

RESUMEN

La reorganización en base a procesos administrativos engloba procedimientos, normas y programas que permiten incursionar en sistemas de calidad centrados en el usuario. Es relevante analizar los procesos de recepción y distribución de los pacientes hacia las diferentes especialidades que brinda la institución. Esta investigación tiene por objetivo reorganizar en base a procesos estandarizados el funcionamiento de la Clínica Odontológica de la Universidad San Francisco de Quito, con la intención de fortalecer el sistema actual vigente y aumentar la productividad y eficiencia en los servicios que se brinda al usuario. La metodología usada fue descriptiva y transversal con un método cuantitativo, además se aplicó la técnica de encuesta y como herramienta el cuestionario de percepción del usuario validado por un experto. Se levantó los procesos actuales y se estandarizó en base a las herramientas de Harrington. Con el programa excel se elaboró la tabulación de datos. Los resultados de la primera encuesta dirigida hacia el personal que labora en la clínica fueron satisfactorios, llegando a la conclusión de que existe un alto conocimiento sobre los procesos que realizan en esta institución y de la importancia de realizar una reorganización en los mismos. Los resultados de la segunda encuesta reflejaron el nivel de percepción por parte de los pacientes acerca de la clínica y sus servicios. También se modificó ciertos numerales e ítems de a la Normativa Institucional vigente y se realiza el aporte del Manual de Procesos estandarizados indispensable para la reorganización administrativa de la Clínica Odontológica de la USFQ.

Palabras Claves:

- **MANUAL DE PROCESOS**
- **ODONTOLOGIA**
- **NORMATIVA INSTITUCIONAL**
- **CLINICA ODONTOLOGICA**
- **GESTION ADMINISTRATIVA**