

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



**Implementación de la Metodología PHVA para mejorar la satisfacción del
paciente mediante el Modelo SERVQUAL en un Centro Odontológico en la ciudad
Arequipa, año 2023**

Tesis presentada por el Bachiller:

Meza Zegarra Jean Pierre Walter

ORCID: 0009-0007-9194-5593

Para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial

Asesor (a):

Ing. Nieto Peña, Vanessa Gladys

ORCID: 0000-0003-2567-8224

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INGENIERIA INDUSTRIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 06 de Mayo del 2024

Dictamen: 010729-C-EPH-2024

Visto el borrador del expediente 010729, presentado por:

2018701341 - MEZA ZEGARRA JEAN PIERRE WALTER

Titulado:

**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA PHVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO EN LA CIUDAD
AREQUIPA, AÑO 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Grado académico a optar:

INGENIERO INDUSTRIAL

**29388008 - TICSE VILLANUEVA EDWING JESUS
DICTAMINADOR**



**29453832 - VALDIVIA PORTUGAL CESAR
DICTAMINADOR**



**29711324 - RIVERA CHAVEZ MARIA EUGENIA
DICTAMINADOR**



Implementación de la Metodología PHVA para mejorar la satisfacción del paciente mediante el Modelo SERVQUAL en un Centro Odontológico en la ciudad Arequipa, año 2023

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[docero.tips](#)

Internet Source

2%

2

[www.yumpu.com](#)

Internet Source

1%

3

[repositorio.uns.edu.pe](#)

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

DEDICATORIA

A Dios,

Mis padres y hermanas, por su apoyo incondicional.



AGRADECIMIENTOS

A Dios,

A mis padres y hermanas,

A todas las personas que Dios puso en mi camino para cumplir este objetivo.



RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el centro odontológico CLIDÉNTIKA ubicado en la ciudad de Arequipa, la cual presentaba problemas con los pacientes ya que la gerencia percibía la baja satisfacción de ellos respecto a los servicios que les brindan; por lo que esta tesis se enfocó en investigar cuales eran las brechas en la satisfacción en el paciente y en desarrollar una mejora.

Mediante el cuestionario SERVQUAL se logró identificar la brecha de satisfacción de los pacientes la cual era representada entre la diferencia entre la percepción y la expectativa de cinco dimensiones distribuidas en veintidós criterios; determinando la existencia de cinco brechas que debían ser atendidas.

Para la atención de estas brechas se utilizó la metodología PHVA, que por medio de ocho pasos se procedió a resolver la diferencia que existía entre la satisfacción. Por lo tanto, se elaboró instructivos, procedimientos y diagramas de Ishikawa para poder analizar la propuesta de mejora y de esta forma implementarla.

La implementación de esta mejora tuvo como resultado en su evaluación económica de un Beneficio/Costo en 1.14, un TIR mayor a la tasa de descuento y un VAN positivo, lo cual asegura que la inversión y la implementación estaría asegurada.

Palabras Clave: PHVA, Satisfacción del paciente, SERVQUAL.

ABSTRACT

The present research was carried out in the CLIDÉNTIKA dental center located in the city of Arequipa, which presented problems with the patients since the management perceived their low satisfaction with the services provided; Therefore, this thesis focused on investigating what the gaps in patient satisfaction were and developing an improvement.

By means of the SERVQUAL questionnaire, it was possible to identify the gap in patient satisfaction, which was represented by the difference between the perception and the expectation of five dimensions distributed in twenty-two criteria; determining the existence of five gaps that needed to be addressed.

To address these gaps, the PHVA methodology was used, which through eight steps proceeded to resolve the difference between satisfaction. Therefore, instructions, procedures, Ishikawa diagrams were developed in order to analyze the improvement proposal and thus implement it.

The implementation of this improvement resulted in its economic evaluation of a Benefit/Cost of 1.14, an TIR greater than the discount rate and a positive VAN, which ensures that the investment and implementation would be assured.

Keywords: PDCA: Patient Satisfaction, SERVQUAL.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTOS | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xv |
| INDICE DE ANEXOS | xix |
| INTRODUCCIÓN | xx |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. Planteamiento teórico..... | 2 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 2 |
| 1.1.1 Identificación del problema..... | 2 |
| 1.1.2 Descripción del Problema | 2 |
| 1.1.3 Formulación del Problema | 5 |
| 1.1.4 Sistematización del problema..... | 5 |
| 1.2 Justificación..... | 6 |
| 1.2.1 Justificación Teórica | 6 |
| 1.2.2 Justificación Metodológica | 6 |
| 1.2.3 Justificación Práctica..... | 7 |

| | | |
|-------|--|----|
| 1.2.4 | Justificación profesional, académica y/ personal. | 7 |
| 1.2.5 | Justificación política, económica y/o social. | 8 |
| 1.3 | Limitaciones de la investigación | 9 |
| 1.4 | Objetivos | 9 |
| 1.4.1 | Objetivo general | 9 |
| 1.4.2 | Objetivos específicos..... | 10 |
| 1.4.3 | Hipótesis principal..... | 10 |
| 1.5 | Variables..... | 10 |
| 1.5.1 | Variable independiente..... | 10 |
| 1.5.2 | Variable dependiente..... | 10 |
| 1.5.3 | Operacionalización de variables..... | 11 |
| 1.6 | Metodología de la investigación | 11 |
| 1.6.1 | Método de la Investigación | 11 |
| 1.6.2 | Diseño de la investigación..... | 12 |
| 1.7 | Población y Muestra..... | 12 |
| 1.7.1 | Población..... | 12 |
| 1.7.2 | Muestra..... | 13 |
| 1.8 | Técnicas e instrumentos | 13 |
| 1.8.1 | Técnicas de la Investigación | 13 |
| 1.8.2 | Instrumentos de la Investigación..... | 13 |
| 1.8.3 | Matriz de Consistencia | 15 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II..... | 16 |
| 2. Marco teórico..... | 17 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 17 |
| 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional..... | 17 |
| 2.1.2. Antecedentes a nivel nacional..... | 18 |
| 2.2 Marco conceptual..... | 20 |
| 2.2.1. Principales Conceptos de la Investigación..... | 20 |
| 2.2.2. Herramientas de Diagnóstico..... | 31 |
| 2.3 Marco referencial..... | 34 |
| CAPÍTULO III..... | 38 |
| 3. Diagnóstico situacional..... | 39 |
| 3.1. Reseña de la empresa..... | 39 |
| 3.2. Misión y visión..... | 39 |
| 3.2.1. Misión..... | 39 |
| 3.2.2. Visión..... | 40 |
| 3.3. Organigrama de la Organización..... | 40 |
| 3.4. Áreas de la empresa..... | 40 |
| 3.4.1. Área de Recepción:..... | 40 |
| 3.4.2. Área de Administración:..... | 41 |
| 3.4.3. Área de Odontología:..... | 41 |
| 3.5. Materiales de la empresa..... | 42 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----|
| 3.6. | Máquinas y equipos | 43 |
| 3.7. | Desarrollo del Cuestionario SERVQUAL..... | 44 |
| 3.8. | Alcance | 49 |
| 3.9. | Validación de Cuestionario | 50 |
| 3.10. | Resultados de Cuestionario SERVQUAL | 50 |
| 3.10.1. | Expectativas | 50 |
| 3.10.2. | Percepciones..... | 72 |
| 3.11. | Desarrollo de Resultados | 94 |
| CAPÍTULO IV..... | | 101 |
| 4. | Implementación de mejora..... | 102 |
| 4.1. | Desarrollo de la metodología PHVA..... | 102 |
| 4.1.1. | Planear..... | 102 |
| 4.1.2. | Hacer | 119 |
| 4.1.3. | Verificar | 121 |
| 4.1.4. | Actuar..... | 129 |
| CAPÍTULO V..... | | 130 |
| 5. | Análisis económico..... | 131 |
| CONCLUSIONES | | 135 |
| RECOMENDACIONES..... | | 136 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | | 137 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i> | 11 |
| Tabla 2 <i>Matriz de Consistencia</i> | 15 |
| Tabla 3 <i>Alcance del cuestionario</i> | 50 |
| Tabla 4 <i>Validación de Cuestionario</i> | 50 |
| Tabla 5 <i>Pregunta 1</i> | 51 |
| Tabla 6 <i>Pregunta 2</i> | 52 |
| Tabla 7 <i>Pregunta 3</i> | 53 |
| Tabla 8 <i>Pregunta 4</i> | 54 |
| Tabla 9 <i>Pregunta 5</i> | 55 |
| Tabla 10 <i>Pregunta 6</i> | 56 |
| Tabla 11 <i>Pregunta 7</i> | 57 |
| Tabla 12 <i>Pregunta 8</i> | 58 |
| Tabla 13 <i>Pregunta 9</i> | 59 |
| Tabla 14 <i>Pregunta 10</i> | 60 |
| Tabla 15 <i>Pregunta 11</i> | 61 |
| Tabla 16 <i>Pregunta 12</i> | 62 |
| Tabla 17 <i>Pregunta 13</i> | 63 |
| Tabla 18 <i>Pregunta 14</i> | 64 |
| Tabla 19 <i>Pregunta 15</i> | 65 |
| Tabla 20 <i>Pregunta 16</i> | 66 |
| Tabla 21 <i>Pregunta 17</i> | 67 |
| Tabla 22 <i>Pregunta 18</i> | 68 |
| Tabla 23 <i>Preguntas 19</i> | 69 |
| Tabla 24 <i>Pregunta 20</i> | 70 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 25 <i>Pregunta 21</i> | 71 |
| Tabla 26 <i>Pregunta 22</i> | 72 |
| Tabla 27 <i>Pregunta 1</i> | 73 |
| Tabla 28 <i>Pregunta 2</i> | 74 |
| Tabla 29 <i>Pregunta 3</i> | 75 |
| Tabla 30 <i>Pregunta 4</i> | 76 |
| Tabla 31 <i>Pregunta 5</i> | 77 |
| Tabla 32 <i>Pregunta 6</i> | 78 |
| Tabla 33 <i>Pregunta 7</i> | 79 |
| Tabla 34 <i>Pregunta 8</i> | 80 |
| Tabla 35 <i>Pregunta 9</i> | 81 |
| Tabla 36 <i>Pregunta 10</i> | 82 |
| Tabla 37 <i>Pregunta 11</i> | 83 |
| Tabla 38 <i>Pregunta 12</i> | 84 |
| Tabla 39 <i>Pregunta 13</i> | 85 |
| Tabla 40 <i>Pregunta 14</i> | 86 |
| Tabla 41 <i>Pregunta 15</i> | 87 |
| Tabla 42 <i>Pregunta 16</i> | 88 |
| Tabla 43 <i>Pregunta 17</i> | 89 |
| Tabla 44 <i>Pregunta 18</i> | 90 |
| Tabla 45 <i>Pregunta 19</i> | 91 |
| Tabla 46 <i>Pregunta 20</i> | 92 |
| Tabla 47 <i>Pregunta 21</i> | 93 |
| Tabla 48 <i>Pregunta 22</i> | 94 |
| Tabla 49 <i>Pregunta 1 Resultados tras la Implementación</i> | 124 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 50 <i>Pregunta 2 Resultados tras la implementación</i> | 125 |
| Tabla 51 <i>Pregunta 3 Resultados tras la Implementación</i> | 126 |
| Tabla 52 <i>Pregunta 14 Resultados tras la Implementación</i> | 127 |
| Tabla 53 <i>Pregunta 17 Resultados tras la Implementación</i> | 128 |
| Tabla 54 <i>Propuesta de la Gerencia</i> | 131 |
| Tabla 55 <i>Ingresos</i> | 133 |
| Tabla 56 <i>Flujo de caja</i> | 133 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Ciclo PHVA</i> | 21 |
| Figura 2 <i>Fórmula de medición de calidad</i> | 27 |
| Figura 3 <i>Marco conceptual del modelo SERVQUAL</i> | 28 |
| Figura 4 <i>Escala SERVQUAL</i> | 30 |
| Figura 5 <i>Elementos del diagrama de flujo</i> | 32 |
| Figura 6 <i>Diagrama Causa Efecto</i> | 33 |
| Figura 7 <i>Lluvia de Ideas</i> | 34 |
| Figura 8 <i>Organigrama de la Organización</i> | 40 |
| Figura 9 <i>Materiales de la Empresa</i> | 43 |
| Figura 10 <i>Máquinas y Equipos</i> | 44 |
| Figura 11 <i>Desarrollo del Cuestionario SERVQUAL</i> | 45 |
| Figura 12 <i>Ordenar de mayor a menor las sesiones según SERVQUAL</i> | 45 |
| Figura 13 <i>Cálculo de frecuencia acumulada</i> | 46 |
| Figura 14 <i>Diagrama Pareto de Especialidades</i> | 46 |
| Figura 15 <i>Personas respondiendo el cuestionario</i> | 49 |
| Figura 16 <i>Pregunta 1</i> | 51 |
| Figura 17 <i>Pregunta 2</i> | 52 |
| Figura 18 <i>Pregunta 3</i> | 53 |
| Figura 19 <i>Pregunta 4</i> | 54 |
| Figura 20 <i>Pregunta 5</i> | 55 |
| Figura 21 <i>Pregunta 6</i> | 56 |
| Figura 22 <i>Pregunta 7</i> | 57 |
| Figura 23 <i>Pregunta 8</i> | 58 |
| Figura 24 <i>Pregunta 9</i> | 59 |

| | |
|------------------------------------|----|
| Figura 25 <i>Pregunta 10</i> | 60 |
| Figura 26 <i>Pregunta 11</i> | 61 |
| Figura 27 <i>Pregunta 12</i> | 62 |
| Figura 28 <i>Pregunta 13</i> | 63 |
| Figura 29 <i>Pregunta 14</i> | 64 |
| Figura 30 <i>Pregunta 15</i> | 65 |
| Figura 31 <i>Pregunta 16</i> | 66 |
| Figura 32 <i>Pregunta 17</i> | 67 |
| Figura 33 <i>Pregunta 18</i> | 68 |
| Figura 34 <i>Pregunta 19</i> | 69 |
| Figura 35 <i>Pregunta 20</i> | 70 |
| Figura 36 <i>Pregunta 21</i> | 71 |
| Figura 37 <i>Pregunta 22</i> | 72 |
| Figura 38 <i>Pregunta 1</i> | 73 |
| Figura 39 <i>Pregunta 2</i> | 74 |
| Figura 40 <i>Pregunta 3</i> | 75 |
| Figura 41 <i>Pregunta 4</i> | 76 |
| Figura 42 <i>Pregunta 5</i> | 77 |
| Figura 43 <i>Pregunta 6</i> | 78 |
| Figura 44 <i>Pregunta 7</i> | 79 |
| Figura 45 <i>Pregunta 8</i> | 80 |
| Figura 46 <i>Pregunta 9</i> | 81 |
| Figura 47 <i>Pregunta 10</i> | 82 |
| Figura 48 <i>Pregunta 11</i> | 83 |
| Figura 49 <i>Pregunta 12</i> | 84 |

| | |
|---|-----|
| Figura 50 <i>Pregunta 13</i> | 85 |
| Figura 51 <i>Pregunta 14</i> | 86 |
| Figura 52 <i>Pregunta 15</i> | 87 |
| Figura 53 <i>Pregunta 16</i> | 88 |
| Figura 54 <i>Pregunta 17</i> | 89 |
| Figura 55 <i>Pregunta 18</i> | 90 |
| Figura 56 <i>Pregunta 19</i> | 91 |
| Figura 57 <i>Pregunta 20</i> | 92 |
| Figura 58 <i>Pregunta 21</i> | 93 |
| Figura 59 <i>Preguntas 22</i> | 94 |
| Figura 60 <i>Formula Medición de Calidad</i> | 95 |
| Figura 61 <i>Resultados de la Implementación PHVA</i> | 96 |
| Figura 62 <i>Uso de Uniforme</i> | 97 |
| Figura 63 <i>Equipamiento y Material</i> | 97 |
| Figura 64 <i>Limpieza y Orden en las Instalaciones</i> | 98 |
| Figura 65 <i>Subsanación de dudas al paciente</i> | 98 |
| Figura 66 <i>Solución de Incidencias</i> | 99 |
| Figura 67 <i>Elementos Tangibles</i> | 99 |
| Figura 68 <i>Dimensión: Seguridad</i> | 100 |
| Figura 69 <i>Uso de Uniforme</i> | 102 |
| Figura 70 <i>Equipamiento y Material</i> | 103 |
| Figura 71 <i>Limpieza y Orden de las Instalaciones</i> | 104 |
| Figura 72 <i>Subsanación de dudas al Paciente</i> | 105 |
| Figura 73 <i>Solución de Incidencias Inmediatamente</i> | 106 |
| Figura 74 <i>Diagrama Ishikawa del Uso inadecuado de Uniforme</i> | 108 |

| | |
|--|-----|
| Figura 75 <i>Diagrama Ishikawa Falta de equipamiento y Material</i> | 108 |
| Figura 76 <i>Diagrama Ishikawa Correcta Limpieza y Orden</i> | 109 |
| Figura 77 <i>Diagrama de Ishikawa El Odontólogo no subsana todas las dudas</i> | 109 |
| Figura 78 <i>Diagrama de Ishikawa en Falta solución de Incidencias Inmediatamente</i> | 110 |
| Figura 79 <i>Diagrama de Flujo de Uso del Uniforme Adecuado</i> | 112 |
| Figura 80 <i>Diagrama de Flujo de Equipamiento y Material</i> | 114 |
| Figura 81 <i>Diagrama de Flujo de Limpieza y Orden de las Instalaciones</i> | 115 |
| Figura 82 <i>Diagrama de Flujo de Subsanación de Dudas al paciente</i> | 117 |
| Figura 83 <i>Diagrama de Flujo en Solución de Incidencias</i> | 119 |
| Figura 84 <i>Pregunta 1 Resultados tras la Implementación</i> | 124 |
| Figura 85 <i>Pregunta 2 Resultados tras la Implementación</i> | 125 |
| Figura 86 <i>Pregunta 3 Resultados tras la Implementación</i> | 126 |
| Figura 87 <i>Pregunta 14 Resultados tras la Implementación</i> | 127 |
| Figura 88 <i>Pregunta 17 Resultados tras la Implementación</i> | 128 |
| Figura 89 <i>Resultados de eliminación de brechas tras la implementación de PHVA</i> .129 | |

INDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1 <i>PROCESO DE ATENCIÓN A PACIENTES</i> | 142 |
| Anexo 2 <i>CUESTIONARIO SERVQUAL - EXPECTATIVAS</i> | 143 |
| Anexo 3 <i>CUESTIONARIO SERVQUAL PERCEPCIONES</i> | 144 |
| Anexo 4 <i>PRIMEROS RESULTADOS – EXPECTATIVAS</i> | 145 |
| Anexo 5 <i>PRIMEROS RESULTADOS - PERCEPCIONES</i> | 146 |
| Anexo 6 <i>RESULTADOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD</i> | 147 |
| Anexo 7 <i>INSTRUCTIVO DE USO DE UNIFORME</i> | 148 |
| Anexo 8 <i>INSTRUCTIVO DE COMPRA DE MATERIAL</i> | 153 |
| Anexo 9 <i>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA</i> | 159 |
| Anexo 10 <i>INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN CON EL PACIENTE</i> | 163 |
| Anexo 11 <i>PROTOCOLO DE ATENCIÓN INMEDIATA</i> | 168 |
| Anexo 12 <i>SEGUNDOS RESULTADOS - EXPECTATIVAS</i> | 173 |
| Anexo 13 <i>SEGUNDOS RESULTADOS PERCEPCIONES</i> | 174 |
| Anexo 14 <i>SEGUNDOS RESULTADOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD</i> | 175 |
| Anexo 15 <i>VALIDACIÓN JUECES EXPERTOS</i> | 176 |
| Anexo 16 <i>PROGRAMA DE AUDITORÍAS</i> | 197 |

INTRODUCCIÓN

El centro odontológico estudiado cuenta con 15 años en el mercado realizando diferentes servicios. Se ubica en Arequipa, en donde existe gran competencia. Se enfoca en la atención a la satisfacción del paciente para alcanzar la calidad en la atención médica brindada y como estrategia comercial.

Se han presentado quejas de insatisfacción verbales expresadas hacia los cirujanos dentistas y personal administrativo. Cabe recalcar que, si este problema persiste, generará efectos negativos a la organización como la disminución de ingresos y poca recurrencia de pacientes nuevos que se influenciarían con comentarios de los pacientes.

Por otro lado, se puede identificar que, según lo expresado por los clientes, esto se debería al uso inadecuado de uniforme completo para la atención de pacientes, problemas de limpieza y orden en las instalaciones, inconvenientes respecto al equipamiento y materiales. Asimismo, el odontólogo no subsana todas las consultas del paciente y no existe una atención adecuada ante incidencias que se presentan a lo largo del tratamiento dental. Por esta razón, el paciente se encuentra insatisfecho y provoca efectos que perjudican a la organización a corto, mediano y largo plazo.

Por lo antes mencionado, el presente estudio evaluará como mejorar la satisfacción del paciente mediante el PHVA que utiliza los resultados de la encuesta SERVQUAL puesto que dentro de ello se conocerá el nivel de calidad de servicio que se ofrece en las dimensiones de seguridad, confiabilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

La investigación buscar realzar la relación del cirujano dentista con el paciente. El odontólogo demostrará: confianza, respuesta inmediata a consultas del paciente, correcta

evaluación dental y solución de problemas. Se busca aumentar la sensación de seguridad, se generará claridad en los procedimientos y cumplimiento de horarios para las citas.





CAPÍTULO I

1. Planteamiento teórico

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Identificación del problema

Insatisfacción de pacientes que acuden a un centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa, lo que ocasiona una pérdida de clientes y; por lo tanto, una disminución en las ventas del centro odontológico.

1.1.2 Descripción del Problema

Según Peláez (2014) el talento humano en los centros médicos es responsable de brindar atención médica eficiente a la población, por ende, sus habilidades y competencias se encuentran relacionadas directamente a la calidad del servicio y a la satisfacción del paciente. Caballero et al., (2018) indican que el método SERVQUAL es utilizado por diversas instituciones médicas en Colombia con el fin de velar por la satisfacción y la buena atención al paciente. Es por esto, que en la presente investigación se buscará medir la satisfacción del paciente en un centro odontológico, puesto que permitirá identificar la expectativa del paciente frente a la percepción del servicio que recibe.

Cconchoy (2020) indica que existe un mal manejo en el financiamiento por parte de los ciudadanos del Perú y los centros de salud no cuentan con un sistema que agilice los procesos y brinde una atención en los tiempos adecuados al paciente. Es por ello, que se considera importante la calidad del servicio en el sector salud ya que permite llevar todos los procedimientos y tiempos de espera entre las citas y permite acelerar el resultado de los diagnósticos encontrados a los pacientes. Es vital recalcar que, conociendo todo el entorno laboral en la salud, como funciones del personal y la atención en las solicitudes del paciente que se requieran, generará cambios positivos en la organización.

Según Gutierrez et al. (2019) tras realizar una encuesta en el hospital Rebagliati, obtuvieron que el 56% de pacientes se encontraban insatisfechos con el servicio y el trato recibido por parte del personal del hospital. Además, los pacientes mencionaron que tuvieron que esperar 180 días para poder ser atendidos en la sala de operaciones bucodental. Por lo antes descrito, la presente investigación identificó la necesidad de brindar un buen servicio que permita cumplir y mejorar la satisfacción del paciente en un centro odontológico, utilizando como métodos de apoyo: Metodología PHVA y modelo SERVQUAL.

Por otro lado, es importante mencionar que el centro odontológico estudiado, CLIDENTIKA, busca la satisfacción del paciente para alcanzar la calidad en la atención médica brindada. En consecuencia, a lo mencionado, se observó que existen diversas quejas en el centro odontológico puesto que los pacientes que no se sintieron satisfechos tras el proceso de atención y fueron expresados al personal que posteriormente le alcanzaron la problemática a la gerencia, el cual menciona que, si este problema persiste, posiblemente generará efectos negativos a la organización como la disminución de ingresos y poca recurrencia de pacientes.

Los problemas que relaciona la gerencia que podrían existir se relacionan al uso inadecuado de uniforme completo para la atención de pacientes, problemas de limpieza y orden en las instalaciones, inconvenientes respecto al equipamiento y materiales, como se describe a continuación:

a) **Uso de uniforme:** El mal uso del uniforme en un centro odontológico puede causar insatisfacción en los pacientes debido a que no se proyecta una imagen de profesionalismo y cuidado de la higiene, el incumplimiento de este estándar puede sugerir descuido o falta de atención a los detalles. Además, el uso inapropiado del uniforme afecta la percepción de la

limpieza y seguridad en el ambiente odontológico. Finalmente, este aspecto influye en la confianza y comodidad de los pacientes durante su tratamiento.

b) **Limpieza y orden de instalaciones:** La falta de limpieza y orden en las instalaciones de un centro odontológico puede causar insatisfacción del paciente debido a una falta de cuidado en instalaciones, falta de protocolos claros y deficiente gestión en el procedimiento de limpieza.

c) **Deficiencias en gestión de materiales y equipos:** En este punto, la deficiencia en la gestión de materiales y equipos en un centro odontológico puede provocar la insatisfacción del paciente debido a la falta de disponibilidad de los materiales necesarios para los procedimientos dentales. Además, la falta de mantenimiento adecuado de los equipos puede llevar a fallas durante los procedimientos, lo que puede percibirse como falta de profesionalismo y compromiso con la atención de calidad. Esta situación también puede influir en la confianza del paciente en la práctica odontológica, ya que se espera que los centros cuenten con los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente y seguro.

d) **Subsanación de dudas al paciente:** La falta de subsanación de dudas del odontólogo al paciente en un centro odontológico puede provocar la insatisfacción del paciente debido a que los pacientes no comprenden completamente los procedimientos dentales ni cuentan claridad acerca de su tratamiento en la salud bucal. Asimismo, es importante mencionar la falta de aclaraciones y la indisposición para responder preguntas.

e) **Atención ante incidencias:** La falta de consideración de atención ante incidencias en un centro odontológico puede provocar la insatisfacción del paciente debido a que los pacientes esperan no reciben una atención oportuna y efectiva en caso de incidencias durante su tratamiento dental, como dolores inesperados o complicaciones. La falta de respuesta adecuada puede generar ansiedad, incomodidad y desconfianza en el centro odontológico.

Además, la atención ante incidencias refleja el compromiso del centro con la seguridad y el bienestar de los pacientes, siendo crucial para mantener la confianza y la satisfacción del paciente.

Por lo antes mencionado, el presente estudio evaluará como atenderá esta insatisfacción del paciente teniendo en cuenta la encuesta SERVQUAL puesto que dentro de ello se conocerá el nivel de calidad de servicio que se ofrece en las dimensiones de seguridad, confiabilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Además de ello, se buscará que la atención al paciente se brinde de la manera óptima posible para que el paciente que el paciente se sienta seguro y contento dentro del centro odontológico. Al detectar estos problemas, se atenderán mediante la metodología PHVA para tratar estas brechas identificadas.

1.1.3 Formulación del Problema

1.1.3.1. Interrogante Principal.

¿Cómo la metodología PHVA mejorará la satisfacción del paciente en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023?

1.1.4 Sistematización del problema

1.1.3.2. Interrogantes Secundarias.

- ¿Cuál es el proceso de atención a pacientes atendidos en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023?
- ¿Cómo aplicar la metodología PHVA en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023?

- ¿Cuánto es el costo beneficio de la implementación de la metodología PHVA en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023?

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación Teórica

“La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo con los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos”. (Molina et al., 2004). Por ende, la presente investigación buscó mejorar la satisfacción al paciente en un centro odontológico, mediante la implementación del ciclo PHVA, obteniendo calidad en la atención que generó un impacto positivo en los pacientes, esto gracias a las bases teóricas sobre atención, calidad y satisfacción. Se obtuvieron resultados positivos mediante la mejora de procesos.

1.2.2 Justificación Metodológica

“Los instrumentos cuantitativos, son aquellos que se emplean en las investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas. Estos instrumentos son muy estructurados, se adaptan con facilidad a los diversos análisis estadísticos y, son muy útiles para describir y medir con precisión, diversas variables” Asimismo, menciona que: “Es ingenuidad imperdonable usar una prueba, un cuestionario, una lista de verificación u cualquier otro instrumento, sin determinar antes su validez y fiabilidad”. (Vara, 2012, p.244,254)

Para la recolección de datos de esta investigación, se empleó técnicas e instrumentos cuantitativos. De este modo, se demostró fiabilidad y validez en la obtención de datos. Las técnicas e instrumentos cuantitativos utilizados fueron las entrevistas y ficha de entrevista, además, la observación y guía de observación estructurada, encuesta y cuestionario estructurado. Con la primera técnica se recolectó información mediante preguntas y

alternativas; seguidamente, con una observación estructurada, se registraron los comportamientos de los involucrados mediante una guía de observación. Por otro lado, se pudo conocer la opinión de los pacientes que reciben el servicio en el centro odontológico. Este estudio será fiable, ya que las técnicas a aplicarse permitieron visualizar desde la perspectiva del paciente cuan satisfechos se sienten en el centro odontológico. Simultáneamente, existió recolección de datos que permitió conocer la percepción del paciente en relación al servicio odontológico aplicando el modelo SERVQUAL.

1.2.3 Justificación Práctica

“La relación médico y paciente juega un papel realmente importante en la práctica de la medicina, ya que es fundamental para ofrecer una asistencia médica de alta calidad en el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad”. (Cervera, 2020). Es por ello que, el trabajo de investigación ayudará en fortalecer la relación del odontólogo con el paciente. Por consiguiente, el especialista demostró: confianza, respuesta inmediata a consultas del paciente, correcta evaluación dental y solución de problemas. Además, el paciente se sintió seguro, se ejecutaron las citas programadas, el diagnóstico fue el adecuado, existió claridad en el trámite de atención y disponibilidad de odontólogos.

1.2.4 Justificación profesional, académica y/ personal.

- **Justificación Profesional:** El beneficio de llevar a cabo una implementación de un sistema basado en la metodología PHVA en un centro odontológico, es que se mantengan procesos de calidad, por consiguiente, la atención fue óptima, por lo cual prevalece el profesionalismo de los especialistas. Asimismo, el modelo SERVQUAL permitió desarrollar encuestas estructuradas que brinden información de la perspectiva del paciente. Los pacientes se sintieron satisfechos gracias a la mejora en el tiempo de atención, se verificó que los procesos se estén llevando a cabo en cuanto a calidad midiendo el número de reclamos y la tasa de abandono será menor.

- **Justificación Académica:** Mediante los conceptos teóricos basados en calidad, gestión y mejora, estudiados a lo largo de la carrera profesional, se implementó en la investigación una propuesta de mejora de atención, mediante la metodología PHVA, en vista de ello se realizó el correcto diagnóstico inicial de calidad de servicio en el centro odontológico, reconociendo las expectativas del paciente gracias al método SERVQUAL.

- **Justificación Personal:** Con los resultados exitosos que se presentaron luego de la evaluación del método SERVQUAL y la implementación de la metodología PHVA, se logró el objetivo principal de mejorar el nivel de satisfacción del paciente siendo este muy significativo en lo personal. Asimismo, al término de este estudio, daré un paso más acercándome al título profesional de ingeniero industrial, lo que me motiva día a día para alcanzar las metas planteadas dentro de la elaboración de la tesis en un centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa.

1.2.5 Justificación política, económica y/o social.

- **Justificación política:** El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles. (MINSA). En base a los propósitos y estándares establecidos por el Ministerio de Salud, la presente tesis busca el cumplimiento del mismo, donde en primer lugar, se efectuó una medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL y seguidamente, la implementación de la metodología PHVA para la mejora continua en los procesos de atención en el centro odontológico.

- **Justificación social:** En este estudio se buscó una obligación social, de tal manera que, se obtuvieron los resultados deseados de la población en la atención y calidad de servicio en un centro odontológico. Dicho esto, se debe primar al paciente. En otras palabras, se

demonstró las buenas prácticas en los procesos, para reflejar el buen nivel de satisfacción de paciente utilizando la encuesta respaldada por el modelo SERVQUAL, tras la aplicación de la metodología PHVA.

- **Justificación económica:** Al mejorar el nivel de satisfacción del paciente, también está incluido un factor muy importante, el económico, ya que gracias al logro y cumplimiento de requerimientos establecidos por las dimensiones del método SERVQUAL; tales como, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, repercutirá en el futuro en el incremento de los ingresos por la calidad de servicio que brindará los odontólogos que laboran en el centro odontológico gracias a la implementación de la metodología PHVA.

1.3 Limitaciones de la investigación

El tiempo que era ofrecido por la clínica para el desarrollo de las encuestas ya que estos pacientes asistían al centro odontológico con una frecuencia semanal lo cual ampliaba el tiempo de la investigación.

La dificultad para obtener información referente al contenido de los procedimientos e instructivos que deberían ser generados y que requerían ser consultadas al personal del centro odontológico, los cuales se encontraban en gran mayoría ocupado.

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo general*

Implementar la metodología PHVA para mejorar la satisfacción del paciente en un centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa, año 2023.

1.4.2 *Objetivos específicos*

- Determinar el proceso de atención a pacientes en un centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa, año 2023.

- Indicar el nivel de satisfacción del paciente mediante la encuesta basada en el modelo SERVQUAL en un centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa, año 2023.

- Aplicar la metodología PHVA en el centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa, año 2023.

- Analizar el costo beneficio de la implementación de la metodología PHVA en un centro odontológico ubicado en la ciudad de Arequipa, año 2023.

1.4.3 *Hipótesis principal*

La implementación de la metodología PHVA mediante el modelo SERVQUAL mejoraría la satisfacción de los pacientes de un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023.

1.5 Variables

1.5.1 *Variable independiente*

Metodología PHVA

1.5.2 *Variable dependiente*

Satisfacción del paciente

1.5.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DIMENSION | INDICADOR | FÓRMULA / INSTRUMENTO |
|---|------------------------|---|---|
| Variable Independiente: Metodología PHVA | Planear | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | Hacer | Cumplimiento de Medidas Remedio | Medidas Remedio Implementadas/ Medidas Remedio Totales |
| | Verificar | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | Actuar | Cumplimiento de auditorías | Programa de auditorías |
| Variable dependiente : Satisfacción del paciente | Elementos tangibles | 1. Personal uniformado. 2. Equipamiento suficiente y adecuado. 3. Limpieza y orden de las instalaciones. 4. Identificación de áreas en instalaciones. | ENCUESTAS |
| | Confiabilidad | 1. Ejecución de citas en horario programado. 2. Cumplimiento del procedimiento dental. 3. Claridad en trámite de atención. 4. Respuesta precisa ante consultas. 5. Cumplimiento a tarifa propuesta. | |
| | Capacidad de respuesta | 1. Rapidez de atención en recepción. 2. Tiempo de atención y servicio. 3. Disponibilidad de instrumental. 4. Tiempo de respuesta en programación de citas. | |
| | Seguridad | 1. Odontólogo subsana consultas del paciente. 2. Salida de emergencia y señalética visible. 3. Confianza en el procedimiento dental. 4. Solución de incidencias. | |
| | Empatía | 1. Interés en la atención al paciente. 2. Trato con amabilidad. 3. Seguimiento al paciente. 4. Comodidad durante el tratamiento. 5. Experiencia única favorable. | |

Nota. Analizado desde la perspectiva del SERVQUAL

1.6 Metodología de la investigación

1.6.1 Método de la Investigación

“La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el

uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación”. (Ortega, 2023)

La presente tesis se desarrolló por medio del método de investigación cuantitativo. Esto se debe a que, toda la información recolectada se visualizó mediante números y gráficas que permitieron confirmar hipótesis formuladas evidenciadas en los resultados. Dicho esto, se llevó a cabo tras un diagnóstico inicial a pacientes en un centro odontológico mediante el uso adecuado del instrumento de la investigación, el cuestionario estructurado, que está basado en las cinco dimensiones del método SERVQUAL. Finalmente, se realizó un análisis estadístico de datos para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

1.6.2 Diseño de la investigación

“La experimentación es el método que permite descubrir con mayor grado de confianza, relaciones de tipo causal entre hechos o fenómenos de la realidad. Por ello es el tipo y nivel más alto de investigación científica.” (Rodríguez, 2011)

La presente tesis se desarrolló mediante un diseño cuasi experimental puesto que, tuvo como finalidad medir la variable dependiente antes y después de la implementación de la metodología PHVA, dicha medición se efectuó mediante encuestas estructuradas basadas en el modelo SERVQUAL dirigidas a un grupo de pacientes que se elegirán mediante factores críticos determinados. El desarrollo del trabajo de investigación se llevó a cabo mediante dos pruebas; pretest y post test, con la intención de cuantificar el efecto tras la aplicación de la variable independiente.

1.7 Población y Muestra

1.7.1 Población

Se define como población a un conjunto de seres humanos, animales, organizaciones, etc. Donde posteriormente, se procederá a la elección de una muestra con los criterios

requeridos (Arias et al., 2016). Para el presente estudio, la población estuvo conformada por pacientes de la especialidad de ortodoncia que son atendidos en un centro odontológico ubicado en la región de Arequipa durante el año 2023.

1.7.2 Muestra

“La muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras” (Vara, 2012, p. 221). En esta investigación, la muestra escogida fueron los 77 pacientes encuestados mediante el cuestionario SERVQUAL.

1.8 Técnicas e instrumentos

1.8.1 Técnicas de la Investigación

A lo largo de la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas: observación y encuestas. En el caso de la primera técnica, esta fue importante para recolectar información personalmente con el registro de las actividades que se realizaron en el centro odontológico. Por otro lado, las encuestas fueron fundamentales en la investigación porque permitió recoger datos importantes sobre el nivel de satisfacción del paciente. Cabe resaltar que se desarrolló dicha técnica en dos oportunidades.

1.8.2 Instrumentos de la Investigación

Los instrumentos de investigación fueron de acuerdo con las técnicas escogidas, es por lo que, para la técnica de observación se usó de guías o fichas de observación estas fueron de ayuda en la anotación de actividades identificadas dentro del centro odontológico.

El cuestionario estructurado es un instrumento cuantitativo que se usó para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre- definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil. (Vara, 2012). Dicho esto, el instrumento de

cuestionario fue muy importante para conocer a los pacientes gracias a las preguntas preestablecidas, donde este fue alineado a lo que propone el modelo SERVQUAL antes y después de su implementación. Es importante agregar que, al ser una investigación de carácter cuantitativo, las escalas fueron muy importantes para ser más objetivos en las opiniones y actitudes de pacientes que pertenecen a la muestra.



1.8.3 Matriz de Consistencia

Tabla 2
Matriz de Consistencia

| IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA PHVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, AÑO 2023 | | | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|--|---|--|--|------------------------|---|--|
| TÍTULO | PROBLEMA GENERAL | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL | FORMULACIÓN DE PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSION | INDICADOR | FÓRMULA / INSTRUMENTO |
| Baja satisfacción del paciente en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023. | | ¿Cómo la metodología PHVA mejorará la satisfacción del paciente en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023? | ¿Cuál es el proceso de atención a pacientes atendidos en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023? | Implementar la metodología PHVA para mejorar la satisfacción del paciente en un centro odontológico en la ciudad Arequipa, año 2023. | Determinar el proceso de atención a pacientes en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023. | La Implementación de la metodología PHVA mejoraría el nivel de satisfacción del paciente en un centro odontológico en la ciudad de Arequipa, año 2023. | Variable Independiente: Metodología PHVA | Planear | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | | | | | | | | Hacer | Cumplimiento de Medidas Remedio | Medidas Remedio Implementadas/ Medidas Remedio Totales |
| | | | | | | | | Verificar | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | | | | | | | | Actuar | Cumplimiento de auditorías | Programa de auditorías |
| | | | | | | | | Elementos tangibles | 1. Personal uniformado. 2. Equipamiento suficiente y adecuado. 3. Limpieza y orden de las instalaciones. 4. Identificación de áreas en instalaciones. | ENCUESTAS |
| | | | | | | | | Confiabilidad | 1. Ejecución de citas en horario programado. 2. Cumplimiento del procedimiento dental. 3. Claridad en trámite de atención. 4. Respuesta precisa ante consultas. 5. Cumplimiento a tarifa propuesta. | |
| | | | | | | | | Capacidad de respuesta | 1. Rapidez de atención en recepción. 2. Tiempo de atención y servicio. 3. Disponibilidad de instrumental. 4. Tiempo de respuesta en programación de citas. | |
| | | | | | | | | Seguridad | 1. Odontólogo subsana consultas del paciente. 2. Salida de emergencia y señalética visible. 3. Confianza en el procedimiento dental. 4. Solución de incidencias. | |
| | | | | | | | | Empatía | 1. Interés en la atención al paciente. 2. Trato con amabilidad. 3. Seguimiento al paciente. 4. Comodidad durante el tratamiento. 5. Experiencia única favorable. | |

Nota. Analizado bajo la metodología PHVA como única variable independiente.



CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes a nivel internacional*

Según Benitez (2021) desarrolló la investigación “Análisis de la Percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL”, en la Universidad Santo Tomás. El trabajo tuvo como objetivo general comprender la sensación de la calidad en servicio del sector salud mediante el modelo SERVQUAL. Asimismo, para la metodología se utilizó la literatura con la finalidad de obtener la sensación de calidad en pacientes, mediante el instrumento SERVQUAL para la respectiva medición. Los resultados demostraron una desigualdad en el pensamiento de calidad de pacientes antes iniciar y finalizar el servicio siendo negativa para la empresa. Por esta razón, se concluye que las 5 dimensiones presentadas por el modelo SERVQUAL varía de acuerdo con las distintas características del paciente.

Según Gonzales & Diaz (2021) desarrollaron la investigación “Modelo de Medición de la satisfacción del cliente de la clínica Avidanti Santa Marta” en la Universidad del Norte. El trabajo tuvo como objetivo general elaborar un modelo para la medición de satisfacción de pacientes con la finalidad de fortalecer la relación con pacientes. Asimismo, la metodología fue de carácter cuantitativo y cualitativo, el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento utilizado aplicado a una muestra de 50 pacientes, mediante el coeficiente de correlación R de Pearson. Los resultados demostraron un 80,2%, indicando una alerta para establecer mejoras a partir de la raíz de la satisfacción, dicho porcentaje se obtuvo mediante el promedio de dos indicadores: experiencia del paciente y la oportunidad para prestar servicios. Por esta razón, se concluye que sí se tuvo una positiva aceptación de pacientes obteniendo una calificación positiva. En consecuencia, se debería incluir más instrumentos para el reconocimiento de causas del problema planteado.

Según Romero (2020) desarrolló la investigación “Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de la Facultad Piloto de Odontología” en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El trabajo tuvo como objetivo general el análisis de relación entre la satisfacción de paciente y atención dental. Asimismo, la metodología fue de carácter cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental, con la ayuda del instrumento cuestionario aplicado a una muestra de 118 pacientes. Los resultados demostraron que el público que más asiste a la clínica son mujeres con un rango de edad de 18 a 30 años, 61% y 48,3% respectivamente, además el público satisfecho refleja un 91,5%. Por esta razón, se concluye que de acuerdo con las dimensiones de modelo SERVQUAL: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía cuentan con un porcentaje promedio bueno lo que determina la prevalencia de calidad.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Según Martínez, (2022) desarrolló la investigación “Calidad de atención odontológica en una institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) en Lima, durante tiempos de pandemia” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general el conocimiento de la calidad en atención dental. Asimismo, la metodología fue de carácter cuantitativo, observacional, descriptivo y transversal. Se realizó mediante el instrumento de cuestionario SERVQUAL con una muestra de 339 pacientes. Los resultados demostraron que las medias de percepciones y expectativas fueron correctas con un 0.162. Por esta razón, se concluye que la calidad de atención dental con más acogida fueron los pacientes con características de sexo masculino, con un rango de edad de 31 a 50 años, con ubicación en la ciudad de Lima, son salario máximo de 1500 soles mensuales.

Según Choquehuayta (2021) desarrolló la investigación “Modelo Servqual para la evaluación del servicio de Defensoría Municipal del niño y el adolescente en la

municipalidad distrital de Lluta, Caylloma 2019” en la Universidad Nacional de San Agustín.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general señalar el índice de calidad del servicio de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente en la municipalidad distrital de Lluta. Asimismo, la metodología fue de carácter descriptivo, no experimental y transversal, con una muestra de 62 personas de la municipalidad de Lluta. Se concluye que el usuario tiene un 91.25% de expectativas contra el 59.27% de percepción del servicio, encontrando que la calidad de servicio es neutra. Se concluye lo siguiente: el índice de calidad de la dimensión tangibilidad está muy por debajo de las expectativas del usuario, la capacidad de respuesta del servicio tiene un índice de calidad con la brecha más alta de todas las dimensiones

Según Paripancca (2019) desarrolló la investigación “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos a un hospital de asociación público-privada” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El trabajo tuvo como objetivo general establecer la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes. Asimismo, la metodología fue de carácter descriptivo, transversal, observacional, correlacional, cuantitativo y no experimental, aplicado a una muestra de 261 pacientes. Los resultados demostraron un nivel de significancia de $p=0,00$ menor que $p=0,05$ ($p>\alpha$) Por esta razón, se concluye no rechazar la hipótesis nula y se determina la existencia de relación entre la calidad de atención, capacidad de respuesta y dimensión de fiabilidad con la satisfacción de paciente.

Según Espeza & Gabriel (2021) desarrollaron la investigación “Aplicación del ciclo de Deming para optimizar la calidad del proceso de atención al cliente en una clínica odontológica a través del modelo SERVQUAL” en la Universidad San Ignacio de Loyola. El trabajo tuvo como objetivo general implementar el Ciclo Deming para mejorar la calidad dentro del proceso de atención al paciente. Asimismo, la metodología fue de carácter

aplicada, cuasiexperimental, se utilizó el SPSS para el respectivo análisis. Los resultados demostraron que tras la implementación tuvo como efecto la mejora en la productividad con un 28%; la eficiencia y eficacia alcanzaron un 13% y 19% respectivamente. Por esta razón, se concluye aceptar la hipótesis alterna, demostrando que aplicar el ciclo de Deming optimiza la calidad del proceso de atención al paciente. Finalmente, hubo un incremento entre el pretest y post test de un 8.9%.

Según Dueñas (2020) desarrolló la investigación “Factores Sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el hospital Antonio Barrionuevo Lampa, 2019” en la Universidad Nacional de Agustín. El trabajo tuvo como objetivo general conocer la relación de factores sociodemográficos y la satisfacción de la atención dental. Asimismo, la metodología fue de carácter descriptivo, observacional y transversal con el uso de la encuesta SERVQUAL, aplicado a una muestra de 132 pacientes. Los resultados demostraron un 81.83% en satisfacción general en la clínica. Además, la tangibilidad cumple como la dimensión con el porcentaje más alto de satisfacción. Por esta razón, se concluye que el rango de edades 18-29 años son los más asistentes a la clínica, siendo las mujeres el porcentaje mayor en dicho rango.

2.2 Marco conceptual

2.2.1. Principales Conceptos de la Investigación

2.2.1.1. Metodología PHVA

2.2.1.1.1. Definición

“PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, círculo de Deming o mejora continua, es una herramienta planteada inicialmente por Walter Shewhart y trabajada por Deming en 1950; se fundamenta en cuatro pasos: planificar (plan), hacer (do), verificar (check) y actuar (act)”. (Zapata, 2015, p. 14).

Figura 1
Ciclo PHVA



Nota. La imagen explica el ciclo PHVA. Tomado de Carrera et al., (2019), Editorial Grupo Compás

Las etapas del ciclo PHVA son las siguientes:

a) Planear

En el ciclo PHVA, la planeación es el primer paso, en donde se establecerán objetivos por medio de políticas de calidad y medios para lograrlos. Se realiza mediante un proceso estructurado para finalmente, garantizar un buen resultado final. Se puede agregar que, en esta etapa se establecen los tipos de clientes, como externos e internos, las necesidades de los mismos y las características de los procesos y productos. “Lo anterior se traduce en resultados como lista de metas de calidad, lista de clientes, lista de necesidades de clientes, diseños del producto y del proceso, y procesos listos para producir” (Zapata, 2015, p. 60)

Esto quiere decir que, para la obtención de resultados, esto se vea reflejado como un objetivo estratégico, donde será necesario la participación de todos los participantes y se resalte el liderazgo. “Su tarea consiste en garantizar que los objetivos estratégicos de calidad se integren en el proceso de planeamiento de la empresa” (Zapata, 2015, p. 60).

b) Hacer

Según Heizer & Render (2006), explica de forma concreta que el hacer de una empresa como la implementación de los procesos, la identificación de las oportunidades de mejora, el desarrollo del plan piloto y la ejecución de dichas mejoras. Además, se reconoce el

proceso como el responsable de transformar los recursos en productos y servicios de calidad, mediante la realización de ciertos pasos en la fabricación.

La empresa, a través del hacer, se concibe como un sistema interrelacionado de procesos que de manera sinérgica permite responder a las exigencias de los entornos interno y externo. Es así como se comprende que son las personas, en interacción con los recursos y las tecnologías, las que mediante los procesos producen los bienes y servicios. En este sentido, el hacer es considerado como un conjunto de procesos orientados al desarrollo de la misión y al logro de la visión a la que aspiran mediante la generación de valor para el cliente, pretendiendo la satisfacción de todos los grupos de interés y buscando la calidad total. Las nuevas exigencias para las organizaciones están dando paso a un nuevo modelo conceptual, en el que cada unidad o área tenga suficiente autonomía para analizar el entorno desde su especialidad y pueda tomar las decisiones para estar a la vanguardia, buscando mayor productividad y competitividad. Existen varias alternativas para diseñar el modelo conceptual de la realización del producto y la prestación del servicio, su elección depende de la etapa anterior de planear, del mercado, del cliente, del producto o servicio, de la estrategia competitiva y los requerimientos en cuanto a costos, calidad, confiabilidad, innovación, variedad, disponibilidad (Zapata, 2015, p.73).

c) Verificar

La verificación es un proceso que analiza el cumplimiento de acciones de manera objetiva, de acuerdo con los estándares previstos y las metas trazadas desde el direccionamiento estratégico de la calidad y que se encuentran plasmados en los planes de acción de cada área y toda la organización. En la verificación de la calidad no solo interviene el proceso de planear, organizar, ejecutar, dirigir y controlar como tal, sino también el proceso de mejoramiento continuo expresado en el PHVA, para dar paso a los resultados del diagnóstico (las fortalezas y oportunidades, amenazas y debilidades) expresadas, tanto

cuantitativa como cuantitativamente, con el ánimo de mejorar la calidad en el colectivo empresarial. La finalidad de la verificación es asegurar que los resultados de las estrategias, políticas y directrices, de los planes tácticos, y de los planes operacionales se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. Los tres niveles están interconectados íntimamente, en la práctica no existe una separación clara entre ellos. La verificación, para cumplir estos requisitos, debe estar enmarcada bajo normas de una buena tarea, de conformidad, ecuánime, racional y justa, económica, normal, preventiva y facilitadora de los procesos empresariales. Para lograrlo es vital utilizar herramientas y técnicas que contribuyan a desarrollar estas actividades más fácilmente. Bajo estos pilares, la comprobación, la comparación y la acción administrativa, constituyen la triada vital del proceso para poner en marcha un sistema eficaz que ayude a la empresa a manejar las operaciones asociadas a la planeación ya realizada. La verificación procura igualmente controlar sus actividades manteniéndolas siempre dentro de los parámetros adecuados que buscan atender la corrección de fallas o errores existentes y prevenir nuevas fallas o errores (Zapata, 2015, p. 84-90).

d) Actuar

Camison et al., (2006) definen que en la etapa actuar, se aplica una acción determinada de acuerdo al resultado que se obtuvo en el proceso de verificar, donde se determinan dos acciones: la primera, es la situación cuando se cumple con el objetivo planteado de la etapa de planear donde como consecuencia se normalizarían las medidas correctivas y monitorear si es que se llevan a cabo de manera correcta sin embargo; en caso no se cumpla el objetivo, se requiere eliminar los factores que afectan a los procesos y comenzar nuevamente con la metodología PHVA.

2.2.1.2. Ocho pasos para la solución de un problema

Según Gutiérrez (2010), se identifica los siguientes pasos:

- **Definir, delimitar y analizar la magnitud del problema**

En este primer paso, se requiere claramente definir y establecer los límites de un problema de importancia. Debe entenderse qué lo compone, cómo y dónde se evidencia, su impacto en el cliente y cómo afecta la calidad y productividad. También, es crucial comprender la magnitud del problema: su frecuencia y costo.

- **Buscar todas las posibles causas**

En este segundo paso, se deben investigar todas las posibles causas del problema, mediante los 5 porqués al problema inicial. Además, es importante considerar la variabilidad.

- **Investigar cuál es la causa más importante**

En este tercer paso, dentro de todas las causas y factores considerados previamente, es esencial identificar cuáles de ellos son los más relevantes. Para ello, se puede resumir la información obtenida en el paso anterior y representarla en un diagrama de Ishikawa, y por consenso elegir las causas que se consideren más significativas.

- **Considerar las medidas remedio para las causas más importantes**

En este cuarto paso, cuando se consideran las medidas correctivas, se debe asegurar que estas aborden las causas subyacentes del problema, lo que implica prevenir su recurrencia en el futuro.

- **Poner en práctica las medidas remedio**

En este quinto paso, para implementar las medidas correctivas, es esencial seguir meticulosamente el plan desarrollado en el paso anterior y comprometer a todas las partes interesadas, explicando la relevancia del problema y los objetivos a alcanzar.

- **Revisar los resultados obtenidos**

En este sexto paso, se debe evaluar si las medidas correctivas han sido efectivas. Para hacerlo, es crucial permitir que el proceso funcione durante un tiempo suficiente, de manera que los cambios implementados se manifiesten. Luego, utilizando técnicas estadísticas, se compara la situación antes y después de las modificaciones. Si se observan cambios y mejoras en el proceso, también es importante evaluar el impacto directo de la solución, tanto en términos monetarios como en otros aspectos equivalentes.

- **Prevenir la recurrencia del problema**

En este séptimo paso, se deben establecer las soluciones a nivel de proceso, procedimientos y documentación correspondiente de forma estandarizada, de modo que el aprendizaje obtenido a través de la solución se vea reflejado en el proceso y las responsabilidades. Es necesario comunicar y justificar las medidas preventivas, y capacitar a los encargados de implementarlas.

- **Conclusión**

En esta etapa final, es importante examinar y documentar el proceso seguido y planificar el trabajo futuro. Se puede crear una lista de los problemas que aún persisten y sugerir algunas recomendaciones sobre cómo abordarlos y resolverlos.

2.2.1.3.Satisfacción del paciente

Según Pascoe (1983), la satisfacción del paciente es un elemento deseable e importante de la actuación médica, e intuitivamente entendido por todos, pero sin que exista acuerdo en lo que significa empíricamente. En el caso de los autores Hulka et al (1970), concuerdan en que la satisfacción del paciente se compone de la suma de la satisfacción con la competencia profesional del médico, de su calidad personal y de los costos e inconvenientes de los cuidados prescritos. (Mira et al., 1992)

El concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del paciente se desarrolla precisamente ante la conciencia de estos problemas y con el ánimo de superarlos. El concepto de calidad como satisfacción de expectativas revela un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido “objetivo”, referente al cumplimiento por el servicio de ciertas especificaciones, hacia un concepto “subjetivo” de calidad basado en la percepción del cliente. La satisfacción del paciente sería una medida de la reacción emocional del consumidor en cada experiencia específica. Si esta distinción se confirma, la calidad percibida del servicio sería un constructo más estable que la satisfacción del cliente, que tendería a cambiar en cada transacción específica. (Camison et al., 2006)

- **Calidad de Servicio**

Según Camison et al. (2006) calidad de servicio está orientada básicamente en las percepciones de pacientes atendidos en el servicio. Por otro lado, se considera que los clientes tienen diferentes necesidades y expectativas. Así, la calidad de servicio no es un concepto absoluto, sino relativo, que viene determinado por la diferencia existente entre las necesidades y expectativas que el consumidor tiene (calidad deseada esperada) y el nivel al cual la empresa consigue satisfacerlas (calidad realizada).

En esta línea, muchos autores abogan por valorar la calidad de servicio percibida como un desajuste entre expectativas y percepciones de resultados, lo que se denomina teoría del paradigma desconfirmatorio.

En el campo de las expectativas, Parasuraman et al. (1991) introdujeron el concepto de zona de tolerancia de las expectativas del cliente respecto a la calidad del servicio. La zona de tolerancia está delimitada por dos niveles de servicio: el servicio deseado, el nivel de servicio que el cliente espera recibir (servicio ideal esperado), y el servicio adecuado, el nivel de servicio que el cliente considera aceptable (servicio mínimo esperado).

En el ámbito de las percepciones, las actitudes previas a la compra de los consumidores condicionan su percepción post-uso del producto. Los consumidores con expectativas inicialmente favorables tienden a estar satisfechos, aun en el caso de que la experiencia sea negativa, y viceversa, si las expectativas iniciales son poco favorables, la experiencia será probablemente percibida como insatisfactoria (Oliver, 1981).

- **La medición de calidad de servicio**

La medición es a la vez el último y el primer paso a la hora de mejorar la calidad de servicio y conseguir ofrecer un servicio excelente. Como muy bien afirman Davidow y Uttal (1990), es muy difícil conseguir mejorar un servicio si no se tienen en cuenta los resultados que se están obteniendo con un sistema que permita cuantificarlos. En definitiva, la medición es una condición necesaria pero no suficiente para la generación de calidad de servicio. Los sistemas de medición efectivos permiten determinar qué acciones hay que emprender para mejorar el servicio, pero éstas han de llevarse a cabo. Por consiguiente, los resultados de la medición de calidad de servicio se transmiten mediante la siguiente fórmula:

Figura 2

Fórmula de medición de calidad

$$Q_{1i} = \sum_{j=1}^K (P_{ij} - E_{ij})$$

Q_i = calidad percibida global del elemento i ;

k = número de atributos,

P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

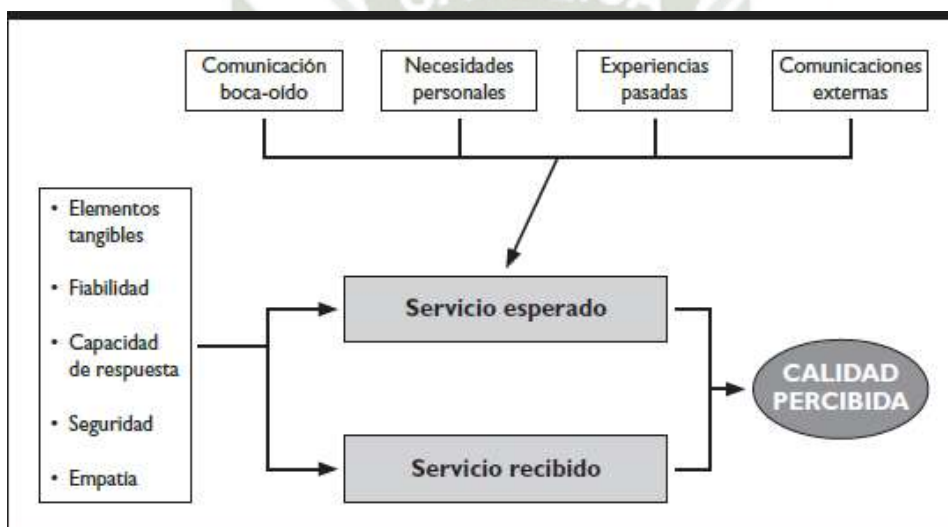
Nota. Extraído del libro “Gestión de la calidad” (p. 921), Camison et al., (2006). Editorial Pearson

- Modelo SERVQUAL

Según Camison et al., (2006) el modelo SERVQUAL indica si es que un servicio es percibido de calidad, y esto se refleja cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente.

Figura 3

Marco conceptual del modelo SERVQUAL



Nota. Extraído del libro “Gestión de la calidad” (p. 919), Camison et al., (2006). Editorial Pearson

Por otro lado, el Modelo SERVQUAL está conformado por las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **Elementos tangibles:** Se refiere a los aspectos físicos, materiales o visibles del servicio como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- **Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad de los empleados para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, de manera correcta en el primer intento, evitando errores y fallos. Esto quiere decir, la entrega precisa y oportuna del servicio.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad de los empleados de la empresa para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y eficiente. Se enfoca en la habilidad del personal para atender las necesidades de los clientes de forma oportuna y precisa.
- **Seguridad:** Es la habilidad de los empleados de servicios para inspirar credibilidad, confianza y seguridad. Mediante la protección de su integridad física, financiera y/o emocional.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Se refiere a la preocupación y el interés del trabajador que muestra hacia sus clientes.

Figura 4
Escala SERVQUAL

| Dimensión | Ítem | Aspecto valorado | Expectativa (E) | Percepción (P) | Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos) |
|------------------------|------|---|-----------------|----------------|---|
| ELEMENTOS TANGIBLES | 1 | Equipamiento de aspecto moderno | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 2 | Instalaciones físicas visualmente atractivas | | | |
| | 3 | Apariencia pulcra de los colaboradores | | | |
| | 4 | Elementos tangibles atractivos | | | |
| FIABILIDAD | 5 | Cumplimiento de las promesas | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 6 | Interés en la resolución de problemas | | | |
| | 7 | Realizar el servicio a la primera | | | |
| | 8 | Concluir en el plazo prometido | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 9 | No cometer errores | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 10 | Colaboradores comunicativos | | | |
| | 11 | Colaboradores rápidos | | | |
| | 12 | Colaboradores dispuestos a ayudar | | | |
| SEGURIDAD | 13 | Colaboradores que responden | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 14 | Colaboradores que transmiten confianza | | | |
| | 15 | Cientes seguros con su proveedor | | | |
| | 16 | Colaboradores amables | | | |
| EMPATÍA | 17 | Colaboradores bien formados | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 18 | Atención individualizada al cliente | | | |
| | 19 | Horario conveniente | | | |
| | 20 | Atención personalizada de los colaboradores | | | |
| | 21 | Preocupación por los intereses de los clientes | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 22 | Comprensión por las necesidades de los clientes | | | |

Nota. Extraído del libro “Gestión de la calidad” (p. 920), Camison et al., (2006). Editorial Pearson

Los datos obtenidos del SERVQUAL evalúan la calidad global del servicio, tal y como la perciben los clientes, y, por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. Además, estos datos determinan cuáles son las dimensiones o los criterios más importantes para el cliente, lo que permite centrar en esas áreas los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio. Esto es, el SERVQUAL permite determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes. (Camison et al., 2006)

2.2.2. *Herramientas de Diagnóstico*

- **Diagrama de Flujo**

Según Santiago (2018) un diagrama de flujo es una representación gráfica que muestra las actividades que componen un proceso y su ordenación. Es una herramienta útil para entender cómo se lleva a cabo cualquier proceso, desde la producción de materiales hasta la fabricación de productos finales. Además, permite a cada persona saber qué se hace antes y después de la actividad que realiza. Lo más importante es que la representación gráfica sea comprensible y útil para los fines para los cuales se realiza. El diagrama de flujo puede ser utilizado para describir un proceso existente o para diseñar uno nuevo, y es de gran utilidad en la planificación, realización, seguimiento y control de cualquier proceso

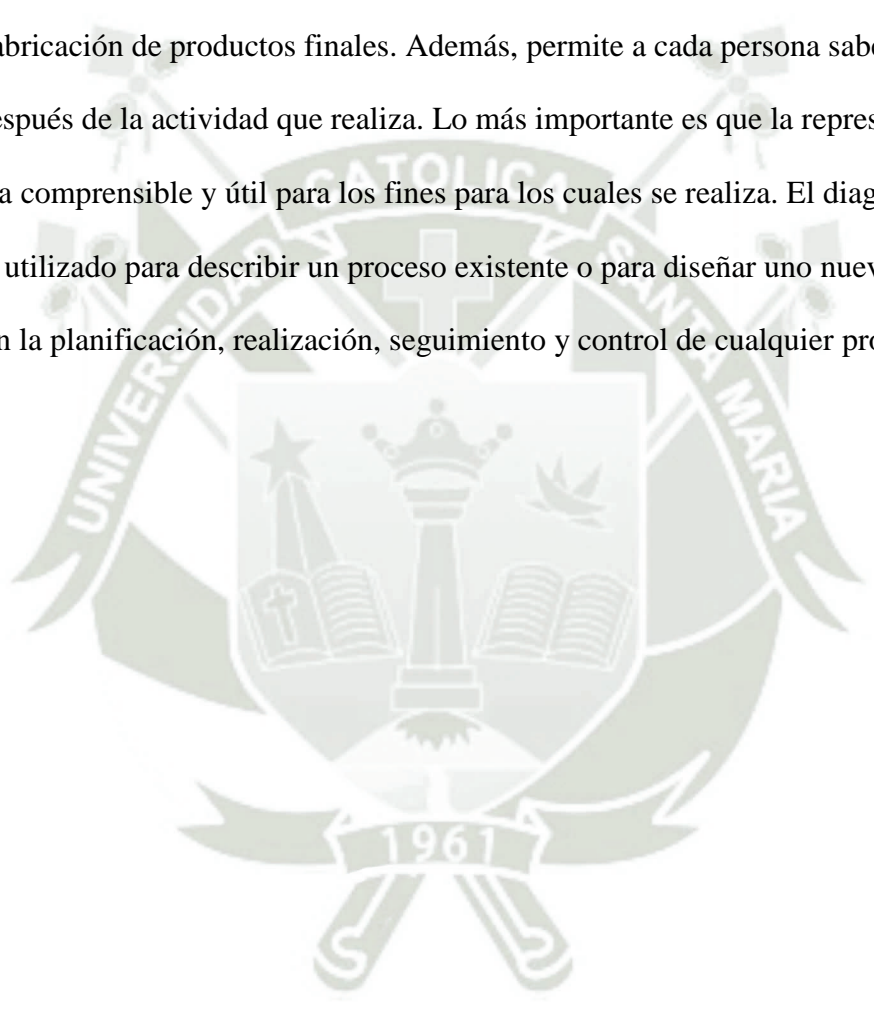


Figura 5
Elementos del diagrama de flujo



Nota. Extraído de Santiago (2018)

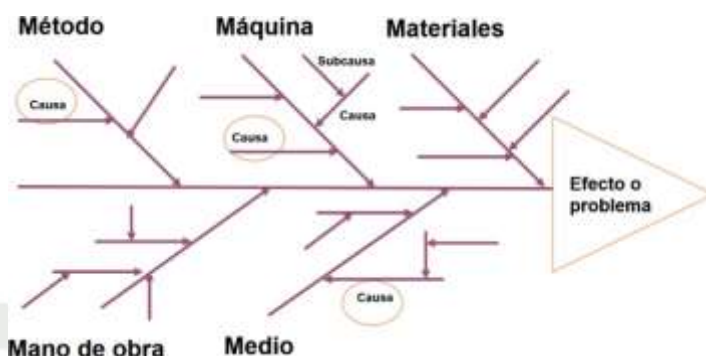
- **Diagrama Causa Efecto**

Para Carrera et al. (2019) y para muchos, un diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos de un sistema (causas) que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado por el profesor Ishikawa Kaoru (1943). También es conocido como Diagrama Ishikawa o Espina de Pescado por su parecido con el espinazo de un pez (p. 11).

Según Salazar (2016) es muy importante precisar las causas del problema en el momento determinado en que se observó alguna alteración en la calidad del producto o servicio, esto se denomina como variación de una característica de calidad.

El uso del diagrama causa efecto permite que el equipo se concentre en el contenido del problema, no en la historia del problema ni en los distintos intereses personales de los integrantes del equipo. Crea como una fotografía del conocimiento y consenso colectivo de un equipo alrededor de un problema. Lo anterior concluye en el apoyo para las soluciones resultantes. Hace que el equipo se concentre en causas y no en síntomas (Carrera et al., 2019, p. 12)

Figura 6
Diagrama Causa Efecto



Nota: Extraído de Hernández (2017)

- **Lluvia de ideas**

“Es una técnica por la cual un equipo identifica, desarrolla o genera varias ideas sobre un tema determinado. Da la oportunidad a todos los miembros del equipo de opinar o sugerir con relación al tema seleccionado” (Carrera, et al., 2019, p. 33).

Para Licari (2023), considera que “la lluvia de ideas te permitirá encontrarte con nuevos puntos de vista por parte de los compañeros que ves todos los días, pero que quizá no siempre reconoces como tus aliados en la creatividad”

Se utiliza para la formulación del enunciado, problema, el mismo se se pone por decisión del grupo. En primer lugar, los integrantes escriben el número máximo de ideas en un papel u hoja, seguidamente estas se pueden reformular, donde serán agrupadas por afinidad, de este modo se priorizarán las ideas y finalmente, las ideas clasificadas son base para un plan de acción (Carrera, et al., 2019).

Figura 7
Lluvia de Ideas



Nota: Obtenido de Marketing QServus (2023)

2.3 Marco referencial

Según Vasquez et al. (2018) desarrollaron el artículo “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica” en la Unidad Médica de Puebla, México. El estudio de investigación tuvo como objetivo general Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. Asimismo, la metodología fue de carácter transversal y descriptiva con el uso del instrumento del cuestionario basado en el modelo SERVPREF con una muestra de 359 pacientes. Los resultados demostraron que la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. Por lo tanto, se concluye que la satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.

Según Bustamante & Cabrera (2022) desarrollaron el artículo “Evaluación de la calidad del servicio en un dental público hospital Islabad”. El estudio de investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio odontológico en un hospital público de Islamabad. Asimismo, la metodología fue de carácter transversal con la utilización de la técnica de encuesta basada en SERVQUAL. Se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de la información. Los resultados demostraron que el sexo masculino tuvo

mayor porcentaje masculina con un 60,4%. La mayoría de los pacientes tenían educación primaria. Por esta razón, se concluye que: este estudio ayudó a identificar brechas de calidad significativas a lo largo de dimensiones específicas de tangibilidad y capacidad de respuesta. notables para el personal directivo de los hospitales.

Según Akbar , Pasinringi, & Awang (2019) desarrollaron el artículo “Factores que afectan la calidad del servicio del centro dental en Indonesia” en la Universidad Hasanuddin, Indonesia. El artículo tuvo como objetivo general determinar los factores que perjudican la calidad del servicio del centro odontológico en Bantaeng Regency. Asimismo, la metodología fue de carácter piloto pionero con el uso del cuestionario como instrumento aplicado a una muestra de 114 personas. Los resultados fueron positivos en las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía. Los resultados demostraron que: tangibilidad, confiabilidad, seguridad cuentan con el mayor efecto en la calidad del servicio. Por otro lado, las restantes como las más bajas. Por esta razón, se concluye que seguridad, confiabilidad y tangibilidad son los factores que afectan la calidad del servicio.

Según Ruiz et al, (2021) desarrollaron el artículo “Evaluación de la Satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por Covid-2019”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer la satisfacción de nuestros usuarios con las teleconsultas realizadas durante la pandemia, beneficios, aplicaciones y áreas de mejora. Asimismo, la metodología utilizada fue de carácter transversal con el uso del instrumento de un cuestionario estructurado. Los resultados demostraron: Perfil del paciente: edad 54,0 (SD: 18,6) años; 213 (60,5%) mujeres. Llamadas realizadas por médicos (298; 84,7%) y enfermeros (15; 4,3%); 342 (97,2%) atendidas en el hogar. Motivos: seguimiento (223; 63,4%); primera consulta (45; 12,8%); informar resultado (23; 6,5%) y gestionar cita (50; 14,2%). Fueron direccionados a otro centro 29 (8,62%). Estaban satisfechos 335 (95,44%; IC95%: 93,26%-97,62%) pacientes y 309 (91,96%; IC95%: 89,06%-94,87%). Por esta razón,

se concluye que la alta satisfacción manifestada por los usuarios, los beneficios constatados y la gran resolución de las teleconsultas, nos hace plantearnos ampliar estos servicios tras la pandemia.

Según Walls & Abad (2019) desarrollaron el artículo “Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer qué indicadores clave del Servicio Nacional de Salud español afectan en la satisfacción del paciente. Asimismo, en la metodología se relacionaron las medias de cada comunidad autónoma para cada indicador, con la satisfacción del paciente con el SNS. Los resultados demostraron que: la satisfacción del paciente con el SNS se explicó en un 57,32%, con el médico de familia en un 54,45% y con el especialista en un 55,11%. Por esta razón, se concluye lo siguiente: las políticas sanitarias deberían considerar el incremento en el número de médicos especialistas, favorecer la cirugía ambulatoria, facilitar el tratamiento hospitalario, vigilar la efectividad de las intervenciones quirúrgicas, controlar las infecciones hospitalarias y moderar la prescripción de fármacos mediante el uso de alternativas a fin de incrementar la satisfacción del paciente.

Según Arcentales et al (2021) desarrollaron el artículo “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería” en el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Venezuela. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Asimismo, la metodología fue de carácter cuantitativo no experimental, prospectivo, descriptivo-correlacional, transversal correlacional, comparativo. Se aplicó a una muestra de 132 personas con el instrumento (CARE-Q). Los resultados demostraron corresponde en relación a género masculino un 51% (n=67), con edad de 18 a 30 años 33% (n= 44), estado civil casado 45%, (n=60), instrucción primaria 41% (n= 54), de la población general con empleo corresponde a un 52% (n=69), religión católica 99% (n=131), etnia mestiza 99%

(n=131) y horas de hospitalización de 24 horas sexo masculino y femenino 82% (n=108). Por esta razón, se concluye que no hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todas las categorías. Sin embargo, se identificó una correlación débil a moderada con las horas de estancia hospitalaria de 24 horas con las 48 horas o más y satisfacción del paciente.

Según Bustamante et al (2019) desarrollaron el artículo “Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador” en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cuáles son las dimensiones que definen la calidad de servicio de los prestadores públicos de la salud primaria. Asimismo, la metodología fue de carácter cuantitativo, no experimental y transeccional y descriptivo, con una muestra de 533 pacientes. validez de contenido y fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los resultados demostraron las frecuencias de los hombres se ubicaron por encima de los 90 casos, en tanto que las mujeres alcanzaron frecuencias por encima de los 370. Por esta razón, se concluye que los ítems que definen los factores de expectativas en general son comparables con los agentes que definen los factores de percepción.



CAPÍTULO III

3. Diagnóstico situacional

3.1. Reseña de la empresa

El centro odontológico estudiado cuenta con 15 años en el mercado ofreciendo distintas especialidades como ortodoncia, endodoncia, rehabilitación oral, periodoncia e implantología, estética dental, cirugía bucal y odontopediatría. Se ubica en un punto concurrido de la ciudad de Arequipa, región que contiene a una gran competencia con distintos consultorios, clínicas y centros odontológicos que ofrecen servicios similares.

Clidéntika S.A.C fue creada en el año 2009 por iniciativa de los fundadores Dr. Carlos Alberto Quiroz Huerta y su madre Ana María Jesús Huerta Astorga, quienes tenían claras sus metas y objetivos. Por lo tanto, optaron por ingresar al mercado y comenzar a expandirse en el ámbito empresarial. Además, transmitieron a su equipo de trabajo la mentalidad de superación y una visión de futuro, lo cual se consolidó en la empresa.

Dicho esto, la empresa cuenta con un personal especializado en las mejores universidades del Perú y del extranjero, su infraestructura está diseñada para ofrecer servicios odontológicos, con protocolos rigurosos de bioseguridad y esterilización, además de contar con equipos de última generación, manteniendo precios accesibles para sus clientes.

3.2. Misión y visión

3.2.1. Misión

La empresa cuenta con la siguiente misión:

“Liderar la odontología en Arequipa, ofreciendo a nuestros pacientes una experiencia integral y manteniéndonos actualizados y capacitados para abordar sus necesidades.”

3.2.2. *Visión*

La empresa cuenta con la siguiente visión:

“Ser el centro odontológico especializado líder y reconocido por su excelencia en la calidad de servicio y atención interdisciplinaria.”

3.3. Organigrama de la Organización

Figura 8

Organigrama de la Organización



Nota. Extraído bajo la información otorgada por la clínica.

3.4. Áreas de la empresa

3.4.1. *Área de Recepción:*

La recepción es el primer punto de contacto entre el centro odontológico y los pacientes. Cuenta con las siguientes funciones:

- Atender y recibir a los pacientes.
- Gestionar las citas y horarios de los pacientes.
- Registrar y actualizar la información de los pacientes en el sistema informático.

- Responder llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas en persona relacionadas con citas, servicios y otros aspectos administrativos.
- Cobrar y gestionar pagos, así como tramitar seguros dentales si corresponde.
- Coordinar la entrega de informes y resultados de exámenes dentales a los pacientes.

3.4.2. Área de Administración:

El área de administración se encarga de la gestión financiera, operativa y de recursos humanos del centro odontológico. Cuenta con las siguientes funciones:

- Llevar el registro contable y financiero del centro, incluyendo ingresos, gastos, facturación y cobros.
- Gestionar el inventario de suministros médicos, materiales dentales y equipo necesario para el funcionamiento del consultorio.
- Contratar y administrar al personal no clínico, como recepcionistas, personal de limpieza y administrativos.
- Coordinar la formación y desarrollo profesional del personal, así como evaluar el desempeño y resolver conflictos internos.
- Establecer políticas y procedimientos internos para garantizar el cumplimiento de regulaciones y estándares de calidad.

3.4.3. Área de Odontología:

El área de odontología es donde se llevan a cabo las consultas, tratamientos y procedimientos dentales. Sus funciones incluyen:

- Realizar exámenes dentales, diagnósticos y planificación de tratamientos para los pacientes.
- Realizar procedimientos dentales preventivos, restaurativos, periodontales, endodónticos y estéticos, según las necesidades de cada paciente.
- Utilizar equipos y tecnología especializada, como radiografías, escáneres intraorales, láseres dentales y otros dispositivos para el diagnóstico y tratamiento.
- Mantener registros detallados de los tratamientos realizados, historias clínicas.
- Brindar educación dental a los pacientes, incluyendo recomendaciones de higiene oral, cuidados postoperatorios y seguimiento de tratamientos.

3.5. Materiales de la empresa

En la figura 8 se muestra la lista de materiales que son utilizados en el centro odontológico del estudio, que se observa a continuación:

Figura 9
Materiales de la Empresa

| Materiales | |
|------------|--------------------------|
| 1 | Resinas A3 A1 y 2 |
| 2 | Ácido fosfórico |
| 3 | Adecivos |
| 4 | Agujas |
| 5 | Anestesia |
| 6 | Microbush |
| 7 | Resina fluida |
| 8 | Gasas |
| 9 | Sellantes |
| 10 | Ionomeros de foto |
| 11 | Autocurable |
| 12 | Subtores |
| 13 | Cemento dual |
| 14 | Solano |
| 15 | Perno fibra de vidrio |
| 16 | Formoecesol |
| 17 | Framidex |
| 18 | Hidróxido de calcio |
| 19 | Hilo retractor |
| 20 | Anestesia tópica |
| 21 | Arcos niti de acero |
| 22 | Rollos de ligadura |
| 23 | Cadena poder |
| 24 | Elásticos de colores |
| 25 | Cera roja |
| 26 | Hijaa de bisturí |
| 27 | Hilos de sutura |
| 28 | Esponjas emostaticas |
| 29 | Gutapercha en barra |
| 30 | Conos de gutapercha |
| 31 | Kit de blanqueamiento |
| 32 | Silicona pesada |
| 33 | fluida de condensación |
| 34 | Ionomeros de cementacion |
| 35 | Cemento provisional |
| 36 | Acrílico |
| 37 | Monomero |
| 38 | Papel articular |
| 39 | Cinta matriz |
| 40 | Hilo dental |
| 41 | Emostaticos |
| 42 | Alginato |
| 43 | Yesos |
| 44 | Brackets |
| 45 | Guantes |
| 46 | Mascarillas |
| 47 | Gorros |
| 48 | Cubre zapatos |

Nota. Descrita por el personal de la clínica.

3.6. Máquinas y equipos

En la figura 9 se muestra la lista de máquinas y equipos que son utilizados en el centro odontológico del estudio, que se observa a continuación:

Figura 10
Máquinas y Equipos

| Máquinas y equipos | |
|--------------------|--|
| 1 | Unidad dental |
| 2 | Compresor de aire |
| 3 | Aspirador dental |
| 4 | Lámpara de fotocurado |
| 5 | Autoclave |
| 6 | Radiografía dental |
| 7 | Escalador dental |
| 8 | Fotopolimerizador |
| 9 | Tomógrafo dental |
| 10 | Pulidora dental |
| 11 | Sistema de aspiración quirúrgica |
| 12 | Unidad de rayos X |
| 13 | Cámara intraoral |
| 14 | Microscopio dental |
| 15 | Sistema CAD/CAM |
| 16 | Equipos de esterilización |
| 17 | Equipos de limpieza y esterilización de agua |

Nota. Descrita por el personal de la clínica.

3.7.Desarrollo del Cuestionario SERVQUAL

La clínica ofrece once servicios de atención odontológica, los cuales son: Carillas dentales, cirugía dental, prótesis dental, implantes dentales, endodoncia y ortodoncia.

Para identificar qué servicios deberían estar considerados, la gerencia solicita priorizar aquellos que sean más significativos en los ingresos de dinero, y eso está directamente relacionado con las sesiones que se puedan realizar por tratamiento. Por lo tanto, en la figura siguiente se representa el total de sesiones por tratamiento que se brindan al actual número de pacientes que se recibe.

Figura 11

Desarrollo del Cuestionario SERVQUAL

| CLASE | | Nº de Pacientes | Sesiones por tratamiento | Total de sesiones |
|-------|-----------------------|-----------------|--------------------------|-------------------|
| A | Carillas dentales | 1 | 8 | 8 |
| B | Cirugía dental | 1 | 6 | 6 |
| C | Prótesis dental | 1 | 6 | 6 |
| D | Implantes dentales | 1 | 6 | 6 |
| E | Endodoncia | 20 | 4 | 80 |
| F | Ortodoncia | 77 | 24 | 1848 |
| G | Profilaxis | 2 | 2 | 4 |
| H | Emergencias | 1 | 1 | 1 |
| I | Tratamiento infantil | 4 | 4 | 16 |
| J | Blanqueamiento dental | 1 | 1 | 1 |
| K | Tratamiento a encías | 1 | 2 | 2 |

Nota. Se desprende de la información alcanzada por la dirección de la clínica.

A continuación, se ordena de mayor a menos del total de sesiones como se observa en la tabla siguiente

Figura 12

Ordenar de mayor a menor las sesiones según SERVQUAL

| CLASE | | Nº de Pacientes | Sesiones por tratamiento | Total de sesiones |
|-------|-----------------------|-----------------|--------------------------|-------------------|
| F | Ortodoncia | 77 | 24 | 1848 |
| E | Endodoncia | 20 | 4 | 80 |
| I | Tratamiento infantil | 4 | 4 | 16 |
| A | Carillas dentales | 1 | 8 | 8 |
| B | Cirugía dental | 1 | 6 | 6 |
| C | Prótesis dental | 1 | 6 | 6 |
| D | Implantes dentales | 1 | 6 | 6 |
| G | Profilaxis | 2 | 2 | 4 |
| K | Tratamiento a encías | 1 | 2 | 2 |
| H | Emergencias | 1 | 1 | 1 |
| J | Blanqueamiento dental | 1 | 1 | 1 |

Nota. Se desprende de la información alcanzada por la dirección de la clínica.

Para posteriormente realizar un cálculo de frecuencias acumuladas, según la siguiente tabla:

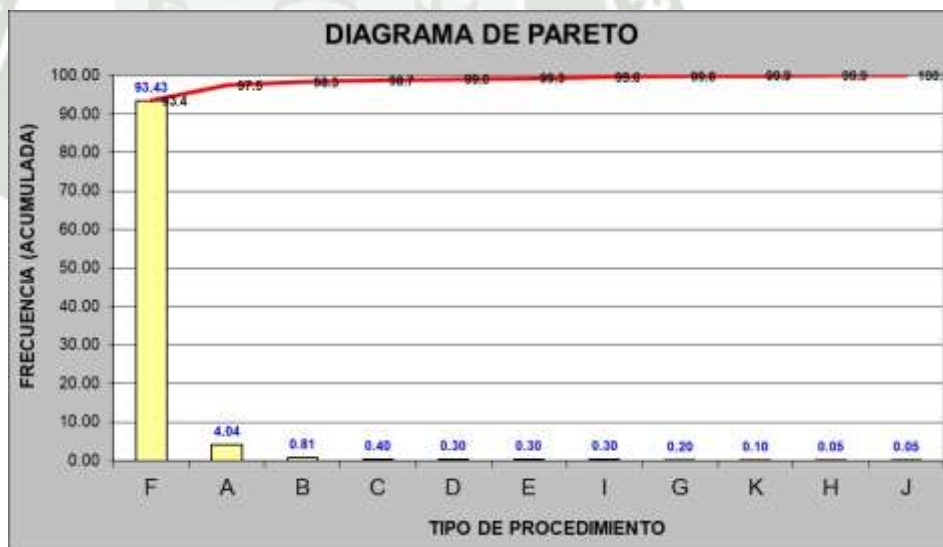
Figura 13
Cálculo de frecuencia acumulada

| CLASE | Nº de Pacientes | Sesiones por tratamiento | Total de sesiones | (%) del total de sesiones | Acumulado del total de sesiones |
|-------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------|---------------------------|---------------------------------|
| F Ortodoncia | 77 | 24 | 1848 | 93.43 | 93.4 |
| A Carillas dentales | 20 | 4 | 80 | 4.04 | 97.5 |
| B Cirugía dental | 4 | 4 | 16 | 0.81 | 98.3 |
| C Prótesis dental | 1 | 8 | 8 | 0.40 | 98.7 |
| D Implantes dentales | 1 | 6 | 6 | 0.30 | 99.0 |
| E Endodoncia | 1 | 6 | 6 | 0.30 | 99.3 |
| I Tratamiento infantil | 1 | 6 | 6 | 0.30 | 99.6 |
| G Profilaxis | 2 | 2 | 4 | 0.20 | 99.8 |
| K Tratamiento a encías | 1 | 2 | 2 | 0.10 | 99.9 |
| H Emergencias | 1 | 1 | 1 | 0.05 | 99.9 |
| J Blanqueamiento dental | 1 | 1 | 1 | 0.05 | 100.0 |
| Totales | 110 | 64 | 1978 | 100 | |

Nota. Se desprende de la información alcanzada por la dirección de la clínica.

Tal cual se aprecia en la siguiente figura, se puede interpretar que el Diagrama de Pareto de Especialidades identifica a Ortodoncia como el principal producto ya que acumula más del 80% de sesiones que realizaría la clínica.

Figura 14
Diagrama Pareto de Especialidades



Nota. Se desprende de la información alcanzada por la dirección de la clínica.

Se llevó a cabo el desarrollo del cuestionario SERVQUAL en un centro odontológico para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que habían recibido tratamiento de ortodoncia debido a la priorización mediante el Diagrama de Pareto de Especialidades descrita anteriormente. Todo comenzó con la idea de

mejorar los servicios y garantizar la mejor experiencia posible para aquellos que confiaban en la empresa para el cuidado de su salud bucal.

En primer lugar, se solicitó un permiso a la gerencia general para realizar esta investigación y seguidamente, coordinar con el área administrativa para poder realizar la encuesta SERVQUAL, enfatizando su importancia para medir la calidad del servicio ofrecido en la especialidad de ortodoncia. Se decidió que sería fundamental obtener la retroalimentación directa de los pacientes para identificar áreas de mejora dentro de las dimensiones que ofrece dicho cuestionario como son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Después de esta decisión inicial, se procedió a diseñar el cuestionario SERVQUAL. Se incluyeron preguntas que abordaron aspectos como la apariencia y actitud del personal, la infraestructura y equipamiento de la clínica, la limpieza y orden de las instalaciones, la eficiencia en la gestión de citas, la claridad en los procesos administrativos, la disponibilidad de recursos y la experiencia general durante el tratamiento dental, entre otros aspectos relevantes para la satisfacción del paciente. Después de haber diseñado el cuestionario SERVQUAL específico para evaluar la calidad de los servicios en el centro odontológico, el siguiente paso crucial fue la validación de juicio de expertos. Este proceso fue fundamental para asegurar validez, confiabilidad y capacidad de medir de manera efectiva las expectativas y percepciones de pacientes de ortodoncia.

Para llevar a cabo la validación de juicio de expertos, se realizó mediante una reunión con los jueces que cuentan con experiencia y conocimientos en el campo de la ingeniería industrial. Se explicó detalladamente el propósito del

cuestionario SERVQUAL y se proporcionó un informe de validación de instrumento de este para una revisión minuciosa. La validez de contenido fue del autor Hernandez- Nieto, que valora el grado de acuerdo por ítem entre los jueces.

Durante la validación, los jueces evaluaron cada ítem del cuestionario en términos de claridad, objetividad, actualización, organización, suficiencia, pertinencia, consistencia, análisis, estrategia y aplicación para medir la calidad de los servicios del centro odontológico. También se solicitó sugerencias posibles o ajustes en las preguntas para asegurar la validez del instrumento.

Las discusiones fueron enriquecedoras y productivas, ya que los jueces aportaron sus perspectivas y conocimientos especializados para mejorar el cuestionario. Después de recopilar todas las retroalimentaciones y sugerencias de los jueces, se revisó cuidadosamente el cuestionario SERVQUAL y se levantaron observaciones.

Una vez finalizado este proceso de validación de juicio de expertos, existió seguridad en las 22 preguntas que ofreció el cuestionario SERVQUAL, ya que era confiable para evaluar las expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia sobre la calidad de los servicios en el centro odontológico. Esta validación brindó la confianza necesaria para proceder con la implementación del cuestionario y el posterior análisis de los resultados para la mejora continua de servicios.

Una vez que se finalizó el diseño del cuestionario, se elaboraron copias impresas para distribuir entre los pacientes que habían sido atendidos anteriormente dentro del tratamiento de ortodoncia en un período determinado. Se les explicó la importancia de sus respuestas y se les aseguró que sus

comentarios serían anónimos y confidenciales para fomentar una retroalimentación honesta.

Durante varias semanas, se recopilaron las respuestas de los pacientes y luego procedimos a analizar los datos obtenidos del cuestionario SERVQUAL. Se utilizaron métodos estadísticos para interpretar los resultados e identificar áreas clave en las que se debe enfocar para mejorar la calidad de los servicios odontológicos.

A continuación, en la figura 11 se observa a algunas personas que respondieron el cuestionario SERVQUAL.

Figura 15
Personas respondiendo el cuestionario



Nota. Evidencia fotográfica

3.8. Alcance

El total de pacientes del centro odontológico que se realizan ortodoncia es de 94 pacientes los cuales son considerados como la población de estudio.

La muestra para las encuestas fueron de 77 pacientes ya que son el total de pacientes que asistieron en las fechas que se desarrollan.

Tabla 3

Alcance del cuestionario

| Periodo | 2023 |
|-----------------------------|--|
| Población | 77 pacientes |
| Muestra | 77 encuestados |
| Nivel de representatividad: | Se trata al total de pacientes de ortodoncia |

Nota. Se desprende de la información alcanzada por la dirección de la clínica.

3.9. Validación de Cuestionario

Para la validación del cuestionario se realizó el juicio de expertos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4

Validación de Cuestionario

| ITEM | JUECES | | | Sxi | Mx | Sxi/Mx | CVCi | Pei | CVCtc |
|------|--------|----|----|-----|----|--------|--------|---------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | | | | | | |
| 1 | 10 | 10 | 10 | 30 | 12 | 2.5 | 0.8333 | 1 DE 27 | 0.833333 |

Nota. Se desprende de la información alcanzada por la dirección de la clínica.

Al ser mayor de 83% se considera validez y concordancia buena.

3.10. Resultados de Cuestionario SERVQUAL

3.10.1. Expectativas

A) Elementos Tangibles

PREGUNTA N° 1: ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal use correctamente su uniforme de trabajo?

De la Tabla 5 y Figura 16 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al uso

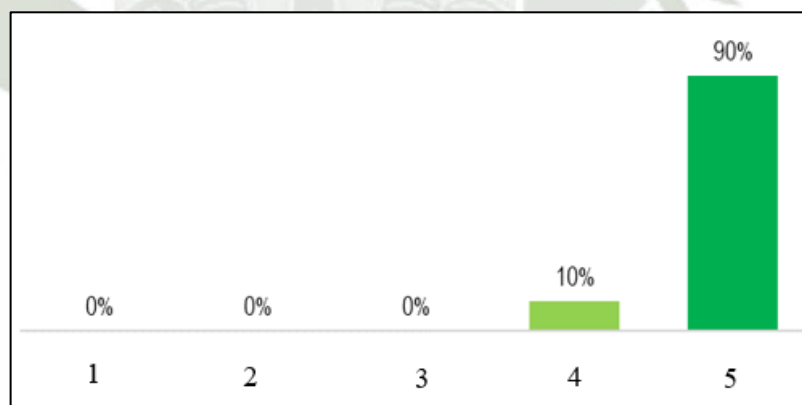
uniforme adecuado de odontólogos, mientras el 90% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 5
Pregunta 1

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 16 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º 1

Figura 16
Pregunta 1



PREGUNTA N° 2: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista un buen equipamiento en la clínica dental?

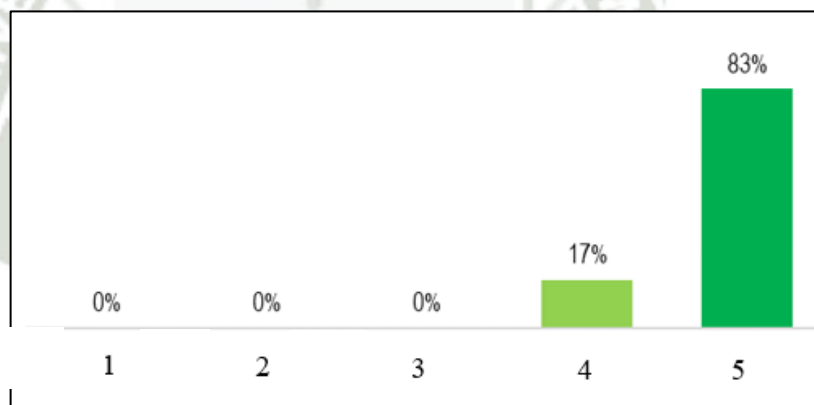
De la Tabla 6 y Figura 17 se observa que el 17% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al equipamiento suficiente y adecuado, mientras el 83% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 6
Pregunta 2

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Completamente de acuerdo | 64 | 83% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 17 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º2.

Figura 17
Pregunta 2



PREGUNTA N° 3: ¿Qué tan de acuerdo estaría con una buena limpieza y orden en las instalaciones?

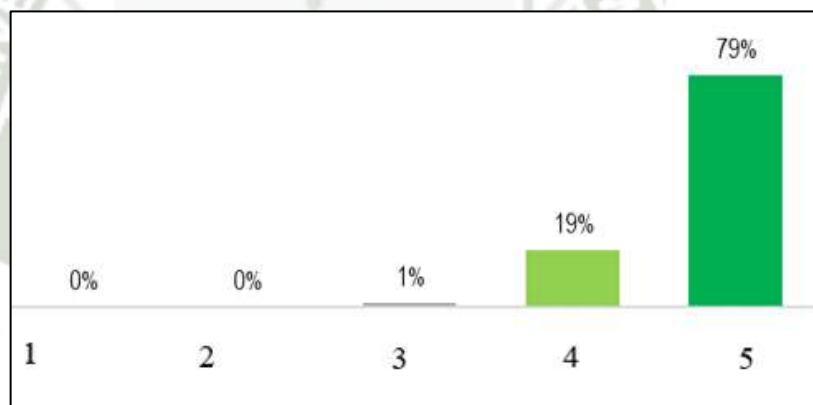
De la Tabla 7 y Figura 18 se observa que el 19% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la limpieza y orden en las instalaciones, mientras el 81% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 7
Pregunta 3

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 15 | 19% |
| Completamente de acuerdo | 62 | 81% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 18 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º3.

Figura 18
Pregunta 3



PREGUNTA N° 4: ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta identificación de áreas en las instalaciones?

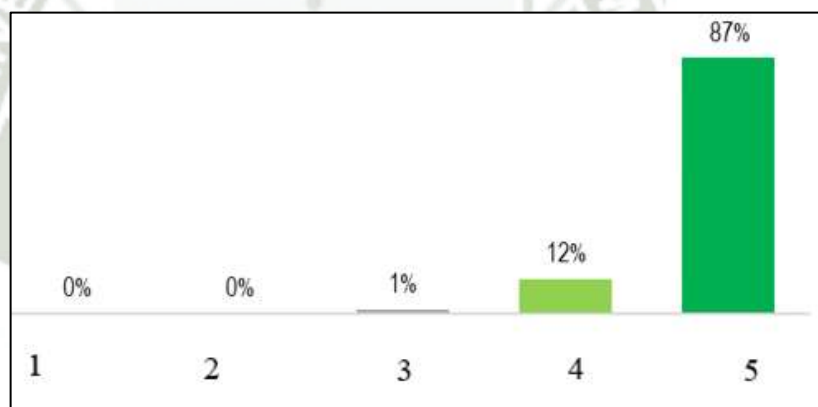
De la Tabla 8 y Figura 19 se observa que el 12% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la identificación de áreas en instalaciones, mientras el 88% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 8
Pregunta 4

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 9 | 12% |
| Completamente de acuerdo | 68 | 88% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Tabla 19 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º4.

Figura 19
Pregunta 4



B) Confiabilidad

PREGUNTA N° 5: ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta ejecución de citas en horario programado?

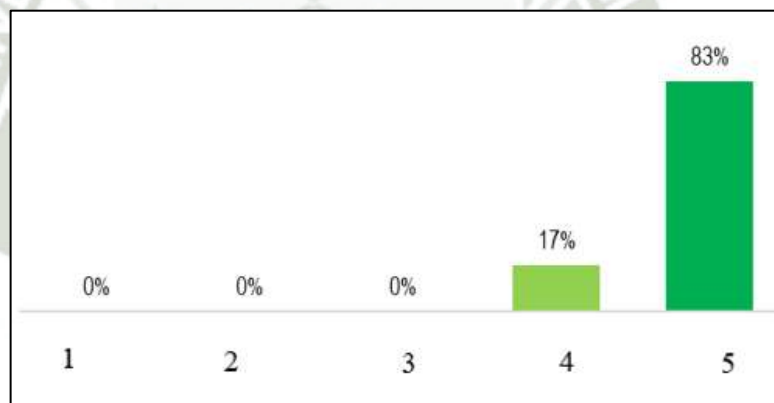
De la Tabla 9 y Figura 20 se observa que el 17% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la ejecución de citas en horario programado mientras el 83% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 9
Pregunta 5

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Completamente de acuerdo | 64 | 83% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Tabla 20 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º 5.

Figura 20
Pregunta 5



PREGUNTA N° 6: ¿Qué tan de acuerdo estaría con el buen cumplimiento del procedimiento dental?

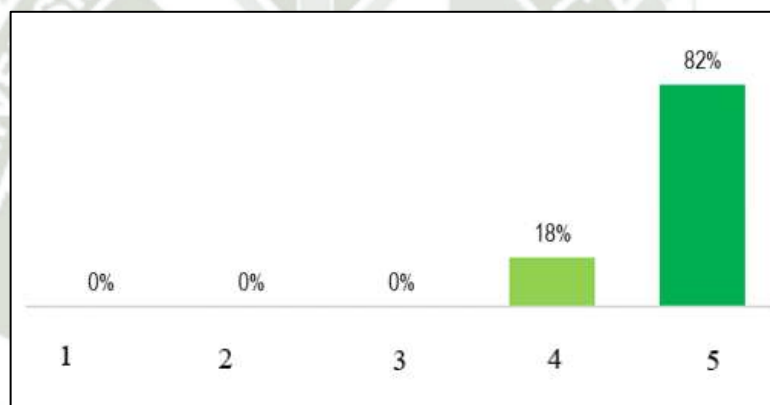
De la Tabla 10 y Figura 21 se observa que el 18% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al cumplimiento del procedimiento dental, mientras el 82% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 10
Pregunta 6

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 14 | 18% |
| Completamente de acuerdo | 63 | 82% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 21 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º6.

Figura 21
Pregunta 6



PREGUNTA N° 7: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista claridad en el proceso de trámite de atención?

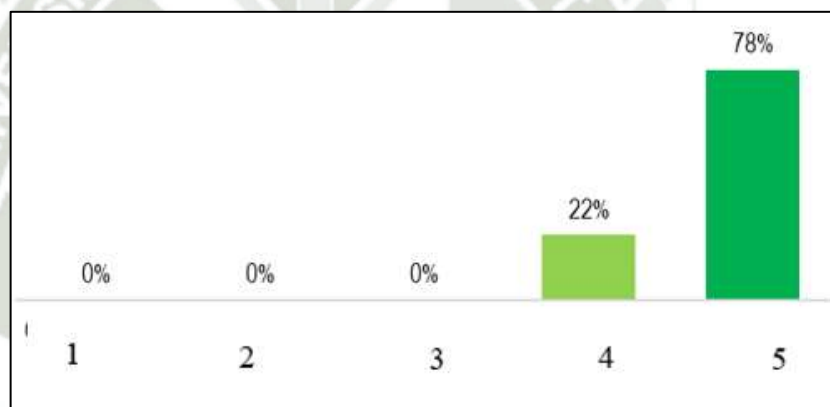
De la Tabla 11 y Figura 22 se observa que el 22% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la claridad en trámite de atención mientras el 78% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 11
Pregunta 7

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 17 | 22% |
| Completamente de acuerdo | 60 | 78% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 22 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º7.

Figura 22
Pregunta 7



PREGUNTA N° 8: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una respuesta precisa ante alguna consulta en general?

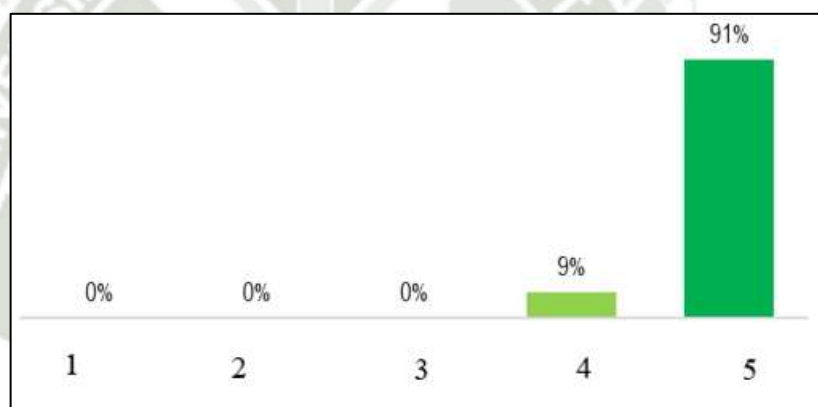
De la Tabla 12 y Figura 23, se observa que el 9% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la respuesta precisa ante consultas mientras el 91% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 12
Pregunta 8

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 7 | 9% |
| Completamente de acuerdo | 70 | 91% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 23 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º8.

Figura 23
Pregunta 8



PREGUNTA N° 9: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista cumplimiento al costo fijado por atención?

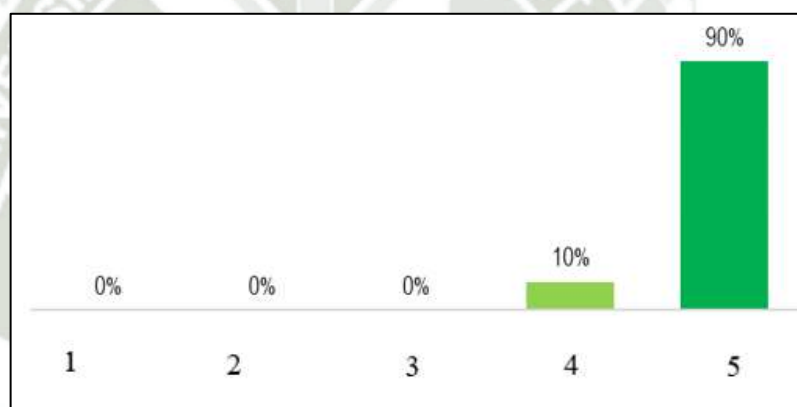
De la Tabla 13 y Figura 24 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al cumplimiento de tarifa propuesta, mientras el 90% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 13
Pregunta 9

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 24 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º9.

Figura 24
Pregunta 9



C) Capacidad de Respuesta

PREGUNTA N° 10: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista rapidez en la atención de recepción?

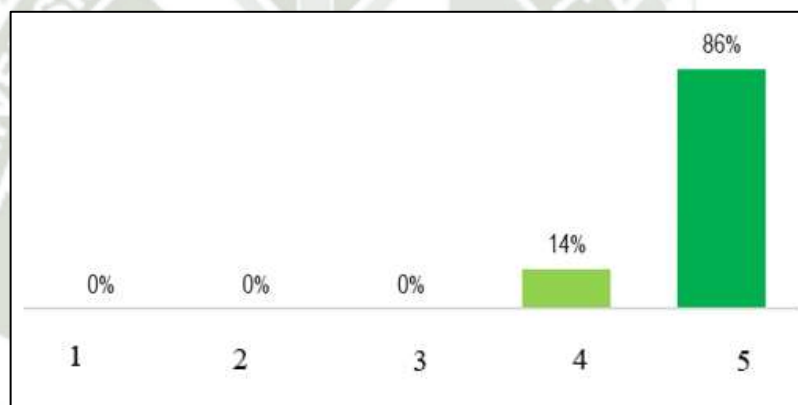
De la Tabla 14 y Figura 25 se observa que el 14% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al rapidez de atención en recepción, mientras el 86% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 14
Pregunta 10

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 11 | 14% |
| Completamente de acuerdo | 66 | 86% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 25 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º10.

Figura 25
Pregunta 10



PREGUNTA N° 11: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una correcta relación entre el tiempo de atención y el servicio?

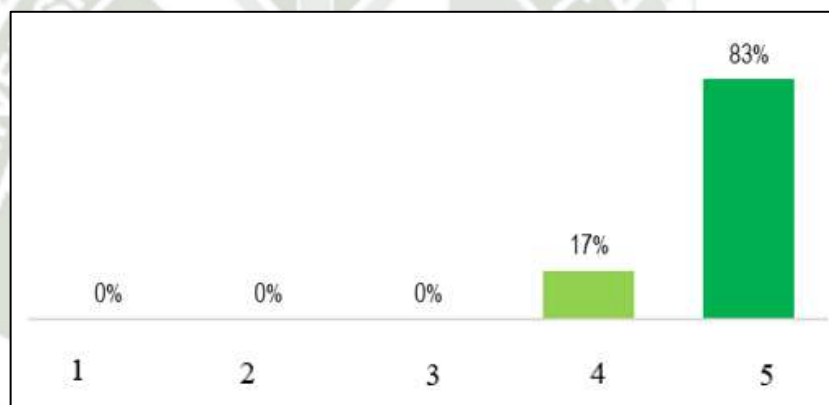
De la Tabla 15 y Figura 26 se observa que el 17% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al tiempo de atención y servicio, mientras el 83% consideraron sus expectativas en el nivel

Tabla 15
Pregunta 11

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Completamente de acuerdo | 64 | 83% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 26 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º11.

Figura 26
Pregunta 11



PREGUNTA N° 12: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista disponibilidad de instrumental?

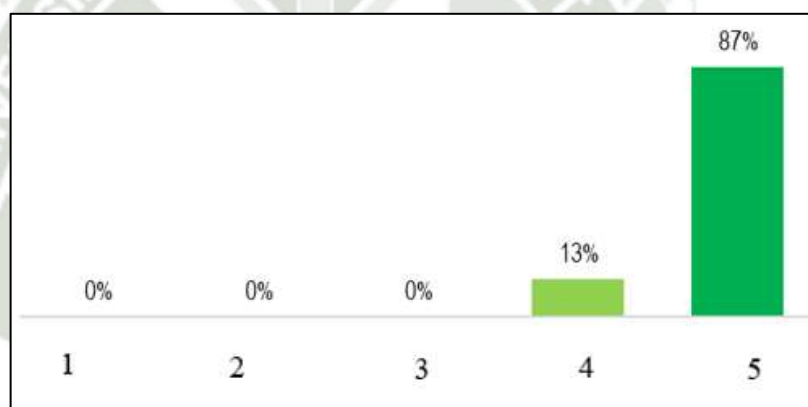
De la Tabla 16 y Figura 27 se observa que el 13% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la disponibilidad de instrumental, mientras el 87% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 16
Pregunta 12

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 10 | 13% |
| Completamente de acuerdo | 67 | 87% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 27 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º12.

Figura 27
Pregunta 12



PREGUNTA N° 13: ¿Qué tan de acuerdo estaría que el tiempo de respuesta en programación de citas sea breve?

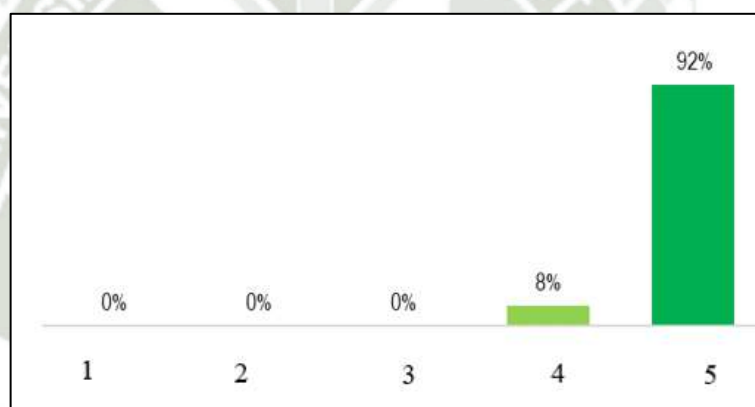
De la Tabla 17 y Figura 28 se observa que el 8% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al tiempo de respuesta en programación de citas, mientras el 92% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 17
Pregunta 13

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Completamente de acuerdo | 71 | 92% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 28 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º13.

Figura 28
Pregunta 13



D) Seguridad

PREGUNTA N° 14: ¿Qué tan de acuerdo estaría que el odontólogo subsane sus consultas?

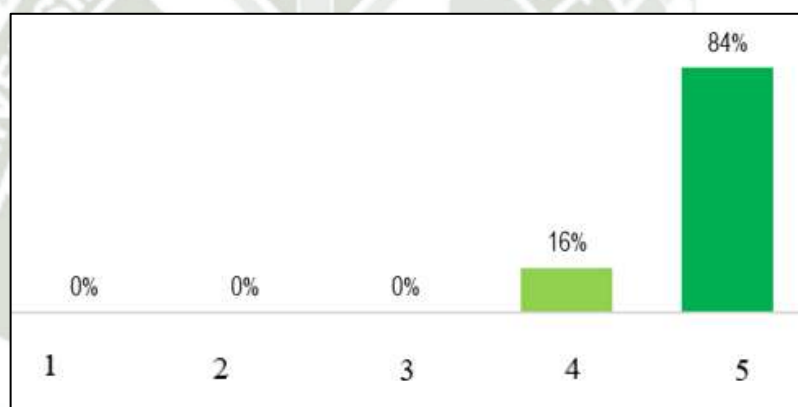
De la Tabla 18 y Figura 29 se observa que el 16% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a subsanación de consultas de paciente, mientras el 84% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 18
Pregunta 14

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 12 | 16% |
| Completamente de acuerdo | 65 | 84% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 29 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º14.

Figura 29
Pregunta 14



PREGUNTA N° 15: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista salidas de emergencia y señaléticas visibles?

De la Tabla 19 y Figura 30 se observa que el 19% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a las salidas de emergencias y señalética, mientras el 81% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 19
Pregunta 15

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 15 | 19% |
| Completamente de acuerdo | 62 | 81% |
| Total | 77 | 100% |

Figura 30
Pregunta 15

A continuación, en la Figura 30 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º15.



PREGUNTA N° 16: ¿Qué tan de acuerdo estaría que el procedimiento dental sea confiable?

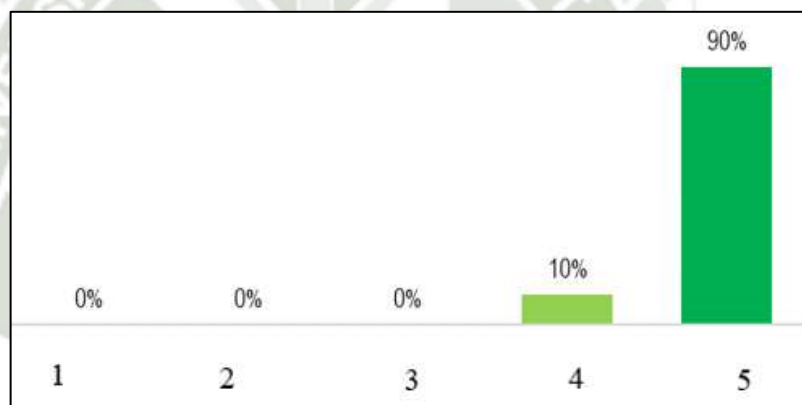
De la Tabla 20 y Figura 31 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la confianza en el procedimiento dental, mientras el 90% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 20
Pregunta 16

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 31 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º16.

Figura 31
Pregunta 16



PREGUNTA N° 17: ¿Qué tan de acuerdo estaría que se resolviera rápidamente alguna incidencia dental?

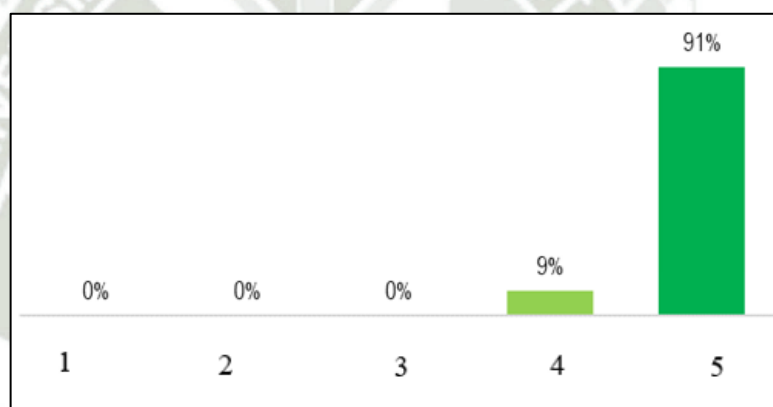
De la Tabla 21 y Figura 32, se observa que el 9% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la solución de incidencias, mientras el 91% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 21
Pregunta 17

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 7 | 9% |
| Completamente de acuerdo | 70 | 91% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 32 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º17.

Figura 32
Pregunta 17



E) Empatía

PREGUNTA N° 18: ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal preste interés en su atención?

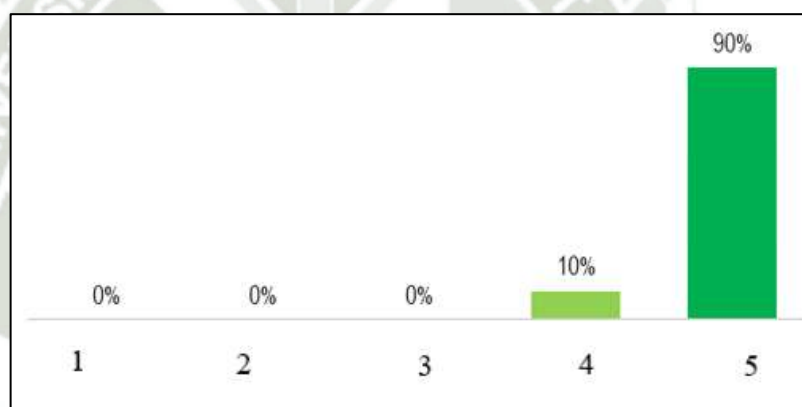
De la Tabla 22 y Figura 33 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al interés en la atención al paciente, mientras el 90% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 22
Pregunta 18

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 33 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º18.

Figura 33
Pregunta 18



PREGUNTA N° 19: ¿Qué tan de acuerdo estaría con un trato amable por parte del personal?

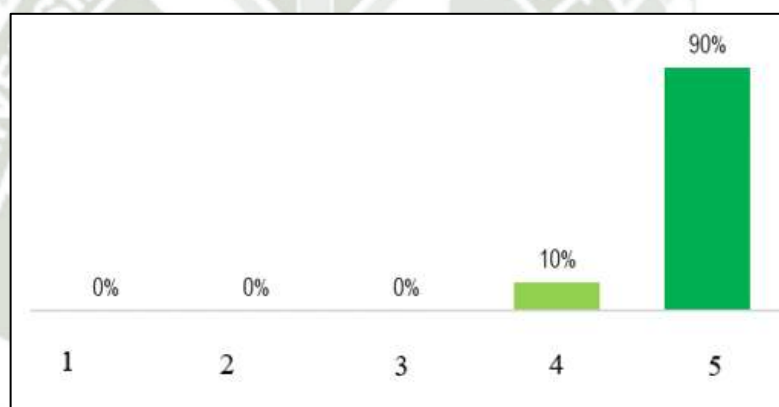
De la Tabla 23 y Figura 34 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al trato con amabilidad, mientras el 90% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 23
Preguntas 19

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 34 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º19.

Figura 34
Pregunta 19



PREGUNTA N° 20: ¿Qué tan de acuerdo estaría con el buen seguimiento al paciente?

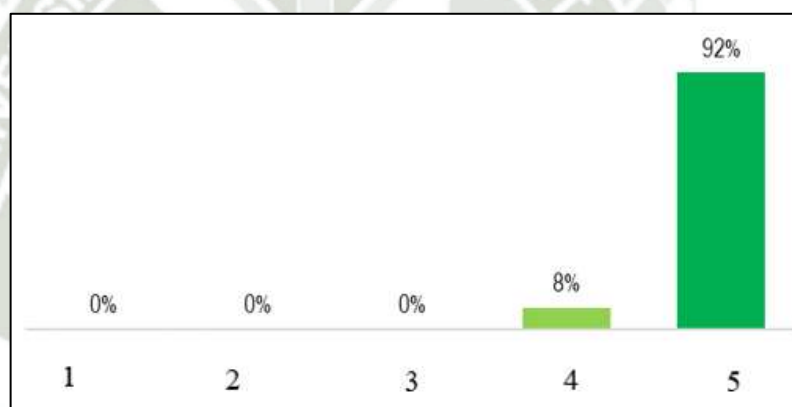
De la Tabla 24 y Figura 35 se observa que el 8% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto al seguimiento al paciente, mientras el 92% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 24
Pregunta 20

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Completamente de acuerdo | 71 | 92% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 35 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º20.

Figura 35
Pregunta 20



PREGUNTA N° 21: ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista comodidad durante el tratamiento dental?

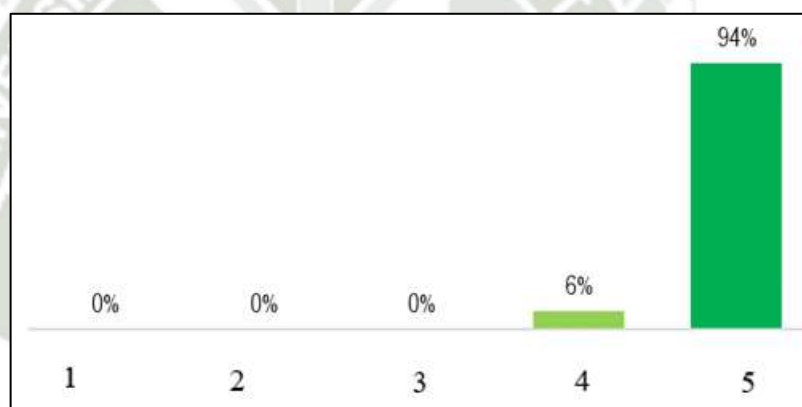
De la Tabla 25 y Figura 36 se observa que el 6% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la comodidad durante el tratamiento, mientras el 94% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 25
Pregunta 21

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Completamente de acuerdo | 72 | 94% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 36 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º21.

Figura 36
Pregunta 21



PREGUNTA N° 22: ¿Qué tan de acuerdo estaría que se le brinde una experiencia única favorablemente?

De la Tabla 26 y Figura 37 se observa que el 9% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a una experiencia única, mientras el 91% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

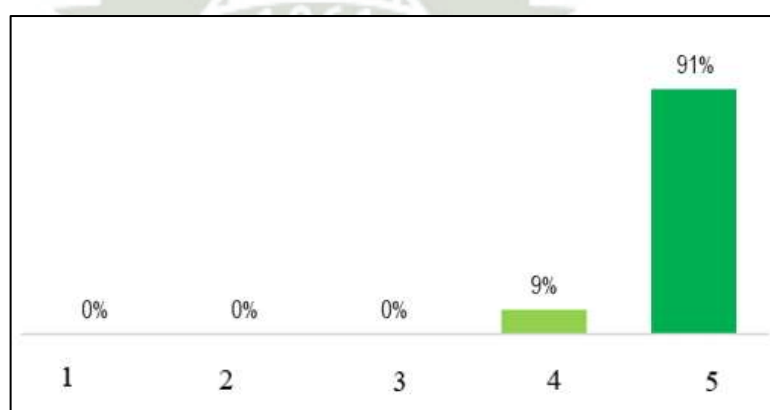
Tabla 26
Pregunta 22

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 7 | 9% |
| Completamente de acuerdo | 70 | 91% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 37 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º22.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 7 | 9% |
| Completamente de acuerdo | 70 | 91% |
| Total | 77 | 100% |

Figura 37
Pregunta 22



3.10.2. Percepciones

A) Elementos Tangibles

PREGUNTA N° 1: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el uso del uniforme del personal?

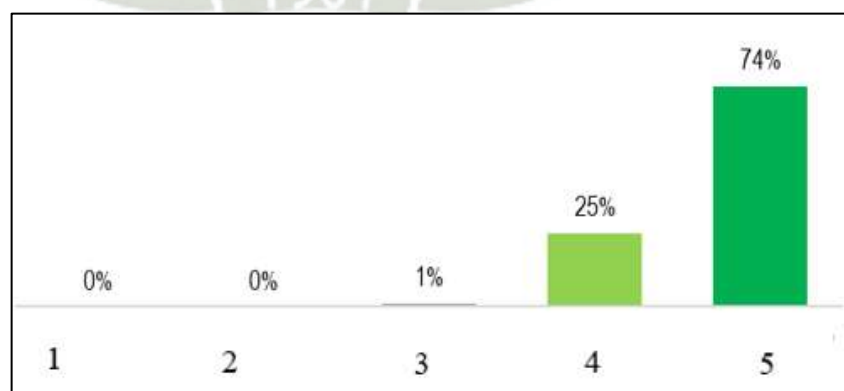
De la Tabla 27 y Figura 38 se observa que el 1% de encuestados se ubicaron en un nivel 3 de percepciones, el 25% en un nivel 4, respecto al uso de uniforme adecuado, mientras el 74% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 27
Pregunta 1

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 1 | 1% |
| De acuerdo | 19 | 25% |
| Completamente de acuerdo | 57 | 74% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 38 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º1.

Figura 38
Pregunta 1



PREGUNTA N° 2: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el equipamiento que ofreció la clínica dental?

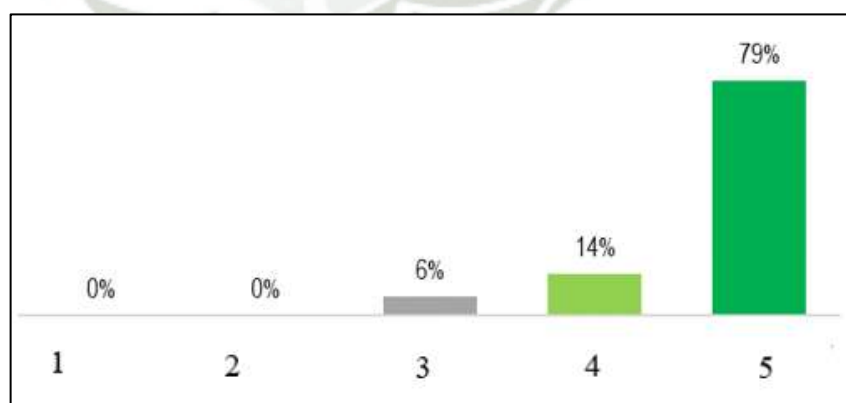
De la Tabla 28 y Figura 39 se observa que el 6% de encuestados se ubicaron en un nivel 3 de percepciones, el 14%, en un nivel 4, respecto al equipamiento suficiente y adecuado, mientras el 79% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 28
Pregunta 2

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 6% |
| De acuerdo | 11 | 14% |
| Completamente de acuerdo | 61 | 79% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 39 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º2.

Figura 39
Pregunta 2



PREGUNTA N° 3: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la limpieza y orden en las instalaciones?

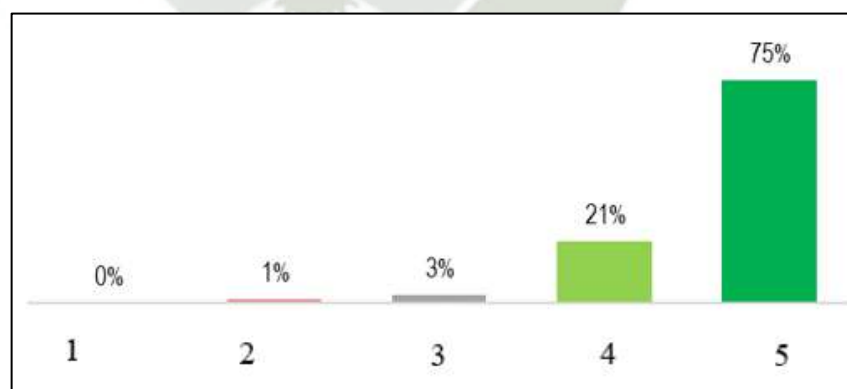
De la Tabla 29 y Figura 400 se observa que el 3% de encuestados se ubicaron en el nivel 3 de percepciones, el 21% en un nivel 4, respecto a la limpieza y orden en las instalaciones, mientras el 75% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 29
Pregunta 3

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 1% |
| Parcialmente de acuerdo | 2 | 3% |
| De acuerdo | 16 | 21% |
| Completamente de acuerdo | 58 | 75% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 40 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º3.

Figura 40
Pregunta 3



PREGUNTA N° 4: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la identificación de las áreas en las instalaciones?

De la Tabla 30 y Figura 31 se observa que el 6% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la

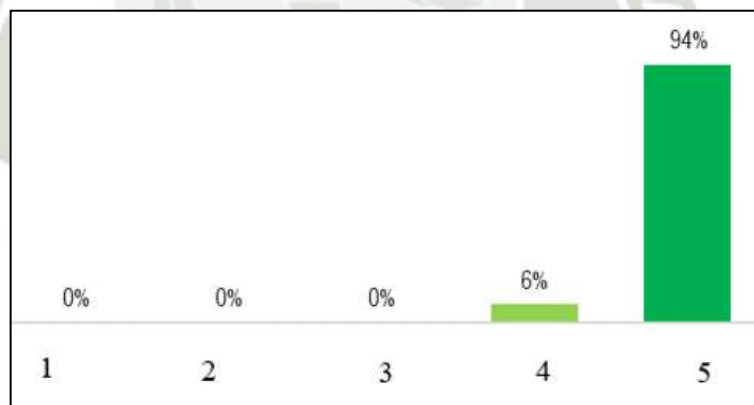
identificación de áreas en instalaciones, mientras el 94% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 30
Pregunta 4

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Completamente de acuerdo | 72 | 94% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 41 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º4.

Figura 41
Pregunta 4



B) Confiabilidad

PREGUNTA N° 5: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la ejecución de citas en horario programado?

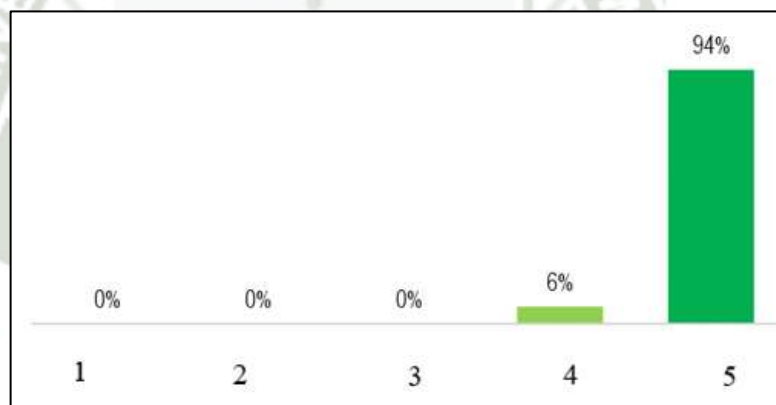
De la Tabla 31 y Figura 42 se observa que el 6% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la ejecución de citas en horario programado, mientras el 94% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 31
Pregunta 5

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Completamente de acuerdo | 72 | 94% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 42 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º 5.

Figura 42
Pregunta 5



PREGUNTA N° 6: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento del procedimiento dental?

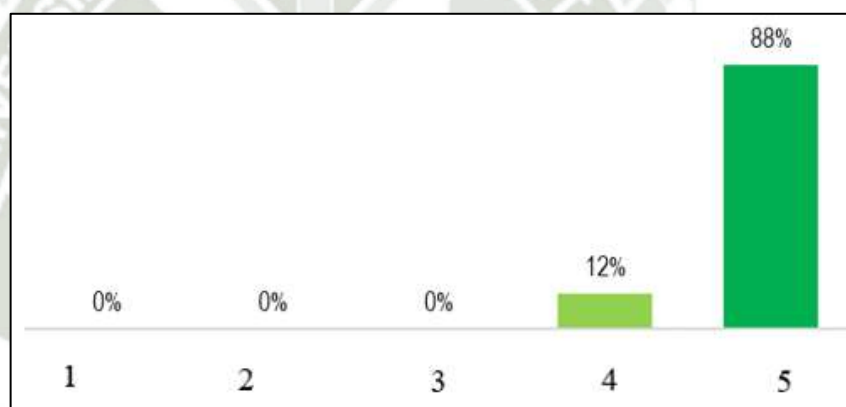
De la Tabla 32 y Figura 43 se observa que el 12% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al cumplimiento del procedimiento dental, mientras el 88% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 32
Pregunta 6

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 9 | 12% |
| Completamente de acuerdo | 68 | 88% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 43 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º6.

Figura 43
Pregunta 6



PREGUNTA N° 7: ¿Qué tan de acuerdo estuvo respecto a la claridad en el proceso de trámite de atención?

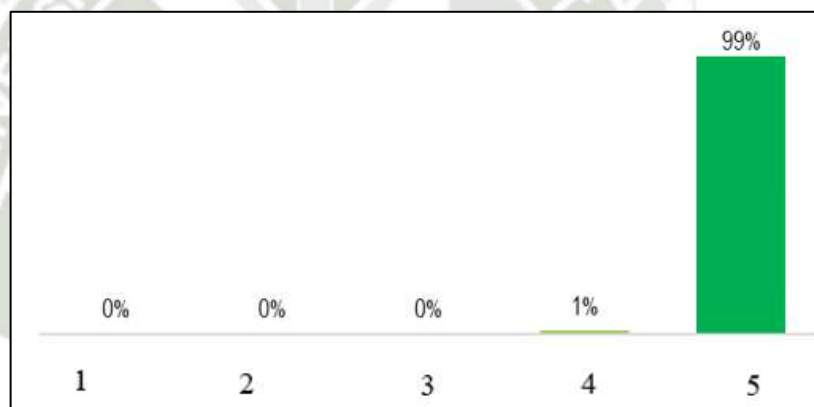
De la Tabla 33 y Figura 44 se observa que el 1% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la claridad en trámite de atención, mientras el 99% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 33
Pregunta 7

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 1 | 1% |
| Completamente de acuerdo | 76 | 99% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 44 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º7.

Figura 44
Pregunta 7



PREGUNTA N° 8: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la respuesta que obtuvo ante una consulta en general?

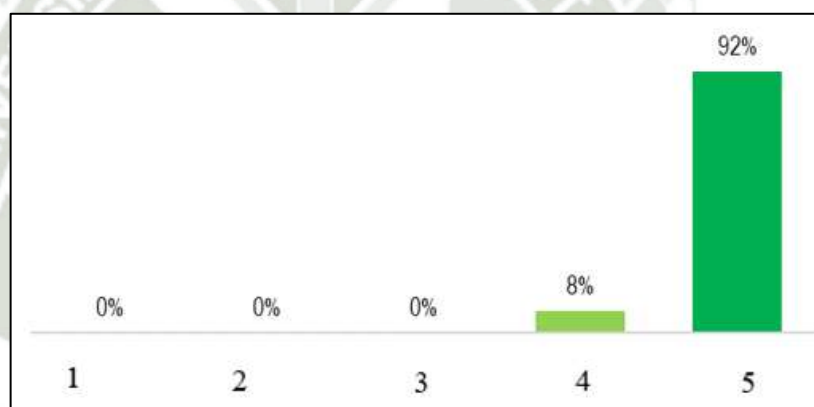
De la Tabla 34 y Figura 45 se observa que el 8% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la respuesta precisa ante consultas, mientras el 92% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 34
Pregunta 8

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Completamente de acuerdo | 71 | 92% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 45 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º8.

Figura 45
Pregunta 8



PREGUNTA N° 9: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento al costo fijado por atención?

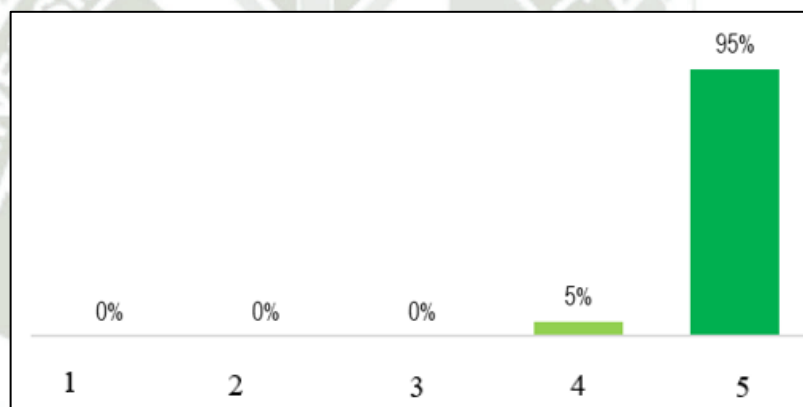
De la Tabla 35 y Figura 46 se observa que el 5% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al cumplimiento de tarifa propuesta, mientras el 95% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 35
Pregunta 9

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 5% |
| Completamente de acuerdo | 73 | 95% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 46 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º9.

Figura 46
Pregunta 9



C) Capacidad de Respuesta

PREGUNTA N° 10: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la rapidez en la atención de recepción?

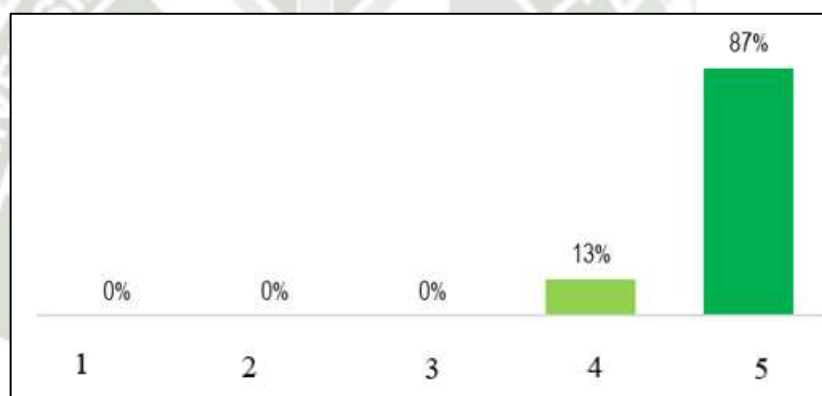
De la Tabla 36 y Figura 47 se observa que el 13% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la rapidez de atención en recepción, mientras el 87% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 36
Pregunta 10

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 10 | 13% |
| Completamente de acuerdo | 67 | 87% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 47 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º10.

Figura 47
Pregunta 10



PREGUNTA N° 11: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la relación entre el tiempo de atención y el servicio?

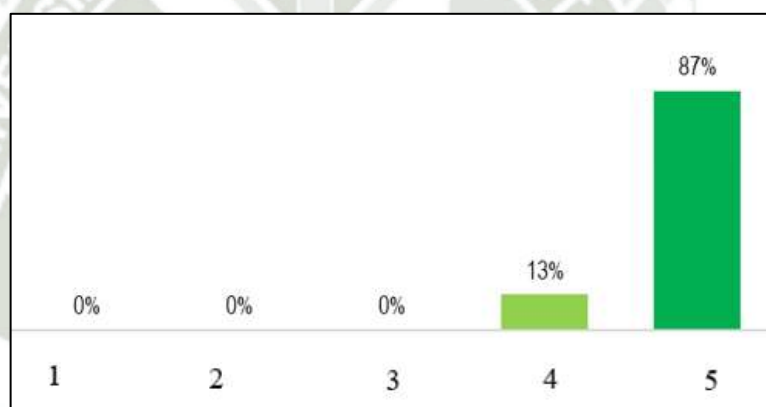
De la Tabla 37 y Figura 48 se observa que el 13% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al tiempo de atención y servicio mientras el 87% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 37
Pregunta 11

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 10 | 13% |
| Completamente de acuerdo | 67 | 87% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 48 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º11.

Figura 48
Pregunta 11



PREGUNTA N° 12: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la disponibilidad de instrumental?

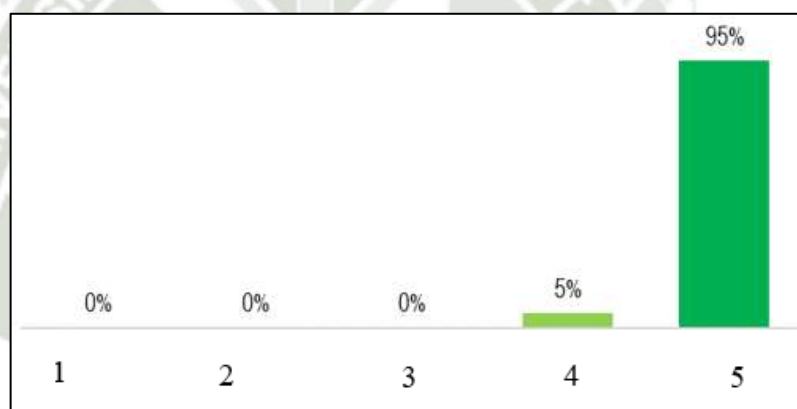
De la Tabla 38 y Figura 49 se observa que el 5% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la disponibilidad de instrumental, mientras el 95% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 38
Pregunta 12

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 5% |
| Completamente de acuerdo | 73 | 95% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 49 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º12.

Figura 49
Pregunta 12



PREGUNTA N° 13: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el tiempo de respuesta en programación de citas?

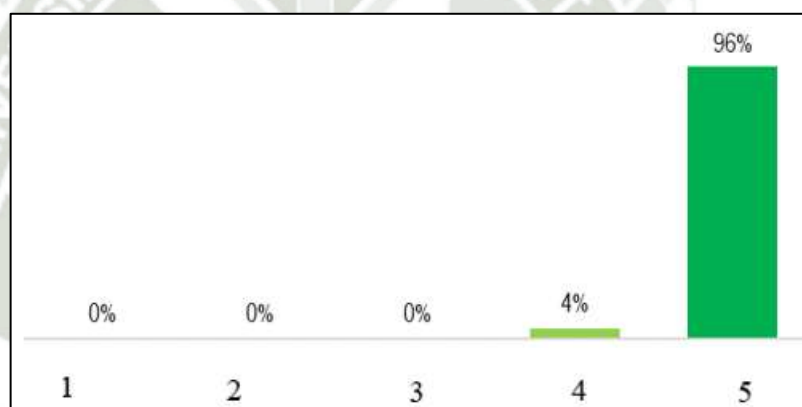
De la Tabla 39 y Figura 50 se observa que el 4% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al tiempo de respuesta en programación de citas, mientras el 96% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 39
Pregunta 13

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 3 | 4% |
| Completamente de acuerdo | 74 | 96% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 50 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º13.

Figura 50
Pregunta 13



D) Seguridad

PREGUNTA N° 14: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las respuestas que el odontólogo le brindó al momento de su consulta?

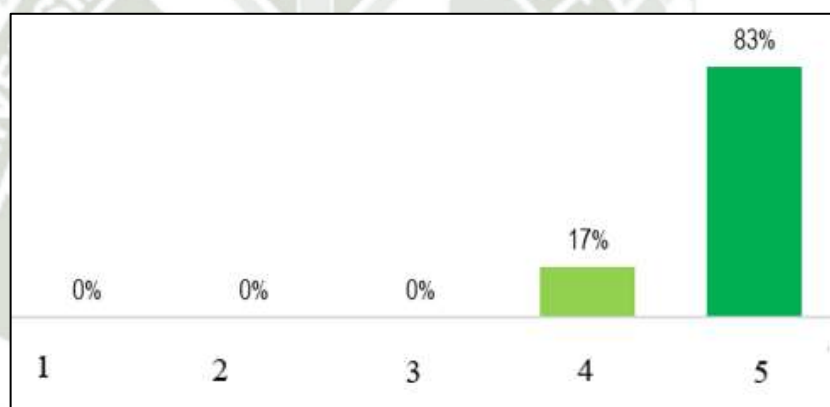
De la Tabla 40 y Figura 51 se observa que el 17% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la subsanación de consultas de paciente, mientras el 83% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 40
Pregunta 14

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Completamente de acuerdo | 64 | 83% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 51 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º14.

Figura 51
Pregunta 14



PREGUNTA N° 15: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las salidas de emergencia y señaléticas visibles?

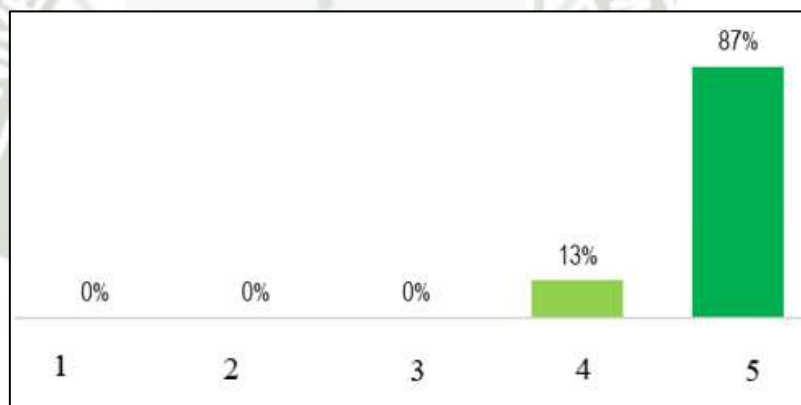
De la Tabla 41 y Figura 52 se observa que el 87% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a las salidas de emergencias y señaléticas, mientras el 13% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 41
Pregunta 15

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 10 | 13% |
| Completamente de acuerdo | 67 | 87% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 52 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º15.

Figura 52
Pregunta 15



PREGUNTA N° 16: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la confiabilidad en el procedimiento dental?

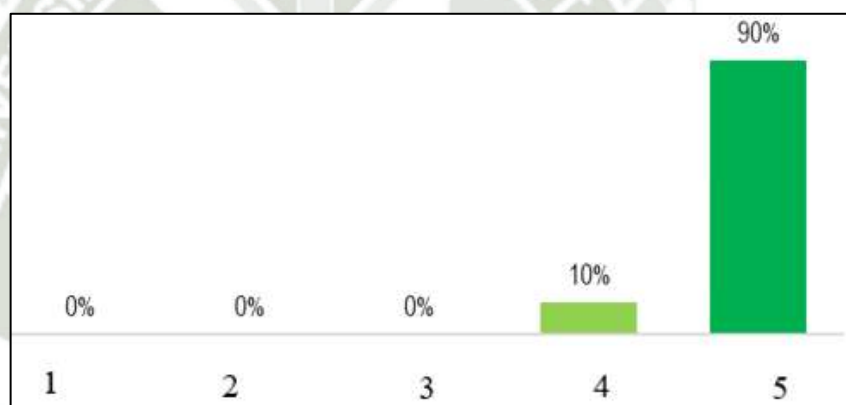
De la Tabla 42 y Figura 53 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la confianza en el procedimiento dental, mientras el 90% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 42
Pregunta 16

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 53 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º16.

Figura 53
Pregunta 16



PREGUNTA N° 17: ¿Qué tan de acuerdo estuvo ante la respuesta en alguna incidencia dental?

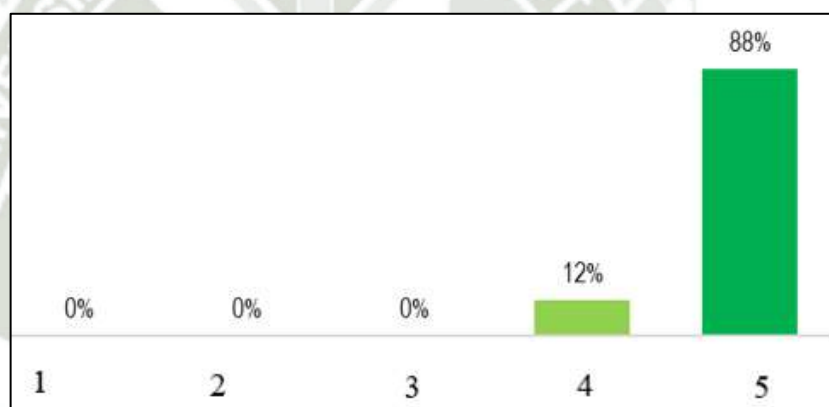
De la Tabla 43 y Figura 54 se observa que el 12% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la solución de incidencias, mientras el 88% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 43
Pregunta 17

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 9 | 12% |
| Completamente de acuerdo | 68 | 88% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 54 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º17.

Figura 54
Pregunta 17



E) Empatía

PREGUNTA N° 18: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el interés del personal en su atención?

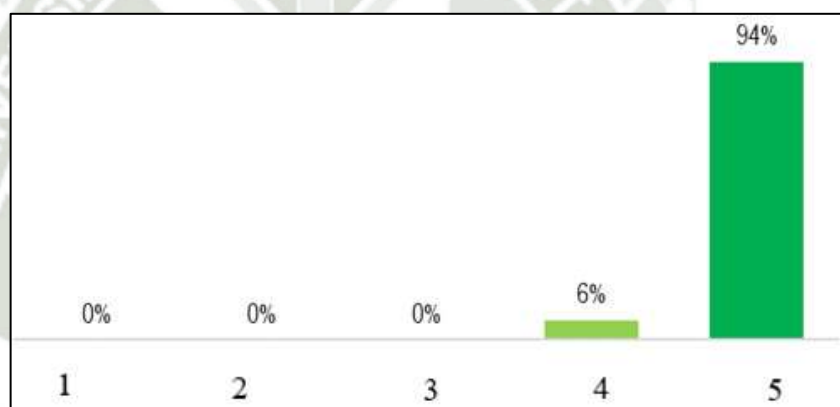
De la Tabla 44 y Figura 46 se observa que el 6% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al interés en la atención al paciente, mientras el 94% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 44
Pregunta 18

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Completamente de acuerdo | 72 | 94% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 55 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º18.

Figura 55
Pregunta 18



PREGUNTA N° 19: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el trato por parte del personal?

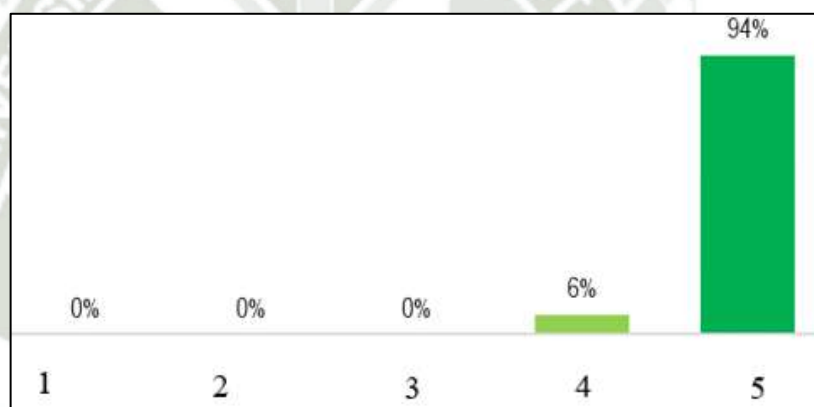
De la Tabla 45 y Figura 56 se observa que el 6% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al trato con amabilidad, mientras el 94% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 45
Pregunta 19

| ivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Completamente de acuerdo | 72 | 94% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 56 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º19.

Figura 56
Pregunta 19



PREGUNTA N° 20: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el seguimiento personalizado?

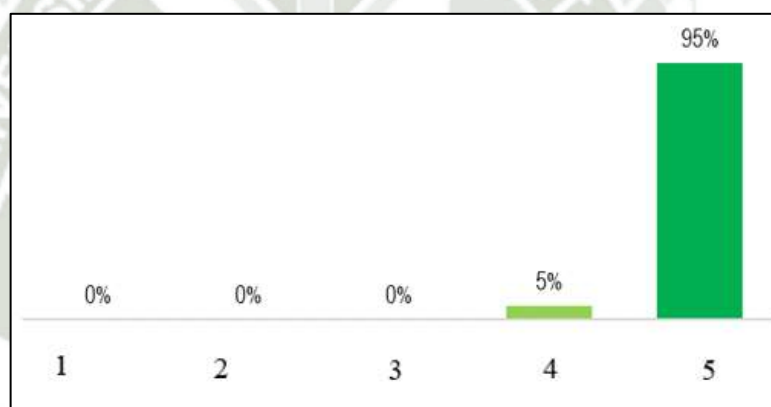
De la Tabla 46 y Figura 57 se observa que el 5% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al seguimiento al paciente mientras el 95% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 46
Pregunta 20

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 5% |
| Completamente de acuerdo | 73 | 95% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 57 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º20.

Figura 57
Pregunta 20



PREGUNTA N° 21: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la comodidad durante el tratamiento dental?

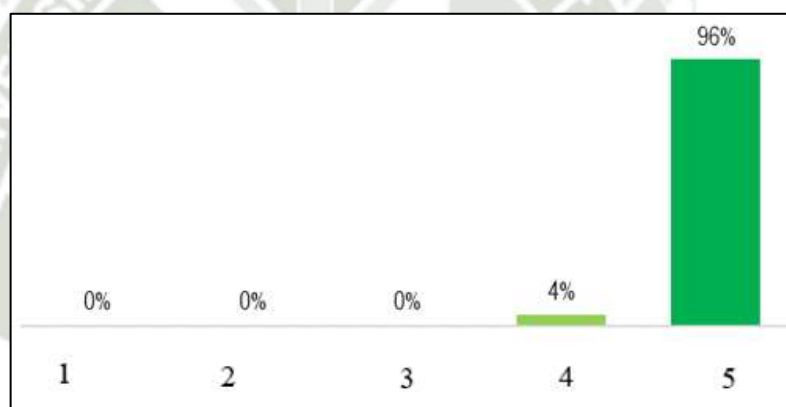
De la Tabla 47 y Figura 58 se observa que el 4% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto a la comodidad durante el tratamiento, mientras el 96% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 47
Pregunta 21

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 3 | 4% |
| Completamente de acuerdo | 74 | 96% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 58 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º21.

Figura 58
Pregunta 21



PREGUNTA N° 22: ¿Qué tan de acuerdo estuvo usted con la experiencia obtenida?

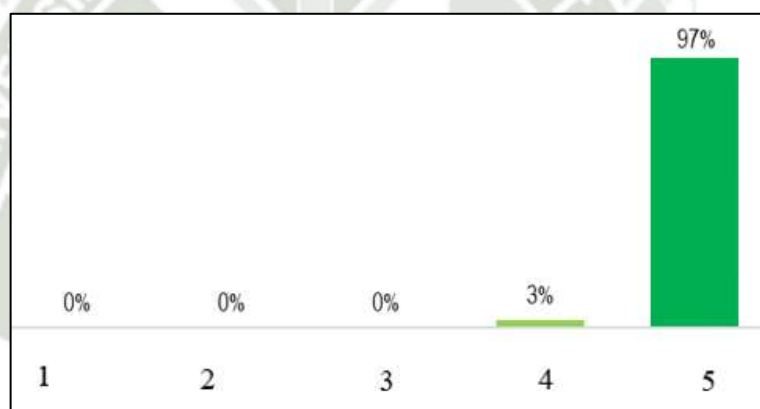
De la Tabla 48 y Figura 59 se observa que el 3% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la experiencia única, mientras el 97% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 48
Pregunta 22

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 2 | 3% |
| Completamente de acuerdo | 75 | 97% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 59 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º22.

Figura 59
Preguntas 22



3.11. Desarrollo de Resultados

Dentro de los resultados, se presentaron brechas en “uso de uniforme”, “equipamiento y material”, “limpieza y orden en las instalaciones”, “subsanción de dudas al paciente” y “solución de incidencias” que formaron parte de las dimensiones de elementos tangibles y seguridad, luego de utilizar la siguiente fórmula de medición de calidad, que se observa en la Figura 56.

Figura 60*Formula Medición de Calidad*

$$Q_{ij} = \sum_{j=1}^K (P_{ij} - E_{ij})$$

La variable P_{ij} representa a nivel de percepción de determinado criterio y la variable E_{ij} representa al nivel de expectativa de determinado criterio.

Para llegar a los resultados de la encuesta de modelo SERVQUAL sobre la experiencia del paciente durante el tratamiento de ortodoncia, se llevó a cabo un proceso meticuloso que tuvo en cuenta tanto las expectativas del paciente como sus percepciones reales. El objetivo principal fue identificar las brechas entre lo que los pacientes esperaban y lo que realmente experimentaban, para así poder enfocar los esfuerzos en mejorar las áreas que presentaran puntajes negativos.

Se sabe que, se incluyeron 22 preguntas relacionadas con diferentes aspectos relacionados a la atención durante el tratamiento de ortodoncia involucrados con las cinco dimensiones que ofrece el modelo SERVQUAL. Cada pregunta tenía una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 representaba "totalmente en desacuerdo" y 5 representaba "totalmente de acuerdo".

Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las citas programadas siendo una muestra de 77 pacientes y se les administró el cuestionario al finalizar su tratamiento de ortodoncia. Durante la encuesta, se les pidió que calificaran tanto sus expectativas previas al tratamiento como sus percepciones reales durante el mismo.

Una vez recopiladas todas las respuestas, se procedió a calcular las brechas entre percepciones y expectativas para cada ítem de la encuesta. Esto se realizó restando la puntuación de percepciones a la puntuación de expectativas para cada pregunta.

Después de calcular las brechas para todos los ítems de la encuesta, se procedió a realizar una sumatoria de todas ellas para obtener una puntuación global de la brecha de servicio. Si la suma de las brechas era negativa, indicaba que las percepciones estaban por debajo de las expectativas, lo cual señalaba áreas de mejora.

Finalmente, se analizaron detenidamente los resultados de la encuesta de modelo SERVQUAL, enfocándose especialmente en las brechas negativas que indicaban las áreas donde los pacientes se sentían menos satisfechos.

Resultados antes de Implementación de PHVA

En esta figura se puede observar todos los resultados obtenidos. Donde se resaltan las brechas que salieron negativas, siendo la mayor la de “Uso de Uniforme” con un resultado de -13. Por otro lado, la menor es la de “Subsanación de consultas” con un resultado de -1.

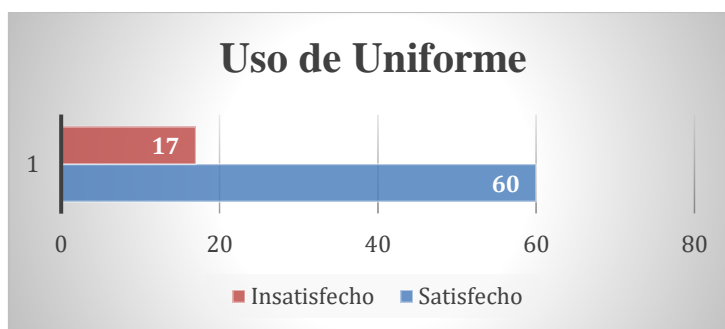
Figura 61
Resultados de la Implementación PHVA

| EL TANGIBLES | | | | CONFIABILIDAD | | | | | CAPAC RESPUESTA | | | | SEGURIDAD | | | EMPATÍA | | | | | |
|-------------------|-------------------------|------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------|--------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|
| UNIFORME ADECUADO | EQUIPAMIENTO Y MATERIAL | LIMPIEZA Y ORDEN | IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS | EJECUCIÓN DE CITAS | CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO | CLARIDAD EN ATENCIÓN | RESPUESTA PRECISA | CUMPLIMIENTO EN COSTO | RAPIDEZ EN ATENCIÓN | TIEMPO Y SERVICIO | DISPONIBILIDAD INSTRUMENTAL | TIEMPO DE RESPUESTA | SUBSANACIÓN DE DUDAS | SEÑALIZACIÓN VISIBLE | PROCEDIMIENTO DENTAL CONFIABLE | RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS | INTERÉS ATENCIÓN | TRATO AMABLE | SEGUIMIENTO PERSONALIZADO | COMODIDAD TRATAMIENTO | EXPERIENCIA ÚNICA |
| -13 | -8 | -6 | 6 | 8 | 5 | 16 | 1 | 4 | 1 | 3 | 6 | 3 | -1 | 5 | 0 | -2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |

Brecha 1: Uso de Uniforme

La Figura 57 representa que 17 pacientes se consideraron insatisfechos en el ítem de “uso de uniforme”.

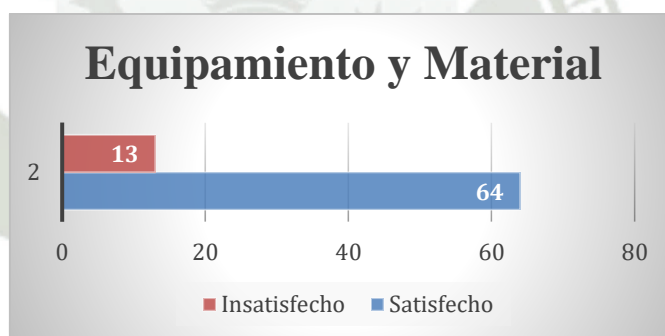
Figura 62
Uso de Uniforme



Brecha 2: Equipamiento y Material

La Figura 58 representa que 13 pacientes se consideraron insatisfechos en el ítem de “equipamiento y material”.

Figura 63
Equipamiento y Material

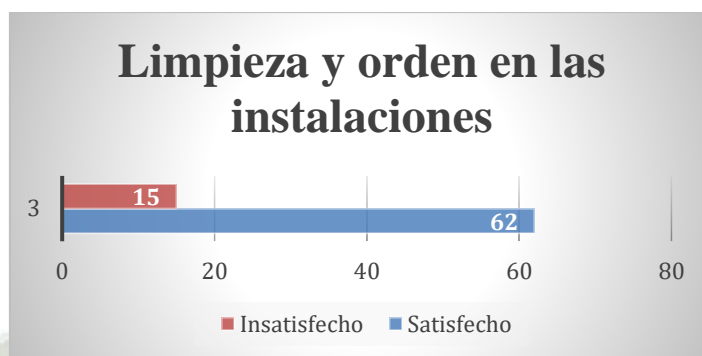


Brecha 3: Limpieza y orden en las instalaciones

La Figura 59 representa que 15 pacientes se consideraron insatisfechos en el ítem de “limpieza y orden en las instalaciones”

Figura 64

Limpieza y Orden en las Instalaciones

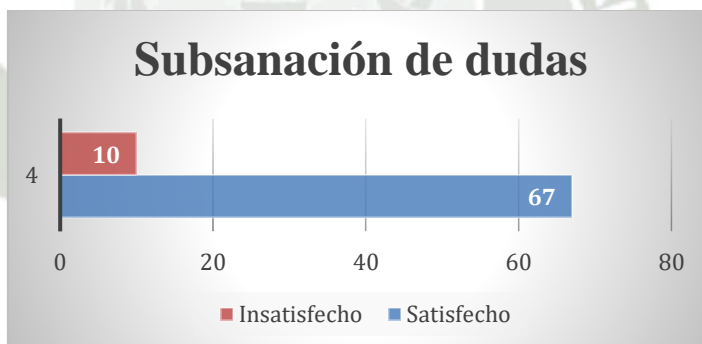


Brecha 4: Subsanación de dudas al paciente

La Figura 60 representa que 10 pacientes se consideraron insatisfechos en el ítem de “subsanación de dudas”.

Figura 65

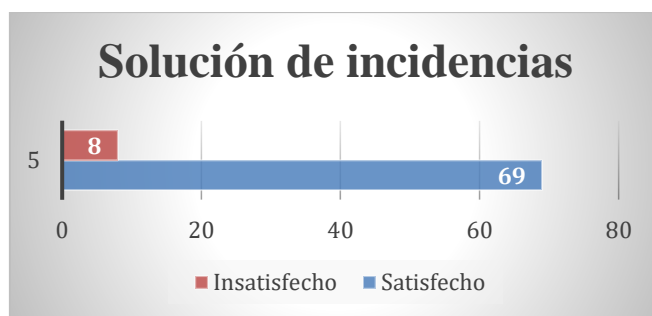
Subsanación de dudas al paciente



Brecha 5: Solución de incidencias

La Figura 61 representa que 8 pacientes se consideraron insatisfechos en el ítem de “solución de incidencias”.

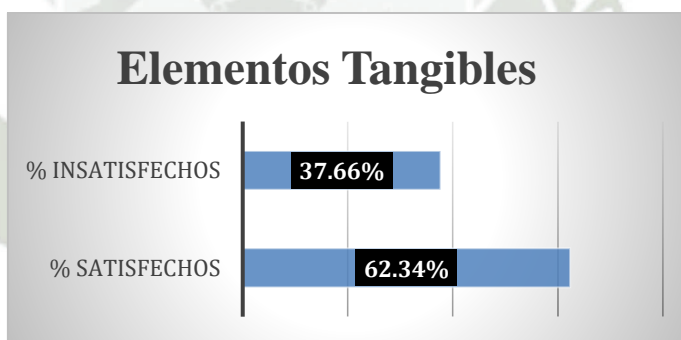
Figura 66
Solución de Incidencias



Dimensión: Elementos Tangibles

A continuación, en la Figura 62 se observa el porcentaje de satisfacción de la dimensión de elementos tangibles.

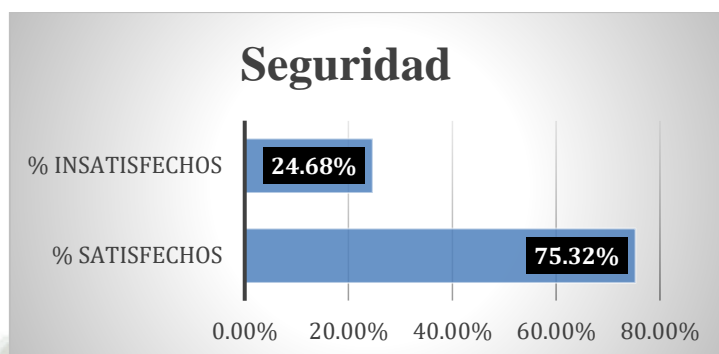
Figura 67
Elementos Tangibles



Dimensión: Seguridad

A continuación, en la Figura 63 se observa el porcentaje de satisfacción de la dimensión de seguridad.

Figura 68
Dimensión: Seguridad





CAPÍTULO IV

4. Implementación de mejora

4.1.Desarrollo de la metodología PHVA

4.1.1. Planear

4.1.1.1.Definir y analizar la magnitud del problema

En este primer punto, se definió cuáles son los problemas, manifestaciones en las que se presentan, cuál fue el impacto en el paciente, influencia en la calidad y productividad para la empresa y finalmente, la magnitud del problema.

Brecha 1: Uso de Uniforme

En la Figura 51 se observa la descripción de la dimensión elementos tangibles respecto al uso de uniforme, evaluando de esta forma sus características.

Figura 69
Uso de Uniforme

| Dimensión | Elementos tangibles |
|--|--|
| Ítem | Uso de uniforme |
| Problema | Los empleados del centro odontológico no utilizan el uniforme de trabajo de manera adecuada, lo que puede incluir falta de limpieza, uso incorrecto o deterioro del uniforme. |
| Manifestación | Este problema se manifiesta cuando los pacientes observan al personal con uniformes en mal estado, mal ajustados o sucios. |
| Impacto en el paciente | Genera una percepción negativa de falta de profesionalismo y atención a la higiene, lo que puede disminuir la confianza del paciente en la calidad de los servicios ofrecidos |
| Influencia en la calidad y productividad | Afecta la calidad al transmitir una imagen poco cuidada y puede influir en la productividad al generar desconfianza por parte de los pacientes, lo que puede llevar a la pérdida de pacientes y reducción de la demanda de servicios. |
| Magnitud del problema | La frecuencia puede variar, pero si es un problema recurrente, puede afectar significativamente la reputación del centro odontológico. Los costos asociados incluyen la posible pérdida de pacientes y la necesidad de reemplazar uniformes de manera más frecuente debido al mal uso. |

Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 2: Equipamiento y material

En la Tabla 55 se observa la descripción de la dimensión elementos tangibles respecto al equipamiento y material, evaluando de esta forma sus características.

Figura 70
Equipamiento y Material

| Dimensión | Elementos tangibles |
|---|--|
| Ítem | Equipamiento y material |
| Problema | Falta de equipos y materiales necesarios para brindar un servicio odontológico de calidad, como herramientas obsoletas, falta de instrumentos especializados o suministros insuficientes. |
| Manifestación | Se manifiesta cuando los odontólogos o personal auxiliar no tienen acceso a los equipos y materiales necesarios para realizar tratamientos eficientes y efectivos. |
| Impacto en el paciente | Puede causar demoras en los tratamientos, disminuir la eficacia de los procedimientos o incluso imposibilitar la realización de ciertos tratamientos, lo que afecta la satisfacción del cliente. |
| Influencia en la calidad y productividad | La falta de equipamiento adecuado puede afectar negativamente la calidad de los servicios ofrecidos, lo que a su vez puede disminuir la productividad al generar problemas durante los tratamientos y reducir la capacidad para atender a los pacientes de manera eficiente. |
| Magnitud del problema | La falta de equipamiento adecuado puede ser un problema recurrente en centros odontológicos con recursos limitados. Los costos asociados incluyen posibles complicaciones en tratamientos, insatisfacción del cliente y necesidad de inversión en nuevos equipos y materiales. |

Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 3: Limpieza y orden en las instalaciones

En la Tabla 56 se observa la descripción de la dimensión elementos tangibles respecto a la limpieza y orden en las instalaciones, evaluando de esta forma sus características.

Figura 71

Limpieza y Orden de las Instalaciones

| | |
|---|--|
| Dimensión | Elementos tangibles |
| Ítem | Limpieza y orden en las instalaciones |
| Problema | Falta de mantenimiento adecuado en las instalaciones, incluyendo falta de limpieza regular, desorden en áreas comunes y falta de mantenimiento de equipos y mobiliario |
| Manifestación | Se manifiesta cuando los pacientes notan la falta de limpieza, desorden o deterioro en las instalaciones del centro odontológico. |
| Impacto en el paciente | Puede generar una percepción negativa de falta de higiene y profesionalismo, lo que afecta la confianza y la satisfacción del cliente. |
| Influencia en la calidad y productividad | La falta de limpieza y orden puede afectar la calidad al generar un ambiente poco propicio para el tratamiento odontológico y puede influir en la productividad al afectar la eficiencia del personal y la comodidad de los pacientes. |
| Magnitud del problema | La frecuencia puede variar, pero si es un problema persistente, puede tener un impacto significativo en la reputación y la percepción de calidad del centro odontológico. Los costos asociados incluyen posibles pérdidas de clientes y la necesidad de inversión en mantenimiento y limpieza. |

Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 4: Subsanción de dudas al paciente

En la Tabla 54 se observa la descripción de la dimensión Seguridad respecto a la subsanción de dudas al paciente, evaluando de esta forma sus características.

Figura 72

Subsanción de dudas al Paciente

| | |
|---|---|
| Dimensión | Seguridad |
| Ítem | Subsanción de dudas al paciente |
| Problema | Falta de claridad y comunicación por parte del odontólogo para resolver todas las dudas e inquietudes del paciente durante y después del tratamiento. |
| Manifestación | Se manifiesta cuando los pacientes no reciben respuestas satisfactorias a sus preguntas o dudas relacionadas con el tratamiento odontológico. |
| Impacto en el paciente | Puede generar incertidumbre, desconfianza y frustración en el paciente, afectando su satisfacción y percepción de la calidad del servicio. |
| Influencia en la calidad y productividad | La falta de resolución de dudas puede afectar la calidad al generar una experiencia insatisfactoria para el paciente y puede influir en la productividad al generar problemas de comunicación y satisfacción. |
| Magnitud del problema | La frecuencia puede variar, pero si es un problema persistente, puede afectar la reputación y la fidelidad de los pacientes. Los costos asociados incluyen posibles reclamaciones, insatisfacción del cliente y pérdida de confianza en el centro odontológico. |

Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 5: Solución de incidencias inmediatamente

En la Figura 55 se observa la descripción de la dimensión Seguridad respecto a la solución de incidencias inmediatamente, evaluando de esta forma sus características.

Figura 73

Solución de Incidencias Inmediatamente

| Dimensión | Seguridad |
|---|---|
| Ítem | Solución de incidencias inmediatamente |
| Problema | Demora o falta de respuesta ante situaciones o problemas imprevistos durante el tratamiento odontológico, como emergencias, complicaciones o quejas de los pacientes. |
| Manifestación | Se manifiesta cuando los pacientes experimentan problemas durante el tratamiento y no reciben una solución inmediata o adecuada por parte del personal. |
| Impacto en el paciente | Puede generar malestar, ansiedad y descontento en el paciente, afectando su satisfacción y percepción de la calidad del servicio. |
| Influencia en la calidad y productividad | La falta de solución inmediata de incidencias puede afectar la calidad al generar una experiencia negativa para el paciente y puede influir en la productividad al generar problemas de atención y satisfacción. |
| Magnitud del problema | La frecuencia puede variar, pero si es un problema recurrente, puede afectar la reputación y la confianza del centro odontológico. Los costos asociados incluyen posibles reclamaciones, pérdida de clientes y necesidad de mejorar la capacidad de respuesta ante incidencias. |

Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

4.1.1.2. Causas posibles y la más importante

En este segundo punto, se buscaron todas las posibles causas de cada problema encontrado, mediante el uso de la herramienta “lluvia de ideas” y seguidamente, se encontró la causa más importante gracias a “Diagrama de Ishikawa” que se observa en la Figura 64 que representa el primer criterio, la Figura 66 que representa el segundo criterio, la Figura 68 para el tercer criterio, para el cuarto criterio se tiene la Figura 70 y la última Figura 72 representa al quinto criterio.

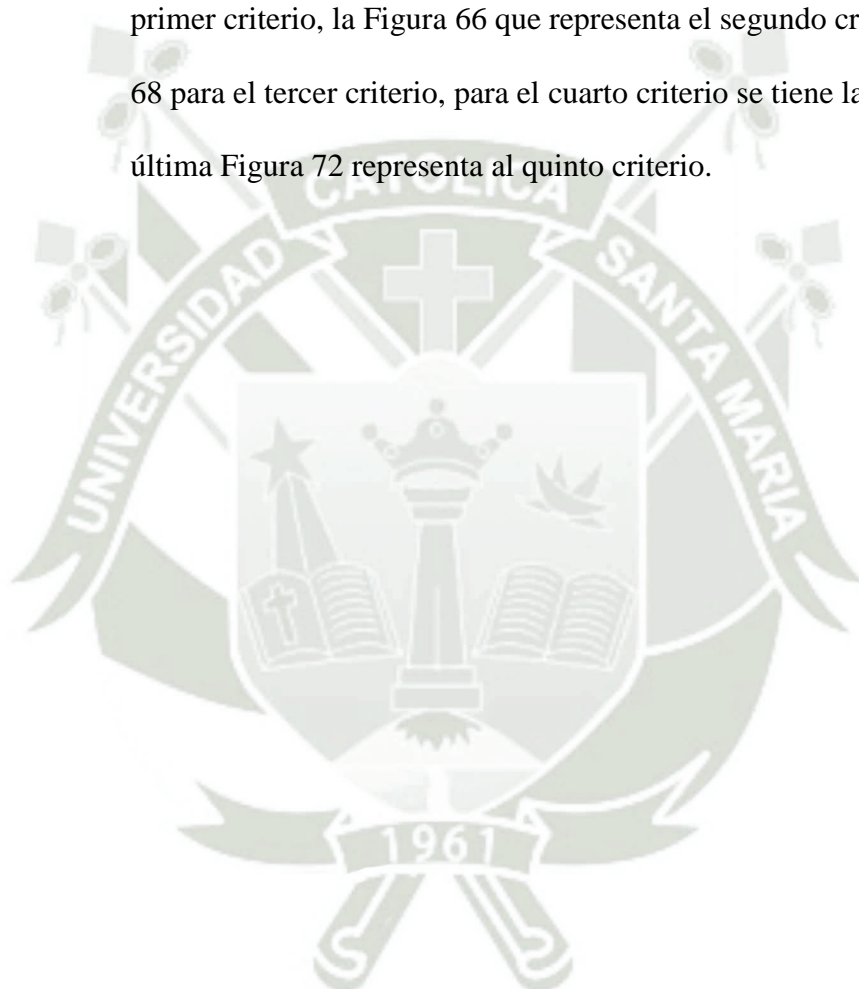
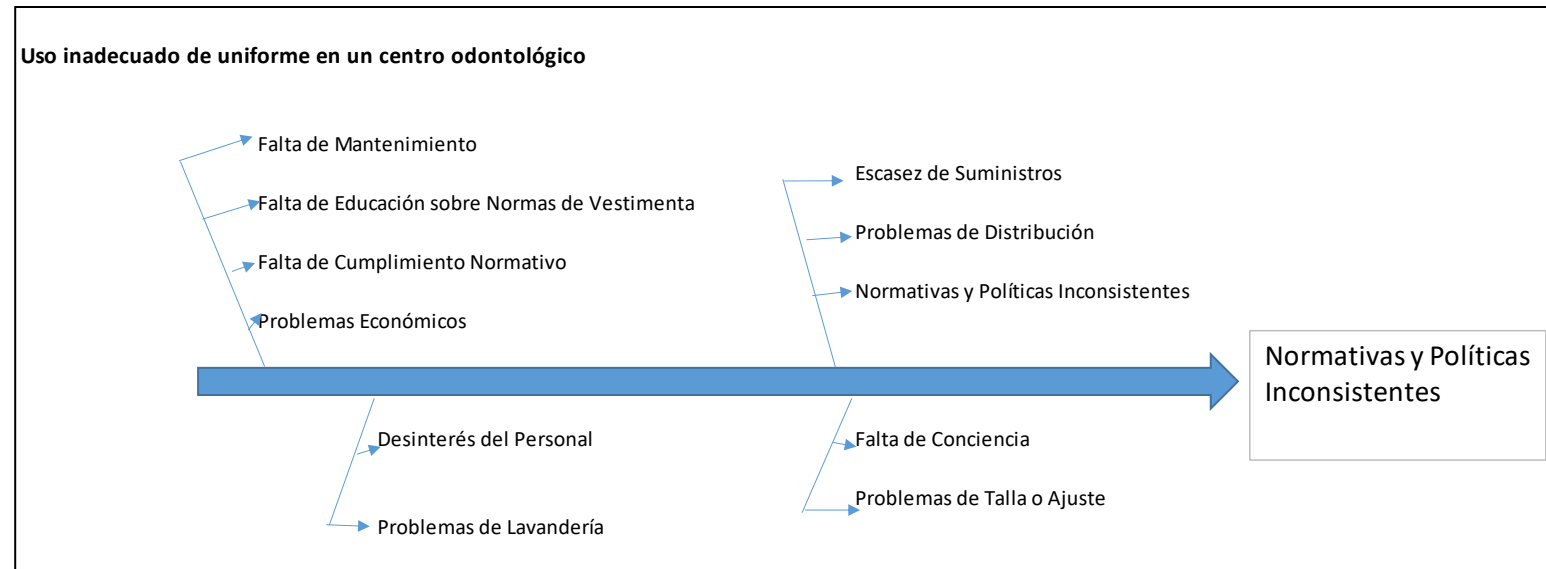
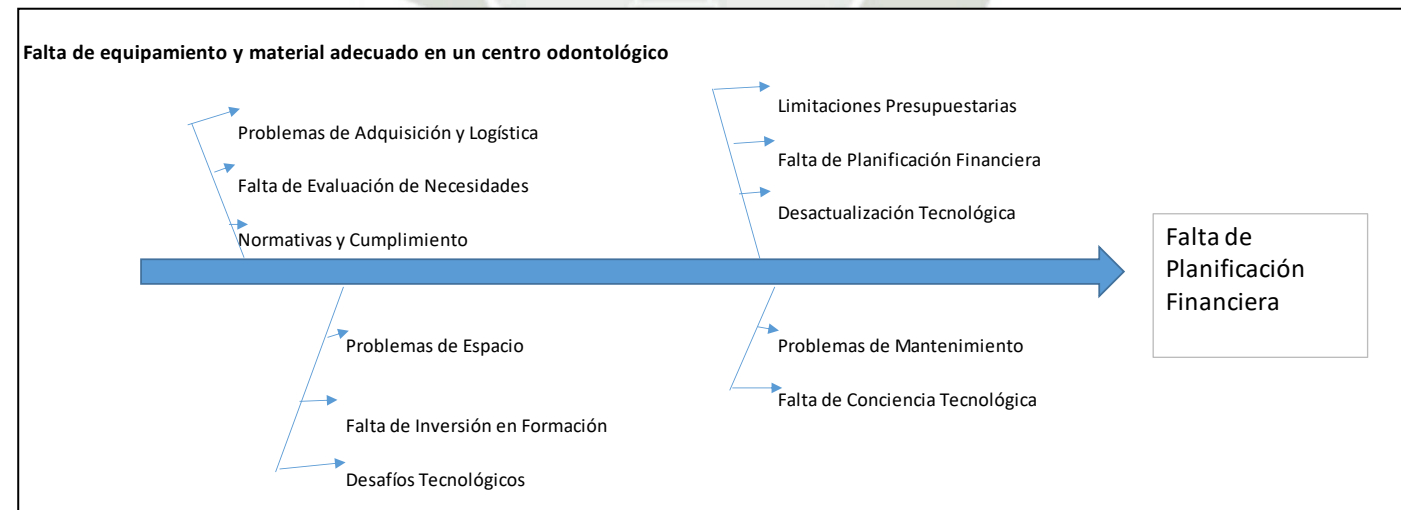


Figura 74
 Diagrama Ishikawa del Uso inadecuado de Uniforme



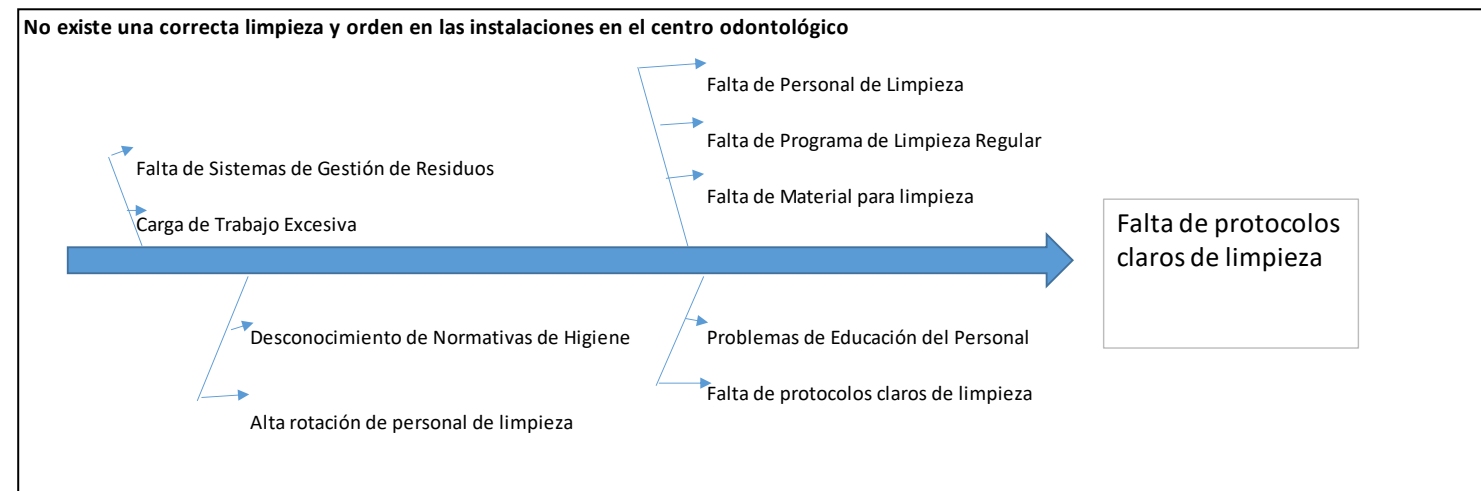
Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Figura 75
 Diagrama Ishikawa Falta de equipamiento y Material



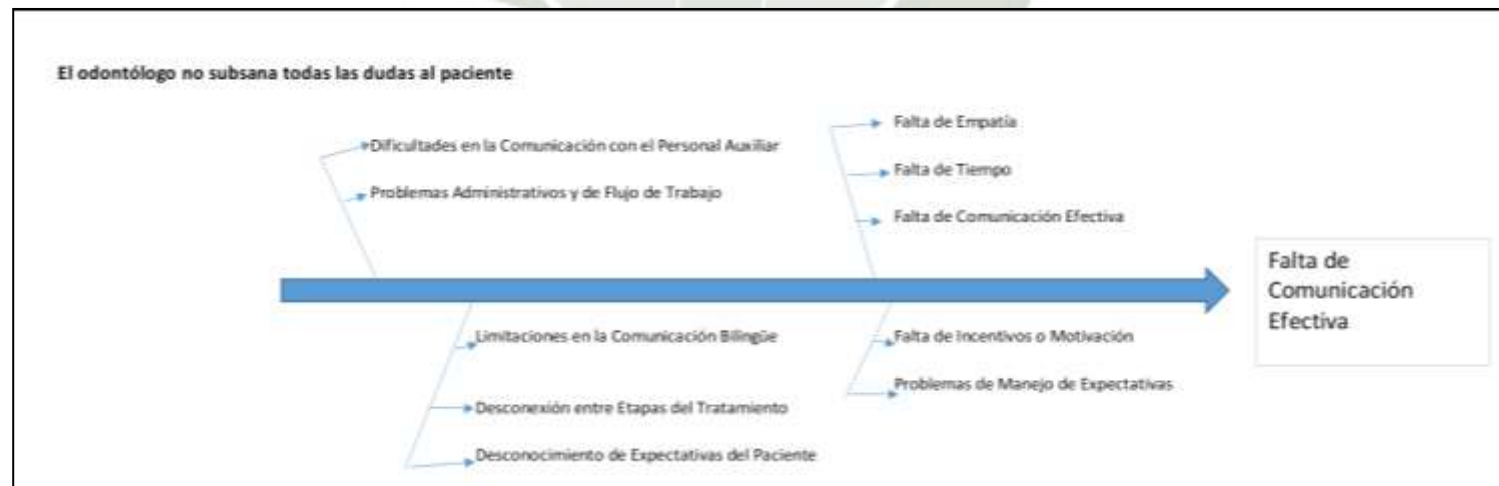
Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Figura 76
 Diagrama Ishikawa Correcta Limpieza y Orden



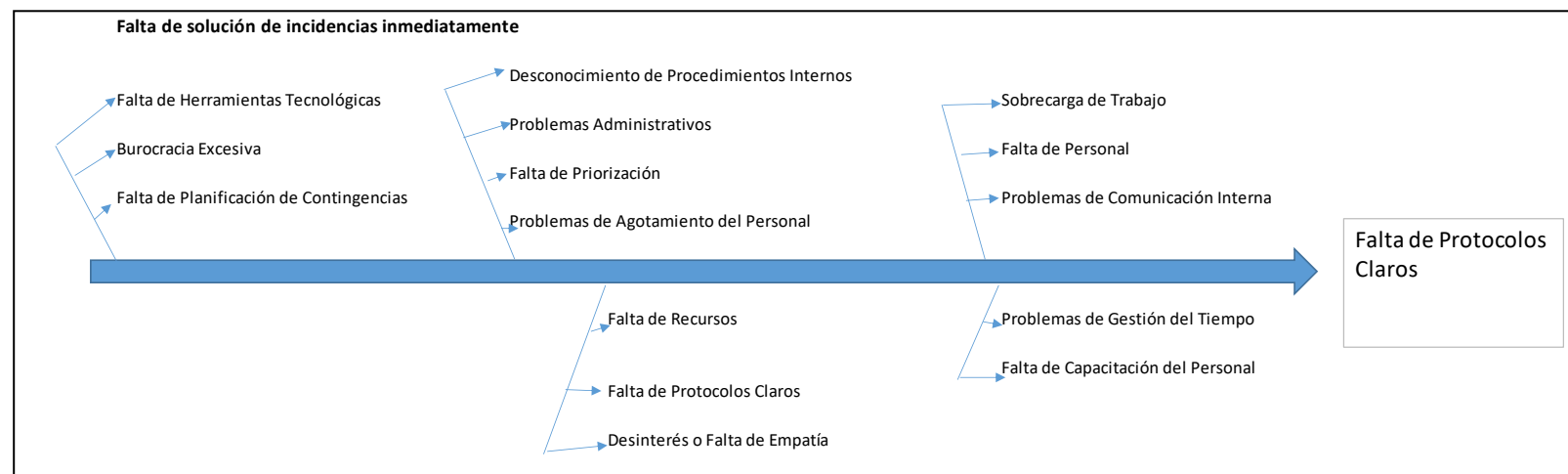
Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Figura 77
 Diagrama de Ishikawa El Odontólogo no subsana todas las dudas



Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Figura 78
Diagrama de Ishikawa en Falta solución de Incidencias Inmediatamente



Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.



4.1.1.3. Considerar las medidas remedio

Para la atención de las brechas se desarrollaron identificadas en los diagramas de Ishikawa que se encuentran al final del documento de investigación, y que a continuación se observa como se relaciona con la atención a cada brecha.

Brecha 1: Uso de uniforme adecuado

En esta primera brecha, se consideró utilizar como medida remedio un “instructivo de uso de uniforme” (Anexo n.º 1) siendo muy importante por la higiene y seguridad, esto se debe a que el uso adecuado del uniforme garantiza un ambiente de trabajo higiénico y seguro para los pacientes y el personal. Los uniformes protegen la ropa personal de los trabajadores de posibles contaminaciones y minimizan el riesgo de propagación de gérmenes y bacterias en el consultorio. Además, el profesionalismo es fundamental debido a que el uniforme adecuado contribuye a una imagen profesional y confiable del personal del consultorio odontológico. Asimismo, permite el cumplimiento de normativas, donde es esencial para evitar posibles sanciones y garantizar la calidad de la atención brindada. Además, concede con la identificación del personal por parte de los pacientes, esto facilita la comunicación y coordinación entre el personal, mejorando la eficiencia en la atención.

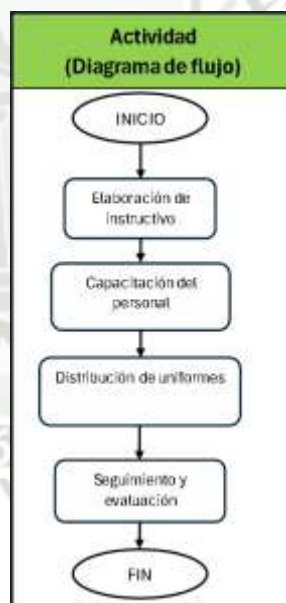
La necesidad de implementar un instructivo de uso de uniforme para los trabajadores de un centro odontológico surge debido a que estos no utilizan el uniforme de trabajo de manera adecuada. Esto puede llevar a una percepción negativa por parte de los pacientes, falta de profesionalismo y riesgos de contaminación cruzada.

El objetivo del instructivo es prevalecer el uso correcto de uniforme en odontólogos para mantener la seguridad, higiene, identificación y profesionalismo en el entorno clínico, lo que a su vez mejora la experiencia general del paciente.

Los responsables para la coordinación de la implementación del instructivo fueron el gerente del centro odontológico junto con el tesista interesado en la investigación.

La implementación se llevará a cabo de la siguiente manera que se observa en Figura 74, que contiene a un diagrama de flujo

Figura 79
Diagrama de Flujo de Uso del Uniforme Adecuado



Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 2: Equipamiento y material

En esta segunda brecha, se consideró utilizar como medida remedio un instructivo de uso de compra de material (Anexo n.º 2) siendo muy importante

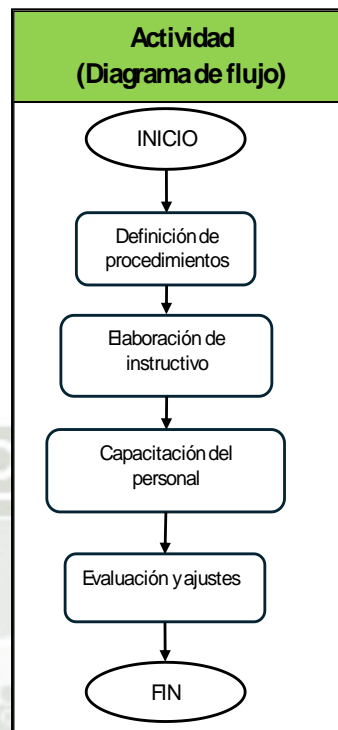
para lograr una eficiente gestión de recursos, ya que permite su optimización, asegurando adquirir equipos y materiales necesarios para brindar un servicio de calidad. Además, dicho instructivo permitió mejorar el control de inventario facilitando su seguimiento de material y equipos odontológicos, evitando excesos o faltantes. Asimismo, la reducción en los costos ya que se evitarán compras innecesarias, mejorando el presupuesto del centro odontológico.

La necesidad de implementar un instructivo de compra de material para el centro odontológico surge debido a la falta de equipos y materiales necesarios para brindar un servicio odontológico de calidad. Esta carencia puede afectar la atención adecuada a los pacientes y la eficiencia en el trabajo del personal.

El objetivo principal del instructivo es garantizar una gestión eficiente de los recursos, asegurando que se adquieran los materiales necesarios para el funcionamiento adecuado de la clínica, al tiempo que se controlan los costos y se mantiene la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

Los responsables para la coordinación de la implementación del instructivo fueron el gerente del centro odontológico, los trabajadores del área administrativa y junto con el tesista interesado en la investigación.

La implementación se llevará a cabo de la siguiente manera que se observa en la Figura 75, que contiene a un diagrama de flujo.

Figura 80*Diagrama de Flujo de Equipamiento y Material*

Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 3: Limpieza y orden en las instalaciones

En esta tercera brecha, se consideró utilizar como medida remedio un procedimiento de limpieza (Anexo n.º 3) ya que es fundamental para garantizar la higiene, seguridad, imagen profesional, cumplimiento normativo, prevención de infecciones, bienestar de los pacientes y eficiencia operativa, aspectos cruciales para brindar una atención odontológica de calidad y mantener la excelencia en el servicio.

La necesidad de implementar un procedimiento de limpieza en el centro odontológico surge debido a la falta de mantenimiento adecuado en las instalaciones, incluyendo la falta de limpieza regular y el desorden en áreas

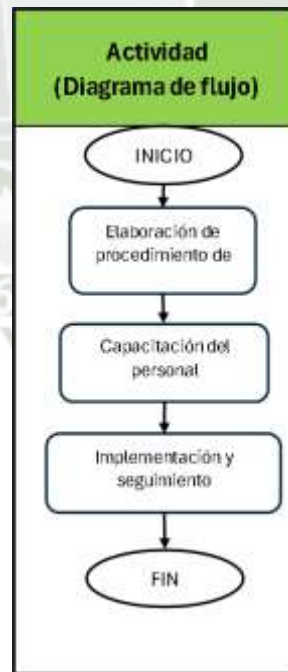
comunes. Esto puede afectar la imagen del centro, la comodidad de los pacientes y la eficiencia en el trabajo del personal.

El objetivo principal del procedimiento de limpieza es garantizar un entorno seguro, higiénico y libre de contaminantes tanto para los pacientes como para el personal que trabaja en la clínica.

Los responsables para la coordinación de la implementación del procedimiento de limpieza fueron el gerente del centro odontológico, los trabajadores del área administrativa y junto con el tesista interesado en la investigación.

La implementación se llevará a cabo de la siguiente manera que se observa en Figura 76, que contiene a un diagrama de flujo.

Figura 81
Diagrama de Flujo de Limpieza y Orden de las Instalaciones



Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 4: Subsanación de dudas al paciente

En esta cuarta brecha, se consideró utilizar como medida remedio un instructivo de sensibilización del cirujano con el paciente (Anexo n.º 4) ya que es importante para proporcionar información clara, empoderar al paciente, reducir la ansiedad, mejorar la comunicación, promover el cumplimiento del tratamiento y fomentar la educación continua en salud bucal.

La necesidad de implementar un instructivo de sensibilización del cirujano con el paciente en el centro odontológico surge debido a la falta de claridad y comunicación por parte del odontólogo para resolver las dudas e inquietudes del paciente antes y durante el tratamiento. Esto puede generar ansiedad, falta de confianza y afectar la experiencia general del paciente en el consultorio.

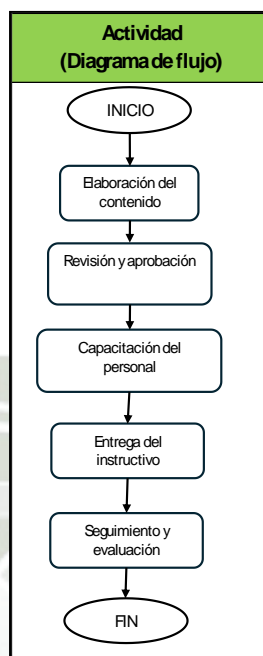
El objetivo principal es mejorar la experiencia del paciente y promover una comunicación efectiva entre el personal de la salud dental y el paciente.

Los responsables para la coordinación de la implementación del instructivo de sensibilización del cirujano con el paciente fueron el gerente del centro odontológico, el equipo de odontólogos y junto con el tesista interesado en la investigación.

La implementación se llevará a cabo de la siguiente manera que se observa en la Figura 77, que contiene a un diagrama de flujo.

Figura 82

Diagrama de Flujo de Subsanación de Dudas al paciente.



Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

Brecha 5: Solución de incidencias

En esta quinta brecha, se consideró utilizar como medida remedio un instructivo de protocolo de atención inmediata (Anexo n.º 5) para garantizar una respuesta rápida y efectiva ante emergencias médicas, manejar el dolor, prevenir complicaciones, optimizar el tiempo de atención, promover la coordinación interdisciplinaria y generar confianza y seguridad en el paciente, aspectos fundamentales para una atención odontológica de excelencia y una experiencia positiva para el paciente.

La necesidad de implementar un protocolo de atención inmediata en el centro odontológico surge debido a la demora o falta de respuesta ante situaciones o problemas imprevistos durante el tratamiento odontológico, como emergencias, complicaciones o quejas de los pacientes. Esto puede afectar la seguridad y la satisfacción del paciente, así como la eficiencia en la atención brindada.

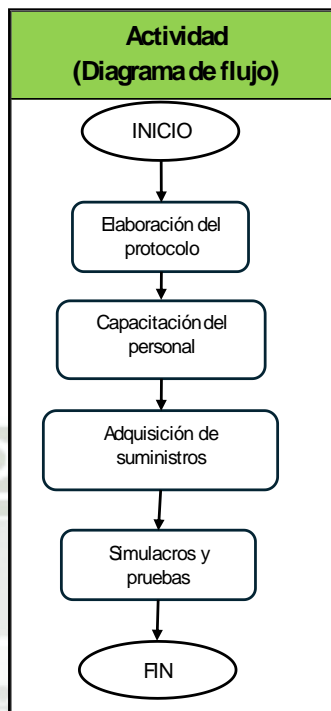
El objetivo principal del protocolo es que el personal logre realizar las acciones necesarias para priorizar y atender a los clientes cuando suceda una incidencia.

Los responsables para la coordinación de la implementación del instructivo de sensibilización del cirujano con el paciente fueron el gerente del centro odontológico, el área administrativa y junto con el tesista interesado en la investigación.

La implementación se llevará a cabo de la siguiente manera que se observa en la Figura 78 que contiene a un diagrama de flujo.

Figura 83

Diagrama de Flujo en Solución de Incidencias



Nota. Adaptación propia de la investigación realizada, 2023.

4.1.2. *Hacer*

En el paso de "Hacer", se procedió a la ejecución de las medidas remedio que han sido definidas en la etapa previa de "Planificar". En el contexto de un centro odontológico, donde se han identificado medidas para mejorar la atención al paciente.

Brecha 1: Uso de uniforme

El instructivo de uso de uniforme adecuado se implementó en todas las áreas del centro odontológico donde se requiera el uso de uniforme, incluyendo consultorios, áreas de atención al paciente y zonas de esterilización.

Además, se llevaron a cabo evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento del instructivo y se tomaron medidas correctivas cuando fue necesario.

El tiempo necesario para establecer el instructivo y capacitar al personal fue de dos semanas.

Se desarrollo el instructivo de uso de uniforme adecuado, se observa en el Anexo n°5

Brecha 2: Equipamiento y material

El “instructivo de compra de material” se implementó en el área administrativa del centro odontológico, donde se gestionan las adquisiciones de material odontológico y equipo clínico.

El tiempo necesario para establecer el instructivo de compra de material fue de un mes, incluyendo la definición de procedimientos, capacitación del personal y ajustes necesarios.

Se desarrolló el instructivo de uso de compra de material, se observa en el Anexo n° 6

Brecha 3: Limpieza y orden en las instalaciones

El procedimiento de limpieza se implementó en todas las áreas del centro odontológico, incluyendo salas de espera, consultorios, áreas de esterilización, baños y zonas comunes.

El tiempo necesario para establecer el procedimiento de limpieza fue de dos semanas, incluyendo la elaboración del plan, la capacitación del personal y la adquisición de suministros de limpieza.

Se desarrolló el procedimiento de limpieza, se observa en el Anexo n°7

Brecha 4: Subsanación de dudas al paciente

El instructivo de subsanación de dudas al paciente se implementó en el centro odontológico, específicamente en las áreas de atención al paciente y consultas generales.

El tiempo necesario para establecer el instructivo de sensibilización del cirujano con el paciente fue de dos semanas, incluyendo la elaboración del contenido, revisión por parte del equipo odontológico y la preparación para su implementación.

Se desarrolló el instructivo de subsanación de dudas al paciente, se observa en el Anexo n°8

Brecha 5: Solución de incidencias inmediatamente

El protocolo de atención inmediata se implementó en todas las áreas del centro odontológico donde se brinde atención directa a los pacientes, incluyendo consultorios, salas de espera, áreas de emergencia.

El tiempo necesario para establecer el protocolo de atención inmediata fue de un mes, incluyendo la elaboración del documento, la capacitación del personal y la realización de simulacros y pruebas para verificar su eficacia.

Se desarrolló el protocolo de atención inmediata, se observa en el Anexo n.º9

4.1.3. Verificar

Brecha 1:

Para la primera brecha, la efectividad de la solución propuesta se evaluó mediante observaciones periódicas del cumplimiento del instructivo. Finalmente, se encuestó nuevamente a los pacientes atendidos en la especialidad ortodoncia del

centro odontológico mediante el cuestionario SERVQUAL para conocer el nivel de satisfacción de pacientes tras la implementación sobre el uso de uniforme adecuado.

Brecha 2:

Para la segunda brecha, la efectividad de la solución propuesta se evaluó mediante el análisis del nivel de disponibilidad de material y equipo en el centro odontológico, la eficiencia del proceso de compras. Finalmente, se encuestó nuevamente a pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia del centro odontológico mediante el cuestionario SERVQUAL para conocer su nivel de satisfacción tras la implementación sobre el equipamiento y material.

Brecha 3:

Para la tercera brecha, la efectividad del procedimiento de limpieza se evaluó mediante inspecciones regulares de las instalaciones. Finalmente, se encuestó nuevamente a pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia del centro odontológico mediante el cuestionario SERVQUAL para conocer su nivel de satisfacción tras la implementación sobre el limpieza y orden en las instalaciones.

Brecha 4:

Para la cuarta brecha, la efectividad del instructivo de sensibilización de cirujano con el paciente se evaluó mediante la observación directa de las interacciones del odontólogo con el paciente. Finalmente, se encuestó nuevamente a pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia del centro odontológico mediante el cuestionario SERVQUAL para conocer su nivel de satisfacción tras la implementación sobre la subsanación de dudas al paciente.

Brecha 5:

Para la quinta brecha, la efectividad del protocolo de atención inmediata se evaluó mediante la realización de simulacros y pruebas periódicas, la revisión de registros de atención de emergencia y la retroalimentación del personal y de los pacientes. Finalmente, se encuestó nuevamente a pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia del centro odontológico mediante el cuestionario SERVQUAL para conocer su nivel de satisfacción tras la implementación sobre la atención a incidencias.

Como se mencionó anteriormente, se encuestó nuevamente a pacientes de ortodoncia del centro odontológico, con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción tras las implementaciones de cada brecha que salieron negativas en una primera instancia y así poder llegar a una calidad de servicio.

4.1.3.1. Resultados tras Implementación de PHVA

A) Elementos Tangibles

PREGUNTA N° 1: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el uso del uniforme del personal?

De la Tabla 49 y Figura 84 se observa que el 10% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al uso de uniforme adecuado, mientras el 90% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 49

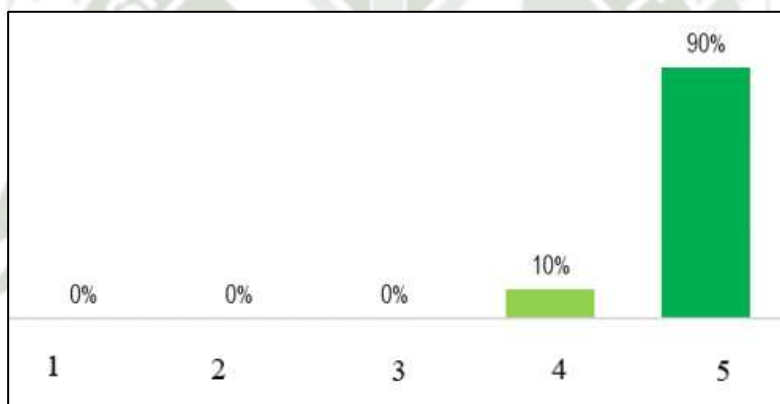
Pregunta 1 Resultados tras la Implementación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Completamente de acuerdo | 69 | 90% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 84 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º 1.

Figura 84

Pregunta 1 Resultados tras la Implementación



PREGUNTA N° 2: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el equipamiento que ofreció la clínica dental?

De la Tabla 50 y Figura 85 se observa que el 17% de los encuestados consideraron que sus percepciones se ubicaron en un nivel 4, respecto al equipamiento suficiente y adecuado, mientras el 83% consideraron sus percepciones en el nivel 5.

Tabla 50

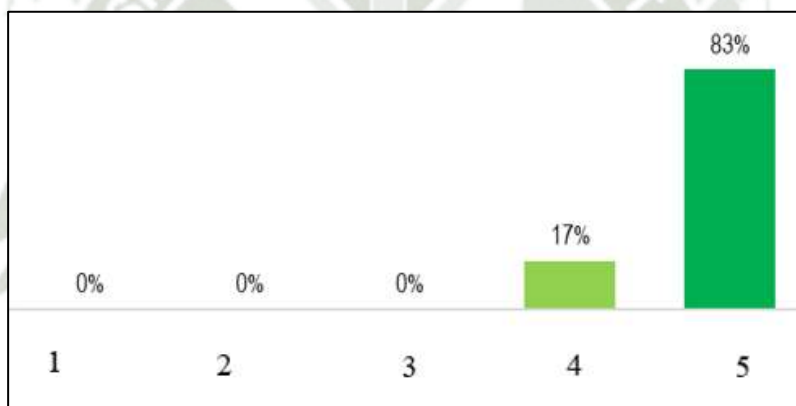
Pregunta 2 Resultados tras la implementación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Completamente de acuerdo | 64 | 83% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 85 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º2.

Figura 85

Pregunta 2 Resultados tras la Implementación



PREGUNTA N° 3: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la limpieza y orden en las instalaciones?

De la Tabla 51 y Figura86 se observa que el 19% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la limpieza y orden en las instalaciones, mientras el 81% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 51

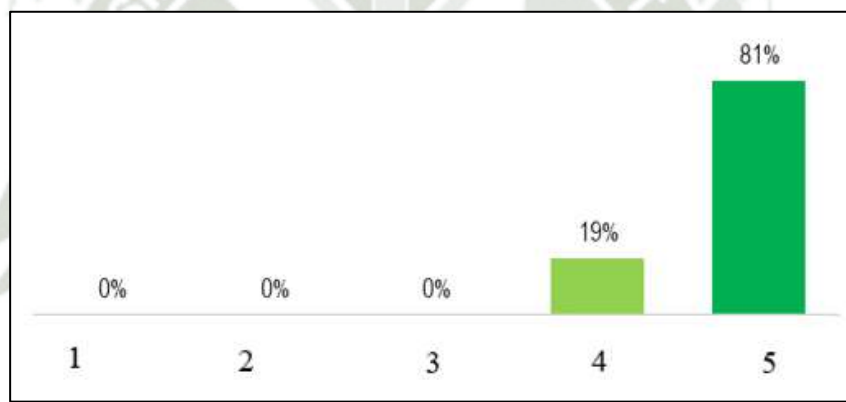
Pregunta 3 Resultados tras la Implementación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 15 | 19% |
| Completamente de acuerdo | 62 | 81% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 86 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º3.

Figura 86

Pregunta 3 Resultados tras la Implementación



D) Seguridad

PREGUNTA N° 14: ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las respuestas que el odontólogo le brindó al momento de su consulta?

De la Tabla 52 y Figura 87 se observa que el 13% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a las respuestas del odontólogo cuando brinda una consulta mientras el 87% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 52

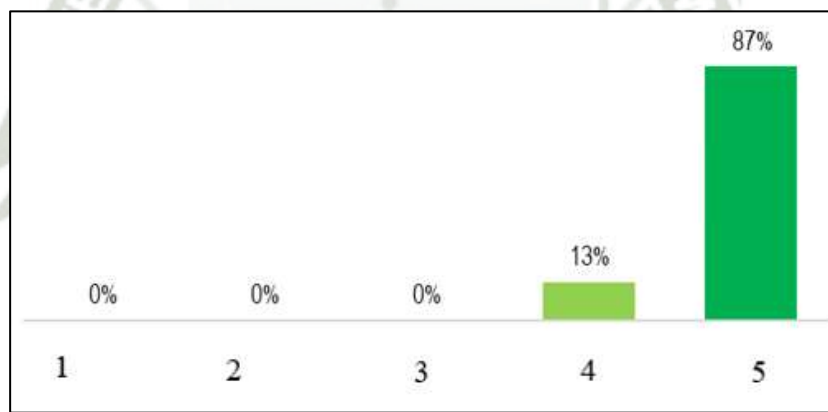
Pregunta 14 Resultados tras la Implementación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 10 | 13% |
| Completamente de acuerdo | 67 | 87% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 87 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º14.

Figura 87

Pregunta 14 Resultados tras la Implementación



PREGUNTA N° 17: ¿Qué tan de acuerdo estuvo ante la respuesta en alguna incidencia dental?

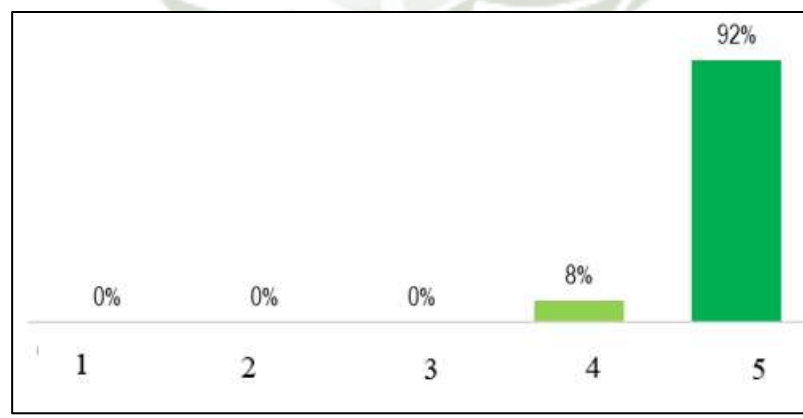
De la Tabla 53 y Figura 88 se observa que el 8% de los encuestados consideraron que sus expectativas se ubicaron en un nivel 4, respecto a la respuesta en alguna incidencia, mientras el 92% consideraron sus expectativas en el nivel 5.

Tabla 53
Pregunta 17 Resultados tras la Implementación

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Completamente de acuerdo | 71 | 92% |
| Total | 77 | 100% |

A continuación, en la Figura 88 se presenta un diagrama de barras que otorga una visualización correcta de los porcentajes del nivel de satisfacción para la pregunta n.º 17.

Figura 88
Pregunta 17 Resultados tras la Implementación



Los resultados de eliminación de brechas tras implementación de PHVA son los que se observan en la Figura 89

Figura 89
Resultados de eliminación de brechas tras la implementación de PHVA

| EL. TANGIBLES | | | SEGURIDAD | |
|-----------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|
| USO DE UNIFORME | EQUIPAMIENTO Y MATERIL | LIMPIEZA Y ORDEN INSTALACIONES | SUBSUSANACION DE DUDAS | RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS |
| 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |

Se llevó a cabo una segunda aplicación del cuestionario SERVQUAL después de implementar la metodología PHVA. El propósito de esta acción era eliminar las brechas negativas que surgieron a razón de las percepciones que resultaron debajo de las expectativas. Las nuevas percepciones mejoraron y se puede demostrar en esta figura y en el Anexo N° 12, 13 y 14.

4.1.4. Actuar

Al final, se desarrolló una herramienta para la dimensión “Actuar” que está enfocada en la mejora continua, es por ello que se elaboró el programa de auditorías para el resto del año, que se observa en el Anexo n.º 16.



CAPÍTULO V

5. Análisis económico

Se comunicó a la gerencia de la clínica odontológica que se pretendía elaborar un presupuesto con un análisis económico para que sirva de fundamento a la organización para determinar la conservación y mantenimiento de la mejora continua basada en la metodología PHVA, así que se determinó los cálculos de implementación según sus recomendaciones que la misma gerencia expresó como se muestra en la tabla 64.

Tabla 54
Propuesta de la Gerencia

| Pasos | Inversión | Ingresos |
|--|-----------------|----------------|
| Determinar el nivel de atención del cliente y elaborar encuestas | S/ -200 | S/ 0 |
| Aplicar la metodología PHVA para atender las brechas | S/ -1640 | S/ 0 |
| Cálculo de ingresos evaluados | S/ 0 | S/ 2500 |
| Total | S/ -1840 | S/ 2500 |

De la Tabla 54, de la propuesta de la Gerencia, indicaron las cifras por: 2500.00 soles de posible ingreso respecto a la inversión de 1840.00 soles, anualizado.

Respecto a la determinación del nivel de atención del cliente, fue una inversión de S/. 100.00, ya que corresponde al material de oficina usado para analizar la situación; luego, se elaboró la encuesta SERVQUAL por lo que el costo de S/. 100.00 que corresponde a las copias necesarias. Sumando el total de S/. 200.00. Aplicar la metodología empieza desde el año 0.

La inversión contempla el monto de S/. 1640.00 que es el costo de las horas empleadas en la capacitación del personal que se tuvieron que quedar horas extras pagadas

ya que las citas no pueden ser postergadas ni canceladas, no se contempla el costo de la encuesta SERVQUAL ya que fue propio de la investigación (Descrito en el párrafo anterior) y recursos propios para el análisis de la investigación y en los futuros flujos no deberían ser asumidos nuevamente. El costo de 1640.00 soles es un costo fijo, que se gastaría independientemente de la cantidad de pacientes que atienda la clínica, ya que esta capacitación es para todo el personal.

Para la proyección de ingresos, la gerencia sugiere contemplar el escenario que evite el desistimiento a continuar con el tratamiento por paciente. El tratamiento regular consta de 24 sesiones quincenales (dos por mes realizada en un año) y la compra del dispositivo de ortodoncia que asciende a 1200 soles (Siendo el dispositivo más cómodo económicamente que ofrece la clínica). El paciente paga inicialmente el costo del dispositivo y el pago de cuatro sesiones quincenales para iniciar el tratamiento, que asciende a 400.00 soles por las sesiones más el monto del dispositivo de ortodoncia. El paciente puede desistir su tratamiento en cualquier etapa del proceso de ortodoncia por las razones que el determine, siendo lo más común que sea por la insatisfacción del servicio que brinda la clínica. Por lo que corresponde evaluar la imposibilidad de cobrar las sesiones faltantes del procedimiento que son los ingresos evaluados faltantes de cobrar, que llegan a ser de 20 sesiones quincenales (10 meses del resto del proceso). Adicionalmente se tiene el costo de 400 soles anualizado en insumos que generalmente se usan para el mantenimiento del dispositivo de ortodoncia. Esto se aprecia en la siguiente tabla 55:

Tabla 55
Ingresos

| Datos | Anualizado (24 sesiones) | Evaluado (20 sesiones) |
|---|--------------------------|------------------------|
| Costo de tratamiento (S/. 100.00 por sesión quincenal) | S/ 2400.00 | S/ 2000.00 |
| Dispositivo de ortodoncia (S/. 1200.00) | S/ 1200.00 | S/ 0.00 |
| Insumos para el desarrollo del mantenimiento de la ortodoncia | S/ 400.00 | S/ 400.00 |
| Total | S/ 4000 | S/ 2500 |

A continuación, se desarrolla la tabla 56, donde se expresa el flujo de caja para los cálculos correspondientes:

Tabla 56
Flujo de caja

| Ítem | Período de años | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|--------|--------|-------|--------|-------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ingresos evaluados | | 2500 | 2500 | 2500 | 2500 | 2500 |
| Costos de la implementación | | - 1640 | - 1640 | 1640 | - 1640 | 1640 |
| Utilidad antes de impuestos | | 860 | 860 | 860 | 860 | 860 |
| Impuesto a la Renta | | - 258 | - 258 | - 258 | - 258 | - 258 |
| Utilidad Neta | | 602 | 602 | 602 | 602 | 602 |

| | | | | | | |
|-------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Inversión | - | | | | | |
| | 1840 | | | | | |
| Flujo de caja | - | 602 | 602 | 602 | 602 | 602 |
| | 1840 | | | | | |
| Tasa de Descuento | 14% | | | | | |
| VAN | 226.71 | | | | | |
| TIR | 19.02% | | | | | |
| Beneficio/Costo | 1.14 | | | | | |

Se consultó a la gerencia, sobre los créditos que manejan, y comentan que trabajan con un banco que la tasa de interés fluctúa entre 12 y 14%, por lo que los cálculos sean más próximos se evalúa el peor escenario.

En función a los resultados anteriores, se realizó el cálculo del Valor Actual Neto que terminó en un valor positivo de S/. 226.71, porque es buena opción. La Tasa Interna de Retorno (TIR) es de 19.02% que es mayor a la tasa de descuento por lo que inversión es viable.

Para terminar, el Beneficio Costo (B/C) es superior a 1 (B/C=1.14).



CONCLUSIONES

Primera.-

Se implementó la metodología PHVA que mejoró la satisfacción del paciente en un centro odontológico identificando las brechas mediante la encuesta de satisfacción de la herramienta SERVQUAL.

Segunda.-

Mediante la presente investigación, se determinó el proceso de atención de pacientes del centro odontológico describiendo la organización de la empresa, ubicación y el servicio de ortodoncia que realiza.

Tercera.-

A través de la herramienta SERVQUAL, se logró indicar el nivel de satisfacción del cliente, identificando las brechas de las dimensiones a analizar, las cuales son: elementos tangibles y seguridad.

Cuarta.-

Se aplicó la metodología PHVA para tratar cada una de las brechas, por intermedio de instructivos, check list, u otras herramientas. Posterior a ello, mediante una encuesta, se determinó que la brecha fue reducida, por lo que se concluye que el nivel de satisfacción del cliente aumentó.

Quinta.-

Se analizó el costo beneficio de la implementación de la metodología PHVA, siendo esta de 1.14 que es mayor a 1, por lo que es viable la implementación de la mejora continua que esta investigación propone.

RECOMENDACIONES

Primera.-

Mantener la filosofía de mejora continua para rentabilizar aún más el proceso de ortodoncia.

Segunda.-

Se sugiere evaluar constantemente las variables que puedan afectar la satisfacción del cliente. Además de escuchar a los clientes, pudiendo usar otras herramientas.

Tercera.-

Se recomienda seguir usando la herramienta SERVQUAL en próximas evaluaciones para determinar el nivel de satisfacción del cliente.

Cuarta.-

Usar la metodología PHVA para otros procesos se puede mejorar también tanto el área de operaciones como el área administrativa.

Quinta.-

Se recomienda evaluar propuestas económicas para implementación de otras metodologías de mejora continua que acompañen al PHVA para optimizar las actividades de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akbar, F., Hair, A., & Pasinringi, S. (2019). Factores que afectan la calidad del servicio del centro dental en Indonesia. *Asociación de apoyo a la investigación en Salud Bucal*, 1-8.
- Arcentales, G., Mesa, I., Ramirez, A., & Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Rev AVFT*, 1-10.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la. 3-4.
- Benitez, A. (s.f.). Análisis de la Percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL. 2021. Universidad Santo Tomás , Bogotá.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello , M. (2019). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. 1-10.
- Caballero, K., Vallejo , P., & Barreto , P. (2018). Método SERVQUAL para la medición de la satisfacción en pacientes del régimen contributivo en Colombia. 1-17.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Carrera Endara, C., Manobanda Cuito, W., Castro Loor, D., & Vallejo Herrera, H. (2019). *MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS DE*. Guayaquil: Compas.
- Cconchoy, F. L. (2020). *USIL*. Obtenido de USIL.
- Cervera, A. (Junio de 2020). *SIMBIOTIA*. Obtenido de <https://www.simbiotia.com/relacion-medico->

- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Facultad de Medicina Humana*, 1-5.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). Ciclo de la calidad PHVA. En A. Zapata Gomez, *Ciclo de la calidad PHVA* (pág. 72). Bogotá: Ingenio Propio.
- Hernandez, G. (8 de mayo de 2017). *aprendiendo calidad y adr*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-dispersion/>
- Licari, S. (20 de enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/tecnicas-lluvia-de-ideas-creativas>
- Marketing QServus. (07 de octubre de 2022). *Blog qservus*. Obtenido de <https://blog.qservus.com/lluvia-de-ideas-generacion-de-muchas-ideas-radicales-y-creativas/>
- Martinez, C. (s.f.). *Calidad de atención odontológica en una institución prestadora de servicios de salud (IPRESS) en Lima, durante tiempos de pandemia*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Martinez, V., & Segura, A. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. 1-12.
- MINSA. (s.f.). *SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA SALUD*. Lima.
- Molina, M., Quesada, L., Ulate, D., & Vargas, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 8.

Neira Isaza, J. C. (21 de octubre de 2020). *CLOCK WORK*. Obtenido de

<https://clockwork.com.co/que-es-la-estratificacion-de-datos/>

Paripancca , E. (s.f.). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Qazi, S., Mumtaz, R., & Sajid, S. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en un dental público Hospital Islamabad. *Ccomunidad Dentista*, 1-4.

Rodriguez, N. (2011). Revista de Pedagogía. *Revista de Pedagogía*, 147-158.

Romero, K. (s.f.). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de la Facultad Piloto de Odontología* .

Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Ruiz , V., Martinez, M., Torres, Y., Acón, D., De Toro, A., Cruz , F., & Sequeiros, A. (2021). Evaluación de la Satisfacción del Paciente en la Teleconsulta durante la pandemia por Covid-19. *Rev Esp Salud Publica*, 1-11.

Ruiz-Falcó Rojas, A. (2009). *Herramientas de calidad*. Madrid.

Salazar, E. (s.f.). *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*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Guayaquil.

Santiago, H. (2018). *Herramientas para la gestión de la calidad*. Madrid: Círculo Rojo.Silva

Sanchez, O., & Silva Sanchez, G. (2005). *7 herramientas básicas de calidad*.

STATISTICAL DISCOVERY. (s.f.). *Portal de formación estadística*.

Obtenido de https://www.jmp.com/es_co/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/histogram.html

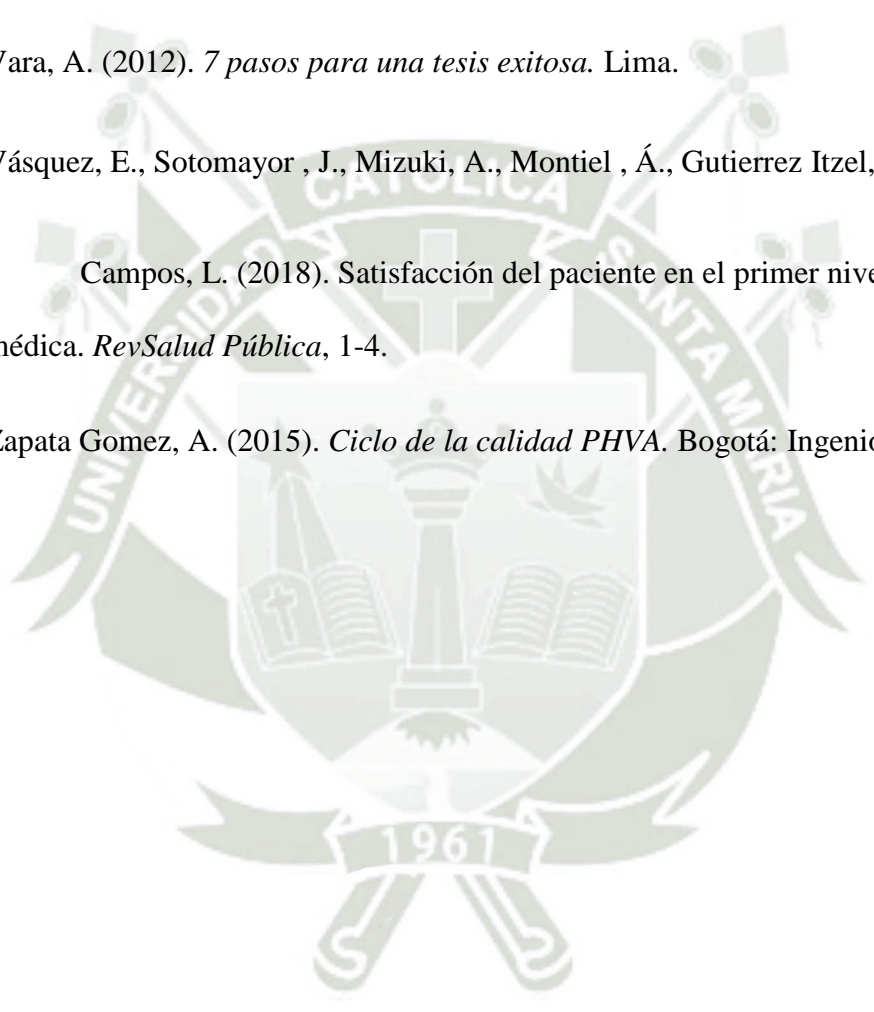
Thompson, A., & Strickland, A. (2015). El ciclo PHVA. En A. Zapata Gomez, *Ciclo de la calidad PHVA* (pág. 61). Bogotá: Ingenio Propio.

Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.

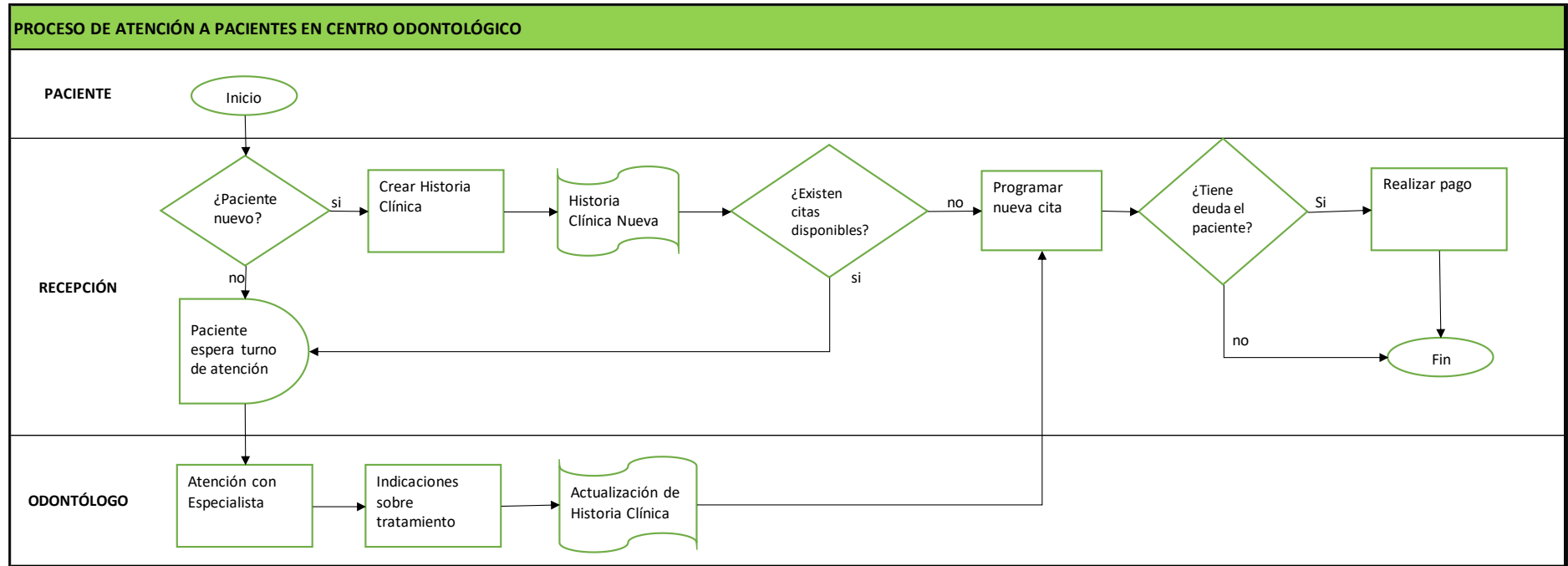
Vásquez, E., Sotomayor, J., Mizuki, A., Montiel, Á., Gutierrez Itzel, I., Romero, M., . . .

Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *RevSalud Pública*, 1-4.

Zapata Gomez, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Bogotá: Ingenio Propio.



Anexo 1
PROCESO DE ATENCIÓN A PACIENTES



Anexo 2
CUESTIONARIO SERVQUAL - EXPECTATIVAS



Estimado paciente,
 Desearíamos conocer su valoración sobre cuáles fueron sus **Expectativas** respecto a su atención antes de iniciar el tratamiento de ortodoncia.

| | | | | |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Bastante en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Bastante de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Favor de responder las siguientes preguntas:

Acude al centro odontológico:

Solo

Acompañado

Edad del paciente

Expectativas: Lo que espera antes de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal use correctamente su uniforme de trabajo? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista un buen equipamiento en la clínica dental? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estaría con una buena limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta identificación de áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CONFIABILIDAD | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta ejecución de citas en horario programado? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estaría con el buen cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista claridad en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una respuesta precisa ante alguna consulta en general? | | | | | |
| 5 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista cumplimiento al costo fijado por atención? | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista rapidez en la atención de recepción? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una correcta relación entre el tiempo de atención y el servicio? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista disponibilidad de instrumental? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estaría que el tiempo de respuesta en programación de citas sea breve ? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estaría que el odontólogo subsane sus consultas? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista salidas de emergencia y señaléticas visibles? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estaría que el procedimiento dental sea confiable? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estaría que se resuelva rápidamente alguna incidencia dental? | | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal preste interés en su atención? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estaría con un trato amable por parte del personal? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estaría que a Usted le den seguimiento personalizado? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista comodidad durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5 ¿Qué tan de acuerdo estaría que se le brinde una experiencia única favorablemente? | | | | | |

Anexo 3
CUESTIONARIO SERVQUAL PERCEPCIONES



Estimado paciente,
 Desearíamos conocer su valoración sobre cuáles fueron sus **Percepciones** en base a su experiencia como paciente en el proceso de ortodoncia que le brindamos hasta el momento.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Bastante en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Bastante de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Favor de responder las siguientes preguntas:

Percepciones: Su punto de vista después de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el uso del uniforme del personal? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el equipamiento que ofreció la clínica dental? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la identificación de las áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CONFIABILIDAD | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la ejecución de citas en horario programado? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estuvo respecto a la claridad en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la respuesta que obtuvo ante una consulta en general? | | | | | |
| 5 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento al costo fijado por atención? | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la rapidez en la atención de recepción? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la relación entre el tiempo de atención y el servicio? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la disponibilidad de instrumental? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el tiempo de respuesta en programación de citas? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las respuestas que el odontólogo le brindó al momento de su consulta? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las salidas de emergencia y señaléticas visibles? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la confiabilidad en el procedimiento dental? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estuvo ante la respuesta en alguna incidencia dental? | | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el interés del personal en su atención? | | | | | |
| 2 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el trato por parte del personal? | | | | | |
| 3 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el seguimiento personalizado? | | | | | |
| 4 ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la comodidad durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5 ¿Qué tan de acuerdo estuvo usted con la experiencia obtenida? | | | | | |

Anexo 4
PRIMEROS RESULTADOS – EXPECTATIVAS

| EXPECTATIVAS | | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 2 | PREGUNTA 3 | PREGUNTA 4 | PREGUNTA 5 | PREGUNTA 6 | PREGUNTA 7 | PREGUNTA 8 | PREGUNTA 9 | PREGUNTA 10 | PREGUNTA 11 | PREGUNTA 12 | PREGUNTA 13 | PREGUNTA 14 | PREGUNTA 15 | PREGUNTA 16 | PREGUNTA 17 | PREGUNTA 18 | PREGUNTA 19 | PREGUNTA 20 | PREGUNTA 21 | PREGUNTA 22 |
|--------------|------|---------------|--------------|------------|------------|---------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| PACIENTE | EDAD | EL. TANGIBLES | | | | CONFIABILIDAD | | | | CAPAC DE RPTA | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATÍA | | | | | |
| | | UNIFORME | EQUIPAMIENTO | LIMPIEZA | ID. AREAS | EJEC. CITAS | CUMPL. PROCED | CLAR. ATEN | RESP. PRECISA | CUMPL. COSTO | RAP. ATENCION | TIEMP. y SERV | DISP. INSTRUM | TIEMP. RESP | SUBS.DUDAS | SEÑAL VISIBLE | PROC.D.CONF | RESOL.INCID | INTERÉS. ATENC | TRATO AMAB | SEGUIM.PERSO | COM.TRATAM | EXP.UNICA |
| 1 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 26 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 38 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 53 | 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 68 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 77 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 5
PRIMEROS RESULTADOS - PERCEPCIONES


| PACIENTE | EDAD | PERCEPCIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------|--------------|--------------|----------|-----------|---------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|---------------|-------------|--------------|---------------|------------|---------------|-------------|------------|
| | | EL TANGIBLES | | | | CONFIABILIDAD | | | | CAPAC DE RPTA | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATÍA | | | | | |
| | | UNIFORME | EQUIPAMIENTO | LIMPIEZA | ID. AREAS | EJEC. CITAS | CUMPL. PROCED | CLAR. ATEN | RESP. PRECISA | CUMPL. COSTO | RAP. ATENCION | TIEMP. Y SERV | DISP. INSTRUM | TIEMP. RESP | SUBS DUDAS | SEÑAL VISIBLE | PROC.D.CONF | RESOL. INCID | INTERÉS ATENC | TRATO AMAB | SEGUIM. PERSO | COM. TRATAM | EXP. ÚNICA |
| 1 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 2 | 17 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 6 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 7 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 8 | 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 9 | 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 10 | 27 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 11 | 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 12 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 13 | 23 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 14 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 15 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 16 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 17 | 10 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 18 | 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 19 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 20 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | |
| 21 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 22 | 9 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 23 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 24 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 26 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 27 | 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 28 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 29 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 30 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 31 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 32 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 33 | 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 34 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 35 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 36 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 37 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 38 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 39 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 40 | 11 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 41 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 42 | 19 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 43 | 9 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 44 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 45 | 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 46 | 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 47 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 48 | 35 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 49 | 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 50 | 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 51 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 52 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 53 | 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 54 | 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 55 | 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 56 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 57 | 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 58 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 59 | 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 60 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 61 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 62 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 63 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 64 | 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 65 | 8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 66 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 67 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 68 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 69 | 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 70 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 71 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 72 | 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 73 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 74 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 75 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 76 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 77 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |

Anexo 6

RESULTADOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD

| PACIENTE | EDAD | EL. TANGIBLES | | | | CONFIABILIDAD | | | | CAPAC RESPUESTA | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATÍA | | | | |
|----------|------|---------------|--------------|----------|-----------|---------------|---------------|------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|---------------|-------------|-------------|---------------|------------|--------------|------------|
| | | UNIFORME | EQUIPAMIENTO | LIMPIEZA | ID. AREAS | EJEC. CITAS | CUMPL. PROCED | CLAR. ATEN | RESP. PRECISA | CUMPL COSTO | RAP. ATENCION | TIEMP. Y SERV | DISP. INSTRUM | TIEMP. RESP | SUBS DUDAS | SEÑAL VISIBLE | PROC D.CONF | RESOL INCID | INTERÉS ATENC | TRATO AMAB | SEGUIM PERSO | COM TRATAM |
| 1 | 18 | -1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 17 | -2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | -1 | 0 | 0 | 1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 14 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 24 | -1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 25 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 9 | 10 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 27 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 33 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 19 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 23 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | 10 | -1 | -2 | -3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | 11 | -1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | -1 | -1 | -1 | 0 | 0 |
| 21 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 23 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 26 | 19 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 11 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 15 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | 41 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 35 | 14 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 38 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | 15 | -1 | -1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 40 | 11 | 0 | -1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 41 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 42 | 19 | -1 | -2 | -2 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 43 | 9 | -1 | -2 | -2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 44 | 29 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | 7 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 46 | 16 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 48 | 35 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 49 | 9 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 22 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 52 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 53 | 10 | 0 | 1 | -1 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 54 | 33 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 55 | 11 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 56 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 57 | 7 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 58 | 15 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 59 | 13 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 60 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 |
| 61 | 9 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 62 | 16 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 63 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 |
| 64 | 10 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 65 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | -1 | 0 | 0 |
| 66 | 20 | 0 | 0 | 1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 67 | 17 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 68 | 22 | 0 | 1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 69 | 21 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 70 | 25 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 71 | 13 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 72 | 9 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 73 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 74 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 75 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 76 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 77 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | -13 | -8 | -6 | 6 | 8 | 5 | 16 | 1 | 4 | 1 | 3 | 6 | 3 | -3 | 5 | 0 | -2 | 3 | 3 | 2 | 5 |

Anexo 7
INSTRUCTIVO DE USO DE UNIFORME

| | | |
|---|------------------------------|------------------|
|  Centro Odontológico | INSTRUCTIVO: USO DE UNIFORME | Código: DOC-02 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

1. OBJETIVO

Desarrollar un instructivo para prevalecer el uso correcto de uniforme en odontólogos para mantener la seguridad, higiene, identificación y profesionalismo en el entorno clínico, lo que a su vez mejora la experiencia general del paciente.

2. ALCANCE

Aplicar el protocolo e instructivo de uso de uniforme y la herramienta de apoyo.

3. INSUMOS

Documentos existentes.

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

No aplica.

5. NORMAS O REQUISITOS LEGALES

No aplica.

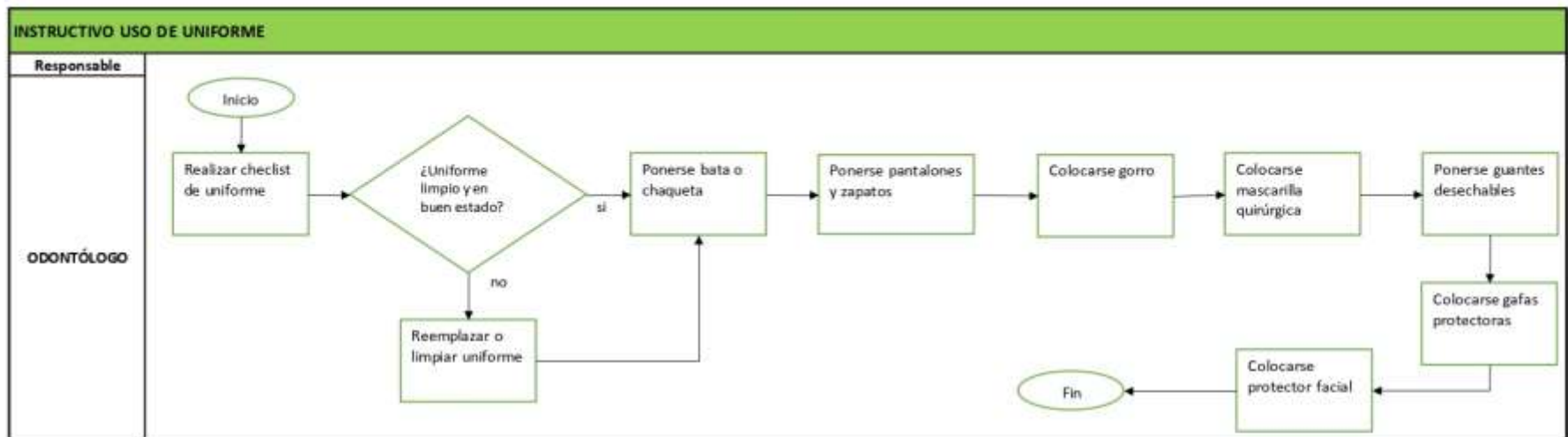
6. DEFINICIONES


- **Bata o chaqueta:** Una bata o chaqueta médica es una pieza fundamental del uniforme, ya que proporciona una capa adicional de protección contra salpicaduras y contaminantes. Debe estar limpia y en buen estado, preferiblemente de un color claro para que la suciedad sea fácilmente visible.
- **Pantalones:** Los pantalones deben ser cómodos y proporcionar libertad de movimiento. Se recomienda que sean del mismo color que la bata o chaqueta para mantener una apariencia uniforme.
- **Zapatos cerrados y cómodos:** Es importante usar zapatos cerrados y cómodos para proteger los pies de posibles lesiones y proporcionar estabilidad durante la atención al paciente. Se recomienda evitar los zapatos abiertos o con tacón alto.
- **Gorro o gorra:** Para mantener la higiene y evitar la contaminación del área de trabajo, es importante que el odontólogo use un gorro o gorra para cubrir el cabello durante los procedimientos dentales.
- **Mascarilla quirúrgica:** El uso de mascarilla quirúrgica es esencial para proteger al odontólogo y al paciente contra la transmisión de enfermedades infecciosas a través de las vías respiratorias. La mascarilla debe ajustarse adecuadamente y cambiarse regularmente según las indicaciones de seguridad.
- **Guantes desechables:** Los guantes desechables son cruciales para garantizar la higiene y prevenir la transmisión de enfermedades durante los procedimientos dentales. Deben cambiarse entre pacientes y siempre que se contaminen.
- **Gafas protectoras o protector facial:** Para proteger los ojos contra salpicaduras de sangre, saliva u otros fluidos corporales, se recomienda el uso de gafas protectoras o un protector facial durante los procedimientos dentales.
- **Accesorios adicionales:** Otros accesorios opcionales pueden incluir una cofia o protector de cuello, especialmente en procedimientos que puedan generar aerosoles o salpicaduras.

| | | |
|---|-------------------------------------|------------------|
|  | INSTRUCTIVO: USO DE UNIFORME | Código: DOC-02 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- **Diagrama de Flujo**



| | | |
|---|-------------------------------------|------------------|
|  | INSTRUCTIVO: USO DE UNIFORME | Código: DOC-02 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

- **Descripción del Procedimiento**

1. Llegada del Odontólogo: El odontólogo llega al centro odontológico para iniciar su jornada de trabajo.

2. Checklist de Elementos Necesarios:

Se revisa si el odontólogo tiene todos los elementos necesarios para el uso del uniforme.

¿Uniforme limpio y buen estado?

Si: Continuar al paso 3.

No: Regresar al paso 2 y reemplazar o limpiar uniforme.

3. Ponerse bata o chaqueta.

4. Ponerse pantalones y zapatos.

5. Colocarse gorro.

6. Colocarse mascarilla quirúrgica.

7. Ponerse guantes desechables.

8. Colocarse gafas protectoras.

9. Colocarse protector facial.

10. Atención al Paciente:

Una vez que el uniforme está completo y en buen estado, el odontólogo está listo para atender a los pacientes de la clínica dental.

Se inicia el procedimiento de atención odontológica según las necesidades de cada paciente.

11. Fin del Procedimiento:

Se completa el proceso de uso correcto del uniforme antes de la atención al paciente.

El odontólogo puede continuar con su jornada de trabajo de manera segura y adecuada.



INSTRUCTIVO: USO DE UNIFORME

Código: DOC-02

Versión: 1

Fecha: 8/01/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Cambios realizados |
|---------|------------|------------------------|
| 1 | 11/03/2024 | Creación del documento |

9. APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|--|--|
| Jean Pierre W. Meza Zegarra Analista EXTERNO | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA |
| Fecha: 7/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 |

ANEXO 1

CHECKLIST USO DE UNIFORME

Batas:

- Llevar la bata puesta durante todo el tiempo en la clínica.
- La bata debe estar limpia y sin manchas.
- Asegurarse de que la bata esté abotonada o cerrada correctamente.
- No llevar objetos personales en los bolsillos de la bata.

Gorro:

- Usar un gorro que cubra todo el cabello.
- Asegurarse de que el gorro esté bien ajustado y cubriendo todo el cabello.

Mascarilla:

- Usar una mascarilla quirúrgica durante todo el tiempo en la clínica.
- Asegurarse de que la mascarilla cubra completamente la nariz y la boca.
- Cambiar la mascarilla si está húmeda, sucia o dañada.
- No tocar la mascarilla con las manos mientras se está usando.

Guantes:

- Usar guantes de látex o nitrilo durante los procedimientos dentales y la manipulación de instrumentos.
- Cambiar los guantes entre cada paciente y procedimiento.
- No utilizar los guantes fuera del área de trabajo o para actividades no relacionadas con la atención dental.
- Desechar los guantes después de su uso correctamente.

Zapatos:

- Usar zapatos cerrados y cómodos.
- Los zapatos deben estar limpios y en buen estado.

Joyas y Accesorios:


- Evitar el uso de joyas como anillos, pulseras y collares durante los procedimientos dentales.
- Retirar cualquier accesorio que pueda interferir con el trabajo clínico.

Higiene Personal:

- Mantener una adecuada higiene personal, incluyendo el cepillado dental y el uso de desodorante.
- Evitar el uso de perfumes o fragancias fuertes que puedan molestar a los pacientes.

Anexo 8

INSTRUCTIVO DE COMPRA DE MATERIAL

| | | |
|---|--|------------------|
|  | INSTRUCTIVO DE COMPRA DE MATERIAL | Código: DOC-03 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/03/2024 |

1. OBJETIVO

Desarrollar un instructivo de compra de material para garantizar una gestión eficiente de los recursos, asegurando que se adquieran los materiales necesarios para el funcionamiento adecuado de la clínica, al tiempo que se controlan los costos y se mantiene la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

2. ALCANCE

Aplicar un instructivo de compra de material y las herramientas de apoyo.

3. INSUMOS

Documentos existentes.

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

No aplica.

5. NORMAS O REQUISITOS LEGALES

No aplica.

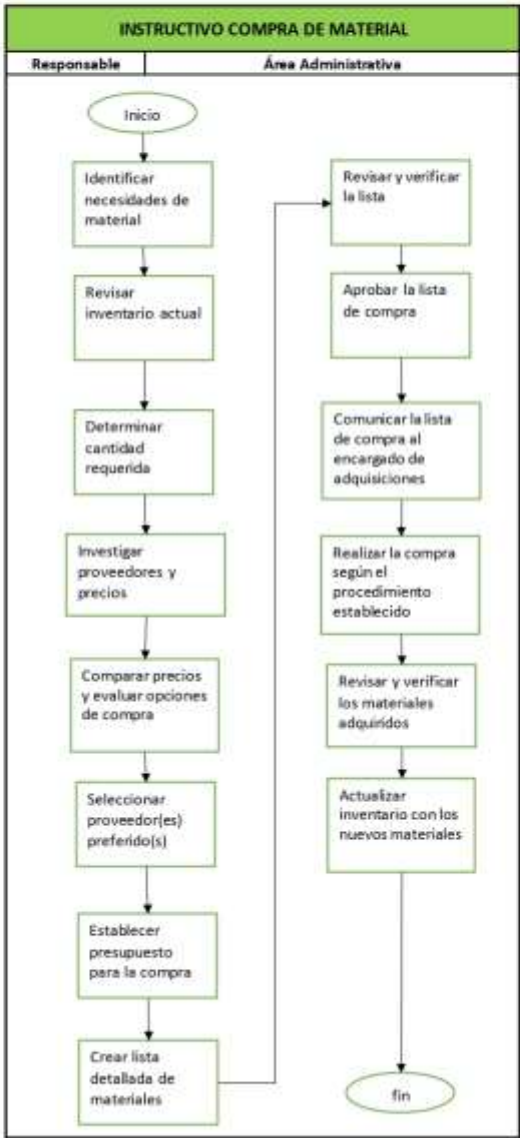
6. DEFINICIONES

- **Lista de materiales:** Enumeración detallada de todos los materiales necesarios para el funcionamiento de la clínica dental. Esto puede incluir instrumentos, suministros de higiene, productos de limpieza, materiales de consumo, equipos, entre otros.
- **Descripción de los materiales:** Especificaciones detalladas de cada material, incluyendo marca, modelo (si aplica), tamaño, características técnicas relevantes y cualquier otra información pertinente para su identificación y adquisición.
- **Cantidad requerida:** Indicación precisa de la cantidad de cada material que se necesita adquirir. Esto puede basarse en el consumo promedio, la demanda estimada o las necesidades específicas de la clínica.
- **Proveedor preferido:** Especificación de los proveedores preferidos para la adquisición de cada material, incluyendo información de contacto y cualquier acuerdo o contrato establecido con ellos.
- **Precio estimado:** Estimación del costo de cada material, ya sea unitario o total, con el fin de establecer un presupuesto para la compra.
- **Fecha de revisión:** Fecha en la que se realizó la última revisión del instructivo, así como una indicación de cuándo se debe revisar y actualizar nuevamente para garantizar su vigencia.
- **Notas adicionales:** Cualquier otra información relevante que pueda ayudar en el proceso de compra o en la gestión de los materiales, como instrucciones de almacenamiento, recomendaciones de uso, precauciones de seguridad, etc.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | INSTRUCTIVO DE COMPRA DE MATERIAL | Código: DOC-03 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/03/2024 |

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Diagrama de flujo



• **Descripción del procedimiento**

1. Inicio de procedimiento
2. Se determinan los materiales necesarios para el funcionamiento de la clínica dental.
3. Se verifica el inventario actual para identificar qué materiales necesitan ser reabastecidos.
4. Se calcula la cantidad exacta de cada material necesario para satisfacer las necesidades de la clínica.
5. Se investigan diferentes proveedores para obtener opciones de compra y se comparan los precios de los materiales.
6. Se comparan los precios de los materiales entre diferentes proveedores y se evalúan las opciones de compra disponibles.
7. Se eligen los proveedores preferidos para adquirir los materiales necesarios.
8. Se establece un presupuesto para la compra de materiales basado en los precios y la cantidad requerida.
9. Se elabora una lista detallada que incluye la descripción, cantidad y proveedor preferido de cada material.
10. Se revisa la lista de materiales para asegurar que esté completa y precisa.
11. Se aprueba la lista de materiales para proceder con la compra.
12. Se comunica la lista de materiales a la persona encargada de realizar la compra.
13. Se realizan las compras de acuerdo con el procedimiento establecido por la clínica.
14. Se reciben los materiales adquiridos y se verifica que correspondan con lo solicitado.
15. Se actualiza el inventario de la clínica con los materiales nuevos adquiridos.
16. Se completa el proceso de compra y actualización del inventario.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | INSTRUCTIVO DE COMPRA DE MATERIAL | Código: DOC-03 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/03/2024 |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Cambios realizados |
|---------|------------|------------------------|
| 1 | 11/03/2024 | Creación del documento |

9. APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|--|--|
| Jean Pierre W. Meza Zagarra Analista EXTERNO | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA |
| Fecha: 7/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 |

ANEXO 1

CHECKLIST DE COMPRA DE MATERIAL

Instrumentos y Herramientas:

- Exploradores dentales
- Espejos intraorales
- Pinzas
- Fórceps
- Sondas periodontales
- Jeringas carpules
- Fresas dentales
- Brocas de diamante
- Instrumentos de endodoncia
- Instrumentos de cirugía oral

Suministros de Higiene y Esterilización:

- Guantes de látex o nitrilo
- Mascarillas quirúrgicas
- Batas desechables
- Gafas de protección
- Gorros desechables
- Solución desinfectante para manos
- Solución desinfectante para superficies
- Bolsas de esterilización para autoclave
- Indicadores biológicos para autoclave
- Selladores para esterilización

Productos de Consumo:

- Vaselina estéril
- Cubrebocas para pacientes
- Gorros para pacientes
- Toallas de papel
- Vasos desechables
- Mangos para espejuelos desechables
- Rollo de algodón
- Rollos de gasa estéril
- Empastes dentales
- Cementos dentales

Materiales de Restauración:

- Composite dental
- Cemento de ionómero de vidrio
- Adhesivos dentales
- Selladores de fisuras
- Materiales para toma de impresiones

Equipamiento:

- Unidad dental
- Rayos X
- Autoclave
- Lámpara de fotocurado
- Equipo de profilaxis dental
- Equipo de endodoncia
- Equipos de rayos X intraorales

Productos de Limpieza y Mantenimiento:

- Limpiador de unidades dentales
- Limpiador de suelos
- Limpiador de superficies
- Desincrustante de sarro
- Limpiador de ultrasonido para instrumentos

Suministros Administrativos:

- Papel para impresoras
- Sobres
- Bolígrafos
- Archivos para expedientes
- Formularios de consentimiento informado
- Etiquetas de identificación de pacientes

Anexo 9
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA

| | | |
|---|----------------------------------|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA | Código: DOC-04 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

1. **OBJETIVO**

Desarrollar un procedimiento de limpieza para garantizar un entorno seguro, higiénico y libre de contaminantes tanto para los pacientes como para el personal que trabaja en la clínica.

2. **ALCANCE**

Aplicar un procedimiento de limpieza y las herramientas de apoyo.

3. **INSUMOS**

Documentos existentes.

4. **PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA**


No aplica.

5. **NORMAS O REQUISITOS LEGALES**

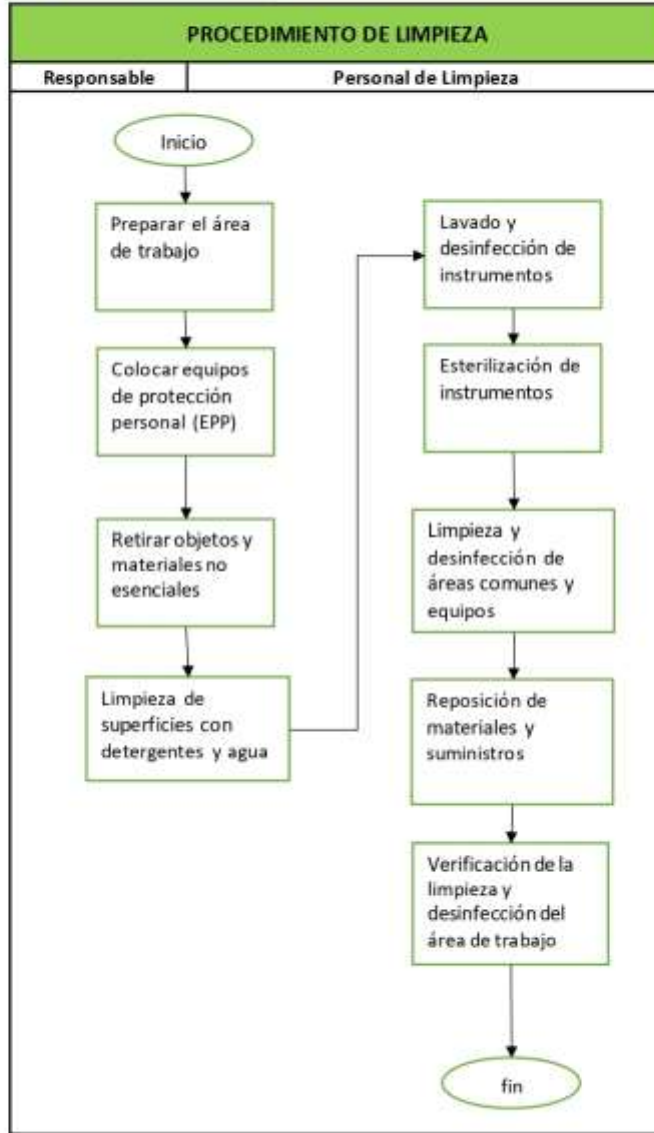
No aplica.

6. **DEFINICIONES**

- **Limpieza:** La remoción de suciedad, residuos, manchas, microorganismos y otros contaminantes de las superficies, equipos y materiales en la clínica dental.
- **Desinfección:** Proceso que reduce el número de microorganismos en las superficies inanimadas a un nivel seguro mediante el uso de agentes químicos o físicos. La desinfección es crucial para prevenir la transmisión de infecciones en una clínica dental.
- **Esterilización:** Proceso que elimina todos los microorganismos, incluidos bacterias, virus, esporas y hongos, de superficies, equipos e instrumentos dentales, mediante calor, vapor, productos químicos o radiación. La esterilización es esencial para garantizar la seguridad del paciente y la eficacia del tratamiento.
- **Contaminación cruzada:** Transferencia de microorganismos patógenos o contaminantes de una superficie, equipo o material contaminado a otro, lo que puede ocurrir durante los procedimientos dentales si no se siguen adecuadamente los protocolos de limpieza y desinfección.
- **Equipos de protección personal (EPP):** Elementos como guantes, mascarillas, gafas de protección y batas que se utilizan para proteger al personal de la clínica dental contra la exposición a agentes infecciosos, productos químicos y otros riesgos durante la limpieza y el tratamiento dental.
- **Productos químicos de limpieza y desinfección:** Sustancias como desinfectantes de superficies, detergentes, y soluciones esterilizantes utilizadas para limpiar y desinfectar equipos, instrumentos, superficies y materiales en la clínica dental.
- **Procedimiento de limpieza y desinfección:** Serie de pasos y protocolos específicos que detallan cómo realizar la limpieza y desinfección de manera efectiva y segura en la clínica dental. Este procedimiento debe incluir pautas para la preparación del área, selección y uso de productos químicos, técnicas de limpieza y desinfección, y disposición adecuada de residuos.

| | | |
|---|----------------------------------|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA | Código: DOC-04 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



| | | |
|--|----------------------------------|------------------|
|  Centro Dentológico | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA | Código: DOC-04 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

Descripción del Procedimiento

1. Inicio de procedimiento
2. Se prepara el área donde se llevará a cabo la limpieza, asegurándose de tener acceso a los suministros necesarios.
3. Se colocan los equipos de protección personal, como guantes, mascarillas y gafas de seguridad, para garantizar la seguridad del personal durante el proceso de limpieza.
4. Se retiran todos los instrumentos y materiales del área de trabajo para facilitar la limpieza de las superficies.
5. Se limpian las superficies con un desinfectante adecuado para eliminar cualquier residuo o contaminante.
6. Se lavan y desinfectan los instrumentos utilizando productos y procedimientos específicos para garantizar su esterilidad y seguridad.
7. Se esterilizan los instrumentos utilizando un autoclave u otro método adecuado para eliminar cualquier microorganismo patógeno
8. Se limpian y desinfectan las áreas comunes y equipos de la clínica para mantener un ambiente limpio y seguro.
9. Se reponen los materiales y suministros utilizados durante el proceso de limpieza para asegurar que estén disponibles para su uso futuro.
10. Se verifica que todas las áreas de trabajo estén limpias y desinfectadas adecuadamente antes de volver a utilizarlas.
11. Se completa el procedimiento de limpieza, asegurando un ambiente limpio y seguro para el personal y los pacientes de la clínica dental.

| | | |
|---|----------------------------------|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA | Código: DOC-04 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Cambios realizados |
|---------|------------|------------------------|
| 1 | 11/03/2024 | Creación del documento |

9. APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|--|--|
| Jean Pierre W. Meza Zagarra Analista EXTERNO | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA |
| Fecha: 7/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 |

Anexo 10

INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN CON EL PACIENTE

| | | |
|---|---|------------------|
|  | INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN DEL CIRUJANO CON PACIENTE | Código: DOC-05 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/03/2024 |

1. OBJETIVO

Desarrollar un instructivo para mejorar la experiencia del paciente y promover una comunicación efectiva entre el personal de la salud dental y el paciente.

2. ALCANCE

Aplicar el instructivo de sensibilización del cirujano con el paciente y la herramienta de apoyo.

3. INSUMOS

Documentos existentes.

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

No aplica.

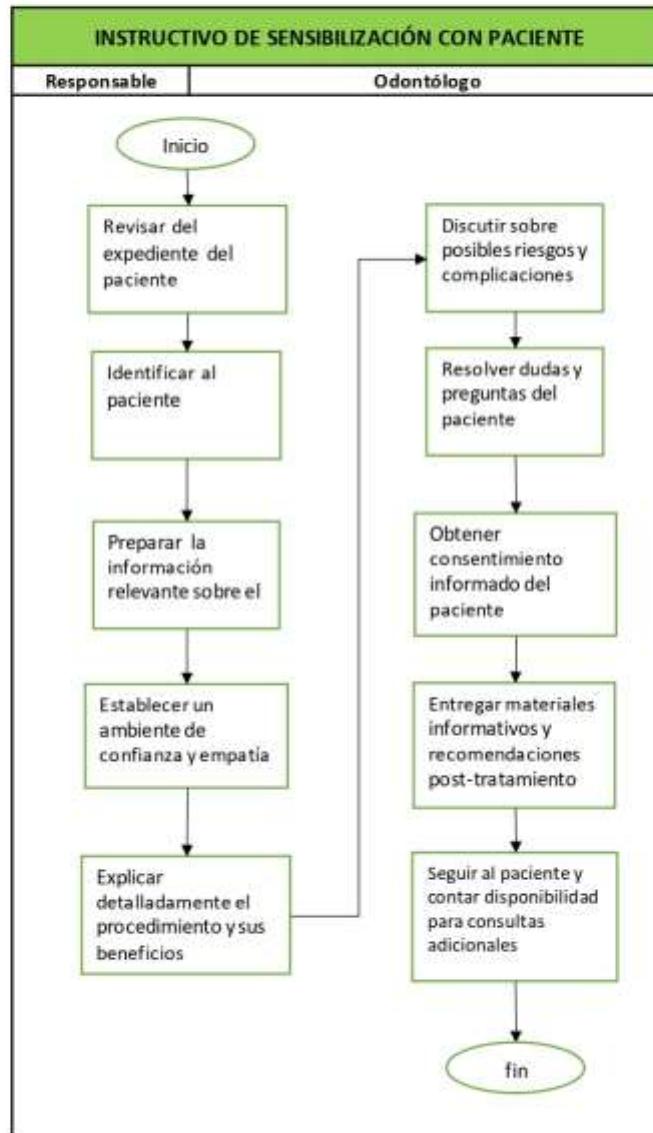
5. NORMAS O REQUISITOS LEGALES

No aplica.

6. DEFINICIONES

- **Comunicación efectiva:** La habilidad de transmitir información de manera clara y comprensible, así como de escuchar activamente y responder adecuadamente a las necesidades y preocupaciones del paciente.
- **Empatía:** La capacidad de comprender y compartir los sentimientos y emociones del paciente, mostrando sensibilidad y comprensión hacia sus preocupaciones y experiencias.
- **Ansiedad dental:** Un estado de miedo, preocupación o tensión asociado con las visitas al dentista y los procedimientos dentales. Es importante comprender las causas y manifestaciones de la ansiedad dental para abordarlas de manera efectiva.
- **Técnicas de manejo de la ansiedad:** Estrategias y enfoques utilizados para reducir la ansiedad y el estrés asociados con las visitas dentales. Esto puede incluir técnicas de relajación, educación del paciente y comunicación empática.
- **Información sobre procedimientos dentales:** Conocimiento detallado sobre los diferentes procedimientos dentales, incluidos sus propósitos, procesos y posibles efectos secundarios o complicaciones. Esto permitirá al odontólogo proporcionar explicaciones claras y tranquilizadoras al paciente.
- **Consentimiento informado:** El proceso mediante el cual el paciente recibe información detallada sobre un tratamiento propuesto, incluyendo los riesgos, beneficios y alternativas, y luego proporciona su consentimiento voluntario para recibir dicho tratamiento.
- **Manejo de la comunicación no verbal:** Comprender y responder adecuadamente a las señales no verbales del paciente, como el lenguaje corporal, la expresión facial y la postura, para evaluar su nivel de comodidad y adaptar la comunicación en consecuencia.
- **Habilidades de escucha activa:** La capacidad de prestar atención completa y comprensiva a lo que el paciente está comunicando, incluidos sus sentimientos y preocupaciones, y responder de manera apropiada y reflexiva.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN DEL CIRUJANO CON PACIENTE

Código: DOC-05

Versión: 1

Fecha: 8/03/2024

Descripción del procedimiento

1. El odontólogo revisa el expediente del paciente para comprender su historial médico y cualquier tratamiento previo realizado.
2. Se identifican las necesidades específicas y las preocupaciones del paciente respecto al tratamiento dental.
3. Se recopila la información necesaria sobre el tratamiento dental a realizar, incluyendo los procedimientos, posibles riesgos y beneficios.
4. Se crea un ambiente acogedor y empático para que el paciente se sienta cómodo y seguro durante la consulta.
5. Se proporciona al paciente una explicación detallada del tratamiento dental propuesto, así como de sus beneficios para su salud bucal.
6. Se discuten con el paciente los posibles riesgos y complicaciones asociados con el tratamiento, así como las medidas preventivas para minimizarlos.
7. Se brinda al paciente la oportunidad de plantear sus dudas y preguntas, y se proporcionan respuestas claras y precisas.
8. Se obtiene el consentimiento informado del paciente para proceder con el tratamiento dental, asegurándose de que comprenda completamente lo que implica.
9. Se entrega al paciente materiales informativos sobre el tratamiento realizado y se proporcionan recomendaciones para el cuidado post-tratamiento.
10. Se asegura al paciente que el odontólogo está disponible para cualquier consulta adicional y se programa un seguimiento según sea necesario.
11. Se finaliza el proceso de sensibilización del odontólogo con el paciente, asegurando que esté informado y cómodo antes de proceder con el tratamiento dental.



INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN DEL CIRUJANO CON PACIENTE

Código: DOC-05

Versión: 1

Fecha: 8/03/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Cambios realizados |
|---------|------------|------------------------|
| 1 | 11/03/2024 | Creación del documento |

9. APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|--|--|
| Jean Pierre W. Meza Zegarra Analista EXTERNO | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA |
| Fecha: 7/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 |



**INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN DEL
CIRUJANO CON PACIENTE**

Código: DOC-05

Versión: 1

Fecha: 8/03/2024

Documentos compartidos

- **Folletos informativos:** Folletos que describan los procedimientos dentales comunes, las opciones de tratamiento y los cuidados posteriores. Estos folletos pueden proporcionar al paciente información detallada que complemente la discusión en persona con el odontólogo.
- **Listas de verificación pre y post-tratamiento:** Listas de verificación que detallen los pasos que el paciente debe seguir antes y después de un tratamiento dental. Esto puede ayudar a garantizar que el paciente esté bien preparado y sepa cómo cuidar adecuadamente su salud bucal después del tratamiento.
- **Contactos de emergencia:** Lista de números de teléfono de emergencia y direcciones de clínicas dentales de urgencia en caso de complicaciones después del tratamiento.
- **Recursos para cuidado bucal en el hogar:** Folletos o guías que proporcionen consejos y recomendaciones para mantener una buena salud bucal en casa, incluyendo técnicas de cepillado, uso de hilo dental y elección de productos de cuidado bucal.

Anexo 11

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INMEDIATA

| | | |
|---|---|------------------|
|  Centro Odontológico | INSTRUCTIVO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN INMEDIATA | Código: DOC-06 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

1. OBJETIVO

Desarrollar un instructivo para que el personal logre realizar las acciones necesarias para priorizar y atender a los clientes cuando suceda una incidencia.

2. ALCANCE

Aplica al protocolo de atención y la herramienta de apoyo.

3. INSUMOS

Documentos existentes.

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA

No aplica.

5. NORMAS O REQUISITOS LEGALES

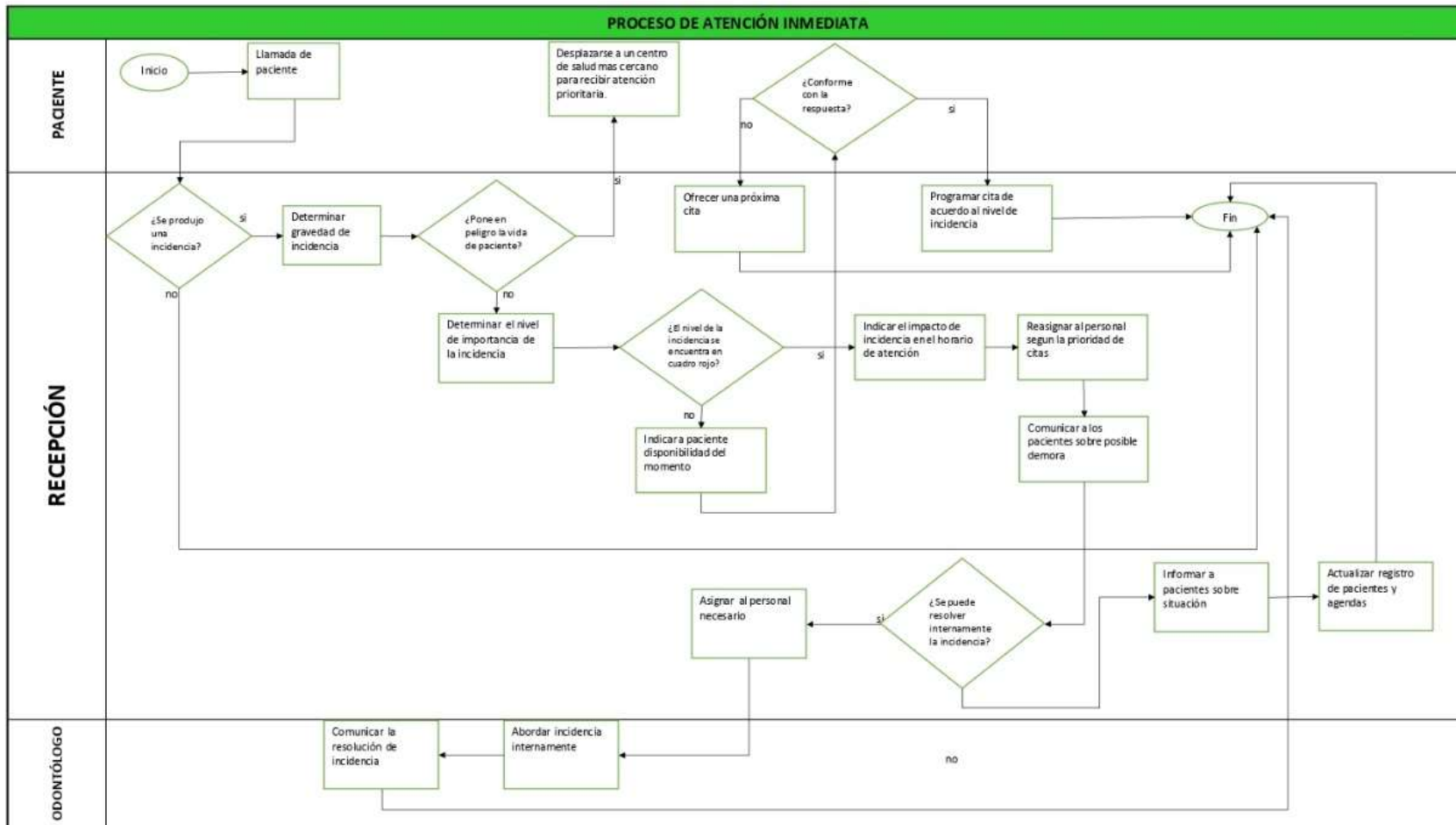
No aplica.

6. DEFINICIONES

- **Emergencia dental:** Describe una situación en la que un paciente presenta un problema dental que requiere atención inmediata para aliviar el dolor, evitar complicaciones o salvar un diente.
- **Equipo de emergencia dental:** Se refiere al conjunto de instrumentos, materiales y medicamentos que se utilizan para brindar atención inmediata en casos de emergencia dental. Esto puede incluir anestésicos locales, analgésicos, hemostáticos, instrumentos para extracción dental, entre otros.
- **Procedimientos de emergencia dental:** Son los pasos específicos que se deben seguir para tratar diferentes tipos de emergencias dentales, como dolor de muelas, abscesos, traumatismos dentales, entre otros. Cada procedimiento debe estar claramente definido y detallado en el instructivo.
- **Protocolos de comunicación:** Establecen cómo debe comunicarse el personal de la clínica en caso de emergencia dental, incluyendo quién debe ser notificado, cómo se debe informar al paciente sobre su situación y qué medidas se deben tomar para coordinar la atención necesaria.
- **Roles y responsabilidades del personal:** Es importante definir claramente qué roles tiene cada miembro del equipo en la atención de emergencias dentales, desde el odontólogo hasta el personal administrativo. Esto incluye quién debe realizar ciertas acciones, quién debe coordinar con servicios de emergencia externos si es necesario, entre otros.
- **Registro y documentación:** Se refiere a los procedimientos para documentar adecuadamente cada caso de emergencia dental, incluyendo el registro de los síntomas del paciente, los tratamientos realizados, los medicamentos administrados y cualquier otro detalle relevante para el seguimiento y la atención futura.



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO




| | | |
|---|---|------------------|
|  | INSTRUCTIVO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN INMEDIATA | Código: DOC-06 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/01/2024 |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Cambios realizados |
|---------|------------|------------------------|
| 1 | 11/03/2024 | Creación del documento |

9. APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|--|--|
| Jean Pierre W. Meza Zagarra Analista EXTERNO | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA | Carlos Quiroz Huerta Gerente General CLIDENTIKA |
| Fecha: 7/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 | Fecha: 8/03/2024 |

| | | |
|---|---|------------------|
|  | INSTRUCTIVO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN INMEDIATA | Código: DOC-06 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: 8/03/2024 |

ANEXO 1

CUADRO DE ATENCIÓN DE INDICENCIA

| | | PRESENCIA DE DOLOR | | | |
|-------------|-------|--------------------|-----------------|-----------------|-------------|
| | | Nula | Baja | Media | Alta |
| IMPORTANCIA | Nula | Cita programada | Cita programada | Cita programada | 1 - 2 días |
| | Baja | Cita programada | 1 - 2 días | 1 - 2 días | 1 - 2 días |
| | Media | Cita programada | 1 - 2 días | 4 - 6 horas | 4 - 6 horas |
| | Alta | 1 - 2 días | 1 - 2 días | 4 - 6 horas | 2 - 3 horas |

Leyenda:

• **Presencia de dolor**

Alta: Cuando el cliente menciona que el dolor es intenso y no le permite realizar otras actividades

Media: Cuando el cliente menciona que el dolor es fuerte, pero puede realizar otras actividades

Baja: Cuando el cliente menciona que el dolor es moderado y puede realizar sus actividades.

Nula: Cuando el cliente menciona que no siente dolor.

• **Importancia**

Alta: Cuando el cliente expresa que tiene úlceras bucales, desprendimiento de Brackets o sangrado.

Media: Cuando el cliente expresa que tiene mayor acumulación de placa y sarro, no puede ingerir alimentos o presenta fiebre.

Baja: Cuando el cliente expresa que presenta irritación en las mejillas.

Nula: Cuando el cliente expresa que no tiene una situación de importancia médica.

Anexo 12
SEGUNDOS RESULTADOS - EXPECTATIVAS

| EXPECTATIVAS | | 1 | 2 | 3 | 14 | 17 |
|--------------|------|--------------|--------------|----------|-----------|-----------|
| PACIENTE | EDAD | EL TANGIBLES | | | SEGURIDAD | |
| | | UNIFORME | EQUIPAMIENTO | LIMPIEZA | SUBSIDIAS | RESOLUCIO |
| 1 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 6 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 9 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 21 | 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 22 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 9 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 37 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 40 | 11 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 41 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 51 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 55 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 62 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 65 | 8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 66 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 67 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 68 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 71 | 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 72 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 75 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 77 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 13
SEGUNDOS RESULTADOS PERCEPCIONES

| PERCEPCIONES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|------|--------------|--------------|----------|------------|------------|
| PACIENTE | EDAD | EL TANGIBLES | | | SEGURIDAD | |
| | | UNIFORME | EQUIPAMIENTO | LIMPIEZA | SUBS DUDAS | RESOLUCION |
| 1 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 12 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 13 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 18 | 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 27 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 28 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 34 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 35 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 37 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 38 | 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 40 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 49 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 50 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 52 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 55 | 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 56 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 58 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 9 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 62 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 63 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 67 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 71 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 73 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 77 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 14

SEGUNDOS RESULTADOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD

| PACIENTE | EDAD | EL TANGIBLES | | | SEGURIDAD | |
|--------------|------|-----------------|------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| | | USO DE UNIFORME | EQUIPAMIENTO Y MATERIL | LIMPIEZA Y ORDEN INSTALACIONES | SUBUSANACION DE DUDAS | RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS |
| 1 | 18 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | 17 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 10 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 |
| 4 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 5 | 24 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | 22 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 25 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 33 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 12 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 13 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | 10 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 18 | 11 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 21 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 22 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 9 | 0 | -1 | 0 | 1 | 1 |
| 26 | 19 | 1 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 27 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 28 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | 33 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 |
| 33 | 41 | 0 | -1 | 0 | -1 | -1 |
| 34 | 16 | 0 | 0 | 0 | -1 | 0 |
| 35 | 14 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 10 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 37 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 38 | 27 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | 15 | -1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 40 | 11 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 41 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 42 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 43 | 9 | 0 | 0 | -1 | -1 | 0 |
| 44 | 29 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | 7 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 46 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | 13 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 48 | 35 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 49 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 50 | 22 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 51 | 7 | 1 | -1 | 0 | -1 | 0 |
| 52 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 53 | 10 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 54 | 33 | 0 | -1 | 1 | -1 | 0 |
| 55 | 11 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 56 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 57 | 7 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 58 | 15 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 59 | 13 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 |
| 60 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 61 | 9 | 0 | 0 | 1 | -1 | 0 |
| 62 | 16 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 |
| 63 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 64 | 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 65 | 8 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 66 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 67 | 17 | -1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 68 | 22 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 69 | 21 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 70 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 71 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 72 | 9 | -1 | 0 | -1 | -1 | 0 |
| 73 | 19 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 74 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 75 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 76 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 77 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |

Anexo 15
VALIDACIÓN JUECES EXPERTOS

Arequipa, 11 diciembre del 2023

Señor(a): Edwing Jesus Ticse Villanueva

Presente. -

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y así mismo; hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica Santa María, y siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, llamo a su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento de "Cuestionario de Evaluación de Calidad de Servicio de pacientes de un Centro Odontológico" que pretendo utilizar en la Tesis titulada **"IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA PHVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO EN LA CIUDAD AREQUIPA, AÑO 2023"**.

El instrumento tiene como objetivo medir la calidad de servicio de expectativas y percepciones de pacientes atendidos en un centro odontológico, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo con su amplia experiencia y conocimientos.

A continuación, le presento las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de la variable evaluada en cuestionario
2. Matriz de consistencia de la tesis desarrollada.
3. El instrumento (cuestionario).
4. Formato de validación de juicio de experto

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense la presente.

Atentamente,

Bach. Jean Pierre Walter Meza Zegarra

DNI: 70365449

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADOR | FUENTE / INSTRUMENTO |
|--|------------------------|---|--|
| Variable Independiente: Metodología PIVVA | Planos | Nivel de satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | Procesos | Cumplimiento de Metas Escasas | Hedónic Escasas/Impresiones Metas Escasas/Triste |
| | Verdadero | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | Actuar | Cumplimiento de actuarios | Revisión de la programación de actuarios |
| Variable dependiente: Satisfacción del paciente | Elementos tangibles | 1. Personal uniformado 2. Equipamiento adecuado y adecuado 3. Limpieza y orden de las instalaciones 4. Identificación de áreas e instalaciones. | ENCUESTAS |
| | Confiable | 1. Ejecución de citas en tiempo programado 2. Cumplimiento del procedimiento dental 3. Claridad en el trato de atención 4. Respuesta por correo electrónico 5. Cumplimiento a toda pregunta | |
| | Capacidad de respuesta | 1. Rapidez de atención en recepción 2. Tiempo de atención y servicio 3. Disponibilidad de instrumental 4. Tiempo de respuesta en programación de citas. | |
| | Seguridad | 1. Olforólogo sobre los controles del paciente 2. Índice de emergencia y satisfacción variable 3. Confianza en el procedimiento dental 4. Satisfacción de instalaciones | |
| | Empatía | 1. Atención en la atención al paciente 2. Trato con amabilidad 3. Separación al paciente 4. Claridad durante el tratamiento 5. Esperanza a veces favorable | |

Expectativas



Estimado paciente,
Desarrollamos control su valoración sobre cuáles fueron sus expectativas respecto a su atención antes de iniciar el tratamiento de odontología.

Satisfecho en
 absoluto **1**

Satisfecho en
 absoluto **2**

Ni de acuerdo
 ni en desacuerdo **3**

Insatisfecho
 en absoluto **4**

Insatisfecho
 en absoluto **5**

Favor de responder las siguientes preguntas:

Acude al centro odontológico:

Solo

Acompañado

Edad del paciente

Expectativas: lo que espera antes de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal use correctamente su uniforme de trabajo? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista un buen equipamiento en la clínica dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una buena limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta identificación de áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CORTESÍA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta ejecución de citas en horario programado? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el buen cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista claridad en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una respuesta pronta ante alguna consulta en general? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista conocimiento al costo fijo por atención? | | | | | |
| C. CANTIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista recibos en la atención de recepción? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una correcta relación entre el tiempo de atención y el servicio? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista disponibilidad de instrumental? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el tiempo de respuesta de programación de citas sea breve? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el odontólogo subeane sus consultas? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista toallas de emergencia y señalizaciones visibles? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el procedimiento dental sea confiable? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que se receba rápidamente alguna invitación dental? | | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal preste atención en su atención? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con un trato amable por parte del personal? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que a Usted le den seguimiento personalizado? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con mucha cordialidad durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estaría que se le brinde una experiencia única favorablemente? | | | | | |

Percepciones



Estimado paciente,
 Desearíamos conocer su valoración sobre todas las funciones Percepciones en base a su experiencia como paciente en el proceso de atención que le brindamos hasta el momento.



Favor de responder las siguientes preguntas:

Percepciones: Lo percibo de esta manera de la atención.

| PERCEPCIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el uso del uniforme del personal? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el equipamiento que utilizó la clínica dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la identificación de las áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CONFIANZA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la seriedad de cara en formato programado? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo respecto a la claridad en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la respuesta que obtuvo ante una consulta en general? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento al costo fijado por atención? | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la rapidez en la atención de recepción? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la relación entre el tiempo de atención y el servicio? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la disponibilidad de instrumental? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el tiempo de respuesta en programación de citas? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las respuestas que el odontólogo le brindó al momento de su consulta? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las medidas de emergencia y salvavidas vitales? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la confiabilidad en el servicio odontológico? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo ante la recepción en alguna incidencia dental? | | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el interés del personal en su atención? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el trato por parte del personal? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el respeto personalizado? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la cortesía durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estuvo usted con la experiencia obtenida? | | | | | |

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dr. Edwing Jesús Tiese Villanueva
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Católica de Santa María
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Evaluación de Calidad de Servicio de pacientes de un Centro Odontológico.
- 1.4. Nombre del solicitante: Jean Pierre Walter Meza Zegarra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | CLASIFICACIÓN | | | | |
|-----------------|--|--------------------|------------------|----------------|--------------------|---------------------|
| | | Deficiente (1-20%) | Regular (21-40%) | Buena (41-60%) | Muy Buena (61-80%) | Excelente (81-100%) |
| 1 Claridad | La herramienta está formulada con lenguaje comprensible y apropiado. | | | | X | |
| 2 Objetividad | La herramienta permite medir hechos observables. | | | | | X |
| 3 Actualización | La herramienta es adecuada al estado de la ciencia y tecnología. | | | | | X |
| 4 Organización | Existe una organización lógica y ordenada. | | | | | X |
| 5 Suficiencia | La herramienta comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. | | | | X | |
| 6 Pertinencia | La herramienta permitirá obtener datos de acuerdo con los objetivos de la investigación planteada. | | | | | X |
| 7 Consistencia | La herramienta pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos. | | | | X | |
| 8 Análisis | La herramienta descompone adecuadamente los indicadores/medidas/variables. | | | | X | |
| 9 Estrategia | Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación. | | | | | X |
| 10 Aplicación | La herramienta cuenta con la existencia de condiciones para aplicarse. | | | | X | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(Marcar con un aspa)

| APROBADO | DESAPROBADO | OBSERVADO |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Arequipa, enero __ de 2024



Firma del Experto-Informante

DNI: 29388008

TELÉFONO: 953739005

Arequipa, 11 diciembre del 2023

Señor(a): Danny Pamela Tupayachi Quispe

Presente.

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y así mismo: hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica Santa María, y siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, llamo a su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTA** para revisar el contenido del instrumento de "Cuestionario de Evaluación de Calidad de Servicio de pacientes de un Centro Odontológico" que pretendo utilizar en la Tesis titulada **"IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA PHVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO EN LA CIUDAD AREQUIPA, AÑO 2023"**.

El instrumento tiene como objetivo medir la calidad de servicio de expectativas y percepciones de pacientes atendidos en un centro odontológico, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo con su amplia experiencia y conocimientos.

A continuación, le presento las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de la variable evaluada en cuestionario
2. Matriz de consistencia de la tesis desarrollada.
3. El instrumento (cuestionario).
4. Formato de validación de juicio de experto

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense la presente.

Atentamente,

Bach. Jean Pierre Walter Meza Zegarra

DNI: 70365449

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | INDICADORES | INDICADOR | INDICADOR / INSTRUMENTO |
|--|------------------------------|--|--|
| Variable Independiente: Metodología PIVVA | Manera | Nivel de formalización de Prácticas | Cuestionario METODO |
| | Diseño | Complejidad de Metodos Formales | Habilidad Práctica Implementación, Habilidad Teórica, Tareas |
| | Verificar | Nivel de formalización de Prácticas | Cuestionario METODO |
| | Actuar | Complejidad de actitudes | Percepción de la preparación de actitudes |
| Variable dependiente: Satisfacción del paciente | Elementos Institucionales | 1. Personal médico 2. Equipamiento adecuado y adecuado 3. Limpieza y orden de las instalaciones 4. Identificación de áreas de instalaciones | ENCUESTAS |
| | Calidad del servicio | 1. Experiencia de cómo se les hizo el procedimiento 2. Complejidad del procedimiento dental 3. Claridad en el momento de atención 4. Respuesta pronta ante cualquier 5. Complejidad a toda propuesta | |
| | Capacidad de respuesta | 1. Rapidez de atención en recepción 2. Tiempo de atención y servicio 3. Disponibilidad de instrumental 4. Tiempo de respuesta en emergencia de alto | |
| | Seguridad | 1. Oportunidad sobre los eventos del paciente 2. Nivel de experiencia y seguridad 3. Confianza en el personal de salud 4. Satisfacción de los dentistas | |
| | Empaño | 1. Interés en la atención al paciente 2. Nivel de satisfacción 3. Satisfacción al paciente 4. Calidad del costo de tratamiento 5. Experiencia sobre los eventos | |

Expectativas



Estimado paciente,

Desearíamos conocer su valoración sobre cuáles fueron sus **Expectativas** respecto a su atención antes de iniciar el tratamiento de ortodoncia.

| | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|---|----------------------|----------------------|
| Tu tiempo de tratamiento | Estado de tratamiento | Nº de visitas o de horas de tratamiento | Estado de eventos | Estado de eventos |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Favor de responder las siguientes preguntas:

Ayuda al centro odontológico:

Solo

Acompañado

Edad del paciente

Expectativas: Lo que espera antes de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal use correctamente su uniforme de trabajo? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista un buen equipamiento en la clínica dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una buena limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta identificación de áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CONTABILIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta ejecución de citas en favor de programado? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el buen cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista claridad en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una respuesta pronta ante alguna consulta en general? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista cumplimiento al costo fijado por atención? | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista rapidez en la atención de recepción? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista una correcta relación entre el tiempo de atención y el servicio? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista disponibilidad de instrumental? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el tiempo de respuesta en programación de citas sea breve? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el odontólogo cubra sus consultas? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista salidas de emergencia y señaléticas visibles? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el procedimiento dental sea confiable? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que se resuelva rápidamente alguna incidencia dental? | | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría que el personal preste interés en su atención? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con un trato amable por parte del personal? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría que a Usted le den seguimiento personalizado? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría que exista comodidad durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estaría que se le brinde una experiencia única favorablemente? | | | | | |

Percepciones



Estimado paciente,

Desearíamos conocer su valoración sobre cuáles fueron sus Percepciones en base a su experiencia como paciente en el proceso de atención que le brindamos hasta el momento.

Tratamiento en desacuerdo **1** Acuerdo en desacuerdo **2** Ni de acuerdo ni en desacuerdo **3** Buena de acuerdo **4** Totalmente de acuerdo **5**

Tiene de responder las siguientes preguntas:

Percepciones: Suave en esta escala de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3 | 4 | 5 | | | |
| 4 | 5 | | | | |
| B. CONFIABILIDAD | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3 | 4 | 5 | | | |
| 4 | 5 | | | | |
| 5 | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3 | 4 | 5 | | | |
| 4 | 5 | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3 | 4 | 5 | | | |
| 4 | 5 | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3 | 4 | 5 | | | |
| 4 | 5 | | | | |
| 5 | | | | | |

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dra. Danny Pamela Tupayachi Quispe
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Católica de Santa María
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Evaluación de Calidad de Servicio de pacientes de un Centro Odontológico.
- 1.4. Nombre del solicitante: Jean Pierre Walter Meza Zegarra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | CLASIFICACIÓN | | | | |
|-----------------|--|--------------------|------------------|----------------|--------------------|---------------------|
| | | Deficiente (1-20%) | Regular (21-40%) | Buena (41-60%) | Muy Buena (61-80%) | Excelente (81-100%) |
| 1 Claridad | La herramienta está formulada con lenguaje comprensible y apropiado. | | | | X | |
| 2 Objetividad | La herramienta permite medir hechos observables. | | | | X | |
| 3 Actualización | La herramienta es adecuada al estado de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| 4 Organización | Existe una organización lógica y ordenada. | | | | X | |
| 5 Suficiencia | La herramienta comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. | | | | | X |
| 6 Pertinencia | La herramienta permitirá obtener datos de acuerdo con los objetivos de la investigación planeados. | | | | X | |
| 7 Consistencia | La herramienta permite recoger datos basados en teorías o modelos teóricos. | | | | X | |
| 8 Análisis | La herramienta descompone adecuadamente los indicadores/medidas/variables. | | | | X | |
| 9 Estrategia | Los datos por recoger responden los objetivos de investigación. | | | | X | |
| 10 Aplicación | La herramienta cuenta con la existencia de condiciones para aplicarse. | | | | X | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
(Marcar con un aspa)

| APROBADO | DESAPROBADO | OBSERVADO |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Arequipa, diciembre __ de 2023


Firma del Experto Informante

DNI: 29643059

TELÉFONO: 995 123 773

Arequipa, 11 diciembre del 2023

Señor(a) Cesar Alonso Valdivia Llerena

Presente.

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y así mismo: hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica Santa María, y siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, llamo a su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento de "Cuestionario de Evaluación de Calidad de Servicio de pacientes de un Centro Odontológico" que pretendo utilizar en la Tesis titulada "**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA PHVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO EN LA CIUDAD AREQUIPA, AÑO 2023**".

El instrumento tiene como objetivo medir la calidad de servicio de expectativas y percepciones de pacientes atendidos en un centro odontológico, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo con su amplia experiencia y conocimientos.

A continuación, le presento las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de la variable evaluada en cuestionario
2. Matriz de consistencia de la tesis desarrollada.
3. El instrumento (cuestionario).
4. Formato de validación de juicio de experto

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense la presente.

Atentamente,

Bach. Jean Pierre Walter Meza Zegarra

DNI: 70365449

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADOR | FORMULA / INSTRUMENTO |
|---|------------------------|---|---|
| Variable Independiente: Metodología PIVA | Planear | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | Hacer | Cumplimiento de Modelo Pasado. | Modelo Pasado Implementación Modelos Pasado Termino |
| | Verificar | Nivel de Satisfacción de Paciente | Cuestionario SERVQUAL |
| | Actuar | Cumplimiento de indicio | Revisión de la programación de actividades |
| Variable dependiente: Satisfacción del paciente | Elementos tangibles | 1. Personal capacitado. 2. Equipamiento adecuado y adecuado. 3. Limpieza y orden de las instalaciones. 4. Identificación de áreas en instalaciones. | ENCUESTAS |
| | Credibilidad | 1. Ejecución de citas en fechas programadas. 2. Cumplimiento del procedimiento dental. 3. Claridad en el diagnóstico. 4. Respuesta precisa ante consultas. 5. Cumplimiento a todas las programadas. | |
| | Capacidad de respuesta | 1. Rapidez de atención en recepción. 2. Tiempo de atención y servicio. 3. Disponibilidad de personal. 4. Tiempo de respuesta en programación de citas. | |
| | Seguridad | 1. Oportunidad sobre las consultas del paciente. 2. Saldo de riesgos y atención visible. 3. Confianza en el procedimiento dental. 4. Solución de incidencias. | |
| | Equipo | 1. Interés en la atención al paciente. 2. Trato con cortesía. 3. Seguimiento al paciente. 4. Capacidad durante el tratamiento. 5. Experiencia técnica favorable. | |

Expectativas



Estimado paciente,

Desearíamos conocer su valoración sobre cuáles fueron sus Expectativas respecto a su atención antes de iniciar el tratamiento de ortodoncia.

Tu opinión es importante para nosotros. Por favor, responde a las siguientes preguntas:

Favor de responder las siguientes preguntas:

Añade el nombre del odontólogo:

Nombre

Apellido

Edad del paciente

Expectativas: lo que espera antes de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el personal con respecto a su ambiente de trabajo? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el estado de los equipos en la clínica dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una buena limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta identificación de áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CONFIABILIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta ejecución de citas en horario programado? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el buen cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el estado de la clínica en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una respuesta pronta ante alguna consulta en general? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el cumplimiento de citas por atención? | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el estado de recepción en la atención de recepción? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una correcta relación entre el tiempo de atención y el servicio? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con una disponibilidad de tratamiento? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el tiempo de respuesta en programación de citas re-llenas? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el odontólogo y el personal con confianza? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el estado de los equipos de emergencia y analgésicos recibidos? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el procedimiento dental sea visible? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con la resolución rápida de alguna infección dental? | | | | | |
| E. SENSATAS | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el personal que brinda atención en su atención? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estaría con un trato amable por parte del personal? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el estado de la clínica durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estaría con el estado de la clínica durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estaría con la forma de la recepción de la clínica dental? | | | | | |

Percepciones



Estimado paciente,

Desearíamos conocer su valoración sobre cuáles fueron sus Percepciones en base a su experiencia como paciente en el proceso de ortodoncia que le brindamos hasta el momento.



Favor de responder las siguientes preguntas:

Percepciones: Su punto de vista después de la atención.

| PREGUNTAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el uso del uniforme del personal? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el equipamiento que ofreció la clínica dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la limpieza y orden en las instalaciones? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la identificación de los áreas en las instalaciones? | | | | | |
| B. CONFIDABILIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la duración de citas en horario programado? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento del procedimiento dental? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo respecto a la claridad en el proceso de trámite de atención? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la respuesta que obtuvo ante una consulta en general? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el cumplimiento al costo fijado por atención? | | | | | |
| C. CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la rapidez en la atención de respuesta? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la relación entre el tiempo de atención y el pedido? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la disponibilidad de instrumental? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el tiempo de respuesta en programación de citas? | | | | | |
| D. SEGURIDAD | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las respuestas que el odontólogo le brindó al momento de su consulta? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con las señales de emergencia y señalizaciones visibles? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la confiabilidad en el procedimiento dental? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo ante la respuesta en alguna incidencia dental? | | | | | |
| E. EMPATÍA | | | | | |
| 1. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el interés del personal en su atención? | | | | | |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el trato por parte del personal? | | | | | |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con el seguimiento personalizado? | | | | | |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la cordialidad durante el tratamiento dental? | | | | | |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo estuvo con la experiencia clínica? | | | | | |

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cesar Alonso Valdivia Llerena
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Católica de Santa María
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Evaluación de Calidad de Servicio de pacientes de un Centro Odontológico.
- 1.4. Nombre del solicitante: Jean Pierre Walter Meza Zagarra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | CLASIFICACIÓN | | | | |
|-----------------|--|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| | | Deficiente (1-20%) | Regular (21-40%) | Buena (41-60%) | Muy Buena (61-80%) | Excelente (81-100%) |
| 1 Claridad | La herramienta está formulada con lenguaje comprensible y apropiado | | | | | X |
| 2 Objetividad | La herramienta permite medir hechos observables | | | | X | |
| 3 Actualización | La herramienta es adecuada al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4 Organización | Existe una organización lógica y ordenada | | | | | X |
| 5 Suficiencia | La herramienta comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente | | | | | X |
| 6 Pertinencia | La herramienta permitirá obtener datos de acuerdo con los objetivos de la investigación planteados | | | | X | |
| 7 Consistencia | La herramienta pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos | | | | X | |
| 8 Análisis | La herramienta descompone adecuadamente los indicadores/medida/variables | | | | X | |
| 9 Estrategia | Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación | | | | X | |
| 10 Aplicación | La herramienta cuenta con la existencia de condiciones para aplicarse | | | | | X |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(Marcar con un aspa)

| APROBADO | DESAPROBADO | OBSERVADO |
|----------|-------------|-----------|
| X | | |

Arequipa, diciembre __ de 2023



Firma del Experto Informante

DNI: 40926859

TELÉFONO: 954793832

Anexo 16
PROGRAMA DE AUDITORÍAS

| Programa Anual de Auditorias Internas | | | | | | | | | | | | | Fecha: | 14/03/2024 | |
|--|--|-------------------------|----------------------|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|------------|------------|--|
| MESES | | | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | OBSERVACIONES | | | |
| ACTIVIDADES A DESARROLLAR | DOCUMENTO | RESPONSABLES DE AUDITAR | 1RA SEMANA | 2DA SEMANA | 3RA SEMANA | 4TA SEMANA | 1RA SEMANA | 2DA SEMANA | 3RA SEMANA | 4TA SEMANA | 1RA SEMANA | 2DA SEMANA | 3RA SEMANA | 4TA SEMANA | |
| | | | REVISAR LA BRECHA A1 | INSTRUCTIVO DE USO DE UNIFORMES | G | X | | | | | | | | | |
| | | A | X | | | | | | | | | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| REVISAR LA BRECHA A2 | INSTRUCTIVO DE COMPRA DE MATERIAL | G | | X | | | | | | X | | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| | | A | | X | | | | | | X | | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| REVISAR LA BRECHA A3 | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA | G | | | X | | | | | | X | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| | | A | | | X | | | | | | X | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| REVISAR LA BRECHA D1 | INSTRUCTIVO DE SENSIBILIZACIÓN CON EL PACIENTE | G | | | | X | | | | | | | X | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| | | A | | | | X | | | | | | | X | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| REVISAR LA BRECHA D4 | PROTOCOLO DE ATENCIÓN INMEDIATA | G | X | | | | | | | X | | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| | | A | X | | | | | | | X | | | | | Se revisa la atención a la brecha y como se esta buscando la mejora continua |
| <p>Leyenda:</p> <p>G: GERENCIA A: ADMINISTRADORA</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">GERENTE</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">ADMINISTRADORA</p> | | | | | | | | | | | | | | | |

