

**TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO**

**VIDA NUEVA**

**SEDE MATRIZ**



**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**

**TEMA**

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN EL CONSULTORIO  
ODONTOLÓGICO RESPLANDECE PARA EL INCREMENTO DE LA CARTERA DE  
PACIENTES, UBICADA EN EL SECTOR DE CAUPICHO

**PRESENTADO POR**

HERNÁNDEZ ARCOS EDUARDO MAURICIO

PILCO CHUQUIANO ROLANDO GASPAR

**TUTOR**

ECON. MALDONADO ZAMBRANO CARLA VALERIA MG.

**FECHA**

ENERO 2024

QUITO – ECUADOR

---

**Tecnología Superior en Administración**

---

**Certificación del Tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Aplicación Práctica con el tema:  
“Implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece para el incremento de la cartera de pacientes, ubicada en el sector de Caupicho”, presentado por los ciudadanos Hernández Arcos Eduardo Mauricio y Pilco Chuquiano Rolando Gaspar, para optar por el título de Tecnólogo Superior en Administración, certifico que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, del mes de enero de 2024.

---

Tutor: Econ. Maldonado Zambrano Carla Valeria Mg.

C.I.: 1722792353

---

**Tecnología Superior en Administración**

---

**Aprobación del Tribunal**

Los miembros del tribunal aprueban el Proyecto de Aplicación Práctica, con el tema: “Implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece para el incremento de la cartera de pacientes, ubicada en el sector de Caupicho”, presentado por los ciudadanos Hernández Arcos Eduardo Mauricio y Pilco Chuquiano Rolando Gaspar, facultados en la carrera de Tecnología Superior en Administración.

Para constancia firman:

---

C.I.:

**DOCENTE TUVN**

---

C.I.:

**DOCENTE TUVN**

---

C.I.:

**DOCENTE TUVN**

---

**Tecnología Superior en Administración**

---

**Cesión de Derechos de Autor**

Yo Eduardo Mauricio Hernández Arcos portador de la cédula de ciudadanía 0401752076, Rolando Gaspar Pilco Chuquiano portador de la cédula de ciudadanía 1715747067 facultados en la carrera de Tecnología Superior en Administración, autores de esta obra, certifico y proveo al Tecnológico Universitario Vida Nueva usar plenamente el contenido de este Proyecto de Aplicación Práctica con el tema “Implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece para el incremento de la cartera de pacientes, ubicada en el sector de Caupicho”, con el objeto de aportar y promover la cultura investigativa, autorizando la publicación de nuestro proyecto en la colección digital del repositorio institucional, bajo la licencia Creative Commons: Atribución-NoComercial-SinDerivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de enero de 2024.

---

Hernández Arcos Eduardo Mauricio

C.I.: 0401752076

---

Pilco Chuquiano Rolando Gaspar

C.I.: 1715747067

## **Dedicatoria**

Llenos de profunda alegría, de amor y esperanza este proyecto lo dedicamos a nuestras familias quienes nos apoyaron en cada una de las etapas de estudio con sus ánimos, consejos, sabiduría, comprensión, amor en todo momento, atesoramos cada una de estas acciones lo cual han contribuido en nuestra formación profesional con valores, principios carácter, empeño, perseverancia, coraje para alcanzar nuestros objetivos y que se ve reflejado en nuestro trabajo.

### **Agradecimiento**

Agradecemos primeramente a Dios por darnos siempre fuerzas para continuar y no desfallecer en el camino, así mismo agradecemos con infinita gratitud al Instituto Universitario Vida Nueva, carrera de Administración, por habernos abierto las puertas de esta prestigiosa y respetable institución, a nuestros docentes por brindarnos sus conocimientos y ser guía desde el inicio hasta el final de nuestros años como estudiantes, a nuestra tutora Magister Carla Maldonado, por su paciencia, por guiarnos en este proceso, con infinito amor y gratitud agradecemos a nuestras familias por su apoyo incondicional, comprensión hemos logrado cumplir una de nuestras metas y objetivos de nuestras vidas, esperando brindarles más alegrías y victorias en un futuro.

## Tabla de Contenido

Resumen	12
Abstract	14
Introducción	15
Antecedentes	16
Justificación	19
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
Marco Teórico	21
Calidad	21
Cometido de la Calidad	22
Calidad Según la Normativa ISO 9001	22
Herramientas de Calidad	23
Variedades de Instrumentos de Calidad	23
Diagrama de Pareto	24
Diagrama de Ishikawa	25
Histograma	26
Hoja de Recogida de Datos	27
Gráfico de Control	28
Diagrama de Dispersión	29
Diagrama de Flujo	30
Transformación del Pensamiento de Calidad en las Instituciones	30

	8
Fases de la Calidad	32
Fase de Concientización	32
Fase de Conocimiento	33
Fase de Erudición	33
Fase de Disciplina Universal	33
Control de la Calidad	34
Repercusión del Control de Calidad	34
Fines del Control de Calidad	34
Supervisión y Monitoreo Continuo de Procesos	35
Mejora Continua de Procesos	35
Relevar las Demandas y Requerimientos de los Clientes	36
Determinar Estándares de Calidad del Mercado	36
Ventajas de Emplear Herramientas de Calidad en las Empresas	36
Impacto Financiero que tiene la Calidad	36
Servicio al Cliente	37
Cartera de Pacientes	37
Odontología	38
Definición de Términos Básicos	39
Herramientas de Calidad	39
Calidad	39
Consultorio Odontológico	39
Incremento	39
Pacientes	40



	9
Cliente	40
Metodología y Desarrollo del Proyecto	41
Diseño Metodológico	41
Tipo de Investigación	41
Alcance de la Investigación	41
Fuente de Investigación	42
Variables y Definición Operacional	42
Diseño Muestral	42
Técnicas de Recolección de Datos	42
Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	43
Entrevista	43
Observación	43
Análisis de Datos Obtenidos en la Entrevista	43
Análisis de los Datos Obtenidos en la Observación	48
Propuesta	50
Objetivos	50
General	50
Específicos	50
Propósito de Implementación de la Propuesta	50
Análisis FODA	50
Composición del Análisis FODA	51
Fortalezas	51
Debilidades	51

	10
Oportunidades	51
Amenazas	52
Propósito final del Análisis FODA	52
Análisis FODA del Consultorio Odontológico Resplandece	52
Presentación de Objetivos Estratégicos	53
Presentación de Estrategias	53
Acciones	58
Hoja de Recogida de Datos	61
Flujo Diagrama de la Ruta del Paciente del Consultorio Odontológico Resplandece	66
Ruta de Evacuación en Caso Emergente	68
Índice o Nivel de Satisfacción del Cliente (NPS)	69
Generación del Diagrama de Pareto	70
Análisis e Interpretación de Diagrama de Pareto	71
Gráfica de Control	72
Reseña del Consultorio Odontológico Resplandece	73
Inicio de Actividades	74
Misión	74
Visión	74
Objetivos	74
Valores	75
Logotipo de la Empresa	75
Organigrama Estructural	76
Conclusiones	77

	11
Recomendaciones	78
Referencias	79
Anexos	82

## Resumen

La principal actividad del consultorio odontológico Resplandece, es brindar servicios de salud odontológica integral para personas de todas las edades como; odontología general, consulta, diagnóstico, orientación y direccionamiento a especialidades; profilaxis, restauraciones, extracciones dentales, endodoncia, reemplazo de piezas perdidas. En la actualidad, existen varios consultorios que ofrecen los mismos servicios, y que representan a la competencia, lo cual representa una desventaja. La presente investigación se enfoca en la implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece, ubicado el sector Caupicho, la finalidad es contribuir de manera positiva en el incremento de la cartera de pacientes. La prioridad del consultorio, es llegar a un número mayor de pacientes. Y al no contar con procedimientos de calidad se incluye herramientas de calidad necesarias, para alcanzar el objetivo propuesto. La metodología aplicada en el desarrollo de la investigación es la investigación de campo, ya que se trabajó de manera directa en el consultorio, para realizar la entrevista y observación, para la toma de datos se utilizó, además, la investigación de tipo bibliográfica o documental, ya que se analizó la percepción de varios autores que hacen énfasis en el tema propuesto. La implementación de herramientas de calidad permite mejorar la experiencia del paciente, ya que la atención que se brinda es personalizada y eficiente, se reduce el tiempo de espera y permite dar seguimiento a los procesos efectuados en el consultorio. La atención de calidad permite crear vínculos a largo plazo con los pacientes, generando a su vez credibilidad en la comunidad. Además de tener una ventaja competitiva, atrayendo a nuevos pacientes. Obteniendo como resultado un impacto positivo en el consultorio, generando una reputación positiva que ha llevado a mejorar la atención a los pacientes, posicionándolo como un referente en el sector odontológico.

**Palabras Clave:** HERRAMIENTAS DE CALIDAD, INCREMENTO DE CARTERA DE PACIENTES, SERVICIO, CONSULTORIO ODONTOLÓGICO.

### **Abstract**

The principal activity of the dental office "Resplandece" is to provide comprehensive dental health services for people of all ages, including general dentistry, consultation, diagnosis, guidance, and referral to specialties; prophylaxis, restorations, dental extractions, endodontics, and replacement of lost teeth. Currently, there are several offices offering similar services, representing competition, which poses a disadvantage. This research focuses on implementing quality tools in the "Resplandece" dental office, located in the Caupicho sector, with the aim of positively contributing to the increase in the patient base. The priority of the office is to reach a higher number of patients. Without quality procedures in place, necessary quality tools are included to achieve the proposed objective. The methodology applied in the research development is field research, as it worked directly in the office to conduct interviews and observations. Additionally, bibliographic or documentary research was used to analyze the perception of various authors who emphasize the proposed topic. The implementation of quality tools allows improving the patient experience, as the provided attention is personalized and efficient, reducing waiting times and enabling the monitoring of processes in the office. Quality care establishes long-term relationships with patients, generating credibility in the community. In addition to gaining a competitive advantage, attracting new patients. The result is a positive impact on the office, creating a positive reputation that has led to an improvement in patient care, positioning it as a reference in the dental sector.

**Keywords:** QUALITY TOOLS, PATIENT PORTFOLIO GROWTH, SERVICE, DENTAL OFFICE, QUALITY TOOLS, DENTAL OFFICE.

## **Introducción**

Actualmente existe gran competitividad en el mercado de los servicios odontológicos, es por esta razón que la prestación de servicios debe ser excelente, ya que esto contribuye de manera positiva en la satisfacción del cliente. El trabajo actual de investigación está enfocado en el consultorio odontológico Resplandece, ubicado en el sector Caupicho, con el fin de generar un impacto positivo, bajo la adopción de herramientas de calidad que permitan una mejor gestión de los procesos internos y, por ende, una mejor atención a los pacientes, el trabajo de investigación se compone de las partes que se detallan a continuación:

En la primera parte, se identifica como tal el planteamiento del problema, por lo que se considera importante realizar un análisis que permita instaurar la problemática primordial a investigar, partiendo de allí han sido manifestados los objetivos; general y específicos, facultando así el poder argumentar en la justificación la importancia que tiene la investigación.

En el desarrollo del marco teórico, se puntualiza los criterios acerca de las herramientas de calidad, su utilidad, función y estructuración, se efectúa un análisis amplio de las definiciones que hacen énfasis en el tema de investigación.

En lo correspondiente a la metodología se establecen, el tipo de investigación, el alcance de la investigación, la fuente de investigación, percibiendo que los instrumentos de recolección de información que han sido empleados es la entrevista a la doctora propietaria del consultorio odontológico y la observación.

Por último, se describe las conclusiones y recomendaciones, que son planteados basándose en los objetivos de tipo específicos establecidos en el tema de investigación, la finalidad de referir todo lo que se ha alcanzado en el trabajo de investigación.

## **Antecedentes**

Las 7 herramientas de la calidad, conocidas también como las 7 herramientas básicas, con el conjunto de técnicas analíticas desarrolladas con el objetivo de mejorar la calidad de los bienes y procedimientos industriales. Estas herramientas fueron promovidas ampliamente y popularizadas por el destacado experto en calidad, Kaoru Ishikawa, a lo largo del siglo XX. Ishikawa, fue un firme defensor de la mejora continua y la participación de todos los niveles de una organización en el proceso de asegurar la calidad.

Kaoru Ishikawa nació en Japón en 1915 y se convirtió en un influyente líder en el ámbito de la calidad y gestión. En su larga trayectoria, se dedicó a promover la idea de que la calidad no solo debe ser responsabilidad del departamento de control de calidad, sino que debería integrarse en todas las etapas de producción y en todos los niveles de una organización.

Las 7 herramientas de calidad, desde su punto de vista no eran más que una serie de métodos prácticos que permitían a los colaboradores y altos mandos identificar problemáticas, analizando datos, para estar en la capacidad de tomar decisiones que aporten en la mejora de los procesos. Lo que conlleva a una mayor eficiencia, reducción de defectos y mejora en la satisfacción del cliente.

Estas herramientas tienen la capacidad de empoderar a los colaboradores en todos los niveles de la empresa, para abordar problemas y tomar decisiones basados en hechos. De acuerdo con González (2019) afirma que:

Conseguir la calidad en las empresas grandes y pequeñas es el objetivo fundamental de estas, ya que de esta manera se pueden realizar mejoras en cada una de las áreas que conforman la empresa, en especial para las empresas donde los ingresos no son garantía de mejora continua.



Las organizaciones son el eje del crecimiento y desarrollo de la economía, es por ello que los recursos físicos y financieros deben gestionarse de manera eficiente.

Para que las empresas operen de manera efectiva es recomendable establecer herramientas de calidad, ya que estas permiten identificar fácilmente deficiencias en los procesos generando acciones o tomando medidas correctivas en dichos casos, busca mitigar fallas en los procesos. De acuerdo con Ortiz (2010) manifiesta que:

Las herramientas de calidad permiten mejorar la gestión de sus actividades basadas en criterios de excelencia, economía, y efectividad, con la finalidad de aumentar los niveles de producción, mejorando así la calidad en los procedimientos y generando gran impacto en el mercado. Por otro lado, también ha identificado que quienes emiten juicios sobre la calidad y la satisfacción percibida mediante el servicio o bien ofrecido son los clientes, la calidad debe aplicarse al trabajo, calidad en el procedimiento, calidad en los sistemas, calidad en el servicio, siendo la calidad uno de los pilares más importantes para la mayoría de instituciones.

Por ello se considera primordial entender de manera clara el concepto de calidad, para que quienes conforman la organización tomen conciencia sobre lo que implica la cultura de calidad y poder medir la calidad del servicio que se ofrece en las instituciones. De acuerdo con Sánchez (2013) señala que:

Existen siete herramientas de calidad que pueden aplicarse y utilizarse para mejorar la calidad y solucionar contratiempos, las organizaciones deben emplear y adoptar aquellas que le permitan gestionar mejor sus actividades, el triunfo de estas herramientas se fundamente en la capacidad que han manifestado en la aplicación de un extenso conjunto

de problemas, que va desde el control de la calidad hasta el área de marketing, producción y administración.

Calidad no es solo clasificar o dividir los artículos buenos de los malos al finalizar la actividad productiva, la calidad no es controlada, es producida; evitando la ocurrencia de defectos durante los procesos de producción, estableciendo una nueva cultura, con un liderazgo sostenido, crecimiento profesional de los colaboradores y el trabajo en equipo. De acuerdo con López y López (2014) manifiestan que:

La calidad es uno de los elementos inevitables que deben tener en consideración las instituciones, porque esta influye en complacer al cliente, y por consecuencia en la economía de estas. La calidad está directamente ligada al rendimiento, debido a que los errores cometidos en el proceso de fabricación generan baja calidad en el producto, por lo tanto, los niveles de productividad y rentabilidad se ven afectados, es por ello, que el trabajo basado en el control de calidad puede generar un incremento en los niveles de productividad e incrementar beneficios para la organización.

Esto puede obtenerse a través de la mejora continua de los procesos, en los que se debe aplicar diversas herramientas que ayuden a mejorar y que permitan controlar continuamente la producción. Con el uso constante y adecuado de las herramientas de control de calidad, se podrán resolver el 95% de los problemas en los puestos de trabajo.

## **Justificación**

Se ha propuesto el desarrollo de esta investigación, ya que se considera que la implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece, es importante no solo para garantizar la excelencia en la atención al paciente, sino también para brindar servicios de calidad, ya que esto implica precisión en los diagnósticos, efectividad en los tratamientos y seguimiento, haciendo uso de mejores prácticas y estándares dentro del campo de la odontología. Contribuyendo de esta manera no solo a mejorar la salud bucal de los pacientes, generando a través de ellos también confianza y satisfacción, lo que a su vez produce recomendaciones positivas y fidelización de los pacientes.

Además, el aumento de la cartera de pacientes es esencial, para el aseguramiento del crecimiento y sostenibilidad económica del consultorio odontológico, ya que, al atraer un mayor número de pacientes, se incrementará la demanda de los servicios, lo que puede verse reflejado en el incremento de los ingresos y la rentabilidad del consultorio. Esto puede permitir hacer una reinversión en mejoras como; la adquisición de tecnología, capacitación del personal, permitiendo el fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos. Con el incremento de la cartera de pacientes, se contribuye al desarrollo económico local y se genera empleo para profesionales y personal de apoyo.

La implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece y el incremento de la cartera de pacientes en el sector de Caupicho, ubicado al sur de la ciudad de Quito, permitirán garantizar la excelencia en atención al paciente fortaleciendo la sostenibilidad económica del consultorio y contribución del desarrollo local, estas medidas permitirán mejorar la salud bucal de la comunidad y generar beneficios tanto para los pacientes como para el consultorio y su entorno.

## Objetivos

### Objetivo General

Implementar herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece, mediante el uso de plantillas de inspección, diagrama de flujos y gráficas de control, para el mejoramiento en la atención al paciente y optimización de los procesos internos.

### Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del consultorio odontológico Resplandece, basado en la hoja de recogida de datos y satisfacción del paciente.
- Elaborar un diagrama de flujo detallando la secuencia de las actividades que son realizadas en el consultorio odontológico Resplandece, evitando la ocurrencia de fallos, para la agilización las actividades que se realizan.
- Elaborar un diagrama de Pareto, para una buena gestión y mejoramiento de los procesos del consultorio, identificando además el 20% de las causas que originan el 80% de los efectos negativos.
- Evaluar las características de calidad y los procesos que se encuentran dentro de un comportamiento estable, mediante la gráfica de control.

## Marco Teórico

### Calidad

La calidad es descrita como la adaptación de al cumplimiento de los requerimientos que un bien o asistencia proporciona para la satisfacción de necesidades y deseos de los clientes. La calidad no está limitada o restringida únicamente a la carencia de defectos, esta también implica otorgar valor agregado y con ello superar las expectativas del consumidor, la calidad es competencia de quienes conforman la empresa (Deming, 1989) señala que: “La calidad es construida mediante procedimientos efectivos y eficientes que permitan mejorar continuamente” (p.132).

Por tal razón, es de gran importancia que las entidades tanto públicas como privadas ofrezcan bienes y servicios de calidad, que contribuyan de manera positiva en quienes los adquieren y de esta manera contribuyan no solo económicamente al país, sino que también lo hagan de manera social, para que sus ciudadanos se beneficien de estos.

La calidad se enfoca en comprender y entender cuáles son los requerimientos y la expectativa del cliente para obtener la calidad, mediante la planeación sistémica orientada a proveer a los consumidores de bienes y servicios con la calidad adecuada, teniendo la certeza de que los productos van a satisfacer las necesidades de los clientes de acuerdo a lo señalado por (Evans y Lindsay, 2008) la calidad está centrada en satisfacer al cliente y cumplir con sus requisitos.

Se considera que la calidad es un aspecto de gran índole para que las instituciones alcancen el éxito, por tanto, esta debe ser gestionada de manera sistémica y proactiva.

## **Cometido de la Calidad**

Los autores Gryna et al. (2007):

“Proponen que alcanzar la calidad demanda de varias acciones o actividades que se conocen como labores de calidad. Esta se logra gracias a dos dimensiones identificadas como: particularidades y la desaparición de desperfectos” (p.14).

El cometido de la calidad es el grupo de acciones a través de las cuales se satisface una necesidad y se genera la lealtad de los clientes. Mediante el uso de herramientas que permiten el control de los procesos, para maximizar los beneficios. Cada acción debe desarrollarse coordinadamente, con la finalidad de evitar la ocurrencia de errores y tener la capacidad de brindar bienes y servicios de calidad.

## **Calidad Según la Normativa ISO 9001**

Riveros (2023):

Define a la calidad como una serie de procedimientos metódicos que permiten a las organizaciones públicas o privadas planificar, ejecutar y controlar todas las actividades que se desarrollan. Ya que esta permite respaldar la permanencia y consistencia en el desempeño para cumplir con cada perspectiva de los clientes.

Esta normativa ayuda a las empresas a cumplir las expectativas y necesidades de sus clientes, esta norma permite la gestión y control continua de la calidad en los procesos. El fin de esta norma es implantar un enfoque sistémico basado en los procesos para gestionar la calidad, incrementando la satisfacción del cliente, mejorando su eficiencia y fomentando la mejora continua en una empresa.

## Herramientas de Calidad

Las herramientas de calidad estimulan la creatividad y son fácilmente adaptables a las diversas problemáticas que puedan irse presentando a lo largo del tiempo, estas herramientas permiten optimizar los recursos financieros y tiempo.

### Variedades de Instrumentos de Calidad

Existen siete herramientas de calidad que permiten solventar problemas identificando los diversos factores que inciden en problemáticas como la calidad.

### Figura 1

*Siete herramientas de calidad*

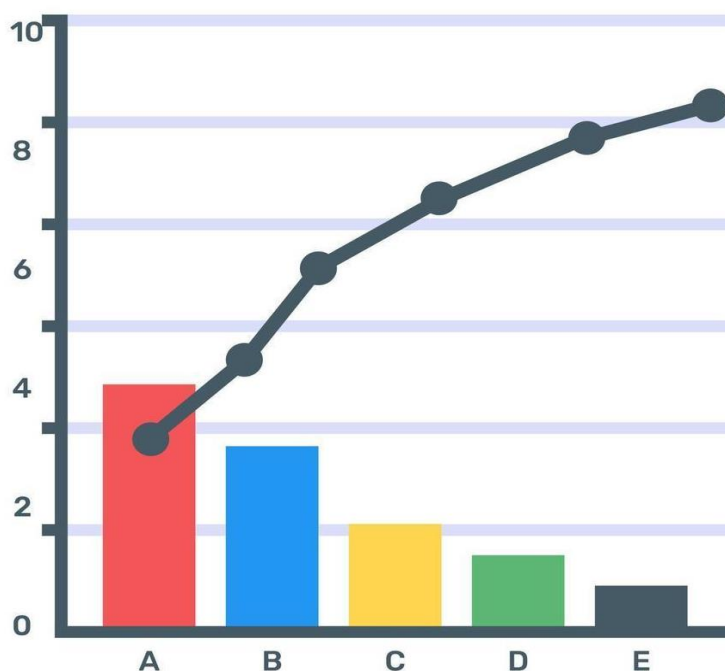


*Nota.* La figura muestra las herramientas existentes para el control de la calidad. Adaptado de Atlas Consultora (P.1), por Pensa s.f, Atlas Consultora.

## Diagrama de Pareto

### Figura 2

#### Representación de diagrama de Pareto



*Nota.* La figura representa el diagrama de Pareto.

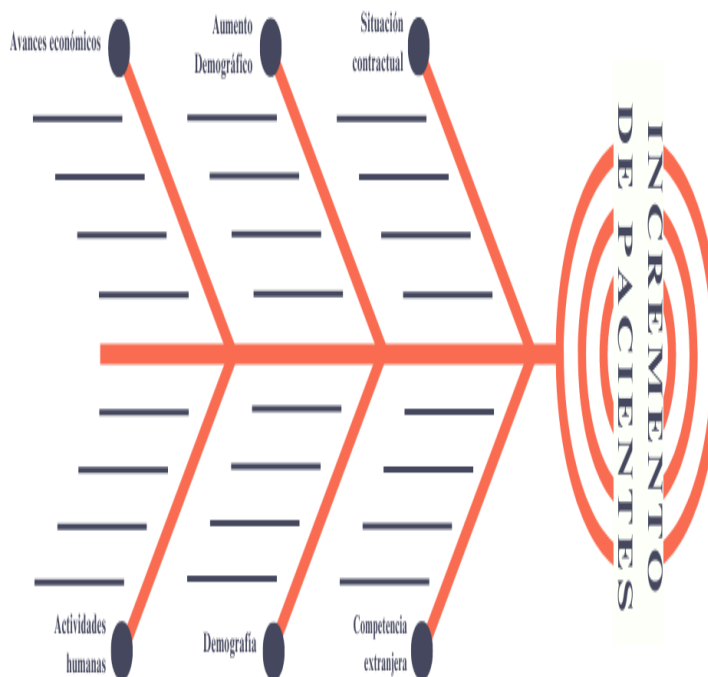
El diagrama de Pareto es una herramienta que permite la gestión y mejora de procedimientos, ya que eventualmente siempre existe cosas por resolver. Vilfredo Pareto de profesión economista en el año de 1896, identificó un suceso de interés; el 80% de la tierra pertenecía a un 20% de la población. Esta tendencia también existe en otros países. Un hecho real es que el 20% de usuarios compone el 80% de las ventas. En consecuencia, un reducido porcentaje de las causas producen una gran porción de los resultados.



## Diagrama de Ishikawa

### Figura 3

#### Representación de diagrama de Ishikawa



*Nota.* La figura representa el diagrama de Ishikawa.

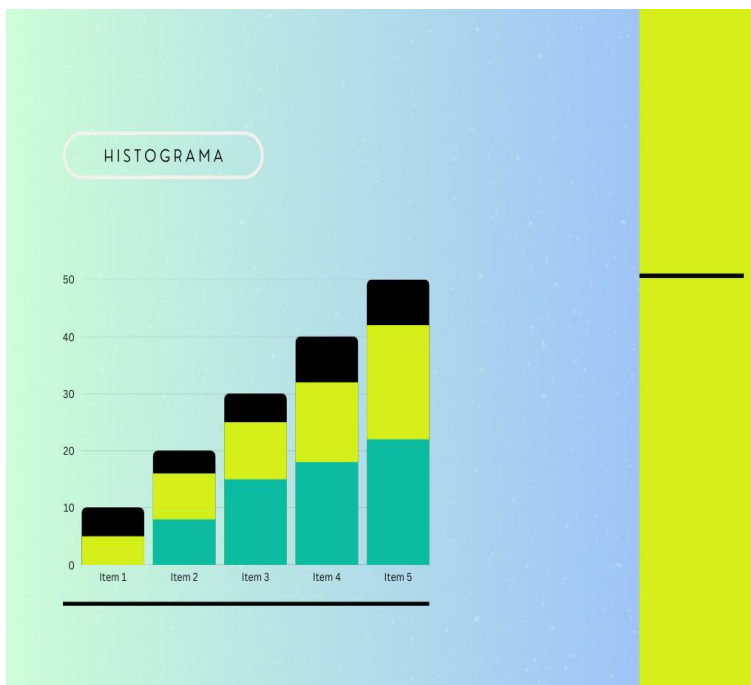
El diagrama de Ishikawa tiene como finalidad analizar a profundidad cuál es la causa raíz, buscando de manera sistemática investigar de donde se origina el problema o dificultad, para ello se trabaja con todo el equipo, para tener varios puntos de vista.

Los pasos son sencillos: se identifica el problema céntrico que se quiere resolver y se reconoce los elementos principales que conjeturan como causas de la problemática, dentro de cada una de las dimensiones se debe incluir las causales primarias, secundarias, terciarias, etc. Con la finalidad de poder representar gráficamente el problema.

## *Histograma*

### **Figura 4**

#### *Representación de Histograma*



*Nota.* La figura representa el histograma.

El histograma es una herramienta que permite identificar patrones o comportamientos, mediante la representación cercana de la distribución de un fenómeno existente en los grupos sometidos a análisis, este es de utilidad ya, que sirve también como una herramienta para comparar la adjudicación de dos grupos de datos.

## Hoja de Recogida de Datos

### Figura 5

#### Representación de Hoja de recogida de datos

Objetivos del formato: Recolectar datos del tipo de defectos de solicitudes.				
Proceso:		Fecha:		
Tipo de Servicio:		Total de datos:		
Departamento:		Responsable de Recepción:		
Defectos:				
Tipos de Defecto				Total
Falta de un requisito	III	III	III	14
Error en la solicitud	III	II		7
No cumplimiento de la normativa	III			5
Trámite mal direccionado	III	II		6
Observaciones de Incidencias:				

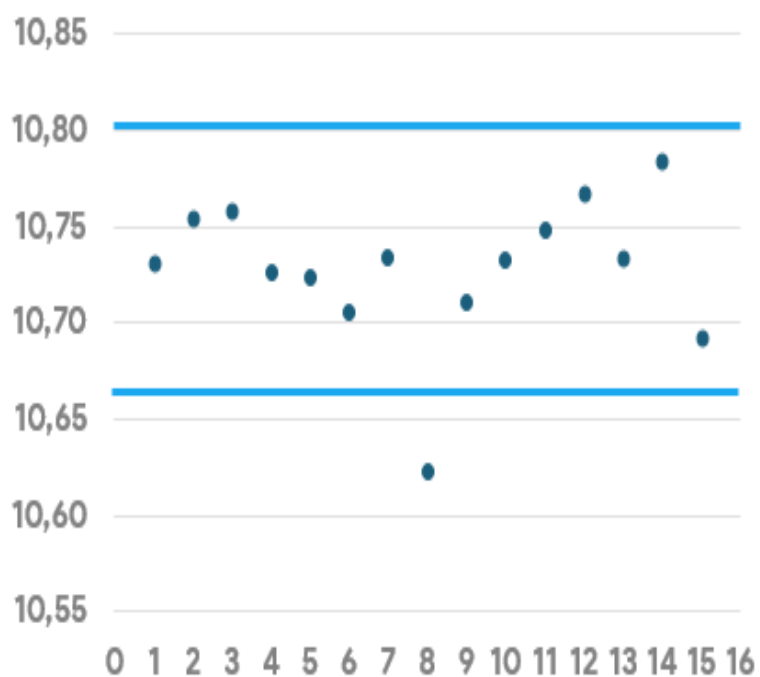
*Nota.* La figura representa la hoja de recogida de datos.

Esta es una herramienta que posibilita el registro en tiempo real y lugar donde se suscitan los eventos, facilitando y simplificando el procedimiento de registro como punto de inicio para efectuar un análisis más profundo y pormenorizado. Los datos identificados son de utilidad para la toma de decisiones, ya que se tiene una mayor visibilidad sobre los detalles de la problemática existente.

## Gráfico de Control

**Figura 6**

*Representación de gráfico de control*



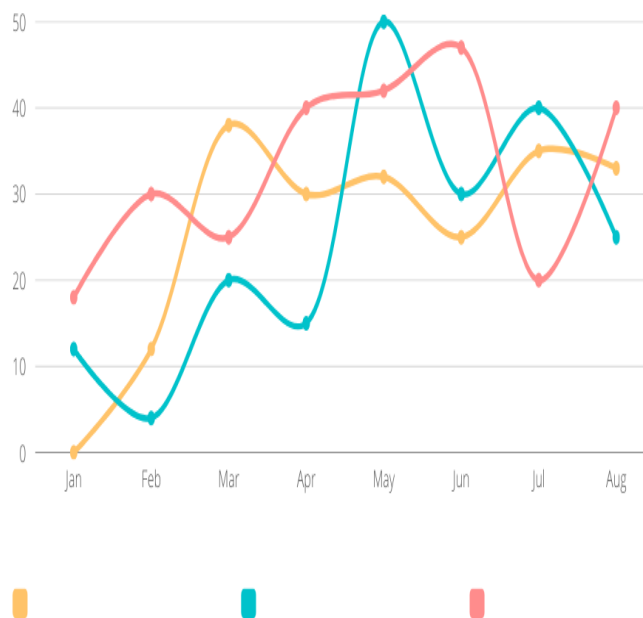
*Nota.* La figura muestra el gráfico de control.

El gráfico de control es una herramienta de control estadístico de procedimientos, que permite la identificación de tendencias y conocer si la variabilidad se encuentra dentro de los límites razonables o en su defecto la existencia de causas especiales que incidan o no permiten que el procedimiento no funcione adecuadamente y poder corregirlas.

## Diagrama de Dispersión

### Figura 7

Representación de diagrama de dispersión



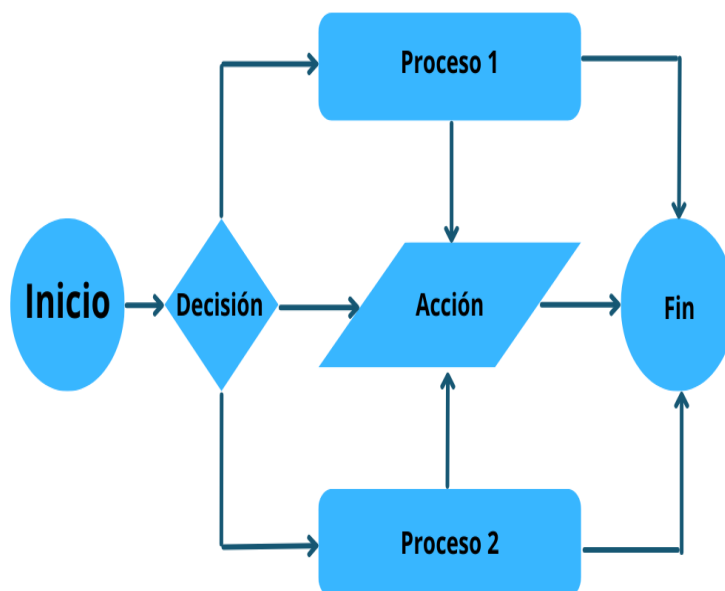
*Nota.* La figura representa el diagrama de dispersión.

El diagrama de dispersión es una herramienta son útiles para la detección de patrones que en principio se hayan podido pasar por alto, permite analizar la información de manera visual, y comprender la existencia o no de una relación entre variables sometidas a análisis. El número y calidad de los datos disponibles son variables clave que permiten definir que se puede hacer sobre la situación.

## Diagrama de Flujo

### Figura 8

Representación de diagrama de flujo



*Nota.* La figura representa el diagrama de flujo.

El diagrama de flujo es una herramienta que permite representar mediante una gráfica las diferentes etapas o ramificaciones y decisiones presentadas en los procesos, este permite visualizar un procedimiento mediante diversos tipos de conexiones con flechas y ayudan a registrar, informar, observar y gestionar el proceso.

### Transformación del Pensamiento de Calidad en las Instituciones

Producir con calidad implica satisfacer necesidades y anhelos del cliente con amabilidad, rapidez y eficacia, a un costo moderado. La calidad tiene como finalidad: hacer bien las cosas, empleando de manera racional los medios existentes, por tanto, la calidad es un proceso de mejora continua.

**Figura 9***Enfoque de la Calidad Total*

*Nota.* La figura representa el paradigma de la Calidad Total. Adaptado de La Calidad Total en la Administración Local, Fundamentos y Orientaciones Básicas (P.682), por Merino 2003, Revista de estudios de la administración local.

**Satisfacción:** Satisfacer las peticiones y expectativas de los usuarios y clientes del servicio.

**Busca mejora continua:** Se busca mejorar continuamente con una proyección a largo plazo en los procedimientos y actividades de la empresa.

**Lograr participación:** Se busca lograr que todos los colaboradores internos participen en pro de la mejora de la calidad.

La conceptualización de calidad total es producto de un proceso que ha evolucionado el sentir de la calidad en las empresas, los primeros fines de la calidad aparecieron relacionados a la reducción de costos.

## Fases de la Calidad

La calidad está compuesta de cuatro fases importantes para la gestión de calidad de forma segura en una institución.

### Figura 10

*Fases de la Calidad a ser aplicado en el consultorio odontológico*



*Nota.* La figura representa las fases de la Calidad. Adaptado de Grupo Esneca Formación (p.1), 2022.

### Fase de Concientización

La fase de concientización está conformada por actividades básicas que se aplican a una institución. En dicha fase es sustancial definir que la calidad acrecentará los resultados de la organización mediante:

- Análisis de calidad y carencias del mercado.
- Datos del cliente: comentario y videos.
- Análisis internos.



- Valoración y medidas del costo de la calidad.

### **Fase de Conocimiento**

En esta fase las organizaciones se congregan y comunican con sus clientes para lograr una retroalimentación. Partiendo de los resultados recabados por la empresa se realizará un control, para optimizar su conducta mejorando o cambiando sus acciones.

Es esta etapa se destacan las siguientes actividades:

- Evaluación del sistema de calidad de la institución.
- Fomentar la percepción sobre la calidad. Hacer que los integrantes de la empresa comprendan la importancia que tiene la implementación de herramientas de calidad para maximizar los beneficios.
- Estimular la preparación y la educación sobre la calidad en la organización.
- Brindar asesoría a los directivos sobre la calidad.
- Proporcionar consultoría al personal en lo concerniente a la gestión de calidad, ayudar al equipo administrativo con la burocracia para dar un giro al enfoque de la empresa.

### **Fase de Erudición**

La fase de erudición o sabiduría se compone de los pasos de la etapa que le antecede, la diferencia de esta etapa es existe cooperación general, la calidad de la institución es evaluada mediante un feedback de los consumidores y clientes potenciales.

### **Fase de Disciplina Universal**

En esta fase de la gestión de la calidad en una organización, clientes y proveedores trabajan de manera conjunta para la obtención de metas conjuntas. Por un lado, los clientes están informados sobre las novedades en cuanto a control de calidad y de esta manera, se garantizan las necesidades de consumo, por otro lado, en los procedimientos de clase mundial los directivos

reconocen los puntos fuertes y debilidades de la institución con la intención de instaurar una mejora, con la implementación en el caso de ser necesario de nuevas herramientas.

### **Control de la Calidad**

El control de calidad es un sistema con el cual se verifica que un producto es útil, seguro y cumple con todas sus funciones correctamente, además de emplearse para acreditar que se cumpla con las normas de calidad y seguridad. El control de calidad es llevado a cabo desde cuando se produce un bien, su almacenaje y traslado; permite evaluar los procesos internos de la empresa. Mediante un sistema es posible identificar carencias o errores y corregirlos oportunamente.

### **Repercusión del Control de Calidad**

El control de la calidad asegura que todas las acciones y actividades ejercidas en el desarrollo del bien permitan satisfacer las necesidades de los clientes y los estándares de la empresa, como; materia prima, costos y tiempos de producción. Por ello es recomendable realizar un control estadístico estableciendo variables y controlar que cada etapa del proceso sea llevada correctamente, generando frecuencias, mediciones, intervalos, rangos, probabilidades, atributos y demás datos de control faculten la producción o elaboración de un bien libre de errores.

### **Fines del Control de Calidad**

Garantizar que los bienes o servicios que se ofrecen cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

## Figura 11

*Finalidad del Control de Calidad en la empresa*



*Nota.* La figura representa los fines del control de Calidad. Adaptado de Rodríguez (2023).

### ***Supervisión y Monitoreo Continuo de Procesos***

La función principal de este es dar seguimiento a cada una de las etapas del proceso, para la detección de fallas en el producto y tomar medidas correctivas que permitan cumplir con los requisitos de cada producto.

### ***Mejora Continua de Procesos***

Aquí se verifica constantemente los sistemas, fórmulas y modos de producir, para comprobar que continúen cumpliendo con la calidad esperada. El control de calidad regular, en los procesos de una empresa pueden ser propensos a ser descuidados, lo que perjudicaría de manera directa la calidad de los productos o servicios y, por lo tanto, la satisfacción del cliente se ve afectada.

### ***Relevar las Demandas y Requerimientos de los Clientes***

La prioridad en este caso es basarse en lo que el cliente necesita o anhela, por consiguiente, él es el consumidor final y, por lo tanto, él decide si el producto satisface sus necesidades o termina decepcionado.

### ***Determinar Estándares de Calidad del Mercado***

Los estándares de calidad son los parámetros que el mercado establece, para generar un producto o servicio que permita satisfacer una necesidad, como: permisos y certificaciones de calidad de determinados productos de una categoría debe cumplir, estas regulaciones ya se encuentran establecidas y el control de calidad se asegura de que sean cumplidas y se mantengan en vigencia.

### **Ventajas de Emplear Herramientas de Calidad en las Empresas**

Las ventajas de utilizar herramientas de calidad en las empresas de acuerdo a Inenka Business School (2020) se detallan a continuación:

- Orden, relevancia e interrelación de los diversos procedimientos de la empresa.
- Seguimiento total y detallado de las operaciones de operación, producto y servicio.
- Detectar problemas a tiempo y corregirlos fácilmente.
- Ahorrar en coste de devoluciones, reclamos y quejas.
- Especialización y mejora continua.
- Lealtad del cliente con el producto o servicio.
- Buena imagen de la empresa por tener altos estándares de calidad.

### **Impacto Financiero que tiene la Calidad**

Emplear medidas de calidad tiene como factor relevante un sistema de información idónea, basada en un sistema de costes de calidad. El cálculo del costo de la calidad ofrece una

base de medición que permite determinar los beneficios que la mejora de calidad, proporciona a la empresa. Esta acción lo que hace es evidenciar las acciones que deberían adoptarse para mejorar también la competitividad, permite la verificación posterior, si las acciones que han sido efectuadas o tomadas son efectivas o correctas. Magazine (s.f).

### **Servicio al Cliente**

De acuerdo a lo planteado por Tschohl (2007): Se percibe al servicio al cliente como una bonificación extra, que las organizaciones agregan a sus conversiones, como una gran muestra de generosidad. Se dice que una empresa que conoce de manera precisa el servicio que ofrece a sus clientes o que estos esperan, cuando este responde al 100% las expectativas esperadas, mediante un precio que los clientes tienen la disposición de pagar, generando beneficios para las partes involucradas.

### **Cartera de Pacientes**

Una cartera de pacientes es un registro en el cual se ordena y clasifica a los pacientes de un centro médico, estos pueden ser clientes actuales o potenciales. Esta permite establecer una jerarquía y priorizar contactos y atención para la generación de nuevas oportunidades de venta. Con la información establecida en la cartera se posibilita la identificación de los pacientes más frecuentes y ofrecer promociones exclusivas con la finalidad de crear vínculo a largo plazo (López, s.f.).

## Odontología

### Figura 12

*Representación de la odontología*



*Nota.* La figura representa a la odontología.

La odontología es una rama de la medicina enfocada en el estudio, diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades y trastornos que causan afectaciones a la cavidad bucal y estructuras relacionadas, como piezas dentales, encía, mandíbula y otros tejidos de la boca.

## **Definición de Términos Básicos**

### ***Herramientas de Calidad***

Se conoce como herramientas de calidad a las técnicas y métodos, empleados en la gestión de la calidad para el análisis de datos, identificar problemas, tomar decisiones informadas y mejorar procedimientos. Estas herramientas pueden aplicarse ampliamente en el campo de la manufactura, atención médica, servicios, investigación, y otras áreas donde la calidad debe primar, su fin es contribuir a las empresas a comprender y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

### ***Calidad***

La calidad es el grado de superioridad de algo relacionado a las características, especificaciones o expectativas previamente establecidas, y puede ser aplicada en una amplia gama de productos, servicios, procedimientos, o resultados y evaluarlos en función de diversos criterios, como: la eficiencia, la precisión, la confiabilidad, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de estándares o normativas.

### ***Consultorio Odontológico***

Un consultorio odontológico es un lugar destinado a la praxis de odontología, donde el profesional realiza un diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades y trastornos orales, los profesionales de la odontología, como son los odontólogos, ofrecen una amplia gama de servicios relacionados a la salud bucal.

### ***Incremento***

El incremento es el aumento gradual en la cantidad, tamaño, valor o intensidad de algo, es una medida con la que se identifica cuál ha sido el crecimiento de algo con relación a su

estado anterior. Este implica un cambio positivo y es utilizado para describir el aumento en números, cifras, valores monetarios o cualquier otro aspecto cuantitativo.

### *Pacientes*

Los pacientes son la persona que recibe atención médica, tratamiento o cuidados de salud de un profesional de la salud, como un médico, dentista, enfermero, terapeuta u otro proveedor de servicios médicos.

### *Cliente*

Es el individuo, organización o entidad que adquiere bienes, servicios o productos de un proveedor o institución a cambio de una compensación monetaria o pago, cliente es aquella persona que compra o utiliza productos o servicios ofrecidos por una empresa con el fin de satisfacer una necesidad o deseo específico.



## **Metodología y Desarrollo del Proyecto**

### **Diseño Metodológico**

El presente proyecto con el tema: “Implementación de herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece para el incremento de la cartera de pacientes, ubicada en el sector Caupicho” se fijará una metodología de tipo cualitativo.

La investigación será de campo, ya que será efectuada en las instalaciones del consultorio odontológico Resplandece, lugar donde se implementarán las estrategias de calidad, para incrementar la cartera de clientes.

Además, se utilizará la investigación de tipo bibliográfico, ya que esta permite el análisis de autores que hacen referencia al tema de investigación, para tener identificado de manera clara como deben implementarse las herramientas de calidad en la investigación.

### **Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo cualitativo, porque se busca entender o aclarar la conducta, motivación y características de las personas sometidas a investigación, además se analizará datos sobre tesis, informes, sitios webs académicos y demás recursos escritos o electrónicos

### **Alcance de la Investigación**

El alcance de la investigación será de tipo descriptivo, ya que se describirán cada uno de los problemas identificados, para tener la certeza de que las soluciones que se van a proponer van a ser las idóneas sin temor a cometer errores.

Además, se aplicará un alcance de tipo explicativo, ya que se explicará de manera detallada los fenómenos observados durante el proceso de investigación, mediante el análisis de los datos recopilados a través del método cualitativo de investigación, que permitirán explicar los resultados encontrados.

### **Fuente de Investigación**

La fuente será de tipo primaria, ya que se realizará una investigación de campo, directamente en el consultorio odontológico Resplandece, donde se obtendrá información directa y de primera mano, otra de las fuentes de investigación será la secundaria, ya que se analizarán artículos científicos, investigaciones bibliográficas de autores que hacen énfasis en el tema de estudio, mismas que serán observadas mediante el uso de la internet.

### **VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL**

Variable independiente: están conformadas por herramienta de calidad

Variable dependiente: cartera de clientes

### **DISEÑO MUESTRAL**

Se tomará como muestra a la doctora propietaria del consultorio odontológico Resplandece, entrevistándola de manera directa mediante la aplicación de un instrumento de tipo abierto, también se realizará una observación de los procesos de calidad aplicados en el consultorio, en la cual se obtendrán los datos requeridos y que posteriormente serán sometidos a análisis.

### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Como técnicas estadísticas de recolección se utilizará hojas de recogida de datos, ya que este permite identificar la información de manera ágil y sencilla, además se utilizará el diagrama de Ishikawa, para encontrar las posibles causas que originan el bajo rendimiento de la empresa.

El instrumento que se utilizará como técnica de recolección de datos será la entrevista basada en 10 interrogantes de tipo abiertas, en la cual se busca identificar datos cualitativos que permitan obtener información precisa de los acontecimientos, se aplicará también una

observación basada en 6 premisas orientadas a identificar la existencia o no de herramientas de calidad.

### **Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información**

Como técnicas para procesamiento y análisis de datos se utilizará la hoja de cálculo desarrollada por Microsoft 360 conocida como Excel, ya que esta permite tabular los datos e interpretar de manera sencilla un análisis de los datos encontrados, presentar información fácil de procesar, además se utilizará para la redacción profesional del documento el programa Word perteneciente a Microsoft 360.

### **Entrevista**

La entrevista es la técnica de recolección de datos que implica la interacción directa del investigador y el entrevistado, realizando preguntas abiertas mediante un cuestionario estructurado.

### **Observación**

La observación ha sido implementada con el propósito de recolectar datos de manera directa y sistemática sobre la ocurrencia de un suceso en el entorno natural del consultorio odontológico Resplandece.

### **Análisis de Datos Obtenidos en la Entrevista**

Para verificar que las estrategias están enfocadas al cumplimiento de los objetivos, a continuación, se evidencia la relación entre los objetivos y las estrategias.

**Tabla 1***Matriz para toma de entrevista*

Entrevista	
<b>Objetivo.</b> Establecer herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece para el mejoramiento del servicio ofrecido y aumento del número de pacientes.	
Responda de acuerdo a criterio	
I. Preguntas generales	Respuestas
Nombre de la empresa:	RESPLANDECE
Cargo:	REPRESENTANTE LEGAL / ODONTÓLOGA
II. Preguntas específicas	
1. ¿Cuáles son las herramientas o métodos que utiliza para garantizar que los instrumentos odontológicos se encuentren esterilizados?	Herramienta: Esterilizador de calor seco. Método, siempre saco el instrumental del esterilizador en frente del paciente.
2. ¿Qué protocolos de control de calidad se siguen con el fin de asegurar la calidad?	Control de fechas de vencimiento en los materiales que se utiliza y la actualización científica del profesional para las técnicas que se emplea.
3. ¿Utilizan tecnología o software especializado para llevar el registro de los pacientes y su historial dental?	No

<p>4. ¿Qué hacen para asegurarse de mantener un ambiente limpio y seguro en el consultorio, en lo relacionado a la prevención de infecciones?</p>	<p>Sigo el protocolo de limpieza del establecimiento aprobado por el ACCES</p>
<p>5. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de su empresa?</p>	<p>FORTALEZAS: Actitud de servicio y trabajo. DEBILIDADES: idiosincrasia de la población local.</p>
<p>6. ¿Tienen algún programa de capacitación y desarrollo profesional para el personal del consultorio, con el fin de asegurar la calidad en la atención al paciente?</p>	<p>De momento capacitaciones personales o de autogestión.</p>
<p>7. ¿De qué manera se da el seguimiento de la satisfacción del paciente y cuáles son las acciones que se toman en respuesta a las sugerencias recibidas?</p>	<p>El seguimiento de la satisfacción del paciente, mediante citas de control y recordatorios por mensajes o llamadas telefónicas. No he tenido oportunidad de responder a sugerencias.</p>
<p>8. ¿Cuáles son las medidas que se toman para mantener la confidencialidad y seguridad de la información del paciente, como</p>	<p>Llenado de hoja de plan de tratamiento e historia clínica unipersonal.</p>

---

<p>los registros médicos y datos personales?</p>	
--------------------------------------------------	--

---

<p>9. ¿Cuáles son los equipos y tecnología que se emplean para llevar a cabo el procedimiento dental y cuál es la manera de asegurar que estos se encuentren en óptimas condiciones?</p>	<p>De momento como consulta odontológica general ofrecemos estándares de atención odontológica básica. En atenciones de especialidad, son los profesionales quienes traen su instrumental y equipos adicionales.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

<p>10. ¿Existe un procedimiento específico para prevenir y gestionar situaciones emergentes en el consultorio dental?</p>	<p>La prevención del estado de salud del paciente se realiza con el llenado de la historia clínica y correcta evaluación clínica con solicitud de medios de diagnóstico. No tengo un protocolo de emergencia en cuanto a una situación emergente en la infraestructura del establecimiento.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

*Nota.* La tabla representa la matriz para toma de entrevista.

### ***Análisis e Interpretación***

De acuerdo a la información recabada en las preguntas generales se identifica, que el nombre de la empresa es Resplandece, la persona a quien se realizó la entrevista es la Dra. Odontóloga Sonia Pilco, quien además es la representante legal del consultorio.

Las interrogantes específicas han permitido identificar, que las herramientas o métodos que se utilizan para garantizar que los instrumentos odontológicos se encuentren esterilizados son; esterilizador de calor seco, siempre se saca el instrumental del esterilizador a vista del

paciente. En la segunda interrogante se determina, que los protocolos de control de calidad que se siguen con el fin de asegurar la calidad, es el control de fechas de vencimiento en los materiales que se utilizan y la actualización científica profesional, para las técnicas que se utilizan. En el tercer interrogante propuesta se identifica que, no cuentan con tecnología o software especializado para llevar el registro de pacientes y su historial dental. En la cuarta pregunta se identifica que lo que hacen para asegurarse de mantener un ambiente limpio y seguro en el consultorio, en lo relacionado a la prevención de infecciones, es el protocolo de limpieza establecido por el ACCES. Con la quinta interrogante se reconoce que las fortalezas y debilidades son: fortalezas, actitud de servicio y trabajo, debilidades, idiosincrasia de la población local. Por otro lado, en la sexta interrogante se identifica que, como programa de capacitación y desarrollo profesional para el personal del consultorio, para asegurar la calidad en la atención al paciente, de momento las capacitaciones son personales o de autogestión. En la séptima pregunta se identifica que la manera de dar seguimiento a la satisfacción del paciente es mediante citas de control, recordatorios por mensaje o llamadas telefónicas, en cuanto a sugerencias no se ha tenido la oportunidad de responder a ninguna.

En torno a la octava interrogante se ha identificado, que las medidas que se toman para mantener la confidencialidad y seguridad de la información del paciente, como los registros médicos y datos personales es; el llenado de hoja de plan de tratamiento e historia clínica unipersonal. Por otro lado, en la novena interrogante se ha identificado que los equipos y tecnología que se utiliza para llevar a cabo el procedimiento dental y la manera de asegurar que estos se encuentren en óptimas condiciones son: como consulta general se ofrecen estándares de atención odontológica básicas, en atención a especialidad, los profesionales llevan su instrumental y equipos adicionales que ellos requieran. Finalmente, en la última interrogante se

ha identificado que el procedimiento específico que existe para prevenir y gestionar situaciones emergentes en el consultorio dental es: la prevención del estado de salud del paciente se realiza con el llenado de la historia clínica y correcta evaluación clínica con solicitud de medios de diagnóstico. No se cuenta con un protocolo de emergencia en cuanto a una situación emergente en la infraestructura del establecimiento.

### ***Deliberación***

De acuerdo a los datos encontrados en la entrevista se puede determinar que se deben establecer acciones para, mejorar ciertos aspectos que permitirán ofrecer un mejor servicio; la adopción de tecnología para llevar el registro de pacientes y su historial dental, cambiar mediante la educación la idiosincrasia de la población local, adquirir un buzón de sugerencias para que los pacientes dejen sus inquietudes, para mejoras en el servicio. Y establecer un protocolo en caso de que ocurriese una emergencia.

### **Análisis de los Datos Obtenidos en la Observación**

#### **Tabla 2**

##### *Ficha de observación*

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Tema:</b> Herramientas de calidad		
<b>Producto:</b> Herramientas y materia prima		
<b>Fecha:</b> 01 de agosto de 2023		
<b>Lugar:</b> consultorio odontológico, sector Caupicho, Calle: Leónidas Doubles N° S52		
<b>Ítem</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Valoración</b>
		<b>Regular (0,50) Bueno (1,00) Excelente (2,00)</b>
1	Precisión de diagnósticos	x



2	Existencia de efectividad en el tratamiento dental	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
				x
3	Protocolos de esterilización de instrumentos	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
				x
4	Gestión de residuos	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
				x
5	Satisfacción del paciente	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
				x
6	Seguimiento de la documentación del consultorio	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
				x

*Nota.* La presenta tabla representa la ficha de observación aplicada para la toma de datos.

### ***Análisis e Interpretación***

Los datos obtenidos en la observación han permitido identificar que, la precisión en los diagnósticos es buena, la existencia de efectividad en los tratamientos dentales es excelente, los protocolos de esterilización son excelentes, la gestión de residuos también es excelente, la satisfacción del paciente es buena, en cuanto al seguimiento de la documentación clínica también es buena.

### ***Deliberación***

Basándonos en la información recabada en la ficha de observación, se puede evidenciar hay que trabajar en la satisfacción del cliente para, la generación de vínculos a largo plazo y también en el seguimiento de la documentación del consultorio, porque de esta manera se puede dar seguimiento a los tratamientos de los pacientes.

## **Propuesta**

Esta propuesta tiene como finalidad implementar de herramientas de calidad al consultorio odontológico Resplandece para el incremento de la cartera de pacientes.

### **Objetivos**

#### **General**

Implementar herramientas de calidad el consultorio odontológico Resplandece.

#### **Específicos**

- Mejorar los procedimientos de calidad aplicados en el consultorio odontológico para la fácil identificación de cada uno de los pasos a seguir.
- Mejorar la satisfacción del paciente al ofrecer productos y servicios de calidad asequibles a la comunidad.
- Cumplir con los parámetros de calidad establecidos mediante el control y registro continuo de actividades.

### **Propósito de Implementación de la Propuesta**

El propósito de implementar de herramientas de calidad a una institución, es garantizar que los procedimientos realizados sean afectados con precisión, profesionalismo y cuidado haciendo uso de técnicas que permitan lograr resultados óptimos, este trabajo contribuye a la sociedad en general, ya que las herramientas de calidad pueden ser aplicables a cualquier tipo de negocio.

### **Análisis FODA**

Se ha propuesto la elaboración de una matriz de análisis FODA, ya que esta es una herramienta estratégica con la cual se puede evaluar la situación de actualidad del consultorio odontológico Resplandece.

## **Composición del Análisis FODA**

El análisis FODA se encuentra fraccionado en dos partes; análisis interno y análisis externo.

En primer plano se identifica el análisis interno, donde puede identificarse y analizarse las fortalezas y debilidades; aspectos positivos y negativos dentro de lo que engloba el análisis, como son los procesos internos de la empresa. Este tipo de análisis permite tener una visión profunda de la empresa, comprender sus capacidades y limitaciones.

### ***Fortalezas***

Las fortalezas son aquellas que representan las ventajas competitivas, recursos y habilidades que el consultorio posee.

### ***Debilidades***

Son aquellas limitaciones, puntos débiles y carencias que deben afrontarse, ya que estas representan desventaja para el negocio.

En segundo plano se identifica o realiza el análisis externo de la empresa, donde se evalúa los factores que provienen del entorno exterior del negocio. Dichos factores pueden influir de manera significativa en el desempeño y dirección del consultorio odontológico. Este análisis resulta fundamental para comprender el contexto en el que opera la empresa y como factores externos pueden afectarla.

### ***Oportunidades***

Las oportunidades son condiciones que favorecen al entorno de la empresa y que pueden ser aprovechados para su beneficio.

### ***Amenazas***

Las amenazas representan factores externos que pueden afectar de manera negativa el rendimiento y sostenibilidad de la empresa, estas amenazas pueden surgir o aparecer por el incremento de la competencia.

### **Propósito final del Análisis FODA**

El propósito final de la elaboración del análisis FODA es utilizar esta información para implementar acciones afectivas que favorezcan las fortalezas, minimicen las debilidades, aprovechar las oportunidades y haga frente a las amenazas, para obtener así una posición competitiva y sostenible en el entorno en el que se desarrolla el consultorio odontológico.

### **Análisis FODA del Consultorio Odontológico Resplandece**

**Tabla 3**

*Matriz de análisis FODA del consultorio odontológico Resplandece*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1. Cartera fija de clientes	1. Carece de indicadores calidad
2. Profesional capacitado	2. No se cuenta con herramientas que permitan gestionar la calidad.
3. Confianza por parte de pacientes	
4. Actitud de servicio y trabajo	3. Idiosincrasia de la población local
5. Asepsia	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
1. Posicionamiento en el sector	1. Competencia local
2. Material de buena calidad	2. Pacientes que prefieren precio y no calidad
3. Amplia gama de productos y servicios	3. Muerte de pacientes

---

4. Tiempo rápido de atención al paciente	4. Delincuencia
------------------------------------------	-----------------

---

5. Demanda creciente de servicios odontológicos	
-------------------------------------------------	--

---

*Nota.* La tabla representa la matriz de análisis FODA aplicado al consultorio odontológico Resplandece.

### **Presentación de Objetivos Estratégicos**

Para redactar los objetivos estratégicos se ha considerado relevante el tener en consideración la visión del consultorio odontológico Resplandece, ya que esta constituye un rumbo de lo venidero y cimenté la base para definir con claridad dichos objetivos para la organización y sobre todo que estos puedan ser alcanzados.

Los objetivos estratégicos serán planteados sin un orden de prioridad:

- Potenciar de manera continua capacitaciones que fomenten el crecimiento profesional de los colaboradores.
- Establecer una ruta de actividades mediante flujo diagramas, para que los colaboradores tengan conocimiento de cómo se aplican los procesos en el consultorio.
- Comprometerse a la entrega de una atención odontológica integral y personalizada que va más allá de un tratamiento, considerando las necesidades individuales, la historia clínica y las preferencias de cada paciente.
- Garantizar que cada uno de los pacientes que visite las instalaciones del consultorio tenga una experiencia excepcional desde cuando entra hasta cuando sale de las instalaciones.

### **Presentación de Estrategias**

Las estrategias son formuladas con base en los objetivos estratégicos y se sostienen mediante el análisis interno de la institución que conforman un grupo de actividades que son

ejercidas de competitividad donde debe aprovecharse las oportunidades externas, desechando aquellas amenazas existentes, estas estrategias facultan la puesta en marcha de las fuerzas internas de manera eficiente minimizando la existencia de debilidades.

Las estrategias deben ser aplicadas por cada uno de los colaboradores internos del consultorio, con la finalidad de que los objetivos se cumplan. Para formular las estrategias se necesita partir del análisis de la matriz FODA, lo cual arroja como resultado las estrategias FO, FA, DO y DA.

**Tabla 4**

*Fortalezas y Oportunidades*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias: FO</b>
	<b>F1.</b> Cartera fija de clientes	<b>O1.</b> Posicionamiento en el sector	Establecer un plan de acciones que permitan incrementar la cartera de pacientes del consultorio basados en:
	<b>F2.</b> Profesionales capacitados	<b>O2.</b> Material de buena calidad	
	<b>F3.</b> Confianza por parte de	<b>O3.</b> Amplia Gama de productos y	
<b>FO</b>	Pacientes	servicios	
	<b>F4.</b> Actitud de servicio y	<b>O4.</b> Tiempo rápido de atención al	
	trabajo	paciente	<b>F3, O3. F4, O2, F2,</b>
	<b>F5.</b> Asepsia	<b>O5.</b> Demanda creciente de	<b>O4.</b>
		servicios odontológicos	

*Nota.* La tabla permite presentar las estrategias FO e identificar las fortalezas y oportunidades que se encontraron en la empresa.

**Tabla 5***Fortalezas y Amenazas*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias: FA</b>
<b>FA</b>	<b>F1.</b> Cartera fija de clientes	<b>A1.</b> Competencial local	<b>FA1.</b> Ofrecer a los pacientes un servicio diferenciado: <b>F3, A1.</b> <b>FA2.</b> Desarrollar un flujo diagrama para las actividades que se realizan en cada departamento del consultorio: <b>F2, A2.</b>
	<b>F2.</b> Profesionales capacitados	<b>A2.</b> Pacientes que prefieren precio y no calidad	
	<b>F3.</b> Confianza por parte de Pacientes	<b>A3.</b> Muerte de pacientes	
	<b>F4.</b> Actitud de servicio y trabajo	<b>A4.</b> Delincuencia	
	<b>F5.</b> Asepsia		

*Nota.* La tabla representa las estrategias FA aplicadas en base a las fortalezas y amenazas.

**Tabla 6***Debilidades y Oportunidades*

	<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias: DO</b>
<b>DO</b>	<b>D1.</b> Carencia de indicadores de calidad	<b>O1.</b> Posicionamiento en el sector	<b>DO1.</b> Establecer indicadores que permitan medir la fidelidad del paciente: <b>D1, O1.</b> <b>DO3.</b> Educar a la población
	<b>D2.</b> No se cuenta con herramientas que permitan gestionar la calidad	<b>O2.</b> Material de buena calidad	

<b>D3.</b> Idiosincrasia de la población	<b>O3.</b> Amplia Gama de productos y servicios	para cambiar su idiosincrasia: <b>D3, O3.</b>
	<b>O4.</b> Tiempo rápido de atención al paciente	
	<b>O5.</b> Demanda creciente de servicios odontológicos	

*Nota.* La tabla representa las estrategias DO propuestas en base a las debilidades y oportunidades.

**Tabla 7**

*Debilidades y Amenazas*

	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias: DA</b>
<b>DA</b>	<b>D1.</b> Carencia de indicadores de calidad	<b>A1.</b> Competencial local	
	<b>D2.</b> No se cuenta con herramientas que permitan gestionar la calidad	<b>A2.</b> Pacientes que prefieren precio y no calidad	<b>DA1.</b> Diseñar un plan de capacitación trimestral para el fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido: <b>D1, A1.</b>
	<b>D3.</b> Idiosincrasia de la población	<b>A3.</b> Muerte de pacientes	
		<b>A4.</b> Delincuencia	

*Nota.* La tabla representa la estrategia DA propuesta en base a debilidades y amenazas.



**Tabla 8***Relación entre objetivos y estrategias*

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>
Objetivo 1. Potenciar de manera continua capacitaciones que fomenten el crecimiento profesional de los colaboradores.	Establecer un plan de acciones que permitan incrementar la cartera de pacientes del consultorio basados en: F3, O3. F4, O2, F2, O4.
Objetivo 2. Establecer una ruta de actividades mediante diagramas de flujo, para que los colaboradores tengan conocimiento de cómo se aplican los procesos en el consultorio.	FA1. Ofrecer a los pacientes un servicio diferenciado: F3, A1. FA2. Desarrollar un diagrama de flujo para las actividades que se realizan en cada departamento del consultorio: F2, A2.
Objetivo 3. Comprometerse a la entrega de una atención odontológica integral y personalizada que va más allá de un tratamiento, considerando las necesidades individuales, la historia clínica y las preferencias de cada paciente	DO1. Establecer indicadores que permitan medir la fidelidad del paciente: D1, O1. DO3. Educar a la población para cambiar su idiosincrasia: D3, O3.
Objetivo 4. Garantizar que cada uno de los pacientes que visite las instalaciones del consultorio tenga una experiencia excepcional desde cuando entra hasta cuando sale de las instalaciones.	DA1. Diseñar un plan de capacitación trimestral para el fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido: D1, A1.

*Nota.* La tabla representa la relación entre los objetivos y las estrategias propuestas.

## Acciones

**Tabla 9**

### *Primera estrategia*

Objetivo N°1. Objetivo 1. Potenciar de manera continua capacitaciones que fomenten el crecimiento profesional de los colaboradores

Estrategia N°1. Establecer un plan de acciones que permitan incrementar la cartera de pacientes del consultorio basados en: F3, O3. F4, O2, F2, O4.

N	Actividad	Encargado	Duración	Recurso	Sistema de Retroalimentación
1	Generar credibilidad en los pacientes.	Todos los colaboradores	3 meses	Humano	Documentación
2	Dar notoriedad sobre la alta gama de productos y servicios	Servicio al cliente	3 meses	Humano	Documentación
3	Generar actitud de servicio y trabajo	Todos los colaboradores	3 meses	Humano	Documentación
4	Ofrecer material de buena calidad	Profesionales	12 meses del año	Humano	Hoja de control (Check List)
5	Capacitación continua de los profesionales	Administración	3 meses	Tecnológico	Certificados
6	Brindar atención rápida a los pacientes	Todos los colaboradores	3 meses	Humano	Documentación

*Nota.* La tabla representa la primera estrategia propuesta.

**Tabla 10**

*Segunda estrategia*

Objetivo N°2. Establecer una ruta de actividades mediante flujo diagramas, para que los colaboradores tengan conocimiento de cómo se aplican los procesos en el consultorio.

Estrategia N°2. Ofrecer a los pacientes un servicio diferenciado

N	Actividad	Encargado	Duración	Recurso	Sistema de Retroalimentación
1	Crear confianza en los pacientes	Profesional de salud	3 meses	Humano	Documentación
2	Brindar servicios de calidad	Todo el personal	3 meses	Tecnológico	Documentación

*Nota.* La tabla representa la segunda estrategia.

**Tabla 11**

*Tercera estrategia*

Objetivo N°3. Comprometerse a la entrega de una atención odontológica integral y personalizada que va más allá de un tratamiento, considerando las necesidades individuales, la historia clínica y las preferencias de cada paciente

Estrategia N°3. DO1. Establecer indicadores que permitan medir la fidelidad del paciente: D1,

O1

DO3. Educar a la población para cambiar su idiosincrasia: D3, O3.

N	Actividad	Encargado	Duración	Recurso	Sistema de Retroalimentación
1	Proponer indicadores de calidad	Administrativo	3 meses	Tecnológico	
2	Posicionamiento en el sector.	Todo el personal	3 meses	Humano	Documentación
3	Educar a la población para cambiar su idiosincrasia	Profesional de salud	3 meses	Humano	

*Nota.* La tabla representa la tercera estrategia.

## **Tabla 12**

### *Cuarta estrategia*

Estrategia N°4. DA1. Diseñar un plan de capacitación trimestral para el fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido: D1, A1.

N	Actividad	Encargado	Duración	Recurso	Sistema de Retroalimentación
1	Elaborar indicador de calidad	Personal administrativo	3 meses	Humano	Archivo documentación

---

			Humano/Tecnológico	
Ser mejor que			plataforma de educación	Documentación
la	Todo el		gratuita aula fácil (servicio	
2 competencia	personal	3 meses	al cliente)	

---

*Nota.* La tabla representa la cuarta estrategia establecida en base al análisis FODA.

### Hoja de Recogida de Datos

#### Tabla 13

*Hoja de recogida de datos*

---

#### Hoja de recogida de datos

---

**Objetivo:** diagnosticar la situación del consultorio e identificar la satisfacción del paciente.

---

Proceso	Atención al paciente
Servicio	Salud dental
Responsable:	Hernández y Pilco
Fecha:	01 de agosto de 2023
N° de pacientes:	10
Lugar:	Leónidas Doubles N° S52
Interrogantes	Respuestas
1. ¿Cuál es su calificación en cuanto a la experiencia general en el consultorio odontológico? (en una escala del 1 al 10)	(1: 7); (4: 8); (2:9); (3:10)

---

	Si	No	Otra
2. ¿El tiempo que ha tenido que esperar ha sido mucho?	2	8	
3. ¿Está satisfecho con la puntualidad y la gestión de las citas?	8	2	
4. ¿El consultorio cuenta con una limpieza adecuada?	10		
5. ¿La información de su diagnóstico ha sido clara y correcta?	10		
6. ¿La atención que recibió fue personalizada?	9	1	
7. ¿Los resultados de su tratamiento han sido los esperados?	9	1	
8. ¿Recomendaría el consultorio a sus amigos o familia?	8	2	
9. ¿Considera que existen aspectos a mejorar en el consultorio para mejorar su experiencia?	4	6	

*Nota.* La tabla representa la hoja de recogida de datos.

### ***Análisis e Interpretación***

De acuerdo a los datos recabados en la hoja de recogida de datos, se identifica en la primera interrogante que, de 10 pacientes que asistieron al consultorio 1 califico con un 7 su experiencia en el consultorio, por otro lado, 4 pacientes calificaron con un 8 su experiencia, 2 pacientes calificaron con 9 su experiencia en el consultorio, finalmente 3 pacientes refirieron que califican con 10 su experiencia en el consultorio. La segunda interrogante arrojó que, el tiempo que ha tenido que esperar para ser atendido no ha sido mucho, 2 personas dieron a conocer que si tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidos. En la tercera interrogante se conoce que 8 pacientes están satisfechos con la puntualidad y gestión de las citas, la cuarta interrogante da a conocer que 10 pacientes manifiestan que el consultorio si cuenta con una limpieza adecuada. Por otro lado, en la quinta interrogante se identificó que, 10 personas manifiestan que la

información que han recibido acerca de su diagnóstico ha sido clara y correcta, en la sexta interrogante se identifica que 9 pacientes afirman que la atención que recibieron fue personalizada, 1 paciente menciona que no recibió atención personalizada. La séptima interrogante permite identificar que, 9 pacientes si han tenido los resultados esperados en su tratamiento y 1 uno manifiesta que no ha tenido los resultados esperados. Por otro lado, en la octava interrogante se identifica que 8 pacientes si recomendarían el consultorio a sus amigos o familia, mientras que dos personas manifiestan que no lo recomendarían. Finalmente, en la novena interrogante se da a conocer que, 4 pacientes consideran que, si existen aspectos a mejorar en el consultorio para mejorar su experiencia, mientras que 6 pacientes refieren que no existe ningún aspecto a mejorar.

### ***Deliberación***

Se considera importante trabajar en la minoría para mejorar en todos los aspectos la calidad del servicio que se ofrece reduciendo a cero errores o acciones que generan malestar entre los pacientes.

### **Tabla 14**

*Matriz hoja de recogida de datos para verificación mensual de fechas de vencimiento de material*

Hoja de recogida de datos:	
<b>Objetivo:</b> Verificación mensual de fechas de vencimiento materia prima.	
Proceso	Verificación de material
Responsable:	Asistente
Fecha:	

Lugar:	Leónidas Doubles N° S52	
	Check List	
Detalle	Si	No
Resina Compuesta		
Óxido de cinc-eugenol		
Hipoclorito de Sodio		
Pernos de fibra de vidrio		
Anestesia		
Sondas		
Silicona de adicción		
Sellantes de fosas y fisuras		

*Nota.* La tabla representa la matriz de registro de revisión de fechas de vencimiento de material.

La matriz estructurada en la tabla 14 permite verificar la existencia del material y llevar un control de las fechas de vencimiento, para trabajar en las piezas dentales de los pacientes y llevar un registro de los mismos.

### **Tabla 15**

*Matriz para verificación de material desechable*

Hoja de recogida de datos	
Proceso	Verificación de material desechable
Responsable:	Asistente
Fecha:	
Lugar:	Leónidas Doubles N° S52



Check List		
Detalle	Si	No
Mascarillas		
Gorros		
Batas		
Rollos de algodón		
Vasos plásticos		
Baberos plásticos		
Servilletas		
Jeringas		
Guantes desechables		
Fundas de basura		
Guantes quirúrgicos		

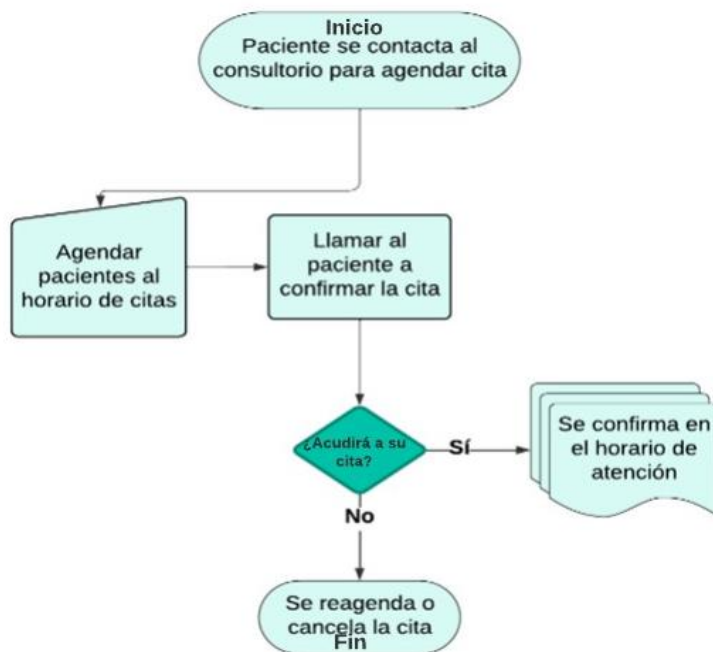
*Nota.* La tabla representa la matriz para revisión de materia prima.

Haciendo uso de la tabla 15 se puede verificar que materiales desechables se tiene disponible en el consultorio.

## Flujo Diagrama de la Ruta del Paciente del Consultorio Odontológico Resplandece

Figura 13

*Ruta para agendamiento de citas*

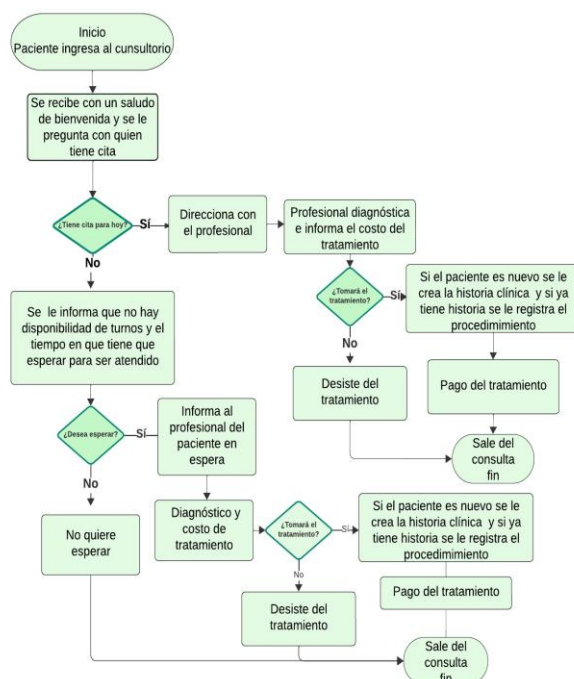


*Nota.* La figura representa la ruta para el agendamiento de citas.

El diagrama de la ruta del paciente para el agendamiento de citas permite al consultorio saber con claridad los pasos para agendar correctamente el turno a los pacientes.

Figura 14

Diagrama de ruta del paciente para ser atendido en el consultorio



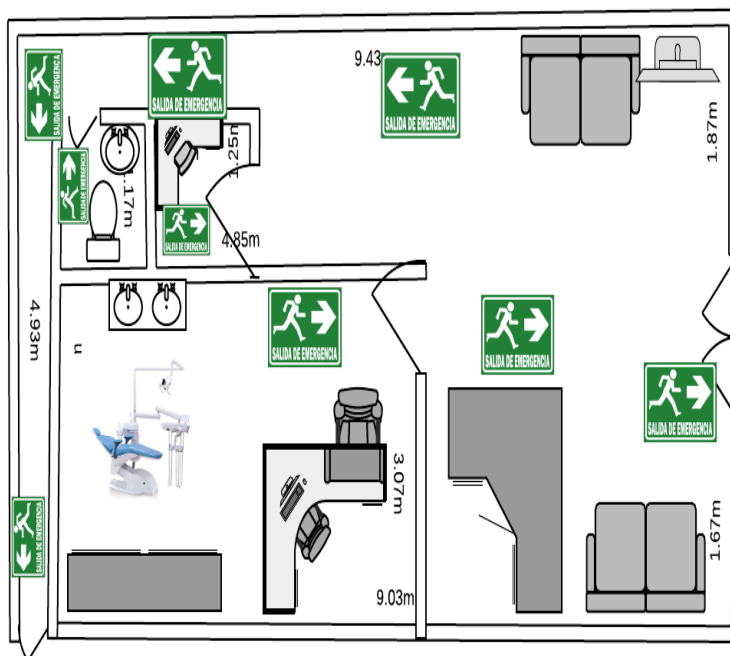
*Nota.* La figura representa la ruta del paciente para el agendamiento de citas.

La representación del diagrama de ruta del paciente para su correcta atención permite una atención ágil y rápida de cada uno de los pacientes que llegan al consultorio para ser atendidos brindando con ello un servicio de calidad.

## Ruta de Evacuación en Caso Emergente

Figura 15

Plano del establecimiento para ruta de evacuación en caso emergente

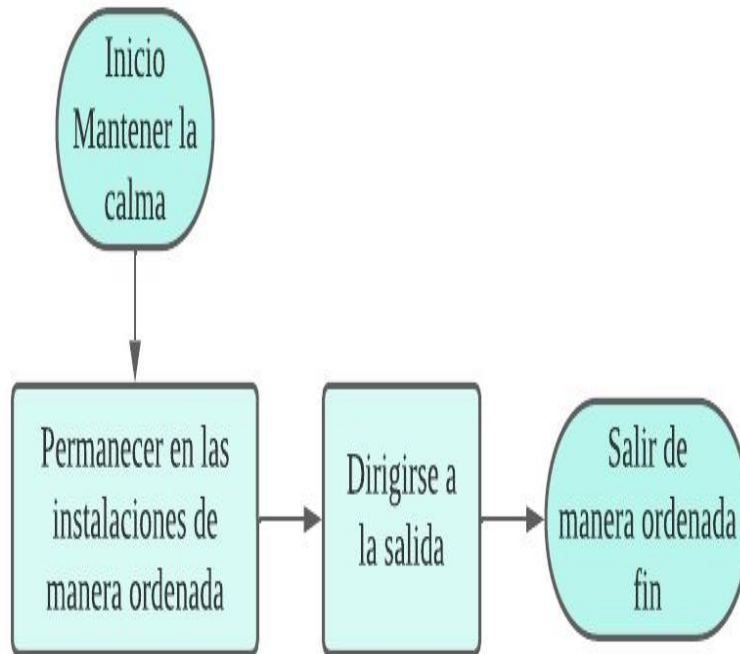


*Nota.* La figura representa el plano del establecimiento para ruta de evacuación en caso de emergencia.

El establecer de manera gráfica la ruta de evacuación en un caso emergente en el consultorio, permite a los pacientes y colaboradores identificar los pasos a seguir para no entrar en pánico, en el caso de que ocurriese algún suceso de riesgo.

## Figura 16

*Flujo diagrama de ruta de evacuación*



*Nota.* La figura representa el flujo diagrama de ruta de evacuación en caso de emergencia.

El flujo diagrama de la ruta de evacuación, permite identificar los pasos a seguir en caso de que ocurra una emergencia dentro del establecimiento odontológico, y evita que ocurran incidentes graves.

### Índice o Nivel de Satisfacción del Cliente (NPS)

$$\text{NPS} = \% \text{ promotores} - \% \text{ Detractores} / \text{Cantidad de encuestados} \times 100$$

$$\text{NPS} = 5 - 0 / 10 \times 100$$

$$\text{NPS} = 50$$

El nivel de satisfacción del cliente es un factor importante para el consultorio odontológico, ya que con este se puede identificar si los clientes están o no satisfechos con el producto y servicio que se les brinda.


## Generación del Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es obtenido mediante una tabla de Excel, en donde es elaborado en torno a la identificación de un problema, posterior a ello se digita la ocurrencia de un hecho, para la obtención del porcentaje se divide el número mayor de ocurrencia sobre la totalidad. Por otro lado, el porcentaje acumulado es obtenido de tomar el porcentaje superior y dividirlo entre el segundo porcentaje en la tabla anterior.

Los datos asentados o digitados en la tabla 16 fueron tomados en la observación realizada en el consultorio odontológico.

**Tabla 16**

*Diagrama de Pareto diagnóstico de situacional del consultorio*

			
<b>Pareto</b>			
<b>Diagnóstico Situacional del Consultorio</b>			
<b>Problema (error)</b>	<b>Ocurrencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Tiempo en espera	8	50%	50%
Insatisfacción en el tiempo de espera	2	13%	63%
Atención recibida no personalizada	2	13%	75%
Resultado no esperado	2	13%	88%
No recomendarán el consultorio con sus conocidos	1	6%	94%
Aspectos a mejorar	1	6%	100%

Total

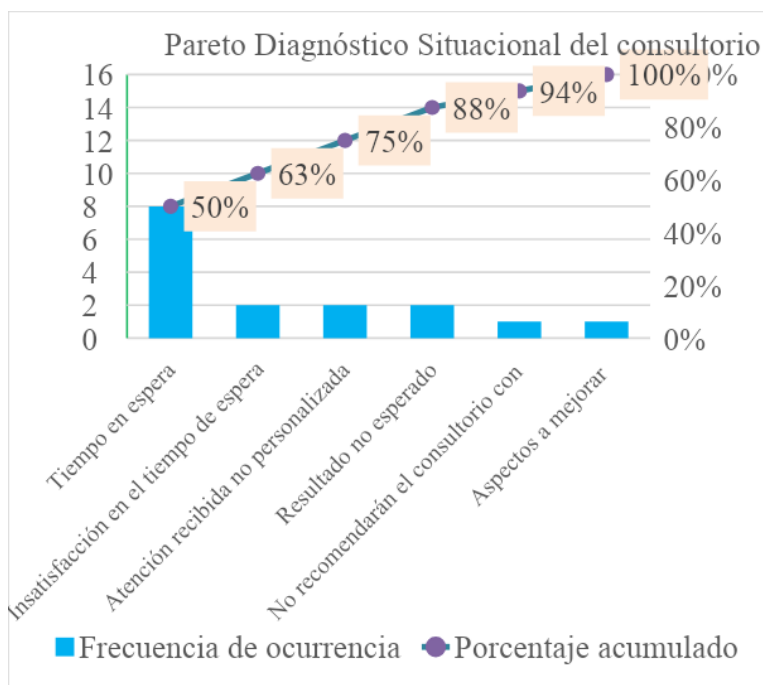
16

100%

*Nota.* La tabla representa el diagnóstico situacional del consultorio.

### Figura 17

*Pareto diagnóstico situacional del consultorio*



*Nota.* La figura representa el diagnóstico situacional del consultorio mediante diagrama de Pareto.

### **Análisis e Interpretación de Diagrama de Pareto**

De acuerdo a los datos de la tabla 5 y figura 7 se puede evidenciar que existe el 50% de error en el tiempo de espera. Existe una insatisfacción del cliente por el tiempo de espera del 63%, la atención recibida no es personalizada en un 75%, se evidencia también que los resultados no han sido los esperados en un 88%, por otro lado, el 94% de pacientes no recomendará el consultorio a sus conocidos, finalmente existe el 100% de errores o falencias que deben ser mejorados.

## Gráfica de Control

La forma de obtener el gráfico de control consiste en generar una tabla de Excel, en la cual se registra la productividad de un determinado periodo de tiempo que se somete a análisis, lo siguiente es realizar el cálculo de la media y la desviación estándar, lo siguiente es, digitar o registrar la cantidad de pacientes que fueron atendidos en periodo de análisis, registrar cuál es el número de pacientes objetivo a atender durante el tiempo establecido, lo que continúa es realizar el cálculo del límite superior de control, tomando el valor obtenido en la media sumando más uno y multiplicándolo por el valor de la desviación estándar. Lo siguiente es obtener el valor del límite inferior de control, tomando el valor de la media y sustrayendo 1 y multiplicándolo por la desviación estándar. Los datos representados en la tabla fueron obtenidos de la base de datos del propietario del consultorio odontológico Resplandece.

**Tabla 17**

*Para gráfica de control de pacientes atendidos durante mes de julio*

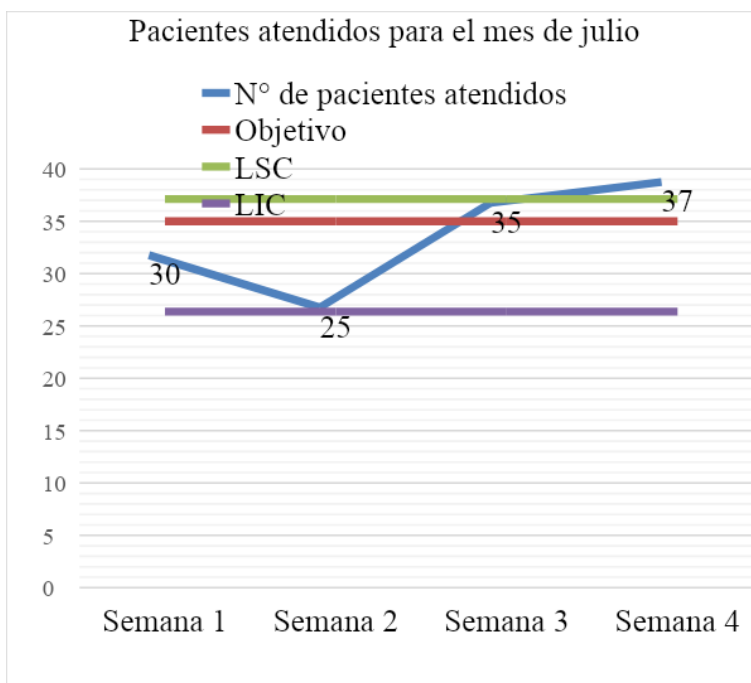
Productividad de Julio	N° de pacientes atendidos	Objetivo	LSC	LIC
Semana 1	30	35	37,13	26,37
Semana 2	25	35	37,13	26,37
Semana 3	35	35	37,13	26,37
Semana 4	37	35	37,13	26,37
Media	31,75			
Desviación estándar	5,377421935			

*Nota.* La tabla representa la gráfica de control de pacientes atendidos durante mes de julio, para el año 2023.



**Figura 18**

*Gráfica de control para pacientes atendidos en el mes de julio*



*Nota.* La figura representa la gráfica de control para pacientes atendidos en el mes de julio de 2023.

Como se evidencia en la gráfica, los resultados de producción o cantidad de pacientes atendidos para el mes de julio han crecido semana a semana, por lo que se encuentra dentro de los límites de aceptación, a excepción de la segunda semana donde se evidencia un valor por debajo del límite inferior de control.

Basándose en esta información el negocio puede realizar un análisis sobre lo que ocurrió en la segunda semana del mes de julio, ya que se presentó un ingreso que no era el esperado, y plantear estrategias y acciones para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

### **Reseña del Consultorio Odontológico Resplandece**

El consultorio Odontológico Resplandece ubicado en el sector de Caupicho, calle: Leónidas Doubles N° S52 Intersección: Los Jazmines Esquina a una cuadra del colegio Manuela

Sáenz D-7, al sur de la ciudad de Quito, perteneciente a la provincia de Pichincha. De propiedad de la doctora odontóloga: Sonia Cecilia Pilco Quinatoa.

### **Inicio de Actividades**

Inicio sus actividades el 04 de enero de 2021, ofreciendo atención odontológica integral para todas las edades, consulta; diagnóstico, orientación y direccionamiento a especialidades; profilaxis, limpieza, restauraciones, calzas, extracciones dentales, tratamiento de conducto, endodoncia, reemplazo a dientes perdidos, prótesis dental.

Especialistas: tratamiento de encías, periodoncia, rehabilitación dental estética, diseño de sonrisa, endodoncia, ortodoncia, implantes dentales y cirugía oral.

### **Misión**

Brindar una atención odontológica integral y de alta calidad para mejorar la salud bucal y calidad de vida de nuestros pacientes, creemos en la prevención como la base para tener una sonrisa sana y radiante. Proporcionamos a cada paciente calidez, respeto y profesionalismo.

### **Visión**

Ser líderes en la industria odontológica, destacándonos por orientarnos en el paciente y nuestra búsqueda incansable de mejora continua. Asegurarnos de que el paciente reciba un tratamiento efectivo.

### **Objetivos**

- Ser puntuales
- Ofrecer atención personalizada
- Ser honestos
- Promover la prevención

## Valores

- Profesionalismo para garantizar una atención ética, respetuosa y de calidad.
- Cuidado y empatía para preservar relaciones a largo plazo con los pacientes.
- Integridad, actuar con honestidad y transparencia para mantener la confianza de los pacientes y comunidad.
- Excelencia para garantizar la actualización constante de las prácticas y tecnologías odontológicas.

## Logotipo de la Empresa

### Figura 19

*Logotipo del consultorio odontológico Resplandece*

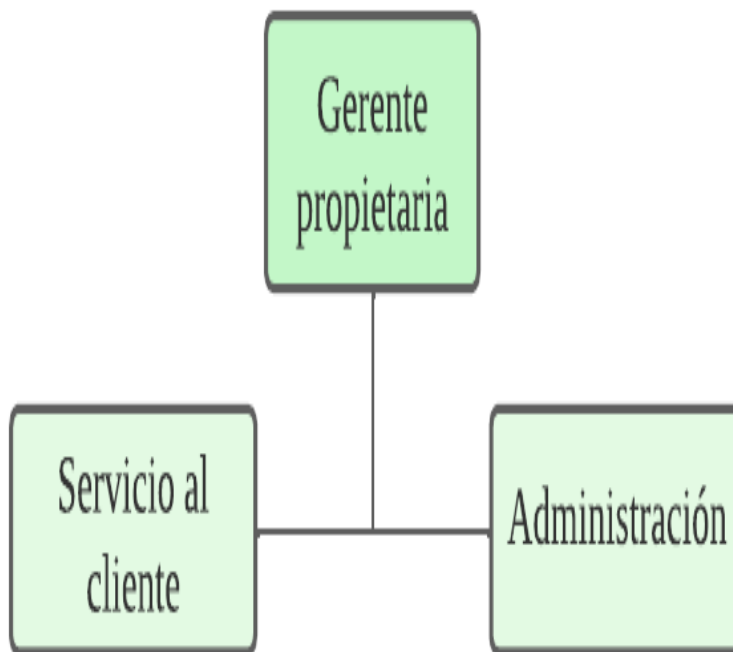


*Nota.* La figura representa el logotipo del consultorio odontológico Resplandece.

## Organigrama Estructural

**Figura 20**

*Organigrama institucional del consultorio odontológico resplandece*



*Nota.* La figura representa el organigrama institucional del consultorio odontológico Resplandece.

**Gerente propietaria:** tiene como función supervisar las finanzas de su negocio, gestionar a sus colaboradores, capacitarlos, adquirir suministros para el funcionamiento del consultorio, evaluar el rendimiento financiero de su negocio.

**Administración:** llevar un registro de cada una de las transacciones que son llevadas a cabo en el consultorio, como el ingreso percibido en los tratamientos, pagar a los proveedores y demás gastos, elaborar el presupuesto y ejecutarlo de acuerdo a lo planeado.

**Servicio al cliente:** se encarga de agendar las citas, de responder las inquietudes que surgen en las plataformas de generación de demanda, brinda toda la información que el paciente solicita.

## Conclusiones

El procedimiento de realizar un diagnóstico de la situación de actualidad de una institución, basado en la hoja de recogida de datos, proporciona una visión fundamental sobre aspectos clave sobre la forma de operación del consultorio, esta herramienta es valiosa, ya que en ella se pueden registrar percepciones, registrar hechos y llevar incluso un registro de productos y fechas de caducidad.

La elaboración de flujo diagramas dando a conocer el paso a paso de las actividades que se realizan en una institución, permiten que los procesos tengan mayor fluidez y que la ocurrencia de errores diarios se minimice, proporcionando una visión clara de los procedimientos, esta medida promueve no solo el trabajo eficaz de los colaboradores, también fortalece la credibilidad y reputación del consultorio.

La elaboración del diagrama de Pareto, permite tener una perspectiva clara de la gestión de los procedimientos llevados a cabo en el consultorio, identificando cuáles son las consecuencias de los errores que han ocurrido y plantear soluciones, esta herramienta permite jerarquizar los problemas y desafíos existentes, abordando las causas principales que generan efectos negativos.

Evaluar las características de la calidad y los procedimientos que se encuentran dentro de un comportamiento estable, mediante la gráfica de control, permite identificar tendencias y desviaciones que son significativas, facilitando la toma de decisiones, para mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

## Recomendaciones

Realizar un diagnóstico de la situación actual para identificar las herramientas de calidad que una empresa emplea para desarrollar sus actividades, una vez que se ha identificado la situación actual de la institución, proceder con la implementación de herramientas que permitan que la calidad ofrecida en bienes y servicios sean óptimas.

Se recomienda que los procesos dentro de una empresa sean no solo realizados de manera cotidiana, sino que estos sean plasmados, mediante el flujo diagrama, ya que este permite identificar con claridad cómo se desarrolla una actividad paso a paso, permitiendo que incluso los nuevos colaboradores que se contratan en la empresa se adapten con mayor facilidad a las actividades.

Es importante la implementación de un diagrama de Pareto, ya que este permite identificar donde se origina el 20% de los errores que terminan generando el 80% de efectos negativos para una empresa, esta herramienta permite corregir de manera asertiva este tipo de acontecimientos.

Las empresas pueden apoyarse de una gráfica de control, para identificar cuáles son los movimientos o variables que existen durante el periodo analizado e identificar si estos están dentro de un rango considerado como aceptable o no, facultado así, una toma ágil de decisiones.

## Referencias

- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*. (D. d. S.A, Ed., & J. Nicolau, Trad.) Madrid, España: Díaz de Santos S.A. Recuperado el 28 de 06 de 2023
- González, L. (2019). *Implementación de herramientas de calidad para la mejora en el proceso de ventas en una empresa ferretera de Guayaquil*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral. Recuperado el 18 de 07 de 2023, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/dc994c22-a20c-4d84-9917-87eed3a2040b/D-CD102998.pdf>
- Grupo Esneca Formación. (07 de 06 de 2022). *Grupo Esneca Formación*. Recuperado el 20 de 07 de 2023, de Grupo Esneca Formación: <https://gruposneca.com/gestion-calidad-etapas-formacion/>
- López, J. (s.f.). *Aesinergy Consultoria Ejecutiva*. Recuperado el 30 de 06 de 2023, de Aesinergy Consultoria Ejecutiva.
- López, M., & López, P. (2014). *Uso secuencial de herramientas de control de calidad en procesos productivos: una aplicación en el sector Agroalimentario*. Universitat de Valencia, Departamente de Economía Aplicada, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Valencia: Universitat de Valencia. Recuperado el 19 de 07 de 2023, de <https://www.proquest.com/docview/1673949681/3A383E0B1A2D4A74PQ/5?accountid=176817>
- Magazine, C. (s.f). *CEUEPE magazine*. Recuperado el 20 de 07 de 2023, de CEUEPE magazine: <https://www.ceupe.com/blog/principios-y-evolucion-de-la-calidad.html>

- Merino, V. (2003). *La calidad total en la Administración local. Fundamentos y orientaciones básicas*. Revista de Estudios de la Administración Local. Recuperado el 20 de 07 de 2023, de <https://www.proquest.com/docview/2011739439/fulltextPDF/FEF366E4C17F4BBBPQ/2?accountid=176817>
- Ortiz, C. (2010). *Modelo de Gestión de la Calidad y su efecto en las ventas de la Finca de la parroquia el Triundo del cantón Patate*. Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 18 de 07 de 2023, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1436/1/258%20Ing.pdf>
- Pensa, G. (s.f). *Atlas Consultora*. Recuperado el 29 de 06 de 2023, de Atlas Consultora: <https://www.atlasconsultora.com/que-son-las-7-herramientas-basicas-de-la-calidad/>
- Riveros, A. (07 de 07 de 2023). *Eaide Business School*. Obtenido de Eaide Business School.
- Rodríguez, J. (04 de 11 de 2023). *HubSpot*. Recuperado el 21 de 07 de 2023, de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/control-de-calidad>
- Sánchez, S. (2013). *Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica Pasamanería S.A.* Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Químicas Escuela de Ingeniería Industrial. Cuenca: Universidad de Cuenca. Recuperado el 18 de 07 de 2023, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/501/1/TESIS.pdf>
- School, I. B. (23 de 07 de 2020). *Inenka Business School*. Recuperado el 21 de 07 de 2023, de Inenka Business School: <https://escuelainenka.com/control-calidad-importancia-empresa/#:~:text=Ventajas%20de%20aplicar%20sistemas%20de%20control%20de%20c>



alidad&text=Detecci%C3%B3n%20de%20problemas%20antes%20de,con%20el%20pro  
ducto%20o%20servicio.

## Anexos

### Anexo 1

*Instrumento aplicado en la entrevista pág. 1 de 2*

#### Entrevista

**Objetivo.** Establecer herramientas de calidad en el consultorio odontológico Resplandece para el mejoramiento del servicio ofrecido y aumento del número de pacientes.

Responda de acuerdo a criterio

#### I. Preguntas generales

Nombre de la empresa: .....

Cargo: .....

#### II. Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las herramientas o métodos que utiliza para garantizar que los instrumentos odontológicos se encuentren esterilizados?

.....  
 .....

2. ¿Qué protocolos de control de calidad se siguen con el fin de asegurar la calidad?

.....  
 .....

3. ¿Utilizan tecnología o software especializado para llevar el registro de los pacientes y su historial dental?

.....  
 .....

4. ¿Qué hacen para asegurarse de mantener un ambiente limpio y seguro en el consultorio, en lo relacionado a la prevención de infecciones?

.....  
 .....

5. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de su empresa?

.....  
 .....

*Nota.* EL anexo representa el instrumento aplicado en la entrevista pág. 1 de 2.

**Anexo 2**

*Instrumento aplicado en la entrevista pág. 2 de 2*

6. ¿Tienen algún programa de capacitación y desarrollo profesional para el personal del consultorio, con el fin de asegurar la calidad en la atención al paciente?

.....  
.....

7. ¿De que manera se da el seguimiento de la satisfacción del paciente y cuáles son las acciones que se toman en respuesta a las sugerencias recibidas?

.....  
.....

8. ¿Cuáles son las medidas que se toman para mantener la confidencialidad y seguridad de la información del paciente, como los registros médicos y datos personales?

.....  
.....

9. ¿Cuáles son los equipos y tecnología que se emplean para llevar a cabo el procedimiento dental y cual es la manera de asegurar que estos se encuentren en óptimas condiciones?

.....  
.....

10. ¿Existe un procedimiento específico para prevenir y gestionar situaciones emergentes en el consultorio dental?

.....  
.....

*Nota.* El anexo representa el instrumento aplicado en la entrevista pág. 2 de 2.

**Anexo 3***Matriz ficha de observación***FICHA DE OBSERVACIÓN****Tema:** Herramientas de calidad**Producto:** Herramientas y materia prima**Fecha:****Lugar:**

Ítem	Reactivo	Valoración		
		Regular (0,50)	Bueno (1,00)	Excelente (2,00)
1	Precisión de diagnósticos			
	Existencia de efectividad en el	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
2	tratamiento dental			
	Protocolos de esterilización de	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
3	instrumentos			
	Gestión de residuos	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
4				
	Satisfacción del paciente	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
5				
	Seguimiento de la documentación	<b>Regular (0,50)</b>	<b>Bueno (1,00)</b>	<b>Excelente (2,00)</b>
6	consultorio			

*Nota.* El anexo representa la matriz para observación.

**Anexo 4***Hoja de recogida de datos 1.*


---

 Hoja de recogida de datos
 

---

**Objetivo:** diagnosticar la situación del consultorio e identificar la satisfacción del paciente.

Proceso Atención al paciente

Servicio Salud dental

Responsable: Hernández y Pilco

Fecha: 01 de agosto de 2023

N° de pacientes: 10

Leónidas Doubles N°

Lugar: S52

Interrogantes Respuestas

1. ¿Cuál es su calificación en cuanto a la experiencia general en el consultorio odontológico? (en una escala del 1 al 10)

---

Si	No	Otra
----	----	------

---

2. ¿El tiempo que ha tenido que esperar ha sido mucho?

3. ¿Está satisfecho con la puntualidad y la gestión de las citas?

4. ¿El consultorio cuenta con una limpieza adecuada?

5. ¿La información de su diagnóstico ha sido clara y correcta?

6. ¿La atención que recibió fue personalizada?

7. ¿Los resultados de su tratamiento han sido los esperados?

8. ¿Recomendaría el consultorio a sus amigos o familia?

9. ¿Considera que existen aspectos a mejorar en el consultorio para mejorar su experiencia?

*Nota.* El anexo representa la hoja de recogida de datos.

### **Anexo 5**

*Verificación mensual de fechas de vencimiento de materia prima mediante hoja de recogida de datos.*

Hoja de recogida de datos:

**Objetivo:** Verificación mensual de fechas de vencimiento materia prima.

Proceso	Verificación de material	
Responsable:	Asistente	
Fecha:		
Lugar:	Leónidas Doubles N° S52	
	Check List	
Detalle	Si	No
Resina Compuesta		
Óxido de cinc-eugenol		
Hipoclorito de Sodio		
Pernos de fibra de vidrio		
Anestesia		
Sondas		

Silicona de adicción

---

Sellantes de fosas y fisuras

---

Cánulas

---

*Nota.* El anexo representa la hoja de recogida de datos para la verificación mensual de las fechas de vencimiento de la materia prima.

### **Anexo 6**

*Verificación de material desechable mediante hoja de recogida de datos.*

Hoja de recogida de datos		
Proceso	Verificación de material desechable	
Responsable:	Asistente	
Fecha:		
Lugar:	Leónidas Doubles N° S52	
Check List		
Detalle	Si	No
Mascarillas		
Gorros		
Batas		
Rollos de algodón		
Vasos plásticos		
Baberos plásticos		
Servilletas		
Jeringas		

---

Guantes desechables

---

Fundas de basura

---

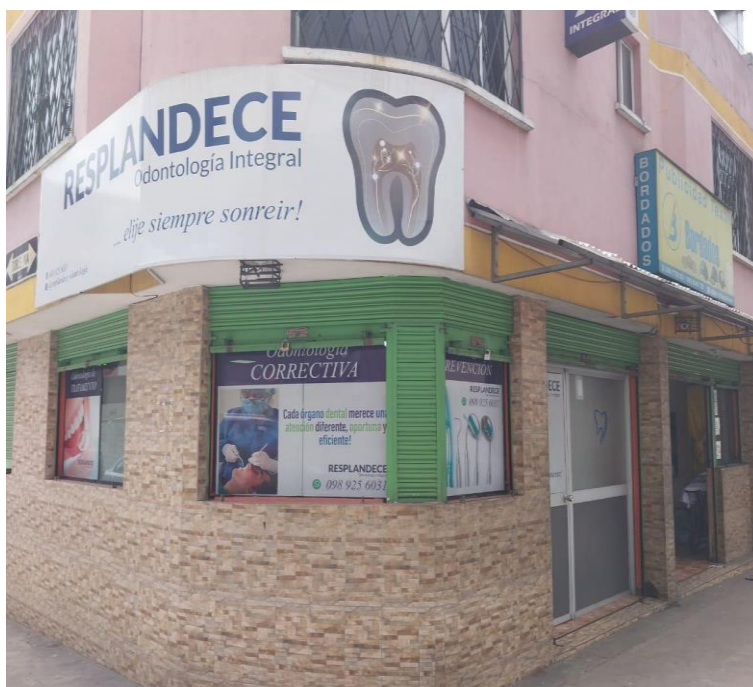
Guantes quirúrgicos

---

*Nota.* El anexo representa la hoja de recogida para verificar material desechable.

## **Anexo 7**

*Parte exterior del consultorio odontológico Resplandece*



*Nota.* El anexo representa el consultorio odontológico Resplandece.



**Anexo 8***Sala de espera*

*Nota.* El anexo representa la sala de espera.

## Anexo 9

### Entrevista



*Nota.* El anexo representa la entrevista.

**Anexo 10***Área de diagnóstico y tratamiento*

*Nota.* El anexo representa el área de diagnóstico y tratamiento.

## Anexo 11

*Evidencia de visita al consultorio*



*Nota.* El anexo representa evidencia de visita al consultorio odontológico.

## Anexo 12

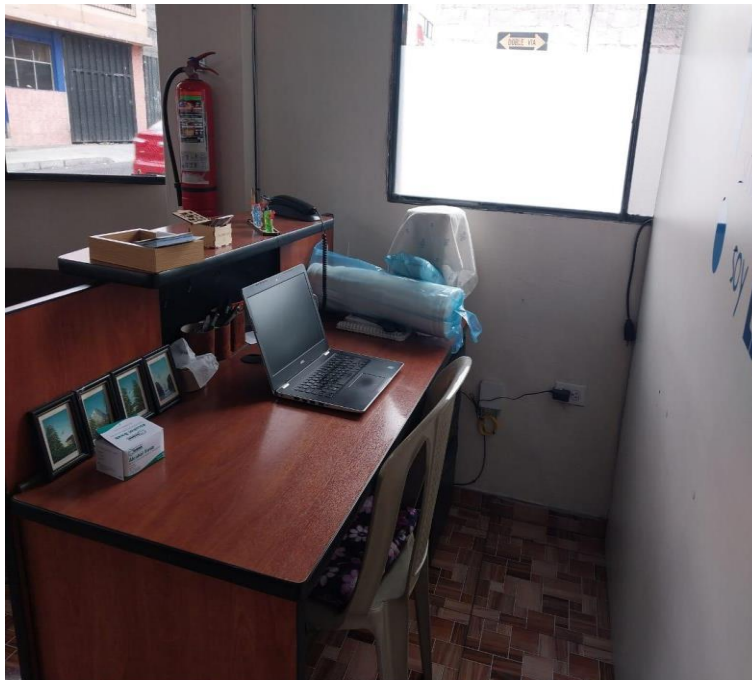
*Evidencia de lugar de recepción del consultorio odontológico Resplandece*



*Nota.* El anexo representa evidencia de lugar de recepción del consultorio odontológico Resplandece.

**Anexo 13***Evidencia de material cortopunzante*

*Nota.* El anexo representa área en el cual se guarda material cortopunzante.

**Anexo 14***Recepción*

*Nota.* El anexo representa al área de recepción y agendamiento de datos.

**Anexo 15***Toma de entrevista y observación*

*Nota.* El anexo representa la toma de entrevista y observación realizada.



**Anexo 16**

*Médicos especialistas del consultorio odontológico Resplandece*



*Nota.* El anexo representa a los médicos especialistas del consultorio odontológico resplandece.

**Anexo 17***Flujo diagrama para agendamiento de citas*

*Nota.* El anexo representa flujo diagrama aplicado en el para agendamiento de citas.

## Anexo 18

*Capacitación sobre el ingreso y manejo de información en archivo de Excel para diagrama de Control*



*Nota.* El anexo representa capacitación sobre la digitación de información en el archivo de Excel para generar información en el diagrama de control.

**Anexo 19**

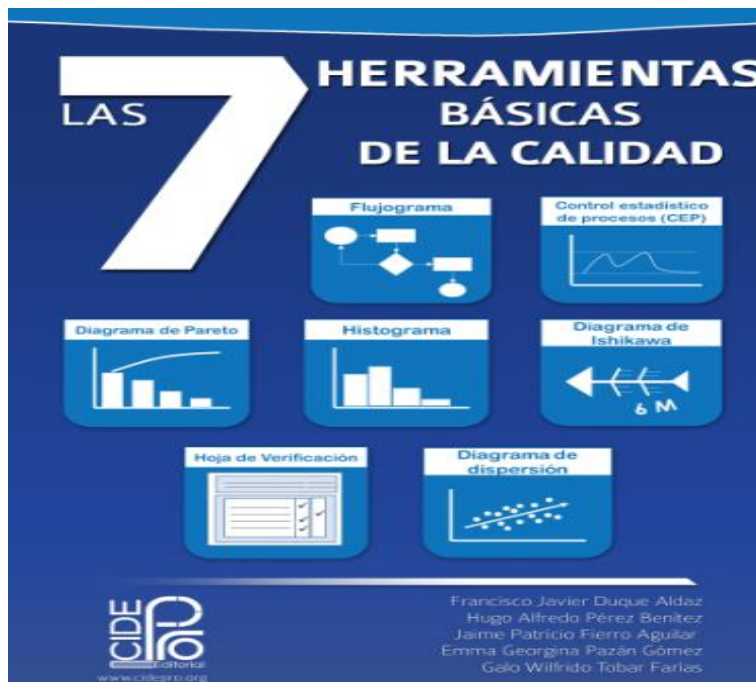
*Autores citados en el trabajo*



*Nota.* El anexo representa autores citados en el trabajo de investigación enfocados en la calidad.

**Anexo 20**

*Autores citados para análisis de información de las 7 herramientas básicas de la calidad*



*Nota.* El anexo representa autores que se citó para análisis de información sobre la existencia de las 7 herramientas de la calidad.