-2015 detalló que el no vio algún certificado

en alguna de las clínicas a las que visitó, pero que según su criterio y por la forma en la que se desarrolló el tercer doctor que lo trato, él considera que él debería de tener alguna certificación parecida.

Entrevista Paciente-02

28 de Agosto de 2023, un paciente de 21 años de edad opinó:

Que anteriormente si asistía bastante a una clínica odontológica seguido porque estaba siguiendo el tratamiento de brackets, pero lo cancelo y ahora ya no lo frecuento ya sólo los visita por rutinas como de limpieza. Canceló su proceso, porque yo no se sentía cómoda como llevaban el procedimiento en esa clínica, porque nunca era como algo fijo o estable, sino que siempre era bien cambiante porque no había un solo doctor que le atendiera, sino que eran varios y no solo doctores, sino que también pasantes entonces muchas veces había como discrepancias entre ellos o entre las notas que llevaban entonces eso no le pareció.

Cuando se le consultó si esta clínica llevaba algún historial clínico que les facilitará al personal poder tratar con su proceso, ella expreso que sí lo tenían pero no era digital, sino que era como en físico entonces las notas que ponían eran súper breves, entonces siempre tenía el problema que un doctor no entendía las notas del otro doctor, a veces lo

tenía que ir a buscar y preguntarle qué había puesto, detalles y que por cuál número de ajuste íbamos o que si le había colocado nuevas piezas.

A pesar de su experiencia visitó otra clínica, en donde se tomó el tiempo de ir más pausado, conocer mejor a los doctores y su manera de trabajar, se fue por la primera impresión que fue el precio y los comentarios que habían publicado en la página de Facebook, asegura que también algo super importantes es también la atención al cliente, porque también me pasaba que en la clínica anterior la recepcionista era bastante pesada y desde que llegaba no era para nada amable, entonces ahí ya se sentía como el ambiente hostil otra cosa que yo también considera importante es que son las instalaciones porque “tenemos que ver que estén un poco actualizados y que no sean tan obsoletos sus sus instalaciones o las máquinas que usan”.

Expresó como es su nueva experiencia en la nueva clínica, sintió la diferencia desde el trato que recibió en los procedimientos, la importancia que le dan a su comunicación, son más amables, te atienden mejor o te hacen sentir más cómodo cuando estás realizando algún procedimiento.

Con respecto a la calidad ella menciona que para mí la calidad es como el valor que define lo que uno es, o lo que es el negocio en este caso porque uno siempre se dejara llevar por la calidad entonces su valor va disminuyendo entonces para mí eso es el valor que te da o que le das algo. Esto fue algo que le hizo visitar la nueva clínica porque eso te dice mucho porque entre el valor de lo que hace estas clínicas son sus procedimientos, sus

instalaciones, cómo son ellos el trato que te dan ellos entonces para mí sí, porque eso habla mucho del valor que se dan ellos como clínica. Agregó que para ella sería algo importante que la clínica tuviera el detalle que te regalen un kit, como cepillo o pasta de dientes porque considera que a veces es bien fácil de ganar al paciente. Ella expresó que la clínica limpia sus herramientas enfrente de ella lo cual le brindaba mayor seguridad y que esta clínica tenía la delicadeza de siempre comunicarse con ella para recordarle de su cita anterior. Cabe destacar que ella no conoce nada acerca de las Normas ISO pero considera importante su implementación en las clínicas para que les brinde una mayor publicidad.

Entrevista Paciente-03

25 de Septiembre de 2023, un paciente de 55 años de edad opinó:

Que actualmente está visitando una clínica odontológica que la conoció en el pasado por ser una clínica integral y a la cual comenzó a asistir por una molestia, y que anteriormente intentó asistir a un policlínico por un tratamiento de cordales, donde no la atendieron ya que su problema era aún más delicado al ella padecer de diabetes y de presión alta, pero le recomendaron que asistiera con un maxilofacial.

Cuando asistió a la primera consulta en esta clínica privada comentó que la examinaron y le mencionaron que tenían un problema para sacarle la cordal ya que contaban con el problema de la glucosa y la presión la cargaba alta, por lo que procedieron a tomarle una radiografía para verificar el estado de su cordal y esta se encontraba panda y acostada. Explicó que la razón por la cual decidió tratarse en esta clínica es por su condición médica, la cual se encuentra catalogada como

paciente crónico, ya que en la clínica anterior la doctora únicamente hacía preguntas superficiales y en el momento empezaba a examinarla. Pero algunas de las razones en específico por los que eligió la clínica actual es porque ahí tienen la capacidad de controlar su presión y los costos no son tan elevados.

Cuando se le consultó sobre si la clínica a la que actualmente asiste ha sido capaz de satisfacer sus necesidades y expectativa ella contestó que por el momento si, ya que ahí le explican cuáles son problemas y le mencionan las razones por las que pudo haber pasado, además agregó que ahí le explican cuál será el proceso para trabajar y la forma en la que se le dará seguimiento. Esto dio la pauta para hablar sobre el protocolo de atención a los pacientes, por lo que ella explicó que al ella ser paciente de esta clínica integral en un área externa a los servicios odontológicos ellos le recomendaron asistir con el maxilofacial de ellos, por lo que procedieron a remitirle información por medio de WhatsApp, luego de haber agendado la cita la secretaria busco su expediente clínico en su base de datos; posteriormente actualizaron su expediente, con apoyo de la doctora, con información complementaria sobre sus enfermedades, alergias, operaciones anteriores, medicamentos que toma. Luego antes de

poder iniciar el proceso odontológico le solicitaron diferentes exámenes como chequeo médico.

Gracias a todo ese protocolo previo a un proceso odontológico ella aclaró que la calidad mostrada hasta ese momento había generado cierto vínculo de fidelidad ya que ella mencionó que “uno lleva expectativas cuando va a un lugar o una clínica” y que la forma en que la atendieron tanto la secretaria como la doctora le generó confianza.

Al haber entendido la forma en la que el personal de la clínica integral trabaja se consultó sobre las certificaciones que posee esta clínica, me dijo que ella no vio que las tuvieran expuestas al público, pero que está segura de que han de tener varias certificaciones por la calidad del servicio que ofrecen y la publicidad que hacen sobre los mismos. Por lo que se procedió a consultar sobre su conocimiento en Normas ISO a lo cual ella afirmó que nunca se ha enfrascado en ver de qué se tratan estas normas ISO, luego de haberle explicado que son las Normas ISO y hablar sobre las Normas ISO 9001-2015 ella afirma que las clínicas con este tipo de certificación pueden ser capaces de transmitir más confianza a sus pacientes, por lo menos en el caso de la primera impresión.

También se habló sobre la higiene dentro de la clínica odontológica, ella contó que en ningún momento noto algún proceso de esterilización de instrumentos o algún cuarto

especializado para eso, pero mencionó que en la entrada cuentan con su respectivo alcohol gel, los odontólogos cuentan con sus gabachas, guantes estériles y gorros.

Entrevista Paciente-04

7 de Septiembre de 2023, un paciente de 60 años de edad opinó:

Desde el año pasado dejó de visitar la clínica, esta se encontraba en la misma colonia por una emergencia que tuvo, fue una recomendación de su familia, comentó que tuvo un comentario mixtado con respecto a su experiencia ya que no le solventaron su molestia, se fracturó una pieza del relleno en específico.

La entrevistada comentó su molestia que cuando visitó la clínica no le realizaron ningún diagnóstico, por el cual nunca se le hicieron preguntas necesarias para la creación de su historial clínico y su experiencia con el servicio al cliente con la doctora no fue lo mejor, el cemento que se le colocó en ese momento era únicamente para calmar un poco el dolor, pero no le funcionó, no sabe si esto fue realmente solo con ella o si la doctora trabajaba así, sin hacer un diagnóstico o un presupuesto que era lo que también le interesaba con respecto a los

materiales considero que no eran de buena calidad porque al final se terminó fracturando la pieza, solo la dejo con una curación unos días y luego se vio en la necesidad en regresar porque sintió que la pieza se desprendió realmente fue una mala experiencia y pues ya no volví ahí, ya no volví donde ella.

Se le cuestionó la importancia que le da a la calidad cuando visita una clínica, considera que esto es lo que genera un vínculo de fidelidad entre la clínica y el paciente, porque el paciente siempre anda buscando que le realicen un buen trabajo, la importancia en la calidad de los materiales. Cuando se le consultó si conocía de las Norma ISO comentó que no tiene conocimiento alguno de estas normas, pero si las considera importante para que las clínicas se certifiquen, porque les daría una mejor publicidad y mayor confianza a los pacientes.

Entrevista Paciente-05

14 de Agosto de 2023, un paciente de 26 años de edad opinó:

Que el paso por un proceso de ortodoncia que lo llevó a cabo en una clínica odontológica que conoció por medio de la red social Facebook, especificó que para decidir si quedarse con esa clínica dental iba a depender del trato que le dieran y de la forma en la que le realizaran su primer diagnóstico; aclarando que algunos de los factores importantes para desarrollar un vínculo de fidelidad con una clínica odontológica es el trato que te dan los doctores, el costo del servicio, la calidad del servicio y que el personal se vea calificado para llevar a cabo los respectivos procedimientos. El motivo por el que el entrevistado llevó a cabo todo su proceso de ortodoncia en la misma clínica odontológica se debió a la confianza que le transmitió el personal a cargo, ya que en el diagnóstico que le realizaron se dedicaron a recopilar información sobre su historial médico para tomarlo en cuenta y le explicaron paso a paso el proceso y por qué se trabajaría de esa forma.

Algo que el entrevistado aclaró es que él no estuvo dentro del consultorio en ningún momento cuando realizaban la esterilización de los instrumentos, por lo que afirmó que no era capaz de afirmar que llevarán a cabo el proceso de esterilización.

Además, comentó que antes del proceso de ortodoncia él y su familia visitaban una misma clínica a la que dejaron de asistir por los malos resultados de los tratamientos que se hacían en dicha clínica, por lo que él dijo *“la Calidad en su servicio bajo de un tiempo para acá”*, por lo que se él definió la calidad como *“que el producto o servicio que yo esté adquiriendo o pagando cumpla con las necesidades específicas que yo esté buscando”*.

En relación con la mala experiencia de su familia en la clínica anterior comentó que en ningún momento pudieron expresar sus quejas o dudas con el personal a cargo, comparando con la clínica en la que se realizó el proceso de ortodoncia mencionó que tampoco contaban con un espacio para llevar a cabo quejas, sugerencias o felicitaciones fuera de su página de Facebook.

Finalmente, al consultarle si conoce alguna clínica que esté certificada por las normas 9001:2015 comentó que no conoce ninguna clínica que esté certificada por las normas ISO pero que si la clínica en la que se realizó el proceso de ortodoncia estuviera certificada fuera aún más reconocida y transmitirá una mayor confianza de la que ya transmite.

Entrevista Paciente-06

23 de Agosto de 2023, un paciente de 24 años de edad opinó:

Ella describió que dejó de visitar una clínica pública ubicada en Antiguo Cuscatlán. Bajo su propia experiencia tuvo una mala praxis, no se le realizó un diagnóstico general por el cual no fue notificada que necesitaba realizarse una radiografía y luego colocarse rellenos así que cuando se le realizó el proceso de ortodoncia tuvo una terrible infección, decidiendo moverse a una clínica privada, su preocupación estaba en que tuvo que invertir más dinero, pero su proceso fue mejor dando por entender que para ella el dinero es un factor importante.

Su experiencia con la clínica privada, le permitió conocer nuevas situaciones como ser consultada si poseía una enfermedad crónica o si tenía alguna reacción alérgica con

algún medicamento, para ella fue muy importante notar que la clínica privada contara con mejor equipo y además el trato del personal es diferente hasta para explicar todo el proceso además tuvo situaciones en las que se aplicó anestesia sin ser consultada. Ninguna de las dos clínicas que visitó tenía algún espacio en el cual ella pueda expresar sus molestias, se le consultó como podía definir “Calidad”: “Sería como la importancia que tanto el Paciente sea guiado para tener un mejor resultado”.

La paciente comenta que ella desconoce completamente sobre que son las Normas ISO o que las Clínicas Dentales pueden recibir una certificación.

Entrevista Paciente-07

28 de Agosto de 2023, un paciente de 24 años de edad opinó:

Ella comentó que en total ha visitado 3 clínicas en el cual se realizó un proceso de Ortodoncia, no brindo nombre de ninguna de las clínicas, solo haciendo mención que dejó de visitar la primera por un mal servicio que recibió, de igual manera en la segunda de esa manera terminó en la tercera clínica, comentó que para ella un factor súper importante a la

hora de elegir una clínica es el dinero y en donde esté ubicada. Para la paciente su definición de Calidad es: “Es la eficacia en cuanto a los servicios y como esta ayuda a los pacientes”, considerando que con esto la clínica, el doctor y el paciente desarrollan un vínculo de fidelidad.

Con su experiencia visitando más de una clínica, incluso nos compartió que tipo de estrategias algunas clínicas podrían tomar en cuenta, enumerándolas de la siguiente manera: 1. Llevar de mejor manera el control de pacientes que visitan la clínica, 2. Crear documentos que almacenan información de cada visita, 3. Al estar en una era digital, es de darle uso a las redes sociales. Esto lo menciona luego de que se le consultó si tuvo la oportunidad de expresar sus molestias por el cual abandono las primeras clínicas.

Entrevista Profesional-01

14 de Septiembre de 2023, un Doctor de 38 años de edad opinó:

Actualmente se desarrolla como doctor de una Clínica Dental ubicada en Barrio San Jacinto, aparte de ser doctor de la clínica, también es el Gerente de esta tiene alrededor de 7 años de laborar como odontólogo.

Consultamos si el considera importante incluir en su clínica un Sistema de Gestión de Calidad y su respuesta es que lo es porque permitiría dar un mejor servicio de calidad. Para el doctor la calidad la define como un buen servicio que sea acompañado de materiales duraderos trabajando de la mano con la tecnología para que el paciente se sienta seguro y confiado que se le está brindando un buen servicio.

Cuando se le consultó sobre si conoce algo sobre las Normas ISO, menciono que no conoce nada y que tampoco conocer a ninguna clínica que este certificada bajo estas. No conocía la definición, pero cuando con el equipo se le comento, menciona que entonces si ve necesario que todas las clínicas posean el certificado ya que lograra mostrar mayor confianza a los pacientes a la hora de elegir que clínicas visitar.

Expresó lo confiado que se siente cuando atiende a un paciente, ya que ha tenido oportunidades en las que ha rebasado las necesidades de sus pacientes porque para él, no hay mejor pago que ver la felicidad del paciente al final de tratamiento porque quiere decir que hemos logrado sus expectativas.

Por su posición como gerente de la clínica comentó la importancia que le da a la retroalimentación a su equipo, cuando a veces son técnicas nuevas o van a ser tratamientos delicados que no se hacen comúnmente en la clínica antes y después explica el procedimiento, cómo se va a realizar, porque se va a realizar y posteriormente en algunas ocasiones cuando

termine el procedimiento se vuelve a revisar como fue todo el proceso con el paciente. Siempre y cuando haya disponibilidad de cursos de capacitación procura que su personal a cargo se capacite y brindar mejores resultados.

El doctor comenta que como tal no tiene un buzón de sugerencias pero que aun así sus pacientes siempre tienen la confianza de comentarle sobre sus experiencias, este tipo de confianza que desarrolla con ellos es la que les da la oportunidad de mejorar su servicio al cliente. En esta entrevista fue donde pudimos identificar la innovación que existe dentro de este rubro como la

Odontopediatría, en la cual nos mencionó el doctor que él trabaja con niños, pero aun así existe esta especialidad que muy pocos odontólogos la estudian.

Siguiendo con la entrevista el doctor relato sus procesos de sanitización la manejan de manera muy delicada ya que todo lo que es desechable se descarta y todo lo que se va a ocupar nuevo se le muestra directamente al paciente para que el paciente esté tranquilo.

Hablando sobre las Norma ISO el expreso que no tiene conocimiento sobre estas pero que definitivamente si su clínica estuviera certificada por estas normas atraerá a más pacientes.

Entrevista Profesional-02

06 de Septiembre de 2023, un asistente dental de 30 años de edad opinó:

Qué actualmente trabaja en una Clínica Dental ubicada en el Barrio San Jacinto, en el municipio de San Salvador, aclaró que tiene un poco más de dos años de trabajar con ellos. Primeramente, comentó que ellos no cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad, pero que si se encuentran dando pequeños pasos en la dirección correcta para contar con uno. Por lo que se ha tratado de inducir al personal en lo que es el mundo de la Calidad principalmente porque es su principal publicidad y carta de presentación ya que actualmente en el mercado de servicios

Odontológicos hay bastante competencia donde los precios se encuentran muy bajos para atraer una gran cantidad de clientes y de esta forma descuidan un poco lo que es la calidad del servicio que ofrecen. Explicó que los pasos que se han dado en la clínica es debido al buen liderazgo que hay dentro de la clínica, liderazgo que se demuestra con el rápido crecimiento de la clínica y que a pesar de eso no hayan dejado de lado su valor principal, el cual es la Calidad.

Al hablar sobre la gran cantidad de personas que asisten a pesar de una clínica

relativamente pequeña comentó que actualmente su espacio o buzón donde los pacientes puedan expresar sus quejas, recomendaciones y/o felicitaciones, además de sus redes sociales, no se encuentra visible ya que están en un proceso de remodelación. Pero todas las dudas o quejas que se presenten en sus redes sociales, ya sea en una publicación o en chat privado, siempre son atendidas como corresponde y nunca dejan una sin atender.

Al ser preguntado sobre la frecuencia de sus capacitaciones para poder mantenerse a la vanguardia aclaró que además de capacitar a su personal en el ámbito odontológico, también se capacitan en el servicio al cliente, tratar de recibir tres capacitaciones por año y aprovechar las capacitaciones del Consejo Superior de la Salud Pública, estos últimos principalmente porque son una exigencia del mismo consejo para los profesionales en salud.

Al haber tocado el tema sobre las certificaciones que otorga el Consejo Superior de la Salud Pública, él aclaró que funcionan principalmente como una licencia

de funcionamiento que certifica que la clínica está apta para brindar los servicios que ofrece. Gracias a esta información se consultó sobre su conocimiento de las Normas ISO donde respondió que sí tiene un poco de conocimiento sobre estas normas, pero que a nivel de la clínica aún no se ha entrado en tanto detalle.

Cuando se consultó sobre si ellos como clínica llevan un perfil de los pacientes que atienden él aclara que si cuentan con expedientes clínicos de los pacientes donde se incorporan las generalidades del paciente, alergias, medicamento que consume, enfermedades crónicas que padece, en caso de mujeres, cuando aplique, su periodo de embarazo, todo esto para tomarlo en cuenta para cualquier procedimiento en el que se pueda presentar un riesgo por su condición. Toda esta información se recopila antes de llevar a cabo el diagnóstico del paciente para determinar qué tipo de tratamiento necesita y explica que luego de ciertos tratamientos ellos citan al paciente un par de días después para revisar cómo va el proceso post tratamiento.

Entrevista Profesional-03

07 de Septiembre de 2023, una Doctora opinó:

Qué actualmente trabaja en una Clínica Dental ubicada en el municipio de San

Salvador, esta clínica pertenece a su sobrino tiene alrededor de 3 años laborando con ellos.

La doctora no es conocedora sobre la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la clínica, considera importante que el trabajo de todos sus compañeros es el que hace posible un buen servicio al cliente y hace posible una mejor experiencia para los pacientes.

Comunica que ha tenido la oportunidad de recibir diferentes remuneraciones, menciones o cumplidos de parte de los pacientes con referente al servicio que realiza, de igual manera expresó la importancia que tiene el

liderazgo del Doctor a cargo de la clínica que les invita siempre aprender diferentes técnicas para aplicarlas, hace la mención que este tipo de capacitaciones no son tan periódicas hasta podría decir que son periódicas. Con respecto a la publicidad brindada por la clínica considera que la importancia siempre está en el trato con el paciente. Se le consultó sobre la bioseguridad y nos explicó la importancia que tiene que los instrumentos estén esterilizados que pasen tanto por método frío y caliente.

Entrevista Profesional-04

25 de Septiembre de 2023, una Doctora de 26 años de edad opinó:

Actualmente trabaja en una Multiclínica privada, a través de un comentario de una amistad se enteró de la oferta laboral de la clínica en la que se encuentra laborando por más de 7 meses, su función principal es la extracción.

Explica el proceso que la clínica sigue a la hora de que un paciente los visita, “iniciando con el saludo que se le da desde la entrada con la recepcionista, posteriormente se le aplica alcohol gel en manos se le aplica alcohol en las plantillas de los zapatos, ingresa al consultorio, el doctor encargado da la bienvenida formalmente, toma asiento y se le da un enjuague con clorhexidina para que se enjuague el paciente y posteriormente

comienza la consulta. Se hace su revisión general, consultando si posee alguna enfermedad crónica.

La doctora con mayor profundidad comento situaciones que suelen suceder como cuando un paciente les visitan por primera vez, o que por distintos motivos decidieron cambiarse de clínica, como por ejemplo problemas con extracciones, siempre se recomienda ingerir alimentos para poder realizar este tipo de proceso por el estrés que este genera y puede causar en el paciente que se baje su azúcar.

La doctora expresó la importancia que se le da a las capacitaciones en el lugar que trabaja, y como su Jefa promueve la unión que deben de tener como equipo, hasta el punto de tener

reuniones semanales promoviendo la importancia de lo que deben mejorar, asegura que de estas reuniones semanales expresan los comentarios que reciben de parte de los pacientes y que han notado como mejoran estos comentarios semana tras semana.

La clínica no cuenta con una certificación de las Normas ISO 9001 y la doctora comenta que no tiene mucho conocimiento cómo funcionan estas pero que si sabe que se puede obtener un certificado para que los pacientes tengan mayor confianza al realizarse un proceso con ellos.

Entrevista Profesional-05

12 de Septiembre de 2023, una Estudiante de 24 años de edad opinó:

Se tuvo la oportunidad de entrevistar una estudiante de cuarto año de la carrera de Odontología, ella nos comentó como es el proceso de aprendizaje. Iniciamos consultando si era importante para un doctor elaborar un expediente clínico para los pacientes, a lo cual ella inicio explicando que es necesario iniciar con un diagnóstico para empezar con un tratamiento, consultando si posee alguna enfermedad crónica que pueda complicar algún uso de medicamentos.

Aunque no sean estudiantes graduados, todo procedimiento que ellos realicen es legal y está sustentado por los Licenciados que imparten la materia y está respaldado con una constancia virtual y física, de igual manera la estudiante comento que aunque el paciente ya haya firmado con algún compañero de ella en otra ocasión que acepta los tratamientos siempre debe firmar, como estudiantes aun así deben evitar alguna complicación por

COVID 19 o cualquier riesgos y todo lo que conlleva el tratamiento, y eso va firmado por el paciente tres veces firmado por el alumno de hecho es una pequeña acta. Desde el comienzo de su cuarto año se les hace la invitación de comprar sus propios instrumentos y de igual manera se les enseña como esterilizarlas después de cada tratamiento, de igual manera se les enseña la importancia de la calidad, expresa como esta palabra es elemental cada vez que realizan un tratamiento, desde los instrumentos que se brindan hasta como tratar a los pacientes, dice que incluso tratar a un paciente con poca empatía podría afectarles en sus notas finales. Se consulto si para ella era importante que todas las clínicas contaran con un buzón de sugerencias ya que eso permite que los Odontólogos saber en qué pueden mejorar, porque es importante darles solución a los

problemas de los pacientes, pero también es necesario tratarles bien.

Cuando se le consulto si sabía que es son las ISO 9001, dice que no tiene conocimiento sólido, aunque si estaría llevando una materia posteriormente sobre esto, de igual manera

ella menciona que no tenía conocimiento que las clínicas odontológicas deberían poseer una certificación de calidad, pero de la manera en cómo se discutió con ella, le permitirá hacer esa pregunta.

Entrevista Profesional-06

25 de Septiembre de 2023, una Asistente dental de 27 años de edad opinó:

La asistente dental inicio con que la clínica trabajaba anteriormente contaba con una gestión de calidad para esterilizar los instrumentos, dice que tenían que llegar con mucho tiempo de anticipación para poder tenerlos antes de que los doctores llegaran y así poderlos ocupar, estos se dejaban en un módulo específico, ellos no tocan nada más solo los colocan en una bandeja para que los doctores, se derivan en si se va a tratar a un niño, adulto o adulto mayor.

Todas las áreas deben conocer el proceso, pero no todos pueden acceder al lugar en donde se realiza la esterilización. Como asistente también le correspondía estar pendiente de las visitas que tenían en la clínica, ella tomaba a los pacientes al consultorio para que se pudiera aplicar enjuague bucal por un minuto y luego se secan. Nos explicó que en el caso de colocar brackets el doctor es el que les va diciendo en donde deben asistir, ella expreso que los

comentarios que recibía de los pacientes siempre eran buenos y que, aunque no contaban con un buzón de quejas ellos siempre recibían buenos comentarios de los pacientes que les permiten mejorar día con día, esto va de la mano de las capacitaciones que recibió constantemente.

Como asistente nunca recibió información sobre las Normas ISO, dice que no sabía que esa certificación aplicara también para las Clínicas Odontológicas y que con lo que se le comento ahora sabe que todas las clínicas deberían de tener esa certificación ya que esto ayudaría a que los pacientes sientan mayor confianza a la hora de visitarlas a las clínicas, ya que se han quedado con la idea de que en años anteriores el proceso era doloroso y ahora con el constante cambio existe maquinaria que no produce dolor y que ahora para cada proceso es necesario aplicar anestesia.

Anexo 3

Lista de Cotejo

Anexo 3: Lista de Cotejo en Clínicas Odontológicas

Elementos básicos de una Clínica Odontológica de simple vista. Marca con X

CRITERIOS	SI	NO
Sillas dentales		
Instrumentos dentales		
Equipos de rayos X		
Unidad de esterilización		
Equipos de succión y aspiración		
Suministros de higiene dental		
Materiales para impresiones dentales		
Equipos de protección del personal		
Computadoras o sistemas de registro de pacientes		
Suministros de limpieza y desinfección		
Productos para el cuidado bucal		
Mobiliario de oficina		
Material educativo para pacientes		
Equipos de iluminación adecuado		
Sistema de gestión de citas y registros médicos		
Medicamentos para tratamientos dentales		
Buzón de Sugerencias		
Señalización de áreas		
Área de espera		
Publicidad		
Cartel de información de procedimientos y precios		

Elementos Especificos dentro de Instrumentos Dentales. Marque con X

CRITERIOS	SI	NO
Sondas exploradoras		
Espejos intraorales		
Pinzas de algodón		
Elevadores dentales		
Exploradores de tejidos blandos		
Jeringas dentales		
Fresas rotatorias		
Limas endodónticas		
Espátulas para amalgama		
Instrumentos de restauración (cincales, cucharas dentales, etc.)		

Elementos Especificos dentro de Suministros de Higiene Dental. Marque con X

CRITERIOS	SI	NO
Cepillos de dientes		
Pasta dental con flúor		
Hilo dental		
Enjuagues bucales antisépticos		
Sedas dentales		
Irrigadores dentales		
Kits de blanqueamiento dental		
Selladores dentales		

Elementos Especificos de Equipos de Protección de Personal. Marque con X

CRITERIOS	SI	NO
Guantes de látex o nitrilo		
Mascarillas faciales (N95, quirúrgicas)		
Gafas de protección		
Batas desechables		
Gorros quirúrgicos		
Cubre-zapatos		

Elementos Especificos para el cuidado bucal. Marque con X

CRITERIOS	SI	NO
Enjuagues bucales con fluoruro		
Colutorios antisépticos		
Gel de flúor para aplicación tópica		
Cremas dentales especializadas (para dientes sensibles, gingivitis, etc.)		
Selladores dentales		
Pastas de tratamiento de sensibilidad		
Enjuagues bucales con clorhexidina (para tratamientos específicos)		

Lista de Cotejo de Evaluación General y Externa.

1. Ubicación y Accesibilidad:
 - Ubicación conveniente.
 - Accesible en transporte público.
 - Disponibilidad de estacionamiento.
2. Instalaciones:
 - Limpieza general de la clínica.
 - Áreas de espera cómodas y limpias.
 - Equipamiento moderno y en buen estado.
3. Equipo Médico:
 - Dentistas con certificaciones y experiencia.
 - Personal amable y profesional.
 - Especialización en áreas específicas (ortodoncia, endodoncia, etc.).
4. Servicios Ofrecidos:
 - Consultas generales.
 - Tratamientos de ortodoncia.
 - Procedimientos de endodoncia.
 - Blanqueamiento dental.
 - Implantes dentales.
 - Otros servicios especializados (periodoncia, odontopediatría, etc.).
5. Tecnología y Equipamiento:
 - Rayos X digitales.
 - Sistemas de esterilización adecuados.

- Equipamiento para cirugía oral avanzada si es necesario.
6. Procedimientos de Higiene y Esterilización:
- Uso de guantes y mascarillas por parte del personal.
 - Protocolos claros de esterilización de equipos.
 - Cumplimiento de normativas de salud y seguridad.
7. Comunicación y Atención al Cliente:
- Claridad en la información sobre procedimientos y costos.
 - Facilidad para hacer citas y cambios de horario.
 - Respuesta rápida a preguntas y preocupaciones.
8. Costos y Formas de Pago:
- Transparencia en los costos de los tratamientos.
 - Aceptación de seguros médicos.
 - Opciones de financiamiento o planes de pago.
9. Opiniones y Recomendaciones:
- Revisiones positivas en línea.
 - Recomendaciones de amigos o familiares.
 - Experiencias personales previas.
10. Seguimiento y Atención Posterior al Tratamiento:
- Revisiones de seguimiento programadas.
 - Disponibilidad para atender emergencias dentales.
 - Satisfacción general con los resultados del tratamiento.