



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO  
DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTOS BÁSICOS DE LAS CLÍNICAS  
ODONTOLÓGICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD DE  
HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:**

**BRAYAN EDAIR VARGAS MENJIVAR**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**TEGUCIGALPA M.D.C. FRANCISCO MORAZÁN.  
HONDURAS, C.A.**

**SEPTIEMBRE, 2022**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**SECRETARIO GENERAL / PRORRECTOR**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO  
DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTOS BÁSICOS DE LAS CLÍNICAS  
ODONTOLÓGICAS DE LA SECRETARIA DE SEGURIDAD DE**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR**

**MARCO ANTONIO LÓPEZ CARRASCO**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**MARIO ALBERTO GALLO SANDOVAL**

**EMANUELLE MELO ARAUJO**

**RONALD ALEJANDRO PERDOMO URBINA**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2022  
Brayan Edair Vargas Menjivar

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

### **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTOS BÁSICOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD DE HONDURAS**

**Brayan Edair Vargas Menjivar**

#### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de mejorar la calidad de los servicios de atención y los tratamientos básicos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras, con el objetivo de crear un manual para estandarizar los procesos de atención en los tratamientos para mejorar la calidad del servicio y optimizar los recursos de las clínicas odontológicas. El proceso de investigación tiene un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, bajo el método deductivo, con diseño trasversal, fundamentado en teorías no experimental. Se realizó el diagnóstico de las clínicas por medio del análisis FODA para conocer los riesgos y oportunidades de la organización, utilizando la entrevista y la observación para documentar los procesos actuales, analizarlos y ver oportunidades de mejora. Se analizó la metodología KPI para elaborar los indicadores y finalmente crear la propuesta del manual de procesos y procedimientos para las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras. Al realizar el análisis y el estudio de la ejecución de los procesos y procedimientos se determina que no hay procesos estandarizados y en el resto de las clínicas tampoco se cuenta con el personal completo para realizarlo. De manera que, tanto los procesos como los procedimientos se deben estandarizar para optimizar el tiempo, los recursos y mejorar la calidad de los servicios dentales en todas las demás clínicas.

**Palabras claves: (Estandarización, Manual de Procesos y Procedimientos, Metodología KPI, Documentación)**



## GRADUATE SCHOOL

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTOS BÁSICOS DE LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DE LA SECRETARIA DE SEGURIDAD DE HONDURAS

**Brayan Edair Vargas Menjivar**

## ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of improving the quality-of-care services and basic treatments of the dental clinics of the Honduran Security Secretariat, with the aim of creating a manual to standardize care processes in hospitals. treatments to improve the quality of service and optimize the resources of dental clinics. The research process has a qualitative approach, with a descriptive scope, under the deductive method, with a transversal design, based on non-experimental theories. The diagnosis of the clinics was carried out through the SWOT analysis to know the risks and opportunities of the organization, using the interview and observation to document the current processes, analyze them and see opportunities for improvement. The KPI methodology was analyzed to develop the indicators and finally create the proposal for the manual of processes and procedures for the dental clinics of the Secretary of Security of Honduras. When carrying out the analysis and study of the execution of the processes and procedures, it is determined that there are no standardized processes and in the rest of the clinics there is also no full staff to carry it out. Therefore, both processes and procedures must be standardized to optimize time, resources and improve the quality of dental services in all other clinics.

**Palabras claves: (Standardization, Manual of Processes and Procedures, KPI Methodology, Documentation)**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, porque, sin su respaldo y voluntad, no hubiese sido posible finalizar con mi maestría, dando un paso importante en mi vida como profesional, a mis padres por darme el ejemplo de perseverancia y ser un pilar fundamental en mi vida, así mismo a mis hermanos, novia y demás familiares que aportaron un mensaje de aliento, confiaron en mí, y me apoyaron.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	8
2.1.2 ANÁLISIS DE LA INSTITUCIÓN.....	9
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN .....	10
2.2.1. LA CALIDAD DEFINIDA POR DIFERENTES FILÓSOFOS.....	10
2.2.2 CALIDAD .....	10
2.2.3 PROCESO .....	11
2.2.4 PROCEDIMIENTOS .....	11
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	12
2.3.1 SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD: NORMA ISO 9001:2015.....	12
2.3.2 ANÁLISIS FODA.....	12
2.3.2.1 VARIABLES DEL ANÁLISIS FODA .....	12
2.3.3 MEJORA CONTINUA .....	13
2.3.3.1. TEORÍA DEL CICLO DE DEMING .....	14
2.3.4 MAPA DE PROCESOS.....	14
2.3.5 DOCUMENTACIÓN.....	14
2.3.6 DISEÑO DE PROCESOS.....	15
2.3.7 MODELAMIENTO VISUAL DE PROCESOS .....	15
2.3.8 FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN.....	15



2.3.9 ESTANDARIZACIÓN .....	15
2.4 METODOLOGÍAS APLICADAS.....	17
2.4.1 GESTIÓN DE PROCESOS .....	17
2.4.2 INDICADORES KPI .....	18
CAPITULO III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	19
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA .....	19
3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES.....	21
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	21
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS .....	22
3.2.1. DIAGRAMA .....	23
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.4 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....	24
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	25
4.1 SITUACIÓN ACTUAL .....	25
4.2 MATRIZ FODA.....	25
4.4 ALCANCE DEL TRABAJO:.....	26
4.5 MAPA DE PROCESOS OPERATIVOS .....	27
4.6 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS .....	27
4.6.1 FICHA TÉCNICA.....	28
4.6.2 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN .....	29
4.6.3. TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PRECLÍNICA.....	30
4.6.4 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRECLÍNICA .....	31
4.6.5 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE.....	32
PACIENTES .....	32
4.6.6 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PACIENTES .....	33
4.6.7 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA.....	34
4.6.8 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA .....	36
.....	36
4.6.9 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ENTREGA DE	
MEDICAMENTOS.....	37

4.6.10 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS .....	38
.....	38
4.6.11 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN .....	39
4.6.12 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN .....	40
4.6.13 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE PROFILAXIS DENTAL .....	41
4.6.14 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PROFILAXIS DENTAL .	41
4.6.15 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PROFILAXIS DENTAL .....	43
4.6.16 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DENTAL.....	44
4.6.17 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DENTAL .....	44
4.6.18 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DENTAL.....	48
.....	49
.....	50
4.6.19 FICHA DEL PROCESO DE EXODONCIA DENTAL .....	51
4.6.20 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE EXODONCIA DENTAL.	51
4.6.21 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EXODONCIA DENTAL.....	54
4.6.22 FICHA DEL PROCESO DE COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD.....	56
4.6.23 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD .....	57
4.6.24 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD .....	58
.....	58
4.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	59
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 CONCLUSIONES .....	60
5.2 RECOMENDACIONES .....	60
CAPITULO V. APLICABILIDAD.....	62
5.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	62
1. OBJETIVO GENERAL .....	63
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	63

3. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN .....	64
3.1 FICHA TÉCNICA.....	64
3.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PRECLÍNICA.....	65
3.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRECLÍNICA.....	66
3.4 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE.....	67
PACIENTES .....	67
3.5 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PACIENTES .....	68
.....	68
3.6 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA.....	69
3.7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA.....	71
3.8 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DE LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS .....	72
3.9 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS .....	73
3.10 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN.....	74
3.11 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN .....	75
4. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO PROFILAXIS DENTAL.....	76
4.1 FICHA TÉCNICA.....	76
4.2. TABLA DE PROCEDIMIENTOS .....	76
4.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	78
5. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO RESTAURACIÓN DENTAL.....	79
5.1 FICHA TÉCNICA.....	79
5.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS .....	79
5.3. DIAGRAMA DE FLUJO.....	83
6. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO EXODONCIA DENTAL.....	86
6.1 FICHA TÉCNICA.....	86
6.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS .....	86
6.3. DIAGRAMA DE FLUJO.....	89
7. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	

DEL PROCESO COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD.....	91
7.1 FICHA TÉCNICA.....	91
7.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS .....	92
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	93
8. INDICADORES .....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS .....	97
• Descripción del procedimiento de preparación de bandejas .....	97
ANEXO 1: BANDEJA DE EXPLORACIÓN .....	97
ANEXO 2: BANDEJA PARA TRATAMIENTO DE PROFILAXIS.....	97
ANEXO 3: BANDEJA PARA EL TRATAMIENTO DE RESTAURACIONES DENTALES .....	98
ANEXO 4: BANDEJA PARA TRATAMIENTO DE EXODONCIA DENTALES .....	98

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Porcentaje de crecimiento del número de empresas interesadas en la gestión por procesos (Sánchez & Blanco).....	9
Ilustración 2 Esquema de Variables.....	21
Ilustración 3 Enfoque y Métodos.....	23
Ilustración 4 Mapa de Procesos Operativos.....	27
Ilustración 5 Del Proceso de Preclínica .....	31
Ilustración 6 Del Proceso de Recepción de Pacientes .....	33
Ilustración 7 Del Proceso de Atención Clínica.....	50
Ilustración 8 Del Proceso de Entrega de Medicamentos .....	38
Ilustración 9 Del Proceso de Esterilización.....	40
Ilustración 10 Del Proceso de Profilaxis Dental.....	43
Ilustración 11 Del Proceso de Restauración Dental.....	48
Ilustración 12 Del Proceso de Exodoncia Dental.....	54
Ilustración 8 Del Proceso de Compra de Equipo de Esterilización.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Metodológica.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2 Operacionalización de las Variables.....	22
Tabla 3 Análisis FODA .....	26
Tabla 4 Ficha Técnica del Servicio de Atención Odontológica .....	29
Tabla 5 Procedimientos del Proceso de Preclínica .....	30
Tabla 6 Procedimientos del Proceso de Recepción de Pacientes .....	32
Tabla 7 Procedimientos del Proceso de Atención Clínica.....	34
Tabla 8 Procedimientos del Proceso de Entrega de Medicamentos .....	37
Tabla 9 Procedimientos del Proceso de Esterilización .....	39
Tabla 10 Ficha Técnica del Proceso de Profilaxis Dental .....	41
Tabla 11 Procedimientos del Proceso de Profilaxis Dental.....	41
Tabla 12 Ficha Técnica del Proceso de Restauración Dental.....	44
Tabla 13 Procedimientos del Proceso de Restauración Dental.....	44
Tabla 14 Focha Técnica del Proceso de Exodoncia Dental.....	51
Tabla 15 Procedimientos del Procesos de Exodoncia Dental.....	51
Tabla 16 Ficha Técnica del Proceso de Compra de Equipo de Bioseguridad.....	56
Tabla 17 Procedimientos del Proceso de Compra de Equipo de Bioseguridad.....	57

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

Cada día todas las empresas están en continua búsqueda en la integración de los ámbitos económicos, políticos, tecnológicos, sociales y culturales, por lo que las organizaciones tienen que tomar decisiones basadas en la mejora continua y en su gestión, si quieren estar a la vanguardia de competir en el mercado para mantener la supervivencia. Los profesionales que dirigen organizaciones en el área de la salud ahora toman en cuenta otras disciplinas en el ámbito administrativo para gerenciar estratégicamente y ofrecer sus servicios profesionales. (Calero et al., 2008)

Las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras fueron creadas para mejorar la salud bucodental del personal policial y su personal auxiliar, ubicadas en Tegucigalpa F.M. San Pedros Sula, Danlí el Paraíso y Santa Rosa de Copan dedicadas a realizar tratamientos básicos odontológicos,

Si hablamos de la estandarización de los procesos en las empresas podemos obtener beneficios como la optimización de los recursos y aumentar la satisfacción del cliente por lo que podemos decir que mejorará la calidad de los servicios. Se ha identificado que en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras los procesos y procedimientos de los servicios de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos odontológicos en todas las clínicas no son estándar, por lo que se tiene la necesidad de implementar procesos estandarizados

El trabajo a desarrollarse en esta investigación va enfocado a diagnosticar los principales problemas, por medio de los recursos como la Matriz FODA, entrevistas, observación e indicadores levantando los procesos actuales e identificando mediante el diagnóstico de dicha matriz las oportunidades de mejora para lograr establecer las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización que nos permitirá conocer la problemática de las clínicas odontológicas para realizar una planificación estratégica de mejora.

En la fase de documentación se abordará a los colaboradores involucrados en el servicio de atención y a odontólogos con entrevistas para obtener información de los procesos y procedimientos para describirlos y analizarlos. Luego se implementará indicadores que ayudarán a medir el desempeño de las clínicas e indicándonos que tan efectivos son los procesos. Finalmente, con toda la información recolectada estudiar y analizar los puntos de mejora y crear

un manual de procesos y procedimientos estandarizados para el servicio de atención y de los tratamientos en el último semestre del año 2022.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La Secretaria de Seguridad de Honduras fundó el Departamento de Sanidad Policial con el objetivo de brindar servicios de salud a todo su personal policial, las primeras atenciones dadas fueron en 1970 a través de un dispensario médico que funcionaba en el cuartel general de casamata el cual a partir del 15 de enero de 1982 pasa a llamarse Departamento Medico, en ese momento el talento humano era muy reducido con tan solo tres enfermeros, un odontólogo y es mucho después que se contrata médico general para brindar el servicio de medicina en la ANAPO en EL Ocotal F.M. Los horarios de atención en enfermería eran las 24 horas, odontología 6 horas al día de lunes a viernes y medicina general en un horario de 3 horas los días lunes, miércoles y viernes.

Las primeras clínicas que iniciaron a brindar atenciones fueron en casamata en Tegucigalpa, ANAPO en El Ocotal, Tamara y La Paz, posteriormente el equipo y personal de casamata se traslada a la Kennedy en Tegucigalpa instalando dicha clínica en ese lugar, La clínica de La Paz luego se traslada a Comayagua en el ITP, mientras aumentaba en infraestructura, se iba contratando más personal para brindar atenciones en las diferentes clínicas. Finalmente se inicia a brindar servicios odontológicos en San Pedro Sula, Danli y Santa Rosa de Copan y pasa a llamarse Dirección de Sanidad Policial, que cuenta en la actualidad con 7 clínicas odontológicas, contando con personal de 11 odontólogos y 1 especialista en pediatría.

Actualmente se presentan diferentes oportunidades de mejora debido a la demanda de tratamientos odontológicos, solo se brindan tratamientos básicos como profilaxis dental, restauraciones, exodoncias y endodoncias solo en dientes uní-radicales, por lo que se observa que la demanda de tratamientos especializados es alta y la dirección no cuenta con los diferentes especialistas que puedan suplir esta necesidad, solos se cuenta con la especialidad de pediatría, también se identifica que las clínicas no cuentan con sistemas de gestión calidad que permitan a las clínicas brindar servicios de calidad, es por ello que no se están optimizando los recursos adecuadamente. Otra oportunidad de mejora es la implementación de procesos y procedimientos estandarizados.

A fines de la década de los 80 la preocupación por la calidad se extendió a los servicios de salud, así comenzó un movimiento que alcanzaría su punto culminante a partir del reporte del Instituto de Medicina de los Estados Unidos, publicado en 1999 y titulado: "Errar es humano: Construyendo un Sistema de Salud Seguro" en el cual se plantea que el sistema de salud norteamericano no es seguro

y que entre 45 000 y 98 000 norteamericanos fallecen cada año víctimas de errores médicos. En el 2001 el Instituto de Medicina elaboró un nuevo reporte titulado: "Cruzando la Brecha de la Calidad", donde ratifica las deficiencias planteadas en el anterior, lo que fue también plasmado en los reportes del 2005 y 2009. (Padovani Cantón et al., 2012)

Por todo lo anterior, se despertó desde inicio del siglo XXI, una gran preocupación por buscar solución a los problemas creados por la falta de seguridad en los hospitales y ello llevó a la implantación de Sistemas de Seguridad que, en esencia, son los Sistemas de Gestión de la Calidad. Cuba no ha sido la excepción y en el 2007 el ministro de Salud Pública, por medio de la Resolución #145 que orienta implementar el "Programa de perfeccionamiento continuo de la "Calidad en los Servicios Hospitalarios. (Padovani Cantón et al., 2012)

La organizaciones que utilizan sistema de gestión de calidad se ha enfrentado a grandes retos, en muchas ocasiones se tiene la idea de implementar estos sistemas en las empresas se encontraran con muchas personas que no quieren que se trabaje bajo este esquema porque les hace creer que los costos en la implementación van a incrementar, sin embargo a los largo de los años se ha demostrado que es al contrario, las empresas verán mejores resultados eliminando cada vez los errores la calidad aumento y los costos disminuyen al optimizarse los recursos (Padovani Cantón et al., 2012)

En las empresas dedicadas a diferentes rubros, destinadas ya sea a ofrecer un producto o brindar un servicio, cada vez más están estandarizando sus procesos ya que los resultados han sido de mejora en la calidad, como se expone a continuación:

La investigación realizada en una institución oncológica, y estandarización de procesos administrativos del área de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo en una entidad oncológica, se realizó de manera descriptiva, para detallar de manera cuantitativa y cualitativa la gestión del talento humano, la seguridad y la salud, con el objeto de poder saber cómo se estaban realizando la gestión de los procesos en el área de gestión humana de la organización oncológica, como también el estudio de tiempos operativos, luego levantar los procesos que se realizan en dicha área, para al final analizar si es viable implementar procesos estandarizados, donde se implementaron diferentes herramientas para poder obtener los resultados.(Fuentes et al., 2020)

La investigación concluyo que la estandarización de los procesos y procedimientos es viable, ya que permite la comprensión del proceso tanto para el involucrado en proceso como de cualquier cliente tanto interno como externo que quiera conocer y entender los procedimientos(Fuentes et al., 2020)

Otra investigación realizada en la Universidad Javeriana de Colombia resalta la importancia de estandarizar los procesos de las clínicas odontológicas donde realiza:



Propuestas de mejora para los procesos de las clínicas odontológicas de la Pontificia Universidad Javeriana con el propósito de estandarizar los procesos para garantizar una mayor calidad en la prestación de los servicios con miras al proceso de acreditación en salud.

La intención de implementar procesos estandarizados es para que los servicios que se prestan en la entidad no carezcan de valor definiendo los procesos estratégicos y la misión, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio, logrando esta meta definiendo la cadena de valor y la relación con el mapa de procesos, luego analizar los procesos actuales con los que funcionan las clínicas, identificando los cuellos de botella, diagnóstico con relación a la acreditación de salud en su país, posteriormente identificar los costos de calidad de procesos críticos, identificar indicadores de gestión. (González, s. f.)

Finalmente, en este trabajo se demostró que es viable implementar la estandarización, debido a que, el resultado con el plan de mejora hará que los pacientes tengan mejor satisfacción del servicio de atención y que su tratamiento se realice con calidad.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad cada vez se observa un mundo globalizado, por lo que ahora toda empresa sin importar si, ofrece un producto o brinda un servicio debe de gestionar, innovando y dirigiendo estratégicamente sus organizaciones en la búsqueda de la mejora continua es por ello que estandarizar los procesos permitirá ir en busca de mejorar la calidad y la optimización de recursos.

“En el terreno sanitario, el concepto de la calidad de la asistencia sanitaria, tal como lo entendemos en la actualidad, empezó a ser aplicado, hacia los años cincuenta, también en Estados Unidos” (Guix Oliver, 2005, p. 326)

El histórico artículo de Avedis Donabedian en el que se planteaban los principios de la calidad asistencial según criterios de estructura, proceso y resultados, publicado el año 1966, dan cuenta de la naturaleza de los sistemas de calidad aplicados a la asistencia sanitaria. Estos sistemas de calidad forman ya parte del panorama del mundo de la gestión sanitaria, con aportaciones normativas de las diversas administraciones públicas frecuentemente basadas en modelos de calidad, tales como ISO 6, EFQM o los nuevos criterios de acreditación aplicados a cada uno de los distintos niveles asistenciales de la misma Joint Commission (Guix Oliver, 2005, p. 326)

Hemos visto a lo largo de los años que las instituciones públicas que ofrecen servicios de salud nunca han estado interesados en sistemas de calidad muy probablemente por falta de voluntad de los que dirigen o por falta de competencia por lo que se puede decir que en la salud pública los intentos son pocos. (Guix Oliver, 2005)

Todas las empresas en todo el mundo dedicadas a diversas tareas o áreas de industria mercantil o de salud en esta última dedicadas a la prestación de servicios están en constante interés por mejorar la calidad, optimizar sus recursos y hacer que las empresas sean competitivas, se ha encontrado que la estandarización de procesos y procedimientos mejora la calidad y optimiza los recursos, y en el caso de la prestación de servicios de salud pública es poco el esfuerzo por optimizar sus recursos y mejorar la calidad por medio de procesos de gestión de calidad, por lo que se ha identificado que en las clínicas odontológicas de la Policía Nacional no hay procesos estandarizados en el servicio de atención ni en los protocolos clínicos de los tratamientos básicos, por lo que no se están utilizando los recursos óptimamente y hay variaciones en la calidad.

### **1.3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cuáles son los procesos y procedimientos en el servicio de atención y los tratamientos básicos brindados por las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras?
2. ¿Cuál es la descripción los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras?
3. ¿Cuál es el análisis de los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras?
4. ¿Cuál es la propuesta de manual de estandarización de los procesos del servicio de atención y los tratamientos básicos que incluya métricas de desempeño con metodología KPI con el objetivo de mejorar la calidad y optimizar los recursos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras?

## **1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Crear un manual para estandarizar los procesos y procedimientos del servicio de atención y de los tratamientos básicos odontológicos para mejorar la calidad y la optimización de los recursos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar los procesos y procedimientos en el servicio de atención y los tratamientos básicos brindados por las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.
2. Describir los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.
3. Analizar los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.
4. Proponer un manual de estandarización de los procesos del servicio de atención y los tratamientos básicos que incluya métricas de desempeño con metodología KPI con el objetivo de mejorar la calidad y optimizar los recursos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.

### **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras son importantes porque se le brinda tratamientos básicos a los policías y personal auxiliar a nivel Nacional, para mejorar la salud oral de los pacientes y mejorar la calidad de vida, reduciendo los gastos de bolsillo al no tener que pagar por este servicio. Ante los diferentes protocolos clínicos de los tratamientos que implementa cada odontólogo se ha observado que la calidad de cada tratamiento se diferencia entre uno y otro además de la cantidad de recursos utilizados para un mismo fin tiene una variación.

Es por ello que la presente investigación surge de la necesidad de mejorar la calidad del servicio y la optimización de los recursos, con el propósito de implementar procesos estandarizados, la investigación busca proporcionar información diagnóstica, análisis de los procesos, un manual de procesos y procedimientos estandarizados y construir indicadores de desempeño.

Con base a lo requerido se planteó realizar diagnóstico de los problemas principales por medio de la herramienta FODA, se realizará la documentación de los procesos actuales por medio de entrevistas a los actores, por medio de la observación analizaremos los procesos y procedimientos y proponer mejoras, para finalmente crear un manual de procesos y procedimientos

estandarizados, posteriormente se implementarán indicadores que nos permitan medir el desempeño de dichos procesos.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo podremos sustentar la problemática por medio de una base teórica, análisis y conceptualización relacionada con el tema que se está investigando haciendo uso de literatura.

### 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

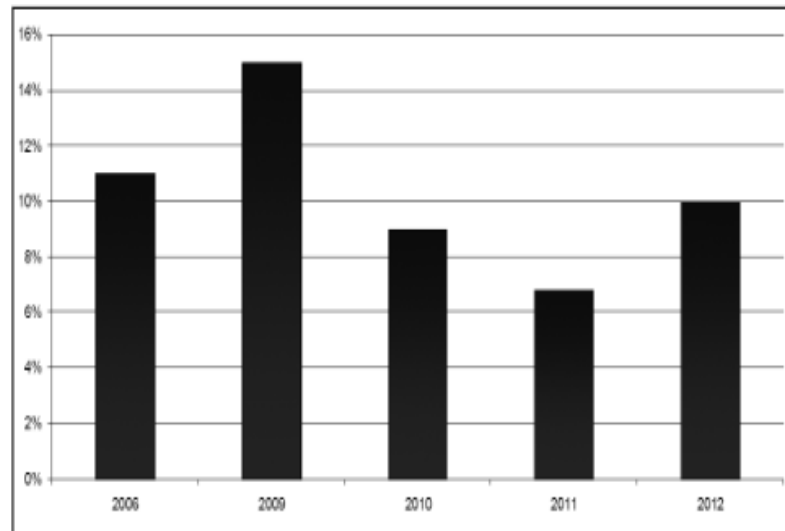
Durante muchos años han existido la odontología y a lo largo de la vida han existido diversos aportes que fueron la base de esta disciplina, con la invención de distintos materiales, instrumentos y equipos así como las técnicas antes empleadas en ese momento los pacientes tuvieron que sufrir dolores porque aún no existía anestésicos que eliminaran por completo la sensación de dolor, donde los tratamientos terapéuticos eran los más básicos que carecía de fundamentos científicos han servido para que la humanidad de interés por desarrollar esta disciplina hasta llegar a lo que hoy conocemos como la odontología innovadora donde se ha propuesto ir más allá que solo cumplir con el objeto de brindar un tratamiento clínico sino también por ofrecer un servicio de calidad, que les permita acceder a una mejor calidad de vida. (Leal-Fonseca & Hernández-Molinar, 2016)

Por lo antes expuesto podemos decir que cada vez más en el mundo tan competitivo se busca interconectar distintas disciplinas para ir más allá que solo limitarse a dar un tratamiento clínico, en la actualidad la odontología se ha convertido en empresas u organizaciones donde se tiene que administrar, gestionar e implementar estrategias directivas para poder entregar un servicio de calidad a los usuarios y así sobrevivir en el mercado.

Las empresas en el transcurso del tiempo han visto y realizado cambios en sus organizaciones, para la mitad del siglo XX las empresas desenvolvían en ambientes completamente estables prediciendo los cambios que podría sufrir, en ese momento sin la globalización que caracteriza a las instituciones ahora, pero para la segunda mitad del siglo da inicio al cambios de todo tipo que ha hecho que las empresas se vuelvan dinámicas y con repercusión global (Sánchez & Blanco, 2014)

El observatorio BPM es una fuente de referencia que analiza diferentes aspectos relacionados con la gestión por procesos (tendencias, evolución, crecimiento, barreras de implantación...) tanto en España como en Latinoamérica (Club BPM, 2013). De acuerdo con los informes del observatorio BPM, en el año 2005, un 22,5% de las empresas habían puesto en marcha alguna iniciativa relacionada con la gestión por procesos. Desde entonces, el número de empresas interesadas en este tipo de soluciones no ha parado de crecer (Figura 1). Si bien es cierto que se ha producido cierta desaceleración durante el periodo de crisis, el crecimiento ha continuado siendo notable. (Sánchez

& Blanco, 2014, p. 56)



*Ilustración 1 Porcentaje de crecimiento del número de empresas interesadas en la gestión por procesos (Sánchez & Blanco)*

Figura 1 Porcentaje de crecimiento del número de empresas interesadas en la gestión por procesos

Fuente: (Sánchez & Blanco, 2014, p. 56)

Sabemos que desde hace mucho tiempo atrás las organizaciones han estado en constante búsqueda de mejorar la calidad y optimizar los recursos para satisfacción de los usuarios, competir en el mercado y ser más productivos, a través diferentes herramientas o métodos, una de ellas estandarizar sus procesos y procedimientos, ya que esto le permite a las empresas conocer sus procesos, lo que será de utilidad para la toma de decisiones estratégicas y mejorarlos, también todos los colaboradores sabrán cómo realizar una actividad al momento en que estén estandarizados, y si un responsable de una actividad no este por algún motivo, otro colaborador pueda asumir el rol de esa tarea y así el procesos no se detenga porque otro no conozca el proceso.

### **2.1.2 ANÁLISIS DE LA INSTITUCIÓN**

La salud oral es importante para tener calidad de vida, bienestar que nos permite desarrollarnos como seres humanos en todos los aspectos de la vida, siendo esta una institución militar donde la exigencia de trabajo es demandante, los policías deben de estar en condiciones saludables optimas ya que, están a la orden 24 horas al día si así lo requieren sus mandos superiores porque brindan seguridad a todo el país, por lo que se ha tomado a bien crear unidades de salud básicas, brindando algunos servicios como: medicina general, enfermería, psicología, fisioterapia y algunas especialidades, dentro de la cual funcionan clínicas odontológicas que brida tratamientos

básicos tanto de prevención como curativos para mejorar la salud de cada uno de ellos, pero es importante mencionar que dichas clínicas no cuentan con sistemas de gestión de calidad, por lo que podemos decir que no sabemos el desempeño que puede estar teniendo, ni la calidad de los servicios que se están brindando, no existen procesos y procedimientos estandarizados, esta problemática da inicio a esta investigación y la iniciativa de proponer un manual de procesos y procedimientos que permita al personal de salud tener roles y responsabilidades claras y sus procesos estandarizados para mejorar la calidad y optimizar recursos.

## **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

### **2.2.1. LA CALIDAD DEFINIDA POR DIFERENTES FILÓSOFOS**

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Deming, 1989, citado en (Duque Oliva, 2005)

“La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto” (Juran, 1990, citado en (Duque Oliva, 2005)

“De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc” (Ishikawa, 1986, citado en (Duque Oliva, 2005)

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988, citado en Duque Oliva, 2005)

### **2.2.2 CALIDAD**

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor. La calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. (Vásquez et al., 1996, citado en Duque Oliva, 2005)

Como objetivo principal que tiene la calidad es mejorar o hacer más eficientes los procesos

por lo que se establecen tareas para poder estandarizarlos, esto permitirá mejorar la calidad de los servicios o productos, calidad que puede ser subjetiva que es la percibida externamente, es decir la percepción de los usuarios a medida que se satisfacen sus necesidades (Duque Oliva, 2005)

Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, Garvin (1984) “resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica”

Desempeño

Características

Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento

Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones

Durabilidad

Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas

Estética

Calidad percibida

Los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. (Duque Oliva, 2005, p. 70)

Podemos concluir entonces que la calidad tiene dos puntos de vista, la que es percibida por el cliente y la que es ampliamente conocida a lo interno de las organizaciones, es decir por todos los colaboradores que participan en el proceso tanto en el servicio de atención como en la realización de un producto, porque puede ocurrir que un cliente quede satisfecho de la atención del servicio mas no con el producto final por lo que, podemos identificar que es necesario abordar ambas visiones.

### **2.2.3 PROCESO**

Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.(Bravo Carrasco, 2011, p. 11)

### **2.2.4 PROCEDIMIENTOS**

Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos. (Palma et al., 2018)



## **2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO**

### **2.3.1 SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD: NORMA ISO 9001:2015**

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Palma et al., 2018, p. 626)

(González González & González Rodríguez, 2008 citado en Palma et al., 2018) al respecto menciona que:

La organización debe establecer los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, por ello se hace indispensable que contemple:

Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos

b) Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos

c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos; d) Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.

e) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) Manejar los riesgos y oportunidades

g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.

h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad. (p. 628-629)

Los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones. (Palma et al., 2018, p. 632)

### **2.3.2 ANÁLISIS FODA**

El diagnóstico situacional FODA es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, a partir del análisis de esas cuatro variables principales, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio. Las estrategias de una empresa deben surgir de un proceso de análisis y concatenación de recursos y fines, además ser explícitas, para que se constituyan en una “forma” viable de alcanzar sus objetivos. (Rojas, s. f., p.55)

#### **2.3.2.1 VARIABLES DEL ANÁLISIS FODA**

Fortaleza. Podríamos describirlo como todo aquello en lo que la organización es capaz de poderlo realizar sin inconvenientes, lo que la hace a la organización tener un alto rendimiento, y

que a su vez le está generando productividad, puede que la empresa posea diferentes características en las que destaca el talento humano, fianzas estables, procesos eficientes, atención de calidad etc. (Rojas, s. f.)

**Debilidades:** Esto se refiere a que algunas de sus características donde tiene un bajo desempeño por lo que puede suponer un riesgo que puede hacer que la organización sea menos competitiva, sin un panorama claro a futuro, lo que puede llevar a al no cumplimiento de objetivos (Rojas, s. f.)

**Oportunidades:** Son todas aquellas circunstancias que puede beneficiar a las organizaciones para elevar el desempeño y así alcanzar los objetivos, reconocer estas oportunidades en las empresas es un enorme desafío para quienes las dirigen ya que no es posible diseñar estrategias si hacer un análisis del beneficio de dichas oportunidades Rojas, s. f.)

**Amenazas:** Son situaciones críticas que se pueden presentar en cualquier momento y que supone un alto riesgo de que no se puedan lograr los objetivos propuestos, o también se pueden presentar de forma paulatina, lo que puede llevar a la inestabilidad, en muchas ocasiones aquí las instituciones tienen poco control, en este punto es de suma importancia que estas se logren reconocer a tiempo para actuar de manera oportuna en la toma de decisiones (Rojas, s. f.)

### **2.3.3 MEJORA CONTINUA**

“Shewhart definió la mejora continua como un ciclo de cuatro fases PDCA (Plan-DoCheck-Act). Si se es capaz de aplicar este ciclo a todas las actividades de la organización, los resultados en poco tiempo se verían mejorados de forma sustancial” (Alzueta, s. f., p. 32)

Con la implementación de la mejora continua a los procesos busca siempre la satisfacción de los usuarios, pero para lograrlo hay que establecer los objetivos y luego realíalos. Desde la alta gerencia se tiene de dar las directrices de cómo deben actuar la organización de la empresa, se debe de tener un panorama completo de los problemas, logros, los procesos de mejora, los recursos con los que se cuenta y las tareas que se van a realizar, es necesario establecer o tener una proyección de lo que se quiere lograr en los próximos años. (Alzueta, s. f.)

Es necesario tener proyectos de mejora. Estos pueden venir de varias fuentes: clientes, trabajadores, auditorias, amfe, sugerencias, círculos de calidad, análisis de valor, revisiones de diseño, etc. Para los proyectos y la mejora continua en general se usa el ciclo PDCA o la Trilogía de Juran. Se establece una jerarquía de las soluciones, se priorizan y se definen las acciones correspondientes. Se evalúan los logros, se comparan con los objetivos y se vuelve a empezar. (Alzueta, s. f., p. 32)

### **2.3.3.1. TEORÍA DEL CICLO DE DEMING**

(Pérez 2017 citado en Salas-Rueda, 2018) al respecto menciona que:

El ciclo de Deming o ciclo PHRA (planificar, hacer, revisar, actuar) representa una herramienta fundamental en las organizaciones para lograr la calidad y el mejoramiento continuo por medio de las siguientes etapas:

1. Planificar: Involucramiento de planes sobre el mejoramiento por medio de diagramas de Pareto, diagrama causa y efecto, histogramas, cartas de control, gráficas y lista de comprobación
2. Hacer: Aplicación del plan
3. Revisar: Verificación de la mejoría deseada
4. Actuar: Estandarización del proceso

Herramienta que está enfocada en poder descubrir mejoras en la calidad de los servicio o productos, identificando los problemas del proceso y eliminarlos, y logramos con ello eliminar el trabajo innecesario o repetido, para ver las oportunidades de mejora, estas 4 fases mencionadas anteriormente se pueden dar de manera simultánea, esto nos lleva al mejoramiento continua y agrega valor a la organización.

### **2.3.4 MAPA DE PROCESOS**

El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización. Se trata de un mapa con un tamaño promedio de unos dos metros cuadrados donde está todo el hacer a nivel de los tipos de procesos y de sus divisiones principales: etapas y versiones. (Bravo Carrasco, 2011, p. 14)

### **2.3.5 DOCUMENTACIÓN**

Jaime (2016) al respecto menciona que:

Levantar la información implica encontrar las actividades de los procesos y/o subprocessos, se recomienda considerar el nivel más bajo de desagregación que se tenga en el inventario de procesos

Antes de emprender el levantamiento de información es indispensable:

- Hacer una recopilación de la información ya existente en la organización. Entre la documentación que se busca tenemos: plan estratégico, organigramas, manuales de puestos con las definiciones de cargos y funciones, procedimientos, etc.
- Revisar la documentación encontrada
- Informar y socializar el trabajo a realizar a todos los involucrados
- Es muy útil realizar una charla de socialización a las personas de las cuales se obtendrá la información, en la cual se debe incluir: la importancia de los procesos en las organizaciones, estructura del mapa de procesos, definiciones y elementos de un proceso, y en especial indicar la información que se espera obtener de cada funcionario durante la entrevista.

Una vez revisada la información existente y la charla de socialización, el levantamiento de

la información consiste en realizar entrevistas a todas y cada una de las personas que laboran en cada uno de los procesos y/o subprocesos, en esta entrevista se debe identificar cuáles son las actividades que realizan, el lugar donde las realizan, el tiempo involucrado, el volumen de cada una y la frecuencia de cada una de las actividades. En muchas ocasiones la persona a la cual se entrevista suele dar criterios y problemas que tienen el momento de realizar los procesos, estas inquietudes deben anotarse ya que estas son consideradas las primeras oportunidades de mejoramiento (p. 11)

### **2.3.6 DISEÑO DE PROCESOS**

Luego del levantamiento de la información, se procede a elaborar los diagramas de flujo, fichas de procesos, descripción de actividades y documentación complementaria, de los procesos que han sido identificados, la documentación complementaria dependerá de los requerimientos y necesidades de cada organización. (Jaime, 2016, p. 12)

### **2.3.7 MODELAMIENTO VISUAL DE PROCESOS**

“Modelar los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar” (Bravo Carrasco, 2011, p. 13)

Si modelamos los procesos de manera compleja no se podrá comprender y por ende los usuarios verán con dificultad la implementación. Por lo que los procesos deben de ser simples visualmente, esto debe de permitir entender que el proceso es responsabilidad de todos y no de una persona en una actividad individual esto puede suceder en diseños obsoletos, para ello hay que implementar la innovación y adecuarlos a cada realidad. (Bravo Carrasco, 2011)

### **2.3.8 FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN**

Un flujograma de información (FI) describe un proceso. Si éste tiene divisiones en su interior, se elabora un FI por cada etapa o versión. En el flujograma de información los recuadros representan actividades, la secuencia sigue la temporalidad (las actividades de más abajo ocurren después) y, sobre todo, se busca el vistazo, significa que con una mirada se recuerda cómo es el proceso. Decimos se recuerda, considerando que todo usuario del proceso debería haber participado en su elaboración o haber sido capacitado. Vital es la simplicidad: letra grande, poco texto en las cajas, etc. (Bravo Carrasco, 2011, p. 14)

### **2.3.9 ESTANDARIZACIÓN**

La estandarización de hoy.... Es el fundamento necesario en el que se basa la mejora de mañana. Si uno piensa en la estandarización como aquello que refleja la mejor práctica que se conoce hoy en día, pero que se mejorará mañana...llegará lejos. Pero si uno piensa en los estándares como algo limitador, entonces se parará el progreso. (Henry Ford citado en Universidad Libre et al., 2020)

Según “Tiziana Ingrande” la estandarización de tareas y procesos es uno de los fundamentos de la mejora continua”, esto mediante la reducción de la variabilidad en un proceso, a través de la documentación y capacitación del personal acerca de la mejor forma para desarrollar sus actividades. (Universidad Libre et al., 2020)

El análisis de estudios e investigaciones a continuación respaldan la teoría de estandarizar los procesos y procedimientos en diferentes empresas y en el servicio de salud.

Se realizó un estudio para la propuesta de implantar procesos estandarizados en el área logística en una compañía del sector de las telecomunicaciones teniendo como objetivo solucionar problemas de la variación de la productividad, realizando diagnóstico de las actividades involucradas en el área, utilizando diferentes herramientas como análisis, propuesta de mejora, la estructuración, actualización, documentación de subprocesos y medir tiempos y por último el impacto de la investigación, reduciendo tiempos de trabajo y disminución de la documentación.

En conclusión, en este estudio permitió utilizar diferentes herramientas por medio de las cuales permitieron que se obtuvieran resultados que permitirá la toma de decisiones que finalmente brindara beneficios como la optimización de los procesos y de los recursos. También se logró cubrir la necesidad de un sistema documental de los distintos procesos de las actividades logísticas, así como la implementación de indicadores de gestión para dar seguridad a los dueños.(Ramírez et al., 2021)

Otra investigación en un caso de estudio que se realizó en la Universidad de la Frontera, Departamento de Ingeniería de Sistemas, Centro de Estudios en Ingeniería de Software (CEIS), Temuco, en Chile, se creó una propuesta para la estandarización de los procesos asociados al desarrollo de proyectos informáticos, haciendo uso de procesos estándares y buenas prácticas en el área de software, el desarrollo a lo largo de la investigación se centró en analizar, clasificar y excluir los proyectos, exigencias y recursos necesarios que tiene la empresa, los datos o información de los estándares en la organización que se tomaron como punto de partida permitieron ser el fundamento de la propuesta y así determinar las actividades para cada etapa del proceso. Desde un principio se empezaron a ver pequeños cambios de mejora en el proyecto informático, la propuesta permitió identificar y resolver variaciones que pudieran producirse durante cada actividad que conlleva cada etapa del proyecto, anteriormente se identificaban estas desviaciones hasta el final del proceso por lo que esto permite la toma de decisiones a tiempo. (Sepúlveda Cuevas & Cravero Leal, 2014)

En la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres en Lima Perú se realizó una investigación donde se elaboró un manual de organización y funciones y un manual de procesos y procedimientos para la gestión por procesos y la propuesta de desarrollo de un

sistema de control de documentos.

El proyecto se desarrolló en dos etapas una se elaboró el manual de organización y funciones y manual de procesos y procedimientos en el área administrativa de la facultad de odontología, con el propósito de que funcione bajo procesos establecidos, y la segunda la propuesta de implementar un sistema de control de documentos para el acceso fácil a la información. La metodología que se utilizó fue la PMOK, esta presenta una guía, estándares y normas para desarrollar el proyecto, en la segunda fase se utilizó la metodología del proceso unificado con el software RUP donde permite el análisis la implementación y documentación de sistemas orientados a objetos. A realizar este proyecto la Facultad durante un tiempo estará adaptándose a la gestión por procesos logrando de esta manera mejorar la calidad.

Al final se establece que con la creación del manual MAPRO permitirá a toda persona encargada de las actividades acceder a información y así poder implementar los procesos y procedimientos sin variaciones en los procedimientos de cada tarea, lo que mejorara la calidad y eficiencia de los servicios, lo que pone de manifiesto que la organización estará realizando sus procesos de con uniformidad y documentados esto permitirá la adaptación de gestionar por medio de procesos logrando así altos niveles de calidad, productividad y excelencia. (*villalba\_lra.pdf*, s. f. 2016)

## **2.4 METODOLOGÍAS APLICADAS**

### **2.4.1 GESTIÓN DE PROCESOS**

En el campo de la gestión de la calidad existen diferentes enfoques, pero definiremos el que está basado a procesos. “La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores (Bravo Carrasco, 2011, p. 9)

Para ver si una empresa funciona o trabaja con procesos bien gestionados podremos observar varias practicas: Siempre se va a considerar en primer lugar al cliente, conocen la finalidad de sus servicios, logran satisfacer las necesidades, cada uno de los colaboradores conocen y tienen claras sus responsabilidades, empoderados, en su visión está incorporada la responsabilidad social son algunas de las características que nos van a decir si una organización está bajo la gestión de procesos. (Bravo Carrasco, 2011)

Los modelos basados en gestión por procesos se enfocan en cumplir con la misión de las

organizaciones logrando así satisfacer las necesidades de sus usuarios llenando sus expectativas tanto de clientes como de proveedores, accionistas y sociedad esta teoría y lo logra tomando en cuenta la satisfacción y no aspectos estructurales de las empresas.(Ángel, 2010)

## 2.4.2 INDICADORES KPI

“Los KPI reflejan y mide las guías estratégicas del negocio, estas representan las actividades que garantizan el éxito futuro. Estos indicadores de valor mueven la organización en la dirección correcta, para alcanzar sus metas financieras y organizacionales previamente establecidas”(Ivan, s. f., p. 28)

Ivan menciona que:

Los criterios centrales de calidad de un indicador son:

La selectividad o importancia: proporciona información acerca de las variables claves del producto, proceso o sistema.

Simplicidad y claridad o comprensibilidad: los indicadores deberían ser tan simples como comprensibles, tanto como sea posible, a pesar de llevar el mensaje y el significado deseado. Los nombres y expresiones deberían ser fáciles de entender y conocidas por todos los usuarios.

Representatividad: la capacidad de demostrar, sobre una amplia visión, las más importantes y críticas etapas de un proceso. Los datos innecesarios no deberían recolectarse. Por otra parte, los datos importantes deberían ser precisos, respondiendo a los objetivos y recolectados en la fuente de datos correcta.

Indagación: fácil de investigar los datos, sean estos para registrar o mantener la información. Comparabilidad: los indicadores deberían ser fácilmente comparables con las propias referencias, o con referencias externas. Estabilidad: procedimientos generados sistemáticamente y constantemente.

Relación costo-efectividad: diseñados para ser económicamente efectivo. El beneficio en relación al costo, debería satisfacer los niveles de aspiración. Existen algunos indicadores que son muy difíciles de operar para justificar su desarrollo.

Los KPI necesitan las siguientes características:

- Un KPI Refleja Guías Estratégicas.
- Desglosar los KPI en forma de cascada a través de una Organización
- Los KPI están Basados en estrategia y estándares Corporativos, así como datos válidos.
- Un KPI Debe ser Fácil de Comprender.
- Los KPI son Siempre Relevantes.
- Un KPI Proporcionar el Contexto.
- Un KPI Otorgar Poder a los Usuarios. (p. 30-31)

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

El propósito de este capítulo será describir la metodología a utilizar en este trabajo, el enfoque, alcance, métodos, instrumentos, herramientas y fuentes de información que nos ayudara a poder dar respuesta al objetivo planteado, que es la creación de un manual para estandarizar los procesos del servicio de atención y de los tratamientos básicos odontológicos para mejorar la calidad y la optimización de los recursos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.

#### 3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Objetivo General	Objetivos Específicos	Preguntas De Investigación	Variables	Relación De Las Variables	Tipo De Variable
Crear un manual de estandarización de procesos y protocolos clínicos de tratamientos odontológicos de las clínicas de la Secretaria de Seguridad de Honduras	Identificar los procesos y procedimientos en el servicio de atención y los tratamientos básicos brindados por las Clínicas Odontológicas de la Secretaria de Seguridad de Honduras.	¿Cuáles son los procesos y procedimientos en el servicio de atención y los tratamientos básicos brindados por las Clínicas Odontológicas de la Secretaria de Seguridad de Honduras?	Estandarización	Independiente	Categoría
	Describir los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.	¿Cuál es la descripción los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras?			



	Analizar los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.	¿Cuál es el análisis de los procesos en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos básicos que se realizan en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras?	Indicadores	Independiente	Categorica
	Proponer un manual de estandarización de los procesos del servicio de atención y los tratamientos básicos que incluya métricas de desempeño con metodología KPI con el objetivo de mejorar la calidad y la optimización de los recursos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.	¿Cuál es la propuesta de manual de estandarización de los procesos del servicio de atención y los tratamientos básicos que incluya métricas de desempeño con metodología KPI con el objetivo de mejorar la calidad y la optimización de los recursos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras.?	Manual de Procesos	Dependiente	Categorica

Tabla 1 Matriz Metodológica

<b>Escala De Medición</b>	<b>Definición Conceptual de la Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Unidad De Análisis Y Unidad De Información</b>
Nominal	Proceso mediante el que una serie de procesos se ajustan o se adecúan a un estándar. En este sentido, adaptar los procesos a un modelo que se considera de referencia.	Se propondrá procesos y procedimientos estandarizados en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos odontológicos	Clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras
Nominal	Característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico	Metodología KPI Se implementarán indicadores que permitan medir el desempeño los procesos.	Clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras

Nominal	Son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.	Se realizará un manual que describa los procesos y procedimientos del servicio de atención y de los protocolos clínicos de los tratamientos	Clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras
---------	--	---	--

Tabla 1 Matriz Metodológica

Tabla 1 Matriz Metodológica

Fuente: (Elaboración propia)

### 3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES

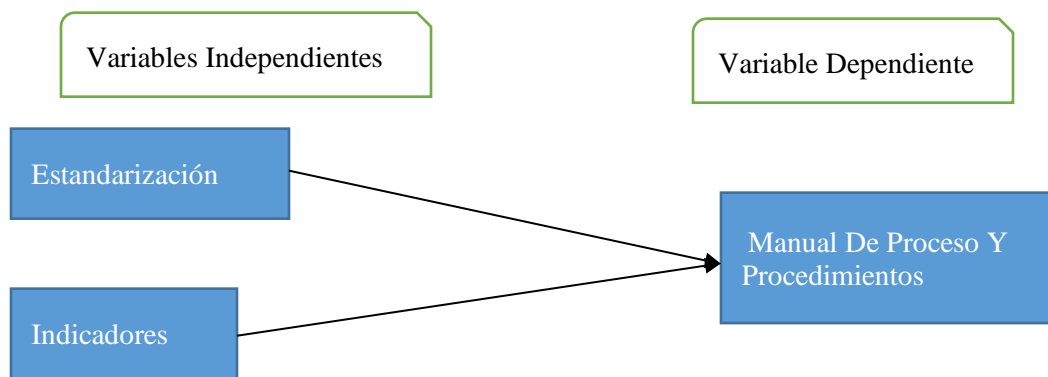


Ilustración 2 Esquema de Variables

Diagrama 1 Esquema de Variables

Fuente: (Elaboración propia)

### 3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente	Definición conceptual	Descripción de la variable
Estandarización	Proceso mediante el que una serie de procesos se ajustan o se adecúan a un estándar. En este sentido, adaptar los procesos a un modelo que se considera de referencia.	Se propondrá procesos y procedimientos estandarizados en el servicio de atención y los protocolos clínicos de los tratamientos odontológicos
Indicadores	Característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que	Metodología KPI: Se implementarán indicadores que nos permitan medir el rendimiento de los procesos internos

	está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.	del equipo en cada ciclo, así como la satisfacción del cliente.
Variable dependiente	Definición conceptual	Descripción operacional
Manual de Procesos y Procedimientos	Son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.	Se realizará un manual que describa los procesos y procedimientos del servicio de atención y de los protocolos clínicos de los tratamientos

Tabla 2 Operacionalización de las Variables

Tabla 2 Operacionalización de las Variables

Fuente: (Elaboración Propia)

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

La estandarización de los procesos es ahora en día una estrategia en las empresas ya que permite la mejora continua, la calidad en los procesos, lo que permitirá a las organizaciones garantizar que en todas las actividades involucradas en los procesos se realicen de la misma manera, aunque las realicen diferentes personas por lo que cualquier colaborador puede comprender como se hizo.

El enfoque cualitativo (también conocido como investigación naturalista, fenomenológica o interpretativa) es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. Se utiliza en primer lugar para descubrir y perfeccionar preguntas de investigación. (Hernández-Sampieri, s. f.)

Esta investigación será diseñada bajo el planteamiento metodológico del enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, con método deductivo ya que este es el que mejor se adapta a las necesidades de este trabajo, describiremos los procesos del servicio de atención y los tratamientos básicos por medio de la documentación de los procesos, realizando entrevistas a enfermeros, asistente dental y odontólogos, luego analizar los procesos y procedimientos por medio de la observación y proponer oportunidades de mejora.

### 3.2.1. DIAGRAMA

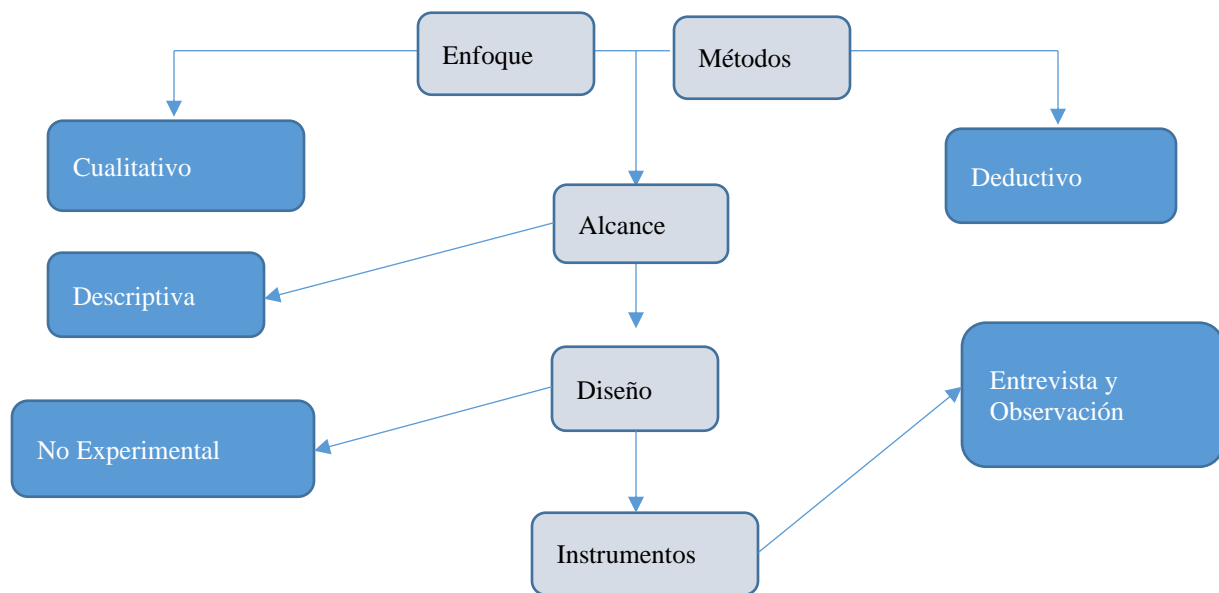


Ilustración 3 Enfoque y Métodos

Diagrama 2 Enfoque y Métodos

Fuente: (Elaboración propia)

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación realizada tendrá soporte de otros trabajos de investigación, observación y entrevistas a expertos dado que el objetivo de estudio será crear un manual para estandarizar los servicios de atención como los protocolos clínicos de los tratamientos básicos y el proceso de compra de equipo de bioseguridad en las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad, se recurrirá a un diseño no experimental que se aplicará de manera transversal.

“El diseño no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”(Hernández-Sampieri, s. f.)

“Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”(Roberson et al., 1989)

Se utilizará la entrevista con preguntas abiertas, ya que es exploratoria con fines de

investigación cualitativa y nos permite recolectar datos, como también permite el descubrimiento para seguir una guía temática mediante la conversación.

Complementariamente se realizará exploración analizando la documentación que nos permitirá hacer una propuesta de procesos estandarizados en los servicios de atención y protocolos clínicos de los tratamientos básicos, esta información se validará con la información recabada, todo con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios y los tratamientos básicos de las clínicas odontológicas de la organización.

### **3.4 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

Se iniciará realizando diagnóstico por medio del FODA para conocer los riesgos y oportunidades en la organización, en esta matriz se establecerá las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza, luego se elaborará un mapa de procesos operativos para identificar los procesos y posteriormente documentarlos, abordaremos a los enfermeros que realizan la toma de datos preclínicos de los pacientes, en su puesto de trabajo, con una entrevista para recolectar información acerca del proceso en el servicio de atención, así mismo una entrevista a odontólogos encargados de realizar los tratamientos para obtener los procedimientos del protocolo clínico de los tratamientos odontológico y del servicio de atención, como también el proceso de compra de equipo de bioseguridad y establecer como se están realizando, con toda la información recolectada elaboraremos fichas técnicas, tablas de procedimientos y los diseñaremos por medio de diagramas de flujo.

En la observación realizaremos la ruta del paciente en donde recorreremos desde, donde inicia el servicio de atención hasta donde el paciente ha recibido su tratamiento y sale de la clínica, y analizar los procesos y procedimientos, esto para ver las oportunidades de mejora y posteriormente crear el manual de procesos y procedimientos estableciendo dichas mejoras.

Implementaremos metodología KPI para crear indicadores que medirá el rendimiento o desempeño de los procesos internos.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 4.1 SITUACIÓN ACTUAL

Si necesitamos conocer la forma en que opera u ofrece sus servicios las instituciones o empresas, es indispensable iniciar realizando un diagnóstico que nos permitió conocer la situación actual, y lo podemos hacer apoyándonos de herramientas que nos faciliten el trabajo, para este trabajo se utilizó una matriz de Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas (FODA) donde se completa analizando las brechas de la empresa a evaluar en este caso la clínica odontológica.

Dicha matriz es una metodología que nos permite conocer aspectos externos e internos, determinando sus fortalezas y debilidades como también las oportunidades y amenazas.

Para las clínicas Odontológicas de la Secretaría de Seguridad se elaboró la siguiente matriz FODA describiendo la situación de actual de las clínicas:

### 4.2 MATRIZ FODA

<b>ANÁLISIS FODA</b>		
<b>CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS</b>		
	Fortalezas	Debilidades
<b>Análisis Interno</b>	<p>Al ser una clínica odontológica que no pertenece a la secretaria de salud, puede realizar funciones que dependen del presupuesto de la secretaria de seguridad apoyando al sistema de salud de la población que pertenece a la institución.</p> <p>Personal altamente especializado y capacitado.</p> <p>Abarca las principales ciudades con mayor personal tanto operativo como auxiliar entre ellas el Distrito Central, Danlí y San Pedro sula por lo que cuenta con una amplia infraestructura, cartera de servicios.</p> <p>La Fundación del Hospital de Emergencia Policial brinda apoyo en la compra de materiales, equipo e instrumental para las clínicas.</p>	<p>No tiene implementado sistemas de gestión de calidad</p> <p>Baja implementación de equipo tecnológico y mobiliario ergonómico en toda su infraestructura.</p> <p>Logística poco eficiente en la distribución de los recursos de equipo, materiales e instrumentales.</p> <p>No existe promoción ni planes de prevención de la salud.</p> <p>No existe una planificación estratégica que permita tener un horizonte claro.</p> <p>No cuenta con procesos y procedimientos estandarizados.</p> <p>No hay procesos y procedimientos documentados.</p>
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis</b>	<p>Están situadas en ciudades, por lo que se presenta una alta oferta de las nuevas TICs.</p> <p>La oportunidad de implementar tecnología en equipos odontológicos.</p>	<p>Cambios en la estructura organizativa y de control que dependen del criterio particular del jefe de la unidad de sanidad y dirección general, este tipo de transición, compromete la estabilidad y el horizonte ya trazado sin contar con una planificación estratégica.</p>

	<p>Implementar procesos estandarizado.</p> <p>Mejorar la logística de recursos que se necesitan para operar la clínica odontológica.</p> <p>Aumentar la cartera de servicios.</p> <p>Crear una planificación estratégica para tener para ampliar los servicios brindados por las clínicas y numero de clínicas.</p>	<p>Perdida de personal clave.</p>
--	---	-----------------------------------

Tabla 3 Análisis FODA

Tabla 3 Análisis FODA

Fuente: (Elaboración propia)

Este análisis nos permite conocer las diferentes necesidades:

- Las clínicas no cuentan con un sistema de gestión de calidad que logre mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, mejorando los procesos y optimizando recursos.
- No hay procesos y procedimientos documentados, por lo que no existe roles y tareas claras, esto hace que no se pueda implementar la mejora continua y a su vez no están estandarizados.

La estrategia para superar las brechas determinadas son las siguientes:

- Implementar sistemas de gestión de calidad.
- Documentar los procesos y procedimientos actuales de los servicios ofrecidos que nos permita conocer la manera en que se están ejecutando.
- Elaboración de un manual de procesos y procedimientos.

Basándonos en la información recolectada podemos concluir que no existen procedimientos documentados de los servicios brindados por la clínica, no hay sistemas de gestión de calidad, ni están estandarizados los procesos. No hay indicadores que nos permitan medir el desempeño de los procesos.

#### **4.4 ALCANCE DEL TRABAJO:**

Lo procesos del sistema que se documentarán y se realizara el manual de procesos y procedimientos son únicamente los procesos operativos de la clínica, dentro de ellos el proceso de atención, restauraciones dentales, profilaxis dental, exodoncias dentales y compra de equipo de bioseguridad.

## 4.5 MAPA DE PROCESOS OPERATIVOS

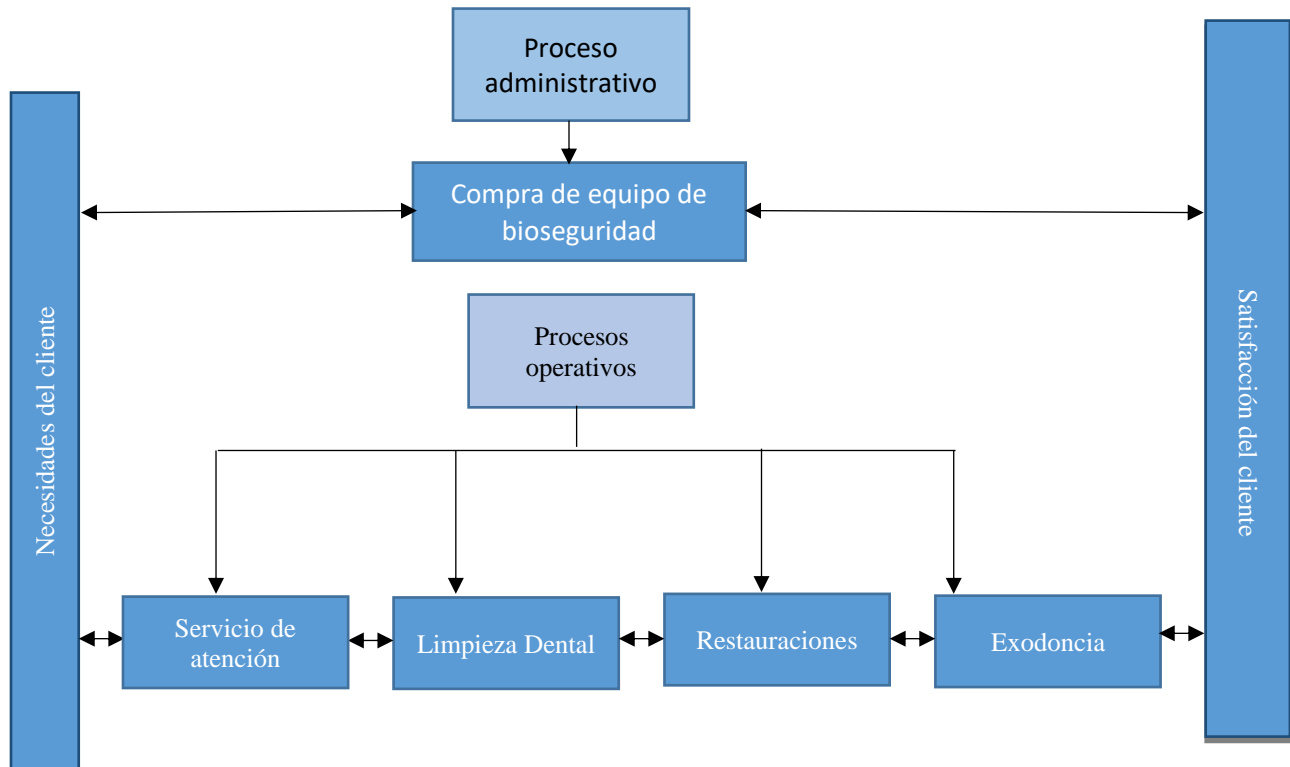


Ilustración 4 Mapa de Procesos Operativos

Diagrama 3 Mapa de Procesos Operativos

Fuente: (Elaboración propia)

En el diagrama anterior se presenta los procesos donde se muestra la secuencia e interacción, describiéndose así los criterios para la ejecución y control de los procesos, seguimiento y mejora continua.

Listado de Procesos:

- Servicio de atención
- Restauraciones dentales
- Profilaxis
- Exodoncias.
- Compra de equipo de bioseguridad

## 4.6 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS



Para documentar los procesos y procedimientos se realizó una entrevista con los involucrados preguntándoles que actividades realizan para llevar a cabo las tareas, y como las realizan, luego se realiza observación de la ejecución de los procesos, con ello se elaboró una ficha técnica que nos permita tener información de soporte, donde se resume algunos de los principales elementos y se presentan en una ficha.

Posteriormente en una tabla de procesos se describen cada paso, la actividad, la descripción de la actividad, responsable y la unidad donde se realiza el procedimiento, luego se presenta esta información en un diagrama de flujo, aquí se documenta la manera en que se ejecutan actualmente los procesos.

#### **4.6.1 FICHA TÉCNICA**

La ficha técnica es un soporte de información al procedimiento donde recapitula y resume algunos de los principales elementos del procedimiento y los presenta en una tabla resumida. El objetivo de ésta es agrupar y presentar de manera gráfica elementos importantes a considerar del procedimiento que se está documentando, como por ejemplo el objetivo del mismo, el alcance, los requerimientos.

Para documentar los procesos y procedimientos se elaboró una ficha técnica que nos permita tener información de soporte, donde se resume algunos de los principales elementos y se presentan en una tabla. Con el objetivo de agrupar y presentar de forma gráfica elementos importantes a considerar de los procedimientos que se van a documentar, donde se establecen el nombre, el objetivo, delimitación y requerimientos.

Los elementos principales a considerar en el proceso son:

Donde inicia el proceso del servicio de atención, en el apartado incluye se enumeran las principales actividades que se realizan en el proceso, se describe también donde termina describiendo la última actividad que se realiza.

En los requerimientos estos nos dan la oportunidad de determinar el alcance que tiene la ficha, aquí se identifican las entradas, que establece la información que se requiere para el inicio del proceso, proveedores son aquellos que proporcionan la información mínima requerida para el inicio del procedimiento, las salidas aquí se describió el servicio final que se le entrego al paciente y los usuarios son los pacientes a quienes se les brinda el servicio.

#### 4.6.2 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Servicio de atención odontológica	
<b>Objetivo:</b> Satisfacer las necesidades de los pacientes, brindado atención centrada en los usuarios, ofreciendo un trato personalizado.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Pasando el paciente a preclínica, para toma de signos vitales
	<b>Incluye:</b> Expediente, toma de signos vitales, historia clínica, Preparar bandeja, Medidas de bioseguridad, anamnesis de la enfermedad actual, llenar odontograma, tomar radiografías, Indicaciones al paciente, recetar medicamentos, desinfección de la unidad dental, entrega o aplicación de medicamentos y control de Kardex.
	<b>Termina:</b> Desinfección de la unidad dental, control de Kardex
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Expediente odontológico del paciente.
	<b>Proveedores:</b> Paciente, enfermeras, odontólogo y asistente dental.
	<b>Salidas:</b> Servicio de atención a pacientes que acuden a consulta odontológica.
	<b>Usuarios:</b> Pacientes.

*Tabla 1 Ficha Técnica del Servicio de Atención Odontológica*

Tabla 4 Ficha Técnica del Servicio de Atención Odontológica

Fuente: (Elaboración Propia)

A continuación, se presenta el proceso del servicio de atención en sub-procesos como: procesos de preclínica, recepción de pacientes, atención clínica, entrega de medicamentos y esterilización.

### 4.6.3 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PRECLÍNICA

Documentación del proceso de preclínica. Responsables: enfermera. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PP				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Pasar el paciente a preclínica	Se le indica que puede pasar a preclínica y sentarse y se le pregunta a que viene.	Enfermera	Preclínica
2	Buscar el expediente	Se le pregunta al paciente si tiene expediente.	Enfermera	Preclínica
2.1	Buscar en el archivo	Si tiene se le solicita el número y se busca en el archivo donde se guardan los expedientes. <b>-Avanzar al paso 3</b>	Enfermera	Preclínica
2.2	Abrir expediente	En caso de que no cuente con un expediente, se le asigna un número de expediente nuevo y se anota en un libro, con el numero siguiente al último expediente abierto.	Enfermera	Preclínica
3	Toma de signos vitales y llenado de hoja de evaluación	Primero se llenan datos generales en la hoja de evaluación y se le toma la presión arterial con esfigmomanómetro manual y estetoscopio. <b>-Presión arterial normal avanzar al paso 3.2</b>	Enfermera	Preclínica
3.1	Medir en el brazo contrario	En el caso que en la medición de la presión arterial se encuentre alta o baja se toma en el brazo contrario a la primera medición, para corroborar el dato. y se anota en la hoja de evaluación.	Enfermera	Preclínica
3.2	Toma de temperatura y peso	Se toma la temperatura con aparato digital, y luego el peso, todos estos signos son colocados en la hoja de evaluación.	Enfermera	Preclínica
4	Llevar el expediente a la clínica odontológica	Le indico al paciente que espere su turno y me dirijo hacia odontología donde le entrego el expediente a la asistente dental.	Enfermera	Preclínica

Tabla 5 Procedimientos del Proceso de Preclínica

Tabla 5 Procedimientos del Proceso de Preclínica

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.4 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRECLÍNICA

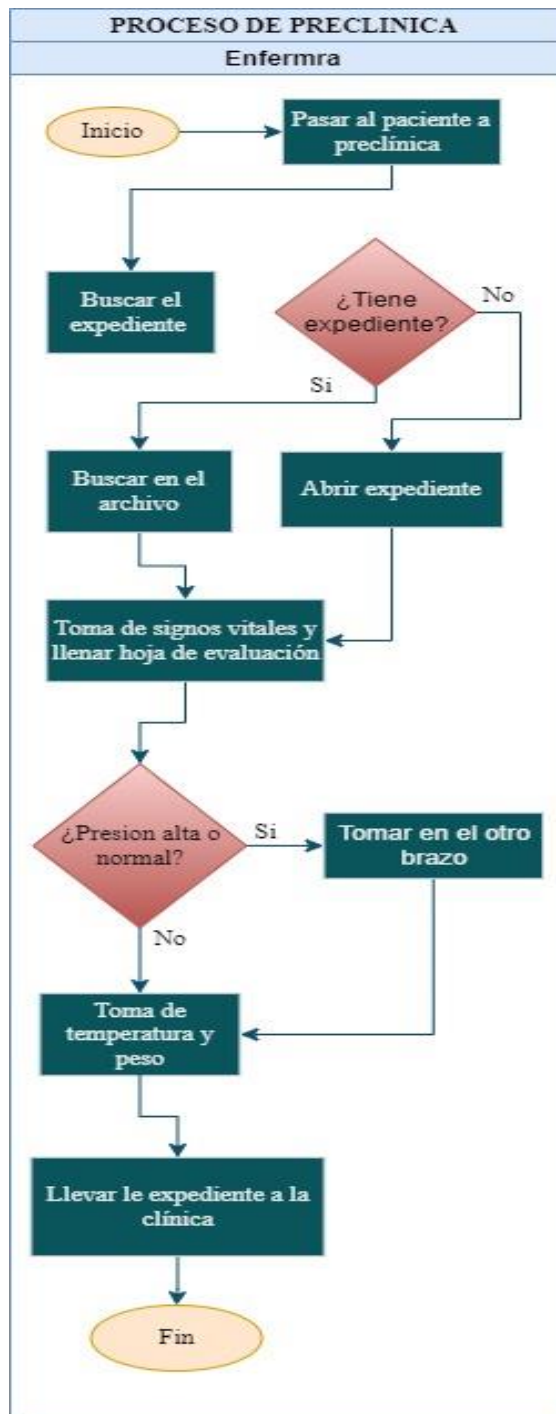


Ilustración 5 Del Proceso de Preclínica

Diagrama 1 Del Proceso de Preclínica

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.5 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PACIENTES

Documentación del proceso de recepción de pacientes. Responsables: asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso RP				
1	Recibir el expediente	Recibir el expediente ver los datos de la hoja de evaluación.	Asistente dental	Clínica Odontológica
2	Pasar al paciente a la clínica	Se le indica al paciente que puede pasar a la clínica, se verifica si tiene historia clínica. <b>-Si tiene historia clínica avanzar al paso 4</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
3	Llenado de Historia clínica	Se procede a llenar la historia clínica donde se realiza una serie de preguntas como datos generales, motivo de consulta, antecedentes médicos, patológicos y odontológicos, se indica al paciente que va a llenar un consentimiento informado se le da un breve resumen, que explica en que consiste el documento, se le dice que lo lea y si está de acuerdo llena sus datos personales e incluye su firma.	Asistente dental	Clínica odontológica
4	Preparar bandeja	Se procede a preparar la bandeja con instrumental y material indicado para cada tratamiento.	Asistente dental	Clínica odontológica
5	Pasar al paciente con el doctor	Regreso con el paciente para ver si tiene alguna duda con el consentimiento informado, de no tenerlas le indico cual doctor le atenderá y a la silla que tiene que ir a sentarse.	Asistente dental	Clínica Odontológica

*Tabla 6 Del Proceso de Recepción de Pacientes*

Tabla 6 Procedimientos del Proceso de Recepción de Pacientes

Fuente: (Elaboración propia)

En esta tabla se identifica oportunidad de mejora en el procedimiento de llenar la historia clínica del paciente es responsabilidad actualmente de la asistente dental, pero lo debe de realizar el odontólogo.

#### 4.6.6 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PACIENTES

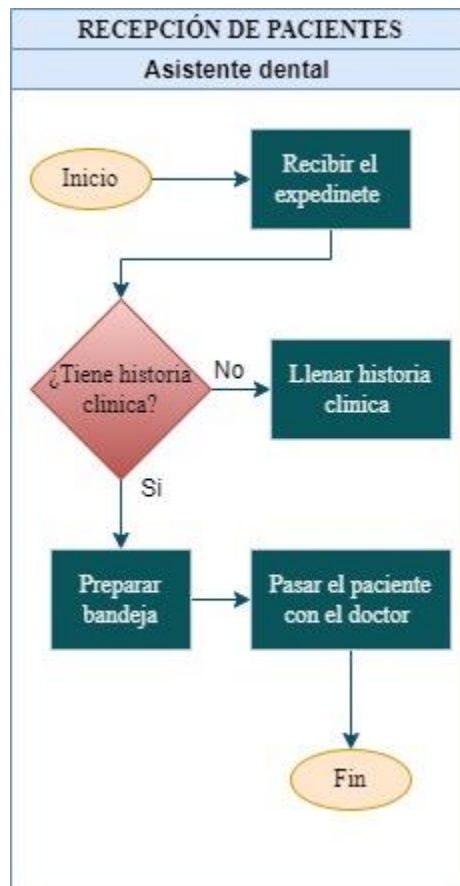


Diagrama 2 Del Proceso de Recepción de Pacientes

Fuente: (Elaboración propia)

En este diagrama de flujo se identifica oportunidad de mejora en el procedimiento de llenar la historia clínica del paciente es responsabilidad actualmente de la asistente dental, pero lo debe de realizar el odontólogo.

#### 4.6.7 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

Documentación del proceso de atención clínica. Responsables: odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PAC				
1	Medidas de bioseguridad	El odontólogo se coloca las medidas de bioseguridad, bata descartable, gorro, mascarilla, careta y guantes.	Odontólogo	Clínica odontológica
2	Anamnesis de la enfermedad actual	El odontólogo pregunta el motivo de la consulta, y luego se realiza un interrogatorio de los síntomas de la enfermedad.	Odontólogo	Clínica odontológica
3	Evaluación clínica	Se procede a preparar la bandeja con instrumental y material indicado para cada tratamiento.	Odontólogo	Clínica odontológica
4	Llenar odontograma	La asistente copia en el diagrama lo indicado por el odontólogo señalando el estado actual de cada diente.	Odontólogo	Clínica odontológica
5	Inicio de tratamiento	El odontólogo inicia el tratamiento indicado para la enfermedad presente en la cavidad oral.	Odontólogo	Clínica odontológica
6	Solicitar instrumental o material	Si durante el tratamiento, en la bandeja hace falta algún instrumento o material que no se colocó o no se utiliza en todos los casos se le pide a la asistente dental. <b>-Si no necesita avanzar al paso 18</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
7	Proporcionar material o instrumental	La asistente dental va al mueble de instrumental o gabinete de materiales y toma lo solicitado por el odontólogo, cuando lo requiere y lo coloca en la bandeja. <b>Regresar al paso 13</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
8	Tomar radiografías	Si se necesita tomar radiografía el odontólogo toma radiografía del diente que necesita evaluar. <b>-Si no avanzar al paso 10</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
9	Revelar radiografías	La asistente dental revela la radiografía en los líquidos reveladores, y posteriormente se la entrega al odontólogo. <b>Regresar al paso 8</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
10	Terminar el tratamiento	El Odontólogo termina el tratamiento levanta el paciente de la unidad dental y lo pasa al escritorio.	Odontólogo	Clínica odontológica

11	Indicar a la asistente dental que desinfecte la unidad dental y la bandeja	Se le indica a la asistente dental que limpie la bandeja y desinfecte la unidad dental.	Odontólogo	Clínica odontológica
12	Desinfección de la unidad dental y la bandeja de instrumentos	Al momento de que el paciente ya se ha retirado de la clínica, la asistente dental procede a retirar la bandeja y depositar los instrumentos utilizados en agua con hace, desinfectar los materiales, desechar materiales descartables, regresar la bandeja al sillón dental y desinfectarla con alcohol.	Asistente dental	Clínica odontológica
13	Indicaciones al paciente	Al terminar el tratamiento se le dan indicaciones al paciente.	Odontólogo	Clínica odontológica
14	Recetar medicamentos	Si el tratamiento requiere indicar medicamentos el odontólogo hace la receta en una hoja, y se le indica al paciente que regrese a preclínica.	Odontólogo	Clínica odontológica
15	Llenar libro de atenciones	En el libro de atenciones se escriben la fecha, datos generales del paciente, el tratamiento realizado y el nombre del doctor que realizo la atención.	Asistente dental	Clínica odontológica
16	Llenar la hoja de tratamientos	En la historia clínica del paciente se escribe en la hoja de tratamientos la fecha y lo realizado por el doctor en cada cita.	Asistente dental	Clínica odontológica

*Tabla 7 Del Proceso de Atención Clínica*

Tabla 7 Procedimientos del Proceso Atención Clínica

Fuente: (Elaboración propia)

Al momento de que el odontólogo inicie a llenar la historia clínica en esta tabla de procedimientos se elimina el paso 2 anamnesis de la enfermedad actual mejorando la calidad de la atención.



#### 4.6.8 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

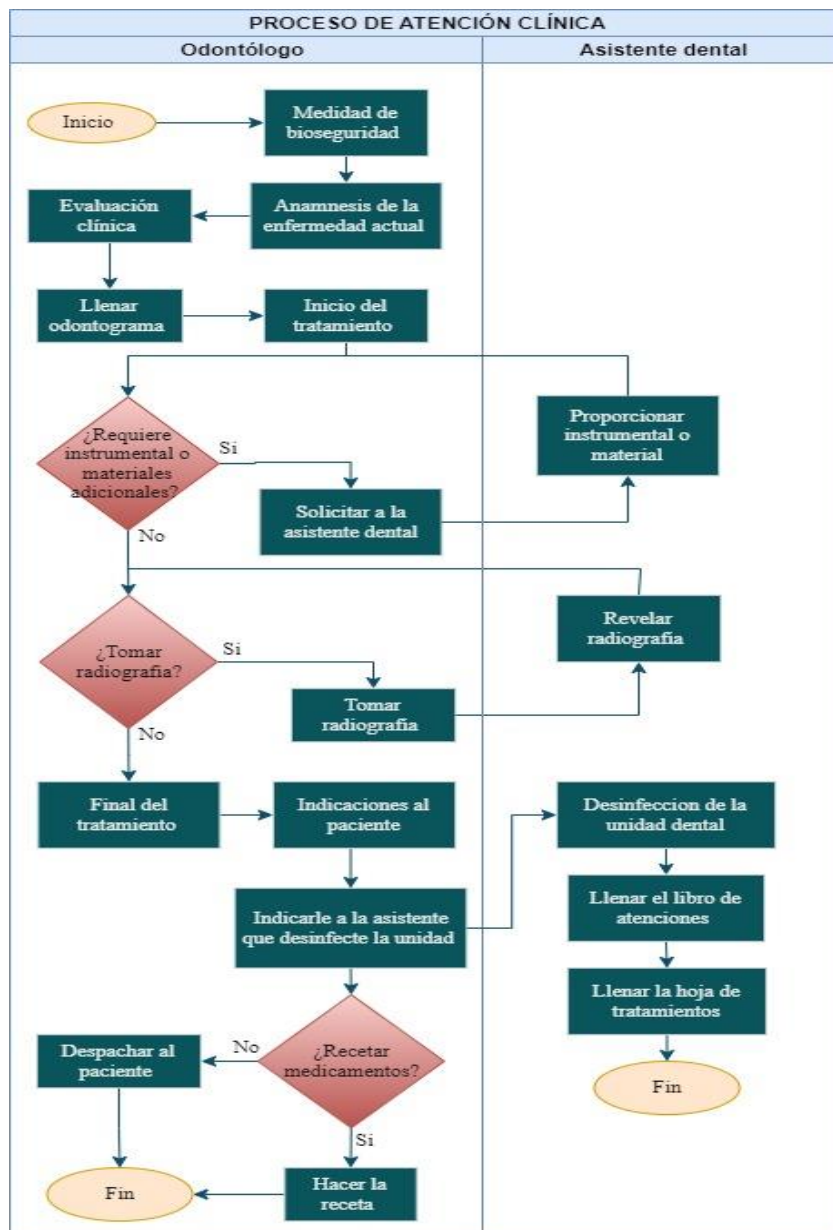


Diagrama 3 Del Proceso de Atención Clínica

Fuente: (Elaboración propia)

En este diagrama como propuesta de mejora se elimina el paso de anamnesis de la enfermedad actual debido a que en la historia clínica está incluido y se está repitiendo dicho paso por el odontólogo al momento que este, no está llenando la historia clínica y tiene que volver a preguntar cuando el paciente pasa con él.

#### 4.6.9 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Documentación del proceso de entrega de medicamentos. Responsables: Enfermera. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PEM				
1	Entrega de medicamento V. O	Si el médico le ha indicado medicamento por V.O se le pide la receta al paciente, se le entrega y se despacha  <b>-Si es aplicación es I.M avanzar al paso 27</b> <b>-Si la aplicación es I.V avanzar al paso 28</b>	Enfermera	Clínica odontológica
2	Aplicación de medicamentos vía de administración I.M.	Si es IM se procede a la aplicación, primero se carga en una jeringa el medicamento con la cantidad indicada por el odontólogo posteriormente se le indica al paciente que se acueste boca arriba en la camilla y se descubra un poco la zona del glúteo y que respire profundo, luego se despacha.	Enfermera	Preclínica
3	Aplicación de medicamentos vía de administración I.V.	Si la vía de administración es IV se saca del mueble una mariposa, suero y se carga una jeringa con el medicamento, se le coloca torniquete en el brazo del paciente y se le introduce la ajuga en vena, posteriormente se administra lo indicado, luego se despacha el paciente.	Enfermera	Preclínica
4	Archivar la receta	En un folder de recetas se guarda la receta despachada	Enfermera	Preclínica
5	Control de Kardex	En un libro se lleva la contabilidad de los medicamentos en existencia y al final del día se descargan la cantidad de medicamentos entregados.	Enfermera	Preclínica

Tabla 8 Procedimientos del Proceso Entrega de Medicamentos

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.10 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS

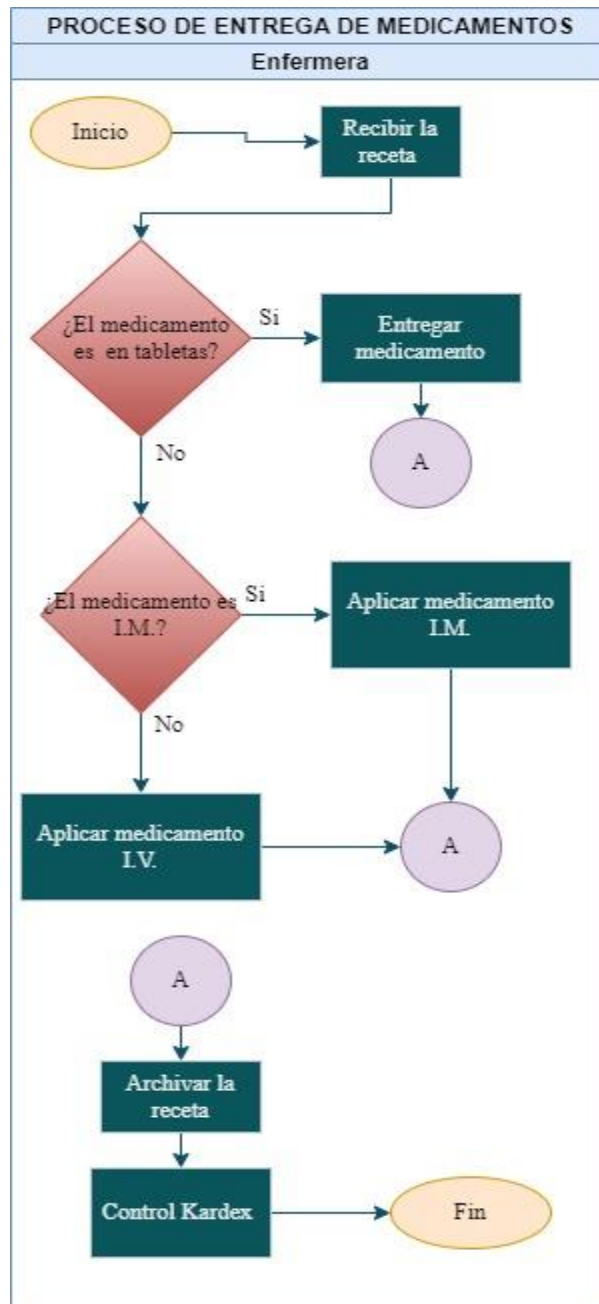


Diagrama 4 Del Proceso de Entrega de Medicamentos

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.11 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN

Documentación del proceso de esterilización. Responsables: asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PE				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Lavar instrumentos	Los instrumentos se dejan en una bandeja con agua y se lavan con un cepillo y se depositan en otra bandeja con agua para eliminar el detergente.	Asistente Dental	Clínica odontológica
2	Secar instrumentos	Se retiran de la bandeja de agua y se colocan en una bandeja con papel toalla de dejan un rato y posteriormente se termina de secar con papel toalla.	Asistente Dental	Clínica odontológica
3	Colocar instrumentos en bolsas de esterilización	Ya secos los instrumentos se clasifican por el mismo tipo, y se colocan cada tipo de instrumento en una bolsa distinta y se sella.	Asistente Dental	Clínica odontológica
4	Introducir las bolsas al autoclave	Se ordenan las bolsas en el autoclave se cierra la compuerta y luego se le indica el tiempo y fase de esterilización.	Asistente Dental	Clínica odontológica
	Retirar bolsas con instrumentos	Se retiran las bolsas con instrumentos del autoclave y se guardan	Asistente Dental	Clínica odontológica

Tabla 9 Procedimientos del Proceso Esterilización

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.12 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN



Diagrama 5 Del Proceso de Esterilización

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.13 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE PROFILAXIS DENTAL

FICHA DE PROCESOS	
<b>Nombre del proceso:</b> Profilaxis dental	
<b>Objetivo:</b> Retirar placa bacteriana o calculo dental con el propósito de tratar enfermedades gingivales y mejorar las condiciones de salud bucodental del paciente.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Evaluación clínica de la cavidad oral.
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico, Tratamiento, Educación sobre higiene oral, orden de exámenes de laboratorio.
	<b>Termina:</b> Orden de exámenes de laboratorio.
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Diagnostico
	<b>Proveedores:</b> Paciente, odontólogo y asistente dental.
	<b>Salidas:</b> Profilaxis dental
	<b>Usuarios:</b> Pacientes

Tabla 10 Ficha Técnica del Proceso de Profilaxis Dental

Tabla 10 Ficha Técnica del Proceso de Profilaxis Dental

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.14 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PROFILAXIS DENTAL

Documentación del proceso de profilaxis dental. Responsables: Odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PPD				
Paso	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Unidad
1	Evaluación clínica	Inspección completa de la cavidad oral, con la ayuda de un espejo intraoral y un explorador.	Odontólogo	Clínica odontológica
2	Diagnóstico	Se diagnostica y se le da una breve explicación al paciente y dependiendo del diagnóstico se realiza el tratamiento. <b>-Si es gigivitis avanzar al paso 3</b> <b>-Si es periodontitis avanzar al paso 5</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
3	Solicitar instrumental y material para gigivitis	Se le indica a la asistente dental que nos proporciona una punta para el cavitron y pasta profiláctica.	Odontólogo	Clínica odontológica

4	Adicionar instrumental o material para gingivitis	La asistente dental coloca lo solicitado por el odontólogo en la bandeja de instrumentos. <b>Avanzar al paso 7</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
5	Solicitar instrumental periodontitis	Se le indica a la asistente dental que nos proporciona Curetas	Odontólogo	Clínica odontológica
6	Adicionar instrumental para periodontitis	La asistente dental coloca lo solicitado por el odontólogo en la bandeja de instrumentos. <b>Avanzar al paso 8</b>	Asistente dental	
7	Tratamiento para gingivitis	Para casos de Gingivitis- eliminación de cálculo supragingival de todas las superficies dentales iniciando del cuadrante I al cuadrante IV, con el uso de cavitron posteriormente pulido con pasta profiláctica haciendo uso del cavitron. En caso de que exista mucho sangrado no se realiza pulido con pasta profiláctica. <b>-Avanzar al paso 10</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
8	Tratamiento para periodontitis	Para casos de Periodontitis- raspado y alisado radicular eliminando calculo supra e infra-radicular, por medio del uso de curetas, con el fin de reducir bolsas periodontales y luego pulido con pasta profiláctica haciendo uso del micromotor. Si hay mucho sangrado no se realiza pulido con pasta profiláctica.	Odontólogo	Clínica odontológica
9	Cita de mantenimiento periodontal	Se cita al paciente cada dos semanas, dependiendo de su evolución. En caso de periodontitis, si las bolsas periodontales no disminuyen, se considera realizar un RAR a campo abierto. Se da el alta, cuando el paciente está estable y controlado y se cita para un mes después (como cita control)	Odontólogo	Clínica odontológica
10	Educación de higiene oral	Técnicas de higiene oral Implementación de hilo dental y enjuague bucal (Clorhexidina 0.12%) por un máximo de 30 días.	Odontólogo	Clínica odontológica
11	Orden de exámenes de laboratorio	Hemograma completo, glucosa en ayunas o hemoglobina glicosilada, tiempos de coagulación (TP, TPT, INR).	Odontólogo	Clínica odontológica

Tabla 11 Procedimientos del Proceso de Profilaxis Dental

Tabla 11 Procedimientos del Proceso de Profilaxis Dental

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.15 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PROFILAXIS DENTAL

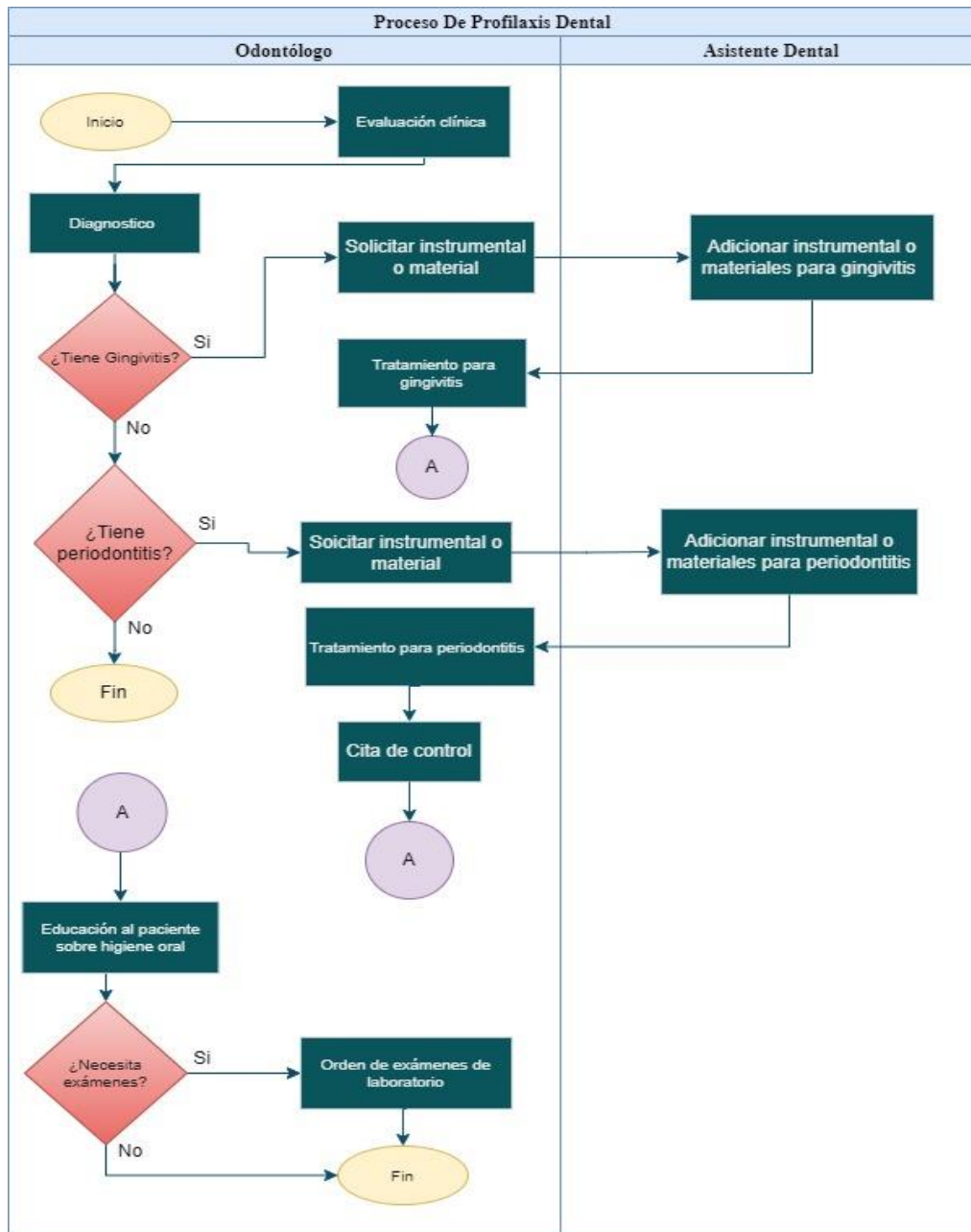


Ilustración 10 Del Proceso de Profilaxis Dental

Diagrama 6 Del Proceso de Profilaxis Dental

Fuente: (Elaboración propia)



#### 4.6.16 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DENTAL

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Restauración dental	
<b>Objetivo:</b> Tratar caries o fracturas dentales restaurando el órgano dentario afectado por caries o fractura devolviendo su anatomía y funcionalidad.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Evaluación clínica de la cavidad oral.
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico, Eliminar caries, preparación del diente, aislamiento relativo, acondicionamiento de la cavidad, restauración, ajuste oclusal. Indicaciones al paciente.
	<b>Termina:</b> Indicaciones al paciente
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Diagnostico
	<b>Proveedores:</b> Pacientes, odontólogo y asistente dental
	<b>Salidas:</b> Restauración dental
	<b>Usuarios:</b> Pacientes

Tabla 12 Ficha Técnica del Proceso de Restauración Dental

Tabla 12 Ficha Técnica del Proceso de Restauración Dental

Fuente: (Elaboración Propia)

#### 4.6.17 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DENTAL

Documentación del proceso de restauración dental. Responsables: Odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PRD				
<b>Pa so</b>	<b>actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Unidad</b>
1	Evaluación	Inspección completa de la cavidad oral, con la ayuda de un espejo intraoral y un explorador.	Odontólogo	Clínica odontológica
2	Diagnostico	Se diagnostica y se le da una breve explicación al paciente y dependiendo del diagnóstico se realiza el tratamiento.	Odontólogo	Clínica odontológica
3	Tomar radiografías	El odontólogo toma radiografía del diente que necesita evaluar. <b>-Si no avanzar al paso 5</b>	Odontólogo	Clínica odontológica

4	Revelar la radiografía	La asistente dental revela la radiografía en los líquidos reveladores, y posteriormente se la entrega al odontólogo.	Asistente dental	Clínica odontológica
5	Inicio del tratamiento	Elegir la fresa, diamante o carburo, colocar la fresa en la pieza de mano de alta velocidad, colocarle al paciente la succión.	Odontólogo	Clínica odontológica
6	Aplicar anestesia	Si el caso requiere se coloca anestesia en la zona a tratar. <b>Si no avanzar al paso 9</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
7	Anestesia del maxilar superior	Si el diente a tratar es del maxilar superior, se realiza inserción de la aguja en la mucosa adyacente al diente luego realizar aspiración para evitar inyección intravascular y posteriormente infiltrar el anestésico. <b>-Si no avanzar al paso 8</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
8	Anestesia del maxilar inferior	Si es en el maxilar inferior, colocando la carpule en medio de los premolares del lado contrario del maxilar a anestesiarse se realiza inserción de la aguja en la mucosa del triángulo retromolar del lado del maxilar del diente a tratar luego se realiza aspiración para evitar inyección intravascular, y luego infiltrar el anestésico.	Odontólogo	Clínica odontológica
9	Eliminar caries	Se procede a eliminar caries y realizar preparación cavitaria si hay caries <b>-Avanzar al paso 11</b> <b>-Fractura avanzar al paso 10</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
10	Preparación del diente	Se procede a realizar la preparación necesaria del diente.	Odontólogo	Clínica odontológica
11	Aislamiento relativo	Colocar rodetes de algodón con una pinza de algodón en el Vestíbulo para aislarlo de la saliva y demás fluidos.	Odontólogo	Clínica odontológica
12	Base cavitaria	Si la cavidad es profunda colocar base cavitaria en la zona más profunda de la cavidad y foto-polimerizar <b>-Si no avanzar al paso 13</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
13	Acido grabador	Aplicación de acidado grabador en esmalte por 10 segundos.	Odontólogo	Clínica odontológica
14	Lavar el ácido grabador	Con la ayuda de la jeringa triple removemos el ácido grabador	Odontólogo	Clínica odontológica

15	Aislamiento relativo	Colocar rodetes de algodón con una pinza de algodón en el Vestíbulo para asilarlo de la saliva y demás fluidos.	Odontólogo	Clínica odontológica
16	Secado	Se seca utilizando el aire de la gringa triple.	Odontólogo	Clínica odontológica
17	Aplicación de bondig	Verter una gota de bondig en aplicador de bondig y se frota en la cavidad.	Odontólogo	Clínica odontológica
18	Fotopolimerizar	Colocar la lampara de fotocurado en el diente y Fotopolimrizar el bondig	Odontólogo	Clínica odontológica
19	Solicitar banda matriz	Si se necesita, se le solicita a la asistente dental que nos coloque en la bandeja de instrumentos banda matriz, porta matriz y cuña de madera. <b>-No necesita avanzar al paso 22</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
20	Proporcionar material	La asistente dental toma lo requerido por el odontólogo y lo coloca en la bandeja de instrumentos.	Asistente dental	Clínica odontológica
21	Colocar banda matriz y cuña de madera	Si el caso requiere banda matriz, cortar la banda matriz del tamaño requerido, colocarlo en el espacio interdental <b>-Avanzar al paso 25</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
22	Solicitar banda celuloide	Si se necesita, se le solicita a la asistente dental nos la coloque en la bandeja de instrumentos. <b>-No necesita avanzar al paso 25</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
23	Proporcionar material	La asistente dental toma lo requerido por el odontólogo y lo coloca en la bandeja de instrumentos.	Asistente dental	Clínica odontológica
24	Colocar banda celuloide	Cortar la banda matriz del tamaño requerido, colocarlo en el espacio interdental	Odontólogo	Clínica odontológica
25	Solicitar resina fluida	Si el tratamiento lo requiere solicitarle resina fluida a la asistente dental. <b>-No necesita avanzar al paso 29</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
26	Proporcionar material	La asistente dental toma lo requerido por el odontólogo y lo coloca en la bandeja de instrumentos.	Asistente dental	Clínica odontológica
27	Resina fluida	Si el caso requiere se en las preparaciones extensas y profundas se coloca resina fluida en la base de la cavidad hasta 3 capas	Odontólogo	Clínica odontológica
28	Fotopolimerizar	Colocar la lampara de fotocurado en el diente y fotopolimrizar la resina.	Odontólogo	Clínica odontológica

29	Resina compuesta	Se coloca varias capas de resina hasta lograr restaurar la anatomía del diente.	Odontólogo	Clínica odontológica
30	Fotopolimerizar	Colocar la lámpara de fotocurado en el diente y fotopolimerizar la resina	Odontólogo	Clínica odontológica
31	Ajuste oclusal	Colocar papel articular para visualizar los contactos prematuros y posteriormente desgastar esos puntos hasta eliminarlos	Odontólogo	Clínica odontológica

*Tabla 13 Procedimientos del Proceso de Restauración Dental*

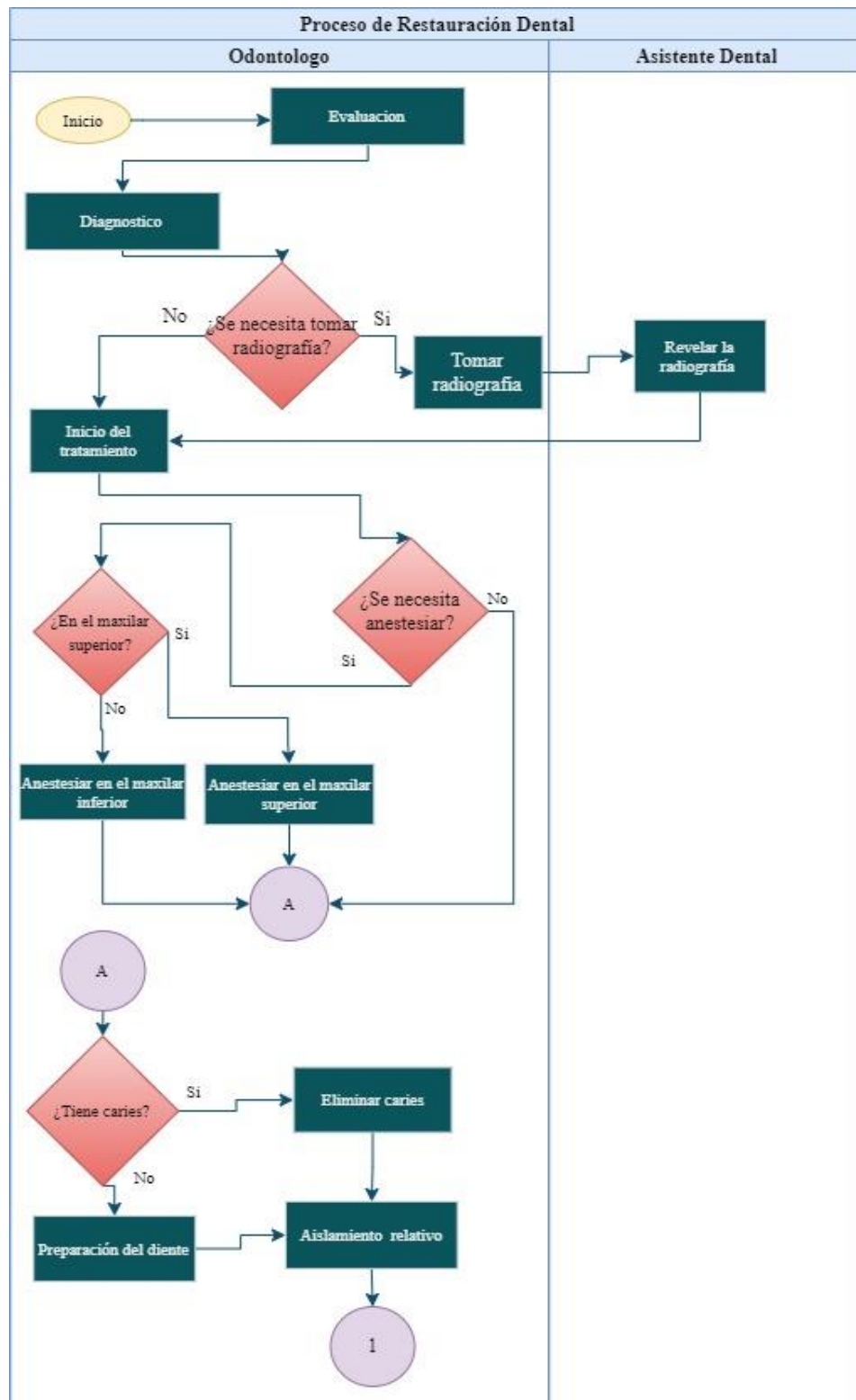
Tabla 13 Procedimientos del Proceso de Restauración Dental

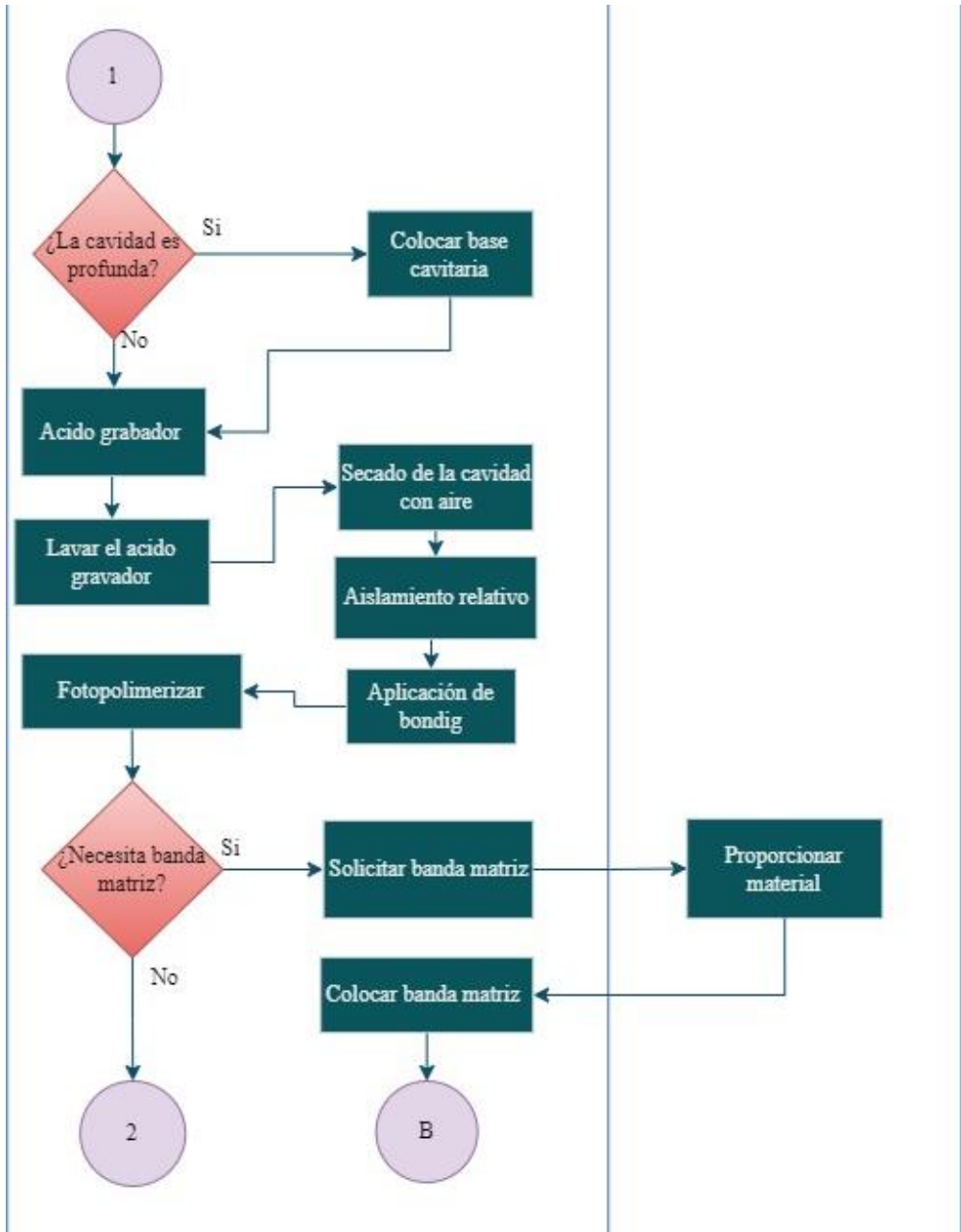
Fuente: (Elaboración propia)

En este proceso se observa oportunidad de mejora en el procedimiento de tomar radiografía dental actualmente es opcional, pero se debe de tomar siempre antes de iniciar el tratamiento para realizar un diagnóstico correcto.

En otro procedimiento de aislamiento actualmente se está realizando de forma relativa, se ve la oportunidad de mejora de implementar un aislamiento absoluto.

#### 4.6.18 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RESTAURACIÓN DENTAL





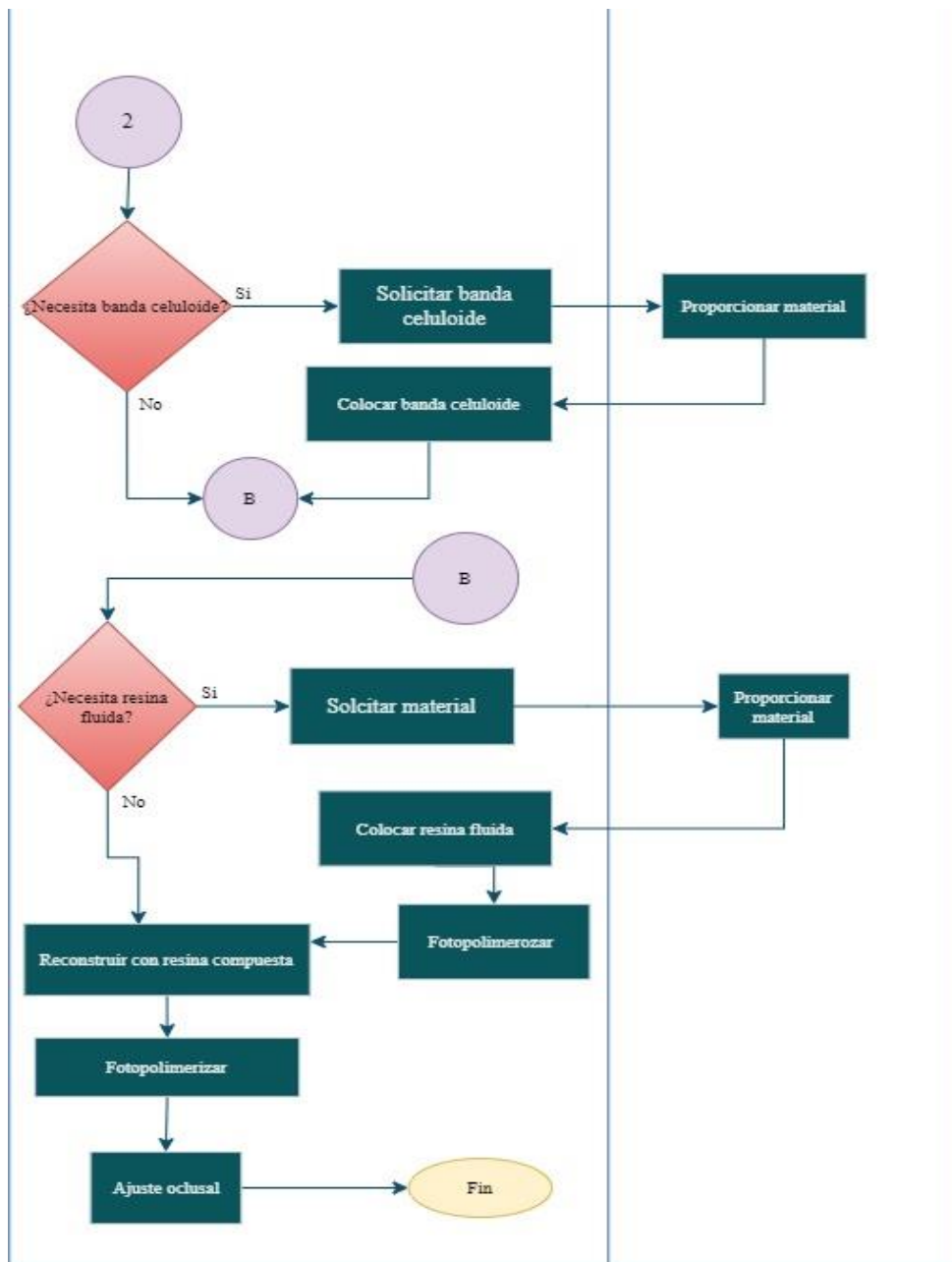


Ilustración 11 Del Proceso de Restauración Dental

Diagrama 7 del Proceso de Restauración Dental

Fuente: (Elaboración propia)

Diagrama de flujo donde se identifica oportunidad de mejora en: tomar radiografía es opcional en el diagnóstico, y se debe de tomar siempre antes de iniciar el tratamiento, también el procedimiento de aislamiento relativo es la manera en que se está ejecutando, pero se debe de realizar un aislamiento absoluto.

#### 4.6.19 FICHA DEL PROCESO DE EXODONCIA DENTAL

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Exodoncia Dentales.	
<b>Objetivo:</b> Extraer el diente enfermo que ya no tiene posibilidad de ser tratado y la única forma de mejorar la salud del paciente es retirarlo, evitando así infecciones más graves.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Evaluación clínica de la cavidad oral.
	<b>Incluye:</b> Tomar radiografías, Diagnostico, Revisar signos vitales, anestésiar, sindemotomia, luxación, extracción del órgano dentario, irrigación con solución salina, colocar gasa, recetar medicamentos.
	<b>Termina:</b> Indicaciones al paciente.
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Diagnostico.
	<b>Proveedores:</b> Paciente, odontólogo y asistente dental.
	<b>Salidas:</b> Exodoncia dental.
	<b>Usuarios:</b> Pacientes.

Tabla 14 Ficha Técnica del Proceso de Exodoncia Dental

Tabla 14 Ficha Técnica del Proceso de Exodoncia Dental

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.20 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE EXODONCIA DENTAL

Documentación del proceso de exodoncia dental. Responsables: Odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PED.				
<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Unidad</b>
1	Evaluación	Inspección completa de la cavidad oral, con la ayuda de un espejo intraoral y un explorador.	Odontólogo	Clínica Odontológica
2	Tomar radiografía	Si es necesario el odontólogo toma radiografía del diente que necesita evaluar. <b>-No necesita avanzar al paso 5</b>	Odontólogo	Clínica Odontológica
3	Revelar la radiografía	La asistente dental revela la radiografía en los líquidos reveladores, y posteriormente se la entrega al odontólogo.	Asistente Dental	Clínica Odontológica



4	Diagnostico	Se diagnostica y se le da una breve explicación al paciente y dependiendo del diagnóstico se realiza el tratamiento.	Odontólogo	Clínica Odontológica
5	Revisar signos vitales	Se revisa la hoja de evaluación si la presión arterial es alta o baja. <b>-Si la presión es normal avanzar al paso 9</b>	Odontólogo	Clínica Odontológica
6	Suspender el tratamiento	Si la presión del paciente es alta o baja se le explica el motivo por el cual no se le puede realizar el tratamiento.	Odontólogo	Clínica Odontológica
7	Nueva cita	Si el paciente es hipertenso y no está controlado se le indica ir al médico, y si está controlado se le dan indicaciones para la nueva cita.	Odontólogo	Clínica Odontológica
8	Recetar medicamentos	Si hay dolor o infección se receta medicamentos y se despacha al paciente. <b>Fin del proceso.</b>	Odontólogo	Clínica Odontológica
9	Elegir la anestesia	Se elige anestesia sin vaso constrictor o con vaso constrictor dependiendo la condición sistémica de cada paciente y si presenta alergia o no.	Odontólogo	Clínica Odontológica
10	Elegir la ajuga	Dependiendo la ubicación del diente a tratar si es superior ajuga corta si es inferior ajuga larga.	Odontólogo	Clínica Odontológica
11	Anestesia en el maxilar superior	Inserción de la aguja en la mucosa adyacente al diente a extraer luego realizar aspiración para evitar inyección intravascular y posteriormente infiltrar el anestésico.	Odontólogo	Clínica Odontológica
12	Anestesiarse el maxilar inferior	Colocando la carpules en medio de los premolares del lado contrario del maxilar a anestesiarse se realiza Inserción de la aguja en la mucosa del triángulo retromolar del lado del maxilar a extraer el diente se realiza aspiración para evitar inyección intravascular, y luego infiltrar el anestésico.	Odontólogo	Clínica Odontológica
13	Sindemotomia	Con la parte activa del elevador se procede a la inserción entre el diente y la encía separando el diente de sus inserciones gingivales	Odontólogo	Clínica Odontológica
14	Luxación	Con la parte activa del elevador se introduce entre hueso del diente desprendiendo las fibras periodontales y moviendo el órgano de su alveolo para facilitar la exodoncia	Odontólogo	Clínica Odontológica

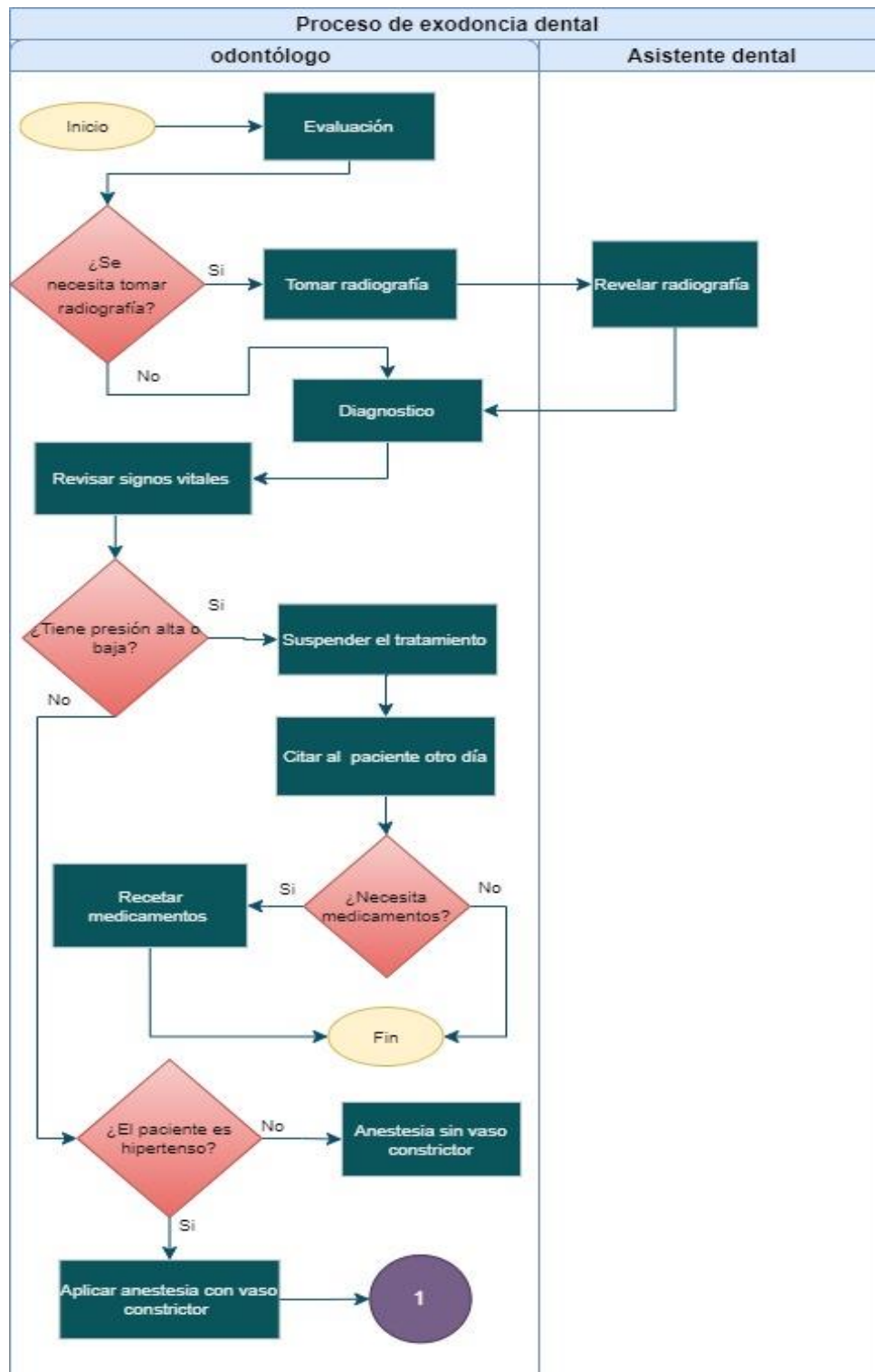
15	Exodoncia	Con la parte activa del forcep se sujeta la corona del diente y se procede a mover de un lado a otro para extraerlo del alveolo	Odontólogo	Clínica Odontológica
16	Irrigación con suero fisiológico	Con una jeringa y solución salina se irriga el alveolo con suficiente presión la veces que sean necesarias	Odontólogo	Clínica Odontológica
17	Colocación de gasa	Se dobla una gasa en cuatro partes y se coloca en la zona donde se realizó la exodoncia.	Odontólogo	Clínica Odontológica
18	Indicaciones al paciente	Se le indica reposo al paciente todos los cuidados que debe de tener durante dure el reposo	Odontólogo	Clínica Odontológica
19	Recetar medicamentos	Se le receta medicamentos para el dolor y para la infección.	Odontólogo	Clínica Odontológica
20	Reposo	Se le indica reposo absoluto por los días que el medico considere necesarios y se le da por escrito firmado y sellado.	Odontólogo	Clínica Odontológica

*Tabla 15 Procedimientos del Proceso de Exodoncia Dental*

Tabla 15 Procedimientos del Proceso de Exodoncia Dental

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.21 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EXODONCIA DENTAL



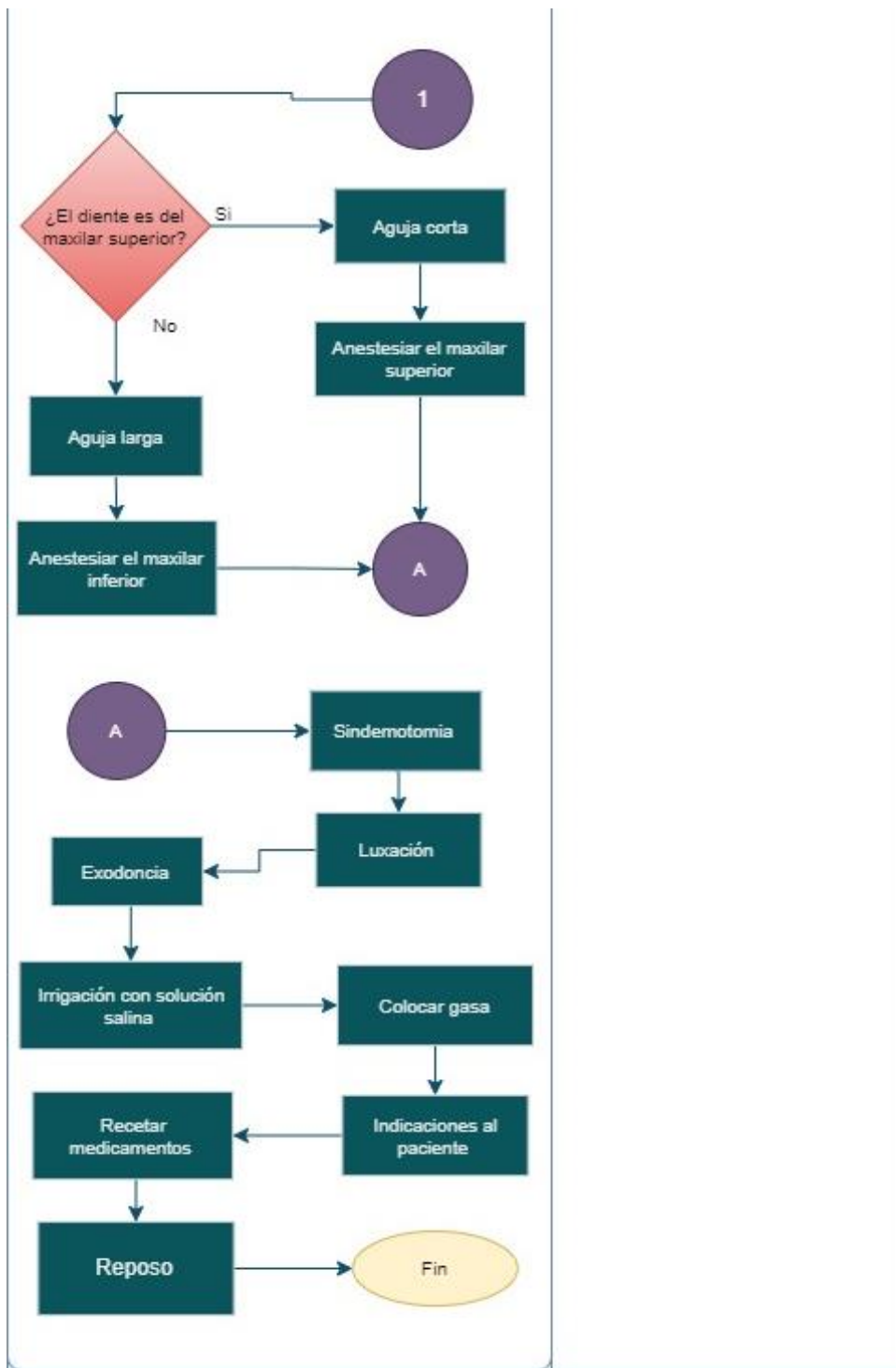


Ilustración 6 Del Proceso de Exodoncia Dental

Diagrama 8 Del Proceso de Exodoncia Dental

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.22 FICHA DEL PROCESO DE COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Compra de equipo de bioseguridad.	
<b>Objetivo:</b> Proveer del equipo de bioseguridad necesario a todo el personal odontológico para la protección durante las atenciones.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Cotización
	<b>Incluye:</b> Cotización, presupuesto, solicitud, visto bueno, licitación, compra, recepción del equipo.
	<b>Termina:</b> Recepción del equipo
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Cotización
	<b>Proveedores:</b> Jefe de dirección de sanidad, director general, gerente.
	<b>Salidas:</b> Equipo de bioseguridad
	<b>Usuarios:</b> Compradores

Tabla 16 Ficha Técnica del Proceso Compra de Equipo de Bioseguridad

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.23 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD

Documentación del proceso de compra de equipo de bioseguridad. Responsables: secretaria, jefe de la dirección de sanidad policial, director general y gerente administrativo. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PCMB				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Cotizaciones	Localiza los contactos de los proveedores y cotiza el equipo que se solicitara comprar.	Secretaria	Dirección de Sanidad Policial
2	Presupuesto	Se elabora un presupuesto del equipo de bioseguridad que se necesita comprar.	Secretaria	Dirección de Sanidad Policial
3	Solicitud	Se redacta la solicitud explicando la necesidad del material, así como lo que se solicita comprar adjuntando los proveedores y cotizaciones y se envía al director general.	Jefe de la dirección	Dirección de Sanidad Policial
4	Visto bueno	El director general de la policía firma la solicitud con el visto bueno y lo envía a gerencia administrativa para licitación.	Director de la policía	Dirección general
5	Licitación	Se seleccionan los proveedores y se procede al proceso de licitación.	Gerente	Gerencia administrativa
6	Compra	Quien haya sido favorecido con la licitación se procede a realizar el desembolso para posterior entrega del equipo.	Gerente	Gerencia administrativa
7	Recepción del equipo	Se recibe el equipo y se contabiliza que este completo y de acuerdo con lo requerido.	Gerente	Gerencia administrativa

Tabla 17 Procedimientos del Proceso Compra de Equipo de Bioseguridad

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.6.24 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD

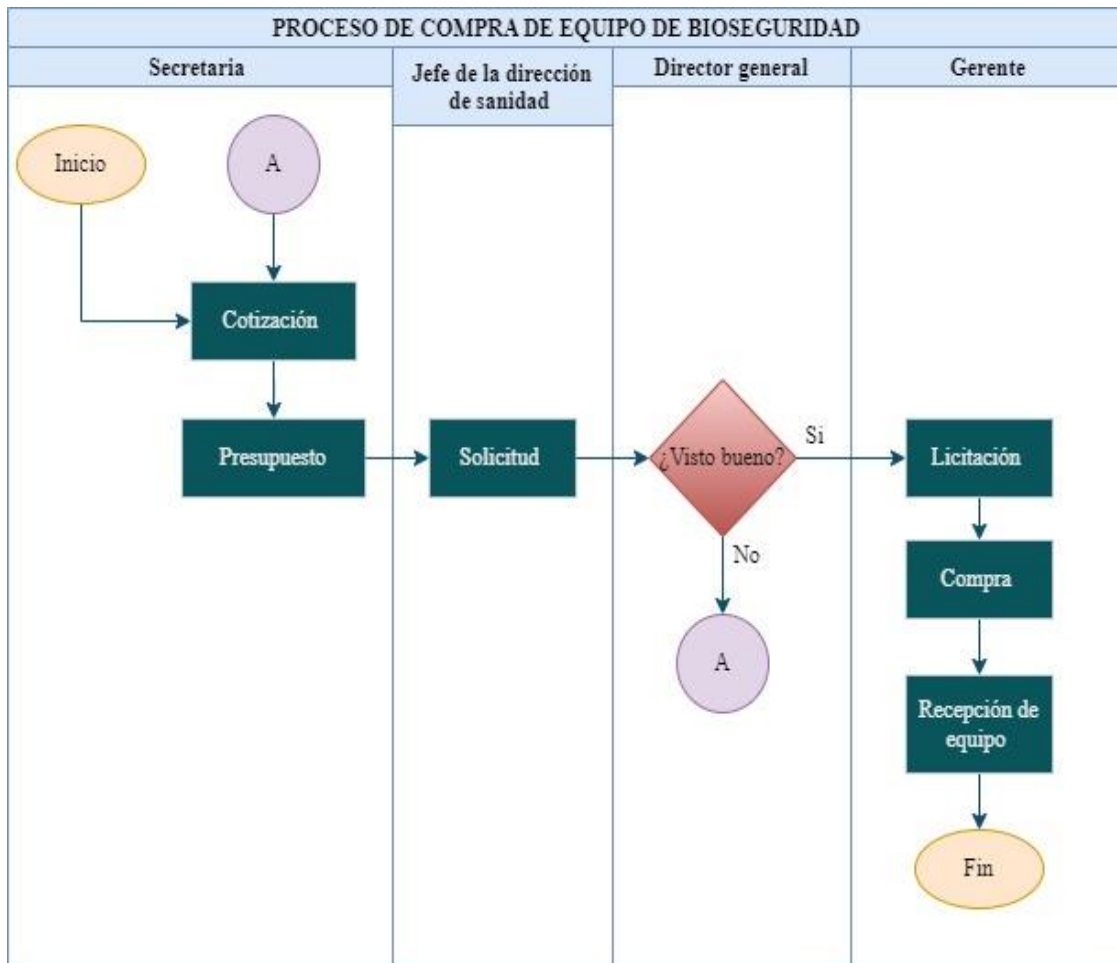


Diagrama 9 Del Proceso de Compra de Equipo de Bioseguridad

Fuente: (Elaboración propia)

## 4.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Describimos cada uno de los procesos para conocer el propósito del servicio de atención que tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los pacientes, brindando atención centrada en los usuarios, ofreciendo un trato personalizado. El proceso de profilaxis dental se describe como: la eliminación de placa bacteriana o cálculo dental con el propósito de tratar enfermedades gingivales y mejorar las condiciones de salud bucodental del paciente, especificamos el proceso de restauración dental como: tratar caries o fracturas dentales restaurando el órgano dentario afectado por caries o fractura, devolviendo su anatomía y funcionalidad, la exodoncia tiene como propósito extraer el diente enfermo que ya no tiene posibilidad de ser tratado y la única forma de mejorar la salud del paciente es retirarlo, evitando así infecciones más graves y el proceso de compra de equipo de bioseguridad como la de proveer todo el equipo de bioseguridad para la protección de los odontólogos.

Posteriormente de la descripción de los procesos existentes, analizando la documentación y realizando el estudio de los procesos y procedimientos actuales se identifica que hay oportunidades de mejora en el servicio de atención, el procedimiento de llenar la historia clínica del paciente lo hace la asistente dental y es responsabilidad indelegable del odontólogo realizar esta tarea, en caso contrario se repite la actividad de anamnesis de la enfermedad actual que debe de ser información de primera fuente y está ya se realiza en la historia clínica. Otra mejora en el tratamiento de restauraciones dentales en el procedimiento de tomar radiografías, actualmente es opcional tomarla si se estima necesario, pero para este tratamiento debe de tomarse obligatoriamente ya que clínicamente no se sabe hasta donde se extiende la caries o fractura hasta que se toma la radiografía esto nos hace tener un diagnóstico claro. En otra actividad de aislamiento relativo se plantea no utilizar rodetes de algodón, si no dique de goma, que nos permite un aislamiento absoluto del órgano dentario a tratar, logrando así mejorar la calidad del tratamiento.

Al realizar el análisis y el estudio de la ejecución de los procesos y procedimientos vemos que no se ejecutan de forma estandarizada, tampoco hay un manual que describa la preparación de la bandeja de instrumentos, ni el procedimiento de esterilización de los mismos.

Y en el caso de las otras clínicas ubicadas en otras zonas, pero pertenecientes también a la Secretaría de Seguridad, se observó que no cuentan con un asistente dental para realizar dichos procedimientos.



## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. A través del mapa de procesos se identificaron los procesos operativos que se realizan en las clínicas odontológicas, entre los que se encontraron: el servicio de atención, profilaxis dental, restauraciones dentales, exodoncias y el proceso de compra de equipo de bioseguridad, dicho mapa nos permite ver la interrelación de los procesos y el funcionamiento de ellos, también se puede identificar los roles claves de la clínica para conocerlos y poder documentarlos.
2. En este trabajo se describieron los procesos y procedimientos por medio de fichas de proceso, tablas de procedimientos y diagramas de flujo para conocer cómo se están ejecutando actualmente analizar y estudiarlos y ver las oportunidades de mejora.
3. Al analizar y realizar el estudio de la ejecución de los procesos y procedimientos se identificó que hay oportunidades de mejora en el servicio de atención, en el procedimiento de llenado de la historia clínica, en el proceso de restauración dental, el procedimiento de tomar radiografía y el procedimiento de aislamiento relativo, y se determina que no hay procesos estandarizados, y en el resto de las clínicas no se cuenta con asistente dental, por lo que se concluye que deben de estandarizarse.
4. Se crea un manual de procesos y procedimientos incluyendo mejoras en los procedimientos, como propuesta para estandarizar los procesos operativos, que permita a las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras funcionar con sistemas de gestión de calidad con enfoque en procesos, se crearon indicadores utilizando metodología KPI para medir el desempeño de dichos procesos, manual que se encuentra en el capítulo de aplicabilidad.

### **5.2 RECOMENDACIONES**

1. Los procesos estratégicos y de apoyo son importantes por lo que deben de ser documentados, diagramados e incluirlos en el manual de procesos y procedimientos estandarizados.
2. Las nuevas tecnologías de la información son indispensables para ofrecer un

mejor servicio de calidad, toma de decisiones oportunas, ahorrar tiempo, disminuir costos, por lo que deben de considerarse en los procesos para automatizar algunos de los procedimientos como expediente e historias clínicas digitales, por medio de laptops utilizando almacenamiento en nube Big Data.

3. Para la propuesta de esta investigación es necesario socializar el manual de procesos y procedimientos estandarizados para lograr una mejor aceptación entre los usuarios.
4. Para estandarizar los procesos y procedimientos es necesario contratar asistente dental para las demás clínicas por lo que se recomienda definir el perfil del personal a contratar.
5. Este trabajo está enfocado a mejorar la calidad de los servicios de la clínica odontológica y optimizar recursos, es por ello que se recomienda a la institución implementar los procesos diseñados en el manual.
6. Después de implementar la estandarización de los procesos es necesario implementar herramientas como el ciclo de Deming que permita la mejora continua para identificar y eliminar procedimientos innecesarios.
7. Para mantener los estándares de calidad es necesario que la Dirección de Sanidad Policial contrate una empresa que brinde servicios outsourcing de gestor de calidad que permita ir mejorando los procesos que se implementaran como estandarizados.
8. En el Plan Operativo Anual incluir charlas de salud oral cada mes en las distintas unidades de la Secretaría de Seguridad de Honduras para promocionar la prevención.

## **CAPITULO VI. APLICABILIDAD**

En este capítulo se presentan los procesos mejorados, donde se establece cada una de las oportunidades de mejora que se identificaron en el capítulo 4, en el proceso del servicio de atención el procedimiento de llenar la historia clínica, el proceso de restauración dental en el procedimiento de tomar radiografía y aislamiento relativo.

### **5.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**



DEPARTAMENTO DE SANIDAD POLICIAL

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE LAS CLÍNICAS  
ODONTOLÓGICAS DE LA SECRETARIA DE SEGURIDAD DE HONDURAS

VERSIÓN 01

TEGUCIGALPA MDC, 23 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

## **1. OBJETIVO GENERAL**

El presente manual tiene como objetivo principal presentar los procesos de las clínicas odontológicas de la Secretaría de Seguridad de Honduras, como se conforma y se integra y así los responsables de cada actividad tengan sus tareas claras con la finalidad de mejorar la calidad y la optimización de recursos.

## **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar y establecer los procesos y procedimientos
2. Establecer el mapa de procesos operativos
3. Describir cada uno de los procedimientos que conforman cada uno de los procesos
4. Establecer diagramas de flujo de los procedimientos

### 3. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Para el caso del proceso del servicio de atención se encuentra en subprocesos para hacer más comprensible en manual y no omitir pasos en lo que se encuentran: Proceso de preclínica, proceso de recepción de pacientes, proceso de atención clínica, proceso entrega de medicamentos y el proceso de esterilización.

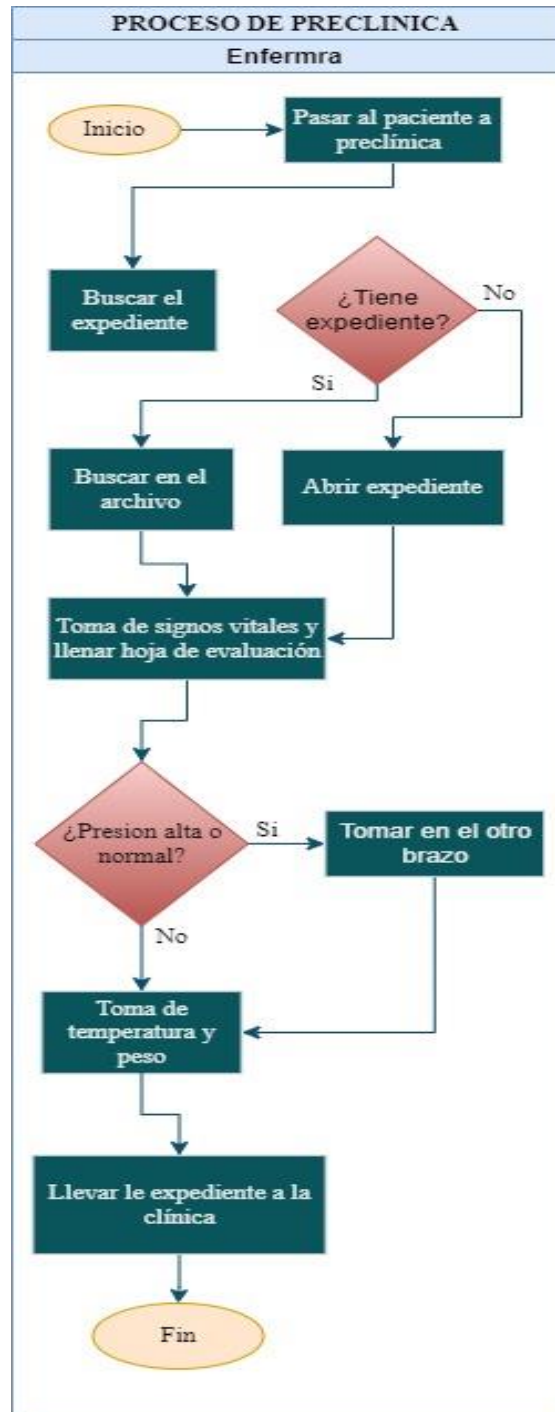
#### 3.1 FICHA TÉCNICA

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Servicio de atención odontológica	
<b>Objetivo:</b> Satisfacer las necesidades de los pacientes, brindando atención centrada en los usuarios, ofreciendo un trato personalizado.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Pasando el paciente a preclínica, para toma de signos vitales
	<b>Incluye:</b> Expediente, toma de signos vitales, historia clínica, Preparar bandeja, Medidas de bioseguridad, anamnesis de la enfermedad actual, llenar odontograma, tomar radiografías, Indicaciones al paciente, recetar medicamentos, desinfección de la unidad dental, esterilización entrega o aplicación de medicamentos y control de cardex.
	<b>Termina:</b> Desinfección de la unidad dental, control de cardex
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Expediente odontológico del paciente
	<b>Proveedores:</b> Paciente, enfermeras y asistente dental
	<b>Salidas:</b> Servicio de atención a pacientes que acuden a consulta odontológica
	<b>Usuarios:</b> Pacientes

### 3.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PRECLÍNICA

Documentación del proceso de preclínica. Responsables: enfermera. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PP				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Pasar el paciente a preclínica	Se le indica que puede pasar a preclínica y sentarse y se le pregunta a que viene.	Enfermera	Preclínica
2	Buscar el expediente	Se le pregunta al paciente si tiene expediente.	Enfermera	Preclínica
2.1	Buscar en el archivo	Si tiene se le solicita el número y se busca en el archivo donde se guardan los expedientes. <b>-Avanzar al paso 3</b>	Enfermera	Preclínica
2.2	Abrir expediente	En caso de que no cuente con un expediente, se le asigna un número de expediente nuevo y se anota en un libro, con el numero siguiente al último expediente abierto.	Enfermera	Preclínica
3	Toma de signos vitales y llenado de hoja de evaluación	Primero se llenan datos generales en la hoja de evaluación y se le toma la presión arterial con esfigmomanómetro manual y estetoscopio. <b>-Presión arterial normal avanzar al paso 3.2</b>	Enfermera	Preclínica
3.1	Medir en el brazo contrario	En el caso que en la medición de la presión arterial se encuentre alta o baja se toma en el brazo contrario a la primera medición, para corroborar el dato. y se anota en la hoja de evaluación.	Enfermera	Preclínica
3.2	Toma de temperatura y peso	Se toma la temperatura con aparato digital, y luego el peso, todos estos signos son colocados en la hoja de evaluación.	Enfermera	Preclínica
4	Llevar el expediente a la clínica odontológica	Le indico al paciente que espere su turno y me dirijo hacia odontología donde le entrego el expediente a la asistente dental.	Enfermera	Preclínica

### 3.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRECLÍNICA

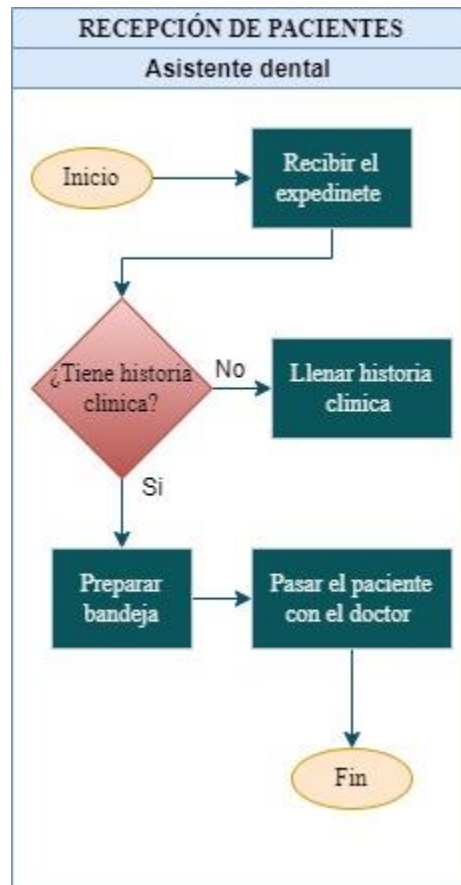


### 3.4 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PACIENTES

Documentación del proceso de recepción de pacientes. Responsables: asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso RP				
1	Recibir el expediente	Recibir el expediente ver los datos de la hoja de evaluación.	Asistente dental	Clínica Odontológica
2	Pasar al paciente a la clínica	Se le indica al paciente que puede pasar a la clínica, se verifica si tiene historia clínica. <b>-Si tiene historia clínica avanzar al paso 4</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
3	Llenado de Historia clínica	Se procede a llenar la historia clínica donde se realiza una serie de preguntas como datos generales, motivo de consulta, antecedentes médicos, patológicos y odontológicos, se indica al paciente que va a llenar un consentimiento informado se le da un breve resumen, que explica en que consiste el documento, se le dice que lo lea y si está de acuerdo llena sus datos personales e incluye su firma.	Asistente dental	Clínica odontológica
4	Preparar bandeja	Se procede a preparar la bandeja con instrumental y material indicado para cada tratamiento.	Asistente dental	Clínica odontológica
5	Pasar al paciente con el doctor	Regreso con el paciente para ver si tiene alguna duda con el consentimiento informado, de no tenerlas le indico cual doctor le atenderá y a la silla que tiene que ir a sentarse.	Asistente dental	Clínica Odontológica



### 3.5 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PACIENTES

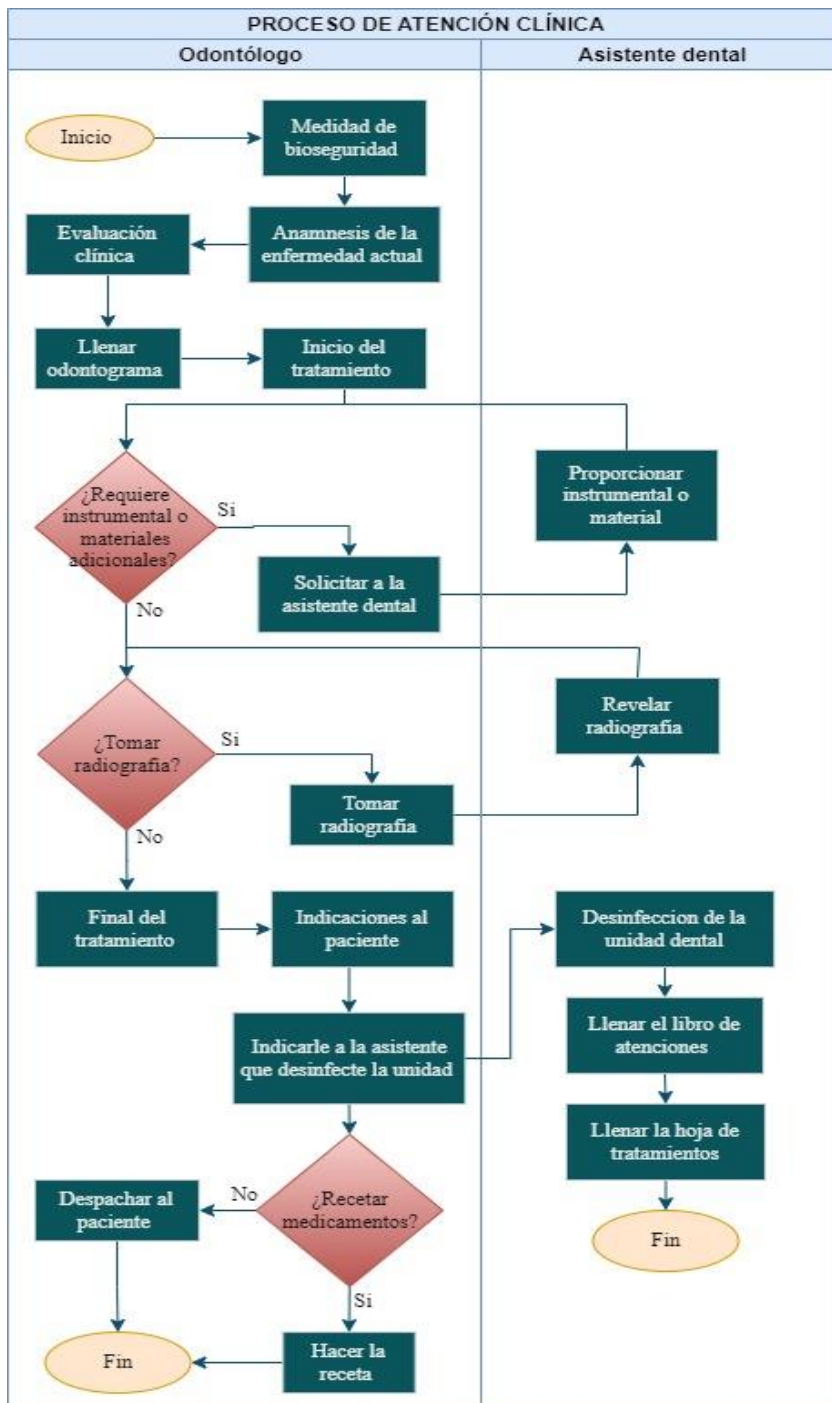


### 3.6 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA

Documentación del proceso de atención clínica. Responsables: odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un número indican el orden de los pasos, número, punto más un número indica un sub-procedimiento. Código del proceso PAC				
1	Medidas de bioseguridad	El odontólogo se coloca las medidas de bioseguridad, bata descartable, gorro, mascarilla, careta y guantes.	Odontólogo	Clínica odontológica
2	Anamnesis de la enfermedad actual	El odontólogo pregunta el motivo de la consulta, y luego se realiza un interrogatorio de los síntomas de la enfermedad.	Odontólogo	Clínica odontológica
3	Evaluación clínica	Se procede a preparar la bandeja con instrumental y material indicado para cada tratamiento.	Odontólogo	Clínica odontológica
4	Llenar odontograma	La asistente copia en el diagrama lo indicado por el odontólogo señalando el estado actual de cada diente.	Odontólogo	Clínica odontológica
5	Inicio de tratamiento	El odontólogo inicia el tratamiento indicado para la enfermedad presente en la cavidad oral.	Odontólogo	Clínica odontológica
6	Solicitar instrumental o material	Si durante el tratamiento, en la bandeja hace falta algún instrumento o material que no se colocó o no se utiliza en todos los casos se le pide a la asistente dental. <b>-Si no necesita avanzar al paso 18</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
7	Proporcionar material o instrumental	La asistente dental va al mueble de instrumental o gabinete de materiales y toma lo solicitado por el odontólogo, cuando lo requiere y lo coloca en la bandeja. <b>Regresar al paso 13</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
8	Tomar radiografías	Si se necesita tomar radiografía el odontólogo toma radiografía del diente que necesita evaluar. <b>-Si no avanzar al paso 10</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
9	Revelar radiografías	La asistente dental revela la radiografía en los líquidos reveladores, y posteriormente se la entrega al odontólogo. <b>Regresar al paso 8</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
10	Terminar el tratamiento	El Odontólogo termina el tratamiento levanta el paciente de la unidad dental y lo pasa al escritorio.	Odontólogo	Clínica odontológica

11	Indicar a la asistente dental que desinfecte la unidad dental y la bandeja	Se le indica a la asistente dental que limpie la bandeja y desinfecte la unidad dental.	Odontólogo	Clínica odontológica
12	Desinfección de la unidad dental y la bandeja de instrumentos	Al momento de que el paciente ya se ha retirado de la clínica, la asistente dental procede a retirar la bandeja y depositar los instrumentos utilizados en agua con hace, desinfectar los materiales, desechar materiales descartables, regresar la bandeja al sillón dental y desinfectarla con alcohol.	Asistente dental	Clínica odontológica
13	Indicaciones al paciente	Al terminar el tratamiento se le dan indicaciones al paciente.	Odontólogo	Clínica odontológica
14	Recetar medicamentos	Si el tratamiento requiere indicar medicamentos el odontólogo hace la receta en una hoja, y se le indica al paciente que regrese a preclínica.	Odontólogo	Clínica odontológica
15	Llenar libro de atenciones	En el libro de atenciones se escriben la fecha, datos generales del paciente, el tratamiento realizado y el nombre del doctor que realizo la atención.	Asistente dental	Clínica odontológica
16	Llenar la hoja de tratamientos	En la historia clínica del paciente se escribe en la hoja de tratamientos la fecha y lo realizado por el doctor en cada cita.	Asistente dental	Clínica odontológica

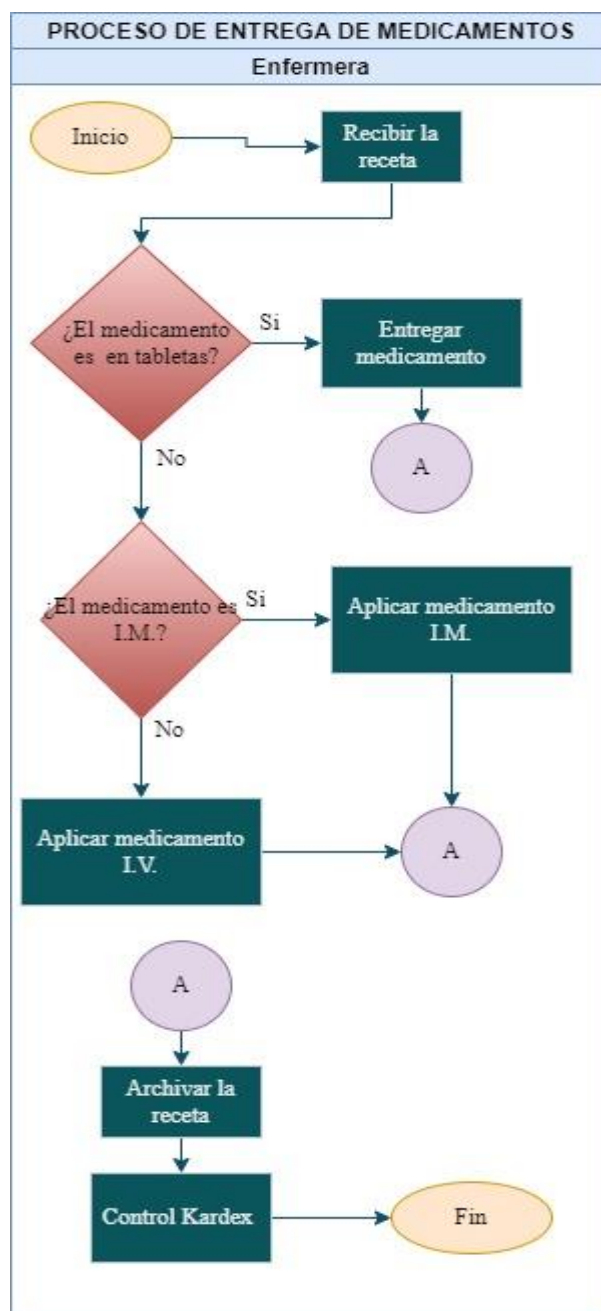
### 3.7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN CLÍNICA



### 3.8 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DE LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Documentación del proceso de entrega de medicamentos. Responsables: Enfermera. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PEM				
1	Entrega de medicamento V. O	Si el médico le ha indicado medicamento por V.O se le pide la receta al paciente, se le entrega y se despacha  <b>-Si es aplicación es I.M avanzar al paso 27</b> <b>-Si la aplicación es I.V avanzar al paso 28</b>	Enfermera	Clínica odontológica
2	Aplicación de medicamentos vía de administración I.M.	Si es IM se procede a la aplicación, primero se carga en una jeringa el medicamento con la cantidad indicada por el odontólogo posteriormente se le indica al paciente que se acueste boca arriba en la camilla y se descubra un poco la zona del glúteo y que respire profundo, luego se despacha.	Enfermera	Preclínica
3	Aplicación de medicamentos vía de administración I.V.	Si la vía de administración es IV se saca del mueble una mariposa, suero y se carga una jeringa con el medicamento, se le coloca torniquete en el brazo del paciente y se le introduce la ajuga en vena, posteriormente se administra lo indicado, luego se despacha el paciente.	Enfermera	Preclínica
4	Archivar la receta	En un folder de recetas se guarda la receta despachada	Enfermera	Preclínica
5	Control de Kardex	En un libro se lleva la contabilidad de los medicamentos en existencia y al final del día se descargan la cantidad de medicamentos entregados.	Enfermera	Preclínica

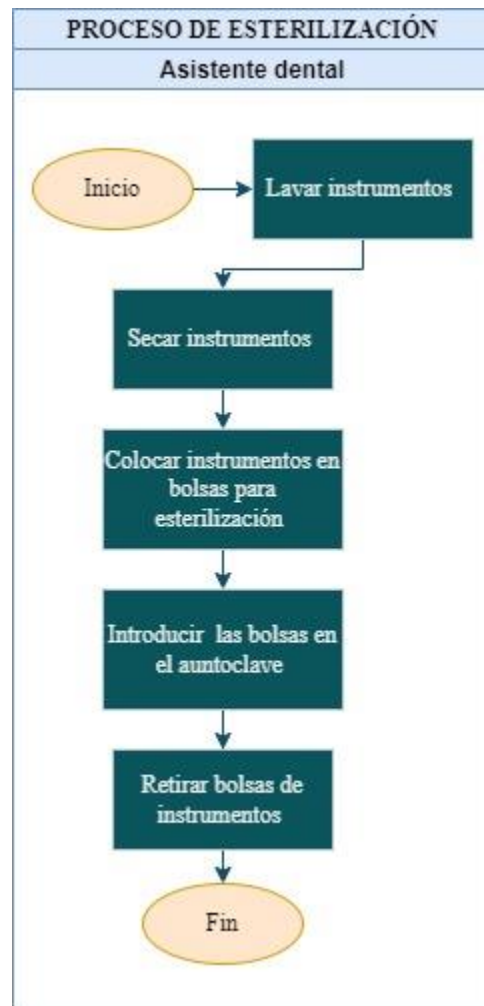
### 3.9 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS



### 3.10 TABLA DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN

Documentación del proceso de esterilización. Responsables: asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero, punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PE				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Lavar instrumentos	Los instrumentos se dejan en una bandeja con agua y se lavan con un cepillo y se depositan en otra bandeja con agua para eliminar el detergente.	Asistente Dental	Clínica odontológica
2	Secar instrumentos	Se retiran de la bandeja de agua y se colocan en una bandeja con papel toalla de dejan un rato y posteriormente se termina de secar con papel toalla.	Asistente Dental	Clínica odontológica
3	Colocar instrumentos en bolsas de esterilización	Ya secos los instrumentos se clasifican por el mismo tipo, y se colocan cada tipo de instrumento en una bolsa distinta y se sella.	Asistente Dental	Clínica odontológica
4	Introducir las bolsas al autoclave	Se ordenan las bolsas en el autoclave se cierra la compuerta y luego se le indica el tiempo y fase de esterilización.	Asistente Dental	Clínica odontológica
	Retirar bolsas con instrumentos	Se retiran las bolsas con instrumentos del autoclave y se guardan	Asistente Dental	Clínica odontológica

### 3.11 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ESTERILIZACIÓN





## 4. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO PROFILAXIS DENTAL

### 4.1 FICHA TÉCNICA

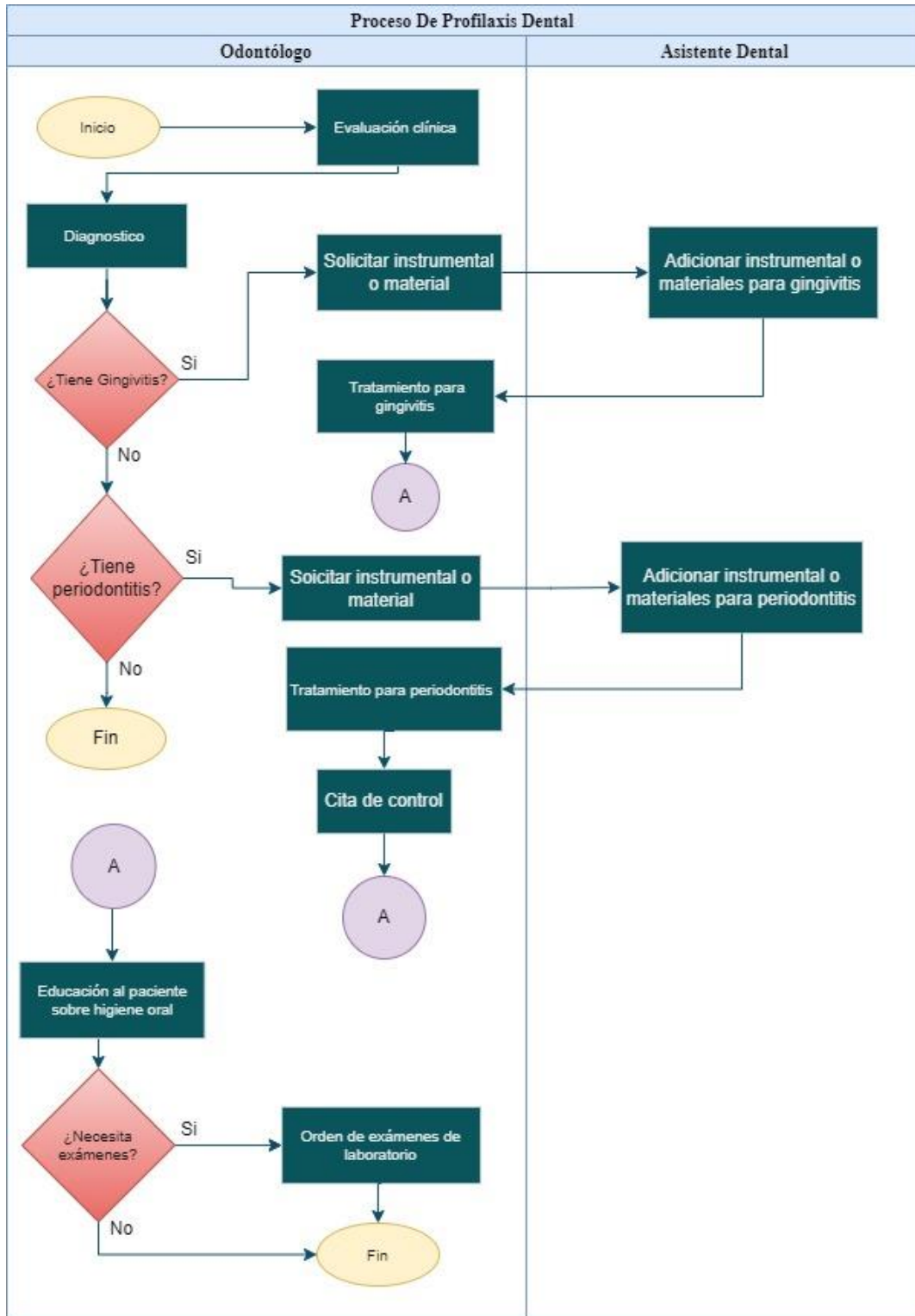
<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Profilaxis dental	
<b>Objetivo:</b> Retirar placa bacteriana o calculo dental con el propósito de tratar enfermedades gingivales y mejorar las condiciones de salud bucodental del paciente.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Evaluación clínica de la cavidad oral.
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico, Tratamiento, Educación sobre higiene oral, orden de exámenes de laboratorio.
	<b>Termina:</b> Orden de exámenes de laboratorio.
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Diagnostico
	<b>Proveedores:</b> Pacientes, odontólogos, enfermeras, asistente dental
	<b>Salidas:</b> Profilaxis dental
	<b>Usuarios:</b> Pacientes

### 4.2. TABLA DE PROCEDIMIENTOS

Documentación del proceso de profilaxis dental. Responsables: Odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PPD.				
Paso	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Unidad
1	Evaluación clínica	Inspección completa de la cavidad oral, con la ayuda de un espejo intraoral y un explorador.	Odontólogo	Clínica odontológica
2	Diagnóstico	Se diagnostica y se le da una breve explicación al paciente y dependiendo del diagnóstico se realiza el tratamiento.  -Si es <b>gigivitis</b> avanzar al <b>paso 3</b> -Si es <b>periodontitis</b> avanzar al <b>paso 5</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
3	Solicitar instrumental y	Se le indica a la asistente dental que nos proporciona una punta para el cavitron y pasta profiláctica.	Odontólogo	Clínica odontológica

	material para gingivitis			
4	Adicionar instrumental o material para gingivitis	La asistente dental coloca lo solicitado por el odontólogo en la bandeja de instrumentos. <b>Avanzar al paso 7</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
5	Solicitar instrumental periodontitis	Se le indica a la asistente dental que nos proporciona Curetas	Odontólogo	Clínica odontológica
6	Adicionar instrumental para periodontitis	La asistente dental coloca lo solicitado por el odontólogo en la bandeja de instrumentos. <b>Avanzar al paso 8</b>	Asistente dental	Clínica odontológica
7	Tratamiento para gingivitis	Para casos de Gingivitis- eliminación de cálculo supragingival de todas las superficies dentales iniciando del cuadrante I al cuadrante IV, con el uso de cavitron posteriormente pulido con pasta profiláctica haciendo uso del cavitron. En caso de que exista mucho sangrado no se realiza pulido con pasta profiláctica. <b>-Avanzar al paso 10</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
8	Tratamiento para periodontitis	Para casos de Periodontitis- raspado y alisado radicular eliminando calculo supra e infra-radicular, por medio del uso de curetas, con el fin de reducir bolsas periodontales y luego pulido con pasta profiláctica haciendo uso del micromotor. Si hay mucho sangrado no se realiza pulido con pasta profiláctica.	Odontólogo	Clínica odontológica
9	Cita de mantenimiento periodontal	Se cita al paciente cada dos semanas, dependiendo de su evolución.  En caso de periodontitis, si las bolsas periodontales no disminuyen, se considera realizar un RAR a campo abierto.  Se da el alta, cuando el paciente está estable y controlado y se cita para un mes después (como cita control)	Odontólogo	Clínica odontológica
10	Educación de higiene oral	Técnicas de higiene oral  Implementación de hilo dental y enjuague bucal (Clorhexidina 0.12%) por un máximo de 30 días.	Odontólogo	Clínica odontológica
11	Orden de exámenes de laboratorio	Hemograma completo, glucosa en ayunas o hemoglobina glicosilada, tiempos de coagulación (TP, TPT, INR).	Odontólogo	Clínica odontológica

### 4.3 DIAGRAMA DE FLUJO



## 5. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO RESTAURACIÓN DENTAL

### 5.1 FICHA TÉCNICA

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Restauración dental	
<b>Objetivo:</b> Tratar caries o fracturas dentales restaurando el órgano dentario afectado por caries o fractura devolviendo su anatomía y funcionalidad.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Evaluación clínica de la cavidad oral.
	<b>Incluye:</b> Diagnóstico, Eliminar caries, preparación del diente, aislamiento relativo, acondicionamiento de la cavidad, restauración, ajuste oclusal. Indicaciones al paciente.
	<b>Termina:</b> Indicaciones al paciente
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Diagnostico
	<b>Proveedores:</b> Pacientes, odontólogos, enfermeras, asistente dental
	<b>Salidas:</b> Restauración dental
	<b>Usuarios:</b> Pacientes

### 5.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS

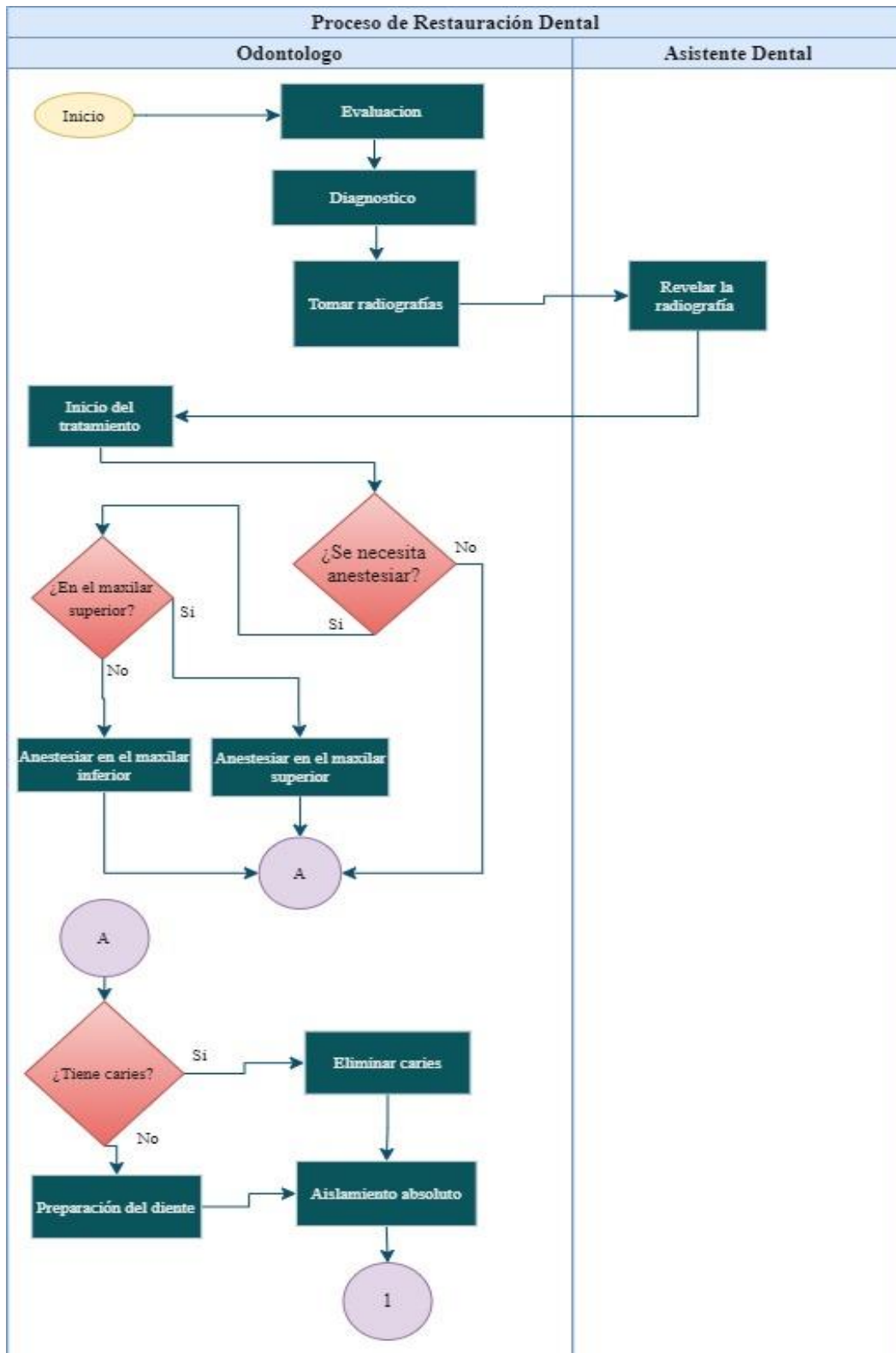
Documentación del proceso de restauración dental. Responsables: Odontólogo y asistente dental. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PRD				
Paso	actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Unidad
1	Evaluación	Inspección completa de la cavidad oral, con la ayuda de un espejo intraoral y un explorador.	Odontólogo	Clínica odontológica
2	Diagnostico	Se diagnostica y se le da una breve explicación al paciente y dependiendo del diagnóstico se realiza el tratamiento.	Odontólogo	Clínica odontológica
3	Tomar radiografías	El odontólogo toma radiografía del diente que necesita evaluar. <b>-Si no avanzar al paso 5</b>	Odontólogo	Clínica odontológica

4	Revelar la radiografía	La asistente dental revela la radiografía en los líquidos reveladores, y posteriormente se la entrega al odontólogo.	Asistente dental	Clínica odontológica
5	Inicio del tratamiento	Elegir la fresa, diamante o carburo, colocar la fresa en la pieza de mano de alta velocidad, colocarle al paciente la succión.	Odontólogo	Clínica odontológica
6	Aplicar anestesia	Si el caso requiere se coloca anestesia en la zona a tratar. <b>Si no avanzar al paso 9</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
7	Anestesia del maxilar superior	Si el diente a tratar es del maxilar superior, se realiza inserción de la aguja en la mucosa adyacente al diente luego realizar aspiración para evitar inyección intravascular y posteriormente infiltrar el anestésico. <b>-Si no avanzar al paso 8</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
8	Anestesia del maxilar inferior	Si es en el maxilar inferior, colocando la carpule en medio de los premolares del lado contrario del maxilar a anestesiarse se realiza Inserción de la aguja en la mucosa del triángulo retromolar del lado del maxilar del diente a tratar luego se realiza aspiración para evitar inyección intravascular, y luego infiltrar el anestésico.	Odontólogo	Clínica odontológica
9	Eliminar caries	Se procede a eliminar caries y realizar preparación cavitaria si hay caries <b>-Avanzar al paso 11</b> <b>-Fractura avanzar al paso 10</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
10	Preparación del diente	Se procede a realizar la preparación necesaria del diente.	Odontólogo	Clínica odontológica
11	Aislamiento relativo	Colocar rodetes de algodón con una pinza de algodón en el Vestíbulo para aislarlo de la saliva y demás fluidos.	Odontólogo	Clínica odontológica
12	Base cavitaria	Si la cavidad es profunda colocar base cavitaria en la zona más profunda de la cavidad y foto-polimerizar <b>-Si no avanzar al paso 13</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
13	Acido grabador	Aplicación de acidado grabador en esmalte por 10 segundos.	Odontólogo	Clínica odontológica
14	Lavar el ácido grabador	Con la ayuda de la jeringa triple removemos el ácido grabador	Odontólogo	Clínica odontológica

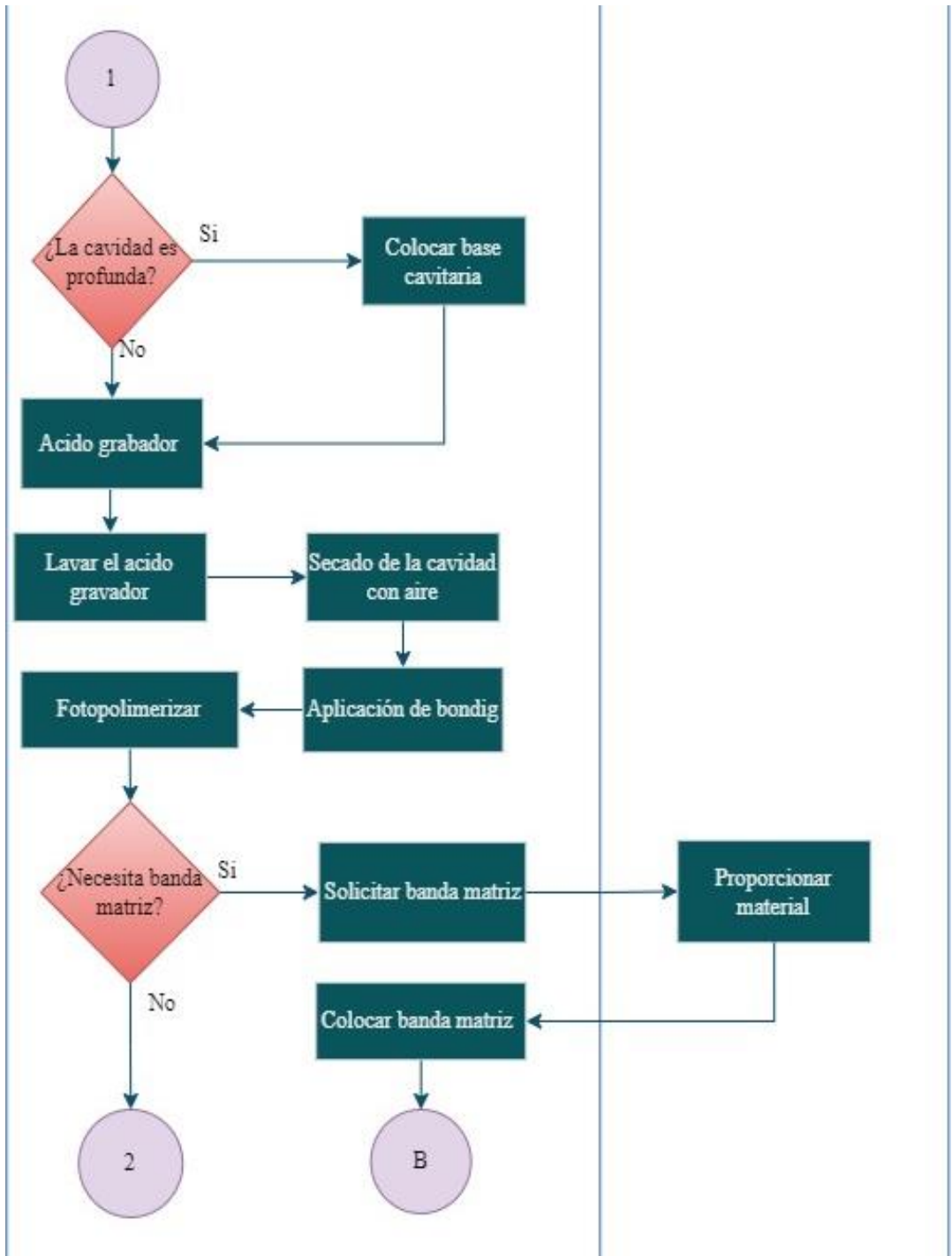
15	Aislamiento relativo	Colocar rodetes de algodón con una pinza de algodón en el Vestíbulo para asilarlo de la saliva y demás fluidos.	Odontólogo	Clínica odontológica
16	Secado	Se seca utilizando el aire de la gringa triple.	Odontólogo	Clínica odontológica
17	Aplicación de bondig	Verter una gota de bondig en aplicador de bondig y se frota en la cavidad.	Odontólogo	Clínica odontológica
18	Fotopolimerizar	Colocar la lampara de fotocurado en el diente y Fotopolimrizar el bondig	Odontólogo	Clínica odontológica
19	Solicitar banda matriz	Si se necesita, se le solicita a la asistente dental que nos coloque en la bandeja de instrumentos banda matriz, porta matriz y cuña de madera. <b>-No necesita avanzar al paso 22</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
20	Proporcionar material	La asistente dental toma lo requerido por el odontólogo y lo coloca en la bandeja de instrumentos.	Asistente dental	Clínica odontológica
21	Colocar banda matriz y cuña de madera	Si el caso requiere banda matriz, cortar la banda matriz del tamaño requerido, colocarlo en el espacio interdental <b>-Avanzar al paso 25</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
22	Solicitar banda celuloide	Si se necesita, se le solicita a la asistente dental nos la coloque en la bandeja de instrumentos. <b>-No necesita avanzar al paso 25</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
23	Proporcionar material	La asistente dental toma lo requerido por el odontólogo y lo coloca en la bandeja de instrumentos.	Asistente dental	Clínica odontológica
24	Colocar banda celuloide	Cortar la banda matriz del tamaño requerido, colocarlo en el espacio interdental	Odontólogo	Clínica odontológica
25	Solicitar resina fluida	Si el tratamiento lo requiere solicitarle resina fluida a la asistente dental. <b>-No necesita avanzar al paso 29</b>	Odontólogo	Clínica odontológica
26	Proporcionar material	La asistente dental toma lo requerido por el odontólogo y lo coloca en la bandeja de instrumentos.	Asistente dental	Clínica odontológica
27	Resina fluida	Si el caso requiere se en las preparaciones extensas y profundas se coloca resina fluida en la base de la cavidad hasta 3 capas	Odontólogo	Clínica odontológica
28	Fotopolimerizar	Colocar la lampara de fotocurado en el diente y Fotopolimrizar la resina.	Odontólogo	Clínica odontológica

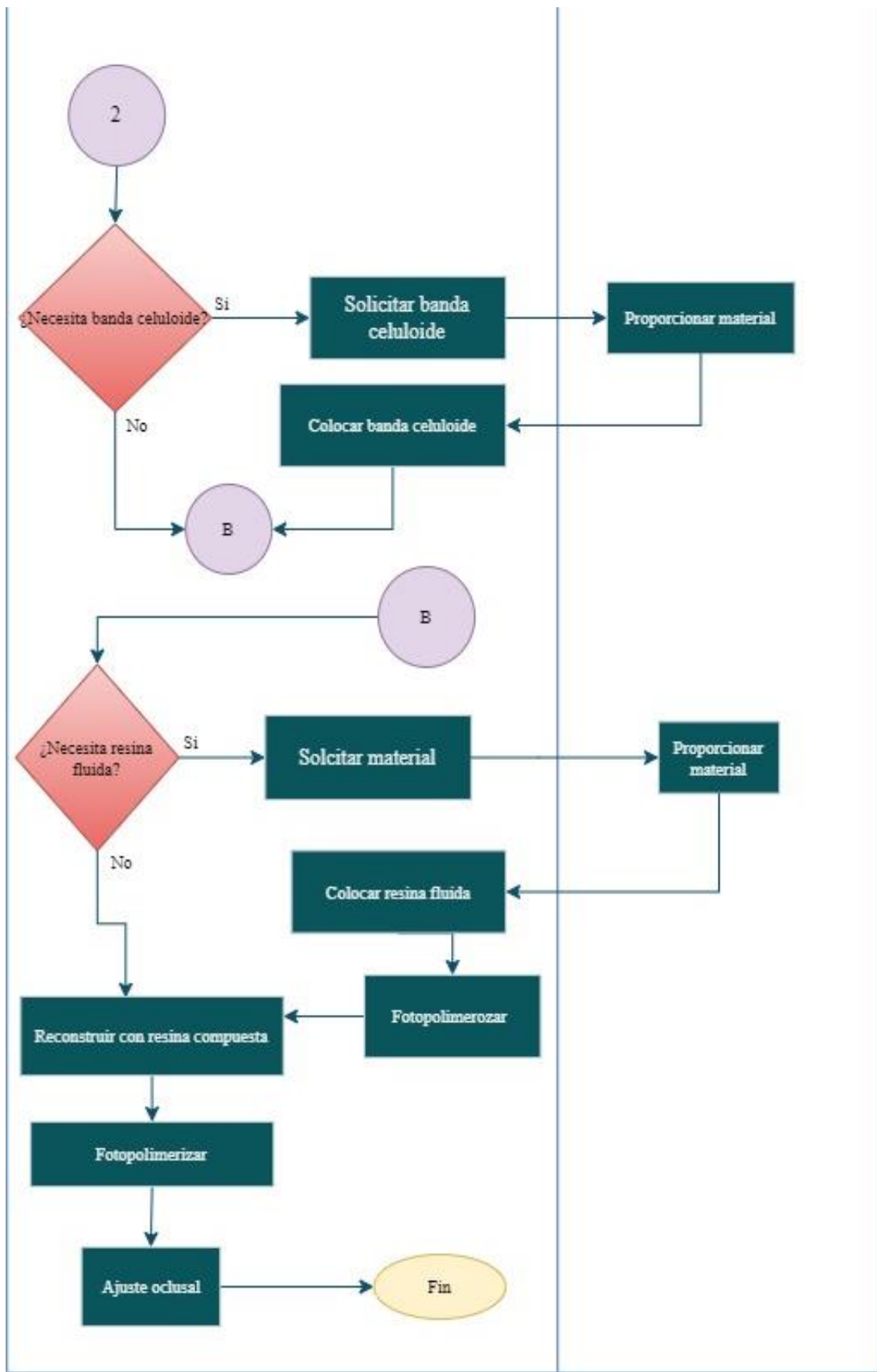
29	Resina compuesta	Se coloca varias capas de resina hasta lograr restaurar la anatomía del diente.	Odontólogo	Clínica odontológica
30	Fotopolimerizar	Colocar la lampara de fotocurado en el diente y Fotopolimerizar la resina	Odontólogo	Clínica odontológica
31	Ajuste oclusal	Colocar papel articular para visualizar los contactos prematuros y posteriormente desgastar esos puntos hasta eliminarlos	Odontólogo	Clínica odontológica

### 5.3. DIAGRAMA DE FLUJO









## 6. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO EXODONCIA DENTAL

### 6.1 FICHA TÉCNICA

<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Exodoncia Dentales.	
<b>Objetivo:</b> Extraer el diente enfermo que ya no tiene posibilidad de ser tratado y la única forma de mejorar la salud del paciente es retirarlo, evitando así infecciones más graves.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Evaluación clínica de la cavidad oral.
	<b>Incluye:</b> Tomar radiografías, Diagnostico, Revisar signos vitales, anestesiarse, sindemotomia, luxación, extracción del órgano dentario, irrigación con solución salina, colocar gasa, recetar medicamentos.
	<b>Termina:</b> Indicaciones al paciente
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Diagnostico
	<b>Proveedores:</b>
	<b>Salidas:</b> Exodoncia dental
	<b>Usuarios:</b> Pacientes

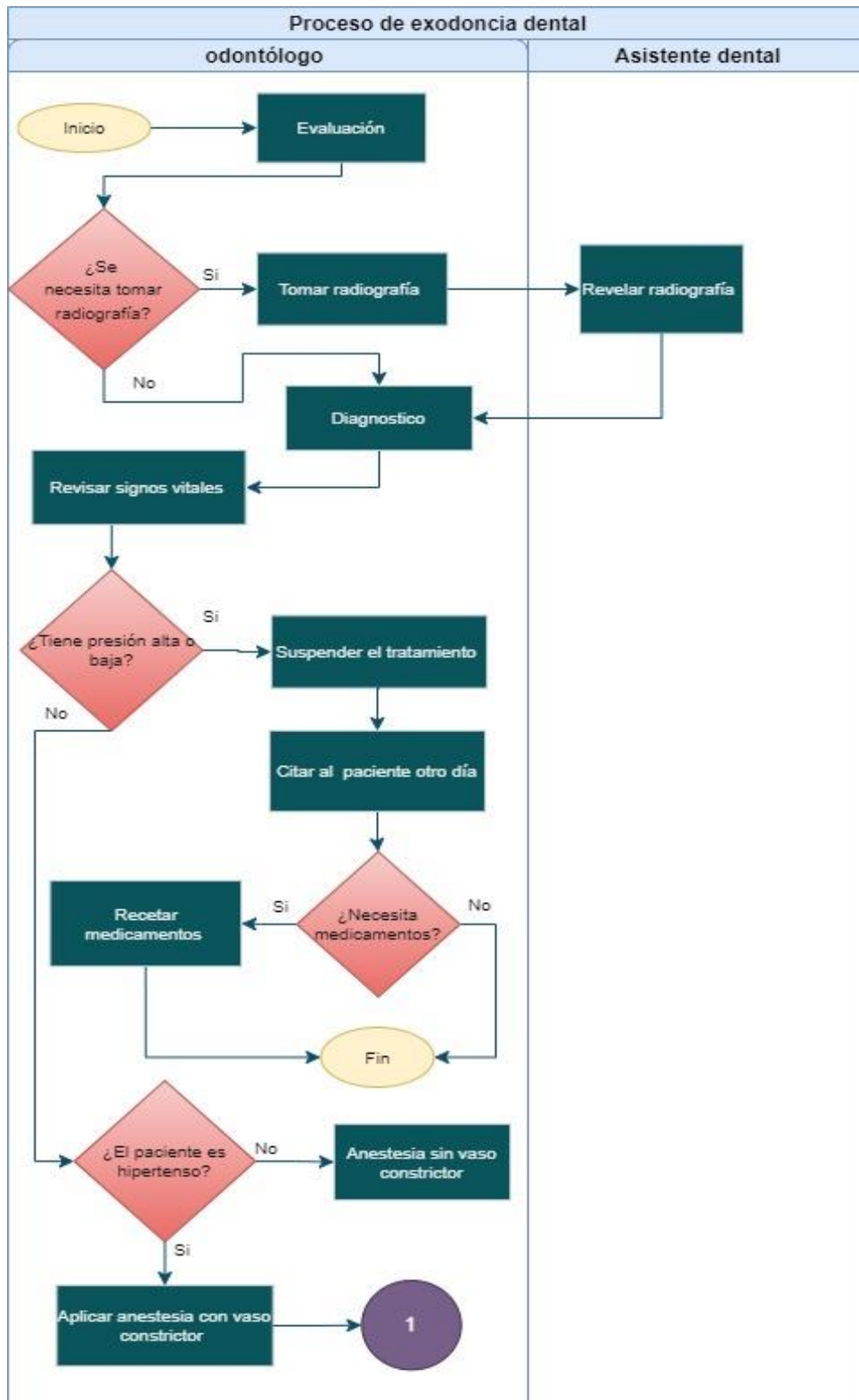
### 6.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS

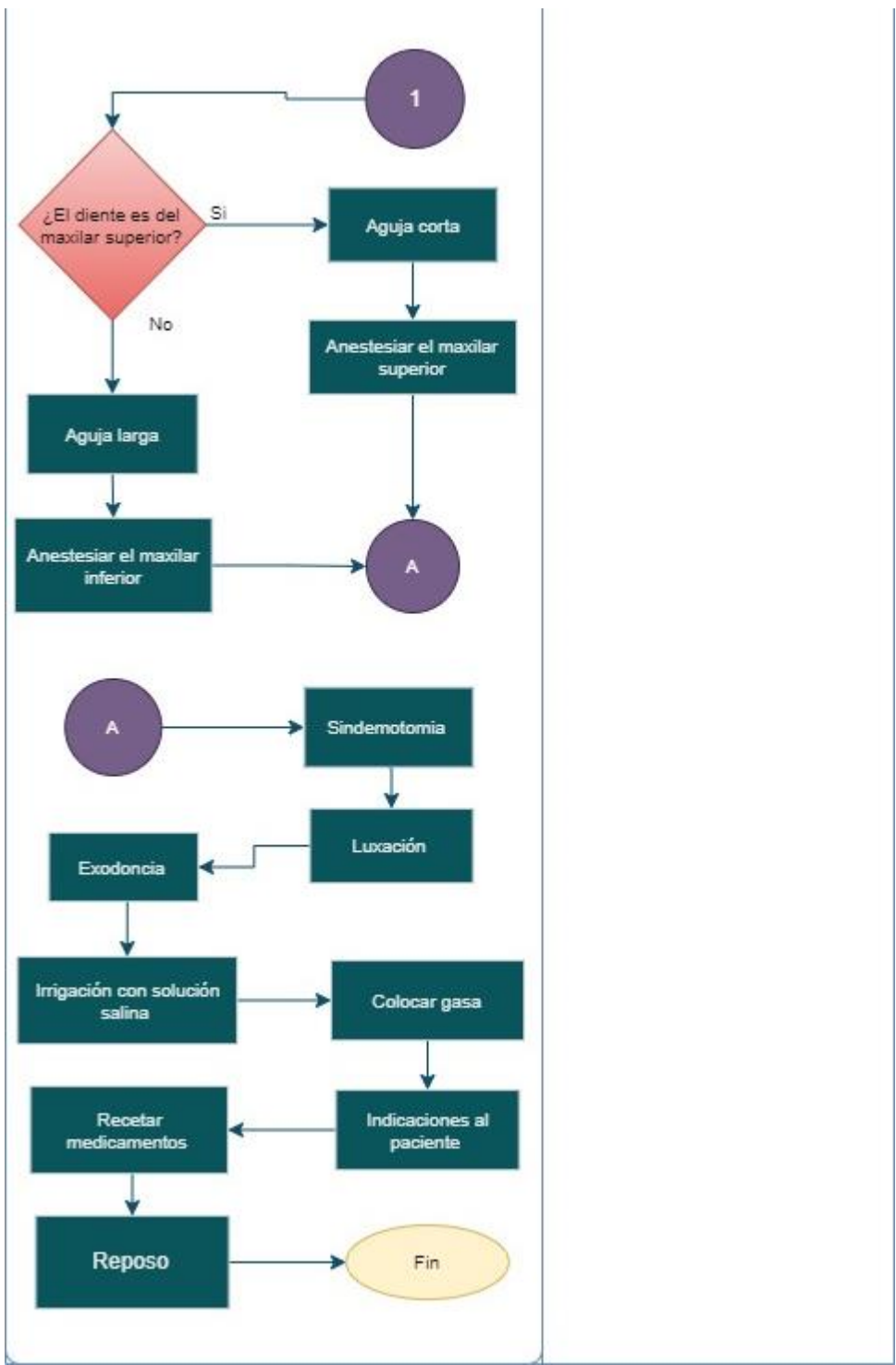
Documentación del proceso de exodoncia dental. Responsables: Odontólogo y asistente dental. Código de los pasos: D. y un número indican el orden de los pasos y D. y 2 números indican un subproceso. Código del proceso PED				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Evaluación	Inspección completa de la cavidad oral, con la ayuda de un espejo intraoral y un explorador.	Odontólogo	Clínica Odontológica
2	Tomar radiografía	Si es necesario el odontólogo toma radiografía del diente que necesita evaluar. <b>-No necesita avanzar al paso 5</b>	Odontólogo	Clínica Odontológica
3	Revelar la radiografía	La asistente dental revela la radiografía en los líquidos reveladores, y posteriormente se la entrega al odontólogo.	Asistente Dental	Clínica Odontológica

4	Diagnostico	Se diagnostica y se le da una breve explicación al paciente y dependiendo del diagnóstico se realiza el tratamiento.	Odontólogo	Clínica Odontológica
5	Revisar signos vitales	Se revisa la hoja de evaluación si la presión arterial es alta o baja. <b>-Si la presión es normal avanzar al paso 9</b>	Odontólogo	Clínica Odontológica
6	Suspender el tratamiento	Si la presión del paciente es alta o baja se le explica el motivo por el cual no se le puede realizar el tratamiento.	Odontólogo	Clínica Odontológica
7	Nueva cita	Si el paciente es hipertenso y no está controlado se le indica ir al médico, y si está controlado se le dan indicaciones para la nueva cita.	Odontólogo	Clínica Odontológica
8	Recetar medicamentos	Si hay dolor o infección se receta medicamentos y se despacha al paciente. <b>Fin del proceso.</b>	Odontólogo	Clínica Odontológica
9	Elegir la anestesia	Se elige anestesia sin vaso constrictor o con vaso constrictor dependiendo la condición sistémica de cada paciente y si presenta alergia o no.	Odontólogo	Clínica Odontológica
10	Elegir la ajuga	Dependiendo la ubicación del diente a tratar si es superior ajuga corta si es inferior ajuga larga.	Odontólogo	Clínica Odontológica
11	Anestesia en el maxilar superior	Inserción de la aguja en la mucosa adyacente al diente a extraer luego realizar aspiración para evitar inyección intravascular y posteriormente infiltrar el anestésico.	Odontólogo	Clínica Odontológica
12	Anestesiarse el maxilar inferior	Colocando la carpules en medio de los premolares del lado contrario del maxilar a anestesiarse se realiza Inserción de la aguja en la mucosa del triángulo retromolar del lado del maxilar a extraer el diente se realiza aspiración para evitar inyección intravascular, y luego infiltrar el anestésico.	Odontólogo	Clínica Odontológica
13	Sindemotomia	Con la parte activa del elevador se procede a la inserción entre el diente y la encía separando el diente de sus inserciones gingivales	Odontólogo	Clínica Odontológica
14	Luxación	Con la parte activa del elevador se introduce entre hueso del diente desprendiendo las fibras periodontales y moviendo el órgano de su alveolo para facilitar la exodoncia	Odontólogo	Clínica Odontológica

15	Exodoncia	Con la parte activa del forcep se sujeta la corona del diente y se procede a mover de un lado a otro para extraerlo del alveolo	Odontólogo	Clínica Odontológica
16	Irrigación con suero fisiológico	Con una jeringa y solución salina se irriga el alveolo con suficiente presión la veces que sean necesarias	Odontólogo	Clínica Odontológica
17	Colocación de gasa	Se dobla una gasa en cuatro partes y se coloca en la zona donde se realizó la exodoncia.	Odontólogo	Clínica Odontológica
18	Indicaciones al paciente	Se le indica reposo al paciente todos los cuidados que debe de tener durante dure el reposo	Odontólogo	Clínica Odontológica
19	Recetar medicamentos	Se le receta medicamentos para el dolor y para la infección.	Odontólogo	Clínica Odontológica
20	Reposo	Se le indica reposo absoluto por los días que el medico considere necesarios y se le da por escrito firmado y sellado.	Odontólogo	Clínica Odontológica

### 6.3. DIAGRAMA DE FLUJO





## 7. FICHA DE PROCESOS, TABLA DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD

### 7.1 FICHA TÉCNICA

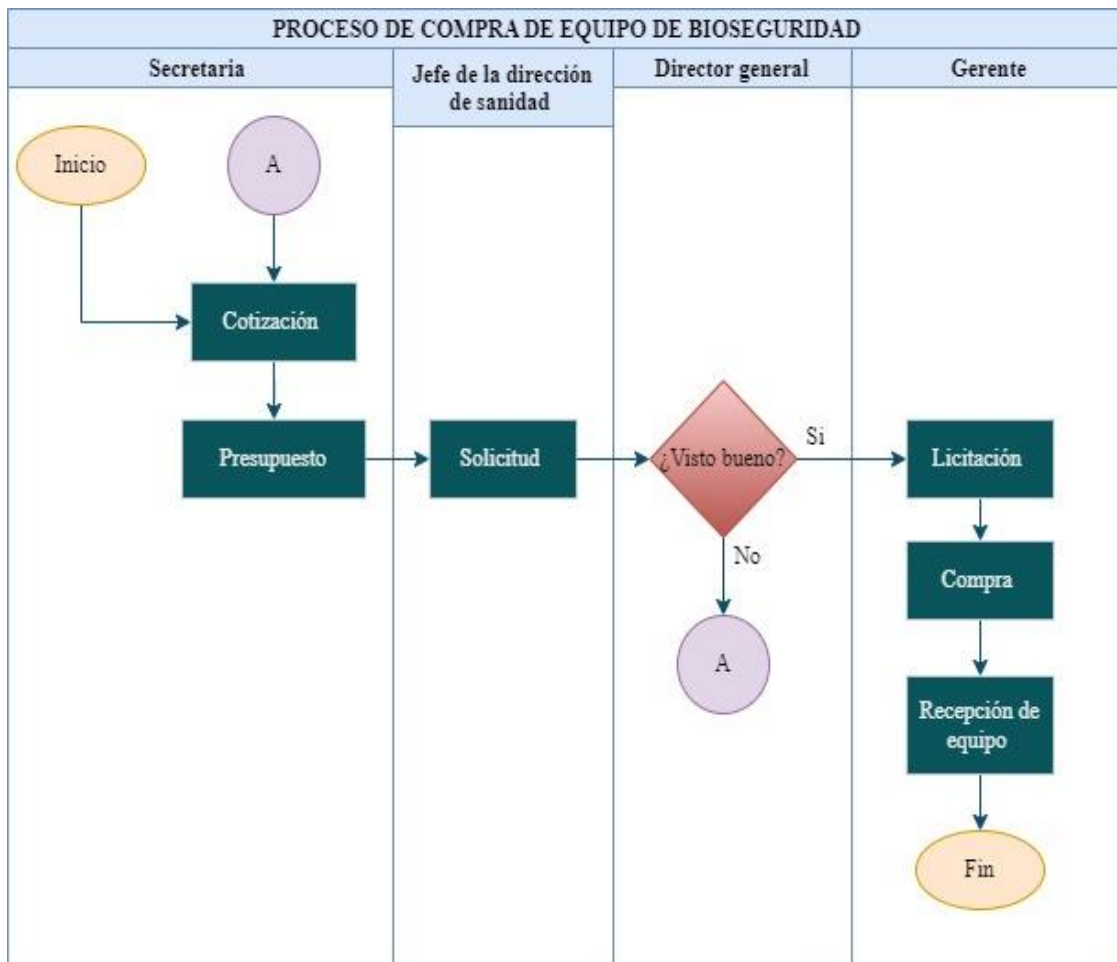
<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>Nombre del proceso:</b> Compra de equipo de bioseguridad.	
<b>Objetivo:</b> Proveer del equipo de bioseguridad necesario a todo el personal odontológico para la protección durante las atenciones.	
<b>Delimitación</b>	<b>Empieza:</b> Cotización
	<b>Incluye:</b> Cotización, presupuesto, solicitud, visto bueno, licitación, compra, recepción del equipo.
	<b>Termina:</b> Recepción del equipo
<b>Requerimientos</b>	<b>Entradas:</b> Cotización
	<b>Proveedores:</b> Jefe de dirección de sanidad, director general, gerente.
	<b>Salidas:</b> Equipo de bioseguridad
	<b>Usuarios:</b> Compradores



## 7.2 TABLA DE PROCEDIMIENTOS

Documentación del proceso de compra de equipo de bioseguridad. Responsables: secretaria, jefe de la dirección de sanidad policial, director general y gerente administrativo. Los pasos: Un numero indican el orden de los pasos, numero punto más un numero indica un sub-procedimiento. Código del proceso PCMB				
Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad
1	Cotizaciones	Localiza los contactos de los proveedores y cotiza el equipo que se solicitara comprar.	Secretaria	Dirección de Sanidad Policial
2	Presupuesto	Se elabora un presupuesto del equipo de bioseguridad que se necesita comprar.	Secretaria	Dirección de Sanidad Policial
3	Solicitud	Se redacta la solicitud explicando la necesidad del material, así como lo que se solicita comprar adjuntando los proveedores y cotizaciones y se envía al director general.	Jefe de la dirección	Dirección de Sanidad Policial
4	Visto bueno	El director general de la policía firma la solicitud con el visto bueno y lo envía a gerencia administrativa para licitación.	Director de la policía	Dirección general
5	Licitación	Se seleccionan los proveedores y se procede al proceso de licitación.	Gerente	Gerencia administrativa
6	Compra	Quien haya sido favorecido con la licitación se procede a realizar el desembolso para posterior entrega del equipo.	Gerente	Gerencia administrativa
7	Recepción del equipo	Se recibe el equipo y se contabiliza que este completo y de acuerdo con lo requerido.	Gerente	Gerencia administrativa

### 7.3 DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. INDICADORES

Para poder medir el desempeño de los procesos, utilizando la metodología KPI se diseñaron indicadores clave de satisfacción de paciente que nos permitirá medir si el servicio de atención es satisfactorio para los pacientes que acuden a consulta y la reclamación de los pacientes, que nos indicara el porcentaje de reclamos de cada uno de los tratamientos realizados se describen en la tabla siguiente:

Nombre	Descripción	Construcción del indicador	Periodicidad
Satisfacción del paciente	Porcentaje de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta.	Número de usuarios que están satisfechos con la atención que recibieron en la unidad de salud/Total de usuarios encuestados X100	Mensual
Reclamación de los pacientes	Porcentaje de personas que reclaman sobre lo tratamientos que brinda la clínica	Numero de reclamos de los tratamientos brindados por la clínica/ Total de tratamientos realizados X 100	Semestral

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alzqueta, J. I. (s. f.). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. 358.

Ángel, M. M. (2010). *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE*. 23.

Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos: (Alineados con estrategia)*. Editorial Evolución.

Calero, J. A., Rodríguez, L., & Barreto, J. F. (2008). La calidad y el mejoramiento continuo:

Claves en el éxito del ejercicio profesional en odontología. *Colombia Médica*, 39(1), 11-27.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de

- medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Fuentes, E. A., Useche, F. A. C., & Arevalo, I. D. G. (2020). ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN UNA ENTIDAD ONCOLÓGICA. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 77-93.
- González, D. J. (s. f.). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA FACULTAD DE INGENIERÍA DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL BOGOTÁ*, 2015. 147.
- Guix Oliver, J. (2005). Calidad en salud pública. *Gaceta Sanitaria*, 19(4), 325-332.  
<https://doi.org/10.1157/13078042>
- Hernández-Sampieri, R. (s. f.). *Cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. 23.
- Ivan, R. J. O. (s. f.). Key Performance Indicators (KPI). *KEY PERFORMANCE INDICATORS*, 45.
- Jaime, C. (2016). *GUÍA PARA EL DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS*.
- Leal-Fonseca, A. P., & Hernández-Molinar, Y. (2016). *Evolución de la odontología*. 9.
- Padovani Cantón, A. M., Brito Llano, L., Crespo Sellier, M., Diego Deulofeu, T. E., & Padovani Clemente, S. (2012). La calidad en Salud Pública. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 16(4), 64-73.
- Palma, R. J. C., Merizalde, C. K. B., & Flores, F. M. F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
- Ramírez, A. L. M., Barrios, C. C. U., & Rojas, E. Á. F. (2021). La Gestión Para La Mejora De Procesos: Propuesta Para El Cambio Y Evaluación De Los Procesos Logísticos En El Sector De Las Telecomunicaciones. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 15(8). <https://doi.org/10.21017/rimci.2021.v8.n15.a90>

- Roberson, J. A., Crowe, C. T., & Ordoñez García, C. (1989). *Mecánica de fluidos*. McGraw-Hill : Interamericana.
- Rojas, J. L. R. (s. f.). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. 8.
- Salas-Rueda, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. // Use of the Deming cycle to ensure quality in the educational process on mathematics. *CIENCIA UNEMI*, 11(27), 8-19.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>
- Sánchez, L., & Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización*, 54, 54-71. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i54.460>
- Sepúlveda Cuevas, S., & Cravero Leal, A. (2014). Standardization of the Processes Associated with the Development of Informatics Projects: A Case Study. *Computación y Sistemas*, 18(2). <https://doi.org/10.13053/CyS-18-1-2014-038>
- Universidad Libre, Fuentes, E. A., Cordero Useche, F. A., & Gómez Arevalo, I. D. (2020). ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN UNA ENTIDAD ONCOLÓGICA. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 77-93. <https://doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a85>
- Villalba\_lra.pdf*. (s. f.). Recuperado 17 de junio de 2022, de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2064/villalba\\_lra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2064/villalba_lra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

- **Descripción del procedimiento de preparación de bandejas**

En el proceso del servicio de atención el procedimiento de preparación de bandeja requiere de una descripción más detallada para nuevo personal que se contrate responsable de esta actividad estudie este apartado donde se describe el contenido de la bandeja y en el orden de derecha a izquierda que se deben de colocar.

### ANEXO 1: BANDEJA DE EXPLORACIÓN

N° del orden	Instrumental o material	Cantidad	Observación
1	Espejo intra-oral	1	
2	Explorador	1	
3	Pinza de algodón	1	
4	Rodete de algodón		La cantidad que el odontólogo requiera
5	Eyector	1	

### ANEXO 2: BANDEJA PARA TRATAMIENTO DE PROFILAXIS DENTAL

- Colocar en la bandeja un campo cubriendo la superficie de la bandeja

N° del orden	Instrumental o material	Cantidad	Observación
1	Espejo intra-oral	1	
2	Explorador	1	
3	Pinza de algodón	1	
4	Punta de cavitron	1	
5	Curetas		Las que el odontólogo indique.
6	Brocha profiláctica	1	Si el odontólogo lo requiere
7	Pasta profiláctica		Si el odontólogo lo requiere

### ANEXO 3: BANDEJA PARA EL TRATAMIENTO DE RESTAURACIONES DENTALES

N° del orden	Instrumental o material	Cantidad	Observación
1	Espejo intra-oral	1	
2	Explorador	1	
3	Pinza de algodón	1	
4	Calpules	1	
5	Cucharilla	1	
6	Espátula de resina	1	
7	Anestesia	2	La que el odontólogo requiera.
8	Aguja	1	La que el odontólogo requiera.
9	Grapa	1	La que el odontólogo requiera.
10	Dique de goma	1	
11	Porta grapa	1	
12	Arco de young	1	
13	Acido	1	
15	Bondig y aplicador	1	
16	Resina compuesta	1	La que el odontólogo requiera.

### ANEXO 4: BANDEJA PARA TRATAMIENTO DE EXODONCIA DENTALES

N° del orden	Instrumental o material	Cantidad	Observación
1	Espejo intra-oral	1	
2	Carpules	1	
3	Elevador recto pequeño	1	
4	Elevador recto mediano	1	
5	Forcep		El que el odontólogo indique.
6	Ajuga corta o larga	1	La que el odontólogo indique.

7	Anestesia		La que el odontólogo indique, y la cantidad que solicite.
8	Gasas	15	
9	Eyector	1	