

Formación 7

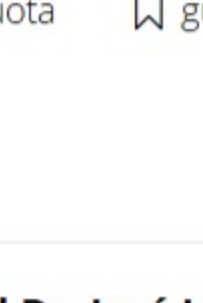
Cómo mejorar la enseñanza y reducir los gastos de la clínica

Home / Dental news

Formación



El primer paso reducir gastos operativos consiste en adquirir un sistema de gestión de clínicas odontológicas para optimizar el rendimiento de la institución. Fotos: Cybermundo



José Ignacio Chávez Paz
mar: 4 noviembre 2025



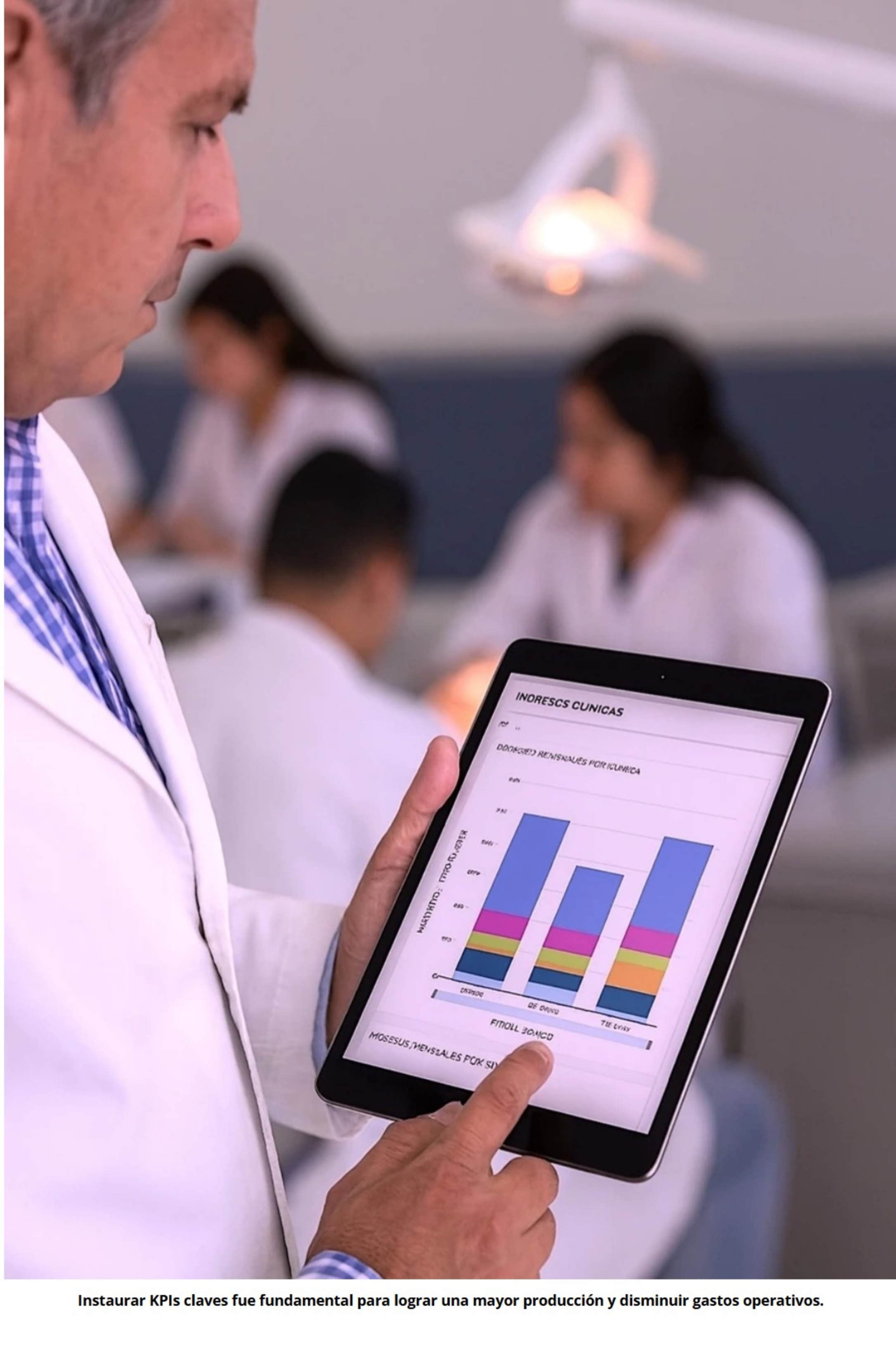
El director de un Centro Dental Docente describe en este séptimo artículo de la serie de Dental Tribune sobre Formación, las ventajas de un software que ofrece métricas y procesos que le permitieron enfrentarse al mayor reto de toda institución: reducir los gastos operativos sin disminuir la calidad de la enseñanza.

Autor: El Dr. José Ignacio Chávez Paz es Director del Centro Dental Docente, Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Formación 7

Uno de los principales retos a los que tuve que enfrentarme al asumir el cargo de director fueron los altos costos operativos que, en general, presenta una clínica dental particular y, en mayor grado, un Centro Dental Docente. La adquisición de un software que ofrece métricas y procesos para optimizar el rendimiento fue el primer paso que nos permitió empezar a reducir nuestros gastos operativos¹.

Los Indicadores Clave de Rendimiento que utilizamos fueron tiempo de atención, tasa de ocupación y cantidad de repeticiones.



Instaurar KPIs claves fue fundamental para lograr una mayor producción y disminuir gastos operativos.

Implementar el programa SmileSoftware nos permitió llevar ese control que necesitábamos a su máxima expresión (Gráfico 1). Hay que tener en cuenta que somos un Centro Dental educativo que enfrenta desafíos únicos, como integrar docencia con atención (modelo de docencia en servicio), pero también oportunidades para innovación técnica².

Fue así que decidimos instaurar KPIs claves (tiempo de atención, tasa de ocupación, cantidad de repeticiones) que, para nuestra realidad y situación, resultaron fundamentales en la toma de decisiones que debía realizar para lograr una mayor producción disminuyendo mis gastos operativos. Soy un convencido de que debemos basarnos en datos para la toma de decisiones; nuestra intuición ya no puede seguir siendo nuestra guía.

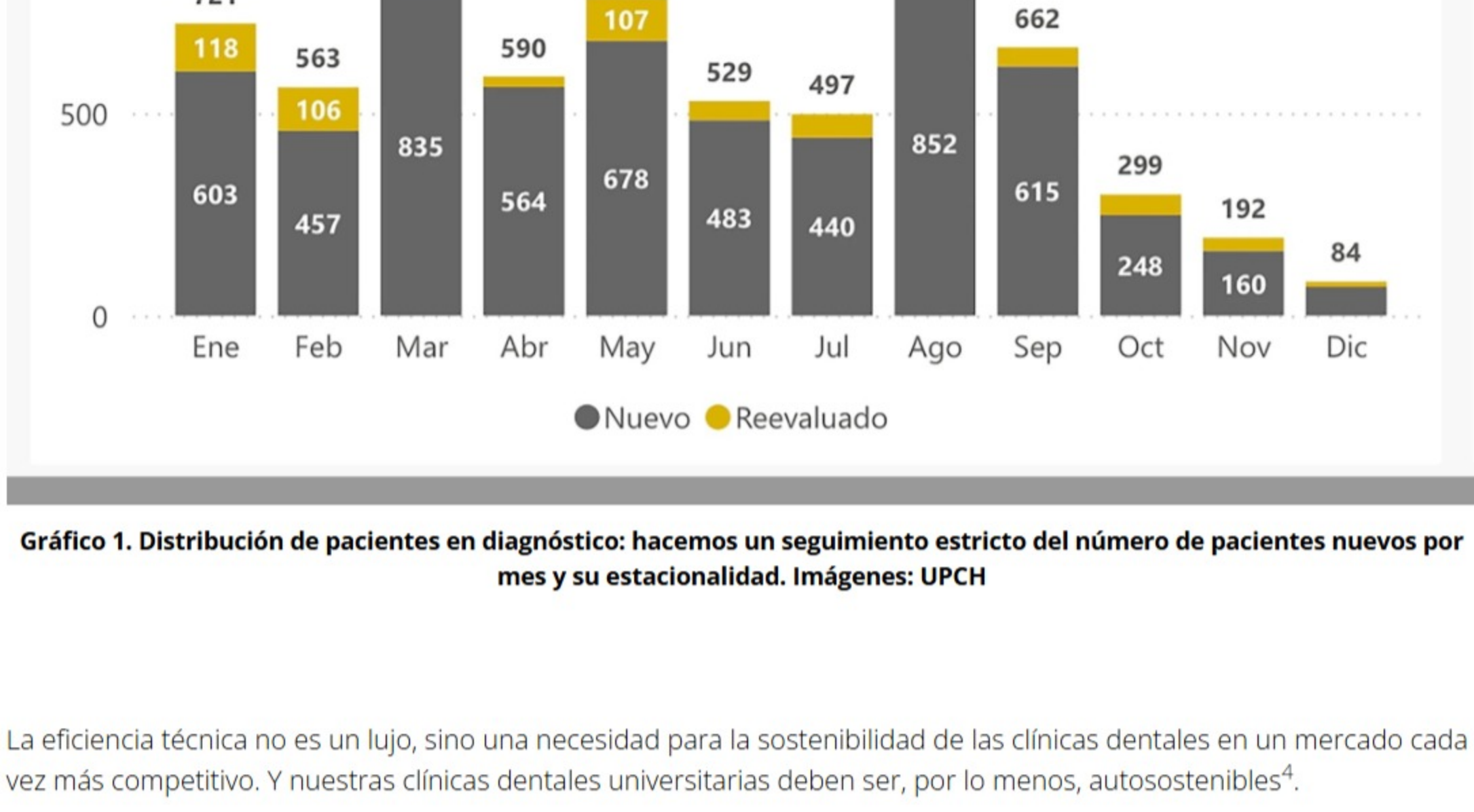


Gráfico 1. Distribución de pacientes en diagnóstico: hacemos un seguimiento estricto del número de pacientes nuevos por mes y su estacionalidad. Imágenes: UPCH

La eficiencia técnica no es un lujo, sino una necesidad para la sostenibilidad de las clínicas dentales en un mercado cada vez más competitivo. Y nuestras clínicas dentales universitarias deben ser, por lo menos, autosostenibles³.

Valor de los KPIs en la Gestión de Clínicas

Dentro de los KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento) que utilizamos, señalaré algunos que, repito, dependerán de cada realidad y de un análisis profundo de la situación de cada clínica dental⁴ (Gráfico 2).

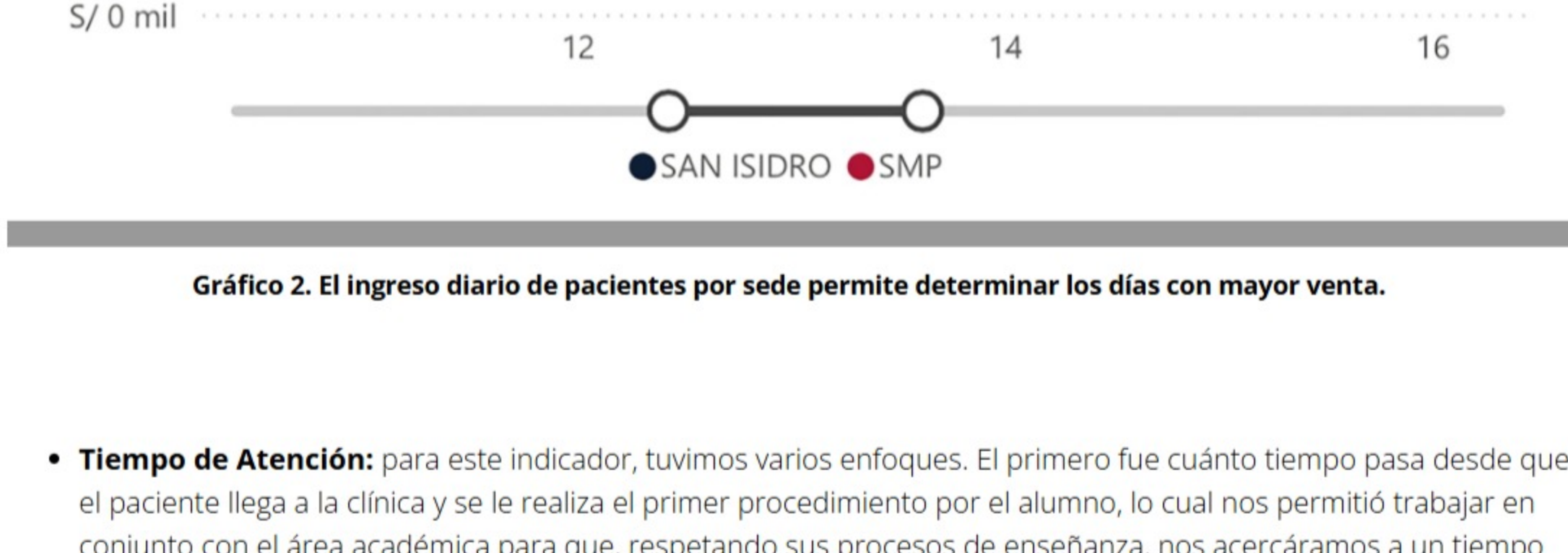


Gráfico 2. El ingreso diario de pacientes por sede permite determinar los días con mayor venta.

- **Tiempo de Atención:** para este indicador, tuvimos varios enfoques. El primero fue cuánto tiempo pasa desde que el paciente llega a la clínica y se le realiza el primer procedimiento por el alumno, lo cual nos permitió trabajar en conjunto con el área académica para que, respetando sus procesos de enseñanza, nos acercáramos a un tiempo óptimo de primer procedimiento. Además, le dimos otra variante que se logra gracias al software SmileSoftware: medir los tiempos que demora un alumno en cada procedimiento clínico, siendo esta información compartida con el área académica para complementar el panorama de habilidades o dificultades de los alumnos⁵.

- **Tasa de Ocupación:** este indicador nos resultó de mucha importancia para aprovechar los tiempos que nuestras unidades dentales estaban sin pacientes y así poder redistribuir la asignación de las mismas, logrando una mejor eficiencia operativa identificando los tiempos, días, turnos, donde podíamos hacer más rentable nuestra unidad dental⁷.

- **Cantidad de Repeticiones:** tener este dato también fue de suma relevancia. Pudimos ver nuestra evolución comparativa a lo largo de los años y trabajar en equipo con la parte académica para determinar el número máximo de las mismas, ya que se logró hacer visible que cada repetición afectaba económicamente el resultado de la clínica⁸.

Realiza un diagnóstico de tu clínica, establece los KPIs adecuados para ti, invierte en un software que te ayude a tomar decisiones y fomenta una cultura de datos.

Y estos son solo algunos ejemplos de KPIs que nos ayudan diariamente en la toma de decisiones (Gráfico 3). Pero acá quiero resaltar un punto que espero llame la atención de la mayor cantidad de directores de clínicas dentales universitarias: yo obtengo todos los datos que necesito, pero, ¿cómo sé si estoy bien, mal o sobre el promedio de los mismos indicadores de las clínicas dentales universitarias? Desde la UPCH estamos liderando un grupo de directores de clínicas dentales universitarias, en el cual nuestro más reciente desafío es justamente llegar a determinar cuál debe ser el rango que estos KPIs deberían tener para las clínicas docentes asistenciales. Somos más de 18 universidades en este grupo de toda Latinoamérica; invito a quienes quieran sumarse, ya que nuestros datos tendrán un mejor respaldo cuantos más seamos⁹.

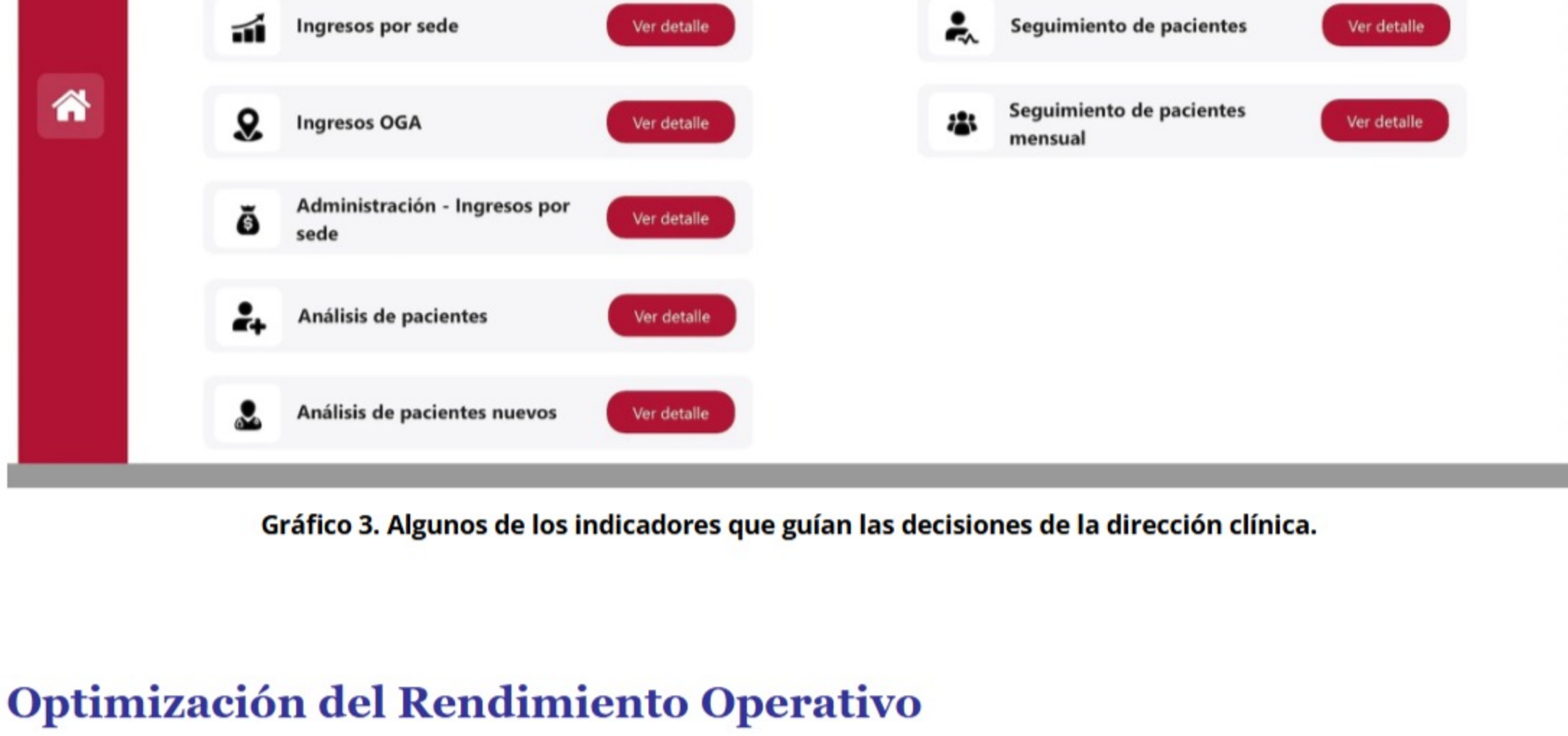


Gráfico 3. Algunos de los indicadores que guían las decisiones de la dirección clínica.

Optimización del Rendimiento Operativo

Dentro de los procesos que nos ayudaron a optimizar el rendimiento operativo, destacamos los siguientes¹⁰:

- **Implementación de un software:** en nuestro caso fue SmileSoftware, el cual nos ayudó a integrar la historia clínica, las finanzas del CDD y dashboard con los KPIs que nos ayudarían en la toma de decisiones⁹.

- **Capacitación y Automatización:** implementamos reuniones semanales, en la medida de lo posible, para poder unificar criterios, escuchar a nuestro equipo y reforzar en distintos temas que ayudaran a su mejor desempeño laboral. Estamos trabajando la automatización de procesos mediante IA para los flujos del CDD, esto nos permitirá brindar un mejor beneficio a nuestros pacientes, alumnos y docentes¹².

- **Gestión de Calidad:** mediante nuestro equipo de auditores odontológicos, a quienes también establecimos KPIs para su área, lo que nos llevó a una mejora en los procesos, conservando la excelencia académica¹³.

Desafíos en la Implementación

Seguimos en el trabajo de acortar la brecha en la comunicación con nuestros alumnos sobre lo logrado como gestión, así como con el área académica. Otro desafío fue, sin duda, la implementación de un nuevo software: cambiamos el que se venía utilizando por más de seis años, pero la gran disposición del personal, conscientes de que era un cambio para mejor, hizo que el proceso se pudiera dar. Muchas veces, cuando uno dirige a un grupo grande de personas, asume que los cambios se tomarán de la misma manera por todos, y la experiencia me ha enseñado que se debe identificar los puntos a reforzar en el equipo y trabajar con ellos de la mano para poder lograr el objetivo común¹⁴. (Gráfico 4).

Nuestra organización logró estabilizar las ganancias, mantener las mejoras sin comprometer la calidad asistencial y establecer estándares operacionales sostenibles en el tiempo.



Fomentar una cultura basada en el análisis de datos a todo nivel en la clínica es algo necesario para la optimización de procesos.

Impacto y Beneficios

Estableciendo KPIs determinantes para nuestra clínica, mejorando los procesos para lograr una mejora significativa en el margen operativo, se logró lo siguiente:

Año	Índice de margen Operativo (Año base: 2023=100)	Variación Anual
2023	100	
2024	224.2	124.20%
2025	254.9	13.70%

Gráfico 4. Los valores se presentan como índices relativos para preservar la confidencialidad institucional, manteniendo las proporciones reales de crecimiento observadas en el periodo de estudio.

Se observó una mejora sustancial en la eficiencia operativa durante el periodo analizado, con un incremento del índice de margen operativo de más del 120% en el segundo año respecto al año base, y una consolidación adicional del 13.7% en el tercer año¹⁵.

Esta tendencia indica que nuestra organización ha logrado:

1. Estabilizar las ganancias de eficiencia obtenidas en el periodo anterior.
2. Mantener el momentum de mejora continua sin comprometer la calidad asistencial.
3. Establecer nuevos estándares operacionales sostenibles en el tiempo.

La eficiencia técnica, medida a través de KPIs robustos, es el pilar para clínicas sostenibles como la nuestra en UPCH. Podemos así lograr una mayor rentabilidad, poniendo al paciente como el centro de nuestra atención y siendo competitivos¹⁶.

Inicio realizando un diagnóstico 360 de tu clínica, establece qué KPIs son los adecuados para tu clínica dental, invierte en un software que te dé las herramientas que te puedan ayudar a tomar decisiones y fomenta una cultura de datos a todo nivel en tu clínica¹⁷. El desarrollador de este programa único para universidades ha creado también programas de gestión del consultorio especializados para odontólogos y para médicos.

Conclusión

Como líderes de una clínica dental universitaria, nuestro compromiso con una gestión estratégica, el monitoreo preciso de KPIs y la optimización de procesos es fundamental para formar profesionales de excelencia, impulsar la innovación y liderar el avance de la atención odontológica¹⁸.