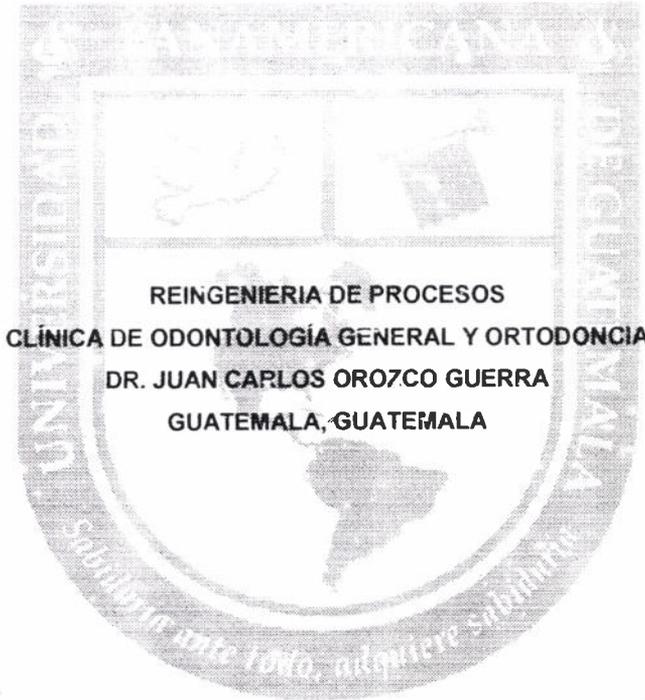


B. OPANA - I - 4788 - 2006 C.2



JANETT ANABELLA CATALAN GUERRA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2005



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

REINGENIERIA DE PROCESOS
CLÍNICA DE ODONTOLOGÍA GENERAL Y ORTODONCIA
DR. JUAN CARLOS OROZCO GUERRA
GUATEMALA, GUATEMALA

TESINA

Presentada
a la
Facultad de Ciencias Económicas
de la
Universidad Panamericana
de Guatemala

POR:
JANETT ANABELLA CATALÁN GUERRA

Previo a conferírsele el título de
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

En el grado académico de
LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Guatemala, Noviembre de 2005

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"



AUTORIDADES

RECTOR	: Ingeniero Abel Antonio Girón Arévalo
VICE-RECTORA ACADÉMICA	: Licenciada Alba Rodríguez de González
VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO	: Licenciado Edgar Alfonso Schilling
DECANO	: Licenciado César Augusto Custodio
SECRETARIO DE LA UNIVERSIDAD	: Licenciado Edgar Alfonso Schilling
COORDINADORA DE TESIS	: Licenciada Ana Rosa Arroyo de Ochoa

Guatemala, 20 de octubre 2015

Licenciado César Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Guatemala

Distinguido Señor Decano:

Por este medio hago constar que la estudiante **"JANETT ANABELLA CATAJÁN GUERRA"**, carné A3-20047086 de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana, presentó el trabajo de graduación para optar al grado académico universitario en la Licenciatura de Administración de Empresas titulado **"REINGENIERÍA DE PROCESOS. CLÍNICA DE ODONTOLOGÍA GENERAL Y ORTODONCIA. DR. JUAN CARLOS OROZCO GUEPRA. GUATEMALA, GUATEMALA"**, el cual cumple con los requisitos académicos-profesionales.

Sin otro particular, me suscribo atentamente:



Ing. Q. Luis Pedro Cruz Martínez
Asesor
Colegiado No. 233

Guatemala, 22 de octubre 2005

Licenciado
César Custodio
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

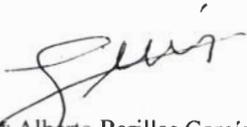
Señor Decano:

Al saludarlo muy atentamente, me permito comunicarle que he revisado el proyecto de colegiación, trabajo de investigación, realizado por: JANETT ANABELLA CATALÁN GUERRA, previo a realizar la impresión y trámites ante el Colegio de Profesionales, titulado:

“REINGENIERÍA DE PROCESOS, CLÍNICA DE ODONTOLOGÍA GENERAL Y ORTODONCIA DR. JUAN CARLOS GUERRA, GUATEMALA, GUATEMALA”, el cual fue abordado con claridad y profundidad, constituyendo un valioso aporte científico en Guatemala.

El trabajo de investigación fue revisado, y habiendo llenado los requisitos metodológicos en contenido y en forma, doy por aprobada dicha investigación.

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted atentamente:


Lic. Luis Alberto Barillas García
Colegiado No. 2173



001-2006-L.A.E.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 26 DE OCTUBRE 2005**

De acuerdo al dictamen renúido por el Ingeniero Luis Pedro Cruz Martínez, asesor y del Licenciado Luis Alberto Barillas García, revisor del proyecto de colegiación titulado REINGENIERÍA DE PROCESOS. CLÍNICA DE ODONTOLOGÍA GENERAL Y ORTODONCIA DR. JUAN CARLOS GUERRA, GUATEMALA, GUATEMALA”; presentada por la estudiante JANETT ANABELLA CATALÁN GUERRA, y la aprobación del Examen Técnico Profesional; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

ACTO QUE DEDICO

- A Dios** Fuente de toda sabiduría. Por todas las bendiciones recibidas
- A mis Hijos** Sergio Alejandro y Diego Andrés
Por ser la respuesta a mis ideales y luchar a mi lado en el logro de mis metas.
- A mi Madre** Marta Alcira Guerra
A quien debo el éxito alcanzado. Mi amor, respeto y eterno agradecimiento
- A mi Abuela** Francisca Guerra
Por ser guía y luz en mi vida.
- A mi Hermano** Dr. Juan Carlos Orozco Guerra
Por su confianza, apoyo incondicional y recordarme que el éxito no es un don, sino el fruto del esfuerzo.
- A mi Cuñada y Sobrinos** Mónica; María Fernanda y Rodrigo
Con cariño.
- A la Familia Duarte Cantizano** Agradecimiento especial por su amistad y cariño.

INDICE

	CONTENIDO	No.
	INTRODUCCION	i
	OBJETIVO GENERAL	ii
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	
I.	MARCO TEORICO	1
1.	Antecedentes históricos	
1.1.	Misión	7
1.2.	Visión	7
1.3.	Valores	8
2.	SITUACION ACTUAL.	
	PERFIL DE LA EMPRESA	
2.1.	Tipo de Industria o Negocio	9
2.2.	Clientes (Demografía)	9
2.3	Servicios que ofrece	10
2.4	Participación en el mercado	11
2.5	Competencia	12
2.6	Estructura Organizacional	12
	Organigrama	15

3.	IDENTIFICACION DE MACROPROCESOS	16
4.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	18
	SELECCIÓN DEL PROCESO A ANALIZAR	
4.1.	Justificación	
5.	DESCRIPCION DEL PROCESO	19
6.	DIAGRAMA DEL PROCESO	19
7.	MAPEO DEL PROCESO	20
8.	ANALISIS DEL VALOR AGREGADO (AVA)	20
	Matriz de Valor Agregado	21
9	ALTERNATIVA DE SOLUCION.	21
	REDISEÑO DEL PROCESO	
	CONCLUSIONES	iv
	RECOMENDACIONES	v
	GLOSARIO	vi
	BIBLIOGRAFIA	ix

ANEXOS

- 1. Descripción de procesos críticos identificados (1/3)**
- 2. Diagrama de proceso (1/2)**
- 3. Mapeo de Proceso (1/1)**
- 4. Clasificación de Actividades del proceso de la Matriz de Valor Agregado –AVA (1/2)**
- 5. Descripción del Proceso propuesto. Rediseño del proceso (1/2)**
- 6. Diagrama de Proceso sugerido (1/2)**

INTRODUCCION

Reingeniería constituye el paso fundamental para conocer como se encuentra una empresa operando actualmente, y detectar sus principales problemas y debilidades, con el propósito de poder cambiar el rumbo y mejorar su productividad.

En ese sentido, este trabajo se desarrolla en la Clínica Dental del Dr. Juan Carlos Orozco Guerra, resultando muy interesante conocer y entender la manera en que opera la Clínica Dental, sus procesos más importantes, atención a clientes, procesos de evaluación e implementación de prácticas orales tanto odontológicas simples como de ortodoncia.

La información contenida en este documento se recabó a través de varias herramientas, entre ellas la observación, pláticas informales con el personal, fotografías y entrevistas. Con esto se pudo tener un amplio panorama de la clínica así poder presentar una propuesta de mejoras concretas aplicables al corto plazo.

Se detectaron pocos problemas administrativos, pero mas importante aún, pudimos descubrir fortalezas que, de aprovecharse en buena manera, le permitirían a la Clínica superar problemas y crecer de manera significativa, superando por mucho sus propias metas y propósitos.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a la Clínica Dental del Dr. Juan Carlos Orozco, las herramientas necesarias para eficientar el cumplimiento de los diferentes procesos que se desarrollan dentro de la misma, principalmente lo referente a atención a clientes en su primera cita.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Dotar al personal que labora en la Clínica Dental, de un documento técnico administrativo que sirva de guía para el desarrollo de las actividades propias de su trabajo.
- Contar con un instrumento sistemático acorde con las exigencias de la administración moderna para lograr la adecuada aplicación de los procedimientos administrativos en el Departamento Administrativo de la Clínica Dental.
- Orientar al personal de la Clínica Dental en la consecución coordinada de los objetivos de la Unidad.
- Reducir a través de reingeniería los errores humanos en la atención al Cliente.

- Proporcionar a la Gerencia de la Clínica Dental, una herramienta que permita visualizar una atención especializada a corto plazo.
- Emplear la reingeniería, como una plataforma inicial para el diseño de la sistematización de las actividades y los procesos que se desarrollan en la Clínica Dental.

I. MARCO TEORICO

1. Antecedentes Históricos:

La Clínica Dental del Dr. Juan Carlos Orozco Guerra es una empresa privada creada a finales de 1989 por un guatemalteco visionario que supo valorar el potencial económico que Guatemala posee. Con el objetivo de ser una entidad que ofrezca servicios odontológicos de calidad a las personas que los solicitaran sin importar clase social o económica, teniendo como fin último el proporcionar a su propietario el bien material necesario para cubrir las necesidades básicas con comodidades que lo ubiquen en un nivel social medio alto, proporcionándole un plan de ahorro y plan de retiro cómodo y sin limitaciones.

El Dr. Orozco Guerra, es egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala el 21 de noviembre del año 1991, en el grado de Licenciado en la carrera de Odontología, empezando su ejercicio profesional con una clínica ubicada en la 34 calle 8-56 apto. "A" zona 8, durante un período de 2 años (1990-1991). Debido al crecimiento y la demanda de su clientela, en 1992 se traslada a la Avenida Petapa 07-23, zona 12 donde se encuentra actualmente y a lo largo de 14 años de encontrarse en el inmueble, se han realizado cambios sustanciales, a fin de ofrecer todas las comodidades de una clínica odontológica, además de un excelente servicio, y la atención de personal bien calificado.

La Clínica dental cuenta con 6 ambientes acogedores y apropiados, que se describen a continuación

Área de Sala de Espera:

Consta con 5 asientos individuales, su propio servicio sanitario o baño (con lavamanos, inodoro, purificador desinfectante con amonio cuaternario) para uso compartido de hombres y mujeres, red de sonido para audio y TV Individual para esta área.



Sala de espera

Recepción:

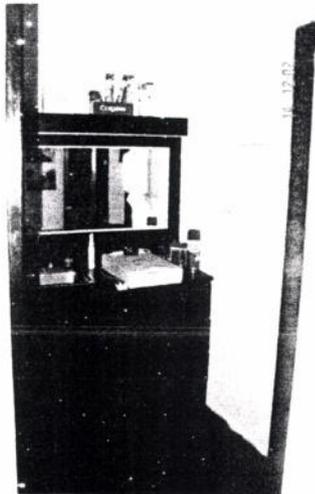
Cuenta con equipo computarizado Pentium 4 de uso para la secretaria/recepcionista, con aparato de sonido, 2 archivos individuales de usos múltiples, línea telefónica/fax, debido al cambio sugerido se adicionó 1 asiento individual para el paciente y otro para la secretaria.



Recepción

Área De Prevención:

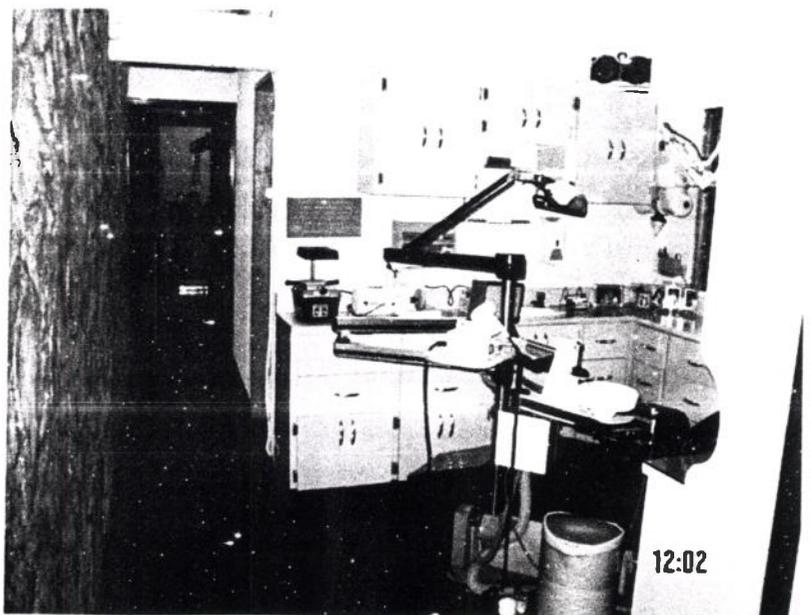
Área destinada con un lavamanos en un mueble negro diseñado para que los pacientes puedan recibir o realizar su higiene bucal frente a un espejo e iluminación adecuada. (Máximo 2 personas), así como áreas de almacenaje para material de uso en esta zona (cepillos dentales, cajas de hilos dentales, cepillos de pacientes, etc.)



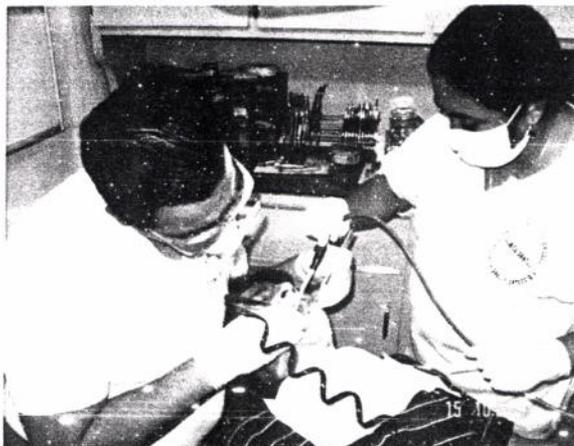
Área de Prevención

Área Clínica # 1:

Esta área desempeña la atención propia por parte del odontólogo propietario, así como del asistente dental, la misma consta de 1 sillón eléctrico con su taburete y su unidad de iluminación con escupidera, adecuada ventilación proporcionada por ventilador individual en el techo, purificador de amonio cuaternario en desemboradura de áreas de desagüe para la unidad y lavamanos, purificador de agua por filtro de ozonización, negatoscopio en pared y en la unidad dental así como aparato emisor de rayos X (fijado adecuadamente), 2 muebles específicos con lavamanos y gavetas diseñadas para la recolección del instrumental y gabinetes para almacenaje de productos dentales y material de usos múltiples.



Clinica 1

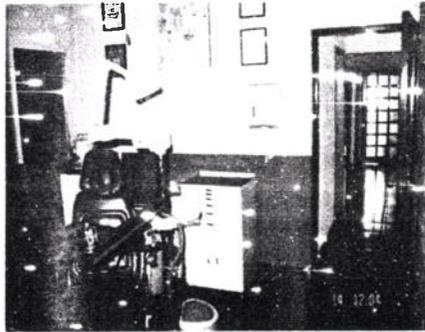


Adicional, ocupando el espacio intermedio de Clínica 1 y 2, se encuentra:

- √ Área de sanitario para personal y cuarto de revelado radiográfico. Consta de 1 Inodoro, 1 lava trastos con mueble para guardar utensilios de laboratorio dental, y 2 repisas para la colocación de utensilios de limpieza (escoba, trapeador, plumeros, destapadores de baño, etc.).
- √ Área de esterilización de instrumental: Aquí mismo se cuenta con un autoclave marca Kavo, para la esterilización completa de todo el equipo y materiales que necesiten, desinfección y eliminación de bacterias de alto riesgo, así como la esterilización en frío por medio de productos químicos previo a la preparación para el empaque para el autoclaveado.
- √ Recolección de desechos biológicos: Área prevista de un lava trastos de acero inoxidable con mueble para almacenaje de productos de limpieza, gabinete aéreo con función de bodega de productos como campos desechables para cabeza de lo sillones, vasos, etc.;

Área Clínica # 2:

Así como la primera se desempeña la atención por parte del odontólogo propietario complementada con el asistente dental, presenta una unidad dental sin escupidera y mueble con estantes de almacenaje de equipo, iluminación individual, adecuada ventilación proporcionada por ventilador aéreo, refrigerador pequeño.



Clínica 2

Área de Archivo, adiestramiento de personal y de tomas radiográficas

Área de Archivo general y de sonido general para los distintos ambientes clínicos. Con 1 archivo grande, 1 escritorio, 1 equipo de sonido, 1 repisa, perfectamente iluminada y ventilada por 1 ventilador de cielo, sistema de alarma general de la clínica, 1 Sillón dental hidráulico, con lámpara dental Faro y 1 equipo de toma radiográfica marca Pampas.

La clínica actualmente presta sus servicios odontológicos dentro de un horario de lunes a viernes de 8:00 a 12:00/14:00 a 18:00 horas, y sábados de 8:00 a 13:00 horas.

La Clínica Dental del Dr. Juan Carlos Orozco Guerra es una exitosa empresa que ya cuenta con un reconocido prestigio y experiencia, gracias a la innovación constante, al toque personalizado y, al excelente servicio que se le brinda al paciente desde el momento que hace su llamada, hasta que sale de la clínica, y al eficiente equipo de trabajo con que cuenta, lo que ha propiciado la fidelidad de sus pacientes, que satisfechos son su mejor carta de presentación y propaganda.

1.1. Misión

“Nuestro compromiso es ofrecer y prestar un servicio profesional de información, evaluación, diagnóstico dental, presupuesto, operación y rehabilitación de la salud bucal completa, personalizado y con calidad, a personas individuales, núcleos familiares y grupos empresariales o corporativos”

1.2. Visión

Posicionarse en el Mercado Guatemalteco como una empresa dental líder de alta productividad y multi-funcional, prestando servicios odontológicos estéticos y funcionales con tecnología de vanguardia, reconocida por nuestro alto nivel de compromiso con calidad, precio, atención y buen servicio, creando un vínculo dentista/paciente de confianza y lealtad.

1.3. Valores

- √ Servicio con honestidad
- √ Trato humano con calidad
- √ Perfeccionismo en la realización del trabajo
- √ Satisfacción y credibilidad en el servicio.

2. SITUACION ACTUAL (PERFIL DE LA EMPRESA).

2.1. Tipo De Industria o Negocio:

La Clínica Dental Del Dr. Orozco es una entidad económica privada con actividades empresariales de Servicio profesionales, inscrita legalmente en el registro mercantil como una empresa que se ejerce como persona individual profesional liberal con régimen general de período mensual en lo que respecta al impuesto al valor agregado y en lo que respecta al impuesto sobre la renta como profesional liberal de régimen optativo y período fiscal ordinario y en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-. Por ser una empresa conformada por dos empleados no aplica lo prescrito en el reglamento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.¹, sin embargo, sí están regidos en lo prescrito en el Código de Trabajo en lo referente a ventajas económicas y laborales.

2.2. Clientes (Demografía)

Sexo:	40% Masculino – 60 % Femenino
Edad:	2 años hasta 80 años.
Ingresos:	Q. 3,000.00 hasta Q.40,000.00
Educación:	Todos los niveles educacionales.
Ocupación:	Profesionales, Amas de casa, Estudiantes (Primaria, básicos, diversificado, Universitarios).

Región Geográfica: Región Central, Región Sur

■ ¹ "...Empresas ubicadas en el Departamento de Guatemala al emplear los servicios de 3 trabajadores el patrono está obligado a inscribir su empresa en el Régimen de Seguridad Social, debiendo descontar –posterior a la inscripción- la cuota laboral correspondiente."

2.3. Servicios que ofrece:

Los servicios profesionales prestados a los pacientes que los soliciten consisten en procedimientos tales como:

- √ Quirúrgicos Extracciones simples y complicadas, cirugías menores [remoción de quistes, granulomas, odontomas, fibromas y cualquier lesión patológica que no requiera hospitalización y sea de entrada por salida] cualquier otro procedimiento quirúrgico que se necesite para la obtención de trabajos dentales adecuados.
- √ Periodontales: Tratamientos de limpiezas o higienes, detartrajes manuales y ultrasónicos, pulido de restauraciones, piczas dentales o aparatología individual. Resolución de enfermedades de encías.
- √ Restaurativos:
 - Preventivos: selladores de fosas y fisuras
 - Operatorios: restauraciones de amalgama, resinas, porcelana (incrustaciones).
 - Protésicos:
 - Fijos: Coronas y puentes (de materiales varios, porcelana, metal, resinas, etc.).
 - Removibles: aparatología removible de aleaciones varias como cromo, cobalto, níquel, etc. , así como de Nylon termoplástico.
 - Totales: Colocación de prótesis completas superiores e inferiores de materiales variados (resinas acrílicas, metal acrílico, porcelana, nylon termoplástico, etc.).

- √ Implantología: Colocación y rehabilitación de implantes dentales.
- √ Ortodóncicos y ortopédicos: Realización de tratamientos para alinear y armonizar piezas dentarias por discrepancias óseo dentales. (Tratamientos a largo plazo).
- √ Endodónticos: Consistente a la eliminación de tejido nervioso dentro de las piezas dentarias.
- √ Radiográficos: Toma de películas radiográficas de tipo periapical
- √ Educación Oral: La enseñanza de las diferentes técnicas de higiene dental y manejo de las herramientas necesarias (cepillos dentales, hilos dentales, enhebradores, enjuagues, etc.) para la realización de la misma.

2.4. Participación En El Mercado:

- √ Mercado Meta Primario
 - Personas tanto individuales o grupos familiares que habiten o trabajen en la zona donde se ubica la clínica dental o zonas periféricas, que deseen recibir un servicio de tipo dental de calidad y que estén dispuestos a pagar un precio justo de acuerdo a la calidad recibida por dicho servicio.
 - Empresas tanto nacionales como internacionales que laboren en el territorio nacional, que cuenten con un mínimo de 10 personas y que estén dispuestas a ofrecer a sus empleados un servicio tipo seguro dental para mantenerlos en un estado de salud adecuado para mejorar su presentación y labor dentro de su empresa.

- o Empresas de tipo educacional que ofrezcan a sus alumnos el servicio de evaluación dental como parte integral de sus servicios evaluativos y de normas para sus clientes, buscando que dichos individuos tengan una salud dental aceptable.

√ Mercado Meta Secundario

- o Persona o individuos que visiten actualmente nuestras instalaciones y que conforman la base de datos de la clínica dental, tanto hombre, mujeres y niños, de diferentes estratos sociales y socio-económicos, desde los años 1992 para el presente año.

2.5. Competencia:

En el campo Odontológico existe alta competitividad, ya que el 80% de los profesionales egresados, radican y prestan sus servicios profesionales en la ciudad Capital. Adicionalmente existen laboratorios dentales que prestan empíricamente servicios dentales con baja calidad y costo, pero que representan en la ciudad capital aproximadamente el 5% que proporcionan este servicio.

2.6. Estructura Organizacional:

El personal se encuentra conformado por una secretaria (repcionista) y un asistente dental, que son las encargadas del funcionamiento adecuado de

cada uno de los servicios ofrecidos anteriormente, y el profesional (cirujano dentista/gerente propietario) encargado de la realización de la mano de obra de los servicios, tanto en su fase técnica, como en su finalización. La empresa cuenta con el personal idóneo que en conjunto son la estructura formal de la empresa. Derivado del estudio realizado y después de haber ejecutado los diagramas inmersos dentro de este análisis, se sugiere la siguiente definición de funciones.

√ Gerencia Estomatologica:

El Doctor es responsable de toda la actividad de la clínica, del desempeño eficiente del personal, del adecuado funcionamiento de cada uno de los procesos, y del cumplimiento de todas las normas establecidas, además de velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en relación con el servicio al cliente y cuidado y mantenimiento del patrimonio de la clínica. Es su deber velar porque exista un excelente ambiente de trabajo, propiciando un alto grado de comunicación y relaciones interpersonales excelentes, con el propósito de aumentar la eficacia en el funcionamiento, estableciendo para ello los controles y herramientas de medición respectivas, y tomando las decisiones acertadas para cuando se presente una ocasión que lo amerite, sin desviarse de los lineamientos establecidos.

√ Recepcionista/Secretaria:

Tiene bajo sus responsabilidades atender a todos los clientes que ingresan a la clínica; hacer evaluación y prepuesto que se le entrega por escrito al paciente que lo solicita, realizar y recibir llamadas, reservar citas, enviar y recibir información vía fax, llevar control de ingreso y salida del personal, realizar los cobros respectivos tanto de tratamiento normal como de ortodoncia, extender facturas, controlar el trabajo de los laboratorios dentales, y mantener siempre la comunicación directa con la Gerencia, y asistente dental.

Además realizar desglose de facturas y cuadrarlos, llevar control de pago a proveedores y cuentas por cobrar, pago de salarios, realizar las compras locales y recibir requisiciones de pedidos de clínica, mantener el lugar limpio y ordenado, así como brindar apoyo a los asuntos personales del Dr. Orozco que se realizan en la clínica Dental.

√ Asistente Dental:

Es la responsable de atender en conjunto con el Dr. Orozco a los pacientes, así como brindarle soporte en el manejo de equipo y preparación de mezclas para uso odontológico. Así también, llevar al área de Secretaria el resumen de trabajo realizado para su respectiva cancelación, para que ellos la reciban y extiendan la factura correspondiente. Además debe brindar soporte en atención a pacientes, es la responsable de montar las

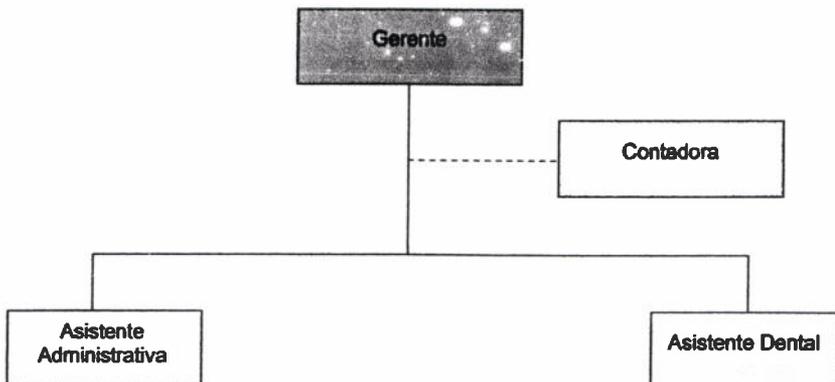
bandejas preparadas para la atención en el área de clínica, asear la sección de trabajo y de mantener el lugar limpio y ordenado.

Tiene a su cargo el stock de productos que se utilizan para el desarrollo de actividades de la clínica.

√ Contabilidad:

Función subcontratada, realizada por contador externo calificado. Encargada de llevar todos los libros contables de la clínica al día, realizar desglose mensual de ticket, facturas, y cuadrarlos, cierres mensuales, realizar pagos mensuales de IVA, pagos trimestrales de ISR.

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA CLINICA DENTAL



3. IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS.

En la Clínica Dental del Dr. Juan Carlos Orozco Guerra, por la naturaleza del negocio y estructura organizacional, se pueden identificar y clasificar los siguientes procesos:

- √ Operativos: Son los procesos que se consideran básicos para que la empresa sea rentable, pero que al mismo tiempo si éstos no se realizan de forma eficiente y continuadas, la empresa puede perder su éxito, ya que además son los que normalmente añaden valor al satisfactor: Producción, Ventas, Compras, Soporte técnico, Servicio al cliente.
- √ De apoyo: Son todos aquellos que apoyan a los "procesos productivos o principales clave" para que el negocio se lleve a cabo con mayor eficacia: Control de producción, Aseguramiento de calidad, Garantías, Inventario.
- √ De Gerencia: Son todos aquellos relacionados con la dirección: desarrollo, Recursos Humanos, Sistemas de información, Administración, Créditos y cobros.

- √ De información: Se refiere a todos los procesos que se encargan del apoyo y manejo de información: Procesos contables, Nóminas, Vacaciones, Caja.

4. SELECCIÓN DEL PROCESO A ANALIZAR Y SU JUSTIFICACIÓN. (PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA)

El proceso que será objeto de rediseño es "Primera atención clientes", servicio que presta la Recepcionista, el cual es uno de los más importantes de la Clínica Dental, ya que es allí donde se inicia la atención al Cliente

4.1. Justificación:

Se considera necesario rediseñar dicho proceso, ya que se ha observado pérdida alta de tiempo, riesgo en la seguridad tanto de personal como de clientes, amplia pérdida y desgaste de movimientos de circulación de personal, retraso en realización de procesos y obstrucción de los mismos entre los que conforman la estructura organizacional.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

El detalle del proceso nos permite visualizar como se están haciendo las cosas, no como deberían hacerse. Por tal razón para obtener la información completa del rol a modificar, fue necesario involucrar el proceso completo desde que el paciente es un simple transeúnte que se interesa en la clínica dental, seguidamente, es atendido por la Recepcionista –donde existe desperdicio de movimientos y tiempos-, luego lo prepara para su atención la Asistente, la evaluación del Doctor, y se retira de la clínica, siendo un paciente potencial. Sin embargo, el proceso a cambiar básicamente fue el de recepción, el cual por lo expuesto anteriormente no se disgregó de los otros. (Anexo 1)

Adicionalmente se utilizó el formato sugerido por cátedra, por considerarlo adecuado para hacer la descripción de la realidad, ya que permite involucrar a las personas que toman parte del proceso seleccionado.

6. DIAGRAMA DEL PROCESO:

Con la descripción anteriormente descrita se realizó el diagrama de proceso, a fin de señalar la ruta de ejecución de los procesos actuales con sus debilidades y fortalezas. (Anexo 2)

7. MAPEO DEL PROCESO:

A fin de evaluar los insumos con los que se cuenta para realizar la atención y servicio al cliente se esquematizaron los procesos claves o primarios a fin de lograr su fácil comprensión y asegurando que se tengan todos los elementos que contribuyen con su buen desempeño, es decir satisfacer al cliente (interno o externo). Estos procesos se encuentran constituidos por:

- √ Recursos necesarios para realizarlo
- √ Documentos que nos proporcionen la información clave
- √ Entradas, proceso y salidas
- √ Procesos de apoyo para desarrollar de forma óptima el proceso
- √ Medidores o indicadores de eficacia o eficiencia, que nos aseguren la calidad de los productos o servicios. (Anexo 3)

8. ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO (AVA).

Para poder analizar el proceso que actualmente se realiza en el área de atención al cliente (Recepción) objeto de estudio, y después de haber estudiado la descripción, Diagrama y Mapeo de proceso, se procedió a evaluar con la Matriz de Valor Agregado, las actividades que no contribuían en el desarrollo interno de la Clínica, ni la eficacia de atención requerida.

Para ello se clasificaron las actividades dentro de cada cuadrante de la matriz de valor agregado, de acuerdo con la experiencia y resultados deficientes y tardíos que se han venido manejando con el proceso actual, dando

como resultado la eliminación de actividades innecesarias y el incremento de insumos que realmente agregaban valor al servicio.

Matriz del valor agregado

Agrega valor No agrega valor

Necesario	I	II
No Necesario	III	IV

Para mejorar los procesos se tomaron los criterios de esta matriz eliminando los identificados dentro los cuadrantes II y IV de la matriz. Adicionalmente, Se fijaron criterios como tiempo, distancia, seguridad para medir el proceso (para mejorar), dando como resultado el cuadro que se adjunta. (Anexo 4)

9. REDISEÑO DEL PROCESO (ALTERNATIVA DE SOLUCION):

Con el análisis de valor agregado AVA, se tomó la decisión de qué eliminar o dónde mejorar sin afectar la calidad y efectividad del proceso. Una vez realizada la "depuración", se elabora de nuevo la descripción del proceso

con su respectivo diagrama, mostrando la o las mejoras realizadas en términos cuantitativos, del cual se adjunta.

Se decidió eliminar ciertos procedimientos que entorpecían la eficacia del proceso de ingreso de recepción, diagnóstico y planeación de los pacientes que asisten a la clínica dental requiriendo servicio de tipo odontológico para ofrecer una ventaja competitiva, un servicio eficaz y más seguro tanto para el personal como para el cliente que solicita los servicios, ya que el anterior procedimiento exponía mucho al personal a posibles atracos contacto con personas no deseadas, así como a fatigarse más por traslados innecesarios que afectaban su rendimiento para el adecuado desenvolvimiento de sus labores (Anexo 5, 6)



CONCLUSIONES

- o Derivado del análisis y utilización de las herramientas adecuadas, se pudo observar que las ineficiencias en el proceso de las actividades relacionadas entre sí y que convierten insumos en producto –en este caso servicio- generaban pérdida de tiempo al realizar traslados y movimientos innecesarios y que no contribuían con el proceso de atención al Cliente. En tal sentido es importante hacer notar que al rediseñar el proceso de las actividades relativas a “Primera atención a clientes” se redujo de 78 a 58 pasos el proceso completo, lo cual represente una economía de procesos del 25.64%, equivalente a 20 pasos.
- o Al eliminar pasos del Área de Recepción, ajustar movimientos entre Asistente y Secretaria, que implicaban desplazamientos, apertura y cierre de puertas, que –aparentemente- eran necesarios y agregaban valor en la atención al cliente se logró reducir el tiempo de 89.08% a 35.76%, equivalente al 60.64% del tiempo total que se invertía.
- o Con la utilización del nuevo proceso, y con la implementación de infraestructura que agilizó la comunicación verbal, así como herramientas adecuadas en el proceso de apertura y cierre de puertas, se logró una disminución significativa del tiempo, aunque no así del número de pasos, pero que al final logró la eficacia esperada en la atención al cliente.

RECOMENDACIONES

Por lo anterior y no obstante la reingeniería no es la receta perfecta para solucionar los problemas de una organización, sino una herramienta poderosa de mejoramiento continuo, se sugiere:

- o Hacer una evaluación completa y general de los procedimientos restantes, a fin de optimizar el funcionamiento integral de una empresa de servicio del tipo odontológico, para lograr ser ampliamente competitiva.
- o Evaluar la implementación de tecnología de vanguardia adecuada a fin de vincular e interrelacionar todas las operaciones administrativo financieras de la empresa.
- o Elaborar manuales de procedimientos o también conocidos como manuales de operación, de prácticas, estándares, de instrucción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo, a fin de contar con un texto que señale las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo.

GLOSARIO

Amalgama, resinas, porcelana (incrustaciones): Materiales odontológicos restauradores

Amonio Cuaternario: Producto químico destinado a la disminución de bacterias en áreas de inodoros o de baños

Área De Prevención: Lugar destinado para que los pacientes ejecuten su práctica de las técnicas de cepillado dental.

Autoclave: Aparato que realiza proceso de eliminación completa de bacterias de la superficie de cualquier instrumento, por medio de vapor o calor a altas temperaturas.

Desechos biológicos: Dícese de cualquier tipo de objeto que esté contaminado con cualquier tipo de fluido (sangre, saliva, suero, orina etc.) proveniente del cuerpo.

Detartrajes manuales y ultrasónicos: Eliminación de sarro por medio de instrumentos filosos o vibratorios que pulen las raíces de las piezas dentales.

Educación Oral: La enseñanza de las diferentes técnicas de higiene dental y manejo de las herramientas necesarias (cepillos dentales, hilos dentales, enhebradores, enjuagues, etc.) para la realización de la misma

Endodónticos: Eliminación de tejido nervioso dentro de las piezas dentarias.

Escupidera: Vasija de acero inoxidable utilizada para el desecho de fluidos orales, agua y conducirla al desagüe de aguas negras.

Esterilización: Proceso de eliminación completa de bacterias de la superficie de cualquier instrumento, por medio de vapor, calor o medios químicos.

Estomatológica: Dícese de cualquier cosa que se relacione con dentistas o estomatólogos (Estoma= boca, Logos= Ciencias)

Implantología: Colocación y rehabilitación de implantes dentales.

Negatoscopio: Aparato con fuente de luz en el cual se observan las radiografías dentales.

Odontólogo: Dícese de persona que ejerce la ciencia de la medicina que busca solucionar problemas de salud de la boca y dientes.

Ortodóncicos y ortopédicos: Realización de tratamientos para alinear y armonizar piezas dentarias por discrepancias óseo dentales. (Tratamientos a largo plazo).

Ozonización: Proceso por medio del cual un filtro aumenta la cantidad de oxígeno dentro del agua potable.

Periodontales: Tratamientos de limpiezas o higienes que conlleve eliminación de bacterias endurecidas por la acumulación de iones de calcio (sarro).

Procedimientos Quirúrgicos: Cualquier actividad médica que conlleve a eliminar cualquier lesión de tejido blando o duro. (Quistes, granulomas, odontomas, fibromas).

Protésicos: Materiales que busquen la reposición parcial o total de una pieza dental

Radiográficos: Toma de películas radiográficas.

BIBLIOGRAFIA

- | | |
|--|---|
| Charles L. Hunt y Mariano Amaya,
2000 | Automatización de Oficinas a través de Procesos Ordenados. Editorial McGraw-Hill |
| Chávez Zepeda, Juan José
2001 | Elaboración y Proyectos de Investigación. Guatemala, Diseño Gráfico Mercadeo Visual. 2ª. Edición, 4ª- Reimpresión |
| Chiavenato, Adalberto
1990 | Introducción a la Teoría General de la Administración. 3ª. Edición. Editorial McGraw-Hill |
| Diccionario de la Lengua Española
1970 | Real Academia Española. 19ª. Edición. Espasa-Calpe, S. A. |
| Firma PriceWaterhouseCoopers
2000 | Seminario Reingeniería de Procesos |
| Firma PriceWaterhouseCoopers
2000 | Curso documentación de los Manuales de Normas y procedimientos |
| Fuentes, Juan Luis
1991 | Ortografía General. Diccionario Práctico de Ortografía General. 1ª. Edición Larrouse, S. A. Mansella No. 53. México D. F. |
| Gómez Ceija, Guillermo
1995 | Planeación y Organización de Empresas. 8ª. Edición. Editorial McGraw-Hill. Interamericana de México, S. A. de C. V. |
| Hernández Samprieri, Roberto
1998 | Metodología de la Investigación. México, McGraw-Hill |
| Koontz, Harold – Wehrich, Heinz | Administración una perspectiva global. 11ª. Edición. McGraw-Hill |
| Raymond L. Manganelli, Mark M. Klein
1993
www.gestiopolis.com | Cómo Hacer Reingeniería. Grupo Editorial Norma. Bogota, Colombia |
| www.monografias.com | Reingeniería de Procesos |
| | Servicio al Cliente |

www.monografias.com

Naturaleza y Propósito de la
Organización

Zuñiga Deguez, Guillermo A.
2000

Técnicas de Estudio e Investigación.
Guatemala, Litografía Llerena, S. A.

ANEXOS

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL PROCESO	Primera atención Cliente
DUÑO DEL PROCESO	Paciente, Recepcionista Doctor, Asistente
INICIO DEL PROCESO	Persona que visita Clínica Dental
FINALIZACIÓN DEL PROCESO	Paciente se retira
CLIENTE	Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal
FECHA	05 de diciembre del 2005

VERSIÓN No. 1

CON QUE	QUE HAGO	QUIEN	QUE RECIBO
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA
Examinado el lugar	Pararse frente a clínica	Paciente	Examinar lugar
timbre suena	Tocar el timbre	Paciente	timbre suena
Persona	Observar quien es	Recepcionista	Persona parada en puerta
Entrar a Clínica	Abrir puerta de recepción	Recepcionista	Puerta de recepción
abierta la puerta	Abrir puerta principal con llaves	Recepcionista	puerta abierta
Ingreso a clínica	Ingresar a local	Paciente	Ingresa a Clínica
Atención	Cerrar puerta principal	Recepcionista	Atención
Pregunta	Preguntar a paciente que desea	Recepcionista	pregunta
Respuesta	Responder motivo de consulta	Paciente	respuesta
Información	Informar de servicio solicitado	Recepcionista	información
Pre-cotización	Proporcionar pre-cotización verbal del servicio	Recepcionista	pre-cotización
decisión	Decidir tomar servicio dental	Paciente	decisión
Sentado el paciente	Esperar atención	Paciente	sentarse
Dentro de recepción	Regresar a área de recepción	Recepcionista	recepción
Puerta cerrada	Cerrar puerta recepción	Recepcionista	Cerrar puerta
En Archivo	Dirigirse a archivo a buscar ficha clínica	Recepcionista	Archivo
Con Ficha en blanco	Buscar ficha clínica	Recepcionista	Ficha en blanco
Con paciente enfrente	Llamar a paciente para entregar ficha	Recepcionista	Al Paciente enfrente
Atención del Paciente	Explicar como llenar ficha	Recepcionista	Atención del paciente
Con la ficha en blanco	Recibir ficha	Paciente	Ficha en blanco
Paciente ocupado con ficha	Llenar ficha	Paciente	Ocuparse en ficha
Encontrado el doctor	Buscar a Doctor	Recepcionista	Encuentra al doctor
Con el Doctor en oficinas	Informar a Doctor de servicio a prestar	Recepcionista	Doctor en oficinas
Con instrucciones recibidas	Preguntar Recepcionista si ya entrego ficha y precios etc.	Doctor	Instrucciones
Con el aviso dado	Avisar a Asistente Dental	Recepcionista	Aviso
Retomada actividades recepcionista	Regresar a recepción	Recepcionista	retoma actividades
Con aceptación de asistente	Indicar a asistente preparar bandeja para atender paciente	Doctor	Aceptación de asistente
Con ficha llena por paciente	Empezar a preparar área clínica	Asistente	Paciente termina llenado ficha
Al abrir la puerta	Levantarse a tocar puerta de recepción	Paciente	Abran puerta
Con documento entregado	Recibir ficha y pide que espera un momento	Asistente	Entregado documento
	Esperar ser atendido por doctor	Paciente	Esperar sentado

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL PROCESO
DUÑO DEL PROCESO
INICIO DEL PROCESO
FINALIZACIÓN DEL PROCESO
CLIENTE
FECHA

Primera atención Cliente
Paciente, Recepcionista Doctor, Asistente
Persona que visita Clínica Dental
Paciente se retira
Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal
05 de diciembre del 2005

VERSIÓN No. 1

CON QUE	QUE HAGO	QUIEN	QUE RECIBO
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA
Con paciente esperando	Entregar ficha a Doctor	Asistente	Documento lleno
Documento lleno	Revisar ficha	Doctor	información del paciente
Cuando lee la información	Ordenar verbal que entre paciente	Doctor	Autorización de ingreso
Autorización de ingreso	Abrir puerta de recepción	Asistente	Paciente ingresa
Paciente ingresa	Cerrar puerta de acceso a recepción	Asistente	Paciente en área clínica
Paciente en área clínica	Conducir a paciente a área de Clínica	Asistente	atención del doctor
Atención del Doctor	Presentarse con paciente	Doctor	Motivo de consulta
Motivo de consulta	Explicar acerca de servicio que solicita	Doctor	Información
información	Invitar a sentarse en sillón dental para evaluación	Doctor	Aceptación del paciente
Aceptación del paciente	Tomar servilleta y colocar a paciente	Asistente	Preparación de paciente
Paciente preparado	Halar unidad de instrumentos	Doctor	Datos de evaluación
Datos de evaluación	Tomar ficha de datos	Doctor	Ficha de datos
Ficha de Datos	Corroborar con paciente total de datos de ficha	Doctor	Ficha de Datos revisada
Ficha de datos revisada	Devolver ficha a asistente	Doctor	Completar información adicional
Con información adicional	Evaluar a paciente	Doctor	Resultado de evaluación
Resultado de evaluación	Dictar datos de evaluación a asistente	Doctor	Datos clínicos para presupuestación
Datos clínicos para presupuestación	Llenar datos en ficha	Asistente	Reúne información
Información	Anotar precios de tratamiento	Asistente	presupuestación final
Con presupuestación final	Explicar verbalmente a paciente tratamiento a realizar	Doctor	información verbal
Información verbal	Evaluar tratamiento sugiendo	Paciente	Respuesta a motivo de consulta
Respuesta a motivo	Entregar a Doctor ficha con precios	Asistente	Ficha de cotización
Ficha de cotización	Revisar ficha	Doctor	Ficha revisada
Ficha revisada	Entregar presupuesto verbal	Doctor	cotización
cotización verbal	Decidir si acepta o rechaza cotización	Paciente	Costo de resolución de problema
Valor total de resolución de problema	Rechazar servicio	Paciente	Rechaza
rechazo	Invitar a paciente a levantarse de sillón de evaluación	Doctor	Finalización: evaluación

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL PROCESO	Primera atención Cliente
DUENO DEL PROCESO	Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente
INICIO DEL PROCESO	Persona que visita Clinica Dental
FINALIZACIÓN DEL PROCESO	Paciente se retira
CLIENTE	Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal
FECHA	05 de diciembre del 2005

VERSIÓN No. 1

CON QUE	QUE HAGO	QUIEN	QUE RECIBO
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA
Finalizada la evaluación	Despedir paciente en área clínica	Doctor	Autorización de salida área clínica
Con autorización de salida	Entregar ficha a asistente	Doctor	Ficha de Trabajo
Ficha de trabajo	Acompañar a paciente a puerta de clínica	Asistente	puerta de salida clínica
En puerta de salida clínica	Abrió puerta recepción	Asistente	puerta de salida a recepción
En puerta de salida a recepción	Salir a sala de espera	Paciente	Esperar cobro
Esperando cobro	Cerrar puerta de recepción	Asistente	Salida de paciente
Esperando dato de cobro	Trasladar ficha a Recepcionista para cobro	Asistente	Entregar Ficha medica
Con ficha medica	Cobrar servicio a paciente	Recepcionista	Monto a cobrar
Con monto a cobrar	Hacer factura	Recepcionista	Factura
Factura	Pagar cuenta en efectivo	Paciente	pago de servicio
pago de servicio	Entregar factura	Recepcionista	Dinero
Con dinero	Guardar dinero	Recepcionista	Despedir paciente
Despedir paciente	Dirigirse a puerta de recepción	Recepcionista	Puerta cerrada
Puerta cerrada	Abrió puerta de recepción	Recepcionista	Ingreso a sala de espera
al ingresar a sala de espera	Acompañar a paciente a puerta de salida	Recepcionista	puerta de salida con llave
puerta de salida con llave	Abrir puerta de salida con llaves	Recepcionista	Salida de paciente
Salida de paciente	Cerrar puerta de salida con llaves	Recepcionista	Sala de espera
Sala de espera	Regresar a recepción	Recepcionista	Puerta de recepción
Puerta de recepción	Cerrar puerta de recepción	Recepcionista	Acceso a recepción
Dentro de recepción	Abrió gaveta archivo	Recepcionista	Documentos
Documentos	Archivar ficha	Recepcionista	Termino

Elaborado Por:
Fecha:

Janett Anabella Catalán Guerra
05 de diciembre 2005

Aprobado por
Circulación:

Dr. Juan Carlos Orozco

DIAGRAMA DEL PROCESO				RESUMEN							
PROCEDIMIENTO ANALIZADO				Actividad		PASOS		TIEMPO		DISTANCIA	
Primer atención Cliente				Nombre	Icono	No.	%	No.	%	No.	%
CLIENTE:				Operación		52	65.82	69.23	77.71		
Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal				Transporte		18	22.78	7.34	8.24	25.5	100
DUENO				Inspección		3	3.80	11.00	12.35		
Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente				Decisión		2	2.53	1.20	1.35		
INICIO				Demora		2	2.53	0.32	0.36		
Persona que visita Clínica Dental				Almacenamiento		2	2.53	0.00	0.00		
FINAL				TOTAL		79	100	89.09	100	25.5	100
Paciente se retira											
Pasos	Distancia (m)	Tiempo (minutos)	Operación	Transporte	Inspección	Decisión	Demora	Almacenamiento	Descripción		
1									Paciente se para frente a clínica		
2		0.03							Paciente toca el timbre		
3		0.03							Recepcionista observa quien es		
4	1.00	0.03							Recepcionista abre puerta de recepción		
5	1.00	0.04							Recepcionista abre puerta principal con llaves		
6		0.02							Paciente Ingreso a Local		
7		0.02							Recepcionista cierra puerta principal		
8		0.02							Recepcionista Preguntar a paciente que desea		
9		2.00							Paciente responde motivo de consulta		
10		0.05							Recepcionista Informa de servicio solicitado		
11		3.00							Recepcionista Proporciona pre-cotización verbal del servicio		
12		0.20							Paciente decide tomar servicio inicial		
13		0.11							Paciente se sienta a esperar atención		
14	1.00	0.04							Recepcionista regresa a área de recepción		
15		0.01							Recepcionista Cierra puerta recepción		
16	1.50	0.01							Recepcionista se dirige archivo a buscar ficha clínica		
17		0.01							Recepcionista Busca ficha clínica		
18		0.04							Recepcionista Llama a paciente para entregar ficha		
19		0.20							Recepcionista explica como llenar ficha		
20		0.01							Paciente recibe ficha		
21		10.00							Paciente llena ficha		
22	2.50	0.10							Recepcionista busca a Doctor		
23		1.00							Recepcionista informa a Doctor de servicio a prestar		
24		0.10							Doctor pregunta Recepcionista si ya entrego ficha y precios etc.		
25	2.50	0.01							Recepcionista avisa a Asistente Dental		
26	2.50	0.02							Recepcionista regresa a recepción		
27		0.05							Doctor Indica a asistente preparar bandeja para atender paciente		
28		3.00							Asistente empieza a preparar área clínica		
29	0.50	0.02							Paciente se levanta a tocar puerta de recepción		
30		0.01							Asistente recibe ficha y pide que espera un momento		
31		0.11							Paciente espera ser atendido por doctor		
32	2.50	0.01							Asistente entrega ficha a Doctor		
33		1.00							Doctor revisa ficha		
34		0.01							Doctor da orden verbal que entre paciente		
35	1.50	0.01							Asistente abre puerta de recepción		
36		0.01							Asistente cierra puerta de acceso a recepción		
37	1.50	0.01							Asistente conduce a paciente a área de clínica		
38	2.00	0.01							Doctor se presenta con paciente		
39		0.10							Doctor Explica acerca de servicio que solicita		
40		0.10							Doctor invita a sentarse en sillón dental para evaluación		
41		2.00							Asistente toma servilleta y coloca a paciente		
42		2.00							Doctor hala unidad de instrumentos		
43		0.01							Doctor toma ficha de datos		

DIAGRAMA DEL PROCESO				RESUMEN							
PROCEDIMIENTO ANALIZADO				Actividad		PASOS		TIEMPO		DISTANCIA	
Primera atención Cliente				Nombre	Icono	No.	%	No.	%	No.	%
CLIENTE:				Operación		52	65.82	69.23	77.71		
Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal				Transporte		18	22.78	7.34	8.24	25.5	100
DUENO				Inspección		3	3.60	11.00	12.35		
Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente				Decisión		2	2.53	1.20	1.35		
INICIO				Demora		2	2.53	0.32	0.36		
Persona que visita Clínica Dental				Almacenamiento		2	2.53	0.00	0.00		
FINAL				TOTAL		79	100	89.09	100	25.5	100
Paciente se retira											
Pasos	Distancia (m)	Tiempo (minutos)	Operación						Descripción		
			Operación	Transporte	Inspección	Decisión	Demora	Almacenamiento			
44		0.02							Doctor Corroborar con paciente total de datos de ficha		
45		0.01							Doctor devuelve ficha a asistente		
46		5.00							Doctor evalúa a paciente		
47		0.01							Doctor dicta datos de evaluación a asistente		
48		1.00							Asistente llena datos en ficha		
49		5.00							Asistente anota precios de tratamiento		
50		5.00							Doctor explica verbalmente a paciente tratamiento a realizar		
51		3.00							Paciente evalúa tratamiento sugerido		
52		15.00							Asistente entrega a Doctor ficha con precios		
53		5.00							Doctor revisa ficha		
54		0.03							Doctor verbalmente entrega presupuesto		
55		1.00							Paciente decide si acepta o rechaza cotización		
56		2.00							Paciente rechaza/acepta servicio		
57		1.00							Doctor invita a paciente a llevarse de sillón de evaluación		
58		0.01							Doctor despide paciente en área clínica		
59		0.01							Doctor Entrega ficha a asistente		
60	1.00	0.01							Asistente acompaña a paciente a puerta de clínica		
61		0.01							Asistente abre puerta recepción		
62	1.00	0.01							Paciente sale a sala de espera		
63		0.01							Asistente cierra puerta de recepción		
64	0.50	0.01							Asistente Traslada ficha a Recepcionista para cobro		
65		5.03							Recepcionista cobra servicio a paciente		
66		0.01							Recepcionista hace factura		
67		0.01							Paciente paga cuenta en efectivo		
68		0.01							Recepcionista entrega factura		
69		5.00							Recepcionista guarda dinero		
70	1.00	2.00							Recepcionista se dirige a puerta de recepción		
71		1.00							Recepcionista abre puerta de recepcionista		
72	1.00	2.00							Recepcionista acompaña a paciente a puerta de salida		
73		0.30							Recepcionista abre puerta de salida		
74		2.00							Recepcionista cierra puerta de salida		
75	1.00	3.00							Recepcionista regresa a recepción		
76		0.01							Recepcionista cierra puerta de recepción		
77		0.01							recepcionista Abre gaveta de Archivo		
78		0.01							Recepcionista archiva ficha		
	25.50	89.09									

Elaborado Por: Jenett Anabella Catalán Guerra

Aprobado por

Dr. Juan Carlos Orozco Guerra

Fecha: 05 de diciembre 2005

Circulación:

MAPEO DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO Primera atención Cliente
DUEÑO DEL PROCESO Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente
INICIO DEL PROCESO Persona que visita Clínica Dental
FINALIZACIÓN DEL PROCESO Paciente se retira
CLIENTE Persona (Hombre, mujer, niño) con problema bucal
FECHA 05 de diciembre 2005



Elaborado por: Janett Anabella Catalán Guerra

Aprobado por: Dr. Juan Carlos Orozco Guerra

Fecha: 05 de diciembre de 2005

Circulación

CLASIFICACION DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE LA MATRIZ DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO	Primera atención Cliente
DUÑO DEL PROCESO	Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente
INICIO DEL PROCESO	Persona que visita Clínica Dental
FINALIZACION DEL PROCESO	Paciente se retira
CLIENTE	Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal
FECHA	05 de diciembre 2005

No.	ACTIVIDAD	CLASIFICACIÓN EN MATRIZ DE VALOR AGREGADO
1	Paciente se para frente a clínica	I
2	Paciente toca el timbre	I
3	Recepcionista observa quien es	I
4	Recepcionista abre puerta de recepción	I
5	Recepcionista abre puerta principal con llaves	IV
6	Paciente Ingresa a Local	IV
7	Recepcionista cierra puerta principal	IV
8	Recepcionista Pregunta a paciente que desea	I
9	Paciente responde motivo de consulta	III
10	Recepcionista Informa de servicio solicitado	I
11	Recepcionista Proporciona pre-cotización verbal del servicio	I
12	Paciente decide tomar servicio inicial	I
13	Paciente se sienta a esperar atención	I
14	Recepcionista regresa a área de recepción	IV
15	Recepcionista Cierra puerta recepción	IV
16	Recepcionista se dirige a archivo a buscar ficha clínica	IV
17	Recepcionista Busca ficha clínica	IV
18	Recepcionista Llama a paciente para entregar ficha	IV
19	Recepcionista explica como llenar ficha	IV
20	Paciente recibe ficha	IV
21	Paciente llena ficha	IV
22	Recepcionista busca a Doctor	III
23	Recepcionista informe a Doctor de servicio a prestar	III
24	Doctor pregunta Recepcionista si ya entrego ficha y precios etc.	III
25	Recepcionista avisa a Asistente Dental	IV
26	Recepcionista regresa a recepción	I
27	Doctor indica a asistente preparar bandeja para atender paciente	IV
28	Asistente empieza a preparar área clínica	I
29	Paciente se levanta a tocar puerta de recepción	IV
30	Asistente recibe ficha y pide que espera un momento	IV
31	Paciente espera ser atendido por doctor	IV
32	Asistente entrega ficha a Doctor	III
33	Doctor revisa ficha	I
34	Doctor da orden verbal que entre paciente	IV
35	Asistente abre puerta de recepción	IV
36	Asistente cierra puerta de acceso a recepción	IV
37	Asistente conduce a paciente a área de clínica	I
38	Doctor se presenta con paciente	I
39	Doctor Explica acerca de servicio que solicita	I
40	Doctor invita a sentarse en sillón dental para evaluación	IV
41	Asistente toma servilleta y coloca a paciente	I
42	Doctor hala unidad de instrumentos	III
43	Doctor toma ficha de datos	I
44	Doctor Corroborar con paciente total de datos de ficha	III

CLASIFICACION DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE LA MATRIZ DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO
 DUÑO DEL PROCESO
 INICIO DEL PROCESO
 FINALIZACIÓN DEL PROCESO
 CLIENTE
 FECHA

El Hospital de Odontología
 Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente
 Persona que visita Clínica Dental
 Paciente se retira
 Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal
 25 de diciembre 2005

Nº	ACTIVIDAD	CLASIFICACIÓN EN MATRIZ DE VALOR AGREGADO
45	Doctor devuelve ficha a asistente	I
46	Doctor evalúa a paciente	I
47	Doctor da datos de evaluación a asistente	I
48	Asistente llena datos en ficha	I
49	Asistente anota precios de tratamiento	IV
50	Doctor explica verbalmente a paciente tratamiento a realizar	I
51	Paciente evalúa tratamiento sugerido	III
52	Asistente entrega a Doctor ficha con precios	III
53	Doctor revisa ficha	III
54	Doctor verbalmente entrega presupuesto	III
55	Paciente decide si acepta o rechaza cotización	III
56	Paciente rechaza/acepta servicio	I
57	Doctor invita a paciente a levantarse de sillón de evaluación	III
58	Doctor despide paciente en área clínica	III
59	Doctor Entrega ficha a asistente	I
60	Asistente acompaña a paciente a puerta de clínica	III
61	Asistente abre puerta recepción	I
62	Paciente sale a sala de espera	III
63	Asistente cierra puerta de recepción	I
64	Asistente Traslada ficha a Recepcionista para cobro	I
65	Recepcionista cobra servicio a paciente	I
66	Recepcionista hace factura	III
67	Paciente paga cuenta en efectivo	I
68	Recepcionista entrega factura	III
69	Recepcionista guarda dinero	I
70	Recepcionista se dirige a puerta de recepción	IV
71	Recepcionista abre puerta de recepcionista	IV
72	Recepcionista acompaña a paciente a puerta de salida	IV
73	Recepcionista abre puerta de salida	IV
74	Recepcionista cierra puerta de salida	IV
75	Recepcionista regresa a recepción	IV
76	Recepcionista cierra puerta de recepción	IV
77	recepcionista Abre gaveta de Archivo	III
78	Recepcionista archiva ficha	I
	TOTAL	

Elaborado Por: Janett Anabella Catalán Guerra

Aprobado por: Dr. Juan Carlos Orozco Guerra

Fecha: 28 de septiembre 2005

Circulación:

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PROPUESTO

NOMBRE DEL PROCESO

DUÑO DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

FINALIZACIÓN DEL PROCESO

CLIENTE

FECHA

Primera atención Cliente

Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente

Persona que visita Clinica Dental

Paciente se retira

Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal

05 de diciembre del 2005

VERSION No. 2

CON QUE	QUE HAGO	QUIEN	QUE RECIBO
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA
	Pararse frente a clínica	Paciente	Examinar lugar
Examinado el lugar	Tocar el timbre	Paciente	Timbre suena
Timbre suena	Observar quien es	Recepcionista	Persona parada en puerta
Persona	Abrir puerta de ingreso a clinica con botón de chapa eléctrica	Recepcionista	Puerta de recepción
abierta la puerta	Ingresar a local y cierra puerta	Paciente	ingresa a Clinica
Atención	Preguntar a paciente que desea	Recepcionista	pregunta
Pregunta	Responder motivo de consulta	Paciente	respuesta
Información	Proporcionar pre-cotización verbal del servicio	Recepcionista	pre-cotizacion
Pre-cotización	Decidir tomar servicio inicial	Paciente	decision
decision	Esperar atención	Paciente	sentarse
Sentado el paciente	Avisar por Intercomunicador a Doctor de paciente en espera	Recepcionista	recepción
Con el Doctor en oficinas	Ordenar tomar datos	Doctor	Instrucciones
Con instrucciones recibidas	Indicar a asistente preparar bandeja para atender paciente	Recepcionista	Aviso
con el aviso dado	Abrir puerta de recepción	Recepcionista	Puerta de recepción
al abrir puerta	Ingresar a Área de recepción	Paciente	ingreso
Al ingresar	Cerrar puerta de recepción	Recepcionista	recepción
recepción	ingresa a área de recepción	Recepcionista	Atención paciente
Atención paciente	Toma datos de paciente en computadora	Recepcionista	Ficha clinica
Ficha Clinica	Empezar a preparar área clínica	Asistente	Paciente
Paciente	traslada a paciente a área clínica	Recepcionista	Atencion asistente
Atención asistente	Recibe paciente en clinica	Asistente	Paciente
Paciente	Prepara a paciente en área de sillón dental	Asistente	paciente preparado
Paciente preparado	Comunicar a Doctor por intercomunicador	Asistente	Atención doctor
Atención del Doctor	Presentarse con paciente	Doctor	Motivo de consulta
Documentos	Solicitar a Recepcionista ficha	Asistente	paciente preparado
Paciente preparado	Halar unidad de instrumentos	Doctor	Datos de evaluación
Datos de evaluación	Tomar ficha de datos	Doctor	Ficha de datos
Ficha de Datos	Corroborar con paciente total de datos de ficha	Doctor	Ficha de Datos revisada
Ficha de datos revisada	Devolver ficha a asistente	Doctor	Completar información adicional
Con información adicional	Evaluar a paciente	Doctor	Resultado de evaluación
Resultado de evaluación	Dictar datos de evaluación a asistente	Doctor	Datos clinicos para presupuestación
Datos clinicos para presupuestación	Llenar datos en ficha	Asistente	Reúne información
Información	Recibir ficha a Asistente	Recepcionista	presupuestación final
cotización manual	Realizar cotización	Recepcionista	documento final
documento final	Entrega ficha a asistente con presupuestación	Recepcionista	con presupuestación final
Con presupuestación final	Explicar verbalmente a paciente tratamiento a realizar	Doctor	información verbal
Información verbal	Evaluar tratamiento sugerido	Paciente	Respuesta a motivo de consulta

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PROPUESTO

NOMBRE DEL PROCESO

DUÑO DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

FINALIZACION DEL PROCESO

CLIENTE

FECHA

Primera atención Cliente

Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente

Persona que visita Clínica Dental

Paciente se retira

Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal

05 de diciembre del 2005

VERSIÓN No. 2

CON QUE	QUE HAGO	QUIEN	QUE RECIBO
ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA
Respuesta a motivo	Entregar a Doctor ficha con precios	Asistente	Ficha de cotización
Ficha de cotización	Revisar ficha	Doctor	Ficha revisada
Ficha revisada	Entregar presupuesto verbal	Doctor	cotización
cotización verbal	Decidir si acepta o rechaza cotización	Paciente	Costo de resolución de problema
Valor total de resolución de problema	Rechazar servicio	Paciente	Rechaza
rechazo	Invitar a paciente a levantarse de sillón de evaluación	Doctor	Finalización evaluación
Finalizada la evaluación	Despejar paciente en área clínica	Doctor	Autorización de salida área clínica
Con autorización de salida	Entregar ficha a asistente	Doctor	Ficha de Trabajo
Ficha de trabajo	Acompañar a paciente a puerta de clínica	Asistente	puerta de salida clínica
En puerta de salida clínica	Abrir puerta recepción	Asistente	puerta de salida a recepción
En puerta de salida a recepción	Salir a sala de espera	Pacients	Esperar cobro
Esperando cobro	Cerrar puerta de recepción	Asistente	Salida de paciente
Esperando dato de cobro	Trasladar ficha a Recepcionista para cobro	Asistente	Entregar Ficha medica
Con ficha medica	Cobrar servicio a paciente	Recepcionista	Monto a cobrar
Con monto a cobrar	Hacer factura	Recepcionista	Factura
Factura	Pagar cuenta en efectivo	Paciente	pago de servicio
pago de servicio	Entregar factura y copia de presupuesto	Recepcionista	Dinero
Con dinero	Guardar dinero	Recepcionista	Despedir paciente
Despedir paciente	Abrir puerta de ingreso a clínica con botón de chapa eléctrica	Recepcionista	Puerta cerrada
Dentro de recepción	Abrir gaveta archivo	Recepcionista	Documentos
Documentos	Archivar ficha	Recepcionista	Término

Elaborado Por:

Janett Anabella Catalán Guerra

Aprobado por

Dr. Juan Carlos Orozco

Fecha:

05 de diciembre 2005

Circulación:

DIAGRAMA DEL PROCESO				RESUMEN								
PROCEDIMIENTO ANALIZADO				Actividad		PASOS		TIEMPO		DISTANCIA		
Primera atención Cliente				Nombre	Icono	No.	%	No.	%	No.	%	
CLIENTE:				Operación	⬇	42	72.41	26	79	14	52	
Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal				Transporte	➡	10	17.24	0	0	4	34	
DUENO				Inspección	□	1	1.72	5	00	13	95	
Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente				Decisión	◇	2	3.45	1	20	3	39	
INICIO				Demora	⌚	2	3.45	2	29	6	41	
Persona que visita Clínica Dental				Almacenamiento	▽	1	1.72	0	00	0	00	
FINAL				TOTAL		58	100	35	76	100	15	5
Paciente se retira												

Pasos	Distancia (m)	Tiempo (minutos)	Operación	Transporte	Inspección	Decisión	Demora	Almacenamiento	Descripción
			⬇	➡	□	◇	⌚	▽	
1									Paciente se para frente a clínica
2		0.03							Paciente toca el timbre
3		0.03							Recepcionista observa quien es
4		0.01							Recepcionista abre puerta de ingreso a clínica con botón de chapa eléctrica
5		0.01							Paciente Ingresa a Local y cierra la puerta
6		0.02							Recepcionista Preguntar a paciente que desea
7		2.00							Paciente responde motivo de consulta
8		3.00							Recepcionista Proporciona pre-cotización verbal del servicio
9		0.20							Paciente decide tomar servicio inicial
10		0.23							Paciente se sienta a esperar atención
11		0.01							Recepcionista avisa por intercom a Doctor
12		0.01							Doctor ordena tomar datos
13		0.01							Recepcionista indica a asistente preparar bandeja para atender paciente
14		0.20							Recepcionista abre puerta de ingreso a recepción
15	1.50	0.01							Paciente ingresa a área de recepción
16		0.10							Recepcionista cierra puerta de recepción
17	1.50	0.10							Recepcionista ingresa a área de recepción
18		5.00							Recepcionista toma datos de paciente en computadora
19		0.05							Asistente empieza a preparar área clínica
20	1.00	0.01							Recepcionista traslada a paciente a área clínica
21		0.02							Asistente Recibe paciente en clínica
22		0.05							Asistente Prepara a paciente en área de sillón dental
23		0.01							Asistente llama a Doctor por intercom
24	5.00	0.01							Doctor se presenta con paciente
25		0.01							Asistente solicita a Recepcionista ficha
26		2.00							Doctor hala unidad de instrumentos
27		0.01							Doctor toma ficha de datos
28		0.02							Doctor Corroborar con paciente total de datos de ficha
29		0.01							Doctor devuelve ficha a asistente
30		5.00							Doctor evalúa a paciente
31		0.01							Doctor dicta datos de evaluación a asistente
32		1.00							Asistente llena ficha de datos
33	1.00	0.30							Recepcionista recibe ficha a asistente
34		5.00							Recepcionista realiza cotización
35	0.50	0.01							Recepcionista entrega ficha a asistente con presupuestación
36		0.03							Doctor explica verbalmente a paciente tratamiento a realizar
37		3.00							Paciente evalúa tratamiento sugiendo
38	1.50	0.01							Asistente entrega a Doctor ficha con precios
39	2.00	0.01							Doctor revisa ficha
40		0.03							Doctor entrega presupuesto verbal
41		1.00							Paciente decide si acepta o rechaza cotización
42		2.00							Paciente rechaza/acepta servicio
43		1.00							Doctor invita a paciente a levantarse de sillón de evaluación
44		0.01							Doctor despide paciente en área clínica
45		0.01							Doctor Entrega ficha a asistente
46	1.00	0.01							Asistente acompaña a paciente a puerta de clínica
47		0.01							Asistente abre puerta recepción

DIAGRAMA DEL PROCESO				RESUMEN						
PROCEDIMIENTO ANALIZADO				Actividad	PASOS		TIEMPO		DISTANCIA	
Primera atención Cliente				Nombre	Nº	%	Nº	%	Nº	%
CLIENTE:				Código	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal				Tratamiento	Nº	%	Nº	%	Nº	%
DUENO				Inspección	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Paciente, Recepcionista, Doctor, Asistente				Delimitar	Nº	%	Nº	%	Nº	%
INICIO				Definir	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Persona que visita Clínica Dental				Ampliación	Nº	%	Nº	%	Nº	%
FINAL				TOTAL	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Paciente se retira					58	100	35.76	100	15.5	100

Pasos	Distancia (m)	Tiempo (minutos)	Operación	Transferencia	Inspección	Decisión	Demora	Eliminación	Descripción
			○	⇨	□	◇	⌒	▽	
48		2.06	○						Paciente sale e sala de espera
49		0.01	○						Asistente abre puerta de recepción
50	0.50	0.01	○	⇨					Asistente Traslada ficha a Recepcionista para cobrar
51		0.01	○						Recepcionista cobra servicio al paciente
52		0.01	○						Recepcionista hace factura
53		0.01	○						Paciente paga cuenta en efectivo
54		0.01	○						Recepcionista entrega factura y copia de presupuesto
55		2.00	○						Recepcionista guarda dinero
56		0.01	○						Recepcionista abre puerta de ingreso a clinica con botón de chapa eléctrica
57		0.01	○						Recepcionista abre gaveta de archivo
58		0.01	○						Recepcionista archiva ficha
15.50		35.76							

Elaborado Por: Janett AnaLella Catalán Guerra

Aprobado por

Dr. Juan Carlos Orozco Guerra

Fecha: 05 de diciembre 2005

Circulación:

DIAGRAMA DEL PROCESO				RESUMEN							
PROCEDIMIENTO ANALIZADO				Actividad		PASOS		TIEMPO		DISTANCIA	
Primera atención Cliente				Nombre	Clasif.	Nc	Nt	Nc	Nt	Nc	Nt
CLIENTE:				Clasificación	Clasif.	Nc	Nt	Nc	Nt	Nc	Nt
Persona (hombre, mujer, niño) con problema bucal				Transcripción		1	1	24	24	15.5	100
DUENO				Inspección		1	1	20	20	15.5	100
Paciente, Receptionista Doctor, Asistente				Deposito		1	1	48	48	15.5	100
INICIO				Demora		1	1	48	48	15.5	100
Persona que visita Clinica Dental				Almacenamiento		1	1	76	76	15.5	100
FINAL				TOTAL		58	100	35.76	100	15.5	100
Paciente se retira											

Pasos	Distancia (m)	Tiempo (minutos)	Operación	Transfer	Inspección	Decisión	Entrada	Almacen	Descripción
			□	→	□	◇	▷	▽	
48		2.06							Paciente sale a sala de espera
49		0.01							Asistente toma cuenta de recepción
50	0.50	0.01							Asistente trasladada fuera a Receptionista para cobro
51		0.01							Receptionista cobra servicio a paciente
52		0.01							Receptionista hace factura
53		0.01							Paciente paga cuenta en efectivo
54		0.01							Receptionista entrega factura y copia de presupuesto
55		2.00							Receptionista guarda dinero
56		0.01							Receptionista abre puerta de ingreso a clinica con botón de cierre eléctrico
57		0.01							Receptionista abre gaveta de archivo
58		0.01							Receptionista archiva ficha
	15.50	35.76							

Elaborado Por: Janett A. Iabella Catalán Guerra

Aprobado por

Dr. Juan Carlos Orozco Guerra

Fecha: 05 de diciembre 2005

Circulación: