



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Tácticas para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes  
en una clínica dental, Lince 2020**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y  
Dirección de Empresas**

**AUTORA**

Br. Mendoza Rodas, Yessica Socorro

ORCID: 0000-0002-2283-2268

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Administración Hospitalaria

**LIMA - PERÚ  
2020**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

ORCID:

---

Secretario

ORCID:

---

Vocal

ORCID:

---

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Asesor temático

Dra. Victoria Gardi Melgarejo

ORCID: 0000-0001-6016-8719

## **Dedicatoria**

La presente tesis la dedico en memoria a mi abuelita “Mamá Lucha”, quien fue el motivo porqué empecé este gran sueño y que desde el cielo guía cada paso que doy, a mis padres quienes fueron el pilar de apoyo durante el transcurso de mi carrera, quienes me alentaron día a día para lograr mi propósito, me inculcaron valores y a no dejarme vencer antes las adversidades que se fueron presentando.

A mi hermana quien estuvo a mi lado alentándome a continuar y por creer en mí en todo momento.

## **Agradecimiento**

A Dios, a mis padres y familiares quienes me alentaron y me dieron fuerzas para seguir adelante durante el camino de mi carrera profesional hasta lograr lo que soy ahora.

Al gerente general de la clínica dental, quien me ayudó y me brindó facilidades para poder asistir a cada clase y lograr este gran anhelo de ser profesional.

Y por último a mi alma máter Universidad Norbert Wiener y profesores quienes fueron clave perfecta y nos brindaron grandes enseñanzas.

## Declaración de autenticidad y responsabilidad

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Mendoza Rodas Yessica Socorro estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Tácticas para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes en una clínica dental, Lince 2020” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma

Mendoza Rodas Yessica Socorro  
DNI: 73240542



Huella

Lima, 30 de Junio de 2020.

## Índice

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Índice de cuadros	ix
Resumen	10
O resumo	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	25
2.1 Enfoque, tipo y diseño (incluye sintagma y método)	25
2.2 Población, muestra y unidades informantes	27
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5 Proceso de recolección de datos	30
2.6 Método de análisis de datos	30
III. RESULTADOS	32
REFERENCIAS	80
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de la investigación	88
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	89
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	94
Anexo 4: Instrumento cualitativo	95
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	98
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	99
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	110
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	112
Anexo 9: Matrices de trabajo	114

## Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría calidad de atención	32
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría servicio al cliente	34
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tiempo de espera.	36
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría estrés laboral.	38
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficiencia y eficacia en la atención.	40
Tabla 6 Pareto de la categoría satisfacción en los clientes	42

## Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría calidad de atención.	32
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría servicio al cliente.	34
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tiempo de espera.	36
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría estrés laboral.	38
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficiencia y eficacia en la atención.	40
Figura 6. Pareto de la categoría Satisfacción en los clientes.	44
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría	45
Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría servicio al cliente.	46
Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría tiempo de espera.	47
Figura 10. Análisis cualitativo de la sub categoría estrés laboral.	48
Figura 11. Análisis cualitativo de la sub categoría eficiencia y eficacia en atención.	49
Figura 12. Análisis mixto de la categoría Satisfacción en los clientes	50
Figura 13. Proceso para realizar el cuestionario de satisfacción de los clientes.	61
Figura 14. Flujograma de atención	68
Figura 15. Distribución de ambientes Of. 310.	71
Figura 16. Distribución de ambientes Of. 305.	72
Figura 17. Proforma Of. 305. Fuente Grupo T&C.	89
Figura 18. Plano de proyecto Of. 305. Fuente Grupo T&C.	90
Figura 19. Proforma Of. 310. Fuente Grupo T&C.	91
Figura 20. Plano de proyecto Of. 310. Fuente Grupo T&C	92
Figura 21. Flujograma de atención propuesto.	93
Figura 22. Cuestionario de satisfacción en los clientes.	94
Figura 23. Ficha de entrevista N° 1	95
Figura 24. Ficha de entrevista N° 2	96
Figura 25. Ficha de entrevista N° 3	97
Figura 26. Validez de la propuesta	113

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Plan de actividades en relación al objetivo N° 1	59
Cuadro 2. Presupuesto general para identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico N° 1 Objetivo.	60
Cuadro 3. Plan de actividades en relación al objetivo N° 2.	66
Cuadro 4. Presupuesto general para explicar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico N° 2 Objetivo.	67
Cuadro 5. Plan de actividades en relación al objetivo N° 3.	69
Cuadro 6. Presupuesto general para diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico N° 3 Objetivo.	70
Cuadro 7. Matriz de direccionalidad de la propuesta	73
Cuadro 8. Matriz de tácticas, actividades y cronograma	74

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en una clínica dental, Lince 2020, en consecuencia, a ello se ha tomado en consideración la frecuente competencia que actualmente existe para la clínica, quienes maximizan sus procesos por brindar un servicio acorde e incluso se encuentran bien posicionados en el mercado siendo su mira clientes de sociedad media y alta. Es por eso, que al examinar la empresa se ha encontrado flaquezas en relación al tiempo de atención, ya que algunos procesos empleados y el mismo sistema que se maneja, hace que el tiempo se dilate y este se vea afectado, así también los turnos de las citas que no son respetados tanto doctores como pacientes, además las diversas funciones que realiza cada operador y el desconocimiento de la secuencia de atención por parte de los clientes.

En dicho estudio se empleó el método holístico, con enfoque mixto, siendo una investigación de tipo proyectiva, asimismo se aplicó teorías que facilitarían el desarrollo de la propuesta, a través de ello se logrará obtener alternativas de solución en relación a los problemas identificados dentro de la empresa.

El problema descrito está relacionado con la calidad de atención, servicio al cliente, el tiempo de espera, estrés laboral, la eficiencia y eficacia en la atención y como estos agentes afectan directamente el nivel de satisfacción del paciente, por ende en la solución se planteó actividades, en las cuales se formuló un cuestionario de satisfacción que será enviado a los pacientes después de cada consulta, permitiendo identificar cuan eficaz fue la atención, también se propone un sistema de software que facilitará las operaciones de agenda, caja y facturación, en otro punto se elaboró un flujograma describiendo la secuencia actual de atención y como debería ser para que el proceso de colas mejore, finalmente se plantea un bosquejo de distribución de áreas del nuevo proyecto que el centro está invirtiendo, creando nuevas expectativas y haciendo que el cliente obtenga un mayor nivel de satisfacción.

*Palabras claves:* Tiempo de espera, servicio al cliente, atención al cliente, nivel de satisfacción, calidad de atención.

## O resumo

O objetivo desta pesquisa foi propor estratégias que permitam aumentar o nível de satisfação do paciente atendido em uma clínica odontológica, Lince 2020, consequentemente, foi considerada a frequente competição que existe atualmente pela clínica, que maximizam seus processos para prestar um serviço adequado e até mesmo bem posicionados no mercado, sendo seu público-alvo clientes de média e alta sociedade. Por isso, no exame da empresa, foram constatadas fragilidades em relação ao tempo de atendimento, pois alguns processos utilizados e o mesmo sistema que é gerenciado, faz com que o tempo se prolongue e isso seja afetado, assim como os turnos de consultas que não são respeitadas tanto pelos médicos quanto pelos pacientes, além das diversas funções que cada operadora desempenha e do desconhecimento da sequência de atendimento pelos clientes.

Neste estudo foi utilizado o método holístico, com uma abordagem mista, sendo uma pesquisa do tipo projetivo, também foram aplicadas teorias que irão facilitar o desenvolvimento da proposta, através desta será possível obter soluções alternativas em relação aos problemas identificados na empresa.

O problema descrito está relacionado à qualidade do atendimento, atendimento, tempo de espera, estresse no trabalho, eficiência e eficácia do atendimento e como esses agentes afetam diretamente o nível de satisfação do paciente, portanto a solução foi levantada atividades, em que foi formulado um questionário de satisfação que será enviado aos pacientes após cada consulta, permitindo identificar o quão efetivo foi o atendimento, também é proposto um sistema de software que irá facilitar as operações de agenda, caixa e cobrança, em outro Neste ponto, foi elaborado um fluxograma descrevendo a sequência atual de atendimento e como deve ser a melhora do processo de filas, por fim é proposto um esboço da distribuição das áreas do novo projeto que o centro está investindo, criando novas expectativas e fazendo com que o cliente obtenha um maior nível de satisfação.

*Palavras-chave:* Tempo de espera, atendimento, atendimento ao cliente, nível de satisfação, qualidade do atendimento.

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de Satisfacción al cliente se debe considerar que hoy en día los sistemas de salud del sector público son muy limitados en cuanto atención, debido a esta razón los usuarios recurren a un centro médico, clínicas o establecimiento de salud privado, con el fin de ser evaluados, por tal motivo las empresas prestadoras de salud deben primar por la calidad en cuanto a la atención de servicios médicos en todas sus ramas, una correcta orientación al paciente, brindar respuestas inmediatas y efectivas ante las quejas y/o reclamos, así mismo capacitar a los colaboradores para que tengan como prioridad al cliente.

En principio, se realizó un estudio en La Empresa Foggiasa SA, la cual desea precisar de qué forma la calidad de servicio influye en la aceptación de los clientes, a través del tiempo de respuesta, el cuidado que se tiene al brindar algún servicio. Esto permitirá a la entidad establecer alternativas de solución y así mejorar su gestión ambiental. (Álvarez, Fabiani, & León, 2019). La buena atención y el servicio de calidad que se les brinda a los pacientes darán como resultado que ellos se sientan contentos y quieran regresar.

Por otro lado, en el mercado de microempresas donde brindan el servicio de catering, presentan ciertas desventajas debido a que existe una alta competencia en el servicio de aprovisionamiento de alimentos, por ende, deben crear alternativas de marketing que permitan la estabilidad económica, así mismo ser reconocidos por los clientes y posterior estos se sientan satisfechos. (Mieles & Rodríguez, 2017)

El aprovisionamiento de insumos es sumamente importante frente al tipo de negocio que se ofrece, ya que de ello depende que el servicio se realice y que el cliente se vaya complacido.

Otra investigación desarrollada en la facultad de odontología de la UANL, pretende estudiar la satisfacción de los usuarios, en base a 5 tratamientos como: periodoncia, endodoncia, odontopediatria, entre otros. Esto permitirá evaluar el comportamiento de los pacientes, se logrará entablar una relación más estrecha con ellos así mismo tomar medidas correctivas frente a la insatisfacción que presenten algunos

pacientes. (Elizondo, Quiroga, Palomares, & Martinez, 2011). Mantener una relación estrecha con los pacientes hace que ellos se sientan en confianza y puedan contarnos sus experiencias frente a la atención recibida y de esta manera permitirá a la empresa realizar mejoras. Además, al evaluar varias ramas de la odontología permite tener información del comportamiento de los clientes frente a la atención brindada por los colaboradores doctores y asistentes dentales, y si el tratamiento realizado cumple con sus expectativas.

Asimismo, los establecimientos del MINSA del Perú, pretender analizar cuan satisfechos están los usuarios al ser atendidos en los hospitales o centros de salud, recordemos que tiempos anteriores dicho tema era restringido y todo un desafío para esas instituciones. Para el estudio se tomará como medida ciertos factores como: tiempo de espera, eficacia en la atención, experiencias de familiares que hayan sido atendidos. En consecuencia, permitirá tomar medidas de solución. (Seclén & Darras, 2005). Es de vital importancia que el Estado juntamente con SUSALUD, DIRESA Y otras entidades tome medidas en el sector salud, ya que últimamente se ha visto abandonada debido a constantes negligencias que se suscitan y para aquellos establecimientos que incurren en el uso adecuado de los reglamentos básicos de salud imponerle una sanción rigurosa porque la integridad del paciente es lo primero que se debe cuidar.

Otro informe nos indica que el Centro Médico “El Progreso” desea evaluar la calidad de servicio odontológico que se viene prestando dentro de la institución, para ello tomará en cuenta la perspectiva de los clientes, asimismo el nivel de satisfacción por la atención brindada. De esta manera posibilita que otras instituciones prestadoras de servicio de la salud bucal brinden un modelo de calidad de servicio adecuado, garantizando el éxito institucional y profesional. (Camba, 2014). Del mismo modo, el Hospital Subregional de Andahuaylas – Tipo II, presenta inconvenientes con los pacientes que son dados de alta, ya que ellos y los familiares esperan recibir una información adecuada, y cuando no sucede así se muestran inconformes por la atención. Por esta razón se plantea evaluar 2 situaciones: la perspectiva y apreciación de los clientes, siendo de esta manera muy importante para entablar ideas de mejora. (Sihuín-Tapia, Gómez-Quispe, & Ibáñez-Quispe, 2015). Teniendo en cuenta dicha información, es fundamental que exista supervisión tanto en los colaboradores, personal de apoyo, doctores que se comprometan con la empresa más aun con el paciente. Es así, que la clínica odontológica, con casi 11 años en el mercado,

desarrollando actividades de salud bucal, ha sabido mantenerse y sobreponerse frente a la alta competencia que actualmente existe, pero pese a las circunstancias existe un manejo inadecuado o decisiones incorrectas, las cuales deben ser afianzadas y tomar medidas de solución respecto a la satisfacción de los clientes lo que ayudaría altamente en el éxito de la misma.

Entre los inconvenientes que se presentan dentro de la organización, es que el personal de la empresa debe ser considerado en todo momento, mucho depende de cómo ellos se encuentren anímicamente para que así puedan transmitir a los clientes y se sientan agradecidos con el servicio percibido. Así mismo el no tener adecuados recursos hace que el proceso de atención sea deficiente: el tiempo de espera se alarga, la calidad de atención baja, los clientes se quejan. Otro factor clave es el tener ambientes adecuados, amplios, sin olores ni ruidos que distraigan, ofrecer servicios adicionales hará que los clientes se sientan más a gusto. Es por ello que se analizarán antecedentes internacionales y nacionales que afianzarán el estudio de dicha investigación.

Al respecto Camacho (2017) en su trabajo *Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016*, tuvo como finalidad revisar el nivel de la aceptación del paciente en el centro mencionado. Este estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo y con método deductivo. Se ha tomado como población a 91 usuarios, quienes son asistidos por la mañana en los meses de abril y mayo por alumnos del 5to año, de ello se selecciona como muestra a 47 pacientes de la clínica de periodoncia. Se utilizó las variables de trato al paciente, tiempo de espera, accesibilidad, aseo, infraestructura y competencia técnica. En el indicador de infraestructura se encontró que un 3%, de pacientes manifiestan estar insatisfechos respecto al espacio donde se brinda la atención, siendo el único indicador que presenta dicha particularidad. Con respecto al indicador competencia técnica el 89% de los encuestados indican estar muy satisfechos, siendo el indicador con mayor índice de aceptabilidad por parte de los pacientes.

Según Lizardo (2017) en su investigación *Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Período del 2016*, quiso diagnosticar el grado de

satisfacción de los clientes que reciben diagnóstico en dicha institución. Es de tipo descriptivo de corte transversal. Se tomó como población a los usuarios que asisten a los centros de tratamiento integral solicitando tratamiento bucal, la muestra fue de 60 pacientes. El estudio estuvo enfocado en dos factores: calidad de atención y satisfacción del paciente. Entre las personas encuestadas fueron mujeres de 14 – 25 años, dando un 48.3% con un grado de muy satisfecho en relación a la variable atención recibida, mientras que en la variable infraestructura reveló un 11,7% insatisfecho, lo cual indica que la empresa debe subsanar inmediatamente dicha condición para evitar futuros inconvenientes, dado que la salud y la seguridad es lo más importante.

Asimismo, Armada (2015) desarrolló una investigación titulada *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.*, dicha estudio se realizó con la finalidad de dar valor al desarrollo de la aceptación notable en relación a los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, de los años 1991 y 2015, otro objetivo fue examinar la aprobación percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas según el género, edad y situación profesional. El estudio fue descriptivo, se tomó como población 4199 correspondientes al año 1991 y 20000 usuarios relacionado al año 2015, se obtuvo como muestra 552 (año 1991) y 677 (año 2015). Se utilizó la encuesta como técnica, el cual arrojó una estimación media de aprobación, dando un 77,32% en 1991 y un 74,15% en 2015. En relación a ello se aprecia diferencias entre las cinco dimensiones analizadas en los usuarios de 2015.

En consecuencia, López (2018) en su estudio *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, sostiene evaluar la similitud entre la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante, ello se realizó a través de un trabajo de campo con la finalidad de proponer estrategias de mejora al servicio del cliente. El estudio de investigación es con un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa, tipo descriptiva. La población estuvo abarcada por 7280 clientes y como muestra 365 comensales. Se empleó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario que estuvo conformada por 25 preguntas. Los indicadores evaluados fueron: tangibles, confiabilidad, respuestas, garantías y empatía. En conclusión, se evidencia que los clientes se sienten satisfechos solo en el elemento

“confiabilidad” porque los colaboradores muestran o brindan seguridad, en los demás elementos los usuarios muestran insatisfacción.

Por último, Salazar (2018) en su investigación *Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica MM dental de la ciudad Santiago de Chile*, tuvo como finalidad diagnosticar la incidencia de la satisfacción del usuario que tiene acerca del servicio y atención odontológica. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, es descriptivo, porque se encargará de describir la situación y es transversal, ya que medirá la calidad de la atención. La población estuvo conformada por 440 pacientes y resultó 206 pacientes como muestra. Se utilizó encuesta e instrumento, se empleó el cuestionario que estuvo conformada por 22 preguntas. Finalmente, el elemento que debe ser evaluado es el de la empatía ya que obtuvo un 47% de insatisfacción en relación a las 5 variables evaluadas, por otro lado, el elemento tangible fue el que alcanzó mayor índice de satisfacción con un 44%.

En tanto, Romero (2017) en su investigación *Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017*, utilizó una perspectiva mixta, de tipo proyectiva, con un muestreo de 30 usuarios externos de un total de 20000 pacientes, empleó como técnica la encuesta y entrevista, dando como resultado a un 52% de la población encuestada que se encuentra satisfecha con el servicio que brinda el centro médico IntegraMédica. Donde resulta que debe haber un equilibrio entre la satisfacción y el servicio que se le brinda al paciente, es por ello que el principal problema radica en dicha empresa, el cual es el tiempo de espera que permanece el cliente en sala esperando ser atendido. Asimismo, se debe seguir un control de desempeño de funciones hacia el personal médico y asistencial, ya que son pieza fundamental para el proceso de atención al cliente. Por otro lado, los colaboradores deben ser motivados y reconocidos, para que así su desenvolvimiento dentro de la empresa no se vea afectado, por el contrario, realicen sus actividades eficientemente.

En ese sentido, Jesús (2017) en su investigación titulada *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017*, logró evaluar el vínculo que hay entre la complacencia del cliente externo y calidad de atención por parte de la institución. El estudio lo realizó mediante un

enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y diseño de estudio fue no experimental, con una muestra de 110 usuarios de un total de 260, utilizó como técnica encuestas con 20 ítems, el cual arrojó un 41.1% de aprobación en relación a los usuarios externos entre las variables calidad de atención y satisfacción en los clientes. En referencia a las dimensiones empleadas en dicha investigación, se obtiene un 63.6%, calificando como bueno referente a la “fiabilidad”, así también está la “capacidad de respuesta” que dio como resultado el 49.1% de la aprobación por parte de los clientes. En cuanto a “seguridad”, se obtuvo un 46,4% que demanda en estándar de muy bueno de aprobación y por último está la “empatía” que resultó con un alto acogimiento.

Por esta razón, Mamani (2017) en su investigación *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017*, utilizó de muestra a 60 pacientes que asistieron para realizarse un tratamiento dental en dicho establecimiento, el poblamiento está constituido por pacientes que asistieron a su cita odontológica a partir de 18 años en adelante ya sea pacientes nuevos o concurrentes, se empleó como técnica una encuesta que estuvo basada en 40 preguntas distribuidas en 4 atributos, dando como producto un grado de aceptación mayor con un 81.7 % en relación a los usuarios que asisten a una cita odontológica. Con respecto a los atributos mencionados nos arroja como resultado que el grado de satisfacción más resaltante fue el de satisfecho, no obstante, los grados que no reportaron porcentaje fueron: poco satisfecho y no satisfecho.

Por tanto, Leveau & Merino (2019) en su investigación *Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud – Iquitos, 2019*, tuvo como propósito comparar y diagnosticar el grado de aprobación por los clientes externos del servicio odontológico asistidos en dos Establecimientos de salud. Se diseñó un trabajo cuantitativo no experimental, de tipo comparativo, se utilizó una población de 698 pacientes y de ella se utilizó 248 pacientes como muestra, distribuidos en el Centro Atención Primaria III Iquitos de la red Asistencial Loreto perteneciente a EsSalud de lo cual se cogió a 139 pacientes y el Centro de Salud Moronacocha con 109 pacientes, se empleó como técnica la encuesta que se apoyó en 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones, de 5 y 4 preguntas respectivamente: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, calidad de respuesta y seguridad, dando como resultado que el grado de

aprobación del usuario externo atendido en el Centro de Salud Moronacocha es mayor que el de los usuarios atendidos en el CAP III Iquitos-EsSalud.

Finalmente, Espinoza (2018) en su investigación *El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental del Sur delgado en la ciudad de Arequipa*, tuvo como finalidad diagnosticar la conmovición que produce la calidad de servicio en cuanto a la aceptación de los usuarios del consultorio estudiado. Se tomó como población a 360 usuarios entre 18 y 84 años y de ella se investigará a 190 pacientes como muestra, se empleó la encuesta como técnica y de instrumento el cuestionario, dando como resultado el vínculo entre la calidad y satisfacción del usuario dentro de la Clínica Dental del Sur, dando como evidencia el 1,1% con un nivel bajo, un 52.1% de nivel medio y el 37,4% un nivel alto en ambas variables.

Por otro lado, en dicha investigación se debe considerar bases teóricas que fundamente el estudio a mención, para ello se ha tomado en cuenta la opinión de ciertos autores que hará que tengamos una mejor idea acerca de la problemática satisfacción al cliente.

Por ello, Fayol (citado en Chiavenato, 2007) indicó que la teoría clásica de la administración parte de un todo como es la empresa, permitiendo así que esta se desenvuelva en cuanto a su estructura y funcionamiento logrando tener éxito en los objetivos que se hayan planteado. También nos indica, que la administración es sinónimo de organización, por ende, se toma en consideración las siguientes funciones como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De acuerdo a esta teoría, se debe considerar reunir a los colaboradores y se forme una sola unidad, comprometida con la organización, esto permitirá el buen funcionamiento de la empresa en todas sus áreas, así como también en la estructura misma ya que habrá un equilibrio, para ello se debe realizar una estructura de funciones con el fin de afirmar el desempeño de las metas trazadas y por ende el éxito del negocio.

En ese sentido, Fayol (citado en Hurtado, 2008), señaló que la teoría clásica de la administración se basa primordialmente en la búsqueda de la eficiencia, en cómo los colaboradores y los que forman parte de la empresa, se desenvuelven dentro de la

estructura organizacional. Asimismo, esta teoría se caracteriza por la departamentalización o división de trabajo, el cual permite que las labores sean compartidas y garantizar el cumplimiento de ellas. Podemos entender cuán importante es distribuir y aclarar las funciones que deben desarrollar los colaboradores, esto ayudado a través de una manual de funciones que podría servir de base. Por otro lado, distinguir las áreas dentro de la organización en el cual el personal se va a desenvolver para no causar confusión y recarga de trabajo. Todo ello permitirá la eficacia o el cumplimiento de las metas que se tracen como organización.

Por otro lado, Cao (2002) sustenta que la teoría de colas dentro del ámbito operativo, tiene como finalidad evaluar la secuencia del servicio que se brinda, al no ser este complacido, causa inconveniente en las personas y provoca que la atención se prorrogue. Toda organización debe realizar un buen manejo de citas, de esta manera la secuencia de atención será rápida, así mismo permitirá reducir el tiempo de espera y el cliente se llevará una buena experiencia. García (2015) señala que un sistema de colas conlleva a una secuencia, esto se ve plasmado cuando los clientes llegan a un establecimiento solicitando un servicio, el cual no es tomado en consideración y tienen que esperar para ser atendidos, originando fastidio y decepción en el servicio ofrecido, asimismo algunos se retiran del lugar con una mala experiencia. Dicha teoría será trabajada en base a la cantidad de pacientes que se atiende al día, de esta manera se podrá organizar adecuadamente las consultas y el paciente nuevo que llegue al centro odontológico se lleve buena impresión al no tener que esperar tanto tiempo para que pueda ser atendido, así como también los pacientes concurrentes se sientan cada día más contentos y satisfechos por la consideración que se les brinda.

De igual modo, Mayo (citado en Chiavenato, 2007) precisó que la teoría de las relaciones humanas se rige bajo reglamentos que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, así pues, permite que las actividades que desarrollan se realice con mayor habilidad y la productividad aumente. Esta teoría será empleada, por la organización para garantizar la buena convivencia entre los colaboradores y así se sientan integrados y no aislados, repercutiendo en su desenvolvimiento dentro de la empresa y logrando de esta manera que la entidad sea más productiva. Krech, Crutchfield y Ballachey (citado en Chiavenato, 2011), indicó que el ser humano es mucho más

productivo cuando recibe un empuje o una posición, ya sea de manera económica, reconocimientos, descansos, etc. En eso también se basa dicha teoría. Al existir relación colaboradores - organización, cumple la finalidad de que estos se sientan contentos al laborar y tengan interés en desarrollar sus actividades, para ello la empresa deberá realizar un estudio el cual le permita otorgar reconocimientos que motiven al trabajador y asimismo avalen su trabajo.

Por otra parte, en el desarrollo del estudio se analizó la categoría problema Satisfacción del cliente, la cual ayudará en el desenvolvimiento de las sub categorías permitiendo proponer tácticas que posibiliten aumentar el grado de satisfacción del paciente que se atiende en la clínica dental.

La satisfacción del cliente consiste en la actitud que toma el cliente frente a lo que espera recibir por parte de la empresa. (Gosso, 2008). De esta forma nos permitirá evaluar el grado de satisfacción de los clientes frente a la atención brindada y lo que ellos esperan recibir. Se refiere a que el cliente realiza una valoración ante el servicio brindado y la experiencia que ha tenido ante ello. (Pérez, 2006). En ese caso, nos ayudará a replantear el servicio que se viene ofreciendo conjuntamente con los doctores, personal asistencial, secretaria, personal de vigilancia, para que de esta manera se brinde un servicio de calidad cumpliendo las expectativas de los pacientes. Para Elias, (2000) Las organizaciones que desean que sus clientes se sientan contentos deben otorgarles tiempo, y cumplir lo que se les ofrece, porque los tiempos son cambiantes y todo aquello que afecta a la organización también les afecta a ellos.) De esta manera, permite tomar conciencia frente al tiempo y calidad de servicio que se les ofrece a los pacientes, asimismo nos abre los ojos a la realidad, siendo no los únicos en ofrecer dichos tratamientos y que, si no cumplimos o agregamos un extra en las atenciones, ellos se sentirán insatisfechos y no querrán regresar.

Asimismo, cuando se habla de calidad de atención se refiere a la percepción que tiene el cliente en este caso el paciente frente algún servicio que esté solicitando o haya recibido. Consta en que los colaboradores manifiesten sus habilidades personales, de esta manera puedan entablar una buena relación con los clientes. (Pérez, 2006). En ese sentido, permitirá capacitar y afianzar las habilidades personales de los colaboradores, para mantener un equilibrio en la calidad de atención. Es así, que la atención al usuario se ve

articulada a través de 2 grupos: colaboradores y clientes, una vez que haya armonía entre ambos, la organización tendrá éxito y será competente hacia los demás. (Brown, 1992). De esta forma nos facilita tener un mayor acercamiento con los clientes - colaboradores para que de esta manera se sientan en confianza y se pueda conocer lo que piensan, sienten y esperan recibir. Las empresas hoy en día presentan un valor añadido como lo es la calidad de atención. Y si hablamos de calidad se refiere a la valoración que el usuario le da a un servicio esperado, así como también el cumplimiento de las expectativas ante un servicio recibido. (Carrasco, 2018). Pues bien permite evaluar internamente a la empresa si realmente se está brindando una calidad de atención adecuada y si esta cumple con las expectativas de los pacientes.

Como segunda variable en estudio está el servicio al cliente, que se enfoca principalmente en las acciones que desarrolla la empresa con el fin de que el cliente considere que la atención fue agradable. Dicho indicador, nos muestra que la empresa debe emplear herramientas con la finalidad de conocer más a sus clientes, permitiendo de esta manera saber lo que desean o necesitar y así satisfacer sus necesidades. (Vallejo, 2018). En definitiva, garantiza conocer más a los pacientes, de tal manera que ellos se sientan conforme con el servicio brindado. El servicio al cliente posibilita a la empresa emplear tácticas de marketing que ayuden a minimizar las fallas dentro de la organización y de esa manera implementar un sistema de mejora continua. (Paz, 2005). Al respecto, la empresa utilizará herramientas de marketing con la finalidad de realzar el servicio de atención hacia los pacientes. Las empresas deben saber actuar frente al servicio que se les ofrece a los clientes, porque de ello dependerá que nos generen publicidad de boca en boca. (Tschohl, 2008). Antes bien, nos pone en alerta de cómo debería ser la atención al cliente, y cuán importante es la opinión de ellos, del buen servicio que se le brinde dependerá que nos recomienden.

En lo que se refiere al tiempo de espera, es la fase en la que el paciente espera ser atendido hasta el momento que se realiza la atención, ello hace que los clientes se vuelvan ansiosos ocasionado por la tensión de ser atendidos. (Maister, 1984). Posibilita a un mejor control en la programación de citas acortando los tiempos de espera y evitando tensión en los pacientes. El tiempo para toda persona es un factor importante y se torna crucial conforme pasa las horas. Mientras más tiempo espere el cliente, sus expectativas frente al

servicio baja y más aún si el establecimiento no cuenta con las condiciones necesarias para la espera (Lasso, 2019). En otras palabras, nos ayudará a organizar mejor el tiempo y establecer prioridades en la atención, con la finalidad de que los canales de comunicación que presenta la empresa sean respondidos en el menor tiempo posible. El tiempo de espera es uno de los indicadores que ratifica la satisfacción del cliente, generando a la empresa reconocimientos. (Maldonado, y otros, 2001). De hecho, permitirá acortar los tiempos de espera y así intensificar la capacidad de respuesta frente a alguna inquietud o servicio que el paciente esté interesado.

Ahora bien, el estrés laboral es una gran preocupación que toda empresa atraviesa o lo ha podido superar. Se refiere al desequilibrio que el colaborador presenta ante mayor exigencia laboral. Según La Comisión Europea (citado en Bosqued, 2005) indica que “El estrés laboral es un conglomerado de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y actitudinales (...) que se caracteriza por niveles altos de irritación y ansiedad, con la habitual percepción de no poder luchar ante la situación”. (p. 48). A todo esto, realizar actividades tiene la finalidad de que los colaboradores se sientan relajados y contentos. El estrés laboral deteriora la salud de la persona, siempre y cuando esta no la sabe sobrellevar, además cabe mencionar que en algunos casos el estrés es beneficioso. (Peiró, 2009). La verdad es que, si algún colaborador se encuentra con estrés laboral, inmediatamente se debe definir las causas y de esa manera tomar medidas preventivas como: contratación de personal, recreación, descansos, entre otros. El estrés data de hace mucho tiempo, siempre ha estado presente en nuestro día a día, más aún cuando existe un proceso de adaptación. Pero en muchos casos el estrés es manejable ya que te motiva a realizar algunas actividades que te has propuesto. (Vidal, 2019). En otras palabras, facilitará sacar ventaja al estrés y así poder explotar la capacidad resolutiva de los colaboradores ante algunos problemas que se presenten dentro de la organización.

En último término encontramos a la eficiencia y eficacia en la atención, siendo determinantes para el logro de las metas propuestas. La eficiencia es conseguir los objetivos con el menor uso de recursos, mientras que la eficacia se resume en el cumplimiento de las metas trazadas. (Gómez, Gonzáles, Muñoz, & Castilla, 2005). En definitiva, ayudará a la empresa a poner en práctica ambos conceptos, con el propósito de brindar una excelente atención a los clientes. La eficiencia es cuantificada y sirve como

base para el logro de los objetivos, asimismo la eficacia satisface las necesidades de los clientes. (Pérez A. , 2013). En efecto., servirá de apoyo frente a la atención que se les brinde a los pacientes: procurando usar menos recursos, pero a la vez garantizando el servicio de calidad. Así también, la mezcla de eficiencia y eficacia da como resultado a la efectividad, que viene a ser los resultados planteados que dependerán de una buena gerencia y uso correcto de recursos. (Hernández, 2000). Entretanto permitirá que la empresa con el tiempo y la buena práctica llegue a ser efectiva frente a todas las actividades que la organización se planifique, asimismo en el servicio que se les ofrece a los pacientes y sobre todo la atención que se le brinda. Ello garantiza que la empresa vaya por un buen camino y emplee adecuadamente sus recursos.

En la actualidad, los pacientes antes de acudir o sacar una cita con algún centro de salud se informan, de tal manera puedan satisfacer sus necesidades, no solo basta “producir” como organización sino también complacer al cliente, crear interacción con ellos, capacitar constantemente al personal para que estén preparados, mejorar los estándares de calidad, implementar nuevos servicios, reestructurar el lugar donde será atendido, y así un sinnúmero de detalles que harán que el cliente se sienta atiborrado y con ganas de regresar y recomendar.

Por tal motivo, como justificación teórica, se dispondrá a estudiar la teoría clásica de la administración, lo que conlleva a tener un proceso administrativo adecuado: prever insumos, instrumental para que la secuencia de atención sea la adecuada, organizar de manera ordenada las citas y así lograr un equilibrio en los tiempos, dirigir adecuadamente a los trabajadores en la ejecución de su trabajo y controlar las actividades que se realizan dentro de la organización. Por otro lado, se aplicará el estudio de la teoría de colas, permitiendo identificar en qué fase del proceso de atención se forma el cuello de botella y los tiempos que esto tarda en ser resuelto. Asimismo, la teoría de relaciones humanas proporcionará información sobre el comportamiento humano, aspectos emocionales por parte de colaboradores y pacientes como, por ejemplo; el tiempo de espera para ser atendido, trabajadores motivados que garanticen el desempeño de sus funciones, tiempo de respuesta ante cualquier inquietud que se suscite. Estos inconvenientes serán analizados y resueltos con el fin de mejorar la atención y satisfacción de los clientes del centro odontológico.

Como justificación práctica, dicha investigación ayudará a desarrollar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente, así mismo se podrá conocer la percepción del paciente ante el servicio que se le ha brindado, de tal manera, que la empresa pueda conocer en qué parte del proceso de atención está teniendo deficiencias y así crear alternativas de solución, teniendo como objetivo principal el incremento de la satisfacción en el cliente, obteniendo la confianza, fidelización y recomendación por parte de los pacientes, posterior a ello se podrá garantizar el incremento de rentabilidad y posicionamiento frente a otros centros odontológicos.

Por consiguiente, la justificación metodológica de esta investigación tiene carácter sintagmático holístico, propone una metodología integradora capaz de centrar los objetivos como logros ante el proceso de atención hacia los pacientes, permitiendo crear herramientas y estrategias que garanticen el proceso de satisfacción, logrando así tener un resultado integral dentro de la institución. Además, dicho estudio tiene ciertos instrumentos que serán empleados en la investigación, tomando como meta, la mejora en los procesos de atención y teniendo como resultado final la satisfacción total de los clientes, lo cual permitirá una estabilidad del centro odontológico en todos los ámbitos.

Entonces teniendo en cuenta que el centro odontológico tiene 11 años en el mercado, se decide realizar esta investigación con la finalidad de ¿Cómo mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020?, asimismo permite conocer los problemas específicos a) ¿Cuál es la situación del nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020? y b) ¿Cuáles son los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020? Todo ello nos permitirá conocer la problemática que se viene presentando en dicha entidad.

Finalmente, para obtener una solución, se plantea como objetivo principal Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en una clínica dental, Lince 2020, y ello se logrará mediante objetivos específicos a) Analizar el nivel de satisfacción del paciente en una clínica dental, Lince 2020 y b) Explicar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020. Estas metas servirán como apoyo para que el centro subsane los inconvenientes que se viene suscitando y el nivel de satisfacción de los clientes mejore.

## II. MÉTODO

### 2.1 Enfoque, tipo y diseño (incluye sintagma y método)

#### Enfoque

En esta investigación de Satisfacción al Cliente se empleará el enfoque mixto, ya que utilizaremos una mezcla de lo cualitativo y cuantitativo. Emplearemos como técnicas: entrevistas, encuestas, que al finalizar la investigación como análisis de datos utilizaremos herramientas estadísticas especiales para poder medir y calcular dichos datos que al concluir nos servirá para poder analizar el enigma de dicho estudio.

El enfoque mixto posibilita un panorama más acrecente y profunda del fenómeno; anexando datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo conservar el sistema. De igual forma este enfoque ayuda a determinar la propuesta del problema con una mayor precisión. Chen, (citado por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### Sintagma

En la presente investigación el sintagma que se emplea es holístico dado que el plan de tesis tiene un enfoque mixto. La investigación holística subvenciona a realizar un trabajo innovador, completo y efectivo, sosteniéndose en teorías transmitidas por distintos autores, en diferentes años. De esta manera se va concibiendo ideas, las cuales favorecerán para futuros proyectos o investigaciones que se vayan a ejecutar. (Hurtado, 2000).

Ciertamente, la unificación de ideas, los estudios que se realice a las teorías de los expertos en un tiempo designado y con un planteamiento de distinta óptica, generará un acuerdo o facilitará a la creación de nuevas hipótesis que se irán reafirmando conforme transcurra el tiempo.

## **Tipo**

La finalidad en esta investigación de Satisfacción al cliente elaborar una propuesta a raíz de la problemática que viene ocurriendo dentro de la organización, por ello hemos decidido tomar este tipo de investigación proyectiva ya que se enfoca en plantear una solución. Para realizar este tipo de investigación debemos diagnosticar el problema, explicar a qué se debe y brindar una propuesta en base a la información. En consecuencia, esto nos ayudará a analizar y comparar.

La investigación proyectiva tiene como fin proponer una propuesta para dar resolución al problema de investigación, así mismo para que sea considerada como proyectiva la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático donde se tenga que comparar, analizar y explicar. Este tipo de investigación fomenta el desarrollo tecnológico; en otras palabras, es una investigación visionaria. (Hurtado, 2010).

## **Método**

Para este estudio se ha empleado el método inductivo y deductivo porque nuestra investigación tiene un enfoque mixto, además requiere analizar de lo particular al problema general que ocurre dentro de la clínica dental, en este caso la satisfacción del cliente, así como también evaluar los factores externos que generan dicho problema.

El método inductivo, hace referencia a ciertos criterios como: la observación, selección e inferencia de trabajos, facilitando obtener resultados. Este método rige de lo particular a lo general. (Gómez, 2012). Este método estimula al investigador a realizar un trabajo de campo, el cual le facilitará obtener información de primera instancia lo que hará enriquecer al estudio de investigación.

Y con respecto al método deductivo proporciona la prueba decisiva para la validez de una conclusión, para ello se requiere ciertas bases teóricas que servirán de cimiento en dicha investigación. Este método parte de lo general a lo particular. (Gómez, 2012). Este método facilita tener una perspectiva de un todo a lo más específico dentro de la organización, frente a las teorías con el cual dicha investigación se apoyará.

## **Diseño**

Se emplea en la siguiente investigación el no experimental. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “Podría definirse como el estudio que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de trabajos donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.149).

Tipo de diseño transversal es adecuado cuando la investigación se centra en estudiar el grado de una o más variables en una circunstancia dada. Dicha selección puede comprender grupos de personas, o indicadores permitiendo así una investigación más precisa.

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

### **2.2.1 Población**

Es todo el conjunto del estudio, donde se incluyen todos los individuos que forman el ente sin diferenciación, ya sea por características o cualidades, la población no margina lo ya mencionado, sino por lo contrario se agrupa en una sola unidad. (Tamayo, 2003). Por consiguiente, facilita la investigación, de la misma forma permite obtener información valiosa para dicho estudio. Asimismo, se hace mención que el Centro odontológico ubicado en el distrito de Lince abarca una población de 120 pacientes, que componen el número de personas que participan en el análisis de investigación siendo la totalidad del fenómeno a estudiar, teniendo como problema principal, la satisfacción en los clientes dentro del comercio, pues son la pieza fundamental de dicho recinto.

### **2.2.2 Muestra**

Es un pequeño segmento de la población que será estudiado. Es por esta razón que se transforma en pieza representativa dentro de la investigación, para ello se debe elegir un modelo adecuado el cual te permitirá obtener un mejor resultado (Hurtado, 2000). En el presente trabajo de investigación, se efectuó una elección de la muestra siendo los pacientes del centro quienes concederán información fidedigna, avalada y auténtica.

### **2.2.3 Unidades Informantes**

Para el despliegue del estudio a mención, son indispensables las unidades informantes, puesto que proporcionan información sustancial, esto permite tener una visión más clara de lo que acontece en el día a día dentro de la organización del cual se quiere analizar, tomemos como ejemplo: a los colaboradores de una entidad particular; con el propósito de adquirir un testimonio real. (OECD, 2015).

Por consiguiente, los informantes en dicho trabajo de investigación serán: el Dr. Carlos Frank Mendoza Alanya de 44 años, Gerente general del centro odontológico, quien es responsable de liderar y planificar estrategias, así mismo la recepcionista, la Srta. Lisbeth Andreina Lunar Bermúdez de 27 años, quien es la encargada de acoger a los clientes y por último la Srta. Raquel Dorcas Padilla Hilario de 30 años, asistente dental, quien ve constantemente el proceso de atención.

### **2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas**

En nuestro trabajo de investigación hemos hecho una recopilación de información correspondiente a las teorías mencionadas anteriormente: a) Teoría Clásica de la administración, b) Teoría de las colas y c) Teoría de las Relaciones Humanas. Así también hemos comparado con la matriz de los 5 conceptos de Satisfacción al cliente. Por consiguiente, dio como resultado que en ambos aspectos se hace mención de ciertos criterios: a) Cliente, b) Organización, c) Trabajadores y d) Servicio.

Y finalmente se llega a una conclusión: La Satisfacción al cliente cubre un rol muy importante dentro de las organizaciones. Cada empresa debe considerar como pieza fundamental de su desarrollo a los clientes y colaboradores, sin ellos el sistema operativo no funcionaría. Asimismo, debe velar por el servicio que ofrecen diariamente, ofreciendo calidad manera continua, esto logrará que los pacientes se sientan satisfechos y cumplirá sus expectativas. En consecuencia, las organizaciones se posicionarán y serán competitivas.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó en este proyecto de investigación la “encuesta”, siendo ésta, una técnica facilitadora de información, basada a través de formulación de preguntas y testimonios verbales hacia un grupo de personas proporciona al investigador datos significativos. De esta manera permite al investigador conocer los obstáculos y necesidades del objeto de estudio (Cea, 1996).

Como instrumento se utilizó el “cuestionario”, el cual asocia a un grupo de preguntas referentes al problema de investigación, estas pueden ser abiertas o cerradas, asimismo requiere la presencia del investigador. Dicho instrumento debe efectuar ciertos requerimientos para asegurar la autenticidad del trabajo a realizar. (Hurtado, 2000). Por tanto, el cuestionario como instrumento, se pondrá en práctica en la siguiente investigación, haciendo hincapié a las carencias que acarrearán aún en el centro odontológico, lo que permitirá en ese sentido realizar un mejor estudio de las propuestas de mejora.

Por otro lado, se utilizó la técnica de la entrevista, que es una de las herramientas más utilizadas, esta se realiza a las unidades informantes, con la finalidad de obtener información mediante descripciones de lo vivido, permite aflorar experiencias de su propia realidad. El entrevistador tiene la misión de interpretar el mensaje de lo que se dice y cómo se dice, además debe tener conocimiento sobre el tema a tratar. (Kvale, 2011).

Asimismo, como instrumento se empleó la guía de entrevista, que sirve de orientación al investigador al momento de realizar la secuencia de la entrevista, para ello es elemental estar preparado en el tema, así mismo cómo expresar y cuándo proponer las preguntas. (Taylor & Bodgan, 2002). En ese sentido, la aplicación de esta herramienta es primordial, ya que permitirá entablar una entrevista más amena y fluida con las unidades informantes, otorgando de esta manera material informativo necesario que será empleado en el proceso de la investigación. (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

**Paso 1:** Se solicitó permiso a la gerencia de la clínica dental.

**Paso 2:** Se obtuvo el permiso y consentimiento para ejecutar dicho estudio.

**Paso 3:** Se aplicó las encuestas enfocando en 2 niveles de jerarquía: un colaborador, en este caso la recepcionista del nivel operativo, a la asistente dental y el gerente general como presentación del nivel estratégico.

**Paso 4:** Recolección de datos.

**Paso 5:** Tabulación de datos.

**Paso 6:** Análisis de los resultados de la tabulación.

## **2.6 Método de análisis de datos**

### **Reducción de datos**

a) Recolectar información, b) Realizar los instrumentos: cuestionario y guía de entrevista, c) Gestionar la aprobación del instrumento por expertos, d) Ejecutar trabajo de campo; es decir solicitar permiso a la gerencia del centro dental, e) Gestionar el acceso en la organización para la aplicación de los instrumentos: entrevista y cuestionario.

### **Análisis de datos**

Se utilizará el programa estadístico de análisis cuantitativo el SPSS y se obtendrán medidas de frecuencia. Asimismo, se utilizará el método de triangulación y categorización.

### **Análisis descriptivo**

Se basa en una exploración metódica de los datos obtenidos, organizándola de acuerdo con las categorías y sub categorías. De acuerdo a este proyecto de investigación podemos decir que se realizará la investigación con un enfoque mixto, puesto que, es lo más ajustado para obtener mayor autenticidad y veracidad en los resultados de la investigación dentro del centro odontológico, ya que tiene mayor impacto que las que utilizan un solo método, para ello, es importante hacer uso de la triangulación que viene a ser la utilización

de dos o más métodos, entre los que podemos encontrar; el método cuantitativo (excel, spss) y cualitativo (atlas ti), es decir el investigador puede utilizar las fortalezas de estos 2 tipos de método, para emplear de forma eficiente la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 1

*Frecuencias y porcentajes de la sub categoría calidad de atención*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Indiferente o neutral		Parcialmente de acuerdo o conforme		Totalmente de acuerdo o muy conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El doctor le explica claramente las pautas sobre su tratamiento antes y después de ser realizado?	0	0	1	1.05	8	8.42	72	75.79	14	14.74
2. ¿El dentista es acertado con sus diagnósticos y tratamientos?	0	0	3	3.16	7	7.37	67	70.53	18	18.95
3. ¿Consideras que el personal médico y asistencial de la clínica, muestra conocimientos y destrezas para ofrecerle una buena atención?	0	0	0	0	7	7.37	70	73.68	18	18.95
4. ¿Consideras que el doctor está atento a responder tus dudas y te las aclara?	0	0	2	2.11	9	9.47	66	69.47	18	18.95
5. ¿Cuándo tuviste alguna queja o reclamo, el centro odontológico solucionó tu problema?	1	1.05	9	9.47	18	18.95	64	67.37	3	3.16

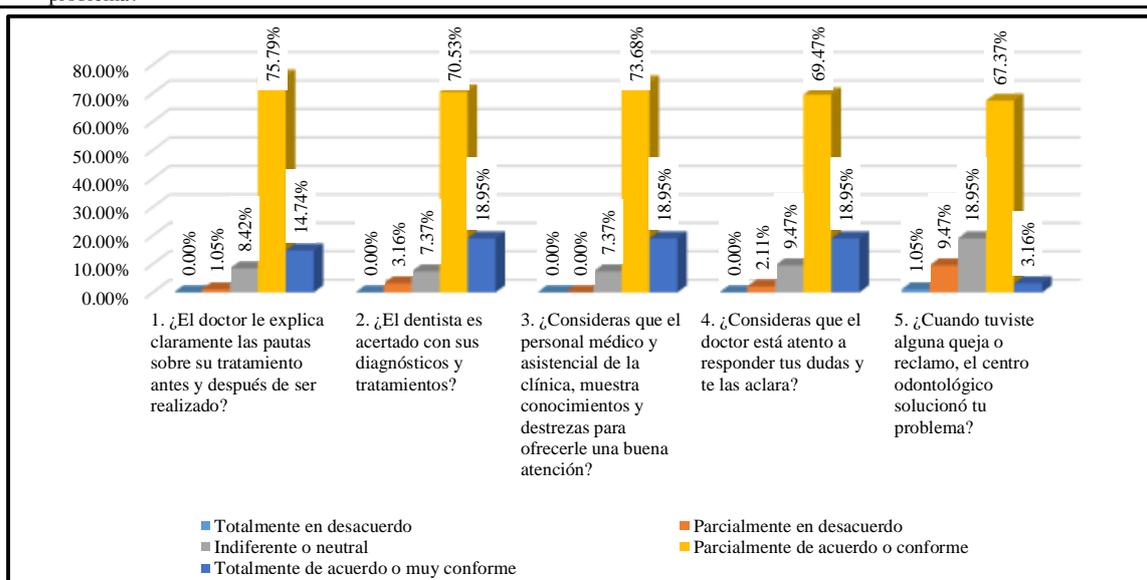


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría calidad de atención.

En la tabla 1 y figura 1, realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas se puede interpretar la siguiente sub categoría que se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿El doctor le explica claramente las pautas sobre su tratamiento antes y después de ser realizado? un importante 75,79% indican que sí, están parcialmente de acuerdo, es decir los especialistas toman su tiempo para aclarar el proceso del tratamiento y los pacientes absuelven sus dudas respecto a la atención que se vaya a realizar. La pregunta 2: ¿El dentista es acertado con sus diagnósticos y tratamientos? Se manifestó un notable 70,53% que parcialmente están de acuerdo y un 18,95% que están totalmente de acuerdo o muy conformes con las evaluaciones y plan de tratamiento que los Doctores ejecutan, significando un éxito en los tratamientos realizados. Con respecto a la pregunta 3: ¿Consideras que el personal médico y asistencial de la clínica, muestra conocimientos y destrezas para ofrecerle una buena atención? un considerable 73,68% indican que parcialmente están de acuerdo o conformes con la atención que reciben, además de que el personal del centro se encuentra capacitado, esto crea confianza por parte de los pacientes. La pregunta 4: ¿Consideras que el doctor está atento a responder tus dudas y te las aclara? un apreciable 69,47% señalan que parcialmente están de acuerdo o conformes con la respuesta recibida por los Doctores ante cualquier duda que se tiene, ya que lo hacen de manera interactiva mediante videos, fotos de caso y esto hace que el paciente se interese por el tratamiento. Finalmente, en relación a la pregunta 5: ¿Cuándo tuviste alguna queja o reclamo, el centro odontológico solucionó tu problema? el 67,37% de los encuestados manifiestan estar parcialmente de acuerdo con la respuesta obtenida por parte del centro ante algún reclamo que se expresó, asimismo un 18,95% es indiferente o neutral y un preocupante 9,4% indican que parcialmente están en desacuerdo, lo cual indican que no se obtuvo la respuesta como se esperaba por parte de la clínica.

Cuando se habla de calidad de atención se refiere a la percepción que tiene el cliente en este caso el paciente frente algún servicio que esté solicitando o haya recibido. Asimismo, la calidad de atención consta en que los colaboradores manifiesten sus habilidades personales, de esta manera puedan entablar una buena relación con los clientes. (Pérez , 2006)

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría servicio al cliente

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Indiferente o neutral		Parcialmente de acuerdo o conforme		Totalmente de acuerdo o muy conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿El centro odontológico le ofrece descuentos, promociones o facilidades de pago?	0	0	0	0	4	4.21	67	70.53	24	25.26
7. ¿Considera que los precios por los tratamientos realizados son los adecuados y son respetados hasta el fin del tratamiento?	2	2.11	3	3.16	13	13.68	58	61.05	19	20
8. ¿El centro odontológico realiza seguimiento del progreso de sus pacientes?	2	2.11	9	9.47	15	15.79	65	68.42	4	4.21
9. ¿El personal de la clínica te atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	0	0	2	2.11	5	5.26	35	36.84	53	55.79
10. ¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?	0	0	0	0	5	5.26	56	58.95	34	35.79

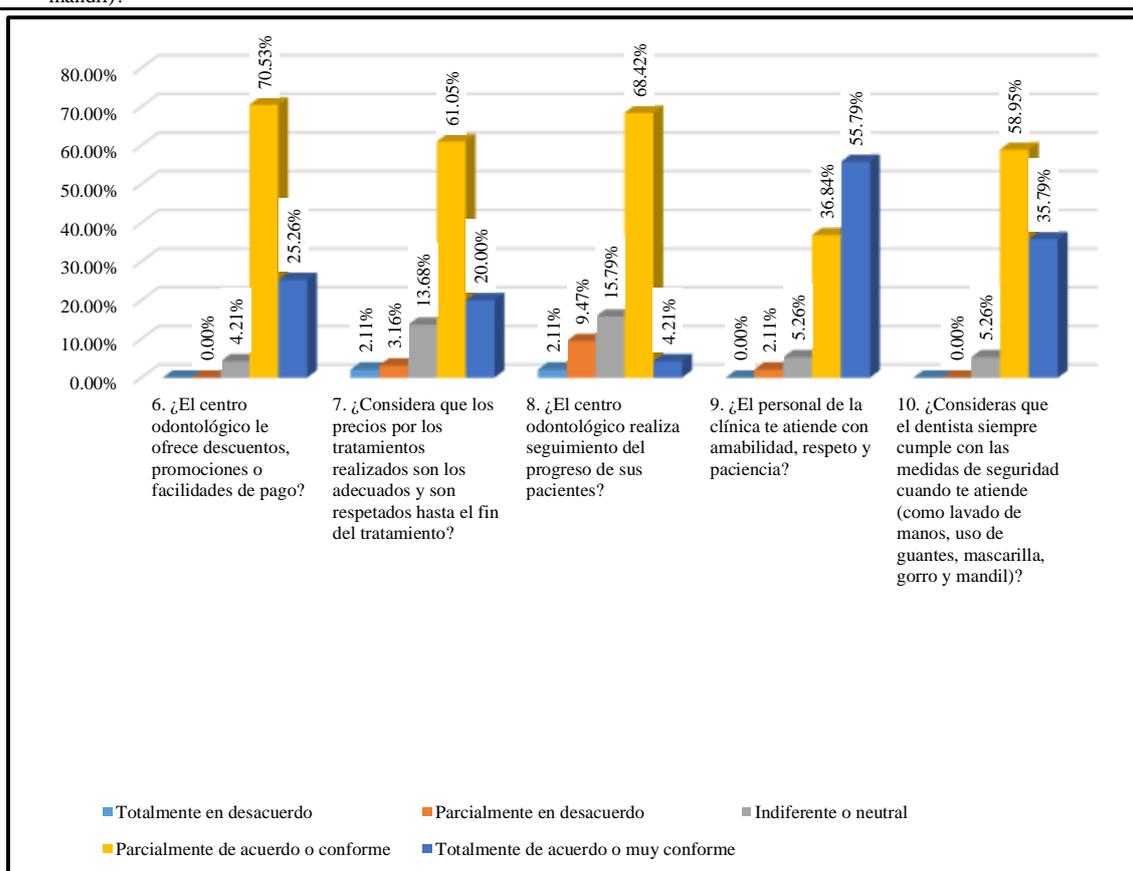


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría servicio al cliente.

En la tabla 2 y figura 2, realizadas las encuestas, se obtiene los siguientes resultados que se pueden interpretar de esta sub categoría: Con respecto a la pregunta 6: ¿El centro odontológico le ofrece descuentos, promociones o facilidades de pago? un importante 70,53% indican que sí, están parcialmente de acuerdo y un 25,26% totalmente de acuerdo o muy conforme, es decir el centro odontológico ofrece rebajas en los tratamientos, viabilidad en los pagos, genera ofertas en ciertos tratamientos de mayor demanda. La pregunta 7: ¿Considera que los precios por los tratamientos realizados son los adecuados y son respetados hasta el fin del tratamiento? se manifestó un notable 61,05% que parcialmente están de acuerdo con el valor de las atenciones así mismo indican que si se respeta el presupuesto hasta culminar dicho tratamiento. Con respecto a la pregunta 8: ¿El centro odontológico realiza seguimiento del progreso de sus pacientes? un considerable 68,42% indican que parcialmente están de acuerdo o conformes, además un 15,79% es indiferente y también se evidencia que un 9,47% está parcialmente en desacuerdo, eso quiere decir que si bien hay un mayor número de pacientes a los cuales se le realiza seguimiento después de un tratamiento, también hay un menor número, lo que significa que no sea menos importante, al contrario se debe reducir dicha cantidad y hacer que los clientes se sientan considerados y son parte del centro, asimismo ayudará a que estos retornen y se vuelvan atender y se logre una fidelización. La pregunta 9: ¿El personal de la clínica te atiende con amabilidad, respeto y paciencia? un 55,79% señalan que están totalmente de acuerdo o muy conformes con la atención afable, cortés y serena que reciben por parte del personal. Finalmente, en relación a la pregunta 10: ¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)? el 58,95% de los encuestados indican estar parcialmente de acuerdo con las medidas de bioseguridad tomadas por los especialistas para la atención de cada paciente, asimismo un 35,79% está totalmente de acuerdo o muy conformes, cabe decir que cada uno de nuestros especialistas si cumplen con el protocolo de bioseguridad.

El servicio al cliente posibilita a la empresa emplear tácticas de marketing que ayuden a minimizar las fallas dentro de la organización y de esa manera implementar un sistema de mejora continua. (Paz, 2005).

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tiempo de espera.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Indiferente o neutral		Parcialmente de acuerdo o conforme		Totalmente de acuerdo o muy conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Considera que las citas se realizan respetando la hora de los turnos asignados para cada paciente?	7	7.37	24	25.26	33	34.74	31	32.63	0	0
12. ¿La atención en caja o recepción es rápida?	0	0	1	1.05	1	1.05	48	50.53	45	47.37
13. ¿Considera que las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?	6	6.32	16	16.84	33	34.74	38	40	2	2.11
14. ¿Los odontólogos llegan puntual a la hora de la cita?	0	0	4	4.21	16	16.84	56	58.95	19	20
15. ¿Considera que los procesos que se dan en el centro: entrega de trabajos (laboratorio), análisis de estudios (centro radiológico), insumos (proveedores) hace que las citas se retrasen?	0	0	2	2.11	64	67.37	23	24.21	6	6.32

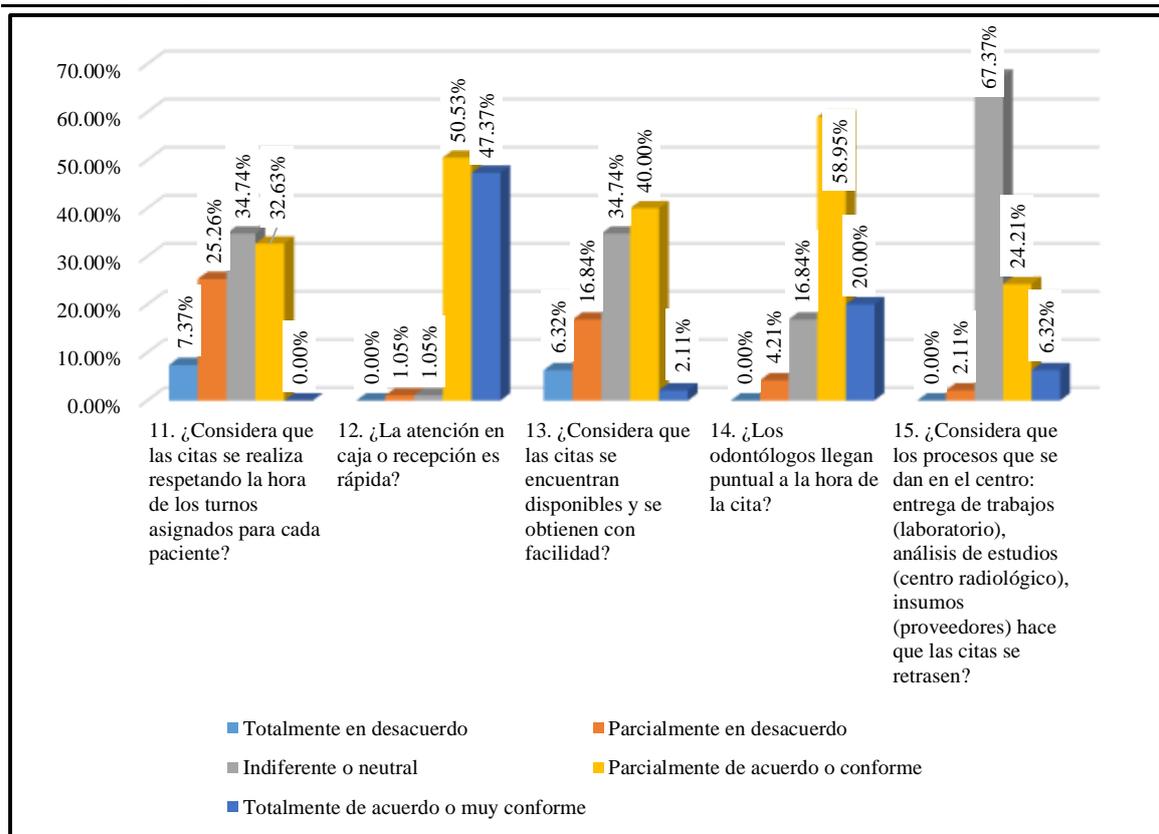


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tiempo de espera.

En la tabla 3 y figura 3, realizadas las encuestas, se puede interpretar esta sub categoría con los siguientes resultados: Con respecto a la pregunta 11: ¿Considera que las citas se realiza respetando la hora de los turnos asignados para cada paciente? un importante 34,74% indican que son indiferentes, un 32,63% están parcialmente de acuerdo, luego un 25,26% de los encuestados indican estar parcialmente en desacuerdo y un 7,37% está totalmente en desacuerdo, lo que significa que se debe tomar medidas urgentes en relación a las citas que se programan respetando los turnos asignados en la medida que se pueda, con la finalidad de reducir dicha disconformidad. La pregunta 12: ¿La atención en caja o recepción es rápida? A diferencia de la primera pregunta, en esta se evidenció un notable 50,53% que parcialmente están de acuerdo y un 47,37% que están totalmente de acuerdo o muy conformes, resultando ser eficiente la atención en caja. Con respecto a la pregunta 13: ¿Considera que las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad? un 40,00% indican que parcialmente están de acuerdo o conformes, un 34,74% son indiferentes, por otro lado, un 16,84% manifiestan estar parcialmente en desacuerdo y el 6,32% está totalmente en desacuerdo, evidenciando nuevamente deficiencia en el proceso de las citas, esto genera alarma ya que es parte fundamental del centro odontológico el cual tiene que ser subsanado cuanto antes, porque esto generaría pérdidas para la empresa. La pregunta 14: ¿Los odontólogos llegan puntual a la hora de la cita? un apreciable 58,95% señalan que parcialmente están de acuerdo o conformes, respecto a la hora de llegada al centro por parte de los especialistas. Por último, en relación a la pregunta 15: ¿Considera que los procesos que se dan en el centro: entrega de trabajos (laboratorio), análisis de estudios (centro radiológico), insumos (proveedores) hace que las citas se retrasen? el 67,37% de los encuestados se tornan indiferentes, mientras que el 24,21% manifiestan estar parcialmente de acuerdo y un 6,32% están muy conformes, concluyendo que las citas se suelen retrasar cuando dichos procesos no se ejecutan de manera correcta, para ello es importante tomar medidas correctivas cuanto antes.

El tiempo para toda persona es un factor importante y se torna crucial conforme pasa las horas. Mientras más tiempo espere el cliente, sus expectativas frente al servicio baja y más aún si el establecimiento no cuenta con las condiciones necesarias para la espera (Lasso, 2019)

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría estrés laboral.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Indiferente o neutral		Parcialmente de acuerdo o conforme		Totalmente de acuerdo o muy conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas y de motivación que promueven la integración de los colaboradores?	0	0	0	0	21	22.11	66	69.47	8	8.42
17. ¿Considera que el centro odontológico reconoce a su personal cuando labora fuera de su horario de atención?	0	0	0	0	22	23.16	62	65.26	11	11.58
18. ¿Considera que hay mucha demanda de pacientes ante el reducido personal asistencial que hay en el centro odontológico, ocasionando sobrecarga de trabajo?	0	0	5	5.26	42	44.21	34	35.79	14	14.74
19. ¿Considera que la empresa ofrece tecnología en sus procesos para que así el desempeño de funciones de sus colaboradores sea más rápida y productiva?	1	1.05	4	4.21	25	26.32	59	62.11	6	6.32
20. ¿Considera que existe buena relación entre el personal asistencial/administrativo y Doctores?	1	1.05	8	8.42	9	9.47	58	61.05	19	20.00

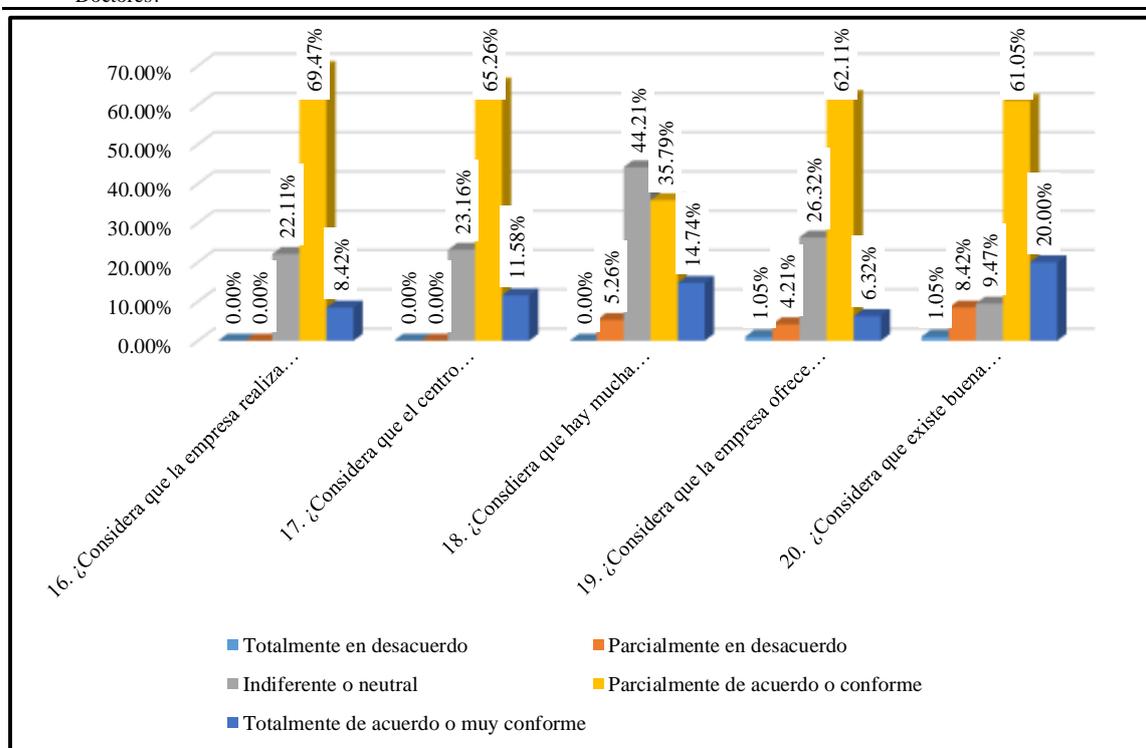


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría estrés laboral.

En la tabla 4 y figura 4, en relación a los encuestados, se interpreta esta sub categoría con los siguientes resultados: Con respecto a la pregunta 16: ¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas y de motivación que promueven la integración de los colaboradores? un importante 69,47% indican que sí, están parcialmente de acuerdo, es decir consideran que el centro promueve interacción e integración entre los colaboradores mediante actividades de motivación. La pregunta 17: ¿Considera que el centro odontológico reconoce a su personal cuando labora fuera de su horario de atención? Se manifestó un notable 65,26% que parcialmente están de acuerdo, es decir sienten que el centro sí reconoce las horas extras del personal cuando se extiende el horario de atención y un 23,16% son indiferentes. Con respecto a la pregunta 18: ¿Considera que hay mucha demanda de pacientes ante el reducido personal asistencial que hay en el centro odontológico, ocasionando sobrecarga de trabajo? un considerable 44,21% son indiferentes, pero también un 35,79% que parcialmente están de acuerdo o conformes y el 14,74% está totalmente de acuerdo, con que hay muchos pacientes ante el reducido personal asistencial, de esta manera origina estrés laboral, sobrecarga de trabajo y es un factor para que las citas se vean afectadas, el cual tiene que ser considerado para mejoras del centro. La pregunta 19: ¿Considera que la empresa ofrece tecnología en sus procesos para que así el desempeño de funciones de sus colaboradores sea más rápida y productiva? un apreciable 62,11% señalan que parcialmente están de acuerdo o conformes y considera que el centro invierte en tecnología para que sus procesos sean más rápidos. Finalmente, en relación a la pregunta 20: ¿Considera que existe buena relación entre el personal asistencial/administrativo y Doctores? el 61,05% de los encuestados manifiestan estar parcialmente de acuerdo con la relación que llevan los Dres. Y colaboradores, asimismo se demuestra un 8,42% que están parcialmente en desacuerdo, lo que quiere decir que existe ciertas diferencias o desacuerdos entre los trabajadores y especialistas, pero que se solucionan haciendo que la relación entre ellos no afecte al trabajo y al desempeño de sus funciones, en consecuencia, permite el éxito de la empresa.

La Comisión Europea (citado en Bosqued, 2005) indica que “El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y actitudinales (...) que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficiencia y eficacia en la atención.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Indiferente o neutral		Parcialmente de acuerdo o conforme		Totalmente de acuerdo o muy conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. ¿Considera que las instalaciones y equipos del centro están en buen estado?	0	0	1	1.05	18	18.95	72	75.79	4	4.21
22. ¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)?	0	0	6	6.32	21	22.11	66	69.47	2	2.11
23. ¿El personal de la clínica suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	0	0	0	0	6	6.32	83	87.37	6	6.32
24. ¿El ambiente donde se atiende está ventilado, limpio y sin ruidos?	3	3.16	20	21.05	40	42.11	31	32.63	1	1.05
25. ¿El servicio de la clínica tiene una reputación tan buena o mejor que otras clínicas dentales?	0	0	3	3.16	18	18.95	70	73.68	4	4.21
26. ¿La clínica presta el servicio que esperaba recibir?	0	0	4	4.21	6	6.32	75	78.95	10	10.53

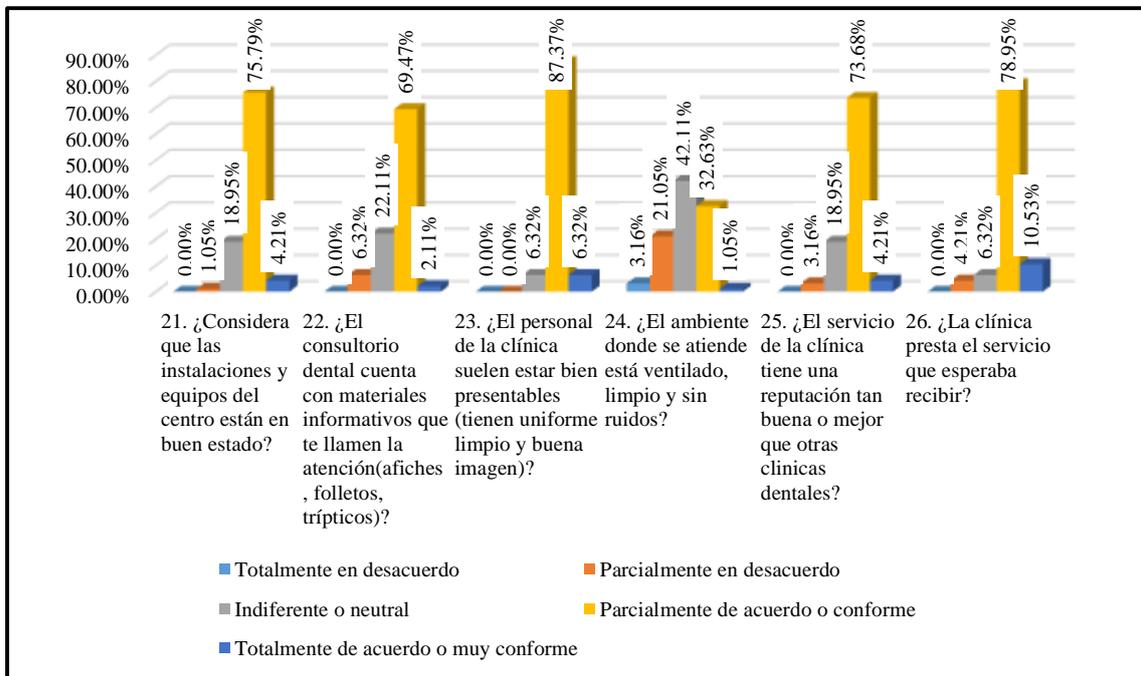


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría eficiencia y eficacia en la atención.

En la tabla 5 y figura 5, realizada las encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados, que servirán para analizar dicha sub categoría: En relación a la pregunta 21: ¿Considera que las instalaciones y equipos del centro están en buen estado? un importante 75,79% indican que sí, están parcialmente de acuerdo, esto quiere decir que el centro cuenta con equipamiento en buen estado. La pregunta 22: ¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)? un notable 69,47% están parcialmente de acuerdo en que el consultorio tiene material informativo al alcance de los pacientes que le sirva de orientación, el cual facilita en relación al tiempo que los doctores, toman en explicar a los pacientes, asimismo el 6,32% de los encuestados manifiestan estar parcialmente en desacuerdo. Con respecto a la pregunta 23: ¿El personal de la clínica suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)? un considerable 87,37% señalan estar parcialmente de acuerdo o conformes con el atuendo de los especialistas. La pregunta 24: ¿El ambiente donde se atiende está ventilado, limpio y sin ruidos? el 42,11% se muestra indiferente, así también el 32,63% indican estar parcialmente de acuerdo o conformes con el ambiente donde se atienden, por otro lado, un 21,05% señalan que están parcialmente en desacuerdo y un 3,16% totalmente en desacuerdo, tomando dichas cantidades el centro odontológico debería mejorar el lugar donde va ser atendido el paciente, evitando ruidos molestos, malos olores, y generando comodidad para los doctores en cuanto a la atención. La pregunta 25: ¿El servicio de la clínica tiene una reputación tan buena o mejor que otras clínicas dentales? el 73,68% de los encuestados manifiestan estar parcialmente de acuerdo, es decir la clínica dental es tan eficiente o igual en sus procedimientos como otros centros, con ciertos detalles a mejorar, pero ofreciendo la calidad y servicio A1. Finalmente, en relación a la pregunta 26: ¿La clínica presta el servicio que esperaba recibir? El 78,95% si están parcialmente de acuerdo o conformes, esto quiere decir que pese a los evidentes problemas que existe en el centro odontológico, no deja de tener aceptación por los pacientes, lo que significa que debe plantear alternativas de solución con la finalidad de estos clientes no se vean tentados en acudir a otro establecimiento.

La eficiencia es cuantificada y sirve como base para el logro de los objetivos, asimismo la eficacia satisface las necesidades de los clientes. (Pérez, 2013). Ambos deben ir de la mano para el cumplimiento de las metas y garantizando el éxito de la empresa.

Tabla 6

*Pareto de la categoría satisfacción en los clientes*

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
18. ¿Considera que hay mucha demanda de pacientes ante el reducido personal asistencial que hay en el centro odontológico, ocasionando sobrecarga de trabajo?	48	21.82%	21.82%	20%
11. ¿Considera que las citas se realiza respetando la hora de los turnos asignados para cada paciente?	31	14.09%	35.91%	20%
15. ¿Considera que los procesos que se dan en el centro: entrega de trabajos (laboratorio), análisis de estudios (centro radiológico), insumos (proveedores) hace que las citas se retrasen?	29	13.18%	49.09%	20%
24. ¿El ambiente donde se atiende está ventilado, limpio y sin ruidos?	23	10.45%	59.55%	20%
13. ¿Considera que las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?	22	10.00%	69.55%	20%
8. ¿El centro odontológico realiza seguimiento del progreso de sus pacientes?	11	5.00%	74.55%	20%
5. ¿Cuándo tuviste alguna queja o reclamo, el centro odontológico solucionó tu problema?	10	4.55%	79.09%	20%
20. ¿Considera que existe buena relación entre el personal asistencial/administrativo y Doctores?	9	4.09%	83.18%	20%
22. ¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)?	6	2.73%	85.91%	20%
7. ¿Considera que los precios por los tratamientos realizados son los adecuados y son respetados hasta el fin del tratamiento?	5	2.27%	88.18%	20%
19. ¿Considera que la empresa ofrece tecnología en sus procesos para que así el desempeño de funciones de sus colaboradores sea más rápida y productiva?	5	2.27%	90.45%	20%
14. ¿Los odontólogos llegan puntual a la hora de la cita?	4	1.82%	92.27%	20%
26. ¿La clínica presta el servicio que esperaba recibir?	4	1.82%	94.09%	20%
2. ¿El dentista es acertado con sus diagnósticos y tratamientos?	3	1.36%	95.45%	20%
25. ¿El servicio de la clínica tiene una reputación tan buena o mejor que otras clínicas dentales?	3	1.36%	96.82%	20%
4. ¿Consideras que el doctor está atento a responder tus dudas y te las aclara?	2	0.91%	97.73%	20%
9. ¿El personal de la clínica te atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	2	0.91%	98.64%	20%
1. ¿El doctor le explica claramente las pautas sobre su tratamiento antes y después de ser realizado?	1	0.45%	99.09%	20%
12. ¿La atención en caja o recepción es rápida?	1	0.45%	99.55%	20%
21. ¿Considera que las instalaciones y equipos del centro están en buen estado?	1	0.45%	100.00%	20%
3. ¿Consideras que el personal médico y asistencial de la clínica, muestra conocimientos y destrezas para ofrecerle una buena atención?	0	0.00%	100.00%	20%
6. ¿El centro odontológico le ofrece descuentos, promociones o facilidades de pago?	0	0.00%	100.00%	20%
10. ¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?	0	0.00%	100.00%	20%
16. ¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas y de motivación que promueven la integración de los colaboradores?	0	0.00%	100.00%	20%
17. ¿Considera que el centro odontológico reconoce a su personal cuando labora fuera de su horario de atención?	0	0.00%	100.00%	20%
23. ¿El personal de la clínica suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	0	0.00%	100.00%	20%

En la tabla 6, respecto a las preguntas críticas de la encuesta, se considera la pregunta 18: ¿Considera que hay mucha demanda de pacientes ante el reducido personal asistencial que hay en el centro odontológico, ocasionando sobrecarga de trabajo? Determinándose según el análisis de Pareto un 21,82% de punto crítico en base al 20%; determinándose que el personal del centro es muy reducido ante la demanda de pacientes que se tiene, originando sobrecarga de trabajo en los colaboradores dentro de la empresa, que estén descontentos y cansados, para ello es necesario la contratación de nuevo personal para equilibrar las labores asistenciales y así pueda mostrarse una mejor atención, se pueda apoyar adecuadamente a los doctores y así el proceso de atención sea un poco más fluido, asimismo se pueda programar pacientes. Para ello se debe tener en cuenta que la finalidad del centro no solo es producir sino también que su personal o clientes internos estén contentos y con entusiasmo de cumplir sus labores. La otra pregunta crítica con 35,91% es la pregunta 11. ¿Considera que las citas se realizan respetando la hora de los turnos asignados para cada paciente? infiriéndose que no se suele respetar las citas programadas por cada paciente, lo cual no solo genera malestar en los clientes, sino mal prestigio para la institución, por lo que es necesario un mayor orden en la programación de citas, con la finalidad de que se respete el horario de las atenciones, asimismo el paciente se lleve una buena imagen y sobre todo esté contento y tenga ganas de atenderse. La siguiente pregunta clave es la 15. ¿Considera que los procesos que se dan en el centro: entrega de trabajos (laboratorio), análisis de estudios (centro radiológico), insumos (proveedores) hace que las citas se retrasen? Según el estudio un 49,09% determina que los procesos previos a la atención como: entrega de trabajos de laboratorio, resultados de análisis que emite el centro radiológico y la entrega de productos hacen que las citas se vean afectadas, ya que en muchos casos los entes con los que se trabaja no cumplen con los tiempos originando desorden, para ello es imprescindible conversar con dichos proveedores y llegar a un acuerdo o informar nuestro proceso y lo que origina el retraso del envío, si estos centros se niegan en cambiar y siguen en la actitud de incumplir pues se tomaría medidas drásticas, en cambiar por otros centros que cumplan con la entrega, y en un tiempo estimado la clínica pueda tener su propio laboratorio y centro radiológico, facilitando al paciente realizarse dichos estudios en el mismo centro y haciendo que los trabajos sean realizados en la brevedad posible, haciendo que los tratamientos sean mucho más cortos en tiempo.

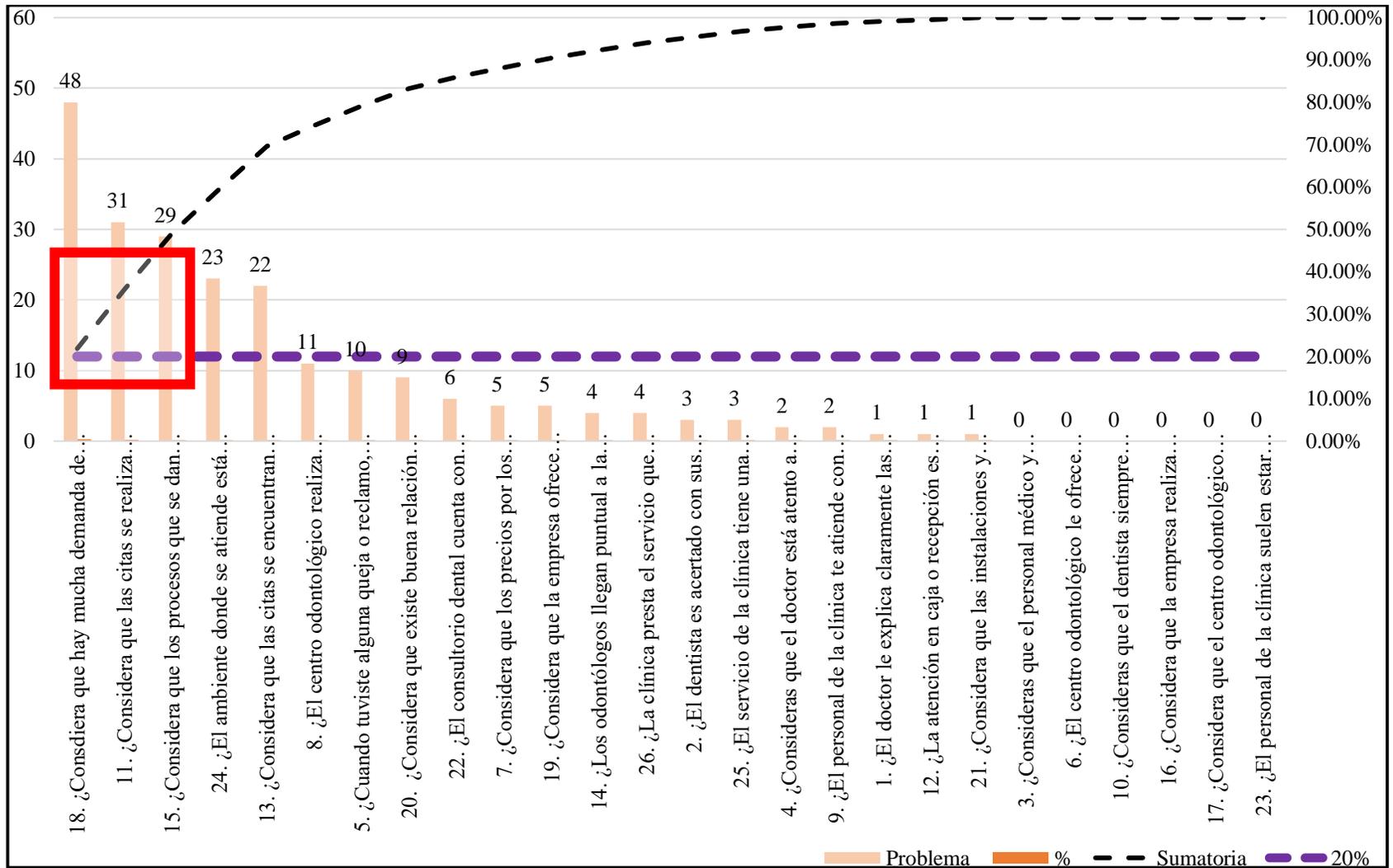


Figura 6. Pareto de la categoría Satisfacción en los clientes.

### 3.2 Descripción de resultados cualitativos

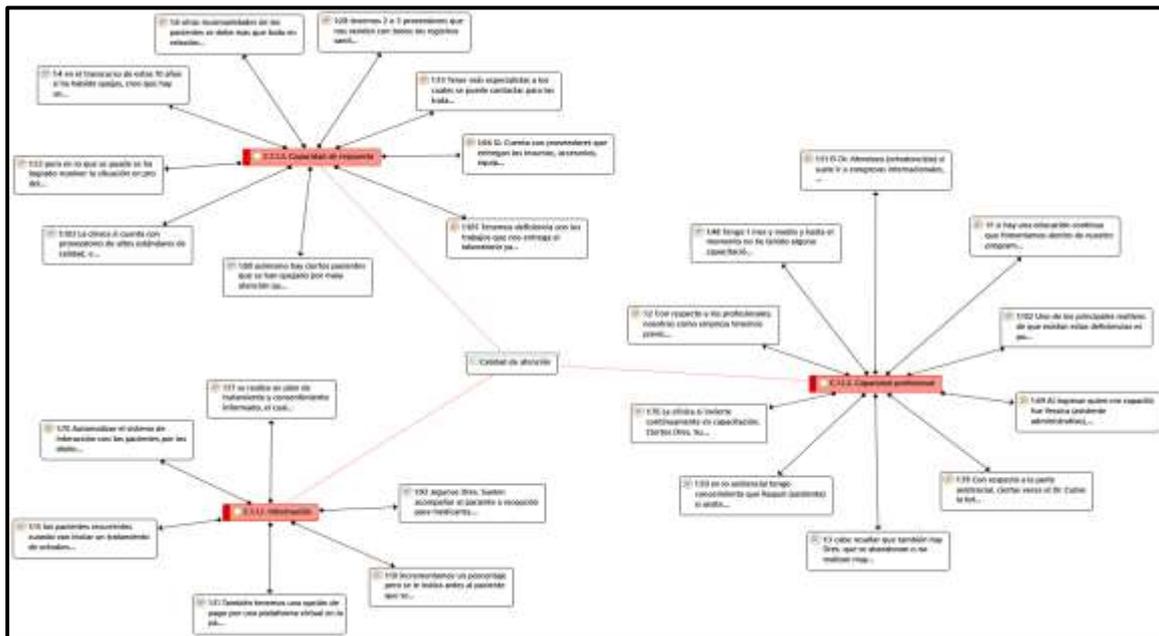


Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría

La calidad de atención se respalda en indicadores como son la información, capacidad de respuesta y la capacidad profesional. Con respecto a la información, los pacientes recurrentes cuando van a iniciar un tratamiento de ortodoncia se le realiza un plan de tratamiento y consentimiento informado, una vez que los Dres. Le explican, ellos suelen acompañar al paciente a recepción para indicarles el proceso, asimismo se avisa al paciente con anterioridad que se incrementa un porcentaje por pago con tarjeta; también en un futuro, se espera automatizar el sistema de interacción con los pacientes por los distintos medios de comunicación. En cuanto a la capacidad de respuesta, hay ciertos pacientes que se han quejado por falta de atención esto llevaría a tener más especialistas que se puede contactar para los tratamientos de mayor demanda, así también se tiene deficiencia con los trabajos que nos entrega el laboratorio, pero en lo que se puede se ha logrado resolver la situación; por otro lado, la clínica si cuenta con proveedores que entregan insumos, accesorios, equipos a tiempo. En cuanto al indicador capacidad profesional, la clínica si invierte continuamente en capacitación, con respecto a los profesionales se tiene previsto cubrir un 30 o 50% del curso, dependiendo los costos y en lo asistencial, ciertas veces el centro cubre la totalidad, cabe resaltar que también hay Dres. Que se abandonan o no realizan mayores capacitaciones.

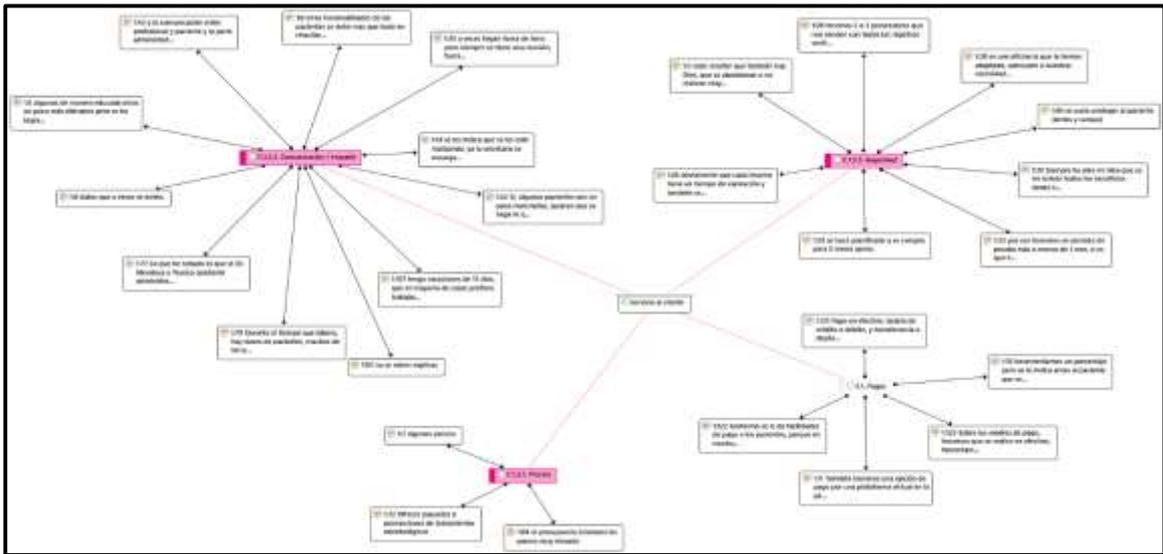


Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría servicio al cliente.

El servicio al cliente se respalda en indicadores como son los precios, la comunicación/empatía, la seguridad y un indicador emergente que son los pagos. Con respecto a los precios, algunos pacientes sienten disconformidad porque el presupuesto brindado es muy elevado, en otras ocasiones se les ofrece paquetes o promociones de algunos tratamientos odontológicos. En cuanto a la comunicación/empatía, algunos pacientes son un poco malcriados, quieren que se haga lo que ellos quieren, ciertos reaccionan de manera educada, pero otros un poco más alterados, otras incomodidades de los pacientes se deben a que a veces se omite datos o porque los Dres. no se saben explicar, en relación al personal a veces cuando llegan fuera de hora, se tiene una reunión antes de tomar alguna medida y se dialoga. Siguiendo con el indicador seguridad, el centro dental es una oficina la cual ha sido adaptada de acuerdo a las necesidades y cumpliendo las normativas, se tiene mucho cuidado con la compra de insumos ya que estos tienen un tiempo de expiración, se hace planificado y para 2 meses aproximadamente, contamos con proveedores que nos suministran dichos productos los cuales cuentan con todos registros sanitarios, al personal se le brinda los beneficios de ley luego de un periodo de prueba más o menos de 1 mes, cabe resaltar que hay Dres. Que no realizan capacitaciones lo que hace que estén desactualizados. En cuanto al indicador emergente pagos, se le brinda facilidades de pago a los pacientes, lo cuales están como opción en la plataforma virtual de la página web de la clínica, se acepta pago en efectivo, tarjeta de crédito y débito, en esta opción se incrementa un 5% pero antes se le indica al paciente, también se puede hacer transferencia o depósitos.

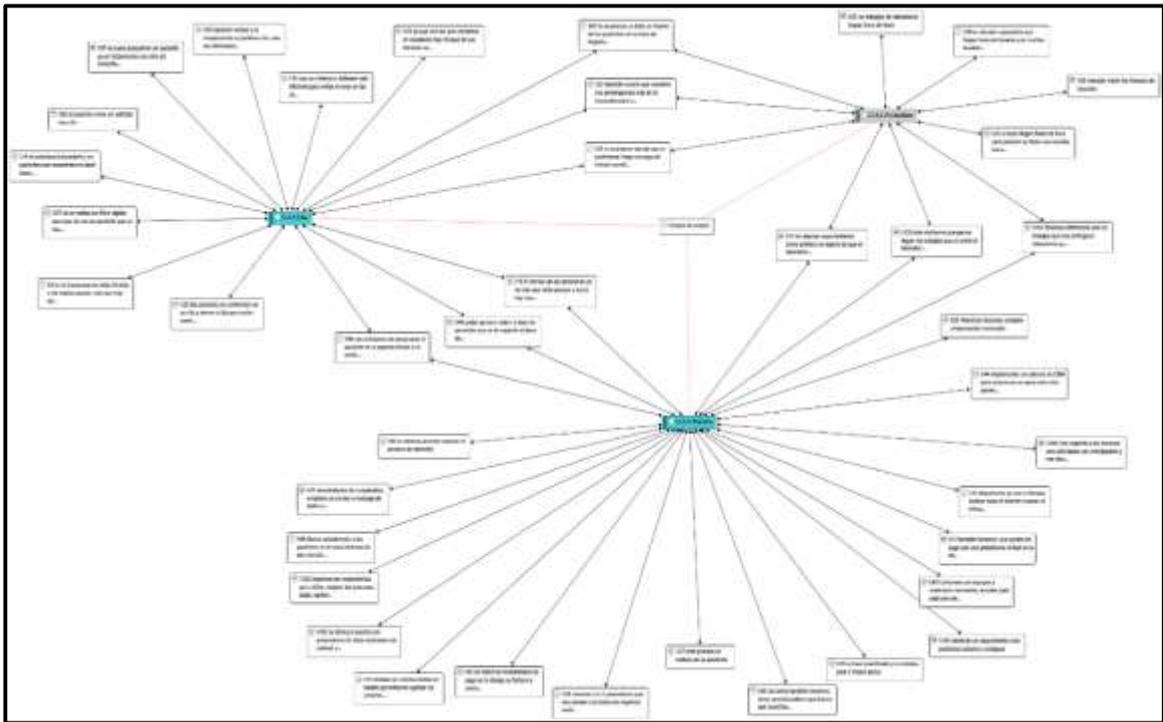


Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría tiempo de espera.

Con respecto a la figura 9, se respalda en indicadores como son las citas, la puntualidad, y los procesos. Con respecto a las citas, existe un retraso en las atenciones y eso se debe a que el personal se olvida de programar al paciente en la agenda virtual o se omite, se suele programar un paciente ya en tratamiento con otro de consulta, el paciente viene sin solicitar una cita o se confunde, en ocasiones se debe al retardo de los pacientes en su hora de llegada, también ocurre que nosotros nos prolongamos más de lo necesario, a veces sucede que el profesional llega con algo de retraso cuando ya tiene pacientes esperando y todo esto se puede solucionar teniendo un sistema o software más eficiente para evitar errores en las citas. Si hablamos del indicador puntualidad también nos referimos a citas, ya que se atiende a pacientes que llegan fuera de horario y en muchas ocasiones no se le puede decir nada porque nosotros también lo hacemos esperar, en algunas especialidades como prótesis se espera que los trabajos de laboratorio lleguen puntualmente, pero estos llegan fuera de hora. Con respecto a procesos este tiene relación con el indicador de citas y puntualidad, en este caso se debería instalar un sistema dental permitiendo agilizar los procesos como: implementar tratamientos para niños, mejorar los procesos de pago y agenda, hacer recordatorios de cumpleaños enviándoles un correo o mensaje de texto, poder generar sobre la base de paciente la renuencia o asistencia continua al consultorio.

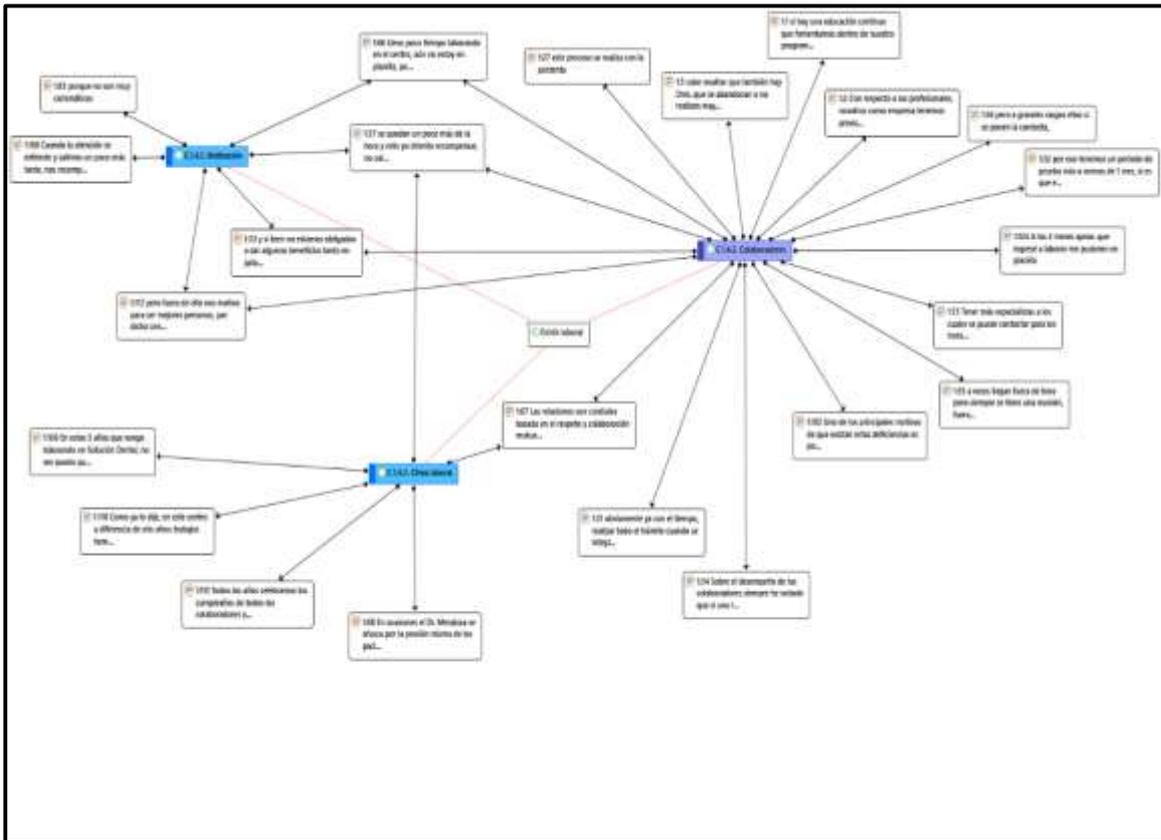


Figura 10. Análisis cualitativo de la sub categoría estrés laboral.

El estrés laboral se avala en indicadores como son el clima laboral, la motivación, y los colaboradores. Con respecto al clima laboral, las relaciones son cordiales basadas en el respeto y colaboración mutua, en ocasiones el dueño del centro dental se ofusca por la presión misma de los pacientes, pero se llega a solucionar, algunas veces los colaboradores se quedan un poco más de la hora y se intenta recompensar con turnos de ingreso un poco más prolongado o permisos, asimismo todos los años se celebra los cumpleaños de todo el personal administrativo y asistencial. Al hablar del indicador motivación este se relaciona con los colaboradores y el clima laboral, si bien la empresa no está obligada a dar algunos beneficios tanto en julio como en diciembre, internamente si se realiza ya sea dando algún bono o un presente, si la atención se extiende y el personal sale un poco más tarde se intenta retribuir. Por otro lado, con respecto a los colaboradores, el desempeño de ellos depende de que uno los trate como familia, a grandes rasgos se ponen la camiseta, aunque a veces llegan fuera de hora, pero se intenta solucionar de la mejor manera, uno de los principales motivos de que existan deficiencias es por los constantes cambios de personal y también por el reducido personal asistencia que se tiene.

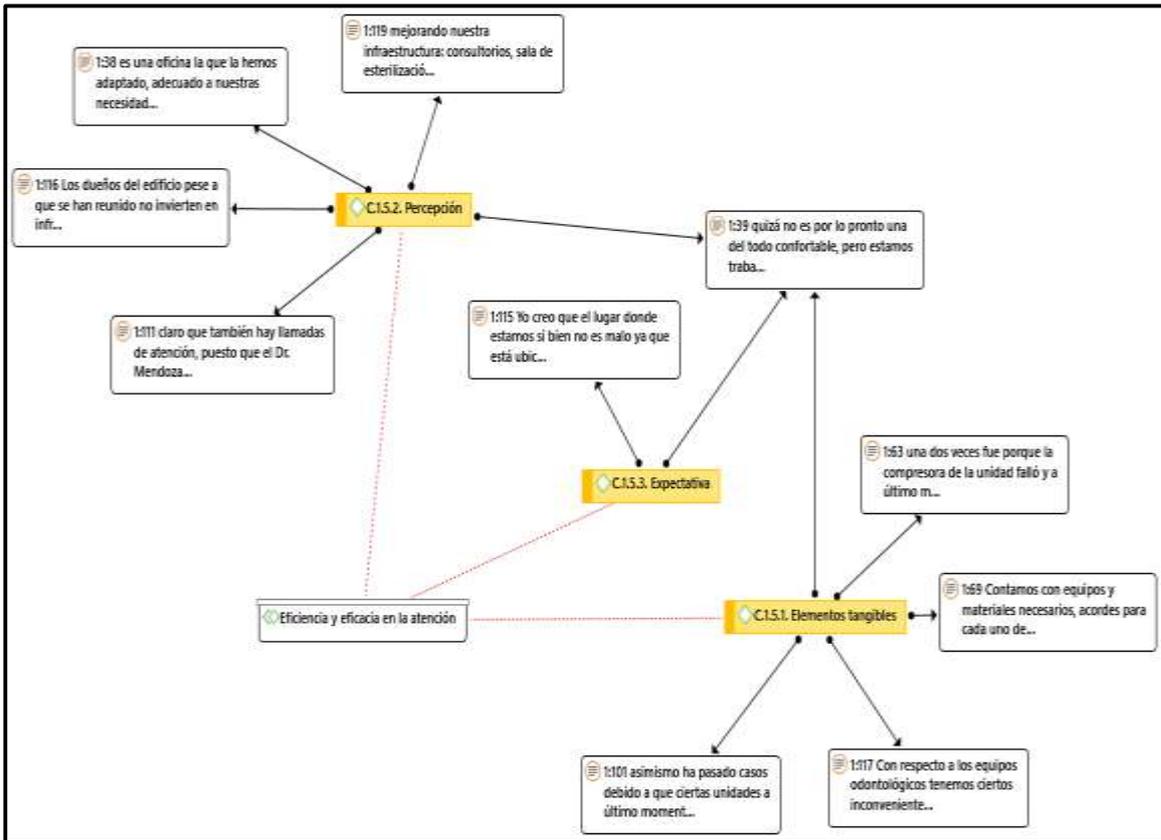


Figura 11. Análisis cualitativo de la sub categoría eficiencia y eficacia en la atención.

La eficiencia y eficacia en la atención se apoya en indicadores como son los elementos tangibles, la percepción, y la expectativa. Con respecto al indicador de elementos tangibles, se cuenta con equipos y materiales necesarios, acordos para cada uno de los tratamientos, aunque se ha tenido ciertos inconvenientes con la compresora de la unidad, viéndose obligados a cambiar de unidad y de consultorio a los pacientes y Dr., quizá no es por lo pronto del todo confortable, pero se está trabajando para solucionar dichas deficiencias. Por otro lado, la percepción va de la mano con el indicador expectativa, los dueños del edificio pese a que se han reunido no invierten en infraestructura, no hay acuerdos entre ellos, la oficina que se tiene actualmente se ha adaptado de acuerdo a las necesidades y siguiendo las normas de salubridad, en un futuro se espera mejorar dichos aspectos como: equipamiento, consultorios, sala de esterilización y de espera, entre otros. Finalmente, la expectativa tiene relación con los otros 2 indicadores mencionados, si bien el lugar donde está ubicado el centro dental no es malo ya que está en una zona comercial, se tiene un proyecto que será entregado en un par de años, en lo que se espera cubrir las necesidades de los pacientes

## Diagnóstico final (mixto)

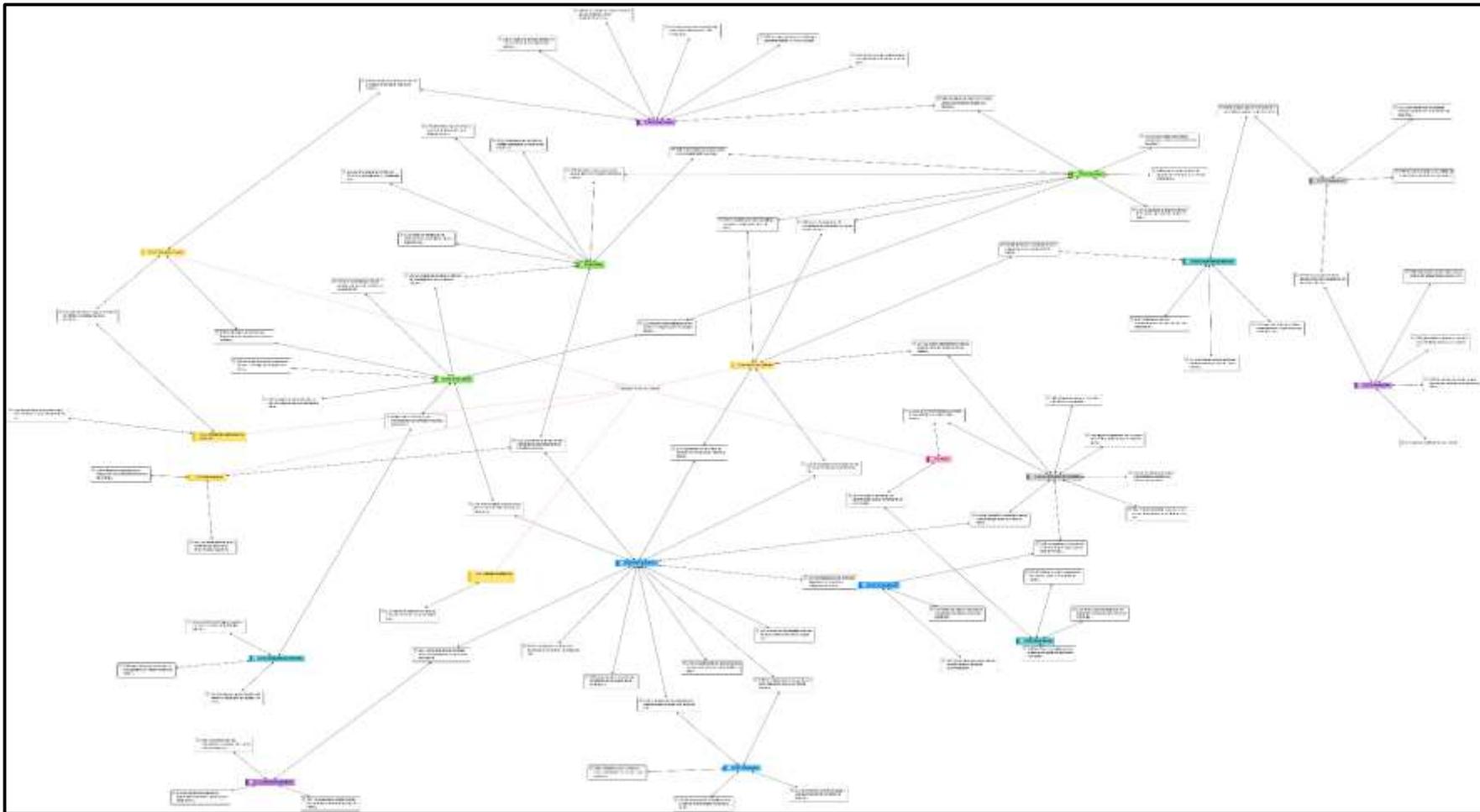


Figura 12. Análisis mixto de la categoría Satisfacción en los clientes

### 3.3 Diagnóstico

La satisfacción en los clientes del centro odontológico de Lince, demuestra que algunos de ellos no están totalmente satisfechos en ciertas categorías, por lo que urge subsanar dichos inconvenientes. En la triangulación cuantitativa y cualitativa de los datos, es importante diagnosticar la poca demanda de citas, ya que en muchos casos no hay espacio en la agenda, dado que un 16,84% manifiestan estar parcialmente en desacuerdo y el 6,32% está totalmente en desacuerdo, evidenciando deficiencia en el proceso de las citas, y ello también se debe al poco personal especializado para ciertos tratamientos de mayor demanda, asimismo existe un mal manejo en la programación de las citas, ya que omiten a pacientes o se olvidan de registrarlos, ocasionando fastidio e incomodidad en los clientes.

Asimismo, es un punto crítico considerable el tiempo de espera que los pacientes experimentan para que puedan ser atendidos, puesto que un 25,26% está parcialmente en desacuerdo en que el horario de las citas programadas no se respetan así también un 7,37% está totalmente en desacuerdo, y esto se debe a que el 24,21% manifiestan estar parcialmente de acuerdo con que los procesos como: entrega de trabajos de laboratorio y resultados de centros radiológicos son factores importantes en el retraso de las atenciones, se debe considerar también que ciertos especialistas llegan tarde cuando ya tienen pacientes esperando en sala, otro detalle que se omite es la demora por parte del profesional ya sea porque el tratamiento se complicó, también sucede que el paciente no comprende del todo la explicación del Dr., otros casos es porque se atendió a pacientes que llegaron fuera de horario o sin ser citados porque se confundieron y al atenderlos ocasiona retraso en el proceso. Según Maister (1984) El tiempo de espera hace que los clientes se vuelvan ansiosos ocasionado por la tensión de ser atendidos. Esto posibilita a un mejor control en la programación de citas acortando los tiempos de espera y evitando tensión en los pacientes.

Por otro lado, hay un evidente preocupación en cuanto a la capacitación de los profesionales, debido a que son ellos quienes están contantemente con los pacientes, como ciertos Doctores que no se mantienen actualizados ya sea por medios económicos, tiempo o simplemente dejadez, pese a que el centro odontológico le ofrece pagar dichos cursos entre el 30 o 50% dependiendo el costo de dicha capacitación pero simplemente no lo

hacen, pese a esa gran verdad los pacientes responden a un 70,53% que parcialmente están de acuerdo, lo que quiere decir que están satisfechos con las evaluaciones y plan de tratamiento que los especialistas ejecutan, significando un éxito en los tratamientos realizados.

Del mismo modo hay evidencias de que la capacidad de respuesta no es totalmente acertada, puesto que un 18,95% se muestra indiferente o neutral y un preocupante 9,4% indican estar parcialmente en desacuerdo, lo que evidencia que no se obtiene una respuesta inmediata ante algún reclamo o queja que se tiene, así también cuando solicitan información y no hay personal quien pueda atenderlos ocasionando molestia y en muchos casos por ser paciente nuevo o de consulta optar por ir a otros centros, dando como resultado una mala atención.

Para Elías (2000) Las organizaciones que desean que sus clientes se sientan contentos deben otorgarles tiempo, y cumplir lo que se les ofrece, porque los tiempos son cambiantes y todo aquello que afecta a la organización también les afecta a ellos.) De esta manera, permite tomar conciencia frente al tiempo y calidad de servicio que se les ofrece a los pacientes, asimismo nos abre los ojos a la realidad, siendo no los únicos en ofrecer dichos tratamientos y que, si no cumplimos o agregamos un extra en las atenciones, ellos se sentirán insatisfechos y no querrán regresar.

Otra problemática que se refleja el centro es que no se realiza un adecuado seguimiento a los pacientes que han terminado tratamiento y más aun los que todavía se están atendiendo, para ello un 9,47% indica estar parcialmente en desacuerdo, ya que el centro no los vuelve a contactar, lo que quiere decir que hay cierta cantidad de pacientes que se están dejando de lado lo que llevaría a brindarles una atención personalizada así como también evidenciará preocupación por ellos, haciendo que su salud bucal no se vea deteriorada, esto generaría tener nuevos ingresos.

Pero si hablamos de ganancias, los precios de los tratamientos deben ser manejados con mucha cautela con la finalidad de no ahuyentar al cliente porque si se le brinda un presupuesto alto, este se asustará y tendrá un mal concepto, asimismo estos deben ser respetados mientras dure el tratamiento, ya que si bien existe un notable 61,05%

que están parcialmente de acuerdo con el valor de las atenciones y que si se respeta el presupuesto hasta culminar dicho tratamiento., existe también un 13.68% que están parcialmente en desacuerdo, lo que indica que hay cierto número que no está totalmente satisfecho.

La sobrecarga de trabajo, es un factor importante para que la atención a los pacientes se realice de manera de incorrecta, y esto se debe al reducido personal asistencial que se tiene frente a la grande demanda de pacientes, sobre todo cuando van atender varios doctores en los diferentes consultorios, ya que la única asistente que se tiene no se alcanza para acomodar todo el equipamiento necesario, menos para asistir, si bien se solicita a un personal de apoyo en casos como este, pero siempre hay conflictos ya que no sabe dónde se ubican los materiales, haciendo que el otro personal se sienta estresado y en muchos cansos cansada así también deja de lado o descuida sus otras obligaciones, siendo el 35,79% quienes manifiestan estar parcialmente de acuerdo o conformes que existe poco personal y el 14,74% está totalmente de acuerdo, generando así demora en las atenciones.

Según Peiró (2009) El estrés laboral deteriora la salud de la persona, siempre y cuando esta no la sabe sobrellevar, además cabe mencionar que en algunos casos el estrés es beneficioso. La verdad es que, si algún colaborador se encuentra con estrés laboral, inmediatamente se debe definir las causas y de esa manera tomar medidas preventivas como: contratación de personal, recreación, descansos, entre otros. Así también hay ocasiones de que el dueño del centro odontológico se ofusca y comienza a renegar o gritar, lo que ocasiona conflictos dentro del centro y un clima laboral tenso.

Finalizando, tenemos a los equipos que están un poco deteriorados o desactualizados pero aún en la medida que se puede se intenta brindar un atención de calidad, la infraestructura del centro fue adaptada de acuerdo a las necesidades pero basadas en las normas de salubridad, pese a ello los ambientes donde se atienden los pacientes no son totalmente confortables, ya que para el 21,05% señalan que están parcialmente en desacuerdo y un 3,16% totalmente en desacuerdo, porque evidencias olores desagradables, ruidos fuertes ocasionado por las compresoras, no hay mucha ventilación en la sala de espera, en un futuro de 2 a 3 años se espera conseguir dichas comodidades puesto que el centro tiene un proyecto que será entregado, mientras tanto se

debe tratar de mejorar dichos aspectos con la finalidad de que el paciente se sienta contento y satisfecho, lo cual se evidencia con un 78,95% que indican estar parcialmente de acuerdo o conformes, con el servicio recibido.

Según Hernández (2000) La mezcla de eficiencia y eficacia da como resultado a la efectividad, que viene a ser los resultados planteados que dependerán de una buena gerencia y uso correcto de recursos. Entretanto permitirá que la empresa con el tiempo y la buena práctica lleguen a ser efectiva frente a todas las actividades que la organización se planifique, así como también en el servicio que se les ofrece a los pacientes y sobre todo la atención que se le brinda. Ello garantiza que la empresa vaya por un buen camino y emplee adecuadamente sus recursos. Frente a estos problemas mencionados, se nos viene la pregunta ¿De qué manera la clínica dental tomará medidas para subsanar dichas deficiencias?, ellas se verán reflejadas en la propuesta de solución.

### **3.4 Propuesta**

#### **3.4.1 Priorización de los problemas**

Una vez evaluadas las encuestas realizadas a los pacientes de la clínica dental y las entrevistas ejecutadas al Gerente general del centro odontológico, quien es responsable de liderar y planificar estrategias, así también a la recepcionista, quien es la encargada de acoger a los clientes y por último está la asistente dental quien realiza y verifica los procesos de atención a los pacientes, en efecto a ello se determinó que los problemas existentes son los siguientes:

En primer lugar, se evidencia retraso en las atenciones a raíz de un mal manejo de agenda debido a que el personal omite el registro en la agenda virtual, ya sea por olvido, recarga de trabajo o por fallas en el software, asimismo cabe resaltar que hay ocasiones en que los pacientes y doctores. Llegan retrasados al consultorio haciendo que las citas se vean afectadas o en su defecto asisten al centro sin ser citados, también existen deficiencias en el proceso administrativo lo que conlleva a una falta de capacidad de respuesta por parte de los colaboradores hacia los pacientes. Por otro lado, la falta de capacitación de los doctores hace que calidad de atención hacia los pacientes disminuya ya que no se

encuentran actualizados, y por último el centro presenta ambientes inadecuados: ruidos, ventilación e iluminación inadecuados, las cuales originan molestias al paciente.

Como segundo problema, se identificó la demora en los procesos relacionado a la entrega de trabajos y resultados de exámenes de diagnóstico, debido a que los centros con los que se tiene convenio han tenido fallas en la parte administrativa, los trabajos de laboratorio nos entregaban fuera de horario y fecha haciendo el paciente lleve horas esperando en sala o en su defecto se debía cancelar su cita, así también los resultados de exámenes que son requisitos fundamentales para la evaluación de inicio de tratamiento de ortodoncia (brackets) llegaban retrasados, estudios incompletos o en ocasiones se equivocaban de pacientes, ocasionando inconvenientes con los clientes.

Por otro lado, se evidencia poca facilidad de brindar citas ya que en ocasiones la agenda se encontraba llena sobre todo con la especialidad de ortodoncia. La falta de folletos informativos de algunos tratamientos hace que el cliente permanezca más tiempo en consultorio o en recepción debido al desconocimiento de como son los cuidados o recomendaciones que deben tener sobre algún tratamiento que se haya realizado, asimismo la inadecuada explicación por partes de los doctores sobre algún procedimiento hace que los pacientes pregunten más o se vayan con dudas.

La falta de personal asistencial y doctores en ciertas especialidades hace que el proceso de atención se vea afectado, haya sobrecarga de trabajo y los pacientes no reciban una atención adecuada. Para terminar, no se realiza seguimiento a los pacientes, ya sea que hayan pasado consulta y no regresaron o hayan sido pacientes del centro y no se les citaba para controles anuales y eso era a veces porque no se realiza el adecuado registro.

El tercer y último problema, se demuestra que el software de caja y agenda debe ser renovado o actualizado, de modo que facilite los procesos de citas, cierres de caja diario, balances mensuales, recordatorio de citas, pacientes que adeudan, entre otros, permitiendo de esta manera que el procedimiento se más ágil y eficaz. Por otra parte, existen inconvenientes con los presupuestos elevados con ciertos doctores, lo que origina incomodidad al paciente, también se evidencia un inadecuado manejo de kardex, en lo que

se refiere a entrada y salida de insumos, no se lleva un control adecuado de compra, cuánto se utiliza y cuanto queda y quienes lo utilizan.

Asimismo, la falta de un sistema CRM, hace que el centro no esté muy compenetrado con los clientes, no se realiza saludos de cumpleaños, saludos personalizados por día de la madre o padre u otras fechas importantes, promociones en ciertos tratamientos que tiene mayor demanda, inclusive no se tiene un uso adecuado de las redes sociales, ya que en ocasiones se omiten publicaciones en fechas especiales, subir videos interactivos que ayuden o motiven al paciente a realizarse algún procedimiento. Para finalizar, se evidencia estrés laboral tanto en el personal asistencial como administrativo, así también en los doctores, haciendo que algunas veces haya malos entendidos, conflictos, falta de respeto, pero en mayoría de veces se ha tratado de dar solución.

### **3.4.2 Consolidación del problema**

La satisfacción de los clientes es importante porque se logra saber si se ha cumplido con las expectativas que el cliente exige y ello se consigue a través de los servicios brindados que el establecimiento ofrece, por tal motivo es vital de que el usuario se sienta contento y a gusto. Sin embargo, en dicha empresa de estudio se evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, debido a un mal manejo, pacientes que llegan fuera de hora, los mismos doctores llegan retrasados, en ocasiones la unidad dental falla ocasionando cambios a último momento, así también se evidencia demora en el proceso de entrega de trabajos del laboratorio y resultados del centro de diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas.

Por otro lado, el software de caja y agenda que actualmente tiene el centro es ineficiente ya que no está actualizado y en su mayoría de veces se congela dificultando el trabajo de los colaboradores, haciendo que no se registren la evolución de los tratamientos, las próximas citas de los pacientes, no se puedan ingresar las ventas del día y dar el reporte a la persona encargada, no puedan revisar la agenda del día los doctores y las asistentas.

### **3.4.3 Fundamentos de la propuesta**

El presente trabajo tiene como objetivo principal proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en el centro odontológico, además como objetivos de la propuesta, permitirá identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico, explicar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico y diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente con la finalidad de optimizar las citas a través de un software, permitiendo de esta manera una mejor aceptación por parte de los pacientes.

En consecuencia, se considera como una de las teorías fundamentales a la Teoría de las colas, la cual nos indica que, dentro del ámbito operativo, tiene como propósito evaluar la secuencia del servicio que se brinda, al no ser este complacido, causa inconveniente en las personas y provoca que la atención se prorrogue. Asimismo, esta teoría será empleada dentro de la organización para organizar adecuadamente las citas de los pacientes, de esta manera la secuencia de atención será rápida, proporcionando reducir el tiempo de espera y posibilitando que los clientes se lleven una mejor experiencia, asimismo hará que el centro incremente sus ventas relativamente ya que la atención será mas fluida.

Otra teoría que fue considerada dentro de la investigación es la Teoría clásica de la administración, la cual parte de un todo como es la empresa, permitiendo así que esta se desenvuelva en cuanto a su estructura y funcionamiento logrando tener éxito en los objetivos que se hayan planteado. También nos indica, que la administración es sinónimo de organización, por ende, se toma en consideración las siguientes funciones como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Es así que esta teoría será aplicada, de manera que se reúna a los colaboradores y se forme una sola unidad, comprometida con la organización, esto permitirá el buen funcionamiento de la empresa en todas sus áreas, así como también en la estructura misma ya que habrá un equilibrio, para ello se debe realizar un plan de funciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados y por ende el éxito del negocio.

Finalmente, la Teoría de las relaciones humanas se rige bajo reglamentos que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, facultando

que las actividades se desenvuelvan con mayor habilidad y la productividad aumente. Así también esta teoría será utilizada, con la finalidad de que exista una mejor relación con los clientes garantizando la buena convivencia en la organización y de esta manera se sientan integrados y no aislados, logrando que ellos se fidelicen con la organización, así también permitiendo que la empresa los valore mucho más y esto lo logrará en base a recompensas, días libres, sabiéndolos escuchar, aumento de salario laboral, paseos entre toda la organización, organización de eventos por día de cumpleaños, entre otros.

La propuesta es realizada con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes, lo cual será posible mediante una mejora en los procesos administrativos, cambios en el software de caja para un mejor manejo de citas, registro de pacientes, facilidad de sacar la producción mensual de los doctores e implementación de un sistema de CRM que permita acercarnos a los pacientes y tener un mayor compromiso con ellos, logrando que el centro odontológico sea reconocido como uno de los mejores lugares de atención dental e incluso conocido internacionalmente. La empresa debe enfocarse en que su marca se posicione y gane territorio entre los mejores, haciendo que sea un plus para los siguientes pacientes. Para este fin se realizó una encuesta a 95 pacientes del consultorio y mediante los indicadores asignados se obtuvieron los resultados a analizar. Finalmente se realizó una entrevista al Gerente General, Recepcionista y Asistente dental y mediante dicha investigación es donde se evidenció falencias en la satisfacción de los clientes de dicho centro.

#### **3.4.4 Desarrollo de la propuesta**

**Objetivo 1:** Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico, Lince 2020.

Se estructuró un plan de 8 actividades, permitiendo desarrollar la solución planteada que es realizar o enviar encuestas de satisfacción a los pacientes por cada servicio que reciben a través de correo electrónico o whatsapp. Esta solución será llevada a cabo desde fines del mes de febrero hasta fines del mes de marzo 2020. Según se muestra en el siguiente:

## Plan de actividades

Nº	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Inicio	24/02/2020	2	26/02/2020	Información de cuan satisfechos están los clientes	Asistente administrativo y Gerente general
2	Formular preguntas que se les realizará a los pacientes.	26/02/2020	2	28/02/2020	Información en tiempo real por parte de los pacientes sobre el tratamiento que hayan recibido.	Asistente administrativo, gerente general y recepcionista
3	Tabulación de datos	28/02/2020	1	29/02/2020	Detectar problemas percibidos por los pacientes.	Recepcionista
4	Implementar un software de CRM	29/02/2020	5	05/03/2020	Mejoramiento en los procesos administrativos.	Gerente general e ingeniero de sistemas
5	Realizar una prueba del software	05/03/2020	2	7/03/2020	Verificar el funcionamiento del software	Recepcionista
6	Crear una base de datos de pacientes por especialidad.	7/03/2020	7	14/03/2020	Obtener el listado completo de los pacientes por especialidad.	Asistenta dental y recepcionista
7	Seguimiento de historias clínicas.	14/03/2020	8	22/03/2020	Permitirá brindar una cita de reevaluación a los pacientes que hayan terminado su tratamiento.	Recepcionista, asistenta dental y doctores
8	Establecer relaciones estrechas con los pacientes.	22/03/2020	7	29/03/2020	Los pacientes se sentirán cómodos y en confianza con la atención que se les brinda.	Recepcionista, asistenta dental y doctores

Cuadro 1. Plan de actividades en relación al objetivo N° 1

El centro odontológico deberá realizar una inversión de S/. 6392.30 soles, el presupuesto obtenido es a todo costo, ya que en el comprende el pago de servicios generales (luz, internet), así también el costo del nuevo sistema dental a implementar y la remuneración del ingeniero de sistemas especialista en software dental, el cual ayudará a agilizar los procesos de caja y agenda, presupuesto de pacientes, registro de evolución en las historias clínicas, facilitará sacar la producción de los doctores por porcentajes, balance general, facturación electrónica.

Nº	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad /Pérdida
1	Elaborar la encuesta de satisfacción al cliente.	0.00	307.50	-307.50
2	Formular preguntas que se les realizará a los pacientes.	0.00	139.95	-139.95
3	Implementar un software de CRM	0.00	3000.75	-3000.75
4	Crear una base de datos de pacientes por especialidad.	0.00	241.00	-241.00
5	Seguimiento de historias clínicas.	0.00	61.10	-61.10
6	Establecer relaciones estrechas con los pacientes.	0.00	2642.00	-2642.00
			<b>6392.3</b>	<b>-S/6,392.30</b>

Cuadro 2. Presupuesto general para identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico N° 1 Objetivo.

### Solución técnica

Se formuló una solución en base a los análisis cuantitativos y cualitativos que se han realizado en la investigación, el cual dio como resultado principal que se debe realizar o enviar encuestas de satisfacción a los pacientes por cada servicio que reciben a través de correo electrónico o whatsapp, la cual no se ejecuta en el establecimiento. En dicho contexto, se ha procedido a realizar la elaboración de las encuestas que serán enviadas a los pacientes con la finalidad de obtener su opinión por el servicio brindado, asimismo la clínica pondrá en ejecución el nuevo software dental y ejecutará la base de datos de los clientes, facilitando el proceso de atención en el centro.

### Proceso para realizar el cuestionario de satisfacción en los clientes

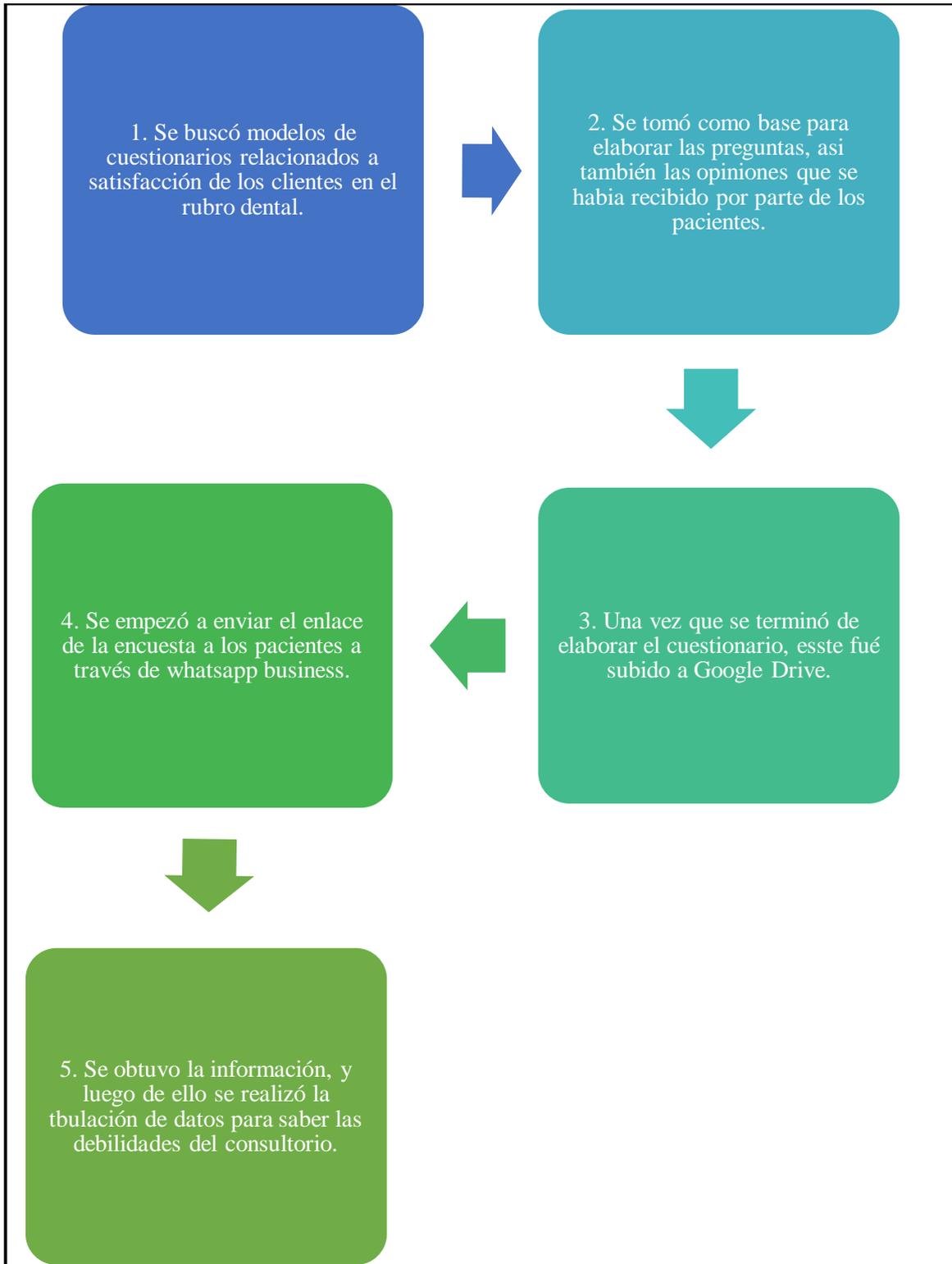


Figura 13. Proceso para realizar el cuestionario de satisfacción de los clientes.

## Cuestionario para los pacientes de la clínica odontológica

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Considerando la atención el día de hoy ¿Cómo se siente?

Very Dissatisfied   Dissatisfied   Neutral   Satisfied   Very Satisfied

¿Cómo se siente? en español?

Dislike   Like

Activ

¿De qué tratamiento desea recibir información o alguna promoción?

Blanqueamiento   Filas de dientes

Implantes dentales   Biotecnología

¿Cómo se siente?

Activ

¿Cómo nos calificara?

Tiempo de espera   ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Tratamiento recomendado   ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Información   ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Atención en recepción   ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

¿Quieres alguna recomendación o sugerencia?

Finalizar

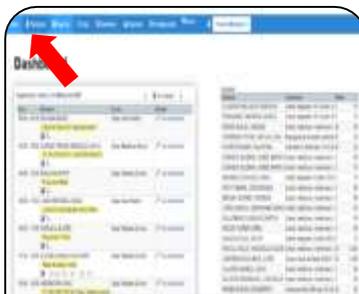
Activ

## Software actual de caja y agenda del centro odontológico: Fastlush dent



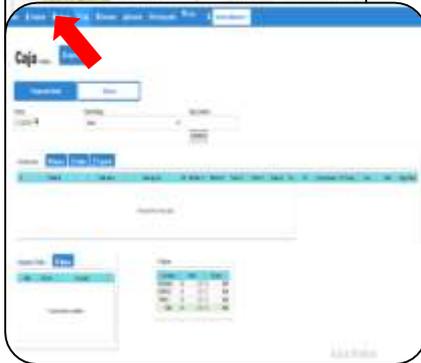
1

Para ingresar al software de caja y agenda se debe tener un usuario y contraseña, el cual es brindado por el ingeniero de sistemas.



2

Luego de haber ingresado, se selecciona la pestaña agenda y/o caja que se ubica en la parte superior.



3

En la pestaña agenda nos da la opción si la búsqueda va ser diaria o semanal, así también se puede revisar la agenda por doctores.





4

Para agendar un paciente se tiene que seleccionar la parte en blanco y hacer clic derecho, y ahí se selecciona el paciente que ya está registrado en el sistema, si en caso el cliente sea nuevo se registra manualmente. Los pacientes que ya figuran en agenda se diferencian de color celeste.



5

En la pestaña caja, se debe elegir la opción nueva, luego de 6 pasos permitirá ingresar la venta, si es paciente registrado se realiza la búsqueda, así también el doctor que ha realizado el tratamiento, luego se selecciona el tratamiento, el tipo de pago: efectivo, tarjeta o transferencia, después si hay algún pago a laboratorio, también si deseamos generar el pago al doctor tratante y finalmente se guarda.

## Base de datos de pacientes según el software dental

**Lista de Pacientes**

Filtros:  Paciente

Mostrar:

Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Tipo de Paciente	Cansula	Asignatura	Empresa	Fecha Ingreso	Consultas	Total Fija	Cobros	Otro Cobros	Comentarios
000001	AGUILAR	SALAZAR	ALEXANDRA AYLA	Paciente				16/04/2016	06/0/2016	144.2028	543.981.925		A ADL
000002	ALATA	CAMPOS	EVELYN	Paciente				21/06/2016	2020				
000003	ALEX	VALER	FABRI GERARDO	Paciente				07/10/2015	2020				
000004	AFONTE	MENDOZAR	YANIRA	Paciente				15/01/2017	2020				
000005	AYALA	BARCELO	JONATHAN	Paciente				04/01/2016	2020		657.984.962		20160
000006	ACHARHUAY	ENCISO	CELE	Paciente				03/09/2015	2020				
000007	ATENCIO	ROSLADILLO	MISHEL	Paciente				26/01/2016	2020		887958636		M054
000008	AVANCA	GARRERA	JUAN ARTURO	Paciente				15/06/2017	2020		620484383		
000009	ALLOCA	ALLOCA	MARIO	Paciente				15/06/2017	2020		890018683		
000010	AGREDA	REYES	JAVIER ALBERTO	Paciente				15/06/2017	2020		882070228		
000011	ALCALDE	COMNUYI	EDISON ALEXIS	Paciente				10/06/2017	2020		887120040		
000012	ARAGON	MAGARITO	ELIANA GABRIELA	Paciente				15/06/2017	2020		8810864794	845422431	
000013	ARREBASPLATA	ESPINOZA	YANIRA	Paciente				15/06/2017	2020	4294880			
000014	ARREBASPLATA	ESPINOZA	YANIRA	Paciente				15/06/2017	2020		887217076		
000015	ACUNA	PEREZ	LOURDES	Paciente				15/06/2017	2020				

## Base de datos de pacientes por especialidad (Programa Excel)

Resumen de controles Linco 2000.xlsx

Abrir con Hojas de cálculo de G...  
Abrir con Hojas de cálculo de Google

Nº	APELLIDO	NOMBRES	NOMBRES	INICIALES	INICIALES	MONEDAS	MONEDAS	FORMA DE PAGO	COMPRO	MONEDAS	TOTAL			
1	Aguilera	Mayra	SOC	S	780,00	0	78,00	2/8/2019	mayraaguilera93@gmail.com	3321	28	1	2	3
2	Affari	Andres	SMM	S	150,00	0	30,00	8/22/2018	andreaaffari@hotmail.com	3458	26	1	2	3
3	Arimaca	Isabelle	SUI	S	780,00	0	78,00	1/18/2020		3488	28	1	2	3
4	Alamano	María	SMM	S	130,00	0	40,00	11/20/2019		421	36	1	2	3
5	Andie	Terri	SOC	S	350,00	0	30,00	3/8/2019	andieandie@hotmail.com	385	28	1	2	3
6	Aspicio	Richard	SMBAM	S	780,00	0	30,00	6/1/2019		228	10	1	2	3
7	Aspe	Rigo	SUI	S	780,00	0	70,00	10/7/2016	rigor46@hotmail.com	3373	26+1	1	2	3
8	Aspe	Guile	SMM	S	280,00	0	30,00	10/10/2019		284	26	1	2	3
9	Aspino	Esther	SMM	S	280,00	0	30,00	9/15/2018	estaspino@hotmail.com	3405	28	1	2	3
10	Aspino	Leina	SUI	S	650,00	0	60,00	2/5/2020		1294	28	1	2	3
11	Aspino	Wendi	SUI	S	650,00	0	75,00	3/12/2020		486	20	1	2	3
12	Astoria	Emilia	SMM	S	250,00	0	30,00	1/26/2017		52	24	1	2	3
13	Atarje	Brandon	SMM	S	280,00	0	30,00	1/23/2018	atarje_b@hotmail.com	3327	28	1	2	3
14	Atarje	Vanessa	SOC	S	650,00	0	60,00	8/18/2016	atarjev@hotmail.com	340	26	1	2	3
15	Aster	Julia	SCM	S	250,00	0	30,00	9/9/2016	aster7631@hotmail.com	3345	26	1	2	3
16	Avalos	Gabriela	SMM	S	680,00	0	60,00	3/16/2018	alexandra_ave@hotmail.com	3381	26	1	2	3
17	Avila	María	SM-BS	S	140,00	0	15,00	2/14/2020		456	28	1	2	3
18	Azabache	Valeria	SUI	S	750,00	0	75,00		jorge_azabache@hotmail.com	3388	26	1	2	3
19	Bardales	Patricia	SMM	S	780,00	0	70,00	2/8/2019	patricia.bardales@gmail.com	3476	30	1	2	3
20	Barrinero	Joseph	SMM	S	620,00	0	67,00	9/9/2018		387	26	1	2	3
21	Berzola	Kenya	SMM	S	250,00	0	30,00	11/18/2019		323	28	1	2	3
22	Bellido	Jose	SC-VC	S	480,00	0	48,00	8/19/2017	belidj_s@hotmail.com	322	28	1	2	3
23	Bene	Rosell	SOC	S	250,00	0	30,00	4/6/2017	rosellbene@hotmail.com	357	24+9	1	2	3
24	Bene	Rosell	SOC	S	250,00	0	30,00	4/30/2018	rosellbene@hotmail.com	356	26	1	2	3

**Objetivo 2:** Explicar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico, Lince 2020.

Se realizó un plan de 8 actividades, permitiendo desarrollar la solución planteada que es controlar el tiempo de espera que lleva el paciente en sala para que pueda ser atendido a través de herramientas. Esta solución será llevada a cabo desde fines del mes de marzo hasta quincena del mes de abril 2020. Según se muestra en el siguiente cuadro:

### Plan de actividades

N°	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
9	Contratar a otro personal asistencial.	29/03/2020	2	31/03/2020	Disminuirá la recarga laboral	Gerente general
10	Capacitar al nuevo personal asistencial	31/03/2020	3	3/04/2020	Aprenderá el manejo asistencial en las diversas especialidades	Asistente dental
11	Comunicación permanente con los Dres.	3/04/2020	2	5/04/2020	Existirá un mejor manejo de información y trabajo en equipo	Asistente administrativo
12	Establecer tiempos de atención por paciente.	5/04/2020	2	7/04/2020	Programar las citas de manera más controlada	Recepcionista
13	Citar a los pacientes teniendo en cuentas las especialidades	7/04/2020	1	8/04/2020	Evitar cruce de horario con otros doctores	Recepcionista
14	Enviar recordatorio de citas a través de whatsapp	8/04/2020	1	9/04/2020	Saber en la medida posible si el paciente acudirá a la cita	Recepcionista
15	Enviar a los doctores un día antes su agenda de pacientes.	9/04/2020	1	10/04/2020	Permitirá que ellos se organicen y lleguen puntual al centro	Recepcionista
16	Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.	10/04/2020	2	12/04/2020	Saber si el trabajo o análisis está listo o aún falta y poder avisar al paciente y al doctor con anticipación.	Asistenta dental y recepcionista
17	Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se vayan atender.	12/04/2020	2	14/04/2020	Tener el ambiente ordenado para cuando llegue el doctor y así evitar retrasos	Asistente dental

Cuadro 3. Plan de actividades en relación al objetivo N° 2.

El consultorio deberá realizar una inversión de S/. 1671.00 soles, el presupuesto obtenido implica el pago de servicios generales (luz, internet, llamadas telefónicas), útiles de escritorio, insumos dentales y elementos de protección personal así también el sueldo del nuevo personal asistencial.

Nº	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad /Pérdida
9	Contratar a otro personal asistencial.	0.00	1232.00	-1232.00
11	Comunicación permanente con los Dres.	0.00	125.50	-125.50
12	Establecer tiempos de atención por paciente.	0.00	93.50	-93.50
15	Enviar a los doctores un día antes su agenda de pacientes.	0.00	66.00	-66.00
16	Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.	0.00	81.00	-81.00
17	Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se vayan atender.	0.00	73.00	-73.00
			<b>S/. 1,671.00</b>	<b>-S/1,671.00</b>

*Cuadro 4.* Presupuesto general para explicar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico N° 2 Objetivo.

### **Solución técnica**

Para llevar a cabo el objetivo N° 2, se formuló una solución en base a los análisis cuantitativos y cualitativos que se han realizado en la investigación, el cual dio como resultado principal que se debe controlar el tiempo de espera que lleva el paciente en sala para que pueda ser atendido a través de herramientas, actividad que no se realice en el centro. En dicho contexto, se ha procedido a realizar un flujograma donde se muestra el proceso desde el momento que el paciente ingresa al consultorio hasta que es atendido.

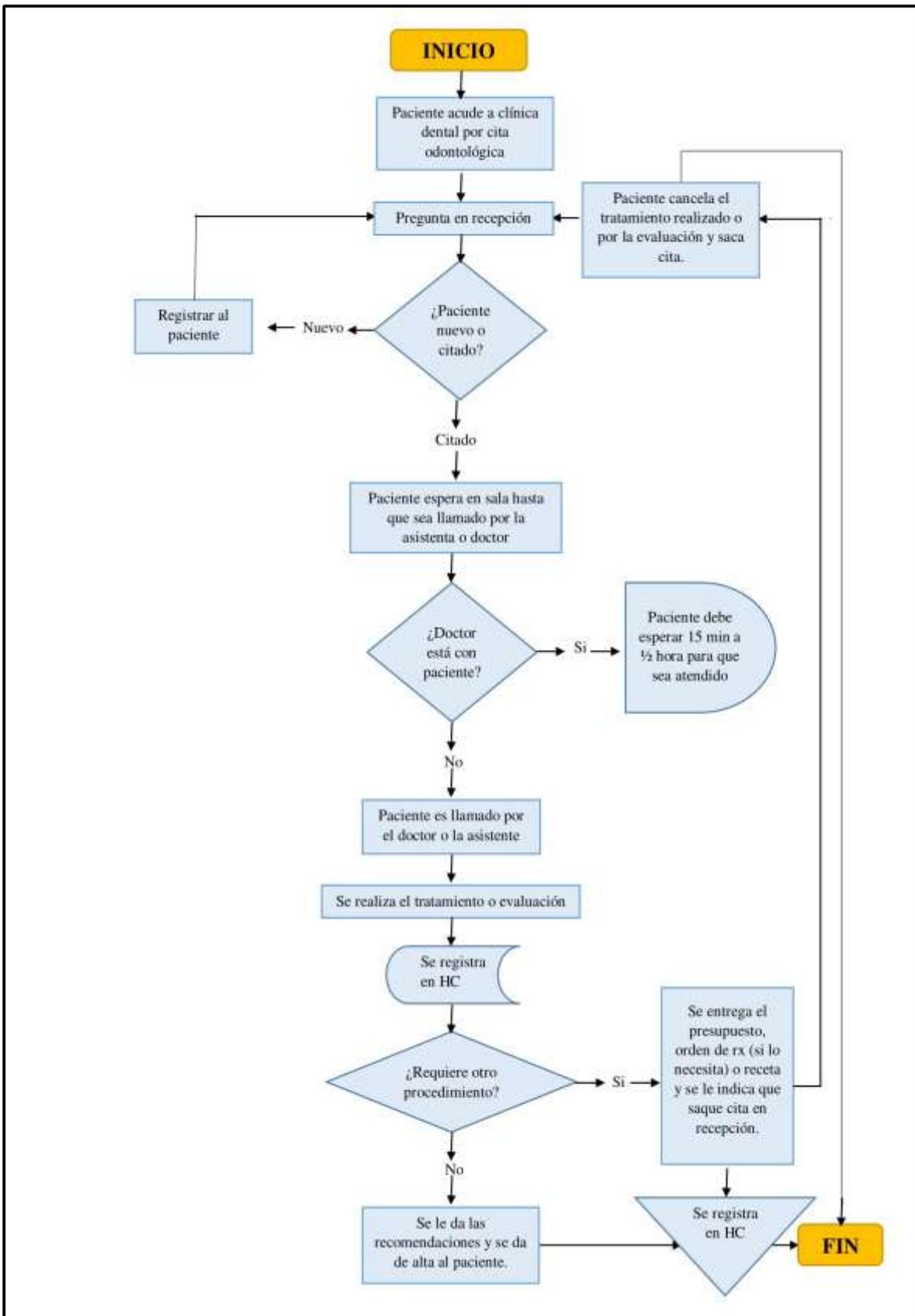


Figura 14. Flujograma de atención

**Objetivo 3:** Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico, Lince 2020.

Se realizó un plan de 6 actividades, permitiendo realizar cambios en la infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario. Esta solución será llevada a cabo desde quincena del mes de abril hasta primeros días del mes de junio de 2020. Según se muestra en el siguiente cuadro:

Nº	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
18	Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.	14/04/2020	7	21/04/2020	Brindar comodidad a los pacientes	Asistente administrativo y Gerente general
19	Reunirse con el asesor de ventas de la inmobiliaria.	21/04/2020	5	26/04/2020	Información del nuevo local	Asistente administrativo y gerente general
20	Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.	26/04/2020	8	4/05/2020	Verificar si el consultorio puede afrontar dichos costos	Asistente administrativo y gerente general
21	Diseñar un bosquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.	4/05/2020	11	15/05/2020	Un consultorio mejor distribuido	Asistente administrativo y gerente general
22	Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.	15/05/2020	8	23/05/2020	Obtener una opinión especializada de la distribución de ambientes	Asistente administrativo y gerente general
23	Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.	23/05/2020	9	1/06/2020	Obtener un préstamo para poder financiar el nuevo proyecto	Gerente general

*Cuadro 5.* Plan de actividades en relación al objetivo N° 3.

El consultorio deberá realizar una inversión de S/. 579707.81 soles, el presupuesto obtenido es un monto aproximado que implica el pago de servicios generales (luz, internet, llamadas telefónicas), cuotas mensuales del financiamiento, muebles, enseres y equipos que se necesitarán y remuneración al personal encargado del nuevo proyecto (arquitecta, técnico de construcción).

Nº	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad /Pérdida
1	Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.	0.00	79.50	-79.50
2	Reunirse con el asesor de ventas de la inmobiliaria.	0.00	56.50	-56.50
3	Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.	0.00	577262.21	-577262.21
4	Diseñar un bosquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.	0.00	74.10	-74.10
5	Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.	0.00	2124.00	-2124.00
6	Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.	0.00	111.50	-111.50
			<b>S/. 579707.81</b>	<b>-S/579,707.81</b>

Cuadro 6. Presupuesto general para diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico N° 3 Objetivo.

### Solución técnica

Se formuló una solución en base a los análisis cuantitativos y cualitativos que se han realizado en la investigación, el cual dio como resultado principal que se debe realizar cambios en la infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario. En dicho contexto, se ha procedido a realizar un bosquejo de distribución de ambientes, así mismo el plano del nuevo proyecto y la inversión que toma.

Plano de distribución de ambientes Of. 310

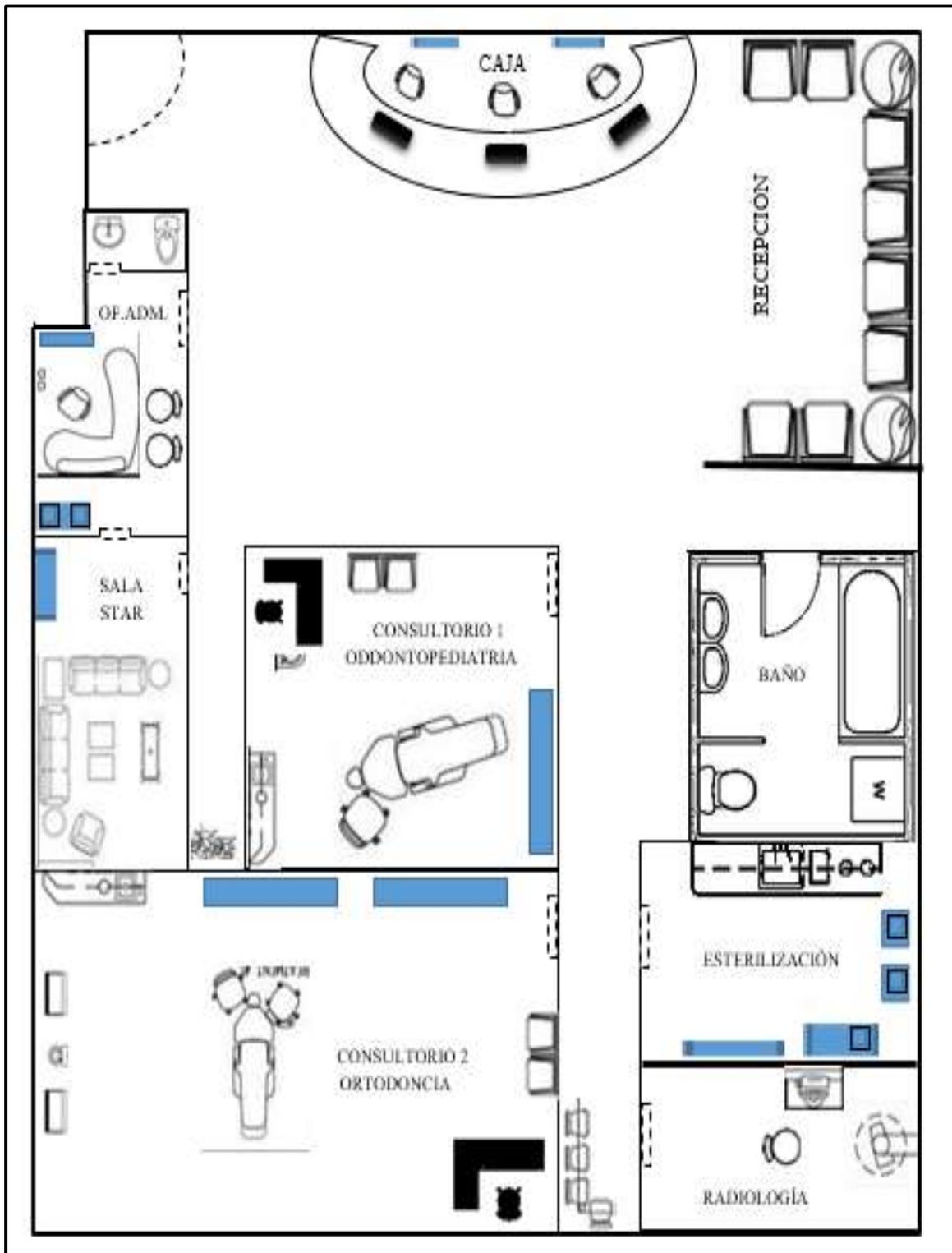


Figura 15. Distribución de ambientes Of. 310.

### Plano de distribución de ambientes Of. 305



Figura 16. Distribución de ambientes Of. 305.

#### 3.4.5 Categoría solución (conceptualización)

Las alternativas de solución se alcanzaron luego de haber ejecutado un análisis cuantitativo generado de las encuestas realizadas a 95 pacientes del consultorio y el análisis cualitativo obtenido de las entrevistas realizadas al Gerente general quien tiene el poder de decisión, la recepcionista y asistente dental quienes intervienen en el proceso de atención a los clientes. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante la triangulación mixta y el sistema AtlasTi8, obteniendo como resultado 18 problemas cuantitativos y cualitativos, los cuales fueron priorizados obteniendo 03 problemas esenciales, así también mediante la matriz de solución se hallaron 04 alternativas de solución, las cuales fueron: S1 Capacitación constante al personal asistencial para que sean capaces de diagnosticar y dar solución a los diferentes casos que se susciten, asimismo brindar seguridad a los clientes por los

tratamientos que se realizan, S2 Optimizar las citas a través de un software para que estas se realicen de manera ordenada y evitar retrasos en las citas, S3 Incorporar un nuevo personal asistencial para que las atenciones sean más fluidas y así evitar la recarga laboral y por último S4 Remodelar los ambientes de atención para que los clientes se sientan más cómodos en el lugar donde son atendidos.

Tomando en cuentas dichas opciones, se concluye que la categoría solución S2 Optimizar las citas a través de un software es la que predomina, considerando que es la alternativa que urge implementar en el centro odontológico, debido a constantes retrasos en las citas y originando a la vez problemas con los pacientes, para ello se tomará medidas con el fin de subsanar dichos inconvenientes.

### 3.4.6 Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
1. Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico, Lince 2020.	1. Realizar o enviar encuestas de satisfacción a los pacientes por cada servicio que reciben a través de correo electrónico o whatsapp.	1. Elaborar una plantilla de encuesta que sea general para todas las especialidades.	KPI 1. Satisfacción general.
		2. Realizar entrevistas a los pacientes ya sea en recepción preguntando como les fue en su tratamiento o el mismo Dr. cuando los atiende.	KPI 2. Número de quejas recibidas.
2. Explicar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico, Lince 2020.	2. Controlar el tiempo de espera que lleva el paciente en sala para que pueda ser atendido a través de herramientas.	3. Tener un control desde que el paciente ingresa al centro, y ver el tiempo que tarda.	KPI 3. Tiempo para solucionar quejas.
		4. Coordinación previa a la atención.	KPI 4. Tasa de desempeño de los colaboradores.
3. Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico, Lince 2020.	3. Realizar cambios en la infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario.	5. Adquisición de un local propio	KPI 5. Rentabilidad de la inversión (ROI).
		6. Asesoramiento con una arquitecta especialista en consultorios dentales para tener una mejor distribución de ambientes cumpliendo los requerimientos solicitados por la DISA.	KPI 6. Porcentaje de la predictibilidad del tiempo de construcción

Cuadro 7. Matriz de direccionalidad de la propuesta

### 3.4.7 Actividades y cronograma

Matriz para el diseño de la propuesta (MPI23)										Cronograma y presupuesto para la propuesta														
		¿Cómo?		¿Qué acciones?																				
Diseño	Priorización de los problemas	Descripción del problema	Fundamento de la propuesta	Numero de la categoría solución	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividades	Inicio	Día	Fin	Responsables	Presupuesto de la implementación	Evidencia	6/01 16/01 26/01 5/02 15/02 25/02 6/03 16/03 26/03 5/04 15/04 25/04 5/05 15/05 25/05 4/06 14/06 24/06 4/07									
<p>1. Falta de capacidad de respuesta</p> <p>2. Falta de capacitación en algunos Des.</p> <p>3. Retraso en la atención</p> <p>4. Mal manejo en la agenda</p> <p>5. Deficiencias en el proceso administrativo</p> <p>6. Ambientes inadecuados: malos, ventilación e iluminación</p> <p>7. Poca facilidad de brindar citas: agenda llena</p> <p>8. Falta de folletos informativos en algunos tratamientos</p> <p>9. Inadecuada explicación antes y después de los tratamientos por parte de los Des.</p>	<p>Problema 1. Retraso en la atención</p>	<p>La satisfacción de los clientes es importante porque se logra saber si se le cumplió con las expectativas que el cliente espera y ello se consigue a través de los servicios brindados que el establecimiento ofrece, por tal motivo es vital de que el usuario se sienta contento y a gusto. Sin embargo, dicha empresa en estudio se evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultados del diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Por otro lado, el software de caja y agenda que actualmente tiene el centro es ineficiente debido a que no está actualizado y en su mayoría de veces se congeja dificultando el trabajo de los colaboradores.</p>	<p>La Teoría clínica de la administración de Fayol parte de un todo como es la empresa, permitiendo así que esta se desarrolle en cuanto a su estructura y funcionamiento logrando tener claro en los objetivos que se le han planteado. También nos indica que la administración es un sistema de organización, por ende, se trata en consideración las siguientes funciones como planeación, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Asimismo, la Teoría de la calidad evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultados del diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Finalmente la Teoría de las relaciones humanas planteada por Mayo, se dirige bajo principios que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, así pues permite que las actividades que desarrollan se realicen con mayor habilidad y la productividad aumente.</p>	<p>Optimizar las citas a través de un software</p>	<p>1. Reducir en un 20% los retrasos de atención de los pacientes en el centro odontológico. Lanza 2020.</p>	<p>1. Reducir en un 20% los retrasos de atención de los pacientes en el centro odontológico. Lanza 2020.</p>	<p>1. Reducir en un 20% los retrasos de atención de los pacientes en el centro odontológico. Lanza 2020.</p>	A1. Elaborar la encuesta de satisfacción al cliente.	24/02/2020	2	26/02/2020	a. Asistente administrativo b. Gerente general	3075	<p>1. Encuesta para pacientes. 2. Factores del sistema de software de CRM. 3. Reducción de pacientes en excel</p>	<p>A1. Elaborar la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>A2. Formular preguntas que se le realizará a los pacientes.</p> <p>A3. Implementar un software de CRM.</p> <p>A4. Crear una base de datos de pacientes por especialidad.</p> <p>A5. Seguimiento de historias clínicas.</p> <p>A6. Establecer relaciones estrechas con los pacientes.</p> <p>A7. Contar con otro personal asistencial.</p> <p>A8. Establecer relaciones estrechas con los pacientes.</p> <p>A9. Comunicación permanente con los Des.</p> <p>A10. Establecer tiempos de atención por paciente.</p> <p>A11. Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.</p> <p>A12. Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se vayan atender.</p> <p>A13. Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.</p> <p>A14. Reunirse con el asesor de ventas de la inmobiliaria.</p> <p>A15. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.</p> <p>A16. Desplazar un boquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.</p> <p>A17. Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.</p> <p>A18. Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.</p>									
								A2. Formular preguntas que se le realizará a los pacientes.	26/02/2020	3	29/02/2020	a. Asistente administrativo b. Gerente general c. Recepcionista	12945											
								A3. Implementar un software de CRM.	29/02/2020	7	7/03/2020	a. Gerente general b. Ingeniero de sistemas	30075											
								A4. Crear una base de datos de pacientes por especialidad.	7/03/2020	7	14/03/2020	a. Asistente dental b. Recepcionista	201											
								A5. Seguimiento de historias clínicas.	14/03/2020	8	22/03/2020	a. Recepcionista b. Asistente dental c. Doctores	611											
								A6. Establecer relaciones estrechas con los pacientes.	22/03/2020	7	29/03/2020	a. Recepcionista b. Asistente dental c. Doctores	2642											
								A7. Contar con otro personal asistencial.	29/03/2020	4	2/04/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	1222											
								A8. Establecer relaciones estrechas con los pacientes.	2/04/2020	3	5/04/2020	a. Recepcionista	1254											
								A9. Comunicación permanente con los Des.	5/04/2020	2	7/04/2020	a. Doctores b. Recepcionista c. Asistente dental	932											
								A10. Establecer tiempos de atención por paciente.	7/04/2020	2	9/04/2020	a. Recepcionista	69											
<p>1. Falta de personal asistencial y Des por especialidad</p> <p>2. Demora en los procesos: entrega de trabajo y resultados</p> <p>3. Seguimiento a los pacientes</p> <p>4. Presupuesto elevado</p> <p>5. Falta de un sistema CRM</p> <p>6. Mejorar software de caja y agenda</p> <p>7. Evitar laboral. Dn. Alza la voz</p> <p>8. Uso inadecuado de las redes sociales</p> <p>9. Inadecuado manejo de llamadas entradas y salida de llamadas</p>	<p>Problema 2. Demora en los procesos: entrega de trabajo y resultados</p>	<p>La Teoría de la calidad evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultados del diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Finalmente la Teoría de las relaciones humanas planteada por Mayo, se dirige bajo principios que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, así pues permite que las actividades que desarrollan se realicen con mayor habilidad y la productividad aumente.</p>	<p>Optimizar las citas a través de un software</p>	<p>2. Explicar el tiempo de espera que lleva el paciente desde el centro odontológico. Lanza 2020.</p>	<p>2. Controlar el tiempo de espera que lleva el paciente en sala para que pueda ser atendido a través de herramientas.</p>	<p>2. Controlar el tiempo de espera que lleva el paciente en sala para que pueda ser atendido a través de herramientas.</p>	A7. Contar con otro personal asistencial.	29/03/2020	4	2/04/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	1222	<p>1. Contrato del nuevo personal. 2. Mensajes a los Des. en el día de trabajo. 3. Lista de pacientes que se le entrega a Des.</p>	<p>A11. Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.</p> <p>A12. Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se vayan atender.</p> <p>A13. Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.</p> <p>A14. Reunirse con el asesor de ventas de la inmobiliaria.</p> <p>A15. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.</p> <p>A16. Desplazar un boquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.</p> <p>A17. Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.</p> <p>A18. Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.</p>										
							A8. Establecer relaciones estrechas con los pacientes.	2/04/2020	3	5/04/2020	a. Recepcionista	1254												
							A9. Comunicación permanente con los Des.	5/04/2020	2	7/04/2020	a. Doctores b. Recepcionista c. Asistente dental	932												
							A10. Establecer tiempos de atención por paciente.	7/04/2020	2	9/04/2020	a. Recepcionista	69												
							A11. Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.	9/04/2020	3	12/04/2020	a. Recepcionista b. Asistente dental	81												
							A12. Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se vayan atender.	12/04/2020	2	14/04/2020	a. Asistente dental	73												
							A13. Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.	14/04/2020	7	21/04/2020	a. Asistente administrativo	764												
							A14. Reunirse con el asesor de ventas de la inmobiliaria.	21/04/2020	5	26/04/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	564												
<p>3. Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico. Lanza 2020.</p> <p>4. Asesoramiento con una arquitecta especialista en consultorios dentales para tener una mejor distribución de ambientes cumpliendo los requerimientos solicitados por la DCA.</p>	<p>Problema 3. Mejorar software de caja y agenda</p>	<p>La Teoría de la calidad evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultados del diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Finalmente la Teoría de las relaciones humanas planteada por Mayo, se dirige bajo principios que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, así pues permite que las actividades que desarrollan se realicen con mayor habilidad y la productividad aumente.</p>	<p>Optimizar las citas a través de un software</p>	<p>3. Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico. Lanza 2020.</p>	<p>3. Reducir cambios en infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario.</p>	<p>3. Reducir cambios en infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario.</p>	A13. Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.	14/04/2020	7	21/04/2020	a. Asistente administrativo	764	<p>1. Mapa de ubicación o distribución de áreas del nuevo local. 2. Cotización del nuevo local. 3. Boquejo del plano del nuevo local.</p>	<p>A15. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.</p> <p>A16. Desplazar un boquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.</p> <p>A17. Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.</p> <p>A18. Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.</p>										
							A14. Reunirse con el asesor de ventas de la inmobiliaria.	21/04/2020	5	26/04/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	564												
							A15. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.	26/04/2020	8	4/05/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	572623												
							A16. Desplazar un boquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.	4/05/2020	11	15/05/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	741												
<p>5. Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico. Lanza 2020.</p> <p>6. Asesoramiento con una arquitecta especialista en consultorios dentales para tener una mejor distribución de ambientes cumpliendo los requerimientos solicitados por la DCA.</p>	<p>Problema 3. Mejorar software de caja y agenda</p>	<p>La Teoría de la calidad evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultados del diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Finalmente la Teoría de las relaciones humanas planteada por Mayo, se dirige bajo principios que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, así pues permite que las actividades que desarrollan se realicen con mayor habilidad y la productividad aumente.</p>	<p>Optimizar las citas a través de un software</p>	<p>3. Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico. Lanza 2020.</p>	<p>3. Reducir cambios en infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario.</p>	<p>3. Reducir cambios en infraestructura del centro a través de un financiamiento bancario.</p>	A17. Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.	15/05/2020	8	23/05/2020	a. Asistente administrativo	2124	<p>1. Mapa de ubicación o distribución de áreas del nuevo local. 2. Cotización del nuevo local. 3. Boquejo del plano del nuevo local.</p>	<p>A15. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.</p> <p>A16. Desplazar un boquejo del nuevo consultorio que se quiere implementar.</p> <p>A17. Contactar a una arquitecta especialista en consultorios dentales.</p> <p>A18. Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.</p>										
							A18. Reunirse con un asesor de banca para realizar un financiamiento.	23/05/2020	9	1/06/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	1115												

Cuadro 8. Matriz de tácticas, actividades y cronograma

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

La presente tesis titulada Tácticas para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes en una clínica dental, Lince 2020, abordó el resultado de que la calidad de servicio es regular en el centro, siendo el problema principal el tiempo de espera que llevan los pacientes para ser atendidos debido a que existe retrasos constantes en las citas. Por ello, en la categoría satisfacción de los pacientes se determina que no están totalmente satisfechos; en su defecto a lo que se quiere llegar es que los clientes se sientan contentos con la atención y se fidelicen con la empresa. En este caso se trabajó en base al mejoramiento de los procesos de atención a través de un control desde que los pacientes ingresan al centro y demoran en ser atendidos, con el fin de lograr un mejor desarrollo, lo cual aún no es ejecutado por la institución. Asimismo, se determinó que el software de citas con la que actualmente el centro trabaja es ineficiente y está desfasado y no permite un eficiente trabajo por parte de los colaboradores.

Para ello la Teoría de las colas nos ayudará como base para tener en consideración los tiempos de atención, tal como lo manifiesta García (2015), donde un sistema de colas conlleva a una secuencia, y se ve reflejado cuando los clientes llegan al establecimiento solicitando un servicio, el cual no es tomado en consideración y tienen que esperar para ser atendidos, originando decepción por el servicio e incluso desemboca a malos comentarios en nuestras redes, haciendo que nos tomen como un mal centro.

Por otra parte, no se coincide con Camacho (2017), puesto que sus niveles de satisfacción en la clínica de estudio son altos, sin embargo, hay variables que podrían mejorarse para lograr una satisfacción aún más alta en los usuarios haciendo que el centro mejore en sus procesos, así también permitirá tener un mayor prestigio frente a otros centros, finalmente dichos cambios o mejoras hará que la producción incremente y se posicione en un nivel mejor.

Asimismo, no se concuerda con Lizardo (2017), debido a que la mayoría de sus encuestados fueron mujeres y se sienten satisfechas con la atención brindada, lo cual en nuestro estudio la población fue hombres y mujeres. Por otro lado, el indicador con

porcentaje más bajo de insatisfacción fue la infraestructura, siendo uno de los factores problema que, si coincide en nuestra investigación, debido a que en el lugar donde se encuentra actualmente el centro es muy reducido de espacio, haciendo que las atenciones o citas disminuyan, también hace que los malos olores y ruidos fuertes se concentren y cause inconvenientes a los usuarios.

Así también, no se está de acuerdo con Armada (2015), puesto que hace una comparación de satisfacción en distintos años, lo que hace que nuestro estudio no esté relativamente parejo, ya que nuestro trabajo se centra en un año específico y el mismo resultado puede variar a gran medida por la cantidad de evidencias que se obtiene, el tamaño de población y muestra es variante.

Por otro lado, si se llega a coincidir con López (2018), en su investigación de satisfacción de los clientes en un restaurant, en el sentido que como establecimiento desean realizar mejoras ofreciendo un servicio personalizado, rápido y oportuno, el cual permita llegar a más clientes, lo mismo que la clínica odontológica desea realizar tomando en cuenta los factores a mejorar, así permitirá incrementar sus ventas y fidelizar a sus clientes, logrando que su marca sea reconocida.

De igual modo, se concuerda con Salazar (2018) que existen aspectos por mejorar: en límites de espera, separación de citas, procesos y resultados, para lo cual se planteó una propuesta de estrategias de intervención a través de plan de mejoras, lo que la clínica dental desea realizar en sus instalaciones, logrando una transformación para el bien de la institución y de los pacientes que acuden a ella.

De la misma manera, se coincide con Romero (2017) que en el centro IntegraMédica, el factor principal que afecta a la satisfacción del cliente es el tiempo de espera, que tiene el cliente al momento de realizar su atención en una consulta médica haciendo que estos se sientan inconformes con la atención y generando inconvenientes. Este mismo problema se evidencia en la clínica dental, el cual es urgente solucionar para que el proceso de atención sea fluido y no se evidencie reclamos y molestias en los pacientes.

No obstante, no se concuerda con el estudio de Jesús (2017) y Mamani (2017), puesto que sus variables estudiadas dieron como resultado niveles altos de satisfacción por parte de los usuarios, manifestando que están conformes con la atención, lo cual no sucede en la clínica dental, ya que se evidenció factores críticos como: tiempo de espera, infraestructura, falta de personal, poca capacitación del personal, entre otros elementos.

De igual manera, no se concuerda con Leveau y Merino (2019) ya que en su investigación deciden comparar el nivel de satisfacción entre dos establecimientos de salud, lo que hace que no coincida con nuestra investigación puesto que nuestro enfoque se realiza en un solo establecimiento, asimismo al ser dos establecimientos la información varía en gran dimensión.

Finalmente, se concuerda con Espinoza (2018) puesto que dio como resultado que los valores más altos se encuentran en el nivel medio, demostrando que existen aspectos que la clínica debe mejorar en beneficio de los pacientes, y es lo mismo que el estudio de la clínica odontológica arrojó en base a sus factores estudiados.

## 4.2 Conclusiones

- Primera** : Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en una clínica dental, esto se logrará a través de herramientas digitales; facilitando y agilizando los procesos del mismo centro, innovación y equipos A1, haciendo que los tratamientos sean realizados con la mejor calidad posible, otro punto en que se tomará en cuenta es el seguimiento de los pacientes a través de un canal CRM logrando que estos retornen y a la vez haciendo que se sientan importantes, y el punto quiebre es hacer que los paciente se sientan contentos en la atención, tanto en infraestructura como en tiempos de atención, evitando incomodidad por parte de los usuarios, y haciendo que la producción de la empresa prospere.
- Segunda** : Analizar el nivel de satisfacción del paciente en una clínica dental, con la finalidad de medir cuan satisfechos están los usuarios con la atención recibida, con los servicios ofrecidos, ya que depende de ello que estos retornen. Así también, nos permitirá saber en qué puntos el centro está flaqueando y que se puede hacer para mejorar. Es fundamental tomar en cuenta la opinión de los clientes por más desagradables que estos sean.
- Tercera** : Explicar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, será muy importante porque ello influye en que los clientes se sientan conformes con la atención, y en consecuencia será de gran ayuda para que el centro mejore en esos puntos o afiance más aún. El centro debe estar apto a cambiar en ciertos elementos que estén perjudicando a la institución, ello permitirá el éxito de la misma y que esta se posicione como una de las mejores clínicas dentales.

### **4.3 Recomendaciones**

#### **Primera**

: Como parte de las estrategias que se debe implementar en el centro odontológico es elaborar un plan de mejora para evitar retraso en las consultas, llevando un orden al programar las citas e informando con anticipación a los clientes, los cuales deben confirmar un día antes así también a los doctores se les debe indicar cuál es su agenda de la semana para que puedan programarse y lleguen puntualmente con la finalidad de disminuir el tiempo de espera, también es esencial determinar la duración de atención por paciente. Por otra parte, es fundamental contratar a un personal asistencial para que sirva de apoyo a los doctores optimizando la atención en el consultorio, a la vez se debería contratar otros especialistas de acuerdo a los tratamientos de mayor demanda, es primordial realizar mantenimiento a los equipos evitando fallas en plena atención.

#### **Segunda**

: Para analizar el nivel de satisfacción del paciente es necesario, hacer un estudio dentro del establecimiento, mediante encuestas a los pacientes, doctores y personal, para saber cómo se siente el paciente antes, durante y después de ser atendido, en base a ello se establecerán mejoras. Asimismo, debería implementarse un buzón de quejas y/o sugerencias las cuales nos permitirán saber en qué nos estamos equivocando y en qué podemos mejorar.

#### **Tercera**

: Para explicar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes, se tomará como base las encuestas que se haya realizado y de acuerdo a ello se priorizará: tiempo de espera, falta de personal, facturación electrónica, ambientes reducidos, olores y ruidos desagradables, tiempo de respuesta, falta de citas, ante todo ello se puede organizar una reunión general con los involucrados para explicar a dónde se quiere llegar con el centro y con los pacientes.

## REFERENCIAS

- Álvarez, M., Fabiani, B., & León, K. (Febrero de 2019). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes del departamento de materiales e insumos agrícola de la empresa Foggiasa S.A del Cantón Milagro del año 2018. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-2. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/calidad-servicio-clientes.html>
- Armada, E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. (*Tesis de Doctor*). Universidad de Murcia, Murcia.
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión2000.
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Diaz de Santos SA.
- Camacho, Y. (2017). Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.
- Camba, L. (2014). Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. *In Crescendo*, 5(2), 174. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387/303>
- Cao, R. (2002). *Introducción a la simulación y a la Teoría de Colas* (1era ed.). España: NETBIBLO S.L. Obtenido de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11918/8497450175.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil, Ecuador: UIDE. Obtenido de [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog% c3% ada% 20p ara% 20la% 20investigaci% c3% b3n% 20hol% c3% adstica.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf)
- Carrasco, S. (2018). *Guía práctica para atención al cliente*. España: Paraninfo SA.
- Cea, A. (1996). *Metodología cuantitativ: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España: Síntesis SA. Obtenido de [http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/72% 20-% 20CEA-D- ANCONA-Metodologia-cuantitativa-Estrategias-y-tecnicas-de-investigacion-social-pdf.pdf](http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/72%20-%20CEA-D-ANCONA-Metodologia-cuantitativa-Estrategias-y-tecnicas-de-investigacion-social-pdf.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7tima ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na ed.). México: Mc Graw Hill.
- Elias, J. (2000). *Cientes contentos de verdad. Claves para comprender a clientes y usuarios* (1era ed.). España: Gestión2000.
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P., & Martinez, G. (Enero - Marzo de 2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Salud Pública y Nutrición*, 12(1), 1. Obtenido de <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/280/261>

- Espinoza, D. (2018). El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental del Sur delgado en la ciudad de Arequipa. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- García, J. (2015). *Aplicando teoría de colas en sistema de operaciones*. Universidad Politécnica de Valencia, España. Obtenido de <http://personales.upv.es/jpgarcia/linkedddocuments/teoriadecolasdoc.pdf>
- Gómez, D., Gonzáles, J., Muñoz, D., & Castilla, M. (2005). *Grupo B Servicio de salud de Castilla y León (Fisioterapeutas y Matronas)* (1era ed., Vol. 2). España: MAD S.L.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (1era ed.). México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de [//www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente* (1era ed.). México: Panorama.
- Hernández, E. (2000). *Eficiencia y eficacia en el servicio*. México: New Entorno.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración* (1era ed.). Medellín, Colombia: ITM.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (3era ed.). Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sypal.
- Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Privada César Vallejo, Lima.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata. Obtenido de [://books.google.com.pe/books?id=xZtyAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xZtyAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Lasso, C. (26 de Enero de 2019). *Perfil Comercial*. Obtenido de <http://www.perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio>
- Leveau, C., & Merino, J. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud – Iquitos, 2019. (*Tesis de Cirujano Dentista*). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- Lizardo, C. (2017). Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Periodo del 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rach'ys de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Maister, D. (1984). *The Psychology of Waiting Lines*. Escuela de Negocios de Harvard, EE.UU.

- Maldonado, G., Fragoso, J., Orrico, S., Flores, M., Quiróz, C., & Sandoval, A. (2001). El tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. *Medigraphic*, 421-429.
- Mamani, A. (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno - 2017. (*Tesis de Cirujano Dentista*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Mieles, M., & Rodríguez, V. (2017). La satisfacción del cliente dentro del mercado de microempresas de servicio de catering. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-2.
- OECD. (2015). *Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development*. Paris, Francia: OECD. Obtenido de [https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015\\_9789264239012-en#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1)
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente* (1era ed.). España: Ideaspropias.
- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. (U. d. Valencia, Ed.) España.
- Pérez, A. (2013 de Abril de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (1era ed.). España: Ideaspropias.

- Romero, S. (2017). Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.
- Salazar, E. (2018). Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica MM dental de la ciudad Santiago de Chile. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Seclén, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 128-129. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract)
- Sihuín-Tapia, E., Gómez-Quispe, O., & Ibáñez-Quispe, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-300.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). México: Limusa.
- Taylor, S., & Bodgan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Paidós. Obtenido de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Tschohl, J. (2008). *Cómo conservar clientes con un buen servicio*. México: Pax México SA.
- Vallejo, G. (2018). *Re-evolución en el servicio. La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Barcelona, España: Conecta.

Vidal, V. (2019). *El Estrés Laboral: análisis y prevección* (1era ed.). España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de la investigación

**Título:** Tácticas para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes en una clínica dental, Lince 2020.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Satisfacción en los Clientes				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020?	Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en una clínica dental, Lince 2020.	Calidad de atención	1. Información			
			2. Capacidad profesional			
			3. Capacidad de respuesta			
		Servicio al cliente	4. Precios			
			5. Comunicación / empatía			
			6. Seguridad			
		Tiempo de espera	7. Citas			
			8. Puntualidad			
			9. Procesos			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	Estrés laboral	10. Motivación			
¿Cuál es la situación del nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020?	Analizar el nivel de satisfacción del paciente en una clínica dental, Lince 2020.		11. Colaboradores			
			12. Clima laboral			
		Eficiencia y eficacia en la atención	13. Elementos tangibles			
			14. Percepción			
			15. Expectativa			
¿Cuáles son los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020?	Explicar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020.					
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Procedimiento y análisis de datos</b>	
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Deductivo		Población: 120 Muestra: 95 Unidad informante: 3	Técnicas: Encuesta / Entrevista Instrumentos: Cuestionario / Guía de Entrevista		Procedimiento: Se realizará en 6 pasos. Análisis de datos: SPSS	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

**IQ- LINCE**

**Proforma N° 000126**  
jueves 7 de diciembre de 2017 10:56



**CLIENTE :**

**NOMBRE :** CARLOS FRANK      **APELLIDOS :** MENDOZA ALANYA  
**D.N.I. :** 21557293      **TELEFONOS :** 936984040  
**EMAIL :** recepcion@soluciondentalperu.com      LEADS

Unidades Inmobiliarias						
Unid. Inmob	Número	Ubicacion	Area Techada M2	Area No Techada M2	Area Total M2	PRECIO DE VENTA
Dpto.	405	EXTERIOR AQP	50.07	0.00	50.07	284,375.00

**FORMA DE PAGO**

SEPARACION	S/.	2,000.00
SALDO CUOTA INICIAL	S/.	26,437.50
SALDO A FINANCIAR	S/.	255,937.50

**NUEVOS SOLES S/.**

<b>Precio de Venta Total</b>	S/.	<b>284,375.00</b>
------------------------------	-----	-------------------

**Asesor :** IVAN CUEVA      **Teléfono :**  
**Correo :** icueva@grupotyc.com      **Celular :** 981 465 226

Cuenta BBVA: M.N. N° 0011-0170-0100029060  
T&C Developers SAC

**www.grupotyc.com**

1. La presente proforma es solo Informativa y tendrá una vigencia de 7 días calendario a partir de su emisión. La misma no implica separación de venta por la/s unidad/es inmobiliaria/s en la presente, lo mismo ocurre para el precio de venta y demás términos, condiciones u ofertas que la puedan contener.
2. El precio de venta consignado en la presente proforma, es sólo por la/s unidad/es inmobiliaria/s contenida/s en la misma y tendrá validez por el tiempo de vigencia indicado en el punto 1 de la presente. Asimismo por ningún motivo podrá entenderse que, en caso de elegirse otra/s unidad/es inmobiliaria/s distintas de la señalada en la presente proforma durante o después de su vigencia, tendrá el mismo precio de venta, siendo en estos casos necesario emitir una nueva proforma y rigiéndose por los nuevos términos y condiciones que la misma contenga.
3. Durante el tiempo de vigencia de la presente proforma el cliente deberá cumplir con las condiciones de la separación por la/s unidad/es inmobiliaria/s, como lo es el depósito por separación y la firma del contrato de separación. Una vez suscrito el referido contrato, la presente proforma no tendrá ninguna validez y prevalecerá la vigencia del contrato de separación en sus términos y condiciones.
4. Las medidas de las unidades inmobiliarias podrían variar por ajustes en el proyecto, siendo las definitivas las que obran en RRPP al momento de su independización.
5. En cumplimiento de la ley 29733 y su reglamento, mediante la firma el cliente expresa su consentimiento para que sus datos proporcionados quedaran incorporados y serán tratados en la base de datos del grupo T&C. T&C cumple con la normativa en materia de protección de datos personales y medidas de seguridad correspondiente.

\_\_\_\_\_

Firma del Cliente

\_\_\_\_\_

Asesor Inmobiliario

Figura 17. Proforma Of. 305. Fuente Grupo T&C.

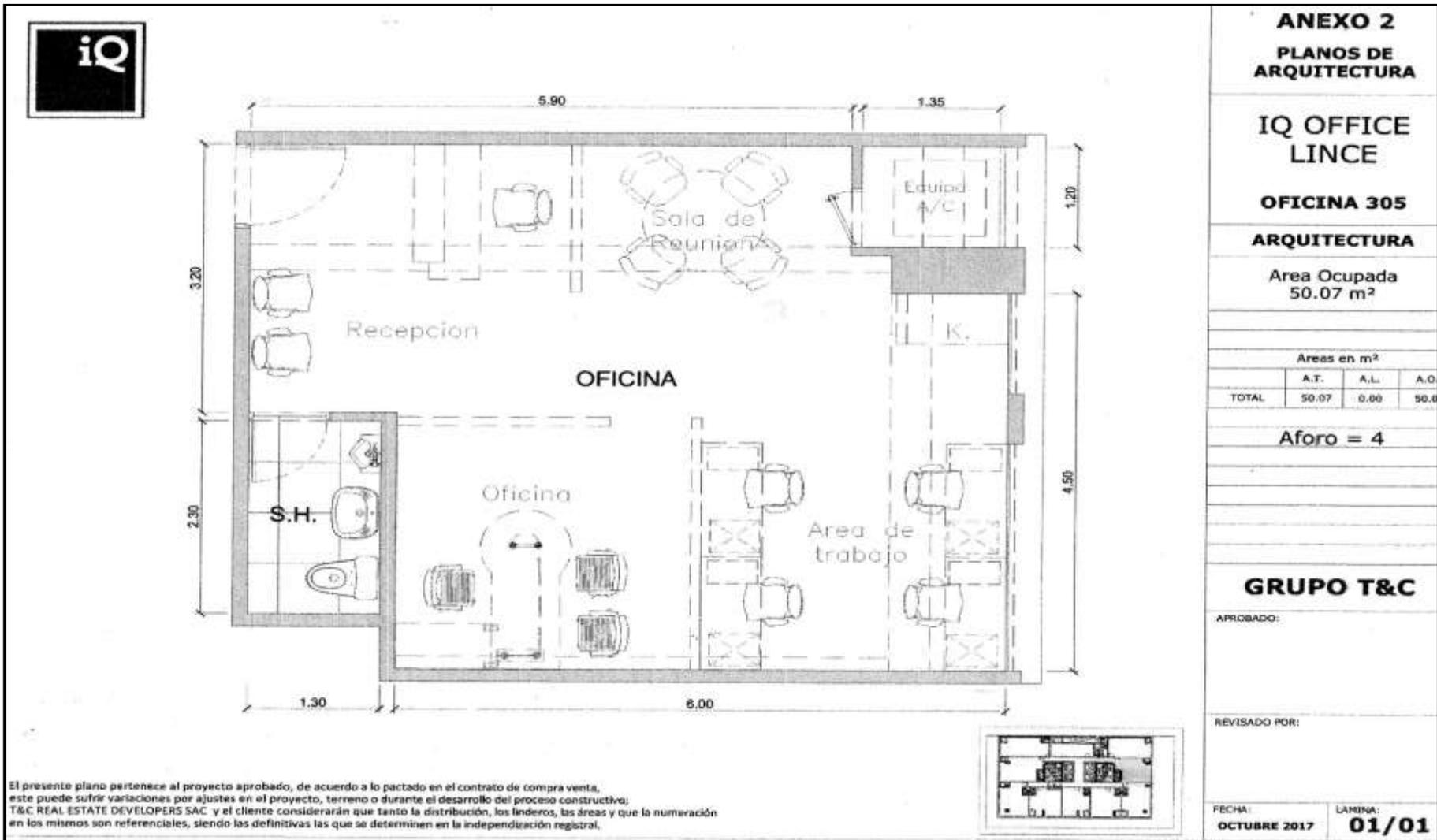


Figura 18. Plano de proyecto Of. 305. Fuente Grupo T&C.

**IQ- LINCE**



**Proforma N° 000128**  
jueves 7 de diciembre de 2017 22:21

**CLIENTE :**

**NOMBRE :** CARLOS FRANK      **APELLIDOS :** MENDOZA ALANYA  
**D.N.I. :** 21257293      **TELEFONOS :** 936 984 040  
**EMAIL :** frank4515@hotmail.com      **BANNER EN OBRA / SALA DE VENTAS**

Unidades Inmobiliarias						
Unid. Inmob	Número	Ubicacion	Area Techada M2	Area No Techada M2	Area Total M2	PRECIO DE VENTA
Dpto.	310	EXTERIOR AOP Y PARDO	58.85	0.00	58.85	314,304.25

FORMA DE PAGO			NUEVOS SOLES S/.		
SEPARACION	S/.	2,000.00	SubTotal	S/.	324,025.00
SALDO CUOTA INICIAL	S/.	29,430.43	Descuento	S/.	- 9,720.75
SALDO A FINANCIAR	S/.	282,873.83	Precio de Venta Total	S/.	314,304.25

**Asesor :** IVAN CUEVA      **Teléfono :**  
**Correo :** icueva@grupotyc.com      **Celular :** 981 465 226

Cuenta BBVA: M.N. N° 0011-0170-000100029257-81  
M.E. N° 0011-0170-000100029265-84

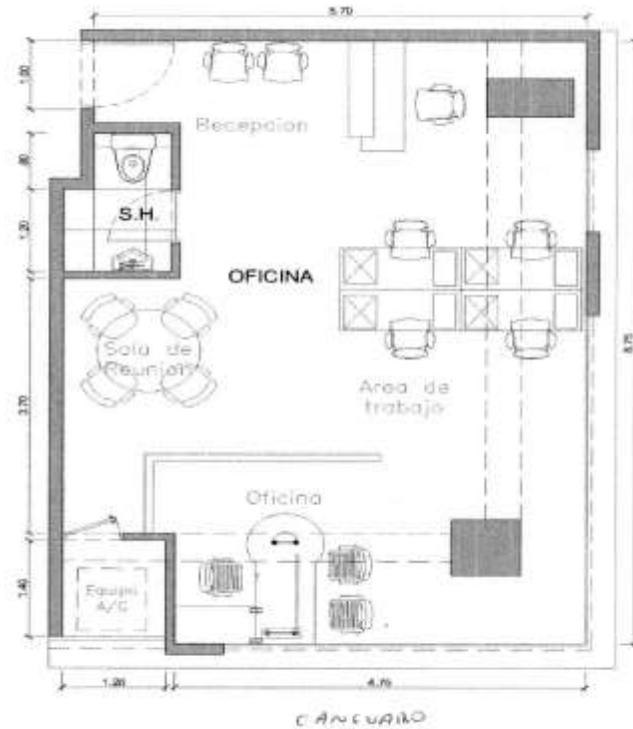
**www.grupotyc.com**

1. La presente proforma es solo informativa y tendrá una vigencia de 7 días calendario a partir de su emisión. La misma no implica separación de venta por la/s unidad/es inmobiliaria/s en la presente, lo mismo ocurre para el precio de venta y demás términos, condiciones u ofertas que la puedan contener.
2. El precio de venta consignado en la presente proforma, es sólo por la/s unidad/es inmobiliaria/s contenida/s en la misma y tendrá validez por el tiempo de vigencia indicado en el punto 1 de la presente. Asimismo por ningún motivo podrá entenderse que, en caso de elegirse otra/s unidad/es inmobiliaria/s distintas de la señalada en la presente proforma durante o después de su vigencia, tendrá el mismo precio de venta, siendo en estos casos necesario emitir una nueva proforma y rigiéndose por los nuevos términos y condiciones que la misma contenga.
3. Durante el tiempo de vigencia de la presente proforma el cliente deberá cumplir con las condiciones de la separación por la/s unidad/es inmobiliaria/s, como lo es el depósito por separación y la firma del contrato de separación. Una vez suscrito el referido contrato, la presente proforma no tendrá ninguna validez y prevalecerá la vigencia del contrato de separación en sus términos y condiciones.
4. Las medidas de las unidades inmobiliarias podrian variar por ajustes en el proyecto, siendo las definitivas las que obran en RRPP al momento de su independización.
5. En cumplimiento de la ley 29733 y su reglamento, mediante la firma el cliente expresa su consentimiento para que sus datos proporcionados quedaran incorporados y serán tratados en la base de datos del grupo T&C. T&C cumple con la normativa en materia de protección de datos personales y medidas de seguridad correspondiente.

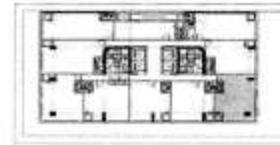
Firma del Cliente

Asesor inmobiliario

Figura 19. Proforma Of. 310. Fuente Grupo T&C.



*Alequips*



El presente plano pertenece al proyecto aprobado, de acuerdo a lo pactado en el contrato de compra venta, este puede sufrir variaciones por ajustes en el proyecto, terreno o durante el desarrollo del proceso constructivo; T&C REAL ESTATE DEVELOPERS SAC y el cliente considerarán que tanto la distribución, los linderos, las áreas y que la numeración en los mismos son referenciales, siendo las definitivas las que se determinen en la independización registral.

**ANEXO 2  
PLANOS DE  
ARQUITECTURA**

**IQ OFFICE  
LINCE**

**OFICINA 310  
ARQUITECTURA**

Area Ocupada  
58.85m<sup>2</sup>

Areas en m <sup>2</sup>			
	A.T.	A.L.	A.O.
TOTAL	58.85	0.00	58.85

**GRUPO T&C**

APROBADO:

REVISADO POR:

FECHA:  
**OCTUBRE 2017**

LAMINA:  
**01/01**

Figura 20. Plano de proyecto Of. 310. Fuente Grupo T&C

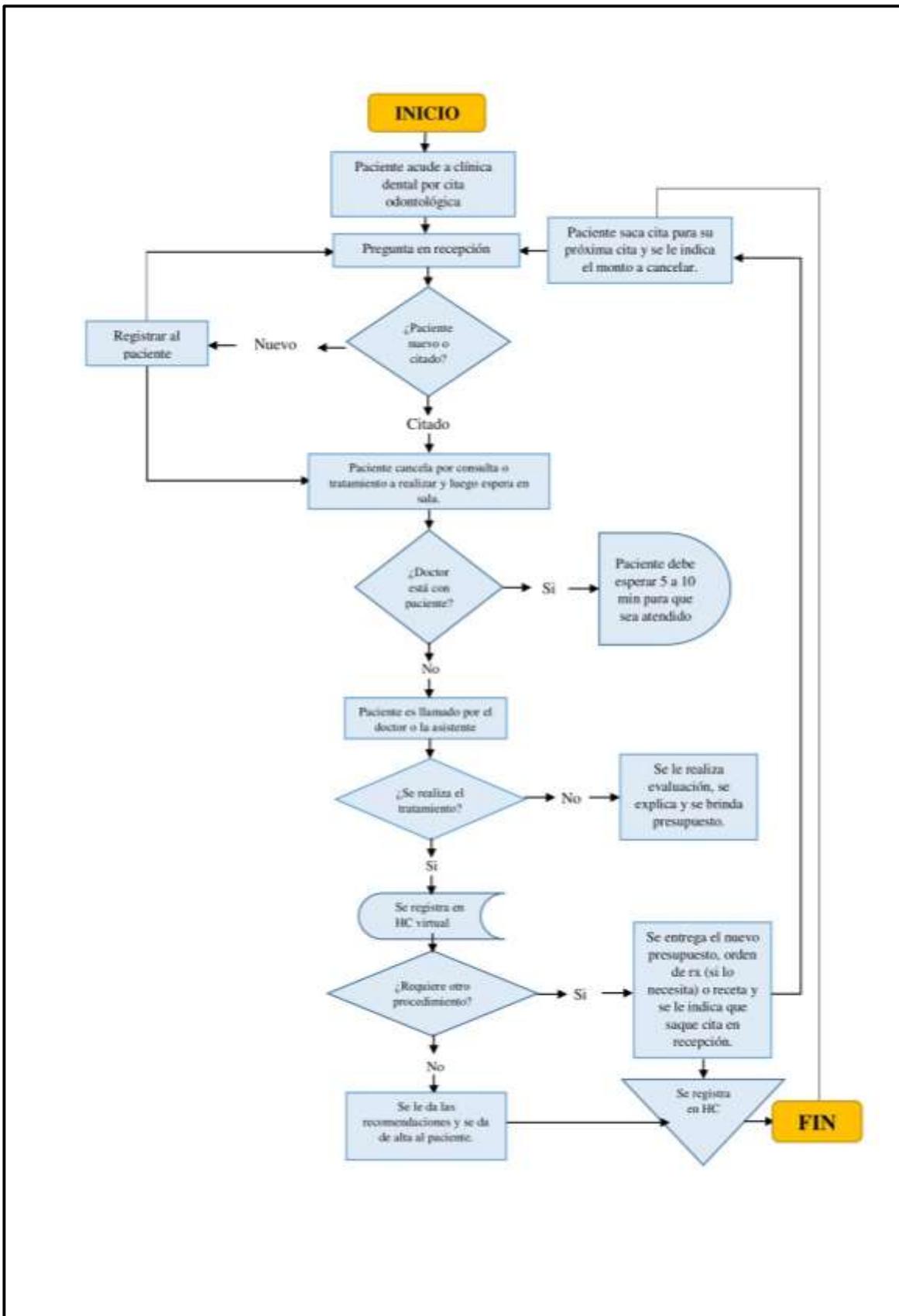


Figura 21. Flujograma de atención propuesto.

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA CLÍNICA</b>						
<p>Estimados, este cuestionario tiene como finalidad proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en dicho centro odontológico, para ello solicitamos de su ayuda para que conteste algunas preguntas que no demandará mucho tiempo. Su respuesta será confidencial y anónima.</p>						
<p><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>Para responder el cuestionario, por favor lee cuidadosamente las siguientes instrucciones:</p>						
<p><b>PARTE I: Datos Generales</b></p> <p>En esta sección debes contestar algunos datos demográficos que nos ayudarán a organizar los datos del cuestionario.</p>						
<p><b>Edad:</b></p> <p><input type="checkbox"/> 18 a 23 años</p> <p><input type="checkbox"/> 24 a 29 años</p> <p><input type="checkbox"/> 30 a 35 años</p> <p><input type="checkbox"/> 36 a 41 años</p> <p><input type="checkbox"/> 42 años a más</p>						
<p><b>Parte II: Cuestionario de satisfacción en los clientes</b></p> <p>En esta sección se tiene 26 preguntas sobre las cuales se deberá marcar solamente una de las siguientes opciones:</p> <p>* Marque 1: Si Ud. está totalmente en desacuerdo o en disconformidad</p> <p>* Marque 2: Si Ud. está parcialmente en desacuerdo</p> <p>* Marque 3: Si su opinión es indiferente o neutral</p> <p>* Marque 4: Si Ud. está parcialmente de acuerdo o conforme</p> <p>* Marque 5: Si Ud. está totalmente de acuerdo o muy conforme</p> <p>Recuerda que no hay respuesta correcta o incorrecta, la única respuesta válida es tu opinión sincera.</p> <p>¡Gracias por participar!</p>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿El doctor le explica claramente las pautas sobre su tratamiento antes y después de ser realizado?					
<b>2</b>	¿El dentista es acertado con sus diagnósticos y tratamientos?					
<b>3</b>	¿Consideras que el personal médico y asistencial de la clínica, muestra conocimientos y destrezas para ofrecerte una buena atención?					
<b>4</b>	¿Consideras que el doctor está atento a responder tus dudas y te las aclara?					
<b>5</b>	¿Cuando tuviste alguna queja o reclamo, el centro odontológico solucionó tu problema?					
<b>6</b>	¿El centro odontológico le ofrece descuentos, promociones o facilidades de pago?					
<b>7</b>	¿Considera que los precios por los tratamientos realizados son los adecuados y son respetados hasta el fin del tratamiento?					
<b>8</b>	¿El centro odontológico realiza seguimiento del progreso de sus pacientes?					
<b>9</b>	¿El personal de la clínica te atiende con amabilidad, respeto y paciencia?					
<b>10</b>	¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?					
<b>11</b>	¿Considera que las citas se realiza respetando la hora de los turnos asignados para cada paciente?					
<b>12</b>	¿La atención en caja o recepción es rápida?					
<b>13</b>	¿Considera que las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?					
<b>14</b>	¿Los odontólogos llegan puntual a la hora de la cita?					
<b>15</b>	¿Considera que los procesos que se dan en el centro: entrega de trabajos (laboratorio), análisis de estudios (centro radiológico), insumos (proveedores) hace que las citas se retrasen?					
<b>16</b>	¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas y de motivación que promueven la integración de los colaboradores?					
<b>17</b>	¿Considera que el centro odontológico reconoce a su personal cuando labora fuera de su horario de atención?					
<b>18</b>	¿Considera que hay mucha demanda de pacientes ante el reducido personal asistencial que hay en el centro odontológico, ocasionando sobrecarga de trabajo?					
<b>19</b>	¿Considera que la empresa ofrece tecnología en sus procesos para que así el desempeño de funciones de sus colaboradores sea más rápida y productiva?					
<b>20</b>	¿Considera que existe buena relación entre el personal asistencial/administrativo y Doctores?					
<b>21</b>	¿Considera que las instalaciones y equipos del centro están en buen estado?					
<b>22</b>	¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)?					
<b>23</b>	¿El personal de la clínica suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)?					
<b>24</b>	¿El ambiente donde se atiende está ventilado, limpio y sin ruidos?					
<b>25</b>	¿El servicio de la clínica tiene una reputación tan buena o mejor que otras clínicas dentales?					
<b>26</b>	¿La clínica presta el servicio que esperaba recibir?					

Figura 22. Cuestionario de satisfacción en los clientes.

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

FICHA DE ENTREVISTA N° 1	
	Gerente General: Carlos Frank Mendoza Alanya      Edad: 44 años
1	¿El centro odontológico invierte en capacitación para que el personal médico y asistencial tenga conocimiento amplio de la salud bucal?
2	¿Algún paciente se ha quejado o reclamado ante la falta de respuesta y/o mala atención por parte de algún doctor o colaborador?
3	¿Cuáles son las modalidades de pago que la clínica ofrece a los pacientes?
4	¿Cómo es la atención que se le brinda a los pacientes antes y después del tratamiento?
5	¿A qué se debe el retraso en las atenciones?
6	¿El centro cuenta con una cadena de suministro eficiente con el fin de agilizar
7	¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos otorga la empresa a sus colaboradores?
8	¿Cómo es el desempeño y relación de los colaboradores dentro de la empresa?
9	¿Considera que las instalaciones y equipos son lo suficientemente adecuados para brindar una atención de calidad?
10	¿De qué manera podría mejorar el centro, con la finalidad de no perder a sus clientes?

Figura 23. Ficha de entrevista N° 1

## FICHA DE ENTREVISTA N° 2

Recepcionista: Lisseth Andreina Lunar Bermúdez

Edad: 27 años

- 1 ¿El centro odontológico invierte en capacitación para que el personal médico y asistencial tenga conocimiento amplio de la salud bucal?
- 2 ¿Algún paciente se ha quejado o reclamado ante la falta de respuesta y/o mala atención por parte de algún doctor o colaborador?
- 3 ¿Cuáles son las modalidades de pago que la clínica ofrece a los pacientes?
- 4 ¿Cómo es la atención que se le brinda a los pacientes antes y después del tratamiento?
- 5 ¿A qué se debe el retraso en las atenciones?
- 6 ¿El centro cuenta con una cadena de suministro eficiente con el fin de agilizar?
- 7 ¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos otorga la empresa a sus colaboradores?
- 8 ¿Cómo es el desempeño y relación de los colaboradores dentro de la empresa?
- 9 ¿Considera que las instalaciones y equipos son lo suficientemente adecuados para brindar una atención de calidad?
- 10 ¿De qué manera podría mejorar el centro, con la finalidad de no perder a sus clientes?

Figura 24. Ficha de entrevista N° 2

### FICHA DE ENTREVISTA N° 3

Asistente dental: Raquel Dorcas Padilla Hilario

Edad: 31 años

- 1 ¿El centro odontológico invierte en capacitación para que el personal médico y asistencial tenga conocimiento amplio de la salud bucal?
- 2 ¿Algún paciente se ha quejado o reclamado ante la falta de respuesta y/o mala atención por parte de algún doctor o colaborador?
- 3 ¿Cuáles son las modalidades de pago que la clínica ofrece a los pacientes?
- 4 ¿Cómo es la atención que se le brinda a los pacientes antes y después del tratamiento?
- 5 ¿A qué se debe el retraso en las atenciones?
- 6 ¿El centro cuenta con una cadena de suministro eficiente con el fin de agilizar
- 7 ¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos otorga la empresa a sus colaboradores?
- 8 ¿Cómo es el desempeño y relación de los colaboradores dentro de la empresa?
- 9 ¿Considera que las instalaciones y equipos son lo suficientemente adecuados para brindar una atención de calidad?
- 10 ¿De qué manera podría mejorar el centro, con la finalidad de no perder a sus clientes?

Figura 25. Ficha de entrevista N° 3



## **Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental**

### **FICHA DE ENTREVISTA**

#### **1. ENTREVISTA**

**Gerente General:** Carlos Frank Mendoza Alanya      **Edad:** 44 años

**1) ¿El centro odontológico invierte en capacitación para que el personal médico y asistencial tengan conocimiento amplio de la salud bucal?**

Bueno con relación a la capacitación si hay una educación continua que fomentamos dentro de nuestro programa, el personal asistencial y administrativo se capacita en temas de atención al cliente y aprox. una vez al año se le subvenciona al 100% de la capacitación en cuanto a las asistentas dentales. Con respecto a los profesionales, nosotros como empresa tenemos previsto cubrir un porcentaje dependiendo los costos, obviamente que en odontología los cursos son un poquito caros, pero subvencionamos más o menos entre el 30 y 50% del curso o un congreso para especialistas, cabe resaltar que también hay Dres. que se abandonan o no realizan mayores capacitaciones, es un tema en el cual dentro de la nueva administración que se lleve se debería solucionar.

**2) ¿Algún paciente se ha quejado o reclamado ante la falta de respuesta y/o mala atención por parte de algún doctor o colaborador?**

Bueno evidentemente en el transcurso de estos 10 años si ha habido quejas, creo que hay una queja en el libro de reclamaciones, por una paciente que llegó tarde y un poquito especial, pero en lo general si ha habido algunos reclamos, algunos de manera educada otros un poco más alterados, pero se ha logrado resolver, otra incomodidad de los pacientes se debe más que todo en relación a la explicación del tratamiento, algunos precios o datos que a veces se omite.

**3) ¿Cuáles son las modalidades de pago que la clínica ofrece a los pacientes?**

Sobre los medios de pago, hacemos que se realice en efectivo, fomentamos la transferencia interbancaria, se aceptan todas las tarjetas, ahí incrementamos un porcentaje, pero se le indica antes al paciente que sería mejor que lo cancelen en efectivo o alguna transferencia. También tenemos una opción de pago por una

plataforma virtual en la página web por PayPal y cuando se hacen pagos por tratamientos extensos se les ofrece entre un 8 a 10% de descuento, en todas las modalidades de pago se le otorga su factura o boleta.

**4) ¿Cómo es la atención que se le brinda a los pacientes antes y después del tratamiento?**

Con relación a la atención de los pacientes depende bastante qué tipo de pacientes, si es un paciente nuevo o recurrente y también de la especialidad, por ejemplo, en ortodoncia (brackets), los pacientes son recurrentes es decir vienen prácticamente todos los meses y en los pacientes de otras especialidades como restauraciones vienen solamente por una vez y de ahí ya no vienen o regresan al año. En cuanto a los pacientes recurrentes cuando van iniciar un tratamiento de ortodoncia primero se les explica en qué consiste el tratamiento, cuánto es el tiempo que va a durar, se hace su lista de problemas, que es lo que se va a solucionar y también se les informa que es lo que no se les va a solucionar, todo ello se hace de manera formal, se realiza un plan de tratamiento y consentimiento informado, el cual se les hace firmar, dicho proceso se trata de hacer de una manera cordial y después de cada cita se les indica que se les está realizando, ya la secretaria se encarga de hacerle su nueva cita de control, con relación a los otros tratamientos cada Dr. se encarga de acuerdo a su especialidad de explicarles los pro y contra del tratamiento y también indicarles las recomendaciones.

**5) ¿A qué se debe el retraso en las atenciones?**

El retraso de las atenciones se da más que todo porque a veces hay confusión en las citas y no se les da un horario exacto, también el paciente viene sin solicitar una cita, en ocasiones sucede que el profesional llega con algo de retraso cuando ya se tiene una agenda programada prácticamente entre 20 a 30 minutos por cada paciente, entonces si llega con retraso de 15 minutos obviamente ya el proceso se altera, también ocurre que nosotros nos prolongamos más de lo necesario pues no somos robots, se extiende un poco más el tratamiento, por lo tanto los otros pacientes tienen que esperar; otras veces los pacientes se confunden en su cita y vienen el día que no les corresponde y eso altera toda la agenda programada y en algunas especialidades como prótesis se espera de que el laboratorio te entregue los trabajos a tiempo pero en algunas casos llegan con retraso.

**6) ¿El centro cuenta con una cadena de suministro eficiente con el fin de agilizar sus procesos?**

Nosotros hacemos compras programadas mensuales, obviamente que cada insumo tiene un tiempo de expiración y también se tiene que conservar con las condiciones adecuadas, por eso no podemos sobrecargarnos, este proceso se realiza con la asistenta de acuerdo a la carga de pacientes y a la necesidad del insumo, tenemos 2 o 3 proveedores que nos venden con todos los registros sanitarios y obviamente también facturados. Todo esto generalmente se hace planificado y se compra para 2 meses aprox.

**7) ¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos otorga la empresa a sus colaboradores?**

Siempre ha sido mi idea que se les brinde todos los beneficios desde el primer día que labora, obviamente ya con el tiempo, realizar todo el trámite cuando se integra un nuevo personal es engorroso, por eso tenemos un periodo de prueba más o menos de 1 mes, si es que en ese periodo se adaptan a nuestras políticas de trabajo a nuestro sistema, entonces se les otorga de acuerdo a nuestra categoría como microempresa sus beneficios de EsSalud, se les coloca en planilla y si bien no estamos obligados a dar algunos beneficios tanto en julio como en diciembre, pero si se considera de una manera interna.

**8) ¿Cómo es el desempeño y relación de los colaboradores dentro de la empresa?**

Sobre el desempeño de los colaboradores siempre he notado que si uno los trata como familia, ellos también responden como familia, a veces llegan fuera de hora pero siempre se tiene una reunión, fuera de cualquier tipo de sanción o memorándum, primero hablar cuál es el motivo y tratar de solucionarlo, pero a grandes rasgos ellos si se ponen la camiseta, se quedan un poco más de la hora y esto yo intento recompensar, no solo dándoles un sobre por el pago de horas extras sino otorgándoles un permiso que soliciten.

**9) ¿Considera que las instalaciones y equipos son lo suficientemente adecuados para brindar una atención de calidad?**

Sobre las instalaciones y equipos, es una oficina la que la hemos adaptado, adecuado a nuestras necesidades, obviamente siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud, quizá no es por lo pronto una del todo confortable, pero estamos trabajando en nuestro próximo proyecto que saldrá de acá 1 año y medio a 2 años, para brindarles mayores comodidades, mucha más infraestructura.

**10) ¿De qué manera podría mejorar el centro, con la finalidad de no perder a sus clientes?**

Con relación a las mejoras del centro: mantener y generar a nuestros pacientes, se debería primero mejorar el proceso de atención, con un sistema o software más eficiente para evitar errores en las citas, manejar mejor los tiempos de atención y la comunicación entre profesional y paciente y la parte administrativa, también implementar un sistema de CRM para acercarnos un poco más a los pacientes o clientes como: recordatorios de cumpleaños, enviarles un correo o mensaje de texto o whatsapp por día de la madre, el día del padre, día de la mujer, dándoles una oferta especial por ese día. También poder generar sobre la base de pacientes que es de repente el alma de cualquier empresa, la renuencia o que nuevamente vengan al consultorio por medio de seguimiento que no lo tenemos ahora, contamos con historias físicas, pero no se realiza un filtro rápido para que tal vez un paciente que se haya hecho un tratamiento el año pasado hacerle un recordatorio para que se haga un control o un chequeo y generar un nuevo ingreso para el centro.

## 2. ENTREVISTA

**Recepcionista:** Lisseth Andreina Lunar Bermúdez

**Edad:** 27 años

**1) ¿El centro odontológico invierte en capacitación para que el personal médico y asistencial tengan conocimiento amplio de la salud bucal?**

Tengo 1 mes y medio y hasta el momento no he tenido alguna capacitación formal por parte de una entidad en lo que respecta para recepción. Al ingresar quien me capacitó fue Yessica (asistente administrativo), quien ve toda la parte administrativa de la clínica, en lo asistencial tengo conocimiento que Raquel (asistenta) si asiste a congresos que realiza el Colegio de Odontólogos del Perú, incluso pertenece a la sociedad de asistentas del Perú. El Dr. Mendoza (ortodoncista) si suele ir a congresos internacionales, los otros Dres. No tengo conocimiento de que hayan realizado alguna capacitación.

**2) ¿Algún paciente se ha quejado o reclamado ante la falta de respuesta y/o mala atención por parte de algún doctor o colaborador?**

Sí, algunos pacientes son un poco malcriados, quieren que se haga lo que ellos dicen, aunque no tengan la razón, pero en lo que se puede se ha logrado resolver la situación en pro del bienestar y satisfacción del paciente.

**3) ¿Cuáles son las modalidades de pago que la clínica ofrece a los pacientes?**

Pago en efectivo, tarjeta de crédito o débito, y transferencia o depósito bancarios. Así también se le brinda facilidades de pago a los pacientes y en su recordatorio de citas se le hace recordar.

**4) ¿Cómo es la atención que se le brinda a los pacientes antes y después del tratamiento?**

Atención personalizada, evaluando cada caso en concreto de acuerdo a las características del paciente y sus requerimientos odontológicos, brindándole el tratamiento adecuado por nuestros especialistas cuyo trato está basado en el profesionalismo, respeto y cordialidad hacia el paciente.

**5) ¿A qué se debe el retraso en las atenciones?**

En ocasiones se debe al retardo de los pacientes en su hora de llegada a la cita o en las reprogramaciones constantes que hacen de las mismas. Y en otras ocasiones se debe a la demora por parte de alguno de los especialistas con el paciente que se encuentran atendiendo por la complejidad del tratamiento que esté realizando al momento, los trabajos de laboratorio llegan fuera de hora, y una dos veces fue porque la compresora de la unidad falló y a último momento se tuvo que cambiar de consultorio.

**6) ¿El centro cuenta con una cadena de suministro eficiente con el fin de agilizar sus procesos?**

Si. Cuenta con proveedores que entregan los insumos, accesorios, equipos a tiempo, así como también tenemos otros suministradores que hacen que nuestros procesos se vean afectados.

**7) ¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos otorga la empresa a sus colaboradores?**

Llevo poco tiempo laborando en el centro, aún no estoy en planilla, pero si se cumple los acuerdos dados en la entrevista, además cuando salimos fuera de horario se concuerda internamente y nos compensan las horas de trabajo, hay flexibilidad.

**8) ¿Cómo es el desempeño y relación de los colaboradores dentro de la empresa?**

Las relaciones son cordiales basada en el respeto y colaboración mutua, si uno de nosotros se encuentra desocupado ayuda al otro más aún si hay sobrecarga de trabajo. En ocasiones el Dr. Mendoza se ofusca por la presión misma de los pacientes, pero en la medida que se puede entre nosotras tratamos de hacer oídos sordos para que no nos afecte, bueno ellas llevan más tiempo que yo, pero igual luego ya todo vuelve a la normalidad.

**9) ¿Considera que las instalaciones y equipos son lo suficientemente adecuados para brindar una atención de calidad?**

Se podría mejorar. Contamos con equipos y materiales necesarios, acordes para cada uno de los tratamientos ofrecidos, aunque en algunas ocasiones hayan fallado.

**10) ¿De qué manera podría mejorar el centro, con la finalidad de no perder a sus clientes?**

Automatizar el sistema de interacción con los pacientes por los distintos medios de comunicación (Facebook, Whatsapp, correo electrónico); Ofrecer paquetes o promociones de tratamientos odontológicos; Tener más especialistas a los cuales se puede contactar para los tratamientos de mayor demanda, ya que con los que contamos en ocasiones hay choque de sus horarios con los de los pacientes y no se concreta la atención al paciente o esta se dilata. Instalar un sistema dental en tablets permitiendo agilizar los procesos, así como también la emisión de facturas electrónicas.

### 3. ENTREVISTA

**Asistenta dental:** Raquel Padilla Hilario

**Edad:** 30 años

**1) ¿El centro odontológico invierte en capacitación para que el personal médico y asistencial tengan conocimiento amplio de la salud bucal?**

La clínica si invierte continuamente en capacitación. Ciertos Dres. Suelen viajar al extranjero para asistir a congresos, realizan cursos, otros no tienen interés en capacitarse porque piensan que es costoso o simplemente no desean por factor tiempo. Lo que he notado es que el Dr. Mendoza o Yessica (asistente administrativo) se reúne con los Dres. Y le ofrece pagar una parte del curso y la diferente el mismo especialista lo cubre ya que de igual forma esa constancia les servirá para otros centros donde ellos laboran. Con respecto a la parte asistencial, ciertas veces el Dr. Cubre la totalidad del curso, y en ocasiones personalmente yo acudo ya que me sirve para estar actualizada.

**2) ¿Algún paciente se ha quejado o reclamado ante la falta de respuesta y/o mala atención por parte de algún doctor o colaborador?**

Durante el tiempo que laboro, hay clases de pacientes, muchos de los que atendemos son amables y entienden la situación, pero hay otros pacientes que se ponen agresivos con uno, faltan el respeto por teléfono o en recepción, asimismo hay ciertos pacientes que se han quejado por mala atención que han recibido por parte de la recepcionista, les respondía a los pacientes y no se ponía en su lugar, haciendo que estos se pongan mucho más molestos. También nos han hecho alguna observación hacia los Dres. Ya sea por su mal trato, no se saben explicar, porque no son muy carismáticos, el presupuesto brindado les parece muy elevado o porque están pendientes del televisor o de su celular, lo cual incomoda a los pacientes.

**3) ¿Cuáles son las modalidades de pago que la clínica ofrece a los pacientes?**

Bueno actualmente a los pacientes se les da la libertad de que cancelen en efectivo, pago con tarjeta (Visa / Mc), pueden hacer transferencia a nuestras cuentas (BBVA), también pueden pagar por PayPal (aunque el monto deberá ser en dólares). Asimismo, se le da facilidades de pago a los pacientes, porque en muchas ocasiones no tienen el monto completo del tratamiento, cuando sucede ello lo van pagando en partes hasta que el día que se finalice el tratamiento ellos cancelan el saldo. Con respecto al pago con tarjeta la clínica tiene un convenio con Izipay, a los pacientes se les recarga al

monto total de tratamiento el 5%, ya que dicha empresa descuenta por cada operación realizada.

**4) ¿Cómo es la atención que se le brinda a los pacientes antes y después del tratamiento?**

La atención que reciben todos los pacientes sin diferencia alguna es cordial, amable, tratamos de que el paciente se sienta en confianza, se le llama por su nombre con respeto, ya dentro del consultorio el Dr. (a) o la asistente lo acomoda en el sillón y le pregunta cómo se ha sentido, se suele proteger al paciente (lentes y campo), al salir del consultorio se le abre la puerta y se le despide, algunos Dres. Suelen acompañar al paciente a recepción para medicarles algunos productos que tenemos en venta, o explicar la fase de su tratamiento o también indicar a la recepcionista su próxima cita, una vez efectuado el pago se le despide con una sonrisa. Como mencioné anteriormente algunos pacientes tienen un trato amigable, ya que, pese a que son atendidos fuera de la hora y con justa razón se incomodan, suelen salir después de los tratamientos satisfechos y contentos. En algunos casos se les obsequia cremas dentales o colutorios (enjuagues bucales).

**5) ¿A qué se debe el retraso en las atenciones?**

En mayoría de casos se debe a: que nos olvidamos de programar al paciente en la agenda virtual o se omite un paciente al pasar a la agenda manual, adicional a ello existe un mal manejo en las citas, se suele programar un paciente ya en tratamiento con otro de consulta ya que no hay espacio en la agenda, ocasionando cruce de horarios, se atiende a pacientes que llegan fuera de horario y en muchas ocasiones no se le puede decir nada porque nosotros también los hacemos esperar, el Dr. (a) llega retrasado y empieza atender teniendo ya pacientes esperando ocasionando demora en la atención, otro motivo es porque no llegan los trabajos que se envió al laboratorio o análisis que se solicitó, asimismo ha pasado casos debido a que ciertas unidades a último momento se han malogrado. Uno de los principales motivos de que existan estas deficiencias es porque hubo continuamente cambios en el personal (recepcionista), tal vez porque no se le dio la capacitación adecuada, así como también no logró demostrar la experiencia que decía tener, o no ponía de su parte para aprender.

**6) ¿El centro cuenta con una cadena de suministro eficiente con el fin de agilizar sus procesos?**

La clínica si cuenta con proveedores de altos estándares de calidad, estos nos suministran insumos, equipos odontológicos, aditamentos que se necesitan para cirugías y otras especialidades. Con respecto a los insumos son solicitados con anticipación y esa labor lo realiza la asistente dental y lo aprueba el Dr. Mendoza, se compran insumos cada 2 meses aprox. Tenemos deficiencia con los trabajos que nos entrega el laboratorio ya que llegan fuera de hora, así también con el centro radiológico que tenemos que estar llamando para que nos envíen los resultados que son esenciales para plan de tratamiento de los pacientes.

**7) ¿Qué tipo de beneficios laborales y/o remunerativos otorga la empresa a sus colaboradores?**

En estos 5 años que vengo laborando en este centro odontológico, no me puedo quejar son como una familia para mí. A los 2 meses aprox. que ingresé a laborar me pusieron en planilla, tengo vacaciones de 15 días, que en mayoría de casos prefiero trabajar para juntar dinero por mis estudios (se realiza un acuerdo interno). Cuando la atención se extiende y salimos un poco más tarde, nos recompensa con ingresar un poco después de nuestro horario habitual. Todos los años para navidad el Dr. Mendoza nos suele llamar a reunión y nos da un bono y en muchas ocasiones canasta y/o panteón.

**8) ¿Cómo es el desempeño y relación de los colaboradores dentro de la empresa?**

Como ya lo dije, en este centro a diferencia de mis otros trabajos hemos podido entablar una bonita amistad entre todos, claro que también hay llamadas de atención, puesto que el Dr. Mendoza tiene un carácter un poco fuerte el cual tiene que mejorar porque da una mala impresión a los pacientes, pero fuera de ello nos motiva para ser mejores personas, por dicho centro han pasado jóvenes que han estado mucho más tiempo que yo, han terminado su carrera y están muy agradecidas. Todos los años celebramos los cumpleaños de todos los colaboradores y hacemos compartir. La relación con los otros Dres. Es buena, ya nos conocemos mucho tiempo, se sienten en confianza, aunque también hay momentos en que se sobrepasan. En la medida que se puede trato de acomodar los consultorios para cada Dr. Que está de turno, no puedo asistir a todos porque soy la única asistente dental que labora en el centro, cuando hay

cirugía o necesito mayor apoyo se manda a llamar a otra señorita, pero no es igual porque no sabe dónde están ubicados los insumos y eso a veces me genera un poco de estrés y dejo de lado otras funciones o las descuido.

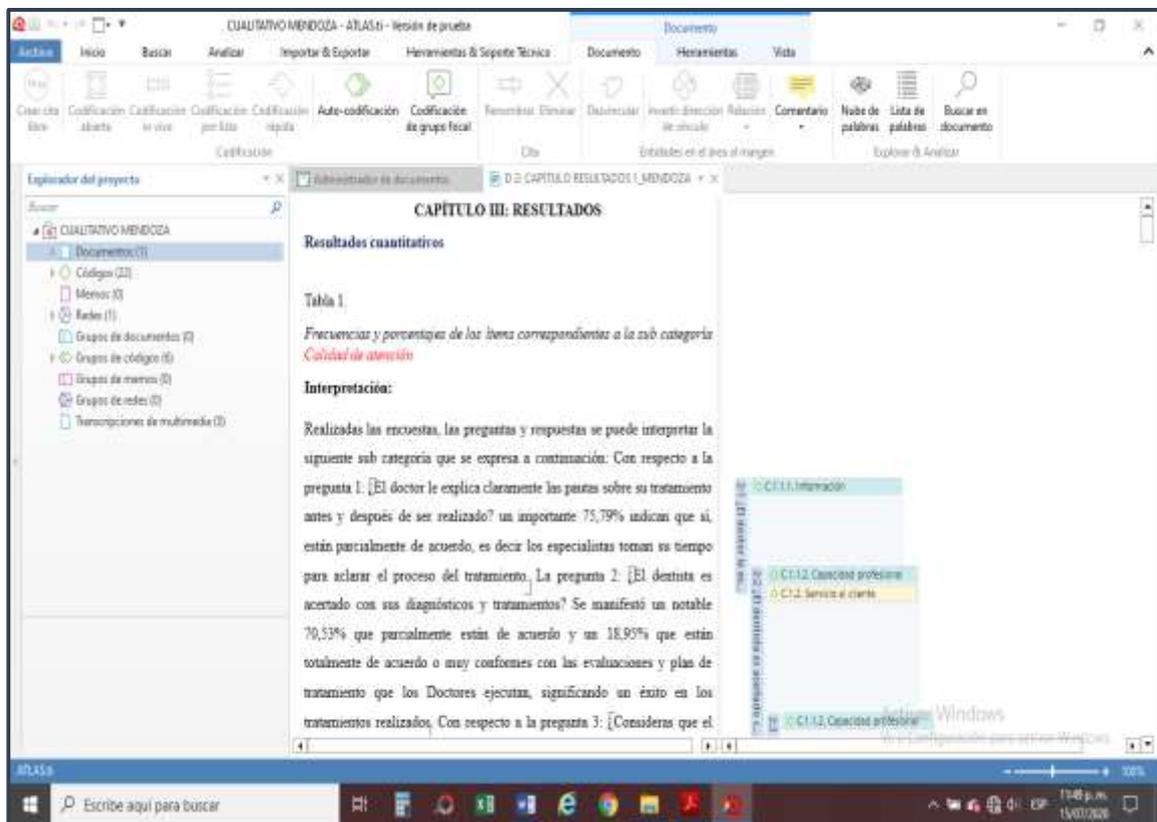
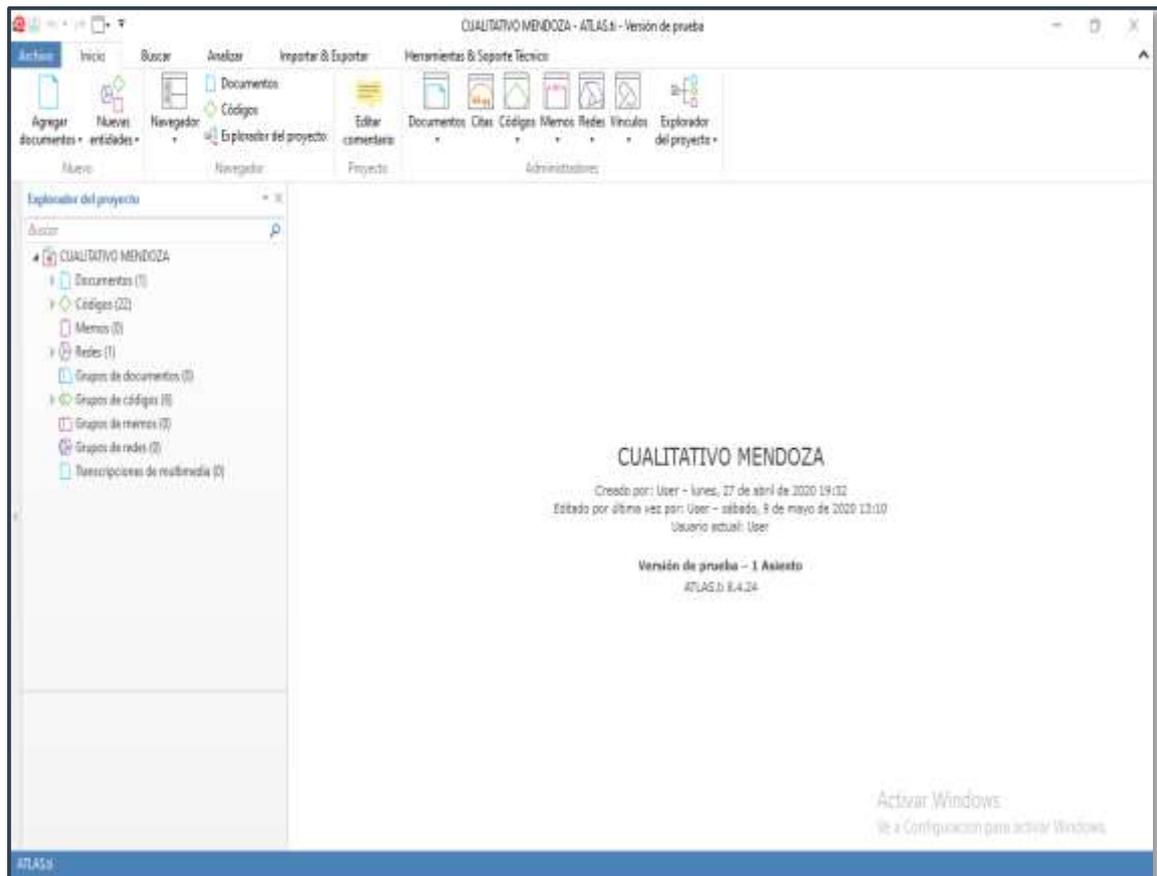
**9) ¿Considera que las instalaciones y equipos son lo suficientemente adecuados para brindar una atención de calidad?**

Yo creo que el lugar donde estamos si bien no es malo ya que está ubicado en una zona comercial, creo que podríamos mejorar mucho más, se tiene un proyecto que el Dr. Mendoza nos ha mencionado, pero será efectivo de acá a 2 años aprox. Los dueños del edificio pese a que se han reunido no invierten en infraestructura, la entrada no es la adecuada, hay un ascensor que en mayoría de veces está malogrado, internamente nuestro local, es pequeño pero acogedor, al ser justamente reducido el lugar los olores se concentran, no hay mucha ventilación, las compresoras que sirven para hacer funciones a las unidades dentales emiten ruidos desagradables ya que estas se encuentran ubicados en el baño. Con respecto a los equipos odontológicos tenemos ciertos inconvenientes, ya que se suele malograr ciertas cosas lo cual genera que uno tenga que improvisar en el momento y cambiar de unidad y de consultorio, no contamos con laboratorio dental y digital. En conclusión, falta mantenimiento a los equipos.

**10) ¿De qué manera podría mejorar el centro, con la finalidad de no perder a sus clientes?**

Haciendo un seguimiento a los pacientes actuales y antiguos, mejorando nuestra infraestructura: consultorios, sala de esterilización, baños, implementar tratamientos para niños, mejorar los procesos: pago, agendar a pacientes, kardex: entrada y salida de insumos.

## Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti





## Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Tácticas para incrementar el nivel de satisfacción en los clientes en una clínica dental, Lince, 2020

**Nombre de la propuesta:** Incrementar el nivel de satisfacción

Yo, Victoria Gardi Melgarejo identificado con DNI Nro. 04066364 Especialista en Asesoría de tesis Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener ubicado en la Av. Petit Tours procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			

<b>8</b>	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
<b>9</b>	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
<b>10</b>	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación tiene todas las especificaciones mencionadas anteriormente de pertinencia, relevancia y construcción gramatical
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;




---

Victoria Gardi Melgarejo

04066364

Figura 26. Validez de la propuesta

## Anexo 9: Matrices de trabajo

### MATRIZ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Calidad de servicio y satisfacción de los clientes.	La Empresa Foggiasa SA, presenta inconvenientes en la gestión ambiental, por ello desea definir de que forma la calidad de servicio actúa en la satisfacción de los clientes, mediante la evaluación del tiempo de respuesta, la seguridad que se le presta a los servicios brindados. Esto permitirá a la institución plantear alternativas de solución.	Internacional
	<b>Título del informe</b>		La Empresa Foggiasa SA, desea precisar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes, a través del tiempo de respuesta, el cuidado que se tiene al brindar algún servicio. Esto permitirá a la entidad establecer alternativas de solución y así mejorar su gestión ambiental. (Álvarez; Fabiani y León, 2019)
	Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción de los clientes del departamento de materiales e insumos agrícola de la empresa Foggiasa SA del cantón Milagro del año 2018.		
	<b>Referencia</b>		
	Álvarez, M.; Fabiani, B. y León, K. (2019). <i>Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción de los clientes del departamento de materiales e insumos agrícola de la empresa Foggiasa SA del cantón Milagro del año 2018.</i> , Revista caribeña de Ciencias Sociales, (febrero 2019). Universidad Estatal de Milagro., Ecuador.		Por otro lado, en el mercado de microempresas donde brindan el servicio de catering, presentan ciertas desventajas debido a que existe una alta competencia en el servicio de aprovisionamiento de alimentos, por ende, deben crear alternativas de marketing que permitan la estabilidad económica, así mismo ser reconocidos por los clientes y posterior estos se sientan satisfechos. (Mieles y Rodríguez, 2017)
	Informe mundial #2	Esencia del problema	La facultad de odontología de la UANL, pretende estudiar la
	Satisfacción del cliente	En el mercado de microempresas de servicios de catering, surge un dilema debido a que existe una alta competencia en el servicio de aprovisionamiento de alimentos, por esa razón tienen que crear alternativas de marketing que permitan la estabilidad económica, así mismo ser reconocidos por los clientes y posterior estos se sientan satisfechos y por última medida ser altamente competitivos.	
	<b>Título del informe</b>		
	La satisfacción del cliente dentro del mercado de microempresas de servicio de catering.		
<b>Referencia</b>			
Mieles, M. y Rodríguez, V. (2017). La satisfacción del cliente dentro del mercado de microempresas de servicio de catering. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , (marzo 2017). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil., Ecuador.			

	<b>Informe mundial #3</b>	<b>Esencia del problema</b>	satisfacción de los pacientes, en base a 5 tratamientos como: periodoncia, endodoncia, odontopediatria, entre otros. Esto permitirá evaluar el comportamiento de los pacientes, se logrará entablar una relación más estrecha con ellos así mismo tomar medidas correctivas frente a la insatisfacción que presenten algunos pacientes. (Elizondo; Quiroga; Palomares y Martínez, 2011)
	La satisfacción del paciente	La facultad de odontología de la UANL, propone estudiar la satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica. Para ello plantean 5 tratamientos en el cual será basada su investigación, cabe resaltar que la información obtenida será de gran utilidad, puesto que se podrá interpretar el comportamiento del paciente, se entablará una relación más estrecha con ellos y así mismo se tomará medidas correctivas frente a la insatisfacción que presenten algunos pacientes.	
	<b>Título del informe</b>		
	La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico.		
<b>Referencia</b>	Elizondo, J.; Quiroga, M.; Palomares, P. y Martínez, G. (2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. <i>Revista Salud pública y Nutrición</i> , Vol. 12 N°1. (Enero – marzo 2011). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey N.L, México.		
<b>Problema de investigación a nivel nacional</b>	<b>Informe nacional #1</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	Satisfacción de los usuarios	El presente estudio pretende analizar la satisfacción de los usuarios atendidos en los establecimientos del MINSA del Perú, puesto que estudios anteriores indican que la satisfacción del usuario en los servicios de salud públicos (hospitales y centro de salud) era de manera restringida y todo un desafío para dichas instituciones, a raíz de esta problemática se busca analizar el comportamiento del paciente frente a factores individuales como: demográficos, sociales, económicos; así mismo factores familiares: experiencias y los del servicio de salud: tiempo de espera, eficacia, comunicación, entre otros. En consecuencia permitirá tomar medidas de solución.	<b>Nacional</b>
	<b>Título del informe</b>		Los establecimientos del MINSA del Perú, pretenden analizar cuán satisfechos están los usuarios al ser atendidos en los hospitales o centros de salud, recordemos que tiempos anteriores dicho tema era restringido y todo un desafío para dichas instituciones. Para el estudio se tomará como medida ciertos factores como: tiempo de espera, eficacia en la atención, experiencias de familiares que hayan sido atendidos. En consecuencia, permitirá tomar medidas de solución. (Seclén y Darras, 2005)
	Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000.		
<b>Referencia</b>	Seclén, J. y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. <i>Revista Anales de la Facultad de Medicina</i> (p. 127 – 141). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.		

<b>Informe nacional #2</b>		<b>Esencia del problema</b>	<p>El Centro Médico “El Progreso” desea evaluar la calidad de servicio odontológico que se viene prestando dentro de la institución, para ello se tomará en cuenta las expectativas de los pacientes así como también el nivel de satisfacción por la atención brindada. De esta manera posibilita que otras instituciones prestadoras de servicio de la salud bucal brinden un modelo de calidad de servicio adecuado, esto garantizará el éxito institucional y profesional. (Camba, 2014)</p> <p>Del mismo modo, el Hospital Subregional de Andahuaylas – Tipo II, presenta inconvenientes con los pacientes que son dados de alta, ya que ellos y los familiares esperan recibir una información adecuada, y cuando no sucede así se muestran inconformes por la atención. Por esta razón se plantea evaluar 2 situaciones: las expectativas y percepciones de los usuarios, siendo de esta manera muy importante para entablar ideas de mejora. (Sihuin; Ibáñez y Gómez, 2015)</p>
Calidad del servicio	El Centro Médico “El Progreso” pretende evaluar la calidad de servicio odontológico, permitiendo conocer la expectativa y satisfacción por parte del paciente y quienes prestan el servicio.		
<b>Título del informe</b>	De esta manera posibilita la calidad de atención brindada por las instituciones y prestadoras de servicio de la salud bucal.		
Calidad del servicio de odontología en el centro médico El Progreso, Chimbote, 2014	Asimismo respalda el éxito institucional y profesional.		
<b>Referencia</b>	Camba, L. (2014). <i>Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico “El Progreso”, Chimbote, 2014. Vol. 5 N° 2 (p. 173 – 180).</i> Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.		
<b>Informe nacional #3</b>		<b>Esencia del problema</b>	<p>La dificultad que presenta el Hospital Subregional de Andahuaylas – Tipo II, es por los pacientes que han estado hospitalizados y son dados de alta, puesto que muestran insatisfacción por falta de información y ello conlleva a que las expectativas por parte de los familiares y de ellos mismos sean deficientes. Al mismo tiempo se pretende entender los 2 lados que el servicio ofrece: las expectativas y percepciones de los usuarios, siendo de esta manera muy importante para entablar ideas de mejora.</p> <p>Así mismo como dato adicional, el MINSA del Perú, reconoce que la calidad en prestación de servicios de salud es una problemática actual.</p>
Satisfacción de usuarios	La dificultad que presenta el Hospital Subregional de Andahuaylas – Tipo II, es por los pacientes que han estado hospitalizados y son dados de alta, puesto que muestran insatisfacción por falta de información y ello conlleva a que las expectativas por parte de los familiares y de ellos mismos sean deficientes. Al mismo tiempo se pretende entender los 2 lados que el servicio ofrece: las expectativas y percepciones de los usuarios, siendo de esta manera muy importante para entablar ideas de mejora.		
<b>Título del informe</b>	Así mismo como dato adicional, el MINSA del Perú, reconoce que la calidad en prestación de servicios de salud es una problemática actual.		
Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú.			
<b>Referencia</b>	Sihuin, E.; Ibáñez, V. y Gómez, O. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. <i>Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Vol. 32 N° 2 (p. 299 – 302).</i>		

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Motivación	1. Existe sobrecarga de trabajo por falta de personal	El personal es pieza clave frente a un negocio, por ende debe trabajar motivado para que haya producción, debe existir una buena comunicación entre todo el personal para que no exista malos entendidos y debe estar capacitado para poder resolver algún problema que se presente.	La empresa con casi 11 años en el mercado, desarrollando actividades de salud bucal, ha sabido mantenerse y sobreponerse frente a la alta competencia que actualmente existe. Pero frente a ello, existe un manejo inadecuado o decisiones incorrectas, las cuales deben ser afianzadas y tomar medidas de solución respecto a la satisfacción de los clientes lo que ayudaría altamente en el éxito de la misma.
		2. No realiza reconocimientos		
	2. Comunicación	3. El personal no tiene capacidad de respuesta hacia los clientes		
		4. No hay buena comunicación entre el personal: administrativo, asistencial y doctores.		
	1. Capacitación	5. No se capacita al personal, sobre todo en cómo tratar al cliente		
		6.		
C2. Recursos	2. Inventario	7. Se realiza de manera inadecuada el inventario de insumos	Si hablamos de recursos, debe existir un inventario para poder llevar un control de entrada y salida de insumos/equipos/mobiliario, así como también el uso que se les da a estos; así mismo se debe contar con proveedores serios que garanticen el trabajo que realizan.	El personal de la empresa debe ser considerado en todo momento, porque mucho depende de ellos que los clientes se sientan contentos
		8. No existe un sistema de inventarios		
	3. Control en los equipos/mobiliario	9. Se realiza de manera inadecuada el control de equipos		
		10. Reducción de costos		
	4. Proveedores	11. No existe un compromiso de ellos		
		12. No tenemos proveedores alternativos		
C3. Procesos	5. Tiempo de espera	13. No existe un buen registro de citas	En cuanto a procesos, nos referimos en el tiempo que los clientes esperan para ser atendidos; los precios tienen que ser asequibles y que mejor teniendo un convenio con una empresa aseguradora (EPS). El servicio de calidad que se ofrece debe ser constante, y para ello la opinión de nuestros clientes es muy importante.	
		14. No hay una respuesta rápida frente a los canales de comunicación		
	6. Precios	15. No tenemos convenios con EPS		
		16.		
	7. Servicio de calidad	17. No existe un control de quejas y recomendaciones		
		18. La atención en pocas veces es incorrecta.		

				con la atención recibida. Así mismo el no tener adecuados recursos hace que el proceso de atención sea deficiente: el tiempo de espera se alarga, la calidad de atención baja, los clientes se quejan. Otro factor clave es el tener ambientes adecuados, amplios, sin olores ni ruidos que distraigan, ofrecer servicios adicionales hará que los clientes se sientan más a gusto.
C4. Medio ambiente	8. Confort	19. No contamos con ambientes amplios.	El medio ambiente es fundamental para que el cliente se sienta confortable, con espacios amplios y con la temperatura adecuada, sin ruidos molestos ni ambientes cargados de olores desagradables; así mismo el contar con una cochera facilitaría al cliente su estadía en el centro.	
		20. La T° del ambiente es inadecuada		
	9. Servicios adicionales	21. No contamos con cochera.		
		22. No contamos con el servicio de delivery		
	10. Olores y ruidos	23. Existe olores desagradables		
		24. Por estar en avenida existe ruidos molestos		

## MATRIZ DE PROBLEMAS /OBJETIVOS

Formulación del problema	Objetivo general
¿Cómo mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020?	Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en una clínica dental, Lince 2020.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación del nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020? 	Analizar el nivel de satisfacción del paciente en una clínica dental, Lince 2020.
¿Cuáles son los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020? 	Explicar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes en una clínica dental, Lince 2020.

## MATRIZ PARA LA JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Se empleará la teoría clásica de la Administración, el estudio de colas y analizaremos las relaciones humanas: colaboradores y pacientes, como parte importante del centro odontológico.	En dicha investigación se dispondrá a estudiar la teoría clásica de la administración, lo cual conlleva a tener un proceso administrativo adecuado: prever insumos, instrumental para que la secuencia de atención sea la adecuada, organizar de manera ordenada las citas para que haya un equilibrio en los tiempos, dirigir adecuadamente a los colaboradores en el desempeño de sus funciones y controlar las actividades que se realizan dentro de la organización.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	<p>La teoría clásica de la administración permitirá llevar un adecuado proceso administrativo: prever, organizar, dirigir y controlar las diversas actividades que se realicen dentro de la organización.</p> <p>Por otro lado, la teoría de colas facilitará identificar en que parte del proceso es que se forma el cuello de botella y de esta manera realizar mejoras en la secuencia de atención.</p> <p>Asimismo la teoría de relaciones humanas nos ayudará a interpretar el comportamiento humano, los aspectos emocionales por parte de los colaboradores así como también los pacientes que acuden a dicho centro odontológico.</p>	<p>Por otro lado, se aplicará el estudio de la teoría de colas, permitiendo identificar en qué fase del proceso de atención se forma el cuello de botella y los tiempos que esto demora en ser resuelto.</p> <p>Asimismo, la teoría de relaciones humanas proporciona información sobre el comportamiento humano, aspectos emocionales por parte de colaboradores y pacientes como, por ejemplo; el tiempo de espera para ser atendido, trabajadores motivados que garanticen el desempeño de sus funciones, tiempo de respuesta ante cualquier inquietud que se suscite. Estos inconvenientes serán analizados y resueltos con el fin de mejorar la atención y satisfacción de los pacientes del centro odontológico.</p>

<b>Justificación práctica</b>		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Permitirá entablar estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del paciente, igualmente se podrá evaluar la percepción de atención cuyo paciente ha sido atendido, por otro lado, se conocerá las falencias que el centro odontológico está padeciendo.	La investigación ayudará a desarrollar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción del paciente, así mismo se podrá conocer la percepción del cliente ante el servicio que se le ha brindado, de tal manera, que la empresa pueda conocer en qué parte del proceso de atención está teniendo deficiencias y así crear alternativas de solución, teniendo como objetivo principal el incremento de la satisfacción del cliente, obteniendo la confianza, fidelización y recomendación por parte de los pacientes, posterior a ello se podrá garantizar el incremento de rentabilidad y posicionamiento frente a otros centros odontológicos.
¿Qué espera con la investigación?	Se pretende proponer herramientas de gestión con el propósito de mejorar las actividades operativas, teniendo como finalidad otorgar un servicio de calidad el cual permita que los pacientes se sientan satisfechos, se identifiquen con la empresa, sean leales con ella y la recomienden.	
<b>Justificación metodológica</b>		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Al emplear una investigación de carácter sintagmático holístico, propone una metodología integradora capaz de centrar los objetivos como logros ante el proceso de atención hacia los pacientes, en consecuencia, habrá herramientas y estrategias que se integrarán al proceso de satisfacción de los clientes, logrando tener un resultado integral dentro de la institución.	Esta investigación de carácter sintagmático holístico, propone una metodología integradora capaz de centrar los objetivos como logros ante el proceso de atención hacia los pacientes, permitiendo crear herramientas y estrategias que garanticen el proceso de satisfacción en los clientes, logrando así tener un resultado integral dentro de la institución. Además, dicho estudio tiene ciertos instrumentos que serán empleados en la investigación, tomando como meta, la mejora en los procesos de atención y teniendo como
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El estudio holístico de la presente investigación tiene como apoyo teórico al enfoque, métodos y técnicas que serán empleadas en dicho trabajo,	

	tomando como meta, la mejora en los procesos de atención y teniendo como resultado final la satisfacción total de los clientes, lo cual permita una estabilidad del centro odontológico.	resultado final la satisfacción total de los clientes, lo cual permitirá una estabilidad del centro odontológico en todos los ámbitos.
--	--	--

## MATRIZ DE TEORIAS

Teoría 1: Teoría clásica de la Administración						
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)	
Henry Fayol	2007	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), señaló que “La teoría clásica de la administración parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, desplazando con rapidez su visión” (p. 70)	Fayol (citado en Chiavenato, 2007) indicó que la teoría clásica de la administración parte de un todo como es la empresa, permitiendo así que esta se desenvuelva en cuanto a su estructura y funcionamiento logrando tener éxito en los objetivos que se hayan planteado. También nos indica, que la administración es sinónimo de organización, por ende, se toma en consideración las siguientes funciones como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Esta teoría será aplicada, de manera que se reúna a los colaboradores y así se forme una sola unidad, comprometida con la organización, esto permitirá el buen funcionamiento de la empresa en todas sus áreas así como también en la estructura misma ya que habrá un equilibrio, para ello se debe realizar una estructura de funciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados y por ende el éxito del negocio.	La teoría clásica de la administración respaldada por Fayol sostiene que la empresa es un sistema que está relacionado con todo aquel que forme parte de ella, para ello se requiere el apoyo de los colaboradores dejando en claro las funciones que se debe desarrollar con el fin de cumplir el funcionamiento en todas sus áreas o departamentos. Así mismo se requiere evaluar el proceso que ellos desarrollan mediante ciertas funciones: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En ese sentido, la teoría clásica permite que el grupo de personas que forma parte de empresa se desenvuelva de	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)		
Henry Fayol	2008	Fayol (citado en Hurtado, 2008), indicó que “La teoría clásica de la administración básicamente se concentra en aumentar la eficiencia de la empresa, mediante la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales” (p. 75)	Fayol (citado en Hurtado, 2008), señaló que la teoría clásica de la administración se basa primordialmente en la búsqueda de la eficiencia, en cómo los colaboradores y los que forman parte de la empresa, se desenvuelven dentro de la estructura organizacional. Asimismo esta teoría se caracteriza por la departamentalización o división de trabajo, el cual permite que las labores sean compartidas y garantizar el cumplimiento de ellas.	Esta teoría será aplicada, primero reuniendo a los colaboradores de la empresa y dejando en claro las funciones que deben desarrollar, esto ayudado a través de una manual de funciones que podría servir de base. Por otro lado, distinguir las áreas dentro de la organización en el cual el personal se va a desenvolver para no causar confusión y recarga de trabajo. Todo ello permitirá la eficacia o el cumplimiento de las metas que se tracen como organización.		

					manera eficientemente y eficaz con la finalidad de cumplir los objetivos trazados. (Chiavenato, 2007 y Hurtado, 2008).
<b>Referencia:</b>	Hurtado, D. (2008). <i>Principios de administración</i> . Colombia: ITM				
<b>Teoría 2: Teoría de las colas</b>					
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
Agner Krarup Erlang	2002	Cao (2002) manifiesta que “La teoría de colas es una disciplina dentro de la investigación operativa, que tiene por objeto el estudio y análisis de situaciones en las que existen entes que demandan cierto servicio, de tal forma que dicho servicio no puede ser satisfecho instantáneamente, por lo cual se provocan esperas” (p. 113)	Cao (2002) sustenta que la teoría de colas dentro del ámbito operativo, tiene como finalidad evaluar la secuencia del servicio que se brinda, al no ser este complacido, causa inconvenientes en las personas y provoca que la atención se prorrogue.	Esta teoría será empleada dentro de la organización para organizar adecuadamente las citas de los pacientes y de esta manera la secuencia de atención sea rápida, así mismo permitirá reducir el tiempo de espera y el cliente se llevará una buena experiencia.	La teoría de colas avalada por Erlang indica que en toda actividad existen colas, permitiendo evaluar el ambiente donde se desarrolla el servicio y de esa manera saber qué es lo que está generando la demora en la atención, en consecuencia el cliente no tendrá una mala experiencia. Por otro lado, este tiempo de espera genera un indicio para que la empresa tome medidas resolutivas en cuanto a la programación de citas y así no haya cruce de tiempos, permitiendo que la atención sea fluida y no generando colas, que en últimas instancias hacen que los pacientes se sientan descontentos y con la
<b>Referencia:</b>	Cao, R. (2002). <i>Introducción a la simulación y a la Teoría de colas</i> . 1era Ed. España: Netbiblo S.L Recuperado de: <a href="https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11918/8497450175.pdf?sequence=2&amp;isAllowed=y">https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11918/8497450175.pdf?sequence=2&amp;isAllowed=y</a>				
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
Agner Krarup Erlang	2015 - 2016	García (2015) indica que “Un sistema de colas se puede describir como sigue. Un conjunto de “clientes” llega a un sistema buscando	García (2015) señala que un sistema de colas conlleva a una secuencia, esto se ve plasmado cuando los clientes llegan	Dicha teoría será trabajada en base a la cantidad de pacientes que se atiende al día, de esta manera se podrá organizar adecuadamente las	

		un servicio, esperan si este no es inmediato, y abandonan el sistema una vez han sido atendidos. En algunos casos se puede admitir que los clientes abandonan el sistema si se cansan de esperar” (p. 7)	a un establecimiento solicitando un servicio, el cual no es tomado en consideración y tienen que esperar para ser atendidos, originando fastidio y decepción en el servicio ofrecido, asimismo algunos se retiran del lugar con una mala experiencia.	consultas y el paciente nuevo que llegue al centro odontológico se lleve buena impresión al no tener que esperar tanto tiempo para que pueda ser atendido, así como también los pacientes concurrentes se sientan cada día más contentos y satisfechos por la consideración que se les brinda.	posibilidad de no recomendar ni volver al centro. (Cao, 2002 y García, 2015)
<b>Referencia:</b>	García, J. (2015). <i>Aplicando teoría de colas en sistema de operaciones</i> . España: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <a href="http://personales.upv.es/jpgarcia/linkedddocuments/teoriadecolasdoc.pdf">http://personales.upv.es/jpgarcia/linkedddocuments/teoriadecolasdoc.pdf</a>				

**Teoría 3: Teoría de las relaciones humanas**

Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Elton Mayo	2007	Mayo (citado en Chiavenato, 2007), manifestó que “La teoría clásica de las relaciones humanas se basa en normas sociales y expectativas grupales. La capacidad social del trabajador es la que determina su nivel de competencia y eficiencia, mas no su capacidad de ejecutar movimientos eficientes dentro del tiempo establecido. Entre mayor sea la integración social en grupo de trabajo, mayor será la disposición a producir”. (p. 91)	Mayo (citado en Chiavenato, 2007) precisó que la teoría de las relaciones humanas se rige bajo reglamentos que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, asi pues permite que las actividades que desarrollan se realice con mayor habilidad y la productividad aumente.	Esta teoría será empleada, por la organización para garantizar la buena convivencia entre los colaboradores y asi se sientan integrados y no aislados, repercutiendo en su desenvolvimiento dentro de la empresa y logrando de esta manera que la entidad sea más productiva.	La teoría de las relaciones humanas avalada por Elton Mayo indica que la persona no trabaja sola sino en grupos, esto garantiza su desenvolvimiento dentro de la empresa logrando cumplir los objetivos que se hayan trazado. Asi mismo para que el colaborador sea productivo requiere motivación que lo impulse a realizar sus actividades, para lo cual la empresa debe realizar meticulosamente un estudio y de esta manera lograr recompensar a los trabajadores mediante: bonos económicos, viajes, días libres, status, entre otros, permitiendo de esta manera la satisfacción del colaborador. Cabe resaltar que antiguamente no se le prestaba mucha atención a los recursos humanos, pero hoy en dia son una pieza clave dentro de la organización, sin ellos no podría caminar la empresa. (Chiavenato, 2007 y Chiavenato, 2011).
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . 7tima Ed. México: Mc Graw Hill.				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Elton Mayo	2011	Krech, Crutchfield y Ballachey (citado en Chiavenato, 2011), explican que “Los actos del ser humano, están guiados por su cognición, por lo que piensa, cree y prevé. Pero al preguntarse el motivo por el que actúa de cierta forma, surge la cuestión de la motivación. (...) La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima.” (p. 41)	Krech, Crutchfield y Ballachey (citado en Chiavenato, 2011), indicó que el ser humano es mucho más productivo cuando recibe un empuje o una posición, ya sea de manera económica, reconocimientos, descansos, etc. En eso también se basa dicha teoría.	Esta teoría será desarrollada, entre colaboradores y organización, con la finalidad de que sientan contentos al laborar y tengan interés en desarrollar sus actividades, para ello la empresa deberá realizar un estudio el cual le permita otorgar reconocimientos que motiven al trabajador y asimismo avalen su trabajo.	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2011). <i>Administración de recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones</i> . 9na Ed. México: Mc Graw Hill.				

## MATRIZ DE CONCEPTOS

Variable o categoría : <b>Satisfacción en los clientes</b>					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Fernando Gosso	2008	Gosso (2008) indica que “La satisfacción en los clientes es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa”. (p. 77)	Consiste en la actitud que toma el cliente frente a lo que espera recibir por parte de la empresa. (Gosso, 2008)	Nos permitirá evaluar cuan satisfechos se sienten nuestros pacientes frente a la atención brindada y lo que ellos esperan recibir.	La satisfacción en los clientes resulta siendo la actitud y valoración que los consumidores toman frente a un servicio esperado, donde deberá cumplir las expectativas que ellos se hayan proyectado. En consecuencia, las organizaciones harán que sus clientes se sientan conformes y contentos con el servicio prestado. En la actualidad, las organizaciones prestadoras de salud deben dedicarles tiempo a sus pacientes, en el sentido de hacerlo que se sienta como en casa, ofrecerles algo más que otros centros no lo hacen, replantear el modelo de servicio que se viene ofreciendo para que así ellos sientan que se les presta atención. Por otro lado es bueno tomar en consideración las opiniones que ellos nos brindan, porque así sabremos las deficiencias que como empresa estamos realizando. (Gosso, 2008; Pérez, 2006 y Elías, 2000)
<b>Referencia:</b>	Gosso, F. (2008). <i>Hipersatisfacción del cliente</i> . 1era Ed. México: Panorama.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Vanessa Pérez	2006	Pérez (2006) indica que “La satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo”. (p. 29)	Se refiere a que el cliente realiza una valoración ante el servicio brindado y la experiencia que ha tenido ante ello. (Pérez, 2006)	Nos ayudará a replantear el servicio que se viene ofreciendo conjuntamente con los doctores, personal asistencial, secretaria, personal de vigilancia, para que de esta manera se brinde un servicio de calidad cumpliendo las expectativas de los pacientes.	
<b>Referencia:</b>	Pérez, V. (2006). <i>Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio</i> . 1era Ed. España: Ideaspropias.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Johan Elías	2000	Elías (2000) manifiesta que “Las empresas que quieran tener clientes contentos de verdad, tienen que hacerse cargo de todo aquello que afecta a las personas. Deben tener en cuenta que los mercados están inmersos en una sociedad que cambia y tienen que comprender que lo que afecta a las personas también les concierne a ellas”. (p. 27)	Las organizaciones que desean que sus clientes se sientan contentos deben otorgarles tiempo, y cumplir lo que se les ofrece, porque los tiempos son cambiantes y todo aquello que afecta a la organización también les afecta a ellos. (Elías, 2000)	Permite tomar conciencia frente al tiempo y calidad de servicio que se les ofrece a los pacientes, asimismo nos abre los ojos a la realidad, siendo no los únicos en ofrecer dichos tratamientos y que si no cumplimos o agregamos un extra en las atenciones, ellos se sentirán insatisfechos y no querrán regresar.	
<b>Referencia:</b>	Elías, J. (2000). <i>Clientes contentos de verdad. Claves para comprender a clientes y usuarios</i> . 1era Ed. España: Gestión2000				

**Recomendación:**

**Matriz de categorización**

Categoría: Satisfacción en los clientes	
Sub categorías apriorísticas	
Calidad de atención	Estrés laboral
Servicio al cliente	Eficiencia y eficacia en la atención
Tiempo de espera	
Sub categorías emergentes	
(*) Colaboradores.	(*) Calidad

<b>Variable o categoría 1: Calidad de atención</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
Vanessa Pérez	2006	Pérez (2006) indica “Que, para brindar una excelente calidad de atención, se requiere que los trabajadores pongan en práctica habilidades personales que permitan establecer una óptima comunicación con sus clientes, como base para fomentar prósperas relaciones humanas con ellos”. (p. 14-15)	La calidad de atención consta en que los colaboradores manifiesten sus habilidades personales, de esta manera puedan entablar una buena relación con los clientes. (Pérez, 2006)	Nos permitirá capacitar y afianzar las habilidades personales de los colaboradores, para mantener un equilibrio en la calidad de atención.	La calidad de atención se basa en que los colaboradores de la empresa manifiesten sus habilidades personales con la finalidad de entablar una estrecha relación con los clientes y así ellos se sientan en confianza y se pueda conocer lo que piensan, sienten y esperar recibir. De esta manera cabe resaltar que la atención a los pacientes en la mayoría de centros de salud es escasa por no decir casi nula, no se presta importancia, por ello como centro odontológico se busca brindar un excelente servicio, que esté ligado a un esmero continuo por parte de toda la
<b>Referencia:</b>	Pérez, V. (2006). <i>Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio</i> . 1era Ed. España: Ideaspropias.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
Andrew Brown	1992	Brown (1992) manifiesta que “La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado esto, la empresa obtendrá una ventaja competitiva”. (p. 5)	La atención al cliente se ve articulada a través de 2 grupos: colaboradores y clientes, una vez que haya armonía entre ambos, la organización tendrá éxito y será competente hacia los demás. (Brown, 1992)	Nos facilita tener un mayor acercamiento con los clientes - colaboradores para que de esta manera se sientan en confianza y se pueda conocer lo que piensan, sienten y esperan recibir.	

<b>Referencia:</b>		Brown, A. (1992). <i>Gestión de la atención al cliente</i> . Madrid - España: Diaz de Santos SA.			organización. (Pérez, 2006; Brown, 1992 y Carrasco, 2018).
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
Soledad Carrasco	2018	Carrasco (2018) señala que “La atención al cliente es un servicio añadido que todas las empresas ofrecen a sus clientes. (...) La calidad por tanto es un elemento cualitativo que responde a la valoración subjetiva de los clientes, puesto que son ellos quienes valoran si el servicio recibido se corresponde con las expectativas puestas en él, y comparan estas expectativas con el servicio finalmente recibido”. (p. 42)	Las empresas hoy en día presentan un valor añadido como lo es la calidad de atención. Y si hablamos de calidad se refiere a la valoración que el cliente le da a un servicio esperado así como también el cumplimiento de las expectativas ante un servicio recibido. (Carrasco, 2018)	Permitirá evaluar internamente a la empresa si realmente se está brindando una calidad de atención adecuada y si esta cumple con las expectativas de los pacientes.	
<b>Referencia:</b>		Carrasco, S. (2018). <i>Guía práctica para atención al cliente</i> . España: Paraninfo SA.			

<b>Variable o categoría 2: Servicio al cliente</b>						
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>	
Gabriel Vallejo	2018	Vallejo (2018) indica que “El servicio al cliente se traduce en las herramientas que utiliza la empresa para conocer a su cliente, para satisfacer sus necesidades y para ofrecerle aquello que requiere antes de que lo pida”. (p. 11-12)	Nos indica que la empresa debe emplear herramientas con la finalidad de conocer más a sus clientes, permitiendo de esta manera saber lo que desean o necesitan y así satisfacer sus necesidades. (Vallejo, 2018)	Nos permitirá conocer más a los pacientes, de tal manera que ellos se sientan conforme con el servicio brindado.	El servicio al cliente se interpreta por el uso de herramientas que la organización utiliza para entender a sus clientes, de tal manera pueda conocer y satisfacer sus necesidades. Asimismo, sirve como estrategia de marketing, lo cual permite que el servicio sea mucho más eficiente. Igualmente se debe proceder con cautela frente a la atención que se le brinda a los clientes, ya que un paso en falso nos puede traer graves consecuencias, por tal motivo lo que se quiere es que el paciente salga del establecimiento contento y satisfecho por la atención, generando una publicidad de boca en boca, el cual es muy gratificante y un principal indicador de que se está haciendo bien las cosas. (Vallejo, 2018; Paz, 2005 y Tschohl, 2008)	
<b>Referencia:</b>	Vallejo, G. (2018). <i>Re-evolución en el servicio. La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI</i> . Barcelona - España: Conecta.					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>		
Renata Paz	2005	Paz (2005) señala que “El servicio al cliente puede convertirse en una herramienta estratégica de marketing no solo para conseguir que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posible, sino para establecer un sistema de mejora continua en la empresa”. (p. 3)	El servicio al cliente posibilita a la empresa emplear tácticas de marketing que ayuden a minimizar las fallas dentro de la organización y de esa manera implementar un sistema de mejora continua. (Paz, 2005)	Facilitará a la empresa utilizar herramientas de marketing con la finalidad de realzar el servicio de atención hacia los pacientes.		

<b>Referencia:</b>	Paz, R. (2005). <i>Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.</i> 1era Ed. España: Ideaspropias.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>
John Tschohl	2008	Tschohl (2008) manifiesta que “Un servicio que solo es aceptable o incluso bueno, no generará publicidad de boca en boca. Debe proporcionar un servicio espléndido, increíble”. (p. 23)	Las empresas deben saber actuar frente al servicio que se le ofrece a los clientes, porque de ello dependerá que nos generen publicidad de boca en boca. (Tschohl, 2008)	Nos pone en alerta de cómo debería ser la atención al cliente, y cuán importante es la opinión de ellos, del buen servicio que se le brinde dependerá que nos recomienden.
<b>Referencia:</b>	Tschohl, J. (2008). <i>Cómo conservar clientes con un buen servicio.</i> México: Pax México SA.			

**Variable o categoría 3: Tiempo de espera**

<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
David. H. Maister	1984	Maister (1984) indica que “El tiempo de espera es uno de los generadores de ansiedad más fuertes, y esta generado por la incertidumbre.”. (p. 5)	El tiempo de espera hace que los clientes se vuelvan ansiosos ocasionado por la tensión de ser atendidos. (Maister, 1984)	Posibilita a un mejor control en la programación de citas acortando los tiempos de espera y evitando tensión en los pacientes.	El tiempo de espera hace alusión al tiempo transcurrido desde que el cliente ingresa o solicita un servicio hasta que es atendido. Este retraso genera en la mayoría de personas ansiedad sumado a ello tensión, incomodidad, fastidio y enojo. Para muchas personas el factor tiempo es mucho más valioso que el dinero, por ello al no recibir una respuesta inmediata ante el servicio que solicitan, sienten disconformidad y sus expectativas bajan. Además ante una mala impresión, hace que el cliente opte por otras alternativas donde le ofrezcan más comodidades. (Maister, 1984; Lasso, 2019; Maldonado, Frago, Orrico, Flores, Quiróz y Sandoval, 2001)
<b>Referencia:</b>	Maister, D. (1984). <i>The Psychology of Waiting Lines</i> . EE.UU. Escuela de Negocios de Harvard.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
Carlos Lasso	2019	Lasso (2019) resalta que “El tiempo en ser atendidos es uno de los puntos más cuestionados por los clientes y se torna más crítico en la medida que más apurado esté. Mientras más tiempo permanezca el cliente sin ser atendido, más tiempo tendrá para cuestionar el servicio que recibe y esto se agrava sino cuenta con las comodidades necesarias para la espera”.	El tiempo para toda persona es un factor importante y se torna crucial conforme pasa las horas. Mientras más tiempo espere el cliente, sus expectativas frente al servicio baja y más aún si el establecimiento no cuenta con las condiciones necesarias para la espera (Lasso, 2019)	Nos ayudará a organizar mejor el tiempo y establecer prioridades en la atención, con la finalidad de que los canales de comunicación que presenta la empresa sean respondidos en el menor tiempo posible.	

<b>Referencia:</b>	Lasso, C. (2019). <i>El tiempo de espera en el servicio</i> . Recuperado de: <a href="http://www.perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio">http://www.perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio</a>			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>
Guadalupe Maldonado, Jesús Fragoso, Samuel Orrico, Modesta Flores, Constantino Quiróz y Araceli Sandoval	2001	Maldonado, Fragoso, Orrico, Flores, Quiróz y Sandoval (2001) indican que “El tiempo de espera es uno de los componentes de la satisfacción del usuario e influye en las expectativas del prestador y de la institución; al mismo tiempo, es barrera para el uso de los servicios.”. (p. 422)	El tiempo de espera es uno de los indicadores que ratifica la satisfacción del cliente, generando a la empresa reconocimientos. (Maldonado, Fragoso, Orrico, Flores, Quiróz y Sandoval, 2001)	Permitirá acortar los tiempos de espera y así intensificar la capacidad de respuesta frente a alguna inquietud o servicio que el paciente esté interesado.
<b>Referencia:</b>	Maldonado, G.; Fragoso, J.; Orrico, S.; Flores, M.; Quiróz, C. y Sandoval, A. (2001). El tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS., <i>Revista Medigrafic</i> . (p. 421 - 429). Instituto mexicano del Seguro social., México.			

Variable o categoría 4: <b>Estrés laboral</b>					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Marisa Bosqued	2005	La Comisión Europea (citado en Bosqued, 2005) indica que “El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y actitudinales (...) que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (p. 48)	La persona desarrolla una serie de reacciones: zozobra, ansiedad, depresión; frente a una sobrecarga de trabajo, de esta manera se genera el estrés laboral. (La Comisión Europea citado en Bosqued, 2005)	Permitirá realizar actividades con la finalidad de que los colaboradores se sientan relajados y contentos.	El estrés laboral conlleva a algunas personas ansiedad, depresión, angustia, por no lograr resolver lo esperado. Asimismo, en muchas ocasiones, cuando el colaborador no logra superar dicho estrés hace que su salud se vea deteriorada, para ello se debe tomar medidas preventivas como: contratación de personal, recreación, descansos, entre otros, de esa manera disminuir el porcentaje de casos de estrés. Se debe tener presente que este estado de cansancio mental siempre ha existido, depende de nosotros saber sobrellevarlo. En algunos casos el estrés es favorable, porque les motiva a realizar sus actividades. (Bosqued, 2005; Peiró, 2009 y Vidal, 2019)
<b>Referencia:</b>	Bosqued, M. (2005). <i>Que no te pese el trabajo</i> . España: Gestión2000				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
José Peiró	2009	Peiró (2009) indica que “El estrés laboral puede deteriorar la salud y el bienestar de los trabajadores, pero pueden también, en determinadas condiciones tener consecuencias beneficiosas”. (p. 8)	El estrés laboral deteriora la salud de la persona, siempre y cuando esta no la sabe sobrellevar, además cabe mencionar que en algunos casos el estrés es beneficioso. (Peiró, 2009)	Nos ayudará a identificar si algún colaborador se encuentra con estrés laboral, definir las causas y de esa manera tomar medidas preventivas como: contratación de personal, recreación, descansos, entre otros.	
<b>Referencia:</b>	Peiró, J. (2009). <i>Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención</i> . Universidad de Valencia, España.				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Víctor Vidal	2019	Vidal (2019) manifiesta que “El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas, No puede evitarse ya que cualquier cambio que requiera adaptación genera estrés (...) en muchas ocasiones es el motor que impulsa a la acción o a lograr metas en la vida”. (p. 18)	El estrés data de hace mucho tiempo, siempre ha estado presente en nuestro día a día, más aun cuando existe un proceso de adaptación. Pero en muchos casos el estrés es manejable ya que te motiva a realizar algunas actividades que te has propuesto. (Vidal, 2019)	Facilitará a sacar ventaja del estrés para así explotar la capacidad resolutive de los colaboradores ante algunos problemas que se presenten dentro de la organización.	
<b>Referencia:</b>	Vidal, V. (2019). <i>El estrés laboral: Análisis y prevención</i> . 1era Ed. España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.				

**Variable o categoría 5: Eficiencia y eficacia en la atención**

<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
Domingo Gómez, José Gonzáles, Domingo Muñoz y María del Carmen Castilla.	2008	Gómez, Gonzáles, Muñoz y Castilla (2005) indica que “La eficiencia es el logro a menor coste de aquello que la sociedad valora más, en cambio la eficacia es una media que toma la organización para lograr sus objetivos en condiciones ideales”. (p. 487)	La eficiencia es lograr los objetivos con el menor uso de recursos, mientras que la eficacia se resume en el cumplimiento de las metas trazadas. (Gómez, Gonzáles, Muñoz y Castilla, 2005)	Ayudará a la empresa a trabajar eficientemente y eficazmente, así mismo se empleará en la atención que se les brinde a los pacientes.	La eficiencia y eficacia en la atención es el objetivo que toda empresa debe plantearse, logrando así la efectividad. Pero si hablamos de eficiencia, nos indica que es logro de objetivos con el menor uso de recursos, mientras que la eficacia consiste en alcanzar las metas establecidas por la empresa. Si plasmamos dichos conceptos dentro de la organización de estudio podemos emplear menos requerimientos, pero a la vez garantizando un excelente servicio y/o atención. Esto generará que la empresa sea competitiva. (Gómez, Gonzáles, Muñoz y Castilla, 2005; Pérez, 2013 y Hernández, 2000)
<b>Referencia:</b>	Gómez, D.; Gonzáles, J.; Muñoz, D. y Castilla, M. (2005). <i>Grupo B (Fisioterapeutas y Matronas) del Servicio de salud de Castilla y León</i> . 1era Ed, Vol. 2. España: MAD S.L.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
Aida Pérez	2013	Pérez (2013) indica que “La eficiencia es medible ya sea a través de un indicador o un conjunto de ellos. Constituye una de las bases para lograr la competitividad y la actividad de marketing en la organización. La eficacia es el grado en que el producto o servicio satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios”.	La eficiencia es cuantificada y sirve como base para el logro de los objetivos, asimismo la eficacia satisface las necesidades de los clientes. (Pérez, 2013)	Servirá de apoyo frente a la atención que se le brinde a los pacientes: procurando usar menos recursos pero a la vez garantizando el servicio de calidad.	

<b>Referencia:</b>	Pérez, A. (2013). <i>Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial</i> . Recuperado de: <a href="https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/">https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/</a>			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>
Erick Hernández	2000	Hernández (2000) manifiesta que “La efectividad, es el resultado que se tiene de combinar la eficiencia y la eficacia, es la obtención de los resultados deseados mediante una buena administración y provisión de los recursos con los que contamos, la buena administración y planeación del manejo de los recursos con los que se cuenta, puede dar como resultado el éxito esperado”. (p. 2)	La mezcla de eficiencia y eficacia da como resultado a la efectividad, que viene a ser los resultados planteados que dependerán de una buena gerencia y uso correcto de recursos. (Hernández, 2000)	Permitirá con el tiempo y la buena práctica llegar a la efectividad frente a todas las actividades que la organización se planifique, así como también en el servicio que se les ofrece a los pacientes y sobre todo la atención que se le brinda. Ello garantiza que la empresa vaya por un buen camino y emplee adecuadamente sus recursos.
<b>Referencia:</b>	Hernández, E. (2000). <i>Eficiencia y eficacia en el servicio</i> . México: New Entorno			

## MATRIZ DE ANTECEDENTES

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017.	Metodología	
Autor	Romero Chávez, Silvana Ángela Lugar: Lima - Perú	Enfoque	Mixto
Año	2017	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Elaborar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los clientes en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017.		
Resultados	El 52% de la población seleccionada en la encuesta se encuentra satisfecho con el servicio que brinda el centro médico. No obstante, dicha investigación nos permite identificar que existe una insatisfacción mediante la categoría de tiempo de espera, siendo este el problema principal y la falta de organización del personal en el proceso de atención en horas de mayor afluencia de pacientes; asimismo los colaboradores deben ser motivados, lo cual permitirá que desempeñen mejor sus funciones además de encontrarse aptos para sus puestos lo cual contribuya a una calidad de atención.	Método	Inductivo y Deductivo
		Población	20000 pacientes
		Muestra	30 usuarios externos
		Técnicas	Entrevista y encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevista y cuestionario
Conclusiones	En el centro médico IntegraMédica, la satisfacción del paciente está altamente vinculada con la calidad de atención que se le brinda, razón por la cual, el	Método de análisis de datos	SPSS 22

	factor principal que afecta a la satisfacción es el tiempo de espera que tiene el cliente al momento realizar su atención en una consulta médica.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Romero (2017) realizó la tesis titulada <i>Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017</i> , para optar el título de Licenciado en Administración y negocios Internacionales, en la Universidad Norbert Wiener en Lima-Perú, dicha investigación tuvo como propósito elaborar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los clientes en el centro médico IntegraMédica, Perú 2017. La investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con una muestra de 30 usuarios externos de un total de 20000 pacientes, utilizó encuestas y entrevistas para la recopilación de datos, dando como resultado a un 52% de la población encuestada que se encuentra satisfecha con el servicio que brinda el centro médico IntegraMédica. No obstante, dicha investigación nos permite observar que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la calidad de atención que se le brinda, razón por la que el factor principal que afecta a la satisfacción es el tiempo de espera que tiene el cliente al momento de realizar su atención en una consulta médica. Asimismo, se debe seguir un control de desempeño de funciones hacia el personal médico y asistencial, ya que son pieza fundamental para el proceso de atención al cliente. Por otro lado, los colaboradores deben ser motivados y reconocidos, para que así su desenvolvimiento dentro de la empresa no se vea afectado, por el contrario realicen sus actividades eficientemente.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Romero (2017) evidenció que la satisfacción del paciente se encuentra relacionada con la calidad de atención, esto relacionado con el tiempo de espera que tiene el cliente al momento de realizar su atención en una consulta médica. Asimismo, se debería llevar un control de desempeño de funciones vinculado al personal médico y asistencial, puesto que son el motor para que el proceso de atención al cliente se realice. Además, debe existir un plan de reconocimientos y recompensas para que así los colaboradores se sientan motivados al realizar sus actividades.		
Referencia (tesis)	Romero, S. (2017). <i>Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el centro médico IntegraMédica Perú, 2017</i> . (Tesis de licenciatura) Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.		

**Datos del antecedente 2: Nacional**

<b>Datos del antecedente 2: Nacional</b>			
Título	Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017.	Metodología	
Autor	Jesús Herrera, Fidel Alfredo Lugar: Lima - Perú	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Básica
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017		
Resultados	Al realizar una comparación entre las variables calidad de atención y satisfacción, se evidenció que existe una buena calidad de manera eficiente, alcanzando el 41,1% de aceptación por parte de los usuarios externos del centro de salud Delicias de Villa - Chorrillos. En referencia a los resultados encontrados sobre la dimensión “fiabilidad” se logró obtener un más del 63,6%, que califica como bueno. La dimensión “capacidad de respuesta” obtuvo el 49.1% de la aceptación por parte de los usuarios externos. Con respecto a la dimensión “seguridad”, se logró obtener un 46,4% que demanda en estándar de muy bueno de aprobación y por último la dimensión “empatía” tuvo una alta frecuencia de aceptación por parte de los clientes.	Método	Deductivo
		Población	260 usuarios
		Muestra	110 usuarios
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Existe relación entre la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención odontológico, los elementos tangibles y la fiabilidad en el servicio	Método de análisis de datos	SPSS 22

	odontológico, la seguridad y la empatía del Centro de Salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Jesús (2017) realizó la tesis titulada <i>Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017</i> , para optar el título de Maestro en Gestión de los servicios de salud, en la Universidad César Vallejo en Lima-Perú, dicha investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017. La investigación lo realizó mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un nivel correlacional y diseño de estudio fue no experimental, con una muestra de 110 usuarios de un total de 260, utilizó como técnica encuestas con 20 ítems para la recopilación de datos, dando como resultado un 41.1% de aceptación por parte de los usuarios externos entre las variables calidad de atención y satisfacción en los clientes. En referencia a las dimensiones empleadas en dicha investigación, se obtiene un 63.6%, calificando como bueno referente a la “fiabilidad”, así también está la “capacidad de respuesta” que obtuvo el 49.1% de la aceptación por parte de los usuarios externos. En cuanto a “seguridad”, se logró obtener un 46,4% que demanda en estándar de muy bueno de aprobación y por último está la “empatía” que tuvo una alta frecuencia de aceptación por parte de los clientes.</p>		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Jesús (2017) demostró que existe relación entre las variables satisfacción del usuario externo con la calidad de atención odontológico, así como también con los elementos tangibles como lo son: la fiabilidad que garantiza y da fe a los diversos tratamientos que se realizan obteniendo un 63.6% de aceptación calificando como bueno, también está la capacidad de respuesta que debe darse en el menor tiempo posible, para lo cual obtuvo un 49.1% por parte de los usuarios, en cuanto a seguridad se obtuvo un 46.4%, lo cual indica que en es muy buena y la empatía calificó como frecuente, esto señala que el del Centro de Salud “Delicias de Villa” – Chorrillos va por buen camino.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Jesús, F. (2017). <i>Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de Salud “Delicias” – Chorrillos, Lima 2017</i>. (Tesis de Maestro) Perú: Universidad Privada César Vallejo</p>		

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017.	Metodología	
Autor	Mamani Mamani, Armando Wilston Lugar: Puno - Perú	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno - 2017.		
Resultados	Dicha investigación nos arroja como resultado un grado de satisfacción alto con un 81.7 %. En cuanto a las dimensiones: “atención técnica” obtiene un 66.7 % lo cual indica que los pacientes están satisfechos, un 18.3 % muy satisfecho y un 15 % medianamente satisfecho. Con respecto a la “relación interpersonal”, los usuarios manifiestan estar satisfechos con un 56.7 %, un 31.6 % indican estar medianamente satisfecho y el 11.7 % muy satisfecho. En relación a la “accesibilidad” un 66.7 % expresan estar satisfechos, 18.3 % medianamente satisfecho, y 15 % muy satisfecho. Por último el “ambiente de atención” con un 51.7 % declaran los pacientes estar satisfechos, 35 % muy satisfecho y 13.3 % medianamente satisfecho. En dicho estudio no se reportó los grados de satisfacción: poco satisfecho y no satisfecho.	Método	Deductivo
		Población	Pacientes a partir de 18 años
		Muestra	60 pacientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017 presentan un alto grado de	Método de análisis de datos	SPSS 22

	satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Mamani (2017) realizó la tesis titulada <i>Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017</i>, para optar el título de Cirujano Dentista, en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno - Perú, dicha investigación tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno - 2017. Es un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal, se utilizó como muestra a 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo, la población estuvo conformada por pacientes que asistieron a su cita odontológica a partir de 18 años en adelante ya sea pacientes nuevos o concurrentes, se empleó como técnica una encuesta que estuvo basada en 40 preguntas distribuidas en 4 atributos/dimensiones, de 10 preguntas cada una: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención., dando como resultado un grado de satisfacción alto con un 81.7 % por parte de los pacientes que acuden a una cita odontológica. En relación a los atributos mencionados nos arroja como resultado que el grado de satisfacción más resaltante fue el de satisfecho, no obstante los grados que no reportaron porcentaje fueron: poco satisfecho y no satisfecho.</p>		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Mamani (2017) señaló que la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017 presentan un alto grado de satisfacción con un 81.7 % respecto a la calidad de atención odontológica brindada. En relación a los atributos mencionados nos arroja como resultado que el grado de satisfacción más relevante fue el de satisfecho, no obstante, los grados que no reportaron porcentaje fueron: poco satisfecho y no satisfecho. En conclusión, la investigación realizada en dicho establecimiento, nos indica que hay puntos en los que se debe mejorar para garantizar la satisfacción y atención a los pacientes.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Mamani, A. (2017). <i>Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017</i>. (Tesis de Cirujano Dentista). Perú: Universidad Nacional del Altiplano en Puno</p>		

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud – Iquitos, 2019.	Metodología	
Autor	Leveau Alva, Carlos César Antonio. Merino Ruiz, James Raúl. Lugar: Iquitos - Perú	Enfoque	Cuantitativo
Año	2019	Tipo	Comparativo
Objetivo	Comparar y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos Establecimientos de salud, Iquitos – 2019.		
Resultados	Los resultados mostraron que la dimensión “seguridad” tuvo un mayor porcentaje de satisfacción en el C.S. Moronacocho con 83.5% a diferencia del CAP III Iquitos-Essalud con 73,0%, la dimensión “fiabilidad” tuvo un mayor nivel de aceptación C.S. Moronacocho con un 71.9% en comparación con el CAP III Iquitos-Essalud con un 54.1%; la “empatía” tuvo un porcentaje de satisfacción de 67.5% en CAP III Iquitos-Essalud y 83.3 % en C.S. Moronacocho; la dimensión “aspectos tangibles” tuvo un nivel alto de 59.4% en CAP III Iquitos-Essalud y 66.5% en C.S. Moronacocho; y la dimensión “capacidad de respuesta” tuvo un menor porcentaje de satisfacción tanto en el CAP III Iquitos - Essalud con 43.5% como en el C.S. Moronacocho con 60.8%.	Método	Deductivo
		Población	698 pacientes
		Muestra	248 pacientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud Moronacocho es mayor que el de usuarios atendidos en el CAP III Iquitos-Essalud.	Método de análisis de datos	SPSS Ver 3.0

<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Leveau, C. y Merino, J. (2019) realizaron la tesis titulada <i>Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud – Iquitos, 2019</i>, para obtener el título de Cirujano Dentista, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ubicada en Iquitos - Perú, dicha investigación tuvo como propósito comparar y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos Establecimientos de salud, Iquitos – 2019. Se diseñó un trabajo cuantitativo no experimental, de tipo comparativo, de corte transversal, se utilizó una población de 698 pacientes y de ella se utilizó 248 pacientes como muestra, distribuidos en el Centro Atención Primaria III Iquitos de la red Asistencial Loreto perteneciente a EsSalud de lo cual se cogió a 139 pacientes y el Centro de Salud Moronacocha con 109 pacientes, se empleó como técnica la encuesta que se apoyó en 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones, de 5 y 4 preguntas respectivamente: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, calidad de respuesta y seguridad, dando como resultado que el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud Moronacocha es mayor que el de los usuarios atendidos en el CAP III Iquitos-EsSalud.</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Leveau, C. y Merino, J. (2019) señalaron que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Moronacocha es mayor que el de los usuarios atendidos en el Centro Atención Primaria III Iquitos de la red Asistencial Loreto perteneciente a Essalud. Su estudio se basó a 5 dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, en donde los 4 primeros atributos destacaron con un mayor porcentaje en el C.S. Moronacocha en comparación del otro centro de salud, con respecto a la última dimensión mencionada se obtuvo un menor porcentaje en ambos centros. En consecuencia, ambas instituciones deben poner más énfasis en la rapidez con la que se les da respuesta a los pacientes.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Leveau, C. y Merino, J. (2019) <i>Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud – Iquitos, 2019</i>. (Tesis de Cirujano Dentista). Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p>

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental del Sur delgado en la ciudad de Arequipa.	Metodología	
Autor	Espinoza Villanueva, Diana Ledy. Lugar: Arequipa - Perú	Enfoque	Cuantitativo
Año	2018	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Determinar el impacto que genera la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la Clínica Dental estudiada.		
Resultados	Si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente de la Clínica Dental del Sur. Se encontró que el 1,1% de los clientes percibe un nivel bajo, mientras que un 52.1% percibe un nivel medio respecto a la calidad de servicio y satisfacción del paciente, y el 37,4% un nivel un nivel alto en ambas variables.	Método	Deductivo
		Población	360 pacientes
		Muestra	190 pacientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Al analizar las dimensiones mencionadas en relación a la calidad de servicio y satisfacción del cliente, los valores más altos se encuentran en el nivel medio, esto demuestra que existen aspectos que la clínica debe mejorar.	Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Espinoza, D. (2018) desarrolló la tesis titulada <i>El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental del Sur delgado en la ciudad de Arequipa</i> , para obtener el título de Maestro en Administración de Negocios, en la Universidad Católica de Santa María ubicada en Arequipa - Perú, dicha investigación tuvo como finalidad determinar el impacto que genera la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la Clínica Dental estudiada. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional – explicativa. Se ha tomado como universo a 360 pacientes entre 18 y 84 años y		

	de ella se investigará a 190 pacientes como muestra, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario relacionadas a la variable calidad de servicio que abordan atributos sobre: la dimensión humana, técnica y el entorno. La otra variable se refiere a la satisfacción del paciente, donde se consideró las siguientes dimensiones: el rendimiento percibido, expectativa y la satisfacción, dando como resultado la existencia de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente de la Clínica Dental del Sur. Se encontró que el 1,1% de los clientes percibe un nivel bajo, mientras que un 52.1% percibe un nivel medio respecto a la calidad de servicio y satisfacción del paciente, y el 37,4% un nivel un nivel alto en ambas variables.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Espinoza, D. (2018) señala al sí existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de la Clínica dental Sur. Asimismo indica que las dimensiones estudiadas de ambas variables se encuentran en un nivel medio, demostrando que ambos aspectos es de suma importancia y van de la mano para que el objetivo que son los pacientes resulten satisfechos con la atención brindada, en consecuencia la empresa debe mejorar y plantear alternativas de solución con la finalidad de que sea más productiva y competitiva frente a otros centros de salud.
Referencia (tesis)	Espinoza, D. (2018) <i>El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental del Sur delgado en la ciudad de Arequipa</i> . (Tesis de Maestro). Perú: Universidad Católica de Santa María.

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016.	Metodología	
Autor	Camacho Navarro, Yendry. Lugar: Costa Rica.	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Analizar el nivel la satisfacción del usuario del servicio de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la UCR en el periodo abril-mayo del año 2016.		
Resultados	En el indicador de infraestructura se encontró que 65% de los encuestados se encuentran muy satisfechos. Asimismo, es el único indicador que presenta un porcentaje de 3%, de pacientes insatisfechos respecto a este espacio estructural. Con respecto al indicador competencia técnica que obtuvo un 89% de los encuestados con un nivel muy satisfechos, siendo el indicador que supera a los otros 5. Respecto al tiempo de espera se encontró que 3 de cada 4 pacientes se siente muy satisfecho al respecto. El indicador aseo nos indica que un 86% de los pacientes se encuentran muy satisfechos. La accesibilidad nos indica que 9 de cada 10 encuestados se sintieron muy satisfechos, mientras 1 de cada 10 satisfecho y por último el trato al paciente nos muestra los mismos porcentajes respecto el trato respetuoso mostrado por el estudiante, la cortesía mostrada por el docente y el tiempo de dedicación.	Método	Deductivo
		Población	91 pacientes atendidos aproximadamente en turnos matutinos entre abril – mayo 2016.
		Muestra	47 pacientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario

Conclusiones	Dichos indicadores permitieron concluir que se tiene niveles de satisfacción muy altos en la Clínica de Periodoncia de la Universidad de Costa Rica; sin embargo, hay ciertas variables que deben mejorarse para lograr una satisfacción aún más alta en los usuarios y, de esa manera, promover que, a través de sus recomendaciones, la cantidad de usuarios aumente y resulte beneficioso para los objetivos docentes que pretende cumplir la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica.	Método de análisis de datos	Excel 2010
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Camacho, Y. (2017) desarrolló la tesis titulada <i>Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016.</i> , para obtener el título de Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenibles, en la Universidad Nacional Estatal a Distancia. Ubicada en Costa Rica, dicha investigación tuvo como finalidad analizar el nivel la satisfacción del usuario del servicio de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la UCR en el periodo abril-mayo del año 2016. Esta investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva y con método deductivo. Se ha tomado como población a 91 pacientes quienes son atendidos en el turno de la mañana en abril y mayo por estudiantes de quinto año y de ello se selecciona como muestra a 47 pacientes de la clínica de periodoncia. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, este caso se utilizó las variables de trato al paciente, tiempo de espera, accesibilidad, aseo, infraestructura y competencia técnica. En el indicador de <b>infraestructura</b> se encontró que un 3%, de pacientes manifiestan estar insatisfechos respecto al espacio donde se brinda la atención, siendo el único indicador que presenta dicha particularidad. Con respecto al indicador <b>competencia técnica</b> el 89% de los encuestados indican estar muy satisfechos, siendo el indicador con mayor índice de aceptabilidad por parte de los pacientes.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Camacho, Y. (2017) concluye que dichos indicadores permitieron tener niveles altos de satisfacción en la Clínica de Periodoncia de la Universidad de Costa Rica; sin embargo, hay una variable en donde se tiene que mejorar y hablamos de la infraestructura que de cierta manera interviene en la satisfacción del cliente, ello no significa que deben descuidar las otras 5, por el contrario deben sumar fuerzas para que la clínica prospere y pueda captar más pacientes, más aún cuando son ellos quienes eligen y así también quienes optan por ir a otro lugar cuando no se sienten conformes con el servicio.		
Referencia (tesis)	Camacho, Y. (2017) <i>Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016.</i> (Tesis de Maestría). Costa Rica: Universidad Nacional Estatal a Distancia.		

<b>Datos del antecedente 2: Internacional</b>			
Título	Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Período del 2016.	Metodología	
Autor	Lizardo, Consuelo Lugar: Managua - Nicaragua	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología en el segundo período del 2016.		
Resultados	Respecto a la atención recibida, los pacientes indicaron que si se le informó sobre el tratamiento y su costo, el 48.3% manifestó estar muy satisfecho y apenas un 6.7% insatisfechos. Según el grado de satisfacción por la infraestructura en la distribución de las clínicas el 43,3% se mostraron satisfechos y el 11,7% insatisfechos y al consultar al paciente por la limpieza de las clínicas el 43.3% dijo estar satisfecho seguido del 21,7% poco satisfecho.	Método	Deductivo
		Población	Todos los pacientes asistentes
		Muestra	60 pacientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	La mayoría de los encuestados eran mujeres y la mayor concentración entre 14 – 25 años y predominó los empleados de gobierno y los estudiantes mostrando mayor nivel de satisfacción los pacientes en el trato brindado por los estudiantes y el más bajo en cuanto a infraestructura.	Método de análisis de datos	SPSS Versión 24.0

<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Lizardo, C. (2017) desarrolló la tesis titulada <i>Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Período del 2016</i>, para obtener el título de Master en Administración de Salud, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua ubicada en Managua - Nicaragua, esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en las clínicas de operatoria dental de la Facultad de Odontología en el segundo período del 2016. La presente investigación es de tipo descriptivo de corte trasversal. Se ha tomado como universo a todos los (las) pacientes que asisten a las clínicas de operatoria de la Facultad de Odontología de la UNAH solicitando tratamiento dental, se tomó como muestra a 60 pacientes, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. El estudio estuvo enfocado en dos factores: calidad de atención y satisfacción del paciente, esta última estuvo medida por la atención recibida por el Estudiante que lo atendió, la satisfacción que tiene el paciente en cuanto a la infraestructura y el grado de satisfacción por el orden y la limpieza de las clínicas de operatoria. Entre las personas encuestadas fueron mujeres de 14 – 25 años, dando un 48.3% en un nivel muy satisfecho respecto a la variable atención recibida, mientras que en la variable infraestructura reveló un 11,7% insatisfecho, lo cual indica que la empresa debe subsanar inmediatamente dicha condición para evitar futuros inconvenientes, dado que la salud y la seguridad es lo más importante.</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Lizardo, C. (2017) expresa que la investigación se enfocó en dos aspectos: calidad de atención y satisfacción del paciente, esta última tuvo como indicadores: atención al cliente, infraestructura y limpieza y orden del establecimiento. Siendo las mujeres quienes destacaron en la encuesta, las edades de ellas estuvieron en el margen de 14 – 25 años, donde mostraron tener un mayor nivel de muy satisfecho en cuanto al trato brindado por los estudiantes y el más bajo porcentaje se enfocó en la infraestructura del local. De esta manera se entiende que la empresa debe realizar mejoras en sus ambientes garantizando la seguridad del paciente.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Lizardo, C. (2017) <i>Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, Honduras, Segundo Período del 2016</i>. (Tesis de Maestría). Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.</p>

<b>Datos del antecedente 3: Internacional</b>			
Título	La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.	Metodología	
Autor	Armada Ros, Eduardo. Lugar: Murcia - España	Enfoque	Cuantitativo
Año	2015	Tipo	Descriptiva
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015.</li> <li>- Analizar la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena en el año 2015, según el género, edad y situación profesional.</li> </ul>		
Resultados	Los resultados de la comparación entre estos años, indican que, aunque la valoración es alta en ambos periodos, existen diferencias significativas en los valores medios de satisfacción, otorgando un 77,32% en 1991 y un 74,15% en 2015. Para las cinco dimensiones analizadas se aprecian diferencias significativas, con mejores resultados en los usuarios de 2015.	Método	Deductivo
		Población	4199 (año 1991) / 20000 (año 2015)
		Muestra	552 (año 1991) / 677 (año 2015)
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Los resultados obtenidos confirman que el valor medio de satisfacción percibida es alta. Constatamos que la valoración de la actividad realizada es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias estadísticamente	Método de análisis de datos	SPSS 20.0

	significativas con el ejercicio 1991. El análisis global de las dimensiones de la encuesta para el año 2015, nos lleva a considerar que todos los recursos del servicio deportivo municipal condicionan la calidad, aunque unos indican tener mayor peso que otros en la satisfacción que los ciudadanos perciben.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Armada, E. (2015) desarrolló la tesis titulada <i>La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.</i> , para obtener el título de Doctor en Administración de Negocios, en la Universidad de Murcia ubicada en España, dicha investigación tuvo como finalidad valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015, como siguiente objetivo se debe analizar la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena en el año 2015, según el género, edad y situación profesional. El tipo de investigación es descriptiva, se tomó como población 4199 correspondientes al año 1991 y 20000 usuarios relacionado al año 2015, se obtuvo como muestra 552 (año 1991) y 677 (año 2015). Se empleó como técnica la encuesta, la cual estuvo relacionada a las variables: aspectos generales de satisfacción percibida de servicios, calidad de las instalaciones y material deportivo, personal, coste y pago de los servicios e información recibida sobre las actividades deportivas. Ante todo esto se obtuvo valores medios de satisfacción, otorgando un 77,32% en 1991 y un 74,15% en 2015. Para las cinco dimensiones analizadas se aprecian diferencias significativas, con mejores resultados en los usuarios de 2015.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ermada, E. (2015) señala que el servicio ofrecido por la municipalidad de deporte cumple con las expectativas en un nivel medio, haciendo que la satisfacción de los usuarios en comparación con el año 1991 sea significativa. Los resultados de la investigación comparando los años 1991 y 2015, indica que la valoración de satisfacción es alta en ambos periodos, pero existen diferencias significativas en los valores medios de satisfacción, otorgando un 77,32% en 1991 y un 74,15% en 2015. Finalmente el año que obtuvo mejores resultados en sus 5 dimensiones estudiadas fue 2015.		
Referencia (tesis)	Armada, E. (2015) <i>La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.</i> (Tesis de Doctor). España: Universidad de Murcia		

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.	Metodología	
Autor	López Mosquera, Daniela Cecilia. Lugar: Guayaquil - Ecuador	Enfoque	Mixto
Año	2018	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente.		
Resultados	El cliente se encuentra satisfecho con los elementos <b>“tangibles”</b> como son: instalaciones, comida, máquinas y equipos del restaurante, en este elemento los clientes no se encuentran satisfechos como luce el personal de servicio, con el elemento de <b>“confiabilidad”</b> los clientes se encuentran satisfechos porque el personal si muestra o brinda confianza. Los clientes del restaurante Rachy's se encuentran insatisfechos con el elemento de <b>“respuesta inmediata”</b> porque no se está brindando un servicio rápido y oportuno. En los elementos de <b>“garantías”</b> los clientes no se encuentran satisfechos porque el personal del restaurante no brinda la información solicitada y por último en el elemento <b>“empatía”</b> se pudo evidenciar insatisfacción de parte de los clientes, no se está brindando una atención personalizada y el personal no anticipa las necesidades individuales y deseos de los clientes.	Método	Deductivo
		Población	7280 usuarios
		Muestra	365 usuarios
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	En cuanto a la satisfacción, se pudo evidenciar que los clientes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción del servicio brindado en el restaurante Rachy's y que no están ni de	Método de análisis de datos	SPSS

	<p>acuerdo, ni en desacuerdo en recomendar el restaurante a otras personas. Un factor que puede mejorar el negocio es ofrecer un servicio personalizado, rápido y oportuno para así llegar a más clientes y puedan regresar.</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>López, D. (2018) desarrolló la tesis titulada <i>Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil</i>, para obtener el título de Magíster en Administración de empresas, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ubicada en Ecuador, dicha investigación tuvo como finalidad determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. El estudio de investigación es con un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa, tipo descriptiva. La población estuvo abarcada por 7280 clientes y como muestra 365 comensales. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario que estuvo conformada por 25 preguntas entre las variables de calidad de atención y satisfacción del cliente. Los indicadores evaluados fueron: tangibles, confiabilidad, respuestas (ante las demandas de los clientes), garantías (aseguramiento y cumplimiento) y empatía. En conclusión, se evidencia que los clientes se sienten satisfechos solo en el elemento “<b>confiabilidad</b>” porque el personal si muestra o brindan confianza, en los demás elementos los clientes muestran insatisfacción.</p>		
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>López, D. (2018) indica que en esta investigación se pudo evidenciar que los clientes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción del servicio brindado en el restaurante Rachy's así también no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en recomendar el restaurante a otras personas y esto se debe a que en la encuesta realizada a los usuarios mostraron insatisfacción frente a como luce el personal de servicio, no se le brinda un servicio rápido y oportuno, el personal del restaurante no brinda la información solicitada y por último no se le brinda una atención personalizada y el personal no anticipa las necesidades individuales y deseos de los clientes.</p>		
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>López, D. (2018) <i>Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rach'ys de la ciudad de Guayaquil</i>. (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil</p>		

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica MM dental de la ciudad Santiago de Chile.	Metodología	
Autor	Salazar Montoya, Evelyn Kathiusca Lugar: Guayaquil - Ecuador	Enfoque	Cuantitativo
Año	2018	Tipo	Descriptiva
Objetivo	Determinar la incidencia de la calidad en la satisfacción del paciente que tiene acerca del servicio y atención odontológica, que se le brinda en la Clínica MM Dental con el fin de diseñar un plan estratégico que permita mejorar la calidad del servicio brindado en la institución.		
Resultados	El elemento “empatía” fue analizado en 5 variables, en donde, se pudo observar que un 47% de los pacientes encuestados indicaron estar insatisfechos en lo que refiere a la separación de citas y que en lo que mejor categorizan a la clínica es en tiempo que el profesional le brinda a la explicación del tratamiento. Con respecto al elemento de “seguridad” se evalúa 4 variables, de ello se evidenció que un 38% de los pacientes estableció que se encuentra satisfecho, mientras que un 34 % insatisfecho. Sin embargo, las 4 variables tienen valores inferiores al 6% en la categoría de total insatisfacción. En cuanto a “capacidad de respuesta”, el elemento de servicio de atención individualizada obtuvo un 8% de total insatisfacción, fue el elemento de mayor preocupación en la capacidad de respuesta. En el elemento “fiabilidad”, hay total satisfacción en lo que refiere al servicio confiable y tratamiento de manera inmediata con un 27 y 37% respectivamente, pero en lo que refiere a la comprensión del profesional y el interés del mismo un 20% y 27% de los pacientes indicaron estar totalmente insatisfechos. Y por último el elemento “tangible” obtuvo que el 44 % de los encuestados indicaron tener total	Método	Deductivo
		Población	440 pacientes
		Muestra	206 pacientes
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario

	satisfacción en los tiempos de espera.		
Conclusiones	El resumen de resultados con respecto a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, de seguridad y elementos de empatía, reflejaron que existen aspectos a mejorar: en límites de espera, separación de citas, proceso y resultado para lo cual se planteó una propuesta de estrategias de intervención con base en las oportunidades de mejora identificadas, a través de plan de mejoras.	Método de análisis de datos	Excel
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Salazar, E. (2018) desarrolló la tesis titulada <i>Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica MM dental de la ciudad Santiago de Chile</i> , para obtener el título de Magíster en Gerencia en servicios de la salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ubicada en Ecuador, dicha investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia de la calidad en la satisfacción del paciente que tiene acerca del servicio y atención odontológica, que se le brinda en la Clínica MM Dental con el fin de diseñar un plan estratégico que permita mejorar la calidad del servicio brindado en la institución. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque se analizará desde el punto de vista, con un volumen descriptivo, porque describirá la situación real en un período determinado y su secuencia es transversal, ya que medirá la calidad de la atención del usuario en cuanto a procesos, estructura y resultados de servicios dentales de la Clínica MM Dental a través de la percepción. La población estuvo conformada por 440 pacientes y resultó 206 pacientes como muestra. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario que estuvo conformada por 22 preguntas enlazadas en criterios de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Finalmente, el elemento que debe ser evaluado es el de la empatía ya que obtuvo un 47% de insatisfacción en relación a las 5 variables evaluadas, por otro lado el elemento tangible fue el que alcanzó mayor índice de satisfacción con un 44%.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Salazar, E. (2018) indica que el elemento empatía obtuvo un 47% de insatisfacción en relación a las 5 variables evaluadas, por otro lado, el elemento tangible fue el que alcanzó mayor índice de satisfacción con un 44%, ello indica una alerta al establecimiento para proponer mejoras: en límites de espera, separación de citas, proceso y resultado. Seguidamente se planteó una propuesta de estrategias de intervención con base en las oportunidades de mejora identificadas, a través de plan de mejoras.		
Referencia (tesis)	Salazar, E. (2018) <i>Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica MM dental de la ciudad Santiago de Chile</i> . (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		

## MATRIZ DEL MÉTODO

<b>Enfoque: Mixto</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Redacción final</b>
<p>Roberto Hernández</p> <p>Carlos Fernández</p> <p>Pilar Baptista</p>	<p>2014</p>	<p>Chen (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) define al enfoque mixto como “La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (p.534)</p>	<p>El enfoque mixto posibilita una perspectiva más acrecente y profunda del fenómeno; anexando datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo conservar el sistema. De igual forma este enfoque ayuda a definir el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más ricos y variados, potencia la creatividad teórica. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>	<p>El enfoque mixto posibilita una perspectiva más acrecente y profunda del fenómeno; anexando datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo conservar el sistema. De igual forma este enfoque ayuda a definir el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más ricos y variados, potencia la creatividad teórica. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>De esta manera posibilita diagnosticar las fuentes que produce la satisfacción de los clientes en el centro odontológico el distrito de Lince; utilizando la unión de los métodos cualitativos y cuantitativos, nos facilitará obtener datos, los cuales nos servirán para el análisis del problema.</p>
<b>Referencia:</b>	<p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN: 9781456223960</p>			

<b>Sintagma: Holístico</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Jacqueline Hurtado	2000	Hurtado, (2000) refiere que “La investigación holística es una propuesta que presenta la investigación como global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. Trabaja los procesos que tienen que ver con la intervención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales.” (p. 14)	La investigación holística subvenciona a realizar un trabajo innovador, completo y efectivo, sosteniéndose en teorías transmitidas por distintos autores, en diferentes años. De esta manera se va concibiendo ideas, las cuales favorecerán para futuros proyectos o investigaciones que se vayan a ejecutar. (Hurtado, 2000)	La investigación holística subvenciona a realizar un trabajo innovador, completo y efectivo, sosteniéndose en teorías transmitidas por distintos autores, en diferentes años. De esta manera se va concibiendo ideas, las cuales favorecerán para futuros proyectos o investigaciones que se vayan a ejecutar. (Hurtado, 2000)  Ciertamente, la unificación de ideas, los estudios que se realice a las teorías de los expertos en un tiempo designado y con un planteamiento de distinta óptica, generará un acuerdo o facilitará a la creación de nuevas hipótesis que se irán reafirmando conforme transcurra el tiempo.
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . (Tercera Ed.) Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066. Obtenido de: <a href="https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf">https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf</a>			

<b>Tipo: Proyectiva</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Jacqueline Hurtado	2010	Hurtado (2010), infiere que “La investigación proyectiva tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniarle, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, entre otros, siempre que estén sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico. (p.133)	La investigación proyectiva tiene como fin proponer un plan o una propuesta para dar solución al problema de investigación, así mismo para que sea considerada como proyectiva la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático donde se tenga que comparar, analizar y explicar. Este tipo de investigación fomenta el desarrollo tecnológico; en otras palabras, es una investigación visionaria. (Hurtado, 2010)	La investigación proyectiva tiene como fin proponer un plan o una propuesta para dar solución al problema de investigación, así mismo para que sea considerada como proyectiva la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático donde se tenga que comparar, analizar y explicar. Este tipo de investigación fomenta el desarrollo tecnológico; en otras palabras, es una investigación visionaria. (Hurtado, 2010)  Este tipo de investigación enfoca en plantear una solución. Para ello, debemos diagnosticar el problema, explicar a qué se debe y brindar una propuesta en base a la información. En consecuencia esto nos ayudará a analizar y comparar.
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2010) <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> (Cuarta Ed). (Parte II Cap.3 y 4). Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.			

Nivel: Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2000	Hurtado (2000), El nivel comprensivo estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son “explicar”, “predecir”, y “proponer”.. (p.19)	Este nivel estudia al problema en relación a otros sucesos, enfocado a la relación de causa – efecto. Los objetivos del nivel comprensivo están enfocados en: explicar, predecir, y proponer. Así también está ligado a las teorías que servirán de estudio y análisis para dicha investigación. (Hurtado, 2000)	Este nivel estudia al problema en relación a otros sucesos, enfocado a la relación de causa – efecto. Los objetivos del nivel comprensivo están enfocados en: explicar, predecir, y proponer. Así también está ligado a las teorías que servirán de estudio y análisis para dicha investigación. (Hurtado, 2000)  Este nivel permite al investigador, determinar las presuntas causas por las cuales se origina el problema, así mismo los efectos que este traería frente a la institución a tratar. Esto trasciende a plantear alternativas de solución.
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . (Tercera Ed.) Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066. Obtenido de: <a href="https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf">https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf</a>			

<b>Método: Deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Sergio Gómez Bastar	2012	Gómez (2012) manifiesta que, “El método deductivo es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son”. (p.15)	El método deductivo proporciona la prueba decisiva para la validez de una conclusión, para ello se requiere ciertas bases teóricas que servirán de cimiento en dicha investigación. Este método parte de lo general a lo particular. (Gómez, 2012)	El método deductivo proporciona la prueba decisiva para la validez de una conclusión, para ello se requiere ciertas bases teóricas que servirán de cimiento en dicha investigación. Este método parte de lo general a lo particular. (Gómez, 2012)  Este método facilita tener una perspectiva de un todo a lo más específico dentro de la organización, frente a las teorías con el cual dicha investigación se apoyará.
<b>Referencia:</b>	Gómez, S. (2012) <i>Metodología de la Investigación</i> . 1ra Ed. México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de: <a href="http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf">http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf</a>			
<b>Método: Inductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Sergio Gómez Bastar	2012	Gómez (2012) señala que, “El método inductivo es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten”. (p.14)	El método inductivo, hace referencia a ciertos criterios como: la observación, selección e inferencia de trabajos, facilitando obtener resultados. Este método rige de lo particular a lo general. (Gómez, 2012)	El método inductivo, hace referencia a ciertos criterios como: la observación, selección e inferencia de trabajos, facilitando obtener resultados. Este método rige de lo particular a lo general. (Gómez, 2012)  Este método estimula al investigador a realizar un trabajo de campo, el cual le facilitará obtener información de primera instancia lo que hará enriquecer al estudio de investigación.
<b>Referencia:</b>	Gómez, S. (2012) <i>Metodología de la Investigación</i> . 1ra Ed. México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de: <a href="http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf">http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf</a>			

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Tamayo. M	2003	Tamayo (2003) indica que “La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación”. (p. 176)	La población es todo el conjunto del estudio, donde se incluyen todos los individuos que forman el ente sin diferenciación, ya sea por características o cualidades, la población no margina lo ya mencionado, sino por lo contrario, se agrupa en una sola unidad. (Tamayo,2003)	Es necesario detallar que la población facilita la investigación, ya que de ello se podrá obtener información valiosa para dicho estudio, así mismo se hace mención que el Centro odontológico ubicado en el distrito de Lince abarca una población de 120 pacientes, que componen el número de personas y participan en el análisis de investigación siendo la totalidad del fenómeno a estudiar.	La población es todo el conjunto del estudio, donde se incluyen todos los individuos que forman el ente sin diferenciación, ya sea por características o cualidades, la población no margina lo ya mencionado, sino por lo contrario se agrupa en una sola unidad. (Tamayo,2003)  Por consiguiente, facilita la investigación, de la misma forma permite obtener información valiosa para dicho estudio. Asimismo, se hace mención que el Centro odontológico ubicado en el distrito de Lince abarca una población de 120 pacientes, que componen el número de personas que participan en el análisis de investigación siendo la totalidad del fenómeno a estudiar, teniendo como problema principal, la satisfacción en los clientes dentro del comercio, pues son la pieza fundamental de dicho recinto.
<b>Número de colaboradores:</b>		120			
<b>Referencia:</b>	Tamayo, M. (2003) <i>El proceso de la Investigación Científica</i> (Cuarta Ed.) México: Limusa ISBN: 9681858727 Obtenido de: <a href="https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica">https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica</a>				

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación de la técnica de muestreo
Jacqueline Hurtado	2000	Hurtado (2000) define “la muestra como una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa (de la población). Para conformar una muestra es necesario seleccionar cuales de las unidades de estudio serán observadas; a esta selección se le denomina muestreo. (...) La representatividad de la muestra consiste en que los hallazgos hechos en la muestra puedan ser generalizados a todos los integrantes de la población”. (p. 154)	La muestra es un pequeño segmento de la población que será estudiado. Es por esta razón que se transforma en pieza representativa dentro de la investigación, para ello se debe elegir un modelo adecuado el cual te permitirá obtener un mejor resultado. (Hurtado 2000)	En el presente trabajo de investigación, se efectuó una elección de la muestra siendo los pacientes del Centro odontológico quienes concederán información fidedigna, avalada y auténtica.
<b>Número de colaboradores:</b>		95		
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . (Tercera Ed.) Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066. Obtenido de: <a href="https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf">https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf</a>			

La muestra es un pequeño segmento de la población que será estudiado. Es por esta razón que se transforma en pieza representativa dentro de la investigación, para ello se debe elegir un modelo adecuado el cual te permitirá obtener un mejor resultado. (Hurtado 2000)

En el presente trabajo de investigación, se efectuó una elección de la muestra siendo los pacientes del Centro odontológico quienes concederán información fidedigna, avalada y auténtica.

Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
	2015	OECD, (2015) define a la “Unidad informante, como la entidad que proporciona los datos. Dentro de una entidad estadística dada, puede haber diferentes unidades a cuyos niveles están disponibles los datos deseados, y pueden ser proporcionados. La unidad informante, corresponde a la que lleva el registro individual”.	La unidad informante es el ente que atribuye información precisa y necesaria del estudio, convirtiéndose en una fuente importante de referencia con acceso a nuevos escenarios o campos de investigación. (OECD, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gerente general del centro odontológico</li> <li>b) Recepcionista</li> <li>c) Asistente dental</li> </ul>	<p>Para el despliegue del estudio a mención, son indispensables las unidades informantes, puesto que proporcionan información sustancial, esto permite tener una visión más clara de lo que acontece en el día a día dentro de la organización del cual se quiere analizar, tomemos como ejemplo: a los colaboradores de una entidad particular; con el propósito de adquirir un testimonio real. (OECD, 2015).</p> <p>Por consiguiente, los informantes en dicho trabajo de investigación serán: Gerente general del centro odontológico, quien es responsable de liderar y planificar estrategias, así mismo la recepcionista, quien es la encargada de acoger a los clientes y por último está la asistente dental quien verifica los procesos de atención.</p>
<b>Número de Unidades Informantes:</b>		<b>3</b>			
<b>Referencia:</b>	OECD, (2015) Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development. Paris, Francia: OECD Obtenido de: <a href="https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1">https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1</a>				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ángeles Cea D´ Ancona	1996	Cea (1996) precisa a “la encuesta como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés; y la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto.”. (p. 240)	La encuesta al ser un medio facilitador de información, basada a través de formulación de preguntas y testimonios verbales hacia un grupo de personas proporciona al investigador datos significativos. De esta manera permite al investigador conocer los obstáculos y necesidades del objeto de estudio. (Cea, 1996)	Se dispondrá de la encuesta como técnica para recabar datos a través de preguntas que proyectará y ejecutará el investigador, las cuales serán respondidas dentro del centro odontológico, para luego analizarla e instruirse.	La encuesta al ser un medio facilitador de información, basada a través de formulación de preguntas y testimonios verbales hacia un grupo de personas proporciona al investigador datos significativos. De esta manera permite al investigador conocer los obstáculos y necesidades del objeto de estudio. (Cea, 1996)  Se dispondrá de la encuesta como técnica para recabar datos a través de preguntas que proyectará y ejecutará el investigador, las cuales serán respondidas dentro del centro odontológico, para luego analizarla e instruirse.
<b>Referencia:</b>	Cea. A. (1996) <i>Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social</i> . (Madrid, España: Síntesis SA ISBN: 8477384207 Obtenido de: <a href="http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/72%20-%20CEA-D-ANCONA-Methodologia-cuantitativa-Estrategias-y-tecnicas-de-investigacion-social-pdf.pdf">http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/72%20-%20CEA-D-ANCONA-Methodologia-cuantitativa-Estrategias-y-tecnicas-de-investigacion-social-pdf.pdf</a>				

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Steinar Kvale	2011	Kvale (2011) infiere “la entrevista es una conversación que tiene una estructura y un propósito determinados por una parte: el entrevistador (...) se convierte en un acercamiento basado en el interrogatorio cuidadoso y la escucha con el propósito de obtener conocimiento meticulosamente comprobado”	La entrevista, es una técnica que se realiza a las unidades informantes, con la finalidad de obtener información mediante descripciones de lo vivido, permite aflorar experiencias de su propia realidad. El entrevistador tiene la misión de interpretar el mensaje de lo que se dice y cómo se dice, además debe tener conocimiento sobre el tema a tratar. (Kvale, 2011)	En efecto, este procedimiento será de gran utilidad, puesto que, se tendrá contacto directo con las unidades informantes de tal forma poder recopilar los datos a investigar y así tener una mejor perspectiva de lo que acontece en el centro odontológico.	La entrevista, es una técnica que se realiza a las unidades informantes, con la finalidad de obtener información mediante descripciones de lo vivido, permite aflorar experiencias de su propia realidad. El entrevistador tiene la misión de interpretar el mensaje de lo que se dice y cómo se dice, además debe tener conocimiento sobre el tema a tratar. (Kvale, 2011)  En efecto, este procedimiento será de gran utilidad, puesto que, se tendrá contacto directo con las unidades informantes de tal forma poder recopilar los datos a investigar y así tener una mejor perspectiva de lo que acontece en el centro odontológico.
<b>Referencia:</b>	Kvale, S. (2011). <i>Las entrevistas en investigación cualitativa</i> . Madrid, España: Morata. ISBN: 978-84-7112-688-7 Obtenido de: <a href="https://books.google.com.pe/books?id=xZtyAgAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=xZtyAgAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>				

**Instrumento: Guía de entrevista**

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Taylor, S. Bogdan, R.	2002	Taylor y Bogdan (2002) indican que “La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. (...) La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta, estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad)”. (p. 119)	La guía de entrevista, sirve de orientación para el investigador al momento de realizar la secuencia de la entrevista, para ello es elemental estar preparado en el tema, así mismo cómo expresar y cuándo proponer las preguntas. (Taylor y Bogdan, 2002)	En ese sentido, la aplicación de esta herramienta es primordial, ya que permitirá entablar una entrevista más amena y fluida con las unidades informantes, otorgando de esta manera material informativo necesario que será empleado en el proceso de la investigación.	La guía de entrevista, sirve de orientación para el investigador al momento de realizar la secuencia de la entrevista, para ello es elemental estar preparado en el tema, así mismo cómo expresar y cuándo proponer las preguntas. (Taylor y Bogdan, 2002)  En ese sentido, la aplicación de esta herramienta es primordial, ya que permitirá entablar una entrevista más amena y fluida con las unidades informantes, otorgando de esta manera material informativo necesario que será empleado en el proceso de la investigación.
<b>Referencia:</b>	Taylor, S. y Bogdan, R. (2002) <i>Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados</i> . Barcelona, España: Paidós. Obtenido de: <a href="http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf">http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf</a>				

### Construcción de la categoría problema

## Teorías

### T1: Clásica de la Administración

Fayol (citado en Chiavenato, 2007), señaló que “La teoría clásica de la administración parte de un enfoque sintético, global y universal de la **empresa**, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, desplazando con rapidez su visión” (p. 70)

### T2: De colas

García (2015) indica que “Un sistema de colas se puede describir como sigue. Un conjunto de “**clientes**” llega a un sistema buscando un **servicio**, esperan si este no es inmediato, y abandonan el sistema una vez han sido atendidos. En algunos casos se puede admitir que los clientes abandonan el sistema si se cansan de esperar” (p. 7)

### T3: Relaciones Humanas

Mayo (citado en Chiavenato, 2007), manifestó que “La teoría clásica de las relaciones humanas se basa en normas sociales y expectativas grupales. La capacidad social del **trabajador** es la que determina su nivel de competencia y eficiencia, mas no su capacidad de ejecutar movimientos eficientes dentro del tiempo establecido. Entre mayor sea la integración social en grupo de trabajo, mayor será la disposición a producir”. (p. 91)

## Conceptos

### CALIDAD DE ATENCIÓN

Pérez (2006) indica “Que para brindar una excelente calidad de atención, se requiere que los **trabajadores** pongan en práctica habilidades personales que permitan establecer una óptima comunicación con sus **clientes**, como base para fomentar prósperas relaciones humanas con ellos”. (p. 14-15)

### SERVICIO AL CLIENTE

Vallejo (2018) indica que “El **servicio** al **cliente** se traduce en las herramientas que utiliza la **empresa** para conocer a su **cliente**, para satisfacer sus necesidades y para ofrecerle aquello que requiere antes de que lo pida”. (p. 11-12)

### TIEMPO DE ESPERA

Maldonado, Frago, Orrico, Flores, Quiróz y Sandoval (2001) indican que “El tiempo de espera es uno de los componentes de la satisfacción del **usuario** e influye en las expectativas del prestador y de la **institución**; al mismo tiempo, es barrera para el uso de los **servicios**.”. (p. 422)

### ESTRÉS LABORAL

Peiró (2009) indica que “El estrés laboral puede deteriorar la salud y el bienestar de los **trabajadores**, pero pueden también, en determinadas condiciones tener consecuencias beneficiosas”. (p. 8)

### EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA ATENCIÓN

Pérez (2013) indica que “La eficiencia es medible ya sea a través de un indicador o un conjunto de ellos. Constituye una de las bases para lograr la competitividad y la actividad de marketing en la **organización**. La eficacia es el grado en que el producto o **servicio** satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los **clientes** o destinatarios”.

Construcción  
de la  
categoría  
problema



- Cliente.
- Organización.
- Trabajadores.
- Servicios

La Satisfacción al cliente cubre un rol muy importante dentro de las organizaciones. Cada empresa debe considerar como pieza fundamental de su desarrollo a los clientes y colaboradores, sin ellos el sistema operativo no funcionaría. Asimismo, debe velar por el servicio que ofrecen diariamente, ofreciendo calidad manera continua, esto logrará que los pacientes se sientan satisfechos y cumplirá sus expectativas. En consecuencia, las organizaciones se posicionarán y serán competitivas.

Matriz para el diseño de la propuesta (MP123)											Cronograma y presupuesto para la propuesta														
											¿Cómo? ¿Qué acciones?														
Diagnóstico	Priorización de los problemas	Consolidación del problema	Fundamentos de la propuesta	Nombre de la categoría solución	Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsables	Presupuesto de la implementación	Evidencia											
<p>1- Falta de capacidad de respuesta</p> <p>2- Falta de capacitación en algunos Dtes.</p> <p>3- Retraso en la atención</p> <p>4- Mal manejo en la agenda</p> <p>5- Deficiencias en el proceso administrativo</p> <p>6- Ambiente inadecuado: ruidos, ventilación e iluminación</p> <p>7- Poca facilidad de brindar citas: agenda llena</p> <p>8- Falta de folletos informativos en algunos tratamientos</p> <p>9- Inadecuada explicación antes y después de los tratamientos</p>	<p>Problema 1: Retraso en la atención</p>	<p>La satisfacción de los clientes es importante porque se logra saber si se ha cumplido con las expectativas que el cliente espera y ello se consigue a través de los servicios brindados que el establecimiento ofrece, por tal motivo es vital que el usuario se sienta cómodo y a gusto. Sin embargo, dicha empresa en estudio se evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultado del centro de diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Por otro lado, el software de caja y agenda que actualmente tiene el centro es deficiente debido a que no está actualizado y en su mayoría de veces se complica dificultando el trabajo de los colaboradores.</p>	<p>La Tercera clínica de la administración de Epiyol parte de un todo como es la empresa, permitiendo así que esta se desarrolle en cuanto a su estructura y funcionamiento logrando tener éxito en los objetivos que se hayan planteado. También nos indica, que la administración es sinónimo de organización, por ende, se toma en consideración las siguientes funciones como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p> <p>Asimismo, la Tercera de las citas espere por Agner Knerp, indica que dentro del ámbito operativo, tiene como finalidad evaluar la secuencia del servicio que se brinda, a fin de ser este complicado, causa inconvenientes en las personas y provoca que la atención se prolongue.</p> <p>Finalmente la Tercera de las relaciones humanas planteada por Mayo, se sigue bajo implementos que deben seguir los colaboradores para desarrollar una mejor relación entre ellos, así pues permite que las actividades que desarrollan se realice con mayor habilidad y la productividad aumente.</p>	<p>Optimizar las citas a través de un software</p>	<p>1. Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico. Lince 2020.</p>	<p>I. Realizar un análisis de satisfacción de los pacientes por cada servicio que recibe a través de correo electrónico o whatsapp.</p>	<p>II. Realizar entrevistas a los pacientes y a su vez en recepción preguntando como les fue en su tratamiento o el mismo Dr. cuando los atiende.</p>	A1. Elaborar la encuesta de satisfacción al cliente.	24/02/2020	2	26/02/2020	a. Asistente administrativo b. Gerente general	3075	<p>1. Encuesta para pacientes. 2. Folletos del sistema de software de CRM 3. Reducción de pacientes en espera 4. Seguimiento de historias clínicas. 5. Establecer relaciones estrechas con los pacientes. 6. Contar con otro personal asistencial. 7. Comunicación permanente con los Dtes. 8. Establecer tiempos de atención por paciente. 9. Enviar a los Dtes. un día antes su agenda de pacientes. 10. Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación. 11. Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se van atender. 12. Ubicación del lugar estratégico del nuevo local. 13. Reunión con el asesor de ventas de la inmobiliaria. 14. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio. 15. Desarrollar un presupuesto del nuevo consultorio que se quiere implementar. 16. Contactar a una arquitecta especializada en consultorios dentales. 17. Reunión con un asesor de banca para realizar un financiamiento.</p>											
								A2. Formular preguntas que se le realizará a los pacientes.	26/02/2020	3	29/02/2020	a. Asistente administrativo b. Gerente general c. Recepcionista	13969												
								A3. Implementar un software de CRM.	29/02/2020	7	7/03/2020	a. Gerente general b. Ingeniero de sistemas	30075												
								A4. Crear una base de datos de pacientes por especialidad.	7/03/2020	7	14/03/2020	a. Asistente dental b. Recepcionista	240												
								A5. Seguimiento de historias clínicas.	14/03/2020	8	22/03/2020	a. Recepcionista b. Asistente dental	611												
								A6. Establecer relaciones estrechas con los pacientes.	22/03/2020	7	29/03/2020	a. Recepcionista b. Asistente dental c. Dientes	284												
								A7. Contar con otro personal asistencial.	29/03/2020	4	2/04/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	125												
								A8. Comunicación permanente con los Dtes.	2/04/2020	3	5/04/2020	a. Recepcionista	1255												
								A9. Establecer tiempos de atención por paciente.	5/04/2020	2	7/04/2020	a. Dientes b. Recepcionista c. Asistente dental	955												
<p>1- Falta de personal asistencial y Dtes por especialidad</p> <p>2- Demora en los procesos: entrega de trabajo y resultados</p> <p>3- Seguimiento a los pacientes</p> <p>4- Presupuestos elevados</p> <p>5- Falta de un sistema CRM</p> <p>6- Mejor software de caja y agenda</p> <p>7- Bases laboral: Dte. al día a la vez</p> <p>8- Uso inadecuado de las redes sociales</p> <p>9- Inadecuado manejo de Redes entradas y salida de usuarios</p>	<p>Problema 2: Demora en los procesos: entrega de trabajo y resultados</p>	<p>La satisfacción de los clientes es importante porque se logra saber si se ha cumplido con las expectativas que el cliente espera y ello se consigue a través de los servicios brindados que el establecimiento ofrece, por tal motivo es vital que el usuario se sienta cómodo y a gusto. Sin embargo, dicha empresa en estudio se evidencia incomodidad por parte de los pacientes relacionado al retraso en las atenciones, así también demora en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultado del centro de diagnóstico haciendo que las citas se vean afectadas. Por otro lado, el software de caja y agenda que actualmente tiene el centro es deficiente debido a que no está actualizado y en su mayoría de veces se complica dificultando el trabajo de los colaboradores.</p>	<p>Optimizar las citas a través de un software</p>	<p>2. Explicar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico. Lince 2020.</p>	<p>II. Controlar el tiempo de espera que lleva el paciente dentro del centro odontológico. Lince 2020.</p>	<p>III. Enviar a los Dtes. un día antes su agenda de pacientes.</p>	A10. Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.	7/04/2020	2	9/04/2020	a. Recepcionista	66													
							A11. Coordinar con los centros radiológicos y laboratorio para que los trabajos lleguen con anticipación.	9/04/2020	3	12/04/2020	a. Recepcionista b. Asistente dental	81													
							A12. Organizar el consultorio de acuerdo a los pacientes que se van atender.	12/04/2020	2	14/04/2020	a. Asistente dental	75													
							A13. Ubicación del lugar estratégico del nuevo local.	14/04/2020	7	21/04/2020	a. Asistente administrativo	795													
							A14. Reunión con el asesor de ventas de la inmobiliaria.	21/04/2020	5	26/04/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	565													
							A15. Realizar un estimado de costos de adquisición del local propio.	26/04/2020	8	4/05/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	5726,20													
							A16. Contactar a una arquitecta especializada en consultorios dentales para tener una mejor distribución de ambientes cumpliendo los requerimientos solicitados por el BSA.	4/05/2020	11	15/05/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	741													
							A17. Contactar a una arquitecta especializada en consultorios dentales.	15/05/2020	8	23/05/2020	a. Asistente administrativo	2124													
							A18. Reunión con un asesor de banca para realizar un financiamiento.	23/05/2020	9	1/06/2020	a. Gerente general b. Asistente administrativo	1115													

MATRIZ ROSADA

Diagnóstico	Priorización de problemas	Consolidación de problemas	Alternativas de solución	Evaluación de alternativas					1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
				Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social					
				0.00	0.40	0.20	0.10	0.30					
<b>Cuantitativo</b> 1.- Falta de capacidad de respuesta 2.- Falta de capacitación en algunos Dres. 3.- Retrasos en la atención 4.- Nivel de energía agotada 5.- Deficiencias en el proceso administrativo 6.- Ambientes inadecuados: ruidos, ventilación y luminosidad 7.- Falta de facilidad de brindar citas agenda llena 8.- Falta de folios informativos en algunos tratamientos 9.- Inadecuado seguimiento y después de la cita por parte de los Dres.	Retrasos en la atención	La satisfacción de los clientes es importante porque se logran saber si se ha cumplido con las expectativas que el cliente exige y ellos consiguen luego de los servicios brindados que el establecimiento ofrece, por tal motivo es vital de que el usuario se sienta cómodo y seguro. Sin embargo, dicho proceso es estancado por parte de los profesionales de atención en las estaciones, así también de lo que en el proceso de entrega de trabajo del laboratorio y resultado del centro de diagnóstico teniendo que los citas se ven afectadas. Por otro lado, el software de gestión agenda que actualmente tiene el centro es ineficiente debido a que no está actualizado y en su mayoría de veces se congela dificultando el trabajo de los colaboradores.	1. Disponer de citas personalizadas	3	3	4	5	4	3.600	4.800	Retrasos en la atención	1. Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el centro odontológico Solución Dental (Línea 200).	
		2. Optimizar los datos revisados en software	5	5	5	5	4	4.800	Optimizar los datos a través de un software		Demoras en los procesos de entrega de trabajo y resultados	2. Fundamentar específicamente el tiempo de espera que tiene el paciente dentro del centro odontológico Solución Dental (Línea 200).	
	Demoras en los procesos de entrega de trabajo y resultados		3. Incorporar un nuevo personal	3	4	5	2	3	3.700				
			4. Reentrenar a los clientes de atención	4	3	5	5	4	3.900			Mejora software de gestión agenda	3. Diseñar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del paciente en el centro odontológico Solución Dental (Línea 200).
<b>Cualitativo</b> 1.- Falta de personal asistencial y Dres por especialidad 2.- Demoras en los procesos de entrega de trabajo y resultados 3.- Seguimiento a los pacientes 4.- Presupuesto elevado 5.- Falta de un sistema CRM 6.- Mejora software de gestión agenda 7.- Establecer un Dr. de atención 8.- Uso intensivo de las redes sociales 9.- Inadecuado manejo de llamadas, emails y solicitudes de insuancos	Mejorar software de gestión agenda												