INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Propuesta para implementar un sistema de gestión de la innovación para fomentar la creatividad y la mejora continua en el Consultorio Dental Odontolopez, ubicado en el sector de la Argelia, Quito, durante el primer semestre del 2025

Henry Alexander López Racines

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 09 de mayo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Propuesta para implementar un sistema de gestión de la innovación para fomentar la creatividad y la mejora continua en el Consultorio Dental Odontolopez, ubicado en el sector de la Argelia, Quito, durante el primer semestre del 2025

Henry Alexander López Racines …./….

Gustavo Hermosa, MSc

Quito, 09 de mayo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Henry Alexander López Racines

Código estudiante: 2278

Cédula de identidad: 1719853481

Lugar y fecha: Quito, mayo de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Este logro principalmente se lo dedico con todo mi amor, dedicación y esfuerzo a mi Hija Ainhoa Jeaneth López Guerra, mi Princesita que ahora es un hermoso Ángel que me cuida desde el cielo, ella me da las fuerzas para seguir adelante y alcanzar mis sueños, tu recuerdo lo llevo grabado en mi corazón y en mis pensamientos por siempre, no hay día que no piense en ti. Cada clase, deber, trabajo, examen y palabra escrita fue con el deseo de honrarte y mantener vivo tu recuerdo Princesita.

A mis hijos Mikel e Iker, que son mi motor todos los días, mi razón de ser y por quienes siempre me esforzare y daré lo mejor de mí. Que este logro sea testimonio de que todo es posible en la vida con amor y dedicación, a mi esposa Jeaneth mi compañera incondicional.

A mi entrañable Padre Hernancito que partió al cielo dejándome todos esos buenos recuerdos, su legado sigue vivo en mí, perdón por haber tardado tanto. A mi Madre querida Magdalena ejemplo de amor inquebrantable, a mis hermanas Clary y Magy por todo su cariño.

A mi Abuelita Clarita; por la fe, las oraciones y bendiciones que me brinda todos los días, a mis Abuelitos Hernancito y Paulina, quienes también están en el cielo, gracias por los valores que me transmitieron y el amor que dejaron sembrado en mi vida.

Esta meta cumplida es el fiel reflejo del amor, el apoyo y la memoria de todos ustedes, mi querida familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir creciendo intelectual y profesionalmente, por haber puesto en mi camino esta prestigiosa institución educativa TESA.

Al presidente de la república que me dio la oportunidad de obtener la beca de para acceder a la educación en línea y poder obtener el título de tercer nivel.

Al Instituto Tecnológico Superior San Antonio TESA quien me abrió las puertas para formarme como administrador de empresas.

A todos quienes fueron mis docentes en este periodo, son los mejores.

RESUMEN

La presente investigación tiene el propósito de desarrollar un Sistema de Gestión de la Innovación en el Consultorio Dental Odontolopez, ubicado en Quito, con el objetivo de fomentar la creatividad del equipo de trabajo y promover la mejora continua en la atención a los pacientes. Por lo que se buscó identificar oportunidades de innovación mediante encuestas aplicadas a los pacientes y entrevistas a los trabajadores del consultorio. El alcance concreto se centró en desarrollar estrategias viables que integren las opiniones de pacientes y trabajadores orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios, fortalecer la comunicación interna y motivar al personal a participar activamente en procesos de mejora. Los resultados adquiridos revelaron que los pacientes valoran la atención personalizada, mientras que los empleados destacaron la necesidad de herramientas para compartir ideas y además se evidenció mucho interés por participar en procesos de innovación que beneficien tanto al consultorio como los clientes que en este caso son los pacientes. Como conclusión general, se determinó que implementar un sistema de gestión de la innovación no solo es viable, sino que también tendría un impacto positivo en la cultura organizacional, al estimular la creatividad y generar mejoras continuas en la calidad del servicio. Esta propuesta puede ser aplicada como modelo para otros consultorios similares que busquen diferenciarse a través de la innovación.

Palabras clave: Innovación, mejora continua, cultura organizacional, participación colaborativa, atención personalizada.

ABSTRACT

This research aims to develop an Innovation Management System for the Odontolopez Dental Office in Quito, with the objective of fostering team creativity and promoting continuous improvement in patient care. To this end, opportunities for innovation were identified through patient surveys and interviews with office staff. The study specifically focused on designing viable strategies that integrate the perspectives of both patients and employees to enhance the user experience, strengthen internal communication, and encourage active staff participation in improvement initiatives. The results indicated that patients highly value personalized attention, while employees emphasized the need for mechanisms to share ideas and expressed strong interest in participating in innovation processes that benefit both the clinic and its patients. Overall, the findings suggest that the implementation of an Innovation Management System is not only feasible but would also positively impact the organizational culture by stimulating creativity and fostering ongoing improvements in service quality. Moreover, this proposal may serve as a model for other dental clinics seeking to differentiate themselves through innovation.

Key words: Innovation, continuous improvement, organizational culture, collaborative participation, personalized attention.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I 15

INTRODUCCIÓN 15

1.1 Planteamiento del Problema 15

1.2 Justificación 16

1.3 Alcance 17

1.4 Objetivos General y Específicos 18

Objetivo General 18

Objetivos Específicos 18

CAPÍTULO II 19

MARCO TEÓRICO 19

2.1 Fundamentos de la gestión de la innovación 19

2.1.1 Definición y principios de la innovación en el ámbito empresarial 19

2.1.2 Modelos de gestión de la innovación 19

2.1.3 Creatividad y mejora continua en el sector salud 20

2.2 Importancia de la creatividad en la atención odontológica 20

2.2.1 Estrategias de mejora continua en consultorios dentales 20

2.2.2 Tendencias en la innovación odontológica 21

2.3 Avances tecnológicos en la odontología 21

2.3.1 Aplicación de la inteligencia artificial y digitalización en el sector 21

2.3.2 Factores clave para la implementación de un sistema de Gestión de la innovación.....22

2.4 Cultura organizacional orientada a la innovación.....22

2.4.1 Estrategias para fomentar la creatividad en el equipo de trabajo.....22

2.4.2 Integración de nuevas tecnologías en el consultorio.....23

2.4.3 Impacto de la innovación en la competitividad y sostenibilidad del consultorio dental.....24

2.5 Beneficios de la innovación en la calidad del servicio 24

2.5.1 Posicionamiento del consultorio en el mercado odontológico 24

2.5.2 Sostenibilidad y optimización de recursos mediante la innovación 24

2.5.3 Normativas y regulaciones en la innovación y salud bucodental 24

2.6 Regulaciones nacionales e internacionales en innovación y odontología ...25

2.6.1 Certificaciones de calidad y estándares para la innovación de salud.....25

2.6.2 Estrategias de desarrollo profesional para el personal del consultorio 25

2.6.3 Tendencias del mercado que influyen en la evolución de consultorios odontológicos.....26

2.7 Marco conceptual.....27

2.8 Marco Legal.....30

CAPÍTULO III.....32

MARCO METODOLÓGICO.....32

3.1 Tipo de investigación.....32

3.1.1 Según el propósito.....32

3.1.2 Según la manipulación de las variables 32

3.1.3 Según el tiempo de duración 32

3.2 Enfoque 33

3.3 Herramientas metodológicas 33

3.4 Técnicas: 34

3.5 Estudios iniciales 34

3.5.1 Organizador gráfico de variables 34

3.5.2 Matriz de operación de Variables 35

3.5.3 Criterios y exclusión 35

3.5.4 Muestreo 36

3.6 Desarrollo 36

CAPITULO IV 38

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38

4.1 Análisis de resultados 38

Entrevistas al personal del consultorio dental Odontolopez 50

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 62

ANEXO A: ARCHIVO FOTOGRÁFICO 65

ANEXO B: ENCUESTA REALIZADA 68

ANEXO 3: PREGUNTAS DE ENTREVISTA AL PERSONAL DEL CONSULTORIO DENTAL ODONTOLOPEZ 73

ANEXO 4: SISTEMA DE GESTION DE LA INNOVACION PARA EL CONSULTORIO DENTAL ODONTOLOPEZ 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables 35

Tabla 2. Criterios y exclusión 35

Tabla 3. Entrevista a la Dra. María López 50

Tabla 4. Entrevista a la Dra. Paola López 51

Tabla 5. Entrevista al Dr. Jorge Vaca 53

Tabla 6. Entrevista a la Sra. Magdalena Racines 55

Tabla 7. Entrevista al Sr. Henry López 57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Dependiente 34

Figura 2. Variable Independiente 35

Figura 3. Rango de edad 38

Figura 4. Género 38

Figura 5. Salario 39

Figura 6. Frecuencia de atención dental 40

Figura 7. Frecuencia al consultorio 40

Figura 8. Clientes de odontolopez 41

Figura 9. Plataformas digitales 42

Figura 10. Dispositivos tecnológicos 42

Figura 11. Satisfacción de servicios 43

Figura 12. Experiencia General 44

Figura 13. Atención al cliente 44

Figura 14. Tecnología 45

Figura 15. Aspectos de mejora 46

Figura 16. Implementaciones 46

Figura 17. Servicios adicionales 47

Figura 18. Preferencias 48

Figura 19. Participación de pacientes 48

Figura 20. Participación en actividades 49

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El sector salud en Ecuador se enfrenta a varios desafíos que provienen de factores económicos y sociales, la creciente demanda de servicios de salud de calidad junto con la escasa inversión pública en infraestructura y tecnología, crea un entorno de alta competitividad especialmente en las zonas urbanas del país. La ciudad de Quito, presenta un mercado saturado de opciones en el ámbito dental donde el crecimiento acelerado de la población y la evolución de los hábitos de consumo de los pacientes hacen que la calidad la innovación y la mejora continua se conviertan en factores clave para la sostenibilidad de los servicios. Sin embargo, muchos consultorios dentales siguen funcionando con estructuras tradicionales que no responden a las nuevas exigencias del sector.

El Consultorio Dental Odontolopez se encuentra inmerso en este contexto de alta competencia y crecimiento, situado en el sector Sur de Quito su equipo de profesionales está comprometido con ofrecer servicios odontológicos de calidad, pero enfrenta limitaciones para integrar un enfoque de innovación que permita adaptarse a los constantes cambios y expectativas de los pacientes. Aunque el consultorio cuenta con una infraestructura adecuada no ha establecido un sistema formal para gestionar la innovación.

Esto lo pone en desventaja frente a clínicas más grandes o aquellas que han incorporado herramientas tecnológicas y métodos de gestión modernos para optimizar la atención al paciente mejorar su eficiencia interna y destacarse en un mercado cada vez más competitivo. La ausencia de una estrategia estructurada para la gestión de la innovación en el Consultorio Dental Odontolopez impacta directamente en su desempeño operativo y en la satisfacción del paciente, los procesos internos no están estandarizados lo que provoca ineficiencias en la administración de citas la gestión de historias clínicas y la atención al cliente. Además, aunque los recursos humanos están altamente capacitados no cuentan con

las herramientas necesarias para fomentar la creatividad y la mejora continua dentro del consultorio. Sin un sistema formal que impulse la innovación el equipo se encuentra limitado para adoptar nuevas tecnologías o mejorar procesos existentes que podrían elevar la calidad del servicio ofrecido.

El impacto de estas deficiencias en la gestión de la innovación es claro ya que la mayoría de los pacientes busca servicios más ágiles, personalizados y que utilicen las últimas tecnologías. La falta de un enfoque sistemático para la innovación no solo disminuye la competitividad del consultorio, sino que también influye en la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio que reciben. Ante esta situación, el problema principal que enfrenta el Consultorio Dental Odontolopez es la carencia de un sistema de gestión de la innovación que promueva la creatividad y la mejora continua en sus procesos internos.

1.2 Justificación

La implementación de un sistema de gestión de la innovación en el Consultorio Dental Odontolopez es una necesidad urgente para enfrentar los desafíos actuales del sector odontológico en Quito, en un entorno marcado por una competencia creciente y un mercado cada vez más exigente los pacientes demandan servicios de salud más personalizados, eficientes y que utilicen tecnologías avanzadas, muchos consultorios dentales, especialmente los de menor tamaño continúan operando con procesos tradicionales que no logran satisfacer estas nuevas demandas, lo que golpea de forma negativa en la calidad del servicio y la competitividad. La falta de un enfoque sistemático hacia la innovación limita la capacidad de los consultorios para adaptarse a las exigencias del mercado y mejorar continuamente la experiencia del paciente, la situación en el sector odontológico de Quito es especialmente complicada, por un lado, hay una alta competencia entre consultorios y por otro los pacientes buscan constantemente servicios que no solo sean de calidad, sino que también se ajusten a sus necesidades de manera rápida y eficiente.

Consultorios dentales pequeños como el Odontolopez, necesitan adoptar estrategias innovadoras para optimizar sus procesos internos mejorar la atención al paciente y mantenerse competitivos frente a otras opciones en el mercado, investigar cómo implementar un sistema de gestión de la innovación en este consultorio es de gran importancia ya que permitirá estructurar un enfoque que fomente la mejora continua, la creatividad y la optimización de recursos, lo que beneficiará tanto la calidad del servicio como la eficiencia operativa.

Los beneficios de esta investigación son tanto prácticos como sociales, a nivel práctico la implementación de un sistema de gestión de la innovación permitirá al Consultorio Dental Odontolopez mejorar sus procesos internos como la gestión de citas, el manejo de historias clínicas y la atención al paciente. En resumen, esta investigación no solo optimizará la gestión del Consultorio Dental Odontolopez sino que también contribuirá al desarrollo y la mejora del sector odontológico en Quito.

1.3 Alcance

El presente trabajo tiene como alcance investigar la viabilidad y los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la innovación en consultorios dentales con el objetivo de mejorar la creatividad, eficiencia operativa y calidad del servicio durante el primer semestre de 2025. Se llevará a cabo una investigación sobre las mejores prácticas de innovación que se pueden adaptar a consultorios de menor escala mediante entrevistas con expertos y encuestas a profesionales del sector odontológico en Quito. Este análisis permitirá identificar tanto las barreras como las oportunidades para la adopción de un sistema de innovación y sentará las bases para diseñar estrategias específicas que optimicen los procesos internos mejoren la atención al paciente y aumenten la competitividad de los consultorios. Las estrategias estarán enfocadas en la mejora continua, la adopción de nuevas tecnologías y la optimización de recursos. Se formalizarán para su implementación antes de que termine el

primer semestre de 2025, se evaluará su impacto a través de indicadores clave de desempeño. (KPI) relacionados con la eficiencia operativa, la satisfacción del paciente y la rentabilidad, este proyecto tiene como objetivo proporcionar un modelo que pueda ser replicado por otros consultorios dentales contribuyendo a la mejora del sector odontológico. En el Alcance debe delimitar el proyecto de titulación en cuanto al desarrollo.

1.4 Objetivos General y Específicos

Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de la innovación que permita fomentar la creatividad y la mejora continua en los procesos administrativos y clínicos del Consultorio Dental Odontolopez optimizando la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las oportunidades de innovación en los procesos administrativos y clínicos del consultorio para identificar áreas de mejora.
2. Desarrollar un modelo de gestión de la innovación basado en metodologías ágiles herramientas tecnológicas que faciliten la optimización de los servicios odontológicos.
3. Evaluar el diseño del sistema de gestión de la innovación en el consultorio después de haber socializado a todos los beneficiarios mediante encuestas de satisfacción.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentos de la gestión de la innovación

2.1.1 Definición y principios de la innovación en el ámbito empresarial

La innovación es un proceso clave que las organizaciones emprenden con la intención de desarrollar nuevos productos, servicios, procesos o mejorar los existentes para establecer valor. Como indicó Hernández (2019), la innovación empresarial es la adopción e invención de ideas que de alguna manera cambian el funcionamiento de una organización para mejorar su competitividad y eficiencia. Dentro de un contexto empresarial, estas innovaciones pueden dividirse en dos categorías amplias: la innovación incremental, que mejora productos o servicios ya existentes, y la innovación disruptiva, que altera radicalmente la industria y sus prácticas tradicionales (Martínez, 2018).

Los principios rectores de cualquier innovación provienen de la capacidad de una empresa para reconocer áreas potenciales de cambio, nuevos paradigmas y cambiar proactivamente. Como señaló Torrisi (2016), es importante afirmar que la innovación no es un aspecto independiente, sino más bien una secuencia de eventos que implica inventar, asumir riesgos y realizar pruebas de todo tipo con el fin de cumplir con las expectativas del mercado mientras se mantiene por delante de los competidores.

2.1.2 Modelos de gestión de la innovación

Los modelos de gestión de la innovación son herramientas fundamentales para que las organizaciones estructuren y optimicen sus procesos de desarrollo y adopción de nuevas ideas. Uno de los modelos más destacados es el de Innovación Abierta propuesto por Chesbrough (2003). Este enfoque ha sido adaptado por autores latinoamericanos como Ramírez (2018), quienes resaltan la importancia de colaborar con actores externos, como universidades, centros de investigación y otros sectores, para enriquecer y acelerar los procesos innovadores.

Por otro lado, el modelo de Innovación Incremental (Morales, 2017) se centra en realizar mejoras graduales y continuas en los productos y procesos existentes. Este tipo de innovación es especialmente valioso en sectores como la salud, donde pequeños avances constantes pueden generar beneficios significativos y sostenibles a largo plazo.

2.1.3 Creatividad y mejora continua en el sector salud

La innovación en el sector salud es clave para desarrollar estrategias creativas ante la diversidad de problemas existentes. En esta línea, González (2016) hace mención de que la creatividad en salud no solo responde clínicamente, sino también operacionalmente, generando nuevos niveles de eficiencia en los recursos. Así también, Pérez (2015) señala que la mejora continua, sustentada en el ciclo de retroalimentación, permite modificar los procesos, elevar la calidad de atención y, finalmente, tener una buena experiencia del paciente.

Este tipo de estrategias en el área odontológica requiere mayor sofisticación en el control y atención de los procesos clínicos y administrativos, lo que incrementa calidad, disminuye costo y eleva la satisfacción del paciente (Vega, 2021).

2.2 Importancia de la creatividad en la atención odontológica

2.2.1 Estrategias de mejora continua en consultorios dentales

La mejora continua en las clínicas dentales va más allá de optimizar los procedimientos clínicos; también implica la gestión administrativa y las interacciones con los pacientes. En palabras de Álvarez y Rodríguez (2017), la formación del personal es un componente crucial para garantizar la calidad en la atención brindada a los pacientes. La formación continua asegura que el dentista y su equipo estén al tanto de las últimas tecnologías y nuevas técnicas, lo que mejora la precisión del diagnóstico y el tratamiento.

Otro elemento importante es que existen procedimientos uniformes que garantizan que cada paciente reciba un tratamiento de alta calidad. La adopción de metodologías de

mejora continua como Design Thinking ha sido útil para minimizar desperdicios mediante una mejor utilización de los recursos y aumentar la eficiencia operativa dentro de las prácticas dentales. Estas metodologías permiten a los dentistas eliminar ineficiencias en los procesos, lo que hace que el servicio sea más rápido y satisfactorio para los pacientes.

2.2.2 Tendencias en la innovación odontológica

La odontología ha establecido tendencias en su área de innovación, por ejemplo, en el uso de la impresión 3D, teleodontología y el diagnóstico por sistemas de IA (inteligencia artificial) integrados. Cabe mencionar que, como señala Sánchez (2020), la teleodontología ha tenido particular relevancia en el ámbito profesional durante la pandemia, pues los odontólogos pueden ahora realizar consultas y hacer seguimientos a sus pacientes de forma remota. Eso ha destacado para mejorar la accesibilidad a la atención y reducir costos para los pacientes. Con esta modalidad, se ha mejorado la atención en las zonas rurales por su capacidad para monitorear tratamientos de manera remota, ampliando las posibilidades de atención.

Por otro lado, Méndez (2019) señala que la inclusión de la era digital ha impactado en forma positiva la precisión con la que se realizan los procedimientos odontológicos. La utilización de la impresora 3D para la confección de prótesis personalizadas y el uso de inteligencia artificial en el análisis de radiografías son un gran avance en la calidad de atención. Estos avances logran que el odontólogo personalice los tratamientos para cada paciente y, además, los realicen de formas más eficaces.

2.3 Avances tecnológicos en la odontología

2.3.1 Aplicación de la inteligencia artificial y digitalización en el sector

La inteligencia artificial (IA) junto con la digitalización está beneficiando a la odontología moderna al mejorar la precisión de los diagnósticos, planes de tratamiento y la personalización de soluciones para los pacientes. Según Vega (2021), la tecnología AIA ha

mejorado la interpretación de imágenes radiográficas, ayudando a los dentistas a identificar caries dentales y enfermedades periodontales de manera más precisa y rápida.

La creación de prótesis dentales personalizadas a través de tecnologías CAD/CAM ejemplifica cómo la transformación digital ayuda en la odonto estomatología. Como menciona López (2019), estos dispositivos crean restauraciones dentales a medida sin la necesidad de moldes tradicionales, aumentando su comodidad y funcionalidad. Además, la digitalización de estomatología permite diagnósticos remotos, proporcionando a los profesionales la capacidad de ofrecer consultas a distancia, lo que mejora la accesibilidad y aumenta la conveniencia para los pacientes.

2.3.2 Factores clave para la implementación de un sistema de Gestión de la innovación

Para implementar un sistema de gestión de la innovación en una consulta dental, se deben tener en cuenta algunas consideraciones clave, como la formación del personal, la inversión en nuevas tecnologías y la disposición de la alta dirección para adoptar la innovación. Un ejemplo se puede ver en García (2019), quien menciona que la cultura organizacional es parte de los factores más importantes para motivar la creatividad en la ejecución de la especialidad dental. La participación activa de todos los miembros del equipo, así como resultados claros y cuantificables que se deben lograr, son condiciones necesarias para una implementación exitosa.

2.4 Cultura organizacional orientada a la innovación

2.4.1 Estrategias para fomentar la creatividad en el equipo de trabajo

Dividir el segmento detrás de la creatividad del equipo de trabajo en un consultorio dental es esencial para desarrollar nuevas ideas que viertan valor a la atención y los servicios brindados. Como dice Torres (2017), el fomento a la capacitación, que le permite al personalmente recibir información sobre los últimos avances y novedades, a nuevas

soluciones metodológicas, es algo que debe cobrarse con estímulos para generar nuevos pensamientos y pensamientos novedosos.

Asimismo, es importante la formación de una cultura proactiva y abierta a los nuevos retos, se hace esencial que se fomente la innovación. Un medio que valore la iniciativa y el intercambio de ideas puede ayudar a fomentar creatividad en la resolución de problemas. Otra observación de Torres (2017) es que las diferencias entre las distintas especialidades odontológicas, en particular entre los odontólogos, los higienistas dentales y otros médicos, hacen que las ideas sean de síntesis. Finalmente, el desarrollo de la creatividad en el grupo y la prueba de las soluciones innovadoras técnicamente posibles en la organización de los trabajos depende en gran medida de la flexibilidad de la estructura del poder y del liderazgo innovador.

2.4.2 Integración de nuevas tecnologías en el consultorio

Incorporar nuevas tecnologías en la consulta dental, como la odontología digital y los sistemas de tele odontología, está mejorando la eficiencia del tratamiento y la experiencia del paciente. Como afirma Méndez (2019), "el uso de innovaciones contemporáneas puede resolver algunos problemas técnicos relacionados con los procedimientos clínicos, así como facilitar la comunicación con los pacientes, lo cual es importante para la lealtad y satisfacción del paciente." Como consecuencia, adoptar una estrategia destinada a aumentar la competitividad de las prácticas de especialidades dentales puede ser efectiva.

La aplicación de técnicas modernas como escáneres intraorales, radiografías digitales e imágenes en 3D hace que la odontología digital sea más accesible, lo que aumenta dramáticamente la precisión del diagnóstico y la planificación del tratamiento. Además, la tele odontología hace posible proporcionar consultas a distancia, lo que hace que la atención dental sea más accesible para quienes la necesiten. La aplicación de estas tecnologías mejora no solo la calidad de los servicios, sino también la relación de la práctica con los pacientes.

2.4.3 Impacto de la innovación en la competitividad y sostenibilidad del consultorio dental

La adopción de la innovación tiene un impacto directo en la competitividad de los consultorios dentales porque les permite destacarse en el mercado. Como afirman Sánchez y Castillo (2020), las innovaciones en procesos y servicios aumentan la sostenibilidad de la consulta clínica mediante el gasto de recursos y la eficiencia operativa.

2.5 Beneficios de la innovación en la calidad del servicio

2.5.1 Posicionamiento del consultorio en el mercado odontológico

Las cirugías que adoptan nuevas tecnologías e innovaciones organizativas pueden destacarse en comparación con sus competidores. González (2016) afirma que la innovación no solo mejora la calidad del servicio, sino que también ayuda en el posicionamiento de la cirugía en el mercado al mejorar la imagen de la clínica entre los pacientes y ganar nuevos clientes.

2.5.2 Sostenibilidad y optimización de recursos mediante la innovación

La sostenibilidad en una práctica dental se refiere a su capacidad para funcionar de manera efectiva mientras minimiza desperdicios y maximiza ganancias. Como pospuso Ramírez (2018), la innovación mejora la gestión tanto de los recursos humanos como materiales, lo que en última instancia conduce a una prestación de servicios más eficiente y sostenible a lo largo del tiempo.

2.5.3 Normativas y regulaciones en la innovación y salud bucodental

Las regulaciones de salud en la salud oral son importantes para garantizar que las innovaciones implementadas en la oficina no solo sean útiles, sino también efectivas y seguras. Según Mora (2017), las regulaciones locales e internacionales son críticamente importantes para asegurar la correcta y ética ejecución de todos los procedimientos innovadores.

2.6 Regulaciones nacionales e internacionales en innovación y odontología

2.6.1 Certificaciones de calidad y estándares para la innovación de salud

Las certificaciones de calidad en el sector dental son vitales para asegurar que los servicios ofrecidos se realicen dentro de los estándares internacionales. En este sentido, Pérez (2017) señala que las certificaciones ISO, como la ISO 9001:2015, relativas a los sistemas de gestión de la calidad, son relevantes para certificar que los procesos dentro de una clínica dental se ejecutan de manera efectiva, segura y ordenada de acuerdo con los estándares globales.

A nivel mundial, autoridades como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Dental Internacional (FDI) proporcionan orientaciones sobre la calidad de la atención dental. Estos estándares no solo contribuyen a mejorar la atención al paciente, sino que también promueven la incorporación de nuevas tecnologías en las clínicas dentales (Ramírez, 2018).

En el tema de la certificación de innovación en salud específica, García (2019) declara la existencia de regulaciones que fomentan la adopción de nuevas tecnologías en los servicios dentales, como el marcado CE para dispositivos médicos en la región de la Unión Europea o la regulación de dispositivos dentales innovadores de la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos) en los Estados Unidos, que asegura que las nuevas herramientas sean seguras y efectivas.

2.6.2 Estrategias de desarrollo profesional para el personal del consultorio

Es importante que el personal odontológico cuente con las herramientas necesarias para crear y seguir incorporando cambios sistemáticos, ya que el desarrollo profesional del docente es una parte esencial. El aporte de Sánchez (2020) destaca que el cambio continuo en prácticas y técnicas requiere que los profesionales reciban formación permanente para que conozcan y sean capaces de aplicar nuevas metodologías en su cotidianidad. Esta orientación

profesional debe incluir el uso de nuevas tecnologías digitales, teleodontología, y el uso de IA para diagnóstico asistido.

En este caso, a Paredes (2019) le interesa que la enseñanza en funciones también prácticas de relaciones públicas sea completada, ya que no es suficiente con tener conocimientos clínicos, sino que la innovación depende de lo bien que pueda el personal administrar la oficina mediante el uso de nuevas herramientas que hacen la atención al cliente más eficiente y ahorran costos.

Finalmente, fomenta la necesidad de que el odontólogo pueda ayudar a inculcar una cultura innovadora dentro del consultorio Hernández (2018) como el uso de la imaginación y la participación, asesoría y ayuda que cruzan áreas. Los trabajadores deben estar en condiciones de realizar cambios que optimicen la intervención clínica y la atención al paciente.

2.6.3 Tendencias del mercado que influyen en la evolución de consultorios odontológicos

Las tendencias en el mercado dental son cruciales para el desarrollo de cualquier práctica, ya que afectan los servicios ofrecidos, así como la percepción del paciente y el acceso a la atención. Según Vega (2021), varias tendencias clave, como la digitalización de los procesos clínicos y la personalización de tratamientos, están moldeando el futuro de la odontología. Uno de los avances más relevantes en la odontología es la digitalización del campo, con tecnologías como la impresión 3D y los escáneres intraorales, que ofrecen opciones de tratamiento más rápidas, precisas y menos invasivas.

Además, el aumento en el uso de la teleodontología, principalmente después del período de pandemia, ha cambiado la forma en que los pacientes interactúan con los profesionales. Los cirujanos dentales de clínicas están utilizando plataformas digitales diseñadas para consultas virtuales a ubicaciones remotas, como afirma Méndez (2019), por lo

que los pacientes en entornos rurales o aquellos que no pueden asistir a citas pueden acceder fácilmente a la atención.

Otra tendencia importante es el aumento en la demanda de tratamientos estéticos, incluidos implantes dentales, blanqueamiento y ortodoncia. Como explican Sánchez y Castillo (2020), la estética dental ha ganado prominencia, lo que ha estimulado a los dentistas a especializarse en procedimientos que van más allá de resolver problemas de salud, sino que también mejoran el valor estético de los pacientes.

Este cambio en la dirección hacia la sostenibilidad también es impulsado por la necesidad de una mayor responsabilidad ambiental. Sánchez (2021) observa que las clínicas dentales están volviéndose más amigables con el medio ambiente, por ejemplo, al utilizar materiales biodegradables y adoptar nuevas tecnologías que reducen el consumo de energía y agua.

2.7 Marco conceptual

Innovación: Hernández (2019) define la innovación como el proceso a través del cual una entidad desarrolla algo nuevo o realiza adiciones a bienes y servicios, procesos e incluso actividades existentes con la intención de crear valor. En lo que respecta a la odontología, la innovación es la incorporación de nuevos dispositivos y tecnologías o nuevos métodos o formas de hacer las cosas en la práctica quirúrgica con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad de la atención y la satisfacción del paciente (Pérez, 2017).

Gestión de la Innovación: Se refiere a la combinación de actividades, enfoques y procesos que permiten a una organización planificar, ejecutar y gestionar la creación, el desarrollo y la comercialización de una innovación relacionada con bienes y servicios. En odontología, la gestión de la innovación es más que la aplicación de tecnologías modernas; es el cultivo de una cultura organizacional que apoya la imaginación, la creatividad y la mejora continua (Ramírez, 2018).

Creatividad en la Atención Odontológica: Dentro del contexto de la odontología, se refiere a la capacidad de un profesional para desarrollar nuevas y efectivas alternativas a los problemas que encuentran en su práctica clínica. Es un componente fundamental de la innovación porque implica ir más allá de los enfoques convencionales y diseñar tratamientos que sean más efectivos y menos invasivos (Méndez, 2019). Para lograr una innovación sostenible en los servicios, se necesita creatividad para mejorar la experiencia del cliente y el servicio brindado.

Mejora Continua: Es un enfoque que pone un claro énfasis en realizar cambios continuos en la forma en que se trabaja, con el objetivo de mejorar tanto la productividad como la efectividad. En odontología, se aplica tanto en la práctica clínica como en la gestión administrativa con la intención de mejorar los recursos y lograr la satisfacción del paciente (Álvarez y Rodríguez 2017). La adopción de Lean o Six Sigma en la práctica permite mejorar continuamente al reducir errores y mejorar la calidad del servicio proporcionado.

Certificaciones de Calidad: Estas son directrices internacionales que aseguran que los productos y servicios se proporcionen de acuerdo con las regulaciones emitidas por las autoridades competentes. Dentro del contexto de la odontología, las certificaciones abarcan desde la atención al paciente hasta el uso de tecnologías, implementándose con un enfoque integrado en mente, como la norma ISO 9001:2015 (García, 2019). Estas certificaciones no solo conducen a una mayor calidad del servicio, sino que también aumentan la confianza del paciente en los servicios de la clínica.

Regulaciones en Salud Bucodental: Integran las reglas que controlan la práctica odontológica, la garantía de tratamientos y el uso de productos, servicios y tecnología. Dichas regulaciones buscan resguardar a los pacientes y que los servicios ofrecidos sean seguros, eficaces y éticos (Mora, 2017). Estos organismos son la OMS, la FDI y otras entidades quienes dan orden local, regional e internacional con respecto a la odontología.

Teleodontología: Tuvo su aparición dentro de la odontología en la época de la pandemia. Hace uso de la tecnología digital para prestar atención remota, permitiendo a los pacientes realizarse diagnósticos, consultas de seguimiento y orientación sin la necesidad de asistencia física al consultorio. Esta modalidad incrementa el acceso a salud, sobre todo en áreas rurales o en momentos de emergencia como la pandemia (Sánchez, 2020). Al integrar teleodontología a un consultorio odontológico, no solo se facilita la consulta, sino que se mejora la calidad de atención y la eficiencia en la atención e inclusión de más pacientes.

Tendencias en Innovación Odontológica: Están marcados por el avance de tecnologías como la odontología digital, la inteligencia artificial (IA) y la impresión 3D. El uso de la tecnología permite a los dentistas realizar diagnósticos más rápidos y precisos mediante el uso de escáneres intraorales y planificación digital del tratamiento (Vega, 2021). La IA, por ejemplo, ayuda a adaptar los tratamientos a las necesidades específicas de los pacientes, así como a interpretar las radiografías de los pacientes con mayor precisión. Además, estas tendencias también abarcan el aumento de la odontología estética junto con el incremento en la oferta de procedimientos menos invasivos y más eficientes, lo que fomenta la adopción de nuevas tecnologías.

Desarrollo Profesional del Personal: El abordaje de las necesidades cambiantes en la prestación de servicios requiere una constante integración de nuevas competencias. Es vital para cualquier provisión de servicios sostenida, así como para la práctica cotidiana. La formación continua, así como la especialización en el manejo de nuevas tecnologías, son necesarias para que los dentistas y su personal puedan implementar innovaciones en sus prácticas. Hernández (2018) sostiene que el desarrollo tanto de habilidades técnicas como de gestión es fundamental para la competitividad de las clínicas, así como para la satisfacción del paciente.

Sostenibilidad en Consultorios Odontológicos: Se relaciona con la incorporación de prácticas responsables y ecológicas y el uso eficiente de recursos. Esto incluye el consumo de materiales biodegradables, la conservación de energía y agua, así como la implementación de tecnologías más ecológicas en las actividades de la oficina (Sánchez, 2021). La sostenibilidad también se asocia con la frugalidad económica. Esto se debe a que la optimización de recursos aumenta la rentabilidad de la oficina mientras se reduce el gasto operativo.

2.8 Marco Legal

El marco legal en el que se desarrolla la implementación de un sistema de gestión de la innovación en el ámbito odontológico está compuesto por un conjunto de normativas nacionales e internacionales que regulan tanto la actividad profesional de los odontólogos como el uso de nuevas tecnologías en el sector salud.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece estándares internacionales que buscan mejorar la calidad de los servicios de atención médica, incluidos los servicios dentales. Estas recomendaciones van desde políticas de higiene y seguridad en los procedimientos dentales hasta el uso de tecnologías modernas en el cuidado dental. La Federación Dental Internacional (FDI) también proporciona instrucciones para garantizar que las prácticas y materiales dentales se realicen de acuerdo con los estándares internacionales de calidad y seguridad.

En el ámbito nacional, los países cuentan con organismos reguladores que supervisan la calidad y seguridad de los servicios odontológicos. En Ecuador, por ejemplo, el Ministerio de Salud Pública (MSP) establece normativas que regulan la práctica odontológica, desde los requisitos para la habilitación de consultorios hasta los estándares que deben cumplir los profesionales de la salud dental. El Código Orgánico de la Salud de Ecuador regula la prestación de servicios de salud en general, estipulando que los consultorios deben garantizar

la seguridad, eficacia y eficiencia de los servicios, lo que incluye la incorporación de tecnologías innovadoras de acuerdo con los avances científicos y tecnológicos.

Certificación de Calidad en los Consultorios Dentales: Las certificaciones de calidad, como la ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad), también juegan un papel fundamental en la regulación de la innovación dentro del sector odontológico. Estas certificaciones son otorgadas a los consultorios que demuestran que han implementado un sistema de gestión eficaz para asegurar la calidad y la mejora continua en sus procesos. Asimismo, en muchos países, la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) o su equivalente local regula los dispositivos y tecnologías utilizadas en odontología, asegurando que los productos innovadores sean seguros para su uso en los pacientes.

El uso de tecnologías digitales e innovadoras en los consultorios odontológicos también está sujeto a regulaciones sobre la protección de los datos personales de los pacientes. En muchos países, como en Ecuador, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales establece la obligación de los profesionales de la salud de garantizar la confidencialidad y seguridad de la información de los pacientes, especialmente cuando se emplean sistemas digitales de gestión de pacientes o teleodontología.

Regulaciones sobre Bioseguridad y Salud Pública: Finalmente, el marco legal también incluye normas sobre bioseguridad en los consultorios odontológicos, que buscan prevenir riesgos sanitarios para los pacientes y el personal. Estas regulaciones cubren desde la correcta esterilización de los equipos hasta el manejo adecuado de residuos peligrosos. En este contexto, la innovación debe alinearse con los protocolos establecidos para asegurar que las nuevas tecnologías no representen riesgos adicionales para la salud pública.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Según el propósito

Descriptiva: Una investigación es descriptiva cuando su objetivo principal es demostrar las características principales de una situación en particular sin cambiar las variables o elementos que se están investigando es decir enfocándose en el contexto natural del tema (Martínez, 2010). Dicho esto, la investigación que se va a desarrollar es descriptiva ya que se observaran, analizaran y detallaran las características enfocadas al caso de estudio tal y como se presenta el tema en el entorno natural.

Aplicada: Tiene como objetivo resolver problemas particulares y específicos por medio de la aplicación de los conceptos adquiridos en la investigación (García, 2014). De acuerdo al concepto de García (2024) esta investigación es aplicada ya que se resolverán los problemas del consultorio dental para fomentar la innovación y mejora continua del mismo.

3.1.2 Según la manipulación de las variables

No experimental: consiste en observar, analizar y describir las características principales en su naturaleza para buscar relaciones entre sí y comprender de mejor manera el problema en su contexto general (Curbelo, 2013). Por lo tanto, esta investigación es no experimental debido a que no se manipulara las variables de la investigación y se buscara comprender y estudiar estas características desde su entorno normal.

3.1.3 Según el tiempo de duración

Transversal: Según el autor Fernández (2016), “una investigación es transversal cuando se emplea solo un breve periodo o un tiempo establecido para analizar las características y la relación entre las variables sin seguir su evolución.

Es decir, esta investigación es de tiempo transversal ya que es un caso de estudio para una propuesta de implementación de un sistema de gestión en el periodo de seis meses.

3.2 Enfoque

Mixto (Cualitativo y Cuantitativo): El enfoque mixto cualitativo y cuantitativo es una forma de investigar que busca lo mejor de dos mundos. Por un lado, usa herramientas que nos permiten entender a fondo lo que las personas piensan, sienten y experimentan, eso es lo cualitativo. Y por otro, incorpora datos numéricos y estadísticas para medir, comparar y sacar conclusiones más objetivas, eso es lo cuantitativo. Al combinar ambos enfoques, se logra una visión más completa y equilibrada de la realidad que se quiere estudiar.

Es así que el enfoque de esta investigación es de carácter mixto ya que los datos numéricos y los significados o descripciones permitirán obtener una visión más acertada del tema de estudio para obtener resultados satisfactorios en la propuesta realizada.

3.3 Herramientas metodológicas

Modelo de Gestión de la Innovación para Servicios de Salud GIS: La implementación del Modelo GIS se fundamenta en la necesidad de modernizar y diferenciar el servicio odontológico en un entorno cada vez más competitivo. A través de una gestión estructurada de la innovación, el consultorio podrá adoptar estrategias creativas y tecnológicas que optimicen la experiencia del paciente, mejoren la eficiencia operativa y fortalezcan su posicionamiento en el mercado.

Este modelo no solo busca introducir cambios tecnológicos, sino también fomentar una cultura de innovación y mejora continua, capacitando al personal y estableciendo procesos sostenibles en el tiempo. La combinación de análisis estratégico, herramientas digitales y evaluación constante garantiza un impacto positivo en la calidad del servicio, la fidelización de los pacientes y la rentabilidad del consultorio a largo plazo.

3.4 Técnicas:

Encuesta: Es una herramienta para recolectar información de una o un grupo de personas a través de preguntas. Existen diferentes tipos de encuestas, pueden ser en papel, online o cara a cara y ayudan a conocer opiniones, actitudes o comportamientos de los participantes.

Entrevista: Es una conversación entre un entrevistador y un entrevistado donde se realizan preguntas para obtener información detallada sobre un tema. Las entrevistas permiten conocer opiniones y experiencias de manera profunda y personalizada.

3.5 Estudios iniciales

3.5.1 Organizador gráfico de variables

Variable dependiente: Fomento de la creatividad y mejora continua en el consultorio dental Odontolopez.



Figura 1. Variable Dependiente

Variable independiente: Implementación de un sistema de gestión de la innovación.



Figura 2. Variable Independiente

3.5.2 Matriz de operación de Variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Preguntas	Instrumento
Variables: Fomento de la creatividad y mejora continua en el consultorio dental Odontolopez. Implementación de un sistema de gestión para el consultorio dental Odontolopez.	Económicas Administrativas Comerciales	Afluencia de pacientes Desempeño de trabajadores	Registro de pacientes que llegan y se atienden en el consultorio. Evaluación de la calidad de servicio.

3.5.3 Criterios y exclusión

Tabla 2. Criterios y exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Consultorios dentales con más de 3 años de atención	Consultorios dentales recién establecidos (menos de 3 años de operación).
Personal del consultorio con la disposición para participar en la implementación de innovación.	Personal que no esté dispuesto o capacitado para participar en el proceso de innovación.
Consultorios con un mínimo de 3 profesionales de la salud (consultorios, asistentes, etc.).	Consultorios con menos de 3 profesionales de la salud.
Consultorios dispuestos a invertir en el desarrollo de un sistema de gestión de la innovación.	Consultorios que no cuenten con presupuesto disponible para implementar nuevas estrategias de innovación.

Consultorios ubicados en Quito	Consultorios ubicados fuera de Quito
Personal que tenga conocimientos básicos sobre tecnología y gestión de procesos.	Personal sin conocimientos básicos en tecnologías o que no esté dispuesto a formarse en estos temas.

3.5.4 Muestreo

Muestreo no probabilístico, convencional: El muestreo no probabilístico es un tipo de muestreo en el que los participantes no son seleccionados de manera aleatoria, en lugar de eso, el investigador elige a las personas basándose en su juicio, en lo que está disponible o por conveniencia. Esto puede hacer que los resultados tengan ciertos sesgos, ya que no todos los miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, los tipos de muestreo no probabilístico son:

Por juicio: El investigador escoge a las personas que considera más representativas para el estudio.

3.6 Desarrollo

Para desarrollar la propuesta de un sistema de gestión de la innovación con el objetivo de fomentar la creatividad y mejora continua, se elaborará la metodología estructurada en los siguientes niveles:

Definición del Problema: El primer paso de la investigación es identificar el problema central. En este caso, el desafío es entender cómo un consultorio dental puede mejorar sus procesos mediante la implementación de un sistema de gestión de la innovación para fomentar la creatividad y la mejora continua.

Revisión Bibliográfica: Investigación de estudios previos y teorías relevantes sobre gestión de la innovación, creatividad en el sector salud, y mejora continua en consultorios dentales. Esto con el fin de entender enfoques y métodos que han funcionado en situaciones similares.

Diseño de la Investigación: Se elige un enfoque de investigación mixta, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Esto incluye encuestas a pacientes y entrevistas con el personal del consultorio para obtener una visión completa de la situación.

Recolección de Datos: Se recopila información mediante encuestas a los pacientes sobre su experiencia en el consultorio y entrevistas con los empleados para conocer sus opiniones sobre los procesos actuales y posibles áreas de mejora.

Análisis e Interpretación: Se analiza los datos recogidos, identificando patrones y tendencias en las respuestas, observando las áreas donde se pueden hacer mejoras significativas, como la atención al cliente, los tiempos de espera y la implementación de nuevas tecnologías.

Diseño de Propuesta: Con base en los resultados, se diseña una propuesta de implementación del sistema de gestión de la innovación. La propuesta incluye medidas concretas para fomentar la creatividad del equipo y mejorar la eficiencia en el consultorio, como la capacitación continua y la incorporación de herramientas tecnológicas.

Validación y Conclusiones: Se valida la propuesta con el equipo del consultorio y algunos pacientes. Después de recibir su retroalimentación, ajustamos algunos aspectos para asegurar la viabilidad del plan. Se establece las recomendaciones y conclusiones finales.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 **Análisis de resultados**

Pregunta 1.- ¿Cuál es tu rango de edad?

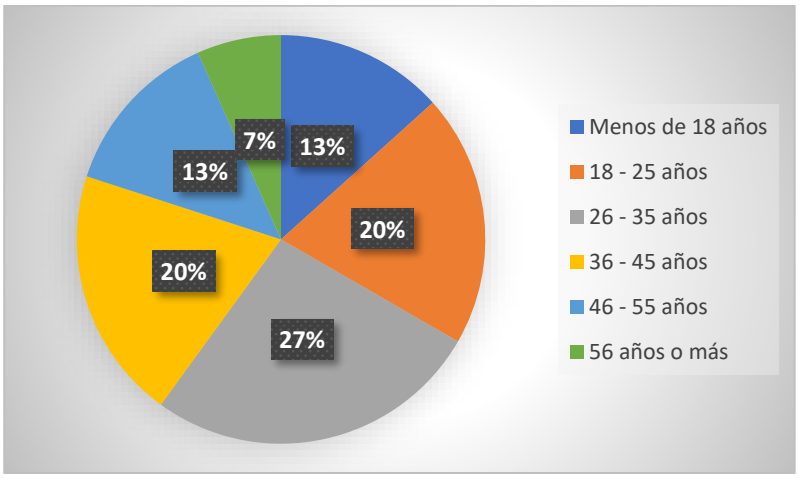


Figura 3. Rango de edad

El mayor porcentaje de clientes se encuentra en los rangos de 26-35 años 27% y 18-25 años 20%, lo que indica que el consultorio tiene una base de clientes predominante joven-adulta. Este grupo es clave ya que suelen estar más abiertos a innovaciones y tecnologías en el servicio odontológico. Lo que podría influir satisfactoriamente en la implementación de un sistema de gestión de la innovación.

Pregunta 2.- ¿Cuál es tu género?

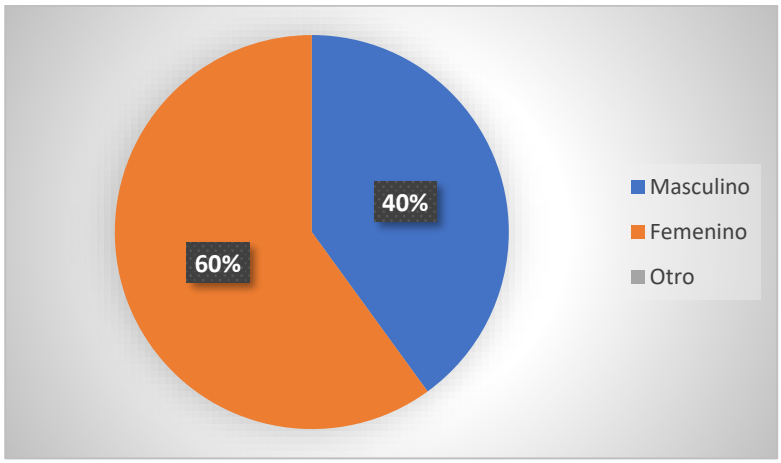


Figura 4. Género

El consultorio Odontolopez cuenta con una clientela mayormente femenina, lo que puede influir en el enfoque de sus estrategias de innovación y marketing. Sin embargo, la

presencia del 40% de hombres representa una oportunidad para desarrollar iniciativas que fomenten el acceso y la fidelización de este grupo de personas.

Pregunta 3.- ¿Cuál es tu salario?

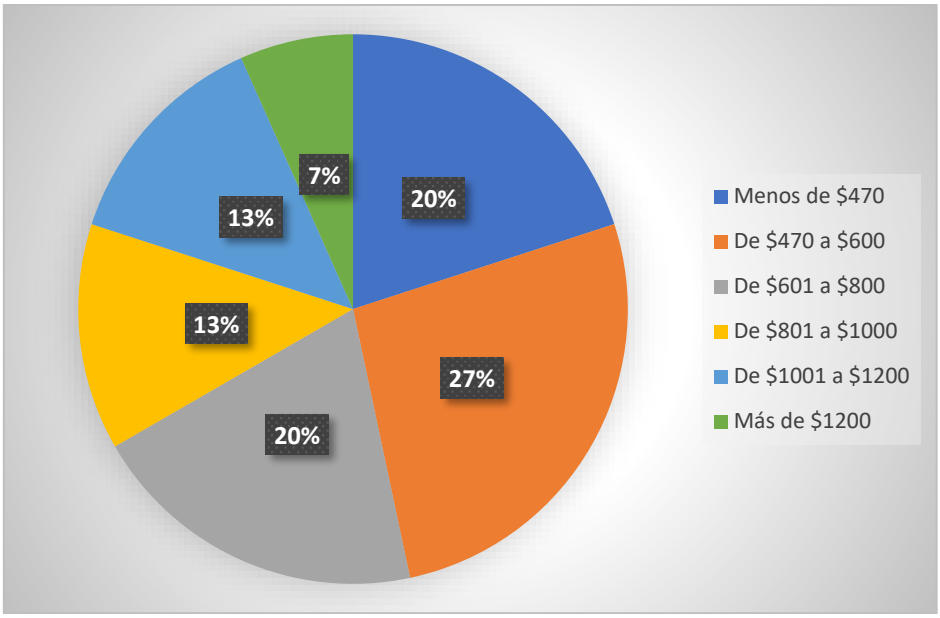


Figura 5. Salario

El 67% de los encuestados gana $800 o menos al mes, lo que sugiere que la mayoría de los clientes del Consultorio Dental Odontolopez pertenece a sectores de ingresos bajos a medios. Esto implica que las estrategias de innovación deben considerar la accesibilidad económica de los servicios odontológicos, priorizando opciones de financiamiento o promociones asequibles. Sin embargo, la presencia de clientes con ingresos más altos abre la posibilidad de ofrecer servicios diferenciados y personalizados para captar a este segmento.

Pregunta 4.- ¿Con que frecuencia recibes atención dental?

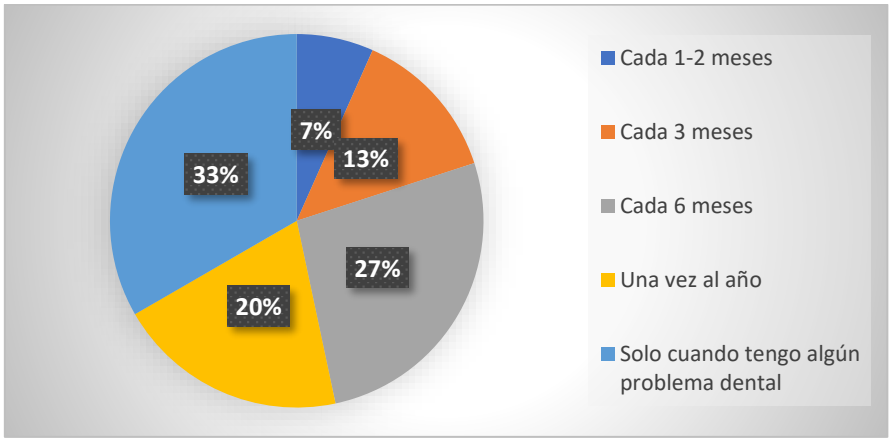


Figura 6. Frecuencia de atención dental

El 53% de los encuestados (8 de 15), no sigue un esquema de prevención regular, lo que significa que la mayoría de los pacientes de Odontolopez busca atención solo cuando es estrictamente necesario. Es fundamental fomentar la prevención para evitar que los problemas dentales avancen hasta convertirse en situaciones graves o costosas.

Pregunta 5.- ¿Con qué frecuencia visitas el Consultorio Dental Odontolopez?

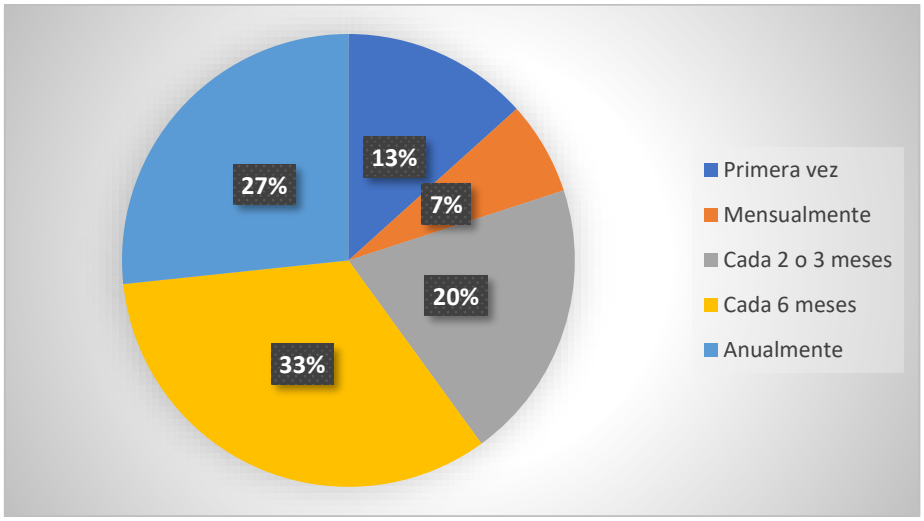


Figura 7. Frecuencia al consultorio

Más de la mitad de los encuestados (8 de 15 personas) visitan el consultorio con regularidad preventiva, esto es positivo, ya que sugiere que muchos pacientes valoran el cuidado dental y siguen un esquema de mantenimiento adecuado. Por otra parte 4 de cada 15 personas solo visitan el consultorio una vez al año, lo que puede ser suficiente en algunos casos, pero limita la detección temprana de problemas dentales por lo que se recomienda

fomentar visitas más frecuentes mediante recordatorios y promociones, 2 personas acudieron por primera vez, lo que indica una oportunidad de fidelización, 1 persona acude mensualmente, lo que puede estar relacionado con tratamientos específicos como ortodoncia o problemas crónicos.

Pregunta 6.- ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente del Consultorio Dental Odontolopez?

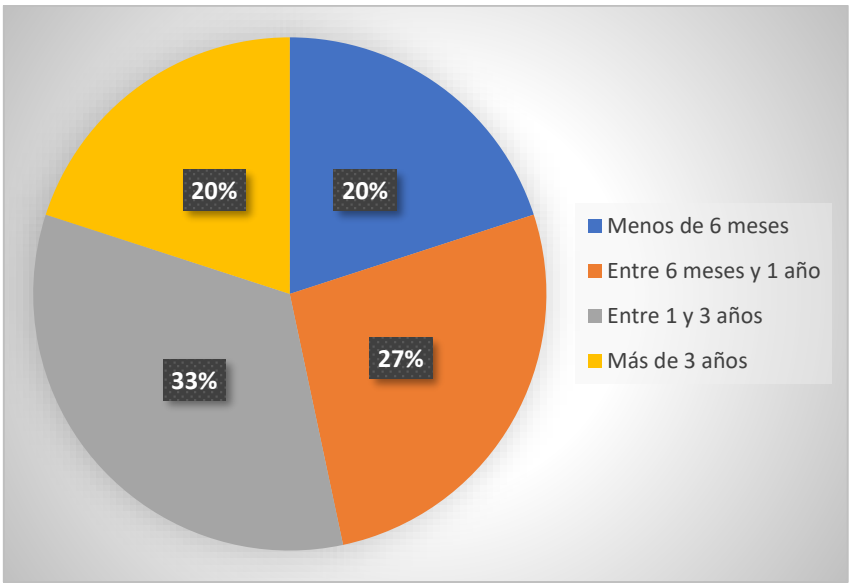


Figura 8. Clientes de odontolopez

Odontolopez tiene una combinación equilibrada de nuevos y antiguos clientes, lo cual es una señal de crecimiento y fidelización. El 47% de los encuestados llevan menos de un año como clientes, lo que indica una buena captación de pacientes nuevos, pero también un reto para fidelizarlos a largo plazo. El 53% ha sido cliente por más de un año, lo que demuestra que muchos pacientes siguen confiando en el consultorio con el tiempo.

Pregunta 7.- ¿Utilizas redes sociales o plataformas digitales para informarte sobre servicios de salud?

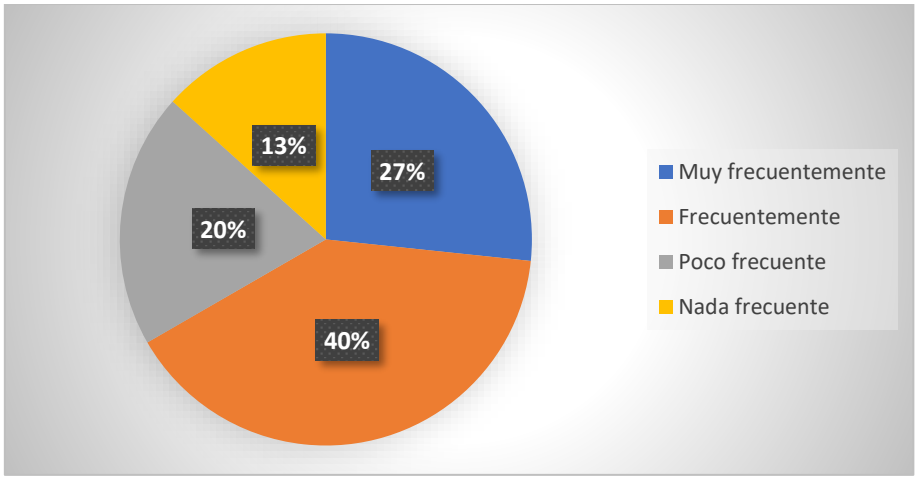


Figura 9. Plataformas digitales

Con un 67% de los encuestados utilizando redes sociales muy frecuentemente o frecuentemente, el Consultorio Dental Odontolopez tiene una excelente oportunidad para fortalecer su presencia digital. De igual manera, es importante no dejar de lado a los usuarios que utilizan poco o nada las plataformas digitales, considerando alternativas de comunicación más tradicionales para ellos.

Pregunta 8.- ¿Tienes algún dispositivo tecnológico, por ejemplo, smartphone, tablet, que utilices para gestionar tus citas o recibir información relacionada con tu salud?

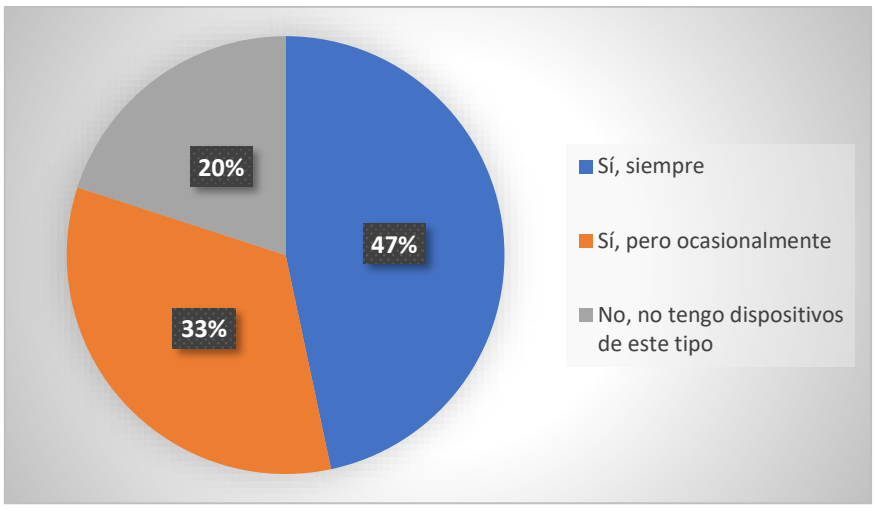


Figura 10. Dispositivos tecnológicos

La encuesta demuestra que existe un 80% de clientes utilizando dispositivos tecnológicos de manera frecuente u ocasional para la gestión de su salud, la implementación de un sistema digital en el Consultorio Dental Odontolopez sería bien recibida. Sin embargo, también se debe considerar a la minoría que no tiene acceso a estos dispositivos, asegurando que existan canales tradicionales para agendar citas y recibir información.

Pregunta 9.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con los servicios que ofrece el Consultorio Dental Odontolopez?

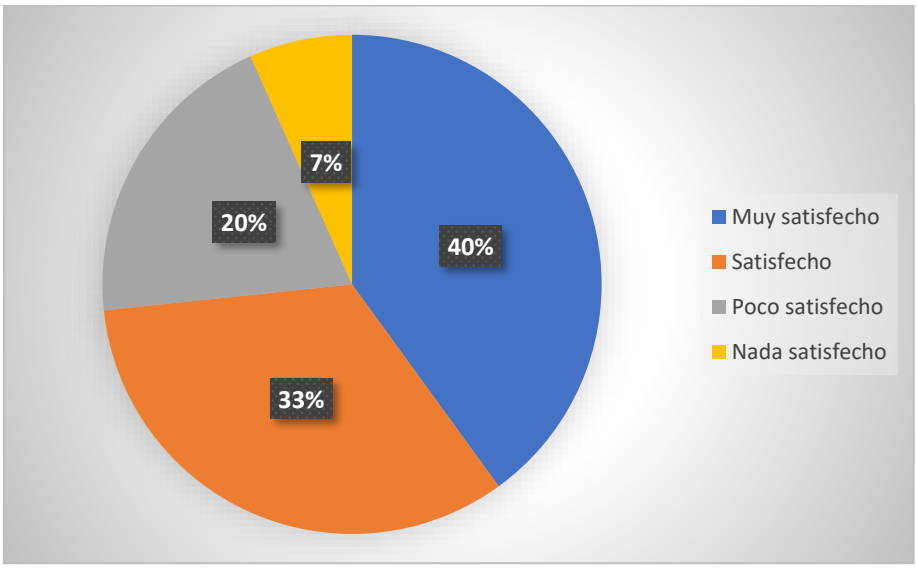


Figura 11. Satisfacción de servicios

El 73% de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con los servicios del consultorio, lo que indica una percepción positiva en general. Sin embargo, el 27% poco o nada satisfechos representa un porcentaje a considerar, ya que podría influir en la reputación del consultorio si no se atienden sus preocupaciones. Para mejorar la satisfacción general, se recomienda realizar encuestas más detalladas para identificar áreas de mejora, implementar un sistema de retroalimentación de pacientes y reforzar la comunicación con los usuarios para garantizar una experiencia más positiva.

Pregunta 10.- ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el consultorio dental Odontolopez?

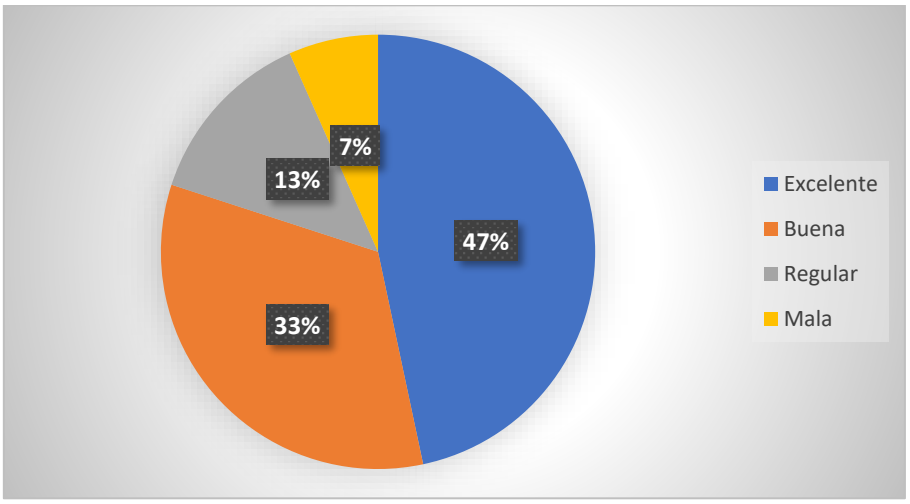


Figura 12. Experiencia General

El 80% de los encuestados calificó su experiencia como excelente o buena, lo que indica una percepción positiva en general. Sin embargo, el 20% restante (regular o mala) representa una oportunidad de mejora. Para optimizar la experiencia del paciente, el consultorio podría implementar encuestas de satisfacción más detalladas, mejorar la comunicación con los usuarios y hacer ajustes en aspectos clave como la atención al cliente, la comodidad de las instalaciones y la eficiencia en la gestión de citas.

Pregunta 11.- Que tan satisfecho estás con la atención al cliente que recibes en el consultorio?

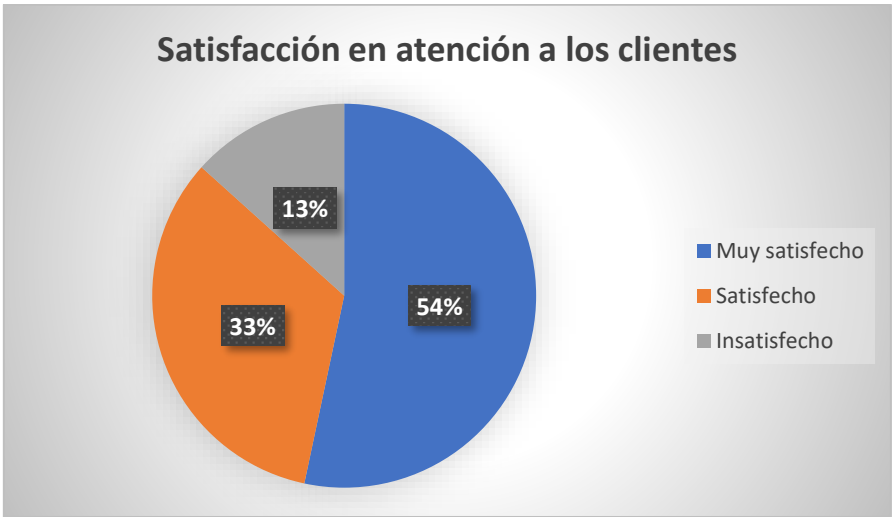


Figura 13. Atención al cliente

El 87% de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con la atención al cliente en el consultorio, lo que refleja un servicio bien valorado en general. Sin embargo, el 13% de insatisfacción indica que aún hay margen de mejora. Para optimizar la atención al cliente, el consultorio podría implementar capacitaciones para su personal, mejorar la comunicación con los pacientes y asegurarse de que todos reciban un trato amable y eficiente. También sería útil contar con un sistema de retroalimentación para identificar y resolver problemas de manera proactiva.

Pregunta 12.- ¿Consideras que el Consultorio Dental Odontolopez está al día con las nuevas tecnologías y avances en odontología?

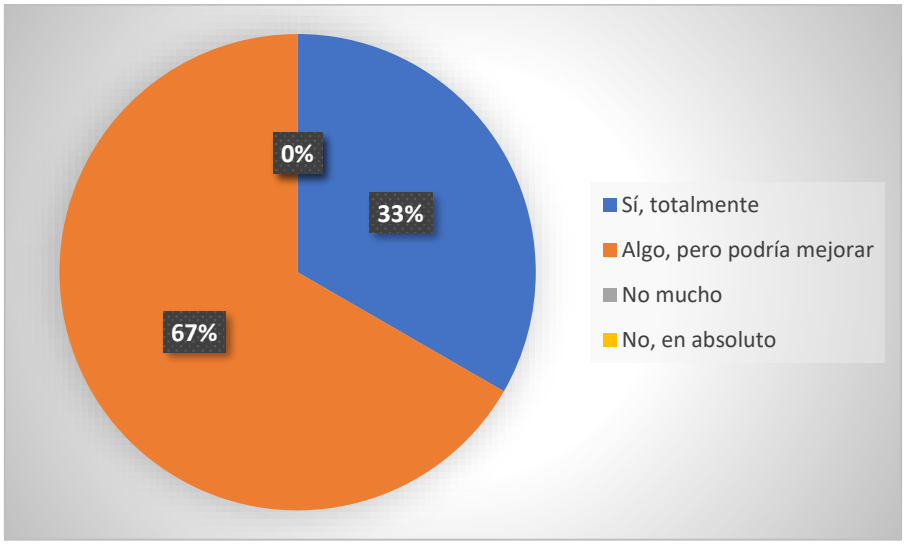


Figura 14. Tecnología

El 33% de los pacientes considera que el Consultorio Dental Odontolopez está al día con las nuevas tecnologías y avances en odontología. Sin embargo, un 67% indica una oportunidad para mejorar en esta área. Se recomienda informar más a los pacientes sobre las tecnologías utilizadas y considerar inversiones en nuevas herramientas para mejorar la percepción y competitividad.

13. ¿Qué aspectos del servicio te gustaría que el Consultorio Dental Odontolopez mejorara mediante la creatividad e innovación?

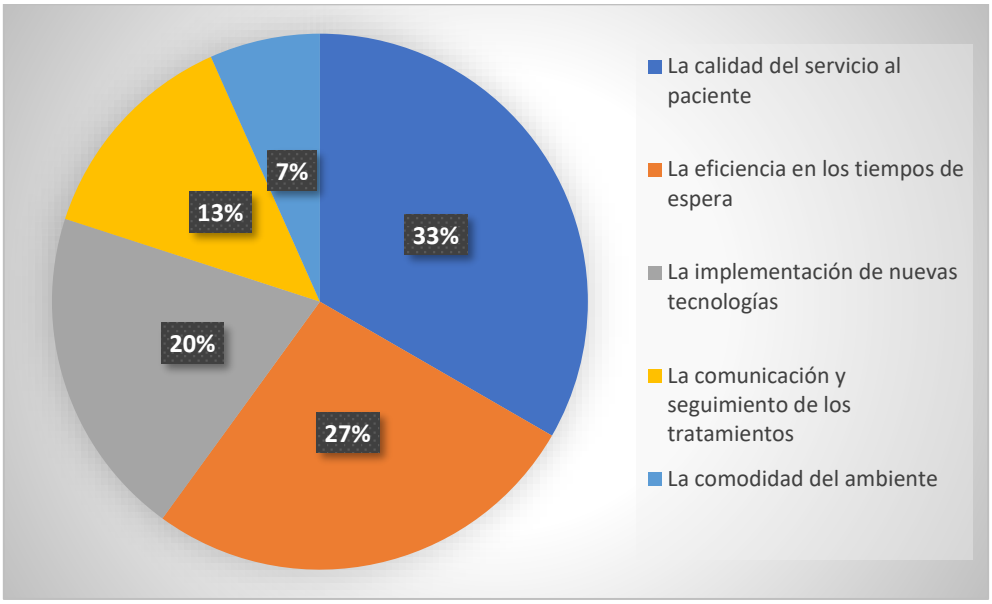


Figura 15. Aspectos de mejora

Los pacientes consideran que el Consultorio Dental Odontolopez debería mejorar principalmente en la calidad del servicio al paciente 33% y la eficiencia en los tiempos de espera 27%. También destacan la implementación de nuevas tecnologías 20%, la comunicación y seguimiento de tratamientos 13%, y en menor medida, la comodidad del ambiente 7%. Se recomienda optimizar la atención personalizada, reducir tiempos de espera con mejor gestión de citas, incorporar tecnología avanzada y mejorar la comunicación con los pacientes.

14. ¿Qué tan importante es para ti que el consultorio implemente mejoras continuas en su proceso de atención y servicios?

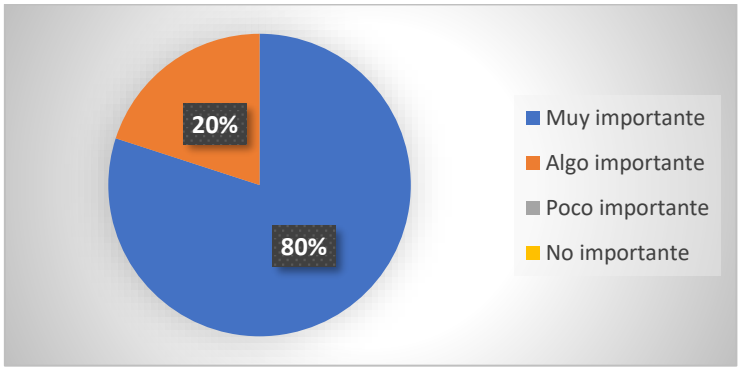


Figura 16. Implementaciones

El 80% de los pacientes considera muy importante que el Consultorio Dental Odontolopez implemente mejoras continuas en su atención y servicios, mientras que un 20% lo ve como algo importante. No hubo respuestas indicando que esto sea poco o nada importante. Esto refleja altas expectativas de innovación por parte de los pacientes. Se recomienda optimizar procesos, capacitar al personal e incorporar tecnologías modernas para mejorar la experiencia y fidelización de los pacientes.

Pregunta 15.- ¿Te gustaría que el consultorio ofreciera servicios adicionales como por ejemplo, recordatorios automáticos de citas o recomendaciones personalizadas sobre tu salud dental?

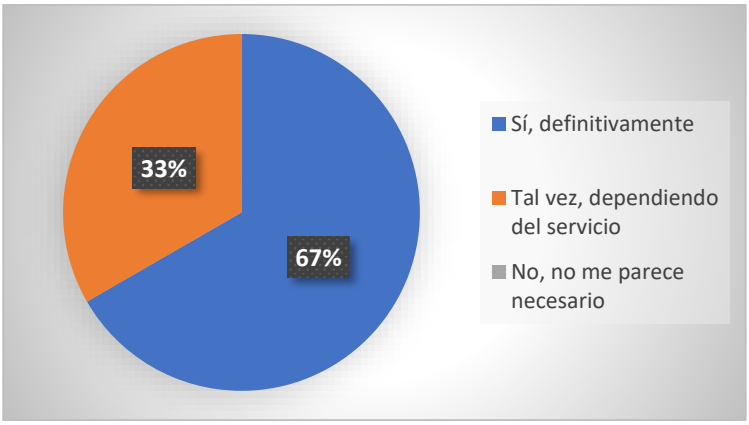


Figura 17. Servicios adicionales

El 67% de los pacientes desea que el consultorio ofrezca servicios adicionales, como recordatorios automáticos de citas y recomendaciones personalizadas, mientras que un 33% está abierto a la idea dependiendo del tipo de servicio. Nadie consideró estos servicios innecesarios. Se recomienda implementar recordatorios vía WhatsApp, SMS o correo electrónico y explorar opciones de recomendaciones personalizadas para mejorar la experiencia del paciente y fortalecer su fidelización.

Pregunta 16.- ¿Cómo prefieres recibir información sobre las novedades y servicios del consultorio?

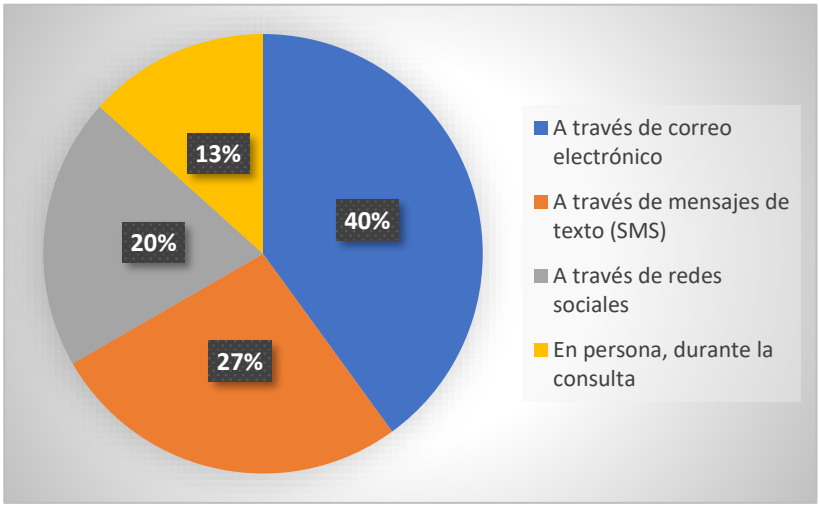


Figura 18. Preferencias

El 40% de los pacientes prefiere recibir información del consultorio por correo electrónico, seguido de un 27% que prefiere mensajes de texto (SMS). Un 20% elige redes sociales, mientras que un 13% prefiere recibir novedades en persona durante la consulta. Se recomienda usar correo y SMS como canales principales, fortalecer la presencia en redes sociales y capacitar al personal para brindar información relevante al finalizar las consultas.

Pregunta 17.- ¿Crees que el Consultorio Dental Odontolopez debería incentivar la participación de los pacientes para proponer mejoras en los servicios?

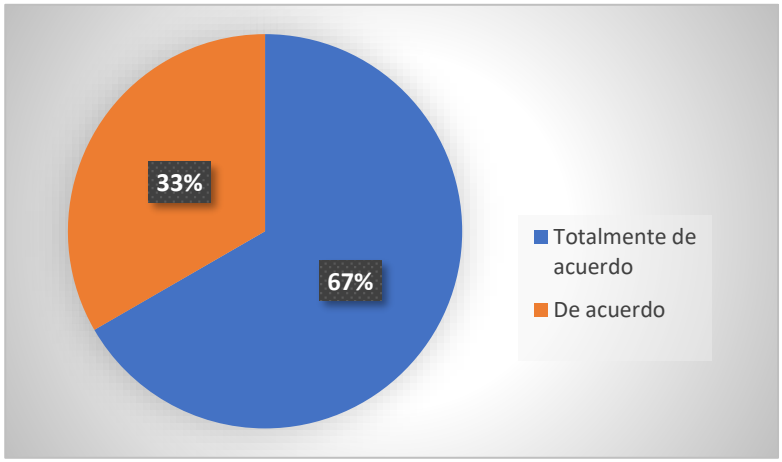


Figura 19. Participación de pacientes

El 100% de los pacientes está de acuerdo en que el Consultorio Dental Odontolopez debería incentivar la participación de los pacientes para proponer mejoras en los servicios, con un 67% completamente a favor y un 33% de acuerdo. No hubo respuestas en contra. Se recomienda implementar sistemas de sugerencias y recompensar la participación para fomentar la colaboración y mejorar continuamente los servicios del consultorio.

Pregunta 18.- ¿Qué tan dispuesto estarías a participar en actividades del consultorio como encuestas, sugerencias o programas de fidelización si esto implicara la mejora de los servicios?

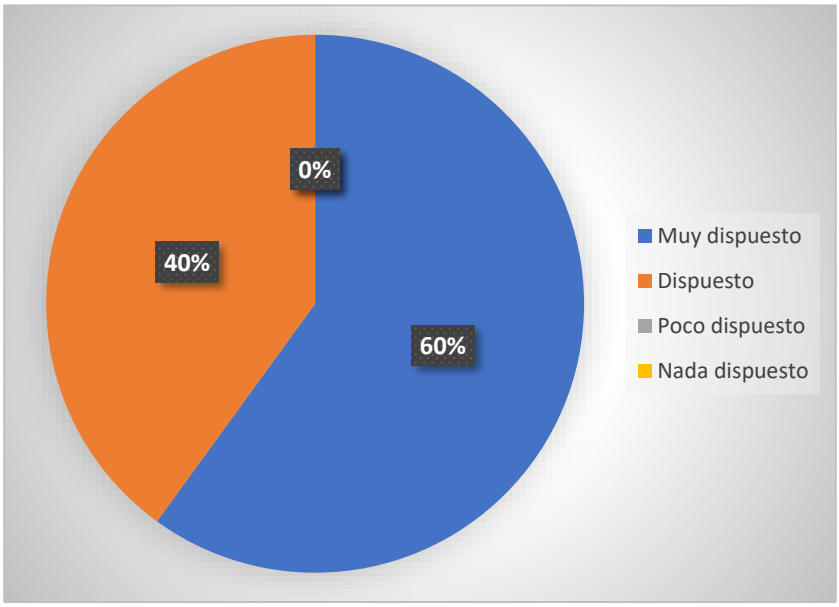


Figura 20. Participación en actividades

El 100% de los pacientes está dispuesto a participar en actividades como encuestas, sugerencias o programas de fidelización para mejorar los servicios, con un 60% muy dispuesto y un 40% dispuesto. No hubo respuestas de poca o nula disposición. Se recomienda facilitar la participación a través de encuestas en línea y programas de fidelización para aprovechar el interés de los pacientes y fortalecer la relación con ellos.

Entrevistas al personal del consultorio dental Odontolopez

A continuación, en la Tabla 3 se presenta la matriz resumen de la entrevista realizada a la Dra. María López, propietaria y Odontóloga del consultorio dental Odontolopez.

Tabla 3. Entrevista a la Dra. María López

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
Experiencia en el consultorio	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Consultorio Dental Odontolopez?	Llevo 6 años, desde la apertura del consultorio.	La Dra. María López tiene una experiencia consolidada en su consultorio, lo que ha permitido su crecimiento y aprendizaje constante.
Rol dentro del consultorio	¿Cuál es tu puesto dentro del consultorio?	Soy la odontóloga principal y dueña del consultorio.	Su rol implica una mezcla de gestión y atención directa a pacientes, destacando su liderazgo en el equipo.
Nivel educativo y formación	¿Qué nivel educativo tienes?	Soy odontóloga con especialización en rehabilitación oral y estética dental.	Su formación avanzada en odontología le permite ofrecer tratamientos especializados y gestionar el consultorio de manera eficiente.
Capacitación y formación continua	¿Recibes capacitación o formación continua relacionada con tu trabajo?	Sí, asisto a congresos, seminarios y cursos sobre odontología y gestión de consultorios.	La formación continua le permite mantenerse a la vanguardia y gestionar su consultorio con un enfoque profesional y actualizado.
Conocimiento sobre gestión de la innovación	¿Estás familiarizada con el concepto de gestión de la innovación en el ámbito de la salud?	Sí, la innovación es clave para mejorar los tratamientos y la experiencia del paciente.	Reconoce la importancia de la innovación tanto en los tratamientos como en la gestión interna del consultorio.
Importancia de la creatividad y la mejora continua	¿Qué tan importante es fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental?	Es fundamental para mantenernos a la vanguardia y ofrecer un servicio diferenciado y de calidad.	La mejora continua es esencial para optimizar recursos, tiempos y servicios en su consultorio familiar.
Disposición para participar en iniciativas de innovación	¿Qué tan dispuesta te sientes a participar en iniciativas que fomenten la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	Estoy completamente comprometida con estas iniciativas.	Su disposición hacia la innovación refleja un enfoque proactivo y de liderazgo dentro del consultorio.
Actividades y herramientas para fomentar la innovación	¿Qué actividades o herramientas crees que podrían mejorar la creatividad y el ambiente de innovación en el consultorio?	Talleres de inversión en tecnología y retroalimentación continua.	La Dra. López promueve un ambiente colaborativo y el uso de tecnología para optimizar el servicio y el trabajo en equipo.
Áreas de mejora mediante la innovación	¿En qué áreas del consultorio crees que se podría mejorar mediante la creatividad y la innovación?	En la experiencia del paciente, en la eficiencia de los tratamientos y en la gestión interna.	Reconoce áreas clave como la atención al paciente y la eficiencia operativa que pueden mejorar significativamente con innovación.

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
Implementación de un sistema de gestión de la innovación	¿Cómo prefieres que se implemente un sistema de gestión de la innovación en el consultorio?	A través de reuniones periódicas, plataformas digitales y formación continua.	La Dra. López sugiere una implementación gradual y adaptada a su equipo y dinámica familiar para garantizar la efectividad.
Obstáculos para fomentar la innovación	¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	La resistencia al cambio y la falta de tiempo para implementar nuevas estrategias.	Identifica barreras comunes en negocios familiares, como la falta de tiempo y la gestión de dinámicas familiares y profesionales.
Evaluación de la implementación de un sistema de innovación	¿Qué tan efectivo sería implementar un sistema de gestión de la innovación que facilite el intercambio de ideas dentro del consultorio?	Sería muy beneficioso para el desarrollo del consultorio y la mejora en la atención al paciente.	Un sistema de gestión de la innovación facilitaría la comunicación y optimizaría procesos, crucial en un entorno familiar y profesional.

La Dra. María López tiene una visión clara sobre cómo la innovación y la creatividad deben ser parte integral de su Consultorio Dental Odontolopez. Destaca la importancia de actualizarse constantemente en odontología y gestión, y valora la innovación en todos los aspectos del negocio. Los desafíos incluyen la resistencia al cambio y la carga de trabajo, pero está comprometida con la implementación de tecnologías y procesos eficientes. Además, recalca la relevancia de un ambiente colaborativo, especialmente en un consultorio familiar, para fomentar un crecimiento constante y sostenido.

A continuación, en la Tabla 4 se presenta la matriz resumen de la entrevista realizada a la Dra. Paola López, Odontóloga del consultorio dental Odontolopez.

Tabla 4. Entrevista a la Dra. Paola López

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
Experiencia en el consultorio	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Consultorio Dental Odontolopez?	Llevo 3 años, desde que me gradué de la universidad.	A pesar de su corta experiencia, su involucramiento en un negocio familiar le ha permitido aplicar y complementar sus conocimientos.
Rol dentro del consultorio	¿Cuál es tu puesto dentro del consultorio?	Soy odontóloga y copropietaria del consultorio.	Su rol implica tanto atención a pacientes como participación en la gestión administrativa, lo que enriquece su experiencia.
Nivel educativo y formación	¿Qué nivel educativo tienes?	Soy odontóloga general.	Su formación general le proporciona una base sólida, aunque destaca la importancia

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
			de la actualización continua en su área.
Capacitación y formación continua	¿Recibes capacitación o formación continua relacionada con tu trabajo?	Sí, participo en cursos, talleres y congresos de actualización en odontología.	Su enfoque en la formación continua le permite mejorar sus habilidades y estar al día con las nuevas tendencias y tecnologías.
Conocimiento sobre gestión de la innovación	¿Estás familiarizada con el concepto de gestión de la innovación en el ámbito de la salud?	Sí, es un tema muy relevante.	Reconoce la importancia de la innovación para mejorar procesos y diferenciarse en el mercado, aplicable en todos los aspectos del consultorio.
Importancia de la creatividad y la mejora continua	¿Qué tan importante es fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental?	Es esencial para mantenernos competitivos y ofrecer un servicio de excelencia.	La creatividad es clave para mejorar la calidad y competitividad del servicio.
Disposición para participar en iniciativas de innovación	¿Qué tan dispuesta te sientes a participar en iniciativas que fomenten la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	Estoy muy dispuesta. Creo que es una oportunidad para seguir creciendo como profesional y como equipo.	Está totalmente comprometida con la innovación, viéndola como una oportunidad de crecimiento tanto personal como organizacional.
Actividades y herramientas para fomentar la innovación	¿Qué actividades o herramientas crees que podrían mejorar la creatividad y el ambiente de innovación en el consultorio?	Espacios de intercambio de ideas, talleres de capacitación y el uso de herramientas digitales para optimizar la gestión del consultorio.	Fomenta un ambiente colaborativo y el uso de herramientas digitales como medios para innovar y mejorar la eficiencia.
Áreas de mejora mediante la innovación	¿En qué áreas del consultorio crees que se podría mejorar mediante la creatividad y la innovación?	En la digitalización de la gestión de citas, la experiencia del paciente y la eficiencia en la atención.	Ve áreas clave como la digitalización y la eficiencia en el servicio que podrían beneficiarse enormemente de la innovación.
Implementación de un sistema de gestión de la innovación	¿Cómo prefieres que se implemente un sistema de gestión de la innovación en el consultorio?	A través de reuniones periódicas y el uso de plataformas digitales para compartir ideas y hacer seguimiento a los proyectos de mejora.	Prefiere una implementación mixta que combine reuniones presenciales y herramientas digitales para facilitar la organización.
Obstáculos para fomentar la innovación	¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	La falta de tiempo y la resistencia al cambio por parte de algunos miembros del equipo.	Los obstáculos comunes como la falta de tiempo y la resistencia al cambio son desafíos a superar para fomentar la innovación en su equipo.
Evaluación de la implementación de un sistema de innovación	¿Qué tan efectivo sería implementar un sistema de gestión de la innovación que facilite el intercambio de ideas y el seguimiento de proyectos innovadores dentro del consultorio?	Sería muy efectivo, ya que permitiría organizar mejor las propuestas de mejora y darles seguimiento de manera estructurada.	Un sistema de gestión de la innovación estructurado permitiría mejorar la organización interna y la colaboración en el equipo.

La Dra. Paola López, aunque con 3 años de experiencia, tiene una visión clara sobre la importancia de la innovación y la mejora continua en el Consultorio Dental Odontolopez. Está dispuesta a participar en iniciativas de innovación que busquen optimizar procesos, mejorar la experiencia del paciente y aumentar la eficiencia operativa. Reconoce la relevancia de la capacitación continua y valora el uso de nuevas tecnologías para mejorar la gestión y atención. Los obstáculos que enfrenta incluyen la falta de tiempo, pero cree que un sistema estructurado de gestión de la innovación podría superar estos desafíos, mejorando el trabajo en equipo y la eficiencia del consultorio.

A continuación, en la Tabla 5 se presenta la matriz resumen de la entrevista realizada al Dr. Jorge Vaca, Especialista del consultorio dental Odontolopez.

Tabla 5. Entrevista al Dr. Jorge Vaca

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
Experiencia en el consultorio	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Consultorio Dental Odontolopez?	Llevo aproximadamente 6 años trabajando en el consultorio.	Con 6 años de experiencia, ha manejado casos complejos y participado en la implementación de técnicas innovadoras.
Rol dentro del consultorio	¿Cuál es tu puesto dentro del consultorio?	Soy especialista en ortodoncia, cirugía maxilofacial y endodoncia.	Su especialización le permite abordar una amplia gama de tratamientos complejos y ofrecer soluciones avanzadas a los pacientes.
Nivel educativo y formación	¿Qué nivel educativo tienes?	Soy odontólogo con especializaciones en ortodoncia, cirugía maxilofacial y endodoncia.	Su formación avanzada le otorga un conocimiento profundo que aplica en su especialización.
Capacitación y formación continua	¿Recibes capacitación o formación continua relacionada con tu trabajo?	Sí, asisto a congresos nacionales e internacionales, además de cursos de actualización sobre nuevas técnicas y tecnologías en ortodoncia y cirugía maxilofacial.	Está comprometido con la actualización constante a través de congresos y seminarios internacionales, lo que le permite mejorar su práctica.
Conocimiento sobre gestión de la innovación	¿Estás familiarizado con el concepto de gestión de la innovación en el ámbito de la salud?	Sí, lo he estudiado y considero que es clave para el desarrollo de la odontología moderna.	Reconoce que la innovación es crucial para el progreso de la odontología y la mejora en la atención al paciente.
Importancia de la creatividad y la mejora continua	¿Qué tan importante es fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental?	Es esencial para ofrecer tratamientos de calidad y estar a la vanguardia en odontología.	Resalta la importancia de la creatividad para ofrecer servicios innovadores y

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
			eficientes, manteniendo al consultorio competitivo.
Disposición para participar en iniciativas de innovación	¿Qué tan dispuesto te sientes a participar en iniciativas que fomenten la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	Totalmente dispuesto. La innovación es clave para el éxito de nuestro trabajo.	Está completamente dispuesto a participar en la innovación y a mejorar el consultorio mediante nuevas ideas.
Actividades y herramientas para fomentar la innovación	¿Qué actividades o herramientas crees que podrían mejorar la creatividad y el ambiente de innovación en el consultorio?	Reuniones periódicas para compartir ideas, adquisición de software avanzado y actualización en técnicas quirúrgicas.	Destaca la importancia de compartir ideas regularmente y de integrar nuevas tecnologías en la práctica diaria para fomentar la innovación.
Áreas de mejora mediante la innovación	¿En qué áreas del consultorio crees que se podría mejorar mediante la creatividad y la innovación?	En el uso de tecnologías digitales, como escáneres 3D y planificación virtual de cirugías.	Señala que la digitalización y la planificación virtual de procedimientos serían clave para mejorar la eficiencia y precisión.
Recursos necesarios para fomentar la innovación	¿Qué tipo de formación o recursos crees que serían necesarios para mejorar la creatividad y la innovación en el consultorio dental?	Acceso a cursos de actualización en técnicas avanzadas y nuevas tecnologías.	La formación continua y el acceso a tecnologías avanzadas son fundamentales para fomentar la creatividad y la innovación.
Implementación de un sistema de gestión de la innovación	¿Cómo prefieres que se implemente un sistema de gestión de la innovación en el consultorio?	A través de reuniones estructuradas, plataformas digitales y adquisición de nuevas herramientas tecnológicas.	Favorece una combinación de reuniones, plataformas digitales y nuevas herramientas para gestionar eficazmente la innovación.
Obstáculos para fomentar la innovación	¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	La falta de tiempo y recursos, así como la resistencia a adoptar nuevas metodologías.	Identifica la falta de tiempo y los recursos limitados como los principales desafíos para implementar innovaciones en su práctica.
Apoyo de los líderes del consultorio	¿Qué tipo de apoyo consideras necesario por parte de los líderes del consultorio para fomentar la creatividad y la mejora continua?	Un liderazgo proactivo que promueva la participación en iniciativas de innovación.	Cree que un liderazgo activo es crucial para fomentar un entorno en el que el equipo se sienta motivado a innovar y mejorar continuamente.
Evaluación de la implementación de un sistema de innovación	¿Qué tan efectivo sería implementar un sistema de gestión de la innovación que facilite el intercambio de ideas y el seguimiento de proyectos innovadores dentro del consultorio?	Muy efectivo, siempre que haya una estrategia clara de implementación.	Considera que un sistema de gestión estructurado optimizaría la colaboración y la eficiencia, mejorando tanto los procesos internos como la atención al paciente.
Participación en la implementación del sistema de innovación	¿Estarías dispuesto/a a formar parte de un equipo de trabajo para implementar este tipo de sistema en el consultorio?	Sí, me encantaría participar en la implementación y desarrollo del sistema.	Está dispuesto a colaborar activamente en la creación e implementación de sistemas innovadores para mejorar el trabajo en equipo y la eficiencia.

El Dr. Jorge Vaca tiene una amplia experiencia en diversas áreas odontológicas, y valora profundamente la innovación y la mejora continua dentro del consultorio. Está dispuesto a participar activamente en iniciativas que promuevan la creatividad, tanto en el uso de nuevas tecnologías como en la capacitación del equipo. Su enfoque se centra en la implementación de tecnologías digitales avanzadas y técnicas innovadoras que puedan optimizar el tiempo y la calidad de los tratamientos. Además, destaca la importancia de un liderazgo proactivo que fomente la innovación dentro del equipo.

A continuación, en la Tabla 6 se presenta la matriz resumen de la entrevista realizada a la Sra. Magdalena Racines, Auxiliar de odontología del consultorio dental Odontolopez.

Tabla 6. Entrevista a la Sra. Magdalena Racines

Tema Principal	Pregunta Clave	Respuesta del Entrevistado	Comentario/Análisis Breve
Experiencia en el Consultorio	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el consultorio?	6 años trabajando en el consultorio.	Destaca una experiencia enriquecedora y de crecimiento profesional.
Rol dentro del Consultorio	¿Cuál es tu puesto y qué tareas realizas?	Auxiliar de odontología. Asiste en procedimientos, gestiona citas y asegura higiene y organización del espacio.	Su rol es clave para la eficiencia en el consultorio.
Nivel Educativo y Formación	¿Qué nivel educativo tienes?	Formación técnica en Auxiliar de Odontología, con cursos adicionales en bioseguridad y técnicas odontológicas.	Su formación le permite cumplir con los estándares de higiene y calidad.
Capacitación y Formación Continua	¿Recibes capacitación continua?	Sí, participa en cursos sobre bioseguridad, manejo de materiales y técnicas de asistencia.	La formación continua es vital para su desempeño.
Conocimiento sobre Gestión de la Innovación	¿Conoces la gestión de la innovación en salud?	Conoce el concepto, enfocado en mejorar procesos con nuevas herramientas y métodos.	Reconoce la importancia de la innovación, aunque no tiene conocimiento profundo.
Importancia de la Creatividad y Mejora	¿Qué tan importante es fomentar la creatividad y mejora continua?	Muy importante para adaptarse a cambios y mejorar el servicio y la eficiencia.	La creatividad y mejora continua son claves para un servicio más eficaz.
Disposición para Innovar	¿Estarías dispuesta a participar en iniciativas innovadoras?	Sí, con el apoyo adecuado y formación continua.	Está dispuesta a innovar, pero valora el apoyo y la capacitación.
Actividades para Fomentar Innovación	¿Qué actividades podrían mejorar la innovación en el consultorio?	Charlas sobre nuevas técnicas, capacitación y reuniones de equipo.	Propone actividades que faciliten la integración de nuevas ideas.

Tema Principal	Pregunta Clave	Respuesta del Entrevistado	Comentario/Análisis Breve
Áreas de Mejora mediante Innovación	¿En qué áreas crees que la innovación podría mejorar?	Organización de materiales, atención al paciente y procesos administrativos.	La digitalización y mejora en la gestión de tiempo son clave para la eficiencia.
Recursos para Fomentar la Innovación	¿Qué recursos serían necesarios para mejorar la innovación?	Más cursos de capacitación y nuevas herramientas tecnológicas.	La formación y acceso a herramientas digitales son cruciales para innovar.
Implementación del Sistema de Innovación	¿Cómo debería implementarse un sistema de innovación?	A través de reuniones periódicas y capacitaciones.	Prefiere un enfoque práctico y estructurado para la implementación.
Obstáculos para Innovar	¿Cuáles son los obstáculos para fomentar la innovación?	Falta de tiempo y recursos para capacitación.	La carga laboral limita el tiempo para implementar ideas innovadoras.
Apoyo de Líderes para Innovar	¿Qué tipo de apoyo necesitas de los líderes del consultorio?	Escuchar ideas y brindar formación.	El apoyo de los líderes es esencial para fomentar la innovación y la mejora continua.
Evaluación del Sistema de Innovación	¿Qué tan efectivo sería un sistema para gestionar la innovación?	Muy útil, siempre que sea práctico.	Un sistema eficiente facilitaría la comunicación y optimizaría los procesos.
Participación en la Implementación	¿Estarías dispuesta a formar parte de un equipo para implementar este sistema?	Sí, le gustaría contribuir con ideas y mejoras.	Está dispuesta a participar activamente en la implementación de un sistema innovador.

Magdalena Racines, auxiliar de odontología con 6 años de experiencia en el Consultorio Dental Odontolopez, destaca la importancia de la capacitación continua y el trabajo en equipo. A pesar de no conocer profundamente la gestión de la innovación, reconoce su valor para mejorar procesos y la atención al paciente. Está dispuesta a participar en iniciativas innovadoras, especialmente con el apoyo adecuado. Propone actividades como charlas y capacitación en nuevas tecnologías, y sugiere digitalizar procesos y mejorar la organización del material. Cree que la comunicación y el liderazgo proactivo son esenciales para fomentar la innovación en el consultorio.

A continuación, en la Tabla 7 se presenta la matriz resumen de la entrevista realizada al Sr. Henry López, Administrador del consultorio dental Odontolopez.

Tabla 7. Entrevista al Sr. Henry López

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
Experiencia en el consultorio	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Consultorio Dental Odontolopez?	Llevo 6 años trabajando en el consultorio.	Con 6 años en la administración del consultorio, ha sido testigo del crecimiento y mejora continua del consultorio.
Rol dentro del consultorio	¿Cuál es tu puesto dentro del consultorio?	Soy el administrador del consultorio.	Su rol es crucial para gestionar los recursos, la agenda de citas y la relación con los proveedores, lo que asegura el buen funcionamiento del consultorio.
Nivel educativo y formación	¿Qué nivel educativo tienes?	Actualmente, estoy en el último semestre de la carrera de Administración de Empresas.	Aunque aún no se ha graduado, su formación en administración le permite gestionar eficazmente los procesos administrativos del consultorio.
Capacitación y formación continua	¿Recibes capacitación o formación continua relacionada con tu trabajo?	Sí, me mantengo en constante aprendizaje a través de cursos y talleres sobre administración y gestión de negocios en el sector salud.	La capacitación continua en áreas clave le permite mejorar la eficiencia operativa del consultorio y adaptarse a nuevas exigencias del sector.
Conocimiento sobre gestión de la innovación	¿Estás familiarizado con el concepto de gestión de la innovación en el ámbito de la salud?	Sí, es un concepto muy importante para la sostenibilidad de un negocio en el sector de la salud.	Entiende que la innovación es crucial para la mejora continua y la adaptación a los cambios del sector de la salud, especialmente en los procesos administrativos.
Importancia de la creatividad y la mejora continua	¿Qué tan importante es fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental?	Es clave para mantenernos a la vanguardia y ofrecer un servicio diferenciado.	Subraya que la creatividad es esencial para optimizar los procesos y mejorar la experiencia del paciente, destacando la importancia de la mejora continua.
Disposición para participar en iniciativas de innovación	¿Qué tan dispuesto te sientes a participar en iniciativas que fomenten la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	Estoy totalmente dispuesto, ya que la innovación es esencial para el crecimiento del consultorio.	Está completamente comprometido con el proceso de innovación y ve en ella un factor clave para el éxito y crecimiento del consultorio.
Actividades y herramientas para fomentar la innovación	¿Qué actividades o herramientas crees que podrían mejorar la creatividad y el ambiente de innovación en el consultorio?	Talleres de innovación, reuniones de uso de software especializado para la gestión administrativa.	Propone herramientas digitales y actividades colaborativas como talleres y sesiones de intercambio de ideas para fomentar la innovación.
Áreas de mejora mediante la innovación	¿En qué áreas del consultorio crees que se podría mejorar mediante la creatividad y la innovación?	En la optimización de la agenda de citas, la comunicación con los pacientes y la eficiencia en la gestión de insumos.	Identifica áreas clave como la gestión de citas y la mejora de la comunicación como aspectos donde la innovación puede hacer una gran diferencia.

Tema principal	Pregunta clave	Respuesta del entrevistado	Comentario o análisis breve
Implementación de un sistema de gestión de la innovación	¿Cómo prefieres que se implemente un sistema de gestión de la innovación en el consultorio?	A través de herramientas digitales que faciliten la organización y el seguimiento de ideas innovadoras.	Considera que las herramientas digitales facilitarían la organización y la evaluación continua de las ideas y proyectos innovadores.
Obstáculos para fomentar la innovación	¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio?	Puede ser la falta de tiempo.	Reconoce que la sobrecarga de trabajo, con muchos pacientes, puede ser un obstáculo importante para la innovación continua.
Evaluación de la implementación de un sistema de innovación	¿Qué tan efectivo sería implementar un sistema de gestión de la innovación que facilite el intercambio de ideas y el seguimiento de proyectos innovadores dentro del consultorio?	Sería altamente efectivo, ya que permitiría estructurar mejor las mejoras y optimizar la gestión del consultorio.	Cree que un sistema estructurado para gestionar la innovación optimizaría tanto los procesos como el ambiente laboral y la experiencia del paciente.
Impacto en el trabajo en equipo	¿Cómo imaginas que un sistema de este tipo podría mejorar el trabajo en equipo y la eficiencia del consultorio?	Fomentaría la comunicación entre los colaboradores, haría más eficiente la toma de decisiones y mejoraría la experiencia del paciente.	Visualiza que la colaboración mejorada y la toma de decisiones más eficiente impactarían positivamente tanto en el trabajo interno como en la atención al paciente.

La entrevista con Henry López revela su compromiso con la mejora continua y la innovación dentro del Consultorio Dental Odontolopez. Él destaca la importancia de la creatividad y la formación continua, además de ser muy receptivo a iniciativas tecnológicas y digitales que optimicen los procesos administrativos y la atención al paciente. Los principales obstáculos que enfrenta incluyen la falta de tiempo debido a la alta carga de trabajo, pero considera que una estructura digital organizada podría facilitar la implementación de cambios y mejorar la eficiencia operativa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El análisis de esta investigación permitió evidenciar que el Consultorio Dental Odontolopez aún no cuenta con un sistema formal para gestionar la innovación. Esta ausencia limita las oportunidades de mejora continua y dificulta que el equipo pueda generar ideas nuevas, prácticas y centradas en las necesidades reales de los pacientes. Incorporar un sistema de gestión de la innovación permitiría establecer procesos más claros para identificar, evaluar y aplicar mejoras, impulsando al personal hacia una cultura organizacional más creativa, participativa y dinámica.

Durante el proceso, se notó que el equipo valora mucho la creatividad y tiene el deseo de aportar, pero actualmente no cuenta con herramientas ni espacios definidos para transformar esas ideas en acciones concretas. Contar con un sistema de innovación brindaría justamente esos espacios, talleres, dinámicas internas y momentos para construir en conjunto, lo cual no solo fortalecería los servicios ofrecidos, sino también enriquecería la experiencia del paciente.

Por otro lado, al analizar las 15 encuestas aplicadas a los clientes, el 87% expresó sentirse satisfecho con la atención recibida, resaltando especialmente la amabilidad del personal y la limpieza del consultorio. Sin embargo, un 60% de ellos también compartió sugerencias para incorporar mejoras tecnológicas, como recordatorios automáticos para las citas, pagos digitales y una mayor presencia en plataformas digitales. Estas observaciones reflejan una oportunidad clara para modernizar los procesos e integrar herramientas digitales que faciliten y mejoren la experiencia del usuario.

En cuanto al equipo interno, las cinco entrevistas realizadas dejaron en evidencia un interés genuino por aportar al crecimiento del consultorio, todos los participantes manifestaron su deseo de compartir ideas, aunque también señalaron que actualmente no

existen canales formales para hacerlo. Además, coincidieron en la necesidad de recibir capacitaciones en temas como innovación en salud, gestión del cambio y trabajo en equipo, esto demuestra lo importante que sería acompañar la implementación del sistema de innovación con espacios de formación continua y un liderazgo que inspire y guíe.

En general, la investigación muestra que contar con un sistema de innovación no solo permitiría optimizar los procesos internos, sino también ayudaría a diferenciar al consultorio en un entorno cada vez más competitivo y digital, en un mercado como el de Quito, en constante crecimiento y con pacientes cada vez más exigentes, la innovación se vuelve una herramienta clave para fidelizar a los actuales clientes y atraer a nuevos.

Por todo esto, la implementación de un sistema de gestión de la innovación en el Consultorio Dental Odontolopez no solo es viable, sino altamente recomendable ya que responde directamente a las necesidades tanto del equipo como de los pacientes, y abre un camino claro hacia una mejora continua, una cultura organizacional más sólida, y una mayor capacidad de adaptación a los retos y oportunidades del entorno odontológico actual.

Recomendaciones

Como resultado del análisis de este trabajo de investigación se obtuvo que el Consultorio Dental Odontolopez cuenta con una atención de calidad, pero tiene amplias oportunidades para fortalecerse a través de la innovación, es por eso que se recomienda implementar un sistema de gestión de la innovación que promueva una cultura más creativa, participativa y enfocada en la mejora continua.

El primer paso es estructurar internamente este sistema, definiendo responsables, objetivos y espacios para canalizar ideas. Esto permitirá convertir la creatividad del equipo en propuestas concretas que mejoren tanto los procesos como la experiencia del paciente.

También se sugiere formar un pequeño equipo de innovación, integrado por colaboradores interesados en aportar mejoras. Este grupo puede reunirse periódicamente para

evaluar iniciativas y fomentar la participación de todo el personal mediante canales accesibles de sugerencias, preferiblemente digitales.

Además, es importante generar espacios que estimulen la creatividad de forma organizada, como talleres de ideación y dinámicas grupales, utilizando metodologías como Design Thinking para enfocar las ideas desde las necesidades del paciente.

Respecto a la experiencia del cliente, aunque el nivel de satisfacción es alto, existe una clara demanda por incorporar tecnologías que agilicen la atención. Por lo tanto, se recomienda implementar recordatorios automatizados, habilitar pagos digitales y fortalecer la presencia en línea, lo cual mejorará la relación con los pacientes y la imagen del consultorio.

La innovación también requiere inversión en el desarrollo del talento humano. Se propone diseñar un plan de formación continua que incluya temas clave como innovación en salud, liderazgo y trabajo colaborativo. Estas capacitaciones deben considerarse parte esencial del crecimiento organizacional.

Asimismo, se deben establecer canales internos de comunicación donde se dé seguimiento a las ideas, se compartan avances y se reconozcan logros. Esto mantendrá al equipo informado, motivado y alineado con los objetivos del consultorio.

Finalmente, para asegurar la sostenibilidad del sistema, será clave definir indicadores que midan el impacto de las acciones innovadoras. Evaluar los resultados y compartirlos con el equipo reforzará la cultura de aprendizaje constante y ayudará a consolidar una identidad organizacional moderna, dinámica y centrada en el paciente.

En síntesis, el consultorio tiene la oportunidad de diferenciarse y avanzar hacia un modelo más eficiente y adaptado a los desafíos actuales. Apostar por la innovación no solo es viable, sino esencial para su crecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hernández, A. (2019). Innovación y competitividad en las empresas latinoamericanas. Editorial McGraw-Hill.

Martínez, M. (2018). Innovación empresarial: Modelos y estrategias. Editorial Pearson.

Torrisi, C. (2016). Creatividad e innovación en la gestión empresarial. Editorial McGraw-Hill.

Ramírez, A. (2018). Innovación abierta: Estrategias para empresas latinoamericanas. Editorial Universidad de Chile.

Morales, C. (2017). Innovación incremental y sostenibilidad organizacional. Editorial Esic.

González, P. (2016). Creatividad e innovación en la gestión del sector salud. Editorial Universidad Autónoma de Barcelona.

Pérez, E. (2015). Mejora continua en los servicios de salud: Estrategias y aplicaciones. Editorial Díaz de Santos.

Álvarez, M., & Rodríguez, J. (2017). Mejora continua en la odontología: Estrategias para optimizar procesos y resultados. Editorial Médica Panamericana.

Sánchez, R. (2020). Teleodontología y su impacto en la atención dental remota. Editorial Sigma.

Méndez, L. (2019). Innovación tecnológica en la odontología: Digitalización y precisión en el tratamiento. Editorial Médica Panamericana.

López, J. (2019). El impacto de la digitalización en la odontología moderna. Editorial Cielo.

Vega, P. (2021). Inteligencia artificial en la odontología: Nuevas fronteras del diagnóstico y tratamiento. Editorial Académica Española.

García, R. (2019). Gestión de la innovación en consultorios odontológicos. Editorial ESIC.

Torres, F. (2017). Liderazgo y creatividad en equipos de trabajo odontológicos. Editorial Académica Española.

Méndez, L. (2019). Innovación tecnológica en la odontología: Digitalización y precisión en el tratamiento. Editorial Médica Panamericana.

Sánchez, F., & Castillo, L. (2020). Innovación odontológica y competitividad en el mercado. Editorial Universidad de la Salud.

González, P. (2016). Estrategias de posicionamiento en el mercado odontológico. Editorial Universidad Autónoma de Barcelona.

Ramírez, A. (2018). Sostenibilidad y eficiencia en los consultorios odontológicos. Editorial Universidad de Chile.

Mora, J. (2017). Regulaciones en salud bucodental: Desafíos para la innovación. Editorial Sigma.

Pérez, R. (2017). Normas y estándares internacionales en la odontología moderna. Editorial Médica Panamericana.

Ramírez, A. (2018). Gestión de la calidad en servicios odontológicos: Certificación y normativas internacionales. Editorial Universidad de la Salud.

García, M. (2019). Normativas y regulaciones en la implementación de innovaciones tecnológicas en odontología. Editorial Esic.

Sánchez, F. (2020). Desarrollo profesional y capacitación continua en odontología. Editorial Universidad de la Salud.

Paredes, A. (2019). Estrategias de formación y liderazgo en consultorios odontológicos. Editorial McGraw-Hill.

Hernández, J. (2018). Cultura organizacional y creatividad en la atención odontológica. Editorial Panamericana.

Vega, P. (2021). Tendencias del mercado en la odontología digital. Editorial Universitaria.

Méndez, J. (2019). Teleodontología y digitalización de los consultorios. Editorial Médica Panamericana.

Sánchez, F., & Castillo, L. (2020). La odontología estética y su impacto en el mercado odontológico. Editorial Universidad de la Salud.

Sánchez, M. (2021). Prácticas sostenibles en consultorios odontológicos. Editorial Alfaomega.

Código Orgánico de la Salud de Ecuador (2015).

Organización Mundial de la Salud (OMS), Directrices para la atención odontológica.

Federación Dental Internacional (FDI), Lineamientos para la odontología moderna.

ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.

Martínez, M. A. (2010). Métodos de investigación en ciencias sociales (2ª ed.). Editorial Pearson.

García, A. L. (2014). Metodología de la Investigación (7ª ed.). Editorial Trillas.

Curbelo, J. L. (2013). Metodología de la Investigación (2ª ed.). Editorial La Muralla.

Fernández, L. A. (2016). Metodología de la Investigación (6ª ed.). Editorial Limusa.

García, H. R. (2015). Control de calidad y mejora continua: Conceptos y prácticas. Editorial Limusa.

Arias, E. (2018). Métodos de investigación social (2ª ed.). Editorial Universidad de San Buenaventura.

ANEXO A: ARCHIVO FOTOGRÁFICO

Consultorio dental Odontolopez



Recepción y Sala de espera



Consultorio 1





Consultorio 2



Área de esterilización



ANEXO B: ENCUESTA REALIZADA

Encuesta Consultorio Dental Odontolopez

Objetivo de la encuesta: Conocer las opiniones y percepciones del personal y clientes sobre la creatividad, la mejora continua y las innovaciones que podrían implementarse. De esta manera se identificará áreas de oportunidad y los recursos necesarios para llevar a cabo la propuesta.

Indicaciones: Agradecemos tu tiempo para completar esta breve encuesta, por favor responde las preguntas de manera sincera, sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios y fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental Odontolopez.

Preguntas a los Clientes del Consultorio Dental Odontolopez

1. ¿Cuál es tu rango de edad?

Menos de 18 años

18 - 25 años

19 26 - 35 años

36 - 45 años

37 46 - 55 años

56 años o más

2. ¿Cuál es tu género?

Masculino

Femenino

Otro

3. ¿Cuál es tu Salario?

Menos de $470

De $470 a $600

De $601 a $800

De $801 a $1000

De $1001 a $1200

Más de 1200

4. ¿Con qué frecuencia recibes atención dental?

Una vez al año

Cada 6 meses

Cada 3 meses

Cada 1-2 meses

Solo cuando tengo algún problema dental

5. ¿Con qué frecuencia visitas el Consultorio Dental Odontolopez?

Primera vez

Mensualmente

Cada 2 o 3 meses

Cada 6 meses

Anualmente

6. ¿Cuánto tiempo llevas siendo cliente del Consultorio Dental Odontolopez?

Menos de 6 meses

Entre 6 meses y 1 año

Entre 1 y 3 años

Más de 3 años

7. ¿Utilizas redes sociales o plataformas digitales para informarte sobre servicios de salud?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Poco frecuente

Nada Frecuente

8. ¿Tienes algún dispositivo tecnológico (por ejemplo, smartphone, tablet) que utilices para gestionar tus citas o recibir información relacionada con tu salud?

Sí, siempre

Sí, pero ocasionalmente

No, no tengo dispositivos de este tipo

9. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con los servicios que ofrece el Consultorio Dental Odontolopez?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

10. ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el consultorio dental Odontolopez?

Excelente

Buena

Regular

Mala

11. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la atención al cliente que recibes en el consultorio?

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

12. ¿Consideras que el Consultorio Dental Odontolopez está al día con las nuevas tecnologías y avances en odontología?

Sí, totalmente

Algo, pero podría mejorar

No mucho

No, en absoluto

13. ¿Qué aspectos del servicio te gustaría que el Consultorio Dental Odontolopez mejorara mediante la creatividad e innovación?

La calidad del servicio al paciente

La eficiencia en los tiempos de espera

La implementación de nuevas tecnologías para el diagnóstico y tratamiento

La comunicación y seguimiento de los tratamientos

La comodidad del ambiente

14. ¿Qué tan importante es para ti que el consultorio implemente mejoras continuas en su proceso de atención y servicios?

Muy importante

Algo importante

Poco importante

No importante

15. ¿Te gustaría que el consultorio ofreciera servicios adicionales como, por ejemplo, recordatorios automáticos de citas o recomendaciones personalizadas sobre tu salud dental?

Sí, definitivamente

Tal vez, dependiendo del servicio

No, no me parece necesario

16. ¿Cómo prefieres recibir información sobre las novedades y servicios del consultorio?

A través de correo electrónico

A través de mensajes de texto (SMS)

A través de redes sociales

En persona, durante la consulta

17. ¿Crees que el Consultorio Dental Odontolopez debería incentivar la participación de los pacientes para proponer mejoras en los servicios?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

En total desacuerdo

18. ¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar en actividades del consultorio como encuestas, sugerencias o programas de fidelización si esto implicara la mejora de los servicios?

Muy dispuesto

Dispuesto

Poco dispuesto

Nada dispuesto

ANEXO 3: PREGUNTAS DE ENTREVISTA AL PERSONAL DEL CONSULTORIO DENTAL ODONTOLOPEZ

Indicaciones: Agradecemos tu tiempo para esta breve entrevista, por favor responde las preguntas de manera sincera, sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios y fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental Odontolopez.

1. **¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Consultorio Dental Odontolopez?**

   ¿Podrías contarme un poco sobre tu experiencia en estos años (o meses)?

2. **¿Cuál es tu puesto dentro del consultorio?**

   ¿Qué tareas realizas en tu día a día y cómo contribuyes al funcionamiento del consultorio?

3. **¿Qué nivel educativo tienes?**

   ¿Consideras que tu formación ha influido en cómo desempeñas tu rol dentro del consultorio?

4. **¿Recibes capacitación o formación continua relacionada con tu trabajo en el consultorio?**

   Si es así, ¿cómo es este proceso de capacitación y qué tipo de formación sueles recibir?

5. **¿Estás familiarizado/a con el concepto de gestión de la innovación en el ámbito de la salud?**

   ¿Cómo entiendes este concepto y qué piensas sobre su aplicabilidad en un consultorio dental?

6. **En tu opinión, ¿qué tan importante es fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio dental?**

   ¿Cómo crees que la creatividad y la mejora continua podrían beneficiar al consultorio?

7. **¿Qué tan dispuesto/a te sientes a participar en iniciativas que fomenten la creatividad y la mejora continua en el consultorio?**

   ¿Qué tipo de iniciativas crees que serían interesantes o efectivas?

8. **¿Qué actividades o herramientas crees que podrían mejorar la creatividad y el ambiente de innovación en el consultorio?**

   ¿Qué actividades o cambios crees que podrían estimular más la creatividad en el equipo?

9. **¿En qué áreas del consultorio crees que se podría mejorar mediante la creatividad y la innovación?**

   ¿Qué áreas, ya sea en el trato con los pacientes o en los procesos internos, podrían beneficiarse de un enfoque innovador?

10. **¿Qué tipo de formación o recursos crees que serían necesarios para mejorar la creatividad y la innovación en el consultorio dental?**

    ¿Qué tipo de talleres, cursos o recursos te gustaría tener para ayudar a fomentar la creatividad en el consultorio?

11. **¿Cómo prefieres que se implemente un sistema de gestión de la innovación en el consultorio?**

    ¿Qué formas de implementación te parecen más efectivas: reuniones, plataformas digitales o incentivos formales?

12. **¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para fomentar la creatividad y la mejora continua en el consultorio?**

    ¿Qué dificultades encuentras en el día a día que puedan frenar la innovación y las mejoras?

13. **¿Qué tipo de apoyo consideras necesario por parte de los líderes del consultorio para fomentar la creatividad y la mejora continua?**

¿Qué acciones o actitud de los líderes crees que serían clave para que el equipo se sienta más motivado a proponer ideas nuevas?

14. **En tu opinión, ¿qué tan efectivo sería implementar un sistema de gestión de la innovación que facilite el intercambio de ideas y el seguimiento de proyectos innovadores dentro del consultorio?**

    ¿Cómo imaginas que un sistema de este tipo podría mejorar el trabajo en equipo y la eficiencia del consultorio?

15. **¿Estarías dispuesto/a a formar parte de un equipo de trabajo para implementar este tipo de sistema en el consultorio?**

    ¿Qué aportarías a un equipo de este tipo y qué esperas lograr con este tipo de iniciativas?

ANEXO 4: SISTEMA DE GESTION DE LA INNOVACION PARA EL CONSULTORIO DENTAL ODONTOLOPEZ

Sistema de Gestión de la Innovación

Para el Consultorio Dental Odontolopez

Fomentando la creatividad y la mejora continua

Quito 09 de mayo de 2025

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS 79

ÍNDICE DE FIGURAS 80

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN PARA CONSULTORIO DENTAL ODONTOLOPEZ 81

1. Contexto del consultorio 81

2. Visión 84

3. Objetivos del Sistema de Gestión de la Innovación 84

4. Componentes del Sistema de Gestión de la Innovación 85

4.1 Cultura Organizacional Innovadora 85

4.2 Mejora Continua de Procesos 85

4.3 Incorporación Tecnológica 85

5. Fases de Implementación 93

6. Recursos Necesarios 94

7. Plan de Capacitación 94

8. Plan de Comunicación Interna 95

9. Indicadores de Éxito 96

10. Indicadores de Desempeño (KPIs) 97

11. Propuestas de Innovación Especificas 98

12. Impacto Empresarial y Económico Esperado 99

13. Evaluación de Impacto 103

14. Matriz de Riesgos 104

15. Conclusión 105

ANEXOS 106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fases para la implementación del SGI.....93

Tabla 2. Plan de capacitación para SGI 94

Tabla 3. Canales de comunicación.....95

Tabla 4. Indicadores de desempeño del SGI - Odontolopez.....97

Tabla 5. Matriz de impacto empresarial esperado 99

Tabla 6. Matriz de impacto económico esperado 100

Tabla 7. Cronograma de evaluación de impacto.....103

Tabla 8. Matriz de riesgos del SGI - odontolopez 104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo canvas odontolopez 83

Figura 2. Análisis FODA odontolopez 84

Figura 3. Ingresos mensuales promedio 101

Figura 4. Nuevos pacientes mensuales 101

Figura 5. Ingesos anuales proyectados 101

Figura 6. Costos operativos ahorro 102

Figura 7. Inversión inicial en SGI 102

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN PARA CONSULTORIO DENTAL ODONTOLOPEZ

1. Contexto del consultorio

Odontolopez es un emprendimiento familiar creado en el año 2019 desde ese tiempo se ha consolidado como un consultorio odontológico confiable, accesible y de calidad en el barrio La Argelia, al sur de Quito. Con más de 1,800 pacientes atendidos y un crecimiento mensual constante, este proyecto ha logrado destacar en una zona caracterizada por su diversidad poblacional y creciente demanda de servicios de salud dental. La atención personalizada, el profesionalismo y la cercanía con la comunidad han sido pilares clave en su posicionamiento.

En el sector odontológico de Quito, la competencia es significativa. Existen numerosos consultorios y clínicas que ofrecen servicios similares, algunos con años de trayectoria y otros impulsados por franquicias o cadenas odontológicas que operan en múltiples sectores de la ciudad. Sin embargo, en este escenario, Odontolopez ha sabido encontrar un espacio propio gracias a su enfoque centrado en el paciente, su trato cálido y humano, así como la calidad técnica de sus procedimientos.

Entre los factores que diferencian a Odontolopez destacan su equipo altamente calificado, compuesto por profesionales en constante actualización; sus instalaciones amplias y cómodas; el uso de tecnología moderna para diagnósticos y tratamientos; y su ubicación estratégica, que facilita el acceso a quienes viven en el sur de la ciudad. Además, el consultorio cuenta con estacionamiento privado, lo cual representa un valor agregado en términos de comodidad y seguridad para los pacientes.

En cuanto a las tendencias del mercado odontológico en Quito y a nivel global, se observa un crecimiento en la demanda de tratamientos estéticos (como carillas y

blanqueamientos), el uso de tecnologías digitales (como escáneres intraorales, impresión 3D y software de planificación de ortodoncia), así como un interés creciente por la atención integral, que combine calidad clínica con una experiencia satisfactoria para el paciente. La digitalización de los procesos, el uso de historias clínicas electrónicas y la incorporación de inteligencia artificial en el diagnóstico y planificación de tratamientos son otras innovaciones que están transformando la práctica odontológica.

Odontolopez, si bien ya ha incorporado algunos avances tecnológicos, reconoce la necesidad de adaptarse continuamente a estas nuevas tendencias. Por ello, ha proyectado la implementación de un Sistema de Gestión de la Innovación (SGI), que no solo fomente la mejora continua, sino que también promueva la creatividad interna, la participación activa de todo el equipo y la incorporación sistemática de tecnologías emergentes.

Este enfoque innovador permitirá a Odontolopez no solo mantenerse competitivo, sino también avanzar hacia su visión de mediano y largo plazo: transformarse en una clínica dental de referencia en Quito. Una clínica que no solo se distinga por su nivel técnico, sino también por su compromiso humano, su atención centrada en el bienestar del paciente y su capacidad para adaptarse a los desafíos y oportunidades del entorno.



Figura 21. Modelo canvas odontolopez

El Canvas de Modelo de Negocio de Odontolopez es una herramienta visual que nos ayuda a entender de forma simple y ordenada cómo funciona este emprendimiento familiar. En el caso del consultorio dental esta herramienta permite ver con claridad a quién se está ayudando, qué se ofrece, cómo se gana dinero y qué se necesita para que todo funcione bien. Es una forma práctica de tener una visión completa del consultorio y tomar mejores decisiones con respecto a la implementación del SGI y mejora continua.



Figura 22. Análisis FODA odontolopez

Inicialmente se realizó el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de Odontolopez, y nos da como resultado una visión clara de la situación actual tanto interna como externa. Este análisis sirve como punto de partida para el SGI donde se podrá tomar decisiones estratégicas para que el consultorio dental crezca de forma sostenible.

2. **Visión**

Ser un referente en innovación odontológica en Quito, ofreciendo atención de calidad con soluciones creativas y tecnología de vanguardia.

3. **Objetivos del Sistema de Gestión de la Innovación**

Objetivo General

Promover la innovación en todas las áreas del consultorio, contribuyendo a una mejora continua enfocándose en la experiencia del paciente y en la eficiencia operativa.

Objetivos Específicos

1. Promover una cultura organizacional creativa y colaborativa.

2. Optimizar los procesos clínicos y administrativos.
3. Introducir nuevas tecnologías y herramientas digitales.
4. Aumentar la satisfacción del paciente.
5. Fomentar la mejora continua del equipo de trabajo.

4. **Componentes del Sistema de Gestión de la Innovación**

4.1 Cultura Organizacional Innovadora

Capacitaciones Continuas: Talleres mensuales sobre creatividad, servicio al cliente, nuevas técnicas odontológicas, y herramientas digitales.

Espacios de Creación: Reuniones quincenales donde el personal proponga ideas de mejora o soluciones a problemas detectados.

Reconocimiento a la Innovación: Sistema de incentivos que premie las mejores ideas implementadas, basado en impacto y viabilidad.

4.2 Mejora Continua de Procesos

Mapeo de Procesos Clave: Identificación de puntos críticos en la atención, recepción, seguimiento y fidelización de pacientes.

Retroalimentación Activa del Paciente: Encuestas digitales después de la atención, entrevistas breves, y buzón de sugerencias físico y virtual.

4.3 Incorporación Tecnológica

Digitalización de Registros: Uso de software de gestión para agendamiento, historial clínico y seguimiento de tratamientos.

El software odontológico es una herramienta digital diseñada para ayudar a los odontólogos a gestionar y optimizar la atención al paciente, como un asistente virtual que lleva la agenda, el historial clínico de los pacientes, la facturación, etc. Tiene una gama de funcionalidades que simplifican las tareas diarias en un consultorio dental.

Gestión de citas: facilita la programación, modificación y confirmación citas de manera sencilla, recordando mediante mensajes automáticos a los pacientes y así mejorar la frecuencia de asistencia.

Historial clínico electrónico: administra de forma segura y organizada toda la información relevante de cada paciente: tratamientos realizados, alergias, radiografías, fotografías, etc. Esto facilita el seguimiento y la planificación de tratamientos futuros.

Odontograma digital: facilita el registro gráfico y detallado del estado dental de cada paciente, permitiendo la planificación y el seguimiento de los tratamientos.

Gestión financiera: proporciona un control detallado de los ingresos, gastos, facturación a pacientes, seguros, presupuestos y pagos pendientes.

Gestión de inventario: Permite controlar el stock de materiales e insumos necesarios en el consultorio.

Marketing y comunicación: mediante plataformas que ofrecen herramientas para enviar mensajes a los pacientes, realizar campañas de marketing digital y mejorar la comunicación.

Informes y estadísticas: Genera informes sobre la actividad de la clínica, lo que facilita la toma de decisiones basadas en datos.

Beneficios de usar software odontológico

Mayor eficiencia: Automatiza tareas repetitivas, ahorrando tiempo y reduciendo errores.

Mejor organización: Centraliza toda la información en un solo lugar, facilitando el acceso y la gestión.

Optimización de la atención al paciente: Permite tener un historial completo y actualizado, mejorando el diagnóstico y el tratamiento.

Reducción de costos: Disminuye el uso de papel, los errores en la facturación y las pérdidas por ausencias de pacientes.

Mejora la comunicación: Facilita la comunicación con los pacientes y entre el equipo de la clínica.

Seguridad de la información: Protege los datos sensibles de los pacientes de acuerdo con las regulaciones vigentes.

Tipos de software odontológico

Existen diferentes tipos de software odontológico según su funcionalidad y la forma en que se accede a ellos:

Software de escritorio: Se instala directamente en las computadoras de la clínica.

Software en la nube: Se accede a través de internet, lo que permite acceder a la información desde cualquier dispositivo y lugar.

Software especializado: Se enfoca en áreas específicas de la odontología, como la ortodoncia o la gestión de laboratorios dentales.

Consideraciones al elegir un software odontológico

Al seleccionar un software para el consultorio, es importante tener en cuenta:

Las necesidades específicas del consultorio: ¿Qué funcionalidades son las más importantes para los propietarios y los pacientes?

El presupuesto: Los precios varían según las funcionalidades y el proveedor.

La facilidad de uso: El software debe ser intuitivo y fácil de aprender para todo el equipo.

El soporte técnico: Es importante contar con un buen servicio de soporte en caso de dudas o problemas.

La seguridad y el cumplimiento normativo: Hay que asegurarse de que el software cumpla con las regulaciones de protección de datos.

En resumen, el software odontológico es una herramienta poderosa que puede transformar la gestión del consultorio, haciéndole más eficiente, organizado y centrado en el paciente.

Diagnóstico Digital Avanzado

Implementación de escáneres intraorales, radiografía digital, y sistemas de imagen 3D.

Escáner Intraoral

El escáner intraoral es una tecnología revolucionaria que ha transformado la forma en que los odontólogos toman impresiones de la boca de sus pacientes. En lugar de las tradicionales y a veces incómodas cubetas con materiales de impresión, el escáner intraoral utiliza luz óptica para capturar imágenes tridimensionales de los dientes y los tejidos blandos de la boca.

Ventajas del escáner intraoral

Mayor comodidad para el paciente: Se elimina la necesidad de usar materiales de impresión que pueden ser desagradables, generar náuseas o sensación de ahogo.

Mayor precisión: Los modelos digitales suelen ser más precisos que las impresiones tradicionales, lo que se traduce en restauraciones, prótesis y alineadores más ajustados y con mejor adaptación.

Flujo de trabajo más eficiente: El proceso de escaneo es generalmente más rápido que la toma de impresiones convencional. Además, el modelo digital se puede enviar instantáneamente al laboratorio dental, ahorrando tiempo en el transporte.

Visualización inmediata: Tanto el odontólogo como el paciente pueden ver el modelo digital en la pantalla inmediatamente después del escaneo, lo que facilita la comunicación y la comprensión del tratamiento.

Menos errores y repeticiones: La precisión del escaneo reduce la necesidad de repetir las impresiones debido a errores.

Almacenamiento digital: Los modelos digitales se almacenan fácilmente en formato electrónico, eliminando la necesidad de espacio físico para guardar modelos de yeso.

Aplicaciones versátiles

Los escáneres intraorales se utilizan para una amplia gama de aplicaciones, incluyendo:

- Impresiones para coronas, puentes e incrustaciones.
- Planificación de implantes dentales.
- Diseño y fabricación de prótesis removibles.
- Ortodoncia digital (alineadores invisibles y brackets).
- Análisis de la oclusión (mordida).
- Documentación del estado dental del paciente.
- Cirugía guiada.

Tipos de escáneres intraorales

Existen diferentes tipos de escáneres intraorales en el mercado, que varían en tecnología, tamaño, velocidad de escaneo, precisión y precio. Algunos utilizan tecnología de triangulación, mientras que otros se basan en la luz estructurada o la microscopía confocal.

Consideraciones al elegir un escáner intraoral

Para un profesional de la odontología, la elección de un escáner intraoral implica considerar varios factores:

Precisión: Es crucial para obtener resultados clínicos óptimos.

Velocidad de escaneo: Afecta el tiempo de la consulta y la comodidad del paciente.

Facilidad de uso: La interfaz del software debe ser intuitiva y fácil de aprender.

Tamaño y ergonomía: Un escáner pequeño y ligero facilita el acceso a todas las áreas de la boca.

Costo: La inversión inicial y los costos de mantenimiento son factores importantes.

Soporte técnico y capacitación: Un buen proveedor ofrecerá soporte y capacitación adecuados.

Radiografías digitales

En lugar de utilizar una película sensible a la radiación que requiere un proceso de revelado químico, la radiografía digital emplea un sensor electrónico que captura la imagen radiográfica.

Ventajas de la radiografía digital oral

Menor exposición a la radiación: Los sistemas digitales suelen requerir una dosis de radiación significativamente menor en comparación con la radiografía convencional.

Resultados inmediatos: Las imágenes se visualizan en la pantalla de la computadora casi al instante, lo que agiliza el diagnóstico y la planificación del tratamiento.

Mejor calidad de imagen: Las imágenes digitales pueden ajustarse en brillo, contraste y tamaño, lo que permite una mejor visualización de los detalles y facilita la detección de problemas.

Almacenamiento y gestión sencillos: Las imágenes se almacenan digitalmente en la computadora, lo que facilita su organización, acceso y envío a otros profesionales si es necesario.

Beneficios medioambientales: Al eliminar la necesidad de productos químicos para el revelado de las películas, se reduce el impacto ambiental.

Mayor comodidad para el paciente: Los sensores digitales suelen ser más delgados y cómodos que las películas tradicionales.

Marketing Digital y Comunicación Creativa

Campañas educativas en redes sociales, promocionales en fechas especiales, y contenido interactivo.

En un mundo cada vez más conectado, tener una presencia online efectiva es crucial para cualquier negocio, y la odontología no es la excepción. El marketing digital ofrece a los dentistas la oportunidad de llegar a un público más amplio, segmentar sus campañas de manera precisa y medir los resultados de sus acciones.

Importancia del marketing digital para odontólogos

Mayor visibilidad: Permite que los pacientes potenciales encuentren fácilmente tu clínica cuando buscan servicios dentales online.

Captación de nuevos pacientes: A través de diversas estrategias, se puede atraer a personas interesadas en los tratamientos que ofreces.

Fidelización de pacientes actuales: El marketing digital facilita la comunicación y el mantenimiento de la relación con los pacientes, fomentando su regreso y recomendación.

Construcción de marca: Ayuda a establecer una imagen profesional y de confianza de tu clínica.

Segmentación del público: Permite dirigir las campañas a grupos específicos de personas según sus necesidades e intereses.

Medición de resultados: Las herramientas digitales ofrecen la posibilidad de analizar el rendimiento de las estrategias y optimizarlas.

Rentabilidad: Comparado con el marketing tradicional, el marketing digital suele ser más económico y ofrece un mejor retorno de la inversión.

Estrategias clave de marketing digital para odontólogos

Página web profesional: Es el centro de presencia digital online. Debe ser informativa, fácil de navegar, optimizada para dispositivos móviles y contener un blog con contenido relevante.

Optimización para Motores de Búsqueda: Optimizar el sitio web y contenido para que aparezca en los primeros resultados de búsqueda de Google cuando los usuarios busquen servicios dentales en su área.

Marketing de contenidos: Crear y compartir contenido de valor para tu audiencia (artículos de blog, infografías, videos, etc.) sobre salud bucal, tratamientos y consejos, esto ayuda a educar a los pacientes y generar confianza.

Redes sociales: Utilizar plataformas como Facebook, Instagram, LinkedIn e incluso TikTok para construir comunidad, compartir contenido, interactuar con los pacientes y promocionar tus servicios. Es importante mantener una imagen profesional y respetar las regulaciones éticas.

Publicidad online: Crear campañas en Google Ads y redes sociales para llegar rápidamente a un público específico interesado en tus servicios.

Email marketing: Enviar correos electrónicos a tus pacientes actuales y potenciales con información relevante, recordatorios de citas, promociones y noticias de la clínica.

Google My Business: Optimizar tu perfil para que aparezca en los resultados de búsqueda locales y en Google Maps, incluyendo información como dirección, horario, servicios, fotos y reseñas de pacientes.

Marketing de boca a boca digital: Fomentar las reseñas y testimonios positivos de tus pacientes en plataformas online, ya que tienen un gran impacto en la decisión de otros usuarios.

Video marketing: Crear videos informativos, testimoniales de pacientes, recorridos virtuales por el consultorio dental o explicaciones de tratamientos para atraer y educar a la audiencia.

Consideraciones importantes

Código de ética: Es fundamental que todas las estrategias de marketing digital cumplan con el código de ética de la profesión odontológica, evitando la publicidad engañosa o la promoción excesiva.

Profesionalismo: Mantener un tono profesional y respetuoso en todas las comunicaciones online.

Consentimiento del paciente: Obtener el consentimiento adecuado antes de compartir fotos o información de los pacientes en los canales digitales.

5. Fases de Implementación

Tabla 3. Fases para la implementación del SGI

Fase	Actividades	Tiempo Estimado
Diagnóstico	Revisión de procesos actuales, encuestas internas y entrevistas al equipo	2 semanas
Planificación	Diseño del plan de innovación, asignación de recursos y cronograma	2 semanas
Formación	Capacitación inicial al personal en cultura innovadora y herramientas	1 mes
Ejecución Piloto	Prueba de iniciativas en una área o proceso específico	2 meses
Evaluación y Ajuste	Análisis de resultados, retroalimentación y escalado del sistema	1 mes
Consolidación	Integración del SGI en todas las áreas del consultorio	Permanente

La implementación del SGI en Odontolopez se desarrollará por pasos. Primero, se realizará un diagnóstico para entender cómo se están haciendo las cosas a en la actualidad. Luego, se planificará cuidadosamente el sistema, asignando recursos y tiempos. Después viene la formación del equipo, donde todos aprenderán sobre cultura innovadora y herramientas clave.

Con esa base, se pondrá en marcha una prueba piloto en un área específica, para ver cómo funcionan las ideas en la práctica. Más adelante, se evaluarán los resultados y se harán

los ajustes necesarios. Finalmente, el sistema se integrará de forma permanente en todas las áreas del consultorio, como parte de una cultura de mejora continua.

6. **Recursos Necesarios**

Humanos: equipo de innovación, capacitadores

Tecnológicos: software, equipos digitales

Financieros: inversión estimada

Tiempo: realizar horarios acordes a la disponibilidad

7. Plan de Capacitación

El principal objetivo del plan de capacitación es fortalecer las competencias del equipo de Odontolopez en innovación, gestión del cambio y tecnologías aplicadas a la odontología, de tal manera que el personal se sienta motivado y preparado para ser parte activa del SGI, adoptando nuevas formas de trabajo, aprovechando la tecnología y superando el miedo al cambio de manera natural.

Tabla 4. Plan de capacitación para SGI

Tema de Capacitación	Duración	Metodología	Responsable/Facilitador	Resultados Esperados
Introducción al Sistema de Gestión de la Innovación (SGI)	4 horas	Taller presencial con casos prácticos	Consultor externo en innovación	Comprensión del propósito, beneficios y componentes del SGI
Cultura organizacional innovadora	4 horas	Dinámicas grupales y simulaciones	Psicóloga organizacional / Líder SGI	Sensibilización y alineación del equipo con una cultura de mejora continua
Creatividad y generación de ideas	6 horas (2 reuniones)	Taller práctico + herramientas digitales de ideación	Facilitador externo especializado	Desarrollo de habilidades para proponer y estructurar ideas innovadoras
Gestión del cambio organizacional	4 horas	Seminario participativo	Consultor en gestión del cambio	Reducción de la resistencia al cambio y mejor adaptación a nuevas prácticas
Herramientas digitales para la	8 horas (2 reunioness)	Demostraciones técnicas + práctica guiada	Proveedor de software o técnico TIC	Uso efectivo de herramientas tecnológicas

Tema de Capacitación	Duración	Metodología	Responsable/Facilitador	Resultados Esperados
gestión clínica y administrativa				implementadas en el consultorio
Indicadores de desempeño y evaluación del SGI	4 horas	Sesión teórico-práctica	Administrador en formación	Capacidad para monitorear y evaluar avances del SGI mediante KPIs
Innovación en servicios odontológicos	6 horas	Panel de expertos + estudio de casos	Odontólogas fundadoras + invitados	Identificación de tendencias y oportunidades innovadoras en el sector odontológico

El plan de capacitación se llevará a cabo en seis semanas, con reuniones semanales que permitirán aprender sin interrumpir el trabajo diario. Se usará una metodología práctica y participativa, adaptada a la realidad de Odontolopez con apoyo de herramientas digitales para reforzar el aprendizaje. Al finalizar cada módulo, se evaluará lo aprendido y se recogerá la opinión del equipo.

8. Plan de Comunicación Interna

Para asegurar una implementación fluida y participativa del SGI se establecer un Plan de Comunicación Interna que permita mantener informados y motivados a todos los miembros del equipo de Odontolopez, para ello se a diseñado los siguientes canales de comunicación.

Tabla 5. Canales de comunicación

Canal	Frecuencia	Propósito principal
Reuniones presenciales	Semanales	Informes de avance, resolución de dudas
Grupo de WhatsApp	Diario	Comunicaciones rápidas, recordatorios, motivación
Correo electrónico	Quincenal	Envío de informes, cronogramas y materiales clave
Pizarra informativa	Permanente (actualizable)	Visibilidad de novedades, frases motivadoras
Encuestas internas	Al final de cada fase	Recoger opiniones y sugerencias del personal

Los objetivos del Plan de Comunicación Interna están orientados a garantizar que todo el equipo de Odontolopez comprenda claramente el propósito y los beneficios del SGI fomentando una cultura de participación activa y apertura al cambio. También busca mantener una comunicación clara y constante sobre los avances, logros y próximos pasos del proceso, reduciendo así la incertidumbre y evitando malentendidos durante cada fase de la implementación.

Responsables de la comunicación

Administración general: Coordinación y supervisión de todo el plan.

Líderes del SGI (propietarias): Transmisión de mensajes clave y acompañamiento al equipo.

Personal administrativo: Apoyo logístico y gestión de materiales y herramientas de comunicación.

Evaluación del plan

Se aplicarán encuestas internas breves al final de cada fase de implementación para verificar la claridad de los mensajes y el nivel de participación, ajustando el plan cuando sea necesario.

9. **Indicadores de Éxito**

Numero de ideas innovadoras propuestas y aplicadas

Satisfacción del paciente, porcentaje de encuestas positivas

Reducción de tiempos en atención y seguimiento

Incremento en pacientes nuevos por referencias y marketing digital

Retención del personal y motivación interna

10. **Indicadores de Desempeño KPI**s

Tabla 6. Indicadores de desempeño del SGI - Odontolopez

Indicador (KPI)	**Meta Específica**	**Responsable**	**Frecuencia de Medición**
% de personal capacitado en innovación y nuevas tecnologías	100% del personal capacitado al 6º mes de implementación	Dirección administrativa	Trimestral
Número de ideas innovadoras propuestas por el equipo	Al menos 5 ideas por trimestre	Comité de innovación	Trimestral
Tiempo promedio de implementación de una iniciativa innovadora	Reducción del 20% en 12 meses	Coordinador de procesos	Semestral
Nivel de satisfacción del paciente con servicios mejorados	Alcanzar al menos 90% de satisfacción en encuestas	Atención al cliente	Trimestral
% de cumplimiento del cronograma de implementación del SGI	100% de cumplimiento de hitos programados	Dirección general	Mensual
Porcentaje del presupuesto destinado a innovación	Al menos 10% del presupuesto anual	Área financiera	Anual
Número de tecnologías nuevas incorporadas	Incorporar al menos 2 tecnologías en el primer año	Dirección técnica	Anual
Reducción de errores en procedimientos clínicos o administrativos	Disminución del 25% en errores reportados en 12 meses	Calidad y procesos	Semestral
Índice de participación del personal en actividades de innovación	Al menos 80% de participación activa del equipo	Dirección administrativa	Trimestral
Retorno de inversión en innovación (ROI)	Lograr un ROI positivo al finalizar el primer año	Dirección financiera	Anual

Para medir el avance y éxito del SGI se establecieron varios indicadores clave, estos incluyen el número de ideas innovadoras propuestas, el nivel de participación del personal en actividades del SGI, el uso efectivo de nuevas tecnologías y la mejora en la satisfacción de los pacientes, cada indicador tiene metas claras, responsables asignados y tiempos definidos para su evaluación. Esto permite dar seguimiento al proceso y hacer ajustes a tiempo asegurando que la innovación se mantenga por buen camino dentro del consultorio.

11. Propuestas de Innovación Especificas

Para mejorar la experiencia de los pacientes y hacer más eficiente el trabajo diario del equipo, se proponen varias ideas innovadoras que pueden marcar una diferencia real en el consultorio:

Sistema CRM para pacientes: Un software por ejemplo HubSpot, que ayude a llevar un control ordenado y completo de cada paciente, desde sus tratamientos hasta sus preferencias, permitiendo ofrecer una atención más personalizada y ágil.

Recordatorios automáticos de citas: Enviar mensajes por WhatsApp, SMS o correo electrónico para recordar citas o dar indicaciones importantes ayudará a reducir ausencias y mantendrá a los pacientes informados sin esfuerzo adicional para el personal.

Diagnóstico asistido por inteligencia artificial IA: Incorporar herramientas tecnológicas que apoyen al odontólogo al analizar imágenes como radiografías, para hacer diagnósticos más rápidos y certeros.

Encuestas digitales de satisfacción: Después de cada consulta, se pueden enviar encuestas simples para conocer la opinión de los pacientes y encontrar oportunidades de mejora en el servicio.

App móvil del consultorio: Una aplicación sencilla donde los pacientes puedan agendar sus citas, recibir recordatorios, revisar su historial o acceder a consejos de salud dental de forma cómoda desde su celular.

Formularios y documentos digitales: Pasar los consentimientos y fichas clínicas al formato digital no solo ahorra papel, sino que facilita la organización y hace más ágil el trabajo administrativo.

Teleodontología: Consultas de seguimiento o valoración inicial vía videollamada.

Simuladores Estéticos: Aplicaciones que muestren resultados estéticos antes del tratamiento.

Escáneres Intraorales e impresoras: el escáner intraoral es una tecnología revolucionaria que ha transformado la forma en que se toman las impresiones dentales, ofreciendo numerosos beneficios tanto para los profesionales como para los pacientes. Al proporcionar modelos digitales precisos y facilitar un flujo de trabajo digital, contribuye a tratamientos más eficientes, cómodos y con resultados predecibles.

Radiografías digitales: la radiografía digital oral es una tecnología avanzada que ofrece numerosas ventajas tanto para los profesionales de la odontología como para los pacientes, mejorando la precisión del diagnóstico y la seguridad de los procedimientos.

Club del Paciente: Beneficios por fidelidad, referidos y asistencia regular.

Campamentos Infantiles Dentales: Actividades educativas para niños en vacaciones.

Estas ideas buscan que la innovación no se vea como algo lejano o complicado, sino como una herramienta cercana y práctica que acompañe el crecimiento de Odontolopez, manteniendo siempre su esencia que es ofrecer una atención humana, profesional y enfocada en la mejora continua para el bienestar de sus pacientes.

12. **Impacto Empresarial y Económico Esperado**

Tabla 7. Matriz de impacto empresarial esperado

Área de Impacto	Indicador	Situación Actual	Meta Esperada	Impacto Esperado
Calidad del Servicio	Satisfacción del paciente (encuestas post-atención)	4.3 / 5	≥ 4.7 / 5	Mayor fidelización, recomendaciones orgánicas, reducción de quejas
Atención y Experiencia	Tiempo promedio de espera y atención	20-30 minutos	10-15 minutos	Procesos más ágiles y pacientes más satisfechos
Innovación Tecnológica	Tecnología aplicada (nuevas herramientas o equipos)	Limitada a lo básico	Incorporar 2-3 tecnologías nuevas/anuales	Mejores diagnósticos, diferenciación competitiva
Gestión Interna	Número de procesos documentados y optimizados	Parcialmente documentados	100% de procesos clave formalizados	Mayor eficiencia operativa y control de calidad

Área de Impacto	Indicador	Situación Actual	Meta Esperada	Impacto Esperado
Participación del Personal	Ideas generadas e implementadas por el equipo	Esporádico	Al menos 1 iniciativa/mes	Fomento de la cultura innovadora y mejora continua
Crecimiento de Pacientes	Nuevos pacientes mensuales	8 pacientes/mes	16 pacientes/mes	Mayor posicionamiento y atracción por recomendaciones y visibilidad digital
Capacitación del Personal	Capacitaciones por trimestre	1 por trimestre	3 por trimestre	Mayor preparación del equipo para adaptarse a cambios e innovaciones
Marketing y Comunicación	Seguidores/redes + campañas	Bajo uso de redes	Aumento del 50% en alcance e interacción	Mayor visibilidad y atracción de nuevos pacientes

Tabla 8. Matriz de impacto económico esperado

Categoría	Situación Actual	Proyección con SGI	Impacto Económico Estimado
Ingresos mensuales promedio	$1600 (8 pacientes/mes × $200 c/u aprox.)	$3,200 (16 pacientes/mes × $200 c/u aprox.)	Incremento del 50% en ingresos mensuales
Nuevos pacientes mensuales	8 pacientes	16 pacientes	+8 pacientes mensuales, $1,600 adicionales aprox.
Ingresos anuales proyectados	$19,200	$38,400	+$19,200 anuales con el SGI
Costos operativos	Estables, sin optimización	Reducción del 10% en insumos y tiempo	Ahorro estimado: $200 - $300 mensuales
Inversión inicial en SGI	No aplica	$3,000 - $5,000 (tecnología, capacitación)	Recuperación estimada en 3 a 6 meses
Retorno de Inversión (ROI)	No aplicable	ROI esperado > 100% en el primer año	Alta rentabilidad en mediano plazo
Fidelización de pacientes	Visitas esporádicas	Aumento del 20% en visitas recurrentes	Más ingresos sin necesidad de atraer nuevos pacientes constantemente
Tiempo de atención por paciente	45 min aprox.	30-35 min optimizado	Mayor capacidad operativa = más pacientes/día

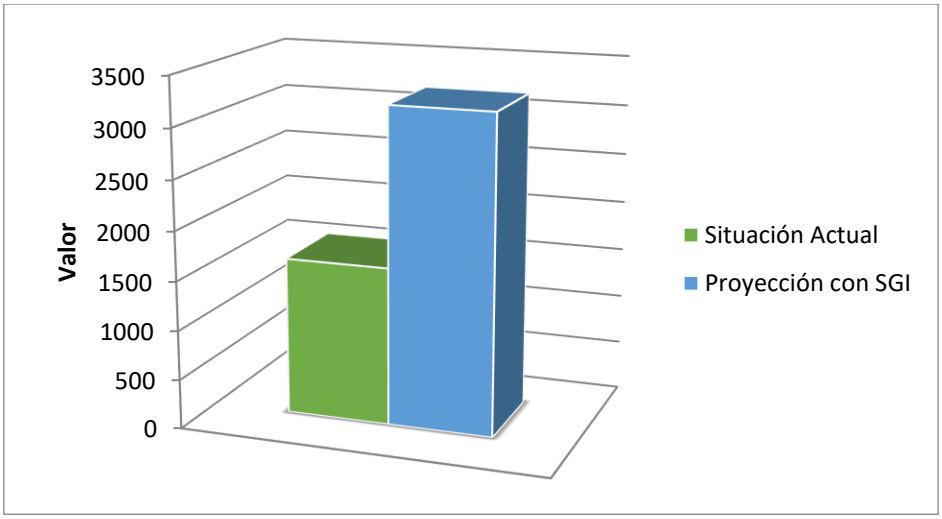


Figura 23. Ingresos mensuales promedio

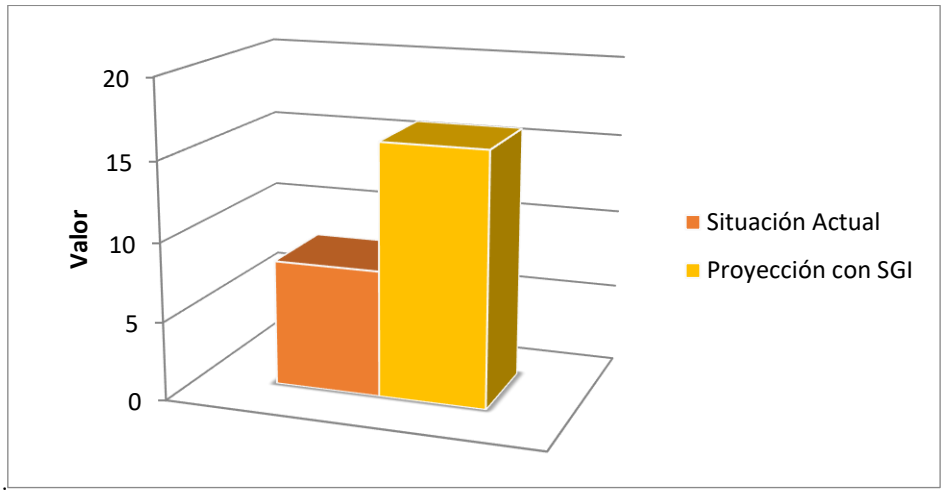


Figura 24. Nuevos pacientes mensuales

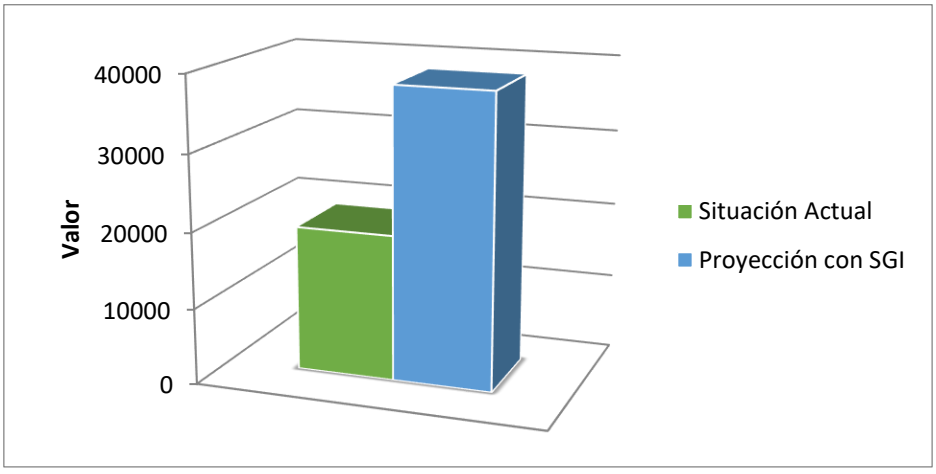


Figura 25. Ingresos anuales proyectados

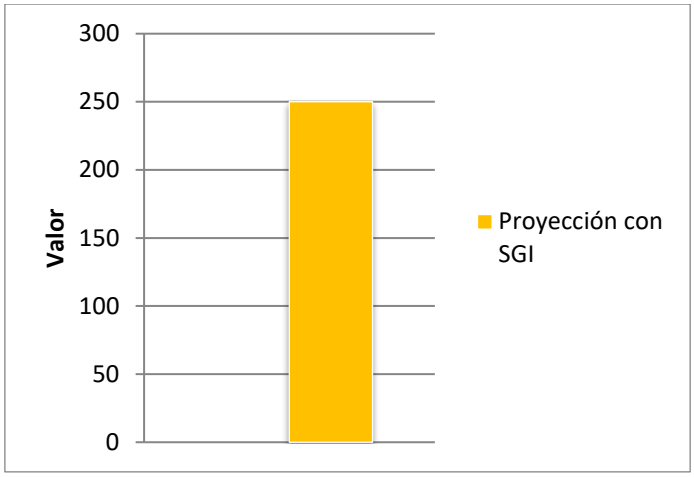


Figura 26. Costos operativos ahorro

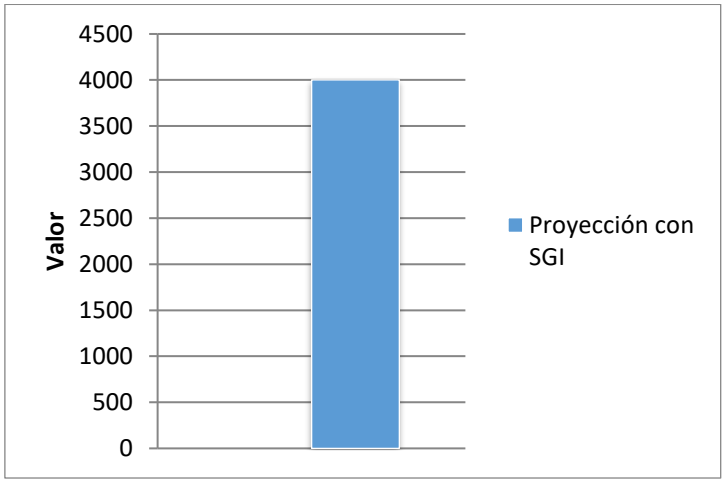


Figura 27. Inversión inicial en SGI

La implementación del Sistema de Gestión de la Innovación (SGI) en el consultorio dental Odontolopez traerá beneficios económicos significativos tanto a corto como a mediano plazo. A partir de una mayor eficiencia operativa, optimización de procesos internos y una mejor experiencia del paciente, se proyecta un incremento considerable en los ingresos mensuales y anuales del consultorio.

Actualmente, Odontolopez atiende en promedio a 8 pacientes nuevos por mes, generando aproximadamente $1,600 mensuales. Con la implementación del SGI, se espera aumentar este número a 16 pacientes mensuales, lo que representaría un ingreso mensual estimado de $3,200 y un ingreso anual proyectado de hasta $38,400, comparado con los $19,200 actuales. Esto implicaría un aumento del 50% en los ingresos mensuales.

Además, se prevé una reducción de costos operativos de hasta un 10% a 15% gracias a la automatización, mejor gestión de insumos y eficiencia en los tiempos de atención. Este ahorro, sumado al aumento de pacientes fidelizados, mejorará significativamente la rentabilidad.

Aunque la implementación del SGI requerirá una inversión inicial estimada entre $3,000 y $5,000 en capacitación, tecnología y mejora de procesos, dicha inversión se recuperaría en un plazo estimado de 3 a 6 meses gracias al crecimiento sostenido del flujo de pacientes y la fidelización de los ya existentes.

En resumen, el SGI no solo fortalecerá la competitividad de Odontolopez, sino que también aumentará su rentabilidad, asegurará el retorno de inversión en el corto plazo y sentará las bases para una futura expansión, alineada con la visión de convertirse en una clínica dental reconocida en el sur de Quito.

13. Evaluación de Impacto

Tabla 9. Cronograma de evaluación de impacto

Fase	Punto de Control	Indicadores de Evaluación	Fecha de Evaluación
Diagnóstico	Revisión de procesos actuales y análisis de la receptividad del personal frente al cambio.	Participación en encuestas internas, análisis de procesos y tiempos de atención.	Finalizada en la semana 2
Planificación	Revisión de la estrategia de innovación y cronograma de implementación.	Aprobación del plan de innovación por el equipo directivo y asignación de recursos.	Finalizada en la semana 4
Formación	Evaluación de la capacitación y nivel de comprensión de los conceptos de innovación por parte del personal.	Resultados de encuestas post-capacitación, pruebas de conocimiento y satisfacción del personal.	Finalizada en el mes 2
Ejecución Piloto	Implementación de iniciativas innovadoras en un área específica del consultorio.	Monitoreo de desempeño, adopción de nuevas tecnologías, mejora en la eficiencia de procesos.	Finalizada en el mes 4
Evaluación y Ajuste	Análisis de los primeros resultados y retroalimentación del personal.	Evaluación de la eficacia de las iniciativas, satisfacción de los pacientes y análisis económico.	Finalizada en el mes 5
Consolidación	Evaluación continua de la integración del SGI en todos los procesos del consultorio.	Monitorización continua de la eficiencia, uso de tecnologías, y satisfacción del personal y pacientes.	Permanente, evaluaciones anuales

Este cronograma establece puntos de control específicos en cada fase para asegurar que el impacto de la implementación del SGI sea medido de manera efectiva y en el tiempo adecuado, el cronograma es flexible y puede ajustarse según los avances.

14. Matriz de Riesgos

Tabla 10. Matriz de riesgos del SGI - odontolopez

Riesgo Identificado	Categoría	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Estrategia de Mitigación
Resistencia al cambio por parte del personal	Organizacional	Alta	Alta	Crítico	Capacitación, comunicación continua sobre beneficios, inclusión del personal en decisiones.
Falta de conocimientos técnicos sobre tecnologías nuevas	Técnico	Media	Alta	Alto	Capacitación continua, contratación de soporte técnico externo en la fase inicial.
Limitaciones presupuestarias para implementar innovación	Financiero	Alta	Alta	Crítico	Planificación financiera escalonada, búsqueda de financiamiento o alianzas estratégicas.
Retrasos en la adquisición de equipos o software	Logístico/Técnico	Media	Media	Medio	Negociación anticipada con proveedores, cronograma con margen de contingencia.
Interrupción de servicios durante el proceso de cambio	Operativo	Baja	Alta	Medio	Implementación progresiva, pruebas piloto antes de aplicar cambios a todo el consultorio.
Pérdida de datos en la transición a sistemas digitales	Tecnológico	Baja	Alta	Medio	Realizar backups previos, contratar asesoría en ciberseguridad, usar software confiable.
Desalineación entre visión de innovación y realidad diaria	Estratégico	Media	Media	Medio	Revisión periódica del SGI, alineación con metas operativas y retroalimentación constante.

En la implementación del SGI se es posible que se encuentre algunos obstáculos como la resistencia al cambio, la falta de recursos o problemas con nuevas tecnologías. Para cada uno se han previsto soluciones, como capacitaciones y una buena planificación, con el fin de que el proceso avance de forma segura y ordenada.

15. **Conclusión**

El Sistema de Gestión de la Innovación propuesto para Odontolopez es una herramienta integral que fortalecerá e impulsará su propuesta de valor, favoreciendo un proceso de mejora constante que motivará al equipo de trabajo, mejorará la experiencia del paciente y destacará en el mercado odontológico de Quito. Su éxito dependerá de la constancia, el compromiso y la apertura al cambio de todos los integrantes del consultorio.

La disminución del tiempo de atención por paciente (de 45 a 30-35 minutos) y el aumento en la cantidad de pacientes atendidos al mes evidencian una mejora significativa en la eficiencia operativa.

La digitalización de tareas minimiza los errores y fortalece la administración interna del consultorio.

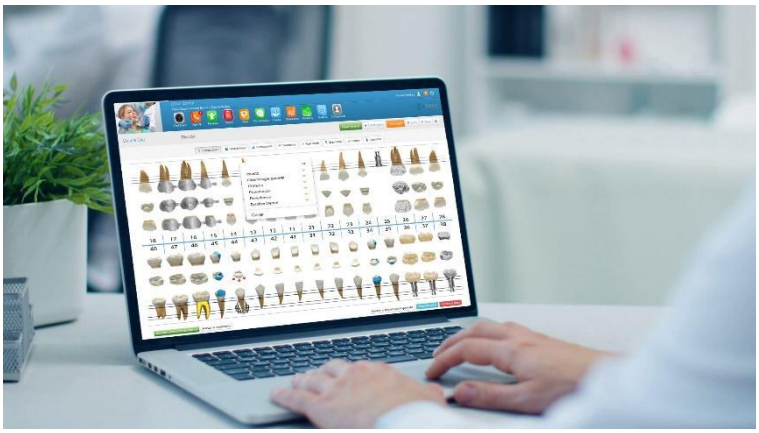
ANEXOS



Escáner odontológico



Radiografía digital



Software odontológico

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **LOPEZ RACINES HENRY ALEXANDER**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **8%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,22 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia