



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE LA SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL DE SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DE LA CLÍNICA MORILLO CRUZ DENTAL EN EL PERIODO 2023

Profesor

Nombres Apellidos

Ing. Mónica Janeth Moncayo Robles

Autor

Nombres Apellidos

Luis Felipe Aguilar Morillo

2023

RESUMEN

La clínica de especialidades Odontológicas Morillo Cruz Dental, está ubicada en la ciudad de Quito se han identificado una serie de errores cometidos por parte de los especialistas durante la asistencia odontológica el cual no permite presentar una atención de calidad y garantizar la seguridad del paciente.

El presente proyecto se basa en el análisis de los problemas que se han presentado en la clínica MCD por parte del equipo de trabajo durante la cita, si bien esto, no ha llegado a desencadenar en un evento adverso o daño permanente en el paciente, los descuidos por parte de los especialistas, auxiliares, personal administrativo han generado que la atención que reciben los pacientes no es la adecuada.

Para prevalecer el cuidado en la atención y la seguridad del paciente que acuden a la clínica MCD mediante la implementación de un modelo de calidad de atención, oferta de servicios, aplicando principios de eficacia, calidez, equidad y respeto. Todo esto con el fin de brindar una atención de calidad y hospitalidad para lograr satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden a la clínica. Es por esta razón que, el objetivo de este proyecto es diseñar un plan de gestión gerencial de salud para mejorar la calidad de atención y seguridad del paciente en los servicios de especialidades odontológicas de la clínica MCD. Para tal efecto se ha establecido un plan que se compone de actividades, estrategias y mecanismos de medición, así como el monitoreo y evaluación de metas a través de indicadores de semaforización: verde, amarillo y rojo, teniendo en cuenta el plazo de ejecución.

En conclusión, el trabajo resalta la importancia de obtener una atención de calidad y del manejo en la seguridad del paciente, como mecanismo para minimizar los eventos adversos que podrían haber ocasionado daño en la salud del paciente, afectando a la imagen de la clínica ante la población en general.

Palabras Claves: Salud, Odontología, Calidad, Atención, Pacientes.

ABSTRACT

The Morillo Cruz Dental dental specialties clinic, is located in the city of Quito, a series of errors committed by specialists during dental care have been identified, which does not allow them to present quality care and guarantee patient safety. This project is based on the analysis of the problems that have arisen at the MCD clinic by the work team during the appointment, although this has not led to an adverse event or permanent damage to the patient, the carelessness on the part of specialists, assistants, administrative staff have generated that the care received by patients is not adequate.

To prevail care in care and patient safety who come to the MCD clinic by implementing a model of quality of care, service offering, applying principles of efficiency, warmth, equity and respect. All this in order to provide quality care and hospitality to meet the needs of patients who come to the clinic.

It is for this reason that the objective of this project is to design a health management management plan to improve the quality of care and patient safety in the dental specialty services of the MCD clinic. For this purpose, a plan has been established that is made up of activities, strategies and measurement mechanisms, as well as the monitoring and evaluation of goals through traffic light indicators: green, yellow and red, taking into account the execution period.

In conclusion, the work highlights the importance of obtaining quality care and patient safety management, as a mechanism to minimize adverse events that could have caused damage to the patient's health, affecting the image of the clinic in the face of General population.

CONTENIDO

1. RESUMEN.....	2
2. ABSTRACT	3
3. INTRODUCCIÓN.....	1
1. Capítulo I.....	1
2. Capítulo II.....	1
3. Capítulo III.....	1
4. Capítulo IV	2
4. Capitulo I análisis ambiente situacional	3
1. Introducción	3
2. Análisis de la situación Actual de Gestión Gerencial.	4
3. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.....	5
1. Estructura Administrativa	5
2. Estructura Financiera	6
3. Estructura Operativa	7
5. Análisis de Oferta y Demanda de Servicios.	8
6. Análisis Geoespacial y Geopolítico.....	9
1. Ubicación Geoespacial.....	9
2. Ubicación Geopolítica	9
7. Oferta de Servicios	10
8. Población Atendida.....	10
9. Demanda de Servicios Insatisfechos	12
10. Planteamiento de Problema	13
11. Justificación del Planteamiento del Problema.	15
12. Objetivos Generales y Específicos.....	16
1. Objetivo General.	16
2. Objetivos Específicos.....	16
13. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.	16
1. Matriz de Evaluación de Alternativas Estudiadas	17
2. Matriz Análisis de Factibilidad.	18
5. CAPITULO II.....	20

1.	Justificación y Aplicación de Metodología Cualitativa para la Realización del Plan de Prestación de Servicios	20
2.	Diagnostico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de Salud.	21
1.	Gestion Gerencial de la Dirección	22
2.	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	22
3.	Gestión Financiera	23
4.	Gestión Estratégica de Marketing	23
5.	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	24
3.	Matriz Foda	25
6.	CAPÍTULO III.....	30
1.	Propuesta de Solución: Formulación del Plan de Gestión Gerencial.	30
1.	Planteamiento Estratégico	30
2.	Análisis del Entorno Social.....	30
3.	Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Potter).....	31
4.	Análisis FODA.....	32
5.	Cadena de Valores de la Organización	34
2.	Planificación Estratégica	34
3.	Misión.....	35
4.	Visión	35
5.	Valores	35
6.	Objetivos Institucionales	35
7.	Principios Éticos	36
8.	Política	36
9.	Plan de Gestión Gerencial.....	36
1.	Gestión Gerencial de Dirección.....	37
2.	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	38
3.	Gestión Financiera	41
4.	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	42
5.	Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación	42
10.	Presupuesto.....	44
7.	CAPITULO IV	46

11. Evaluación e Implementación Integral de Gestión Gerencial.....	46
12. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial.	47
1. Limitaciones en función al Tiempo.	47
2. Limitaciones en función al Costo	48
3. Limitaciones en función al Alcance	48
13. Conclusiones	48
14. Recomendaciones	49
8. Glosario de Términos.....	50
9. Referencias	52
10. ANEXOS.....	55
Anexo 1.	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cartera de Servicios. Clínica MCD	10
Tabla 2 Número de Atenciones en la Clínica MCD, periodo 2023.	11
Tabla 3 Número de Atenciones en Especialidades Odontológicas, período 2023.....	11
Tabla 4 Número de reclamos de pacientes.	12
Tabla 5 Evaluación de Alternativas Estudiadas.....	17
Tabla 6 Análisis de Factibilidad	18
Tabla 7 Matriz FODA	26
Tabla 8 Resultado del Análisis FODA	28
Tabla 9 Cadena de Valores Clínica MCD	34
Tabla 10 Actividades de la Estrategia 1	37
Tabla 11 Actividades de la Estrategia 2	38
Tabla 12 Actividades de la Estrategia 3	39
Tabla 13 Actividades de la Estrategia 4	40
Tabla 14 Actividades de la Estrategia 5	40
Tabla 15 Actividades de la Estrategia 6	41
Tabla 16 Actividades de la Estrategia 7	42
Tabla 17 Actividades de la Estrategia 8	43
Tabla 18 Actividades de la Estrategia 9	43
Tabla 19 Presupuesto Plan de Gestión Gerencial.....	44
Tabla 20 Indicador de Medición	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Administrativa. Clínica MCD.....	6
Figura 2 Organigrama. Clínica MCD	7
Figura 3 Número de Funcionarios. Clínica MCD	8
Figura 4 Ubicación Geoespacial. Clínica MCD.....	9
Figura 5 Árbol de Problemas.....	14

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención y la seguridad del paciente se ocupan de la prevención de daños evitables durante una cita odontológica a pacientes. Se encarga del estudio de particularidades respecto a la prevención de los errores médicos que podrían generar eventos adversos de diferentes tipos, por lo tanto, su objetivo es proteger y cuidar la salud del paciente y el respeto a la vida humana.

1. Capítulo I

La clínica Morillo Cruz Dental, es una institución de especialidades odontológicas el cual presenta varias molestias por parte de los pacientes durante la atención de especialidades odontológica, por esto el proyecto está enfocado en el análisis de los problemas que presenta la clínica que permitirá llevar a cabo una mejora calidad en la atención con eficiencia y control sobre las mismas falencias para que no haya consecuencias y evitar daños en los pacientes.

2. Capítulo II

En el presente proyecto se utiliza una metodología cualitativa que describe la realidad de las variables y plantean alternativas de solución, por lo tanto, la importancia en el sector de la salud de la calidad de atención se enfoca principalmente en la satisfacción de los pacientes, cuya medida se fundamenta en estándares de calidad y calidez con resultados eficientes.

3. Capítulo III

La atención en salud requiere de un protocolo de servicio que se base en términos como hospitalidad, calidez, amabilidad, equidad, entre otros, con el plan estratégico se busca “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de las

necesidades individuales y colectivas” (Constitución República del Ecuador, 2008).

4. Capítulo IV

En definitiva, se debe de velar por la seguridad de los pacientes, es una de las tareas que ningún médico puede ser indiferente, ya que no se logra por acciones individuales, sino que requiere de actos colectivos que se respalden de un plan en seguridad del paciente, de esta manera se lograra disminuir el índice de errores médicos, así como los eventos adversos

CAPITULO I ANÁLISIS AMBIENTE SITUACIONAL

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) habla de los recursos esenciales de los humanos, que es el derecho a una atención de calidad en salud, además, es para tener una buena atención en salud, que comprende: “un acceso oportuno, asequible y aceptable a servicios de atención de salud con suficiente calidad y calidez” (OMS, 2019). La OMS junto con la Organización con la Organización Panamericana de Salud (OPS), formaron una asociación acerca de la Seguridad del Paciente que tiene como objetivo el “consolidar y coordinar iniciativas mundiales y nacionales para mejorar la seguridad del paciente a nivel mundial” (OMS, 2022).

Las cifras mundiales acerca de los eventos adversos ocasionados en una cita médica se considera dentro de las 10 primeras causas de muerte y discapacidades a nivel mundial, por tal razón la OPS menciona la implementación en las casas de salud de: guías en práctica clínica, manuales, estudios de calidad en la atención, artículos de hospitalidad, todo con base en la seguridad del paciente que permitan a los profesionales desarrollar nuevas estrategias, técnicas y medidas de prevención ante una enfermedad.

En el país a través de la Constitución en el año 2008, menciona “garantizar el derecho a la salud, por sí mismo y a través del ejercicio de otros derechos interdependientes, con la finalidad de lograr el Buen Vivir” (Constitución de la República del Ecuador, 2008), esto, con el fin de ayudar tener una atención de calidad con bienestar y satisfacción en las necesidades que presenten los pacientes de la comunidad.

La seguridad en los pacientes es un tema de mucha importancia porque ayuda a prevenir eventos adversos durante la asistencia médica con un enfoque principal que es la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud.

Cuidar por la seguridad de los pacientes en la rama de odontología es una tarea difícil porque muchas veces los profesionales trabajan de manera solitaria, para esto necesitamos de un equipo de trabajo que se apoyen durante los procedimientos y que exista la revisión de estos efectos causados durante la cita, esto permitirá disminuir los errores médicos involuntarios, así como los efectos adversos producidos durante la atención.

La hospitalidad se basa en la atención y la asistencia de las necesidades de los seres humanos, es la cualidad o virtud de ser atendido u hospitalizado que abarca el tratar bien y con amabilidad a una persona. (Aguilar F, et-al, 2023). Desde hace varios años las casas de salud representan la posibilidad de brindar un ambiente de amabilidad en las personas que necesitan de esta, de una manera cordial, honesta y justa, el buen trato que inicia desde un saludo amable, con cortesía, esto hará que los usuarios continúen con su plan de tratamiento de manera positiva con comodidad en los servicios.

2. Análisis de la situación Actual de Gestión Gerencial.

Para tener una atención de calidad en salud se debe de considerar varios factores como son: “el cuidado, bienestar, recuperación y seguridad del paciente” (Castillo, 2016). Según la OMS la seguridad en la atención es la “disminución de riesgos relacionados a la atención de servicios de salud para evitar cualquier daño o evento posible que afecte a la salud o bienestar de los pacientes”. (OMS, 2019).

Se debe contar con lineamientos claros y definitivos sobre la calidad en la atención y la seguridad del paciente para lograr un cambio en los servicios médicos. Para todo esto, existe un grupo de estrategias orientadas a la calidad de la atención, seguridad de los pacientes y recursos ambientales, con el uso seguro insumos y medicamentos, solo así se logrará tener las cualidades buenas para la asistencia sanitaria.

En la actual Gestión Gerencial se utiliza el sistema para tomar decisiones de una manera correcta y futuras que se dirijan a la organización, como los objetivos, misión, visión, metas, calendario, etc. Para lograr estas decisiones debemos tomar en cuenta todos los tipos de factores que se presenten tanto internos como externos que pueden perjudicar en los planes estratégicos como capacidad organizacional y los cambios en el medio ambiente.

Con la elaboración del plan de gestión se realizará un análisis hacia las diversas problemáticas que presente el personal de trabajo y la inconformidad de los pacientes durante la atención odontológica, esto es con el fin de “buscar las alternativas para dar soluciones efectivas a beneficio de garantizar la prestación de servicios”. (Marcelino, 2020).

El principal objetivo de la Clínica Morillo Cruz Dental (MCD), es el de prevenir y disminuir los errores en la atención odontológica que se presentan en los pacientes. A través de capacitaciones continuas que ayuden a evitar o disminuir los errores involuntarios por parte del personal sanitario y como consecuencia los efectos adversos que se pueden presentar, por esta razón es clave que la atención otorgada a los pacientes sea de calidad, eficaz y eficiente.

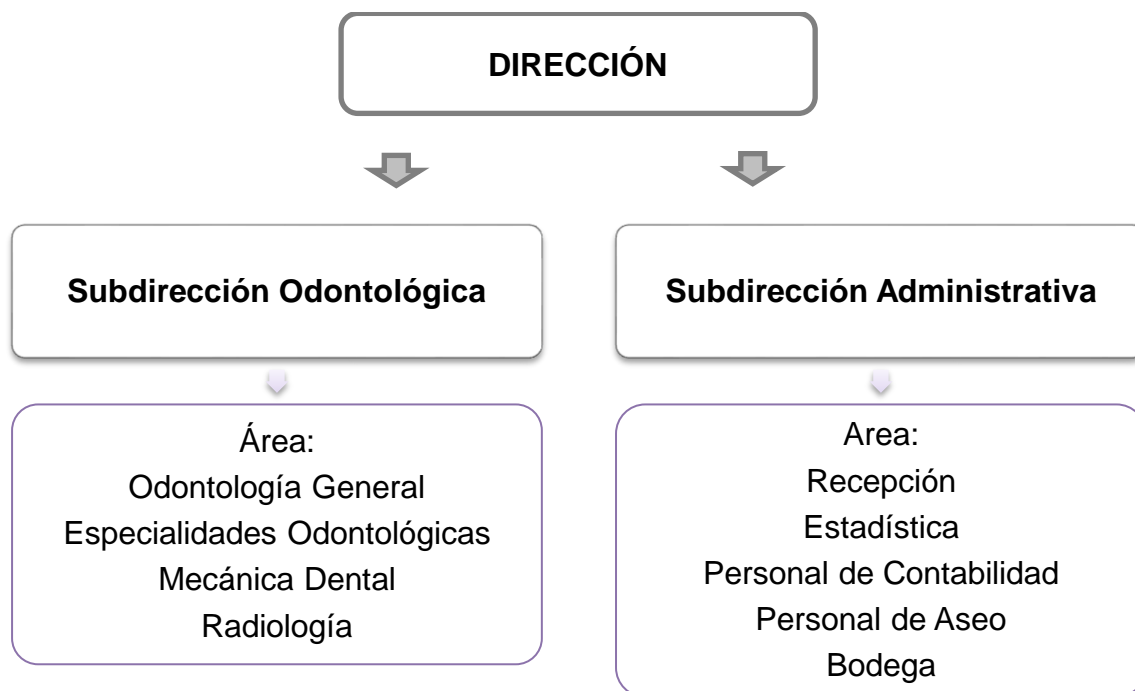
3. Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

1. Estructura Administrativa

En la Clínica Morillo Cruz Dental (MCD), cuenta con 2 tipos de subdirecciones:

- Subdirección odontológica, dividida a su vez en áreas de especialización, radiología y mecánica dental.
- Subdirección administrativa.

Figura 1 Estructura Administrativa. Clínica MCD



Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

2. Estructura Financiera

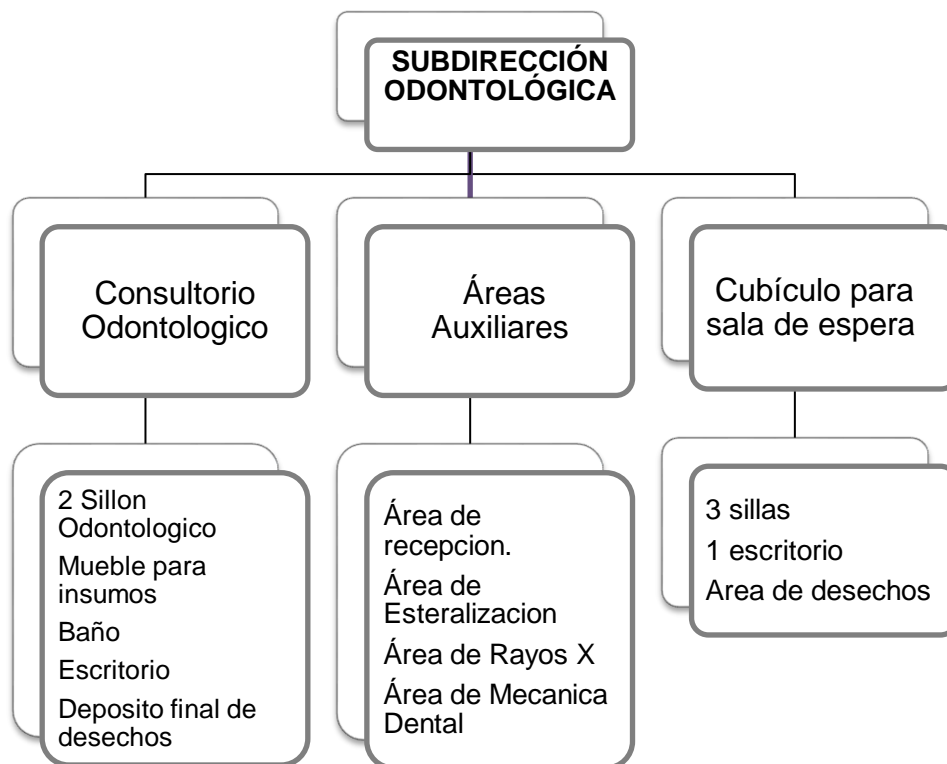
La clínica MCD, por el momento no presenta físicamente un departamento financiero, sin embargo, cuenta con un contador que ayuda a llevar el manejo financiero de todas las áreas de servicios, imagen, adquisición de insumos y los gastos o ganancias que se presenten en la clínica de manera mensual, el contador trabaja 2 días por semana en el cual se hace el balance económico de la clínica mensualmente.

Además, cuenta con personal totalmente capacitado con títulos de tercer y cuarto nivel registrados en la Senescyt con gran experiencia a nivel laboral en cada área de especialización que se encuentran capacitados para llevar un control adecuado de sus tratamientos.

3. Estructura Operativa

La estructura operativa se basa en la coordinación, orientación y dirección de los servicios que brinda la clínica MCD dentro de las perspectivas de organización. En esta área asume la planificación gerencial, gestión y la elaboración de técnicas y protocolos con eficacia y eficiencia para lograr una buena atención odontológica. El equipo de trabajo es uno de los principales componentes de la organización, se responsabilizan del manejo de los usuarios y de la atención odontológica, por lo cual vamos a tener resultados positivos. En cuanto a la infraestructura es moderna, dispone de espacios adecuados para el personal y se subdivide en:

Figura 2 Organigrama. Clínica MCD



Autor. Felipe Aguilar Morillo, 2023.

Figura 3 Número de Funcionarios. Clínica MCD



Autor. Felipe Aguilar Morillo, 2023.

4. Análisis de Oferta y Demanda de Servicios.

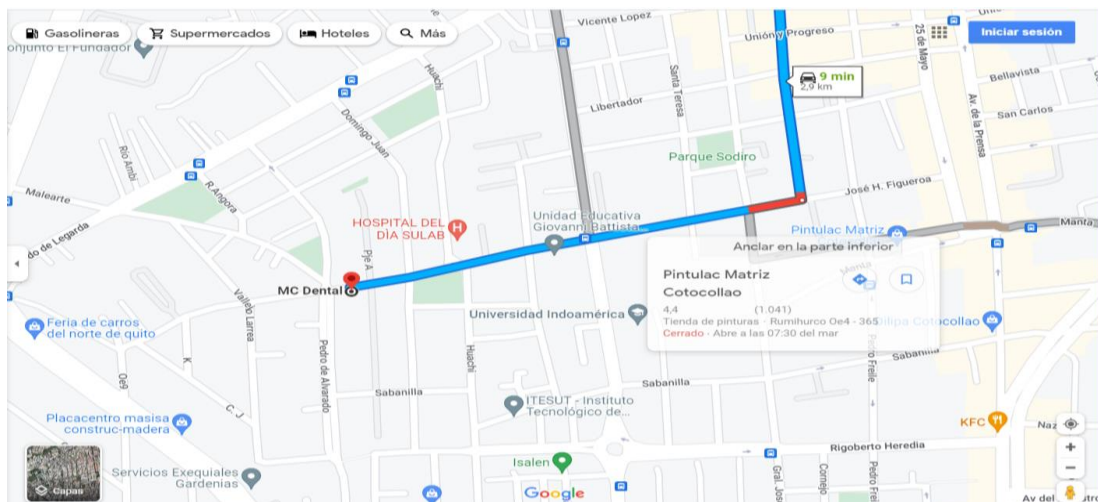
La clínica MCD es un establecimiento odontológico, prestigioso y pionero, con una experiencia y calidad en los servicios. Los profesionales tienen experiencia aprobada y altamente calificada para todo tipo de tratamiento, que permitirá a los pacientes confiabilidad y seguridad desde su primera cita y abarca a toda la población que lo requiera.

5. Análisis Geoespacial y Geopolítico.

1. Ubicación Geoespacial.

La clínica MCD está ubicada en Ecuador, provincia de Pichincha, Cantón de Quito, Parroquia Cotocollao y en la Calle José Figueroa y Pedro de Alvarado junto al Conjunto Jardines del Pichincha.

Figura 4 Ubicación Geoespacial. Clínica MCD



Fuente. Google Maps. 2023.

2. Ubicación Geopolítica

La clínica MCD es un establecimiento privado de propietario único que no pertenece a ASCHPE y ningún otro organismo, tampoco realiza convenios con seguros médicos.

6. Oferta de Servicios

La clínica MCD cuenta con una amplia gama de servicios como lo observamos en la siguiente tabla:

Tabla 1 Cartera de Servicios. Clínica MCD

ODONTOLOGÍA PREVENTIVA
Profilaxis
Sellantes Dentales
Restauraciones: simples, compuestas y complejas
Exodoncias: Simples y Complejas
Blanqueamiento Dental
ODONTOLOGÍA DE ESPECIALIDADES
PERIODONCIA: Tratamiento Periodontal
ENDODONCIA: Tratamientos de Conductos uniradicular, biradicular, o multiradicular, retratamientos
REHABILITACIÓN ORAL: Prótesis, Coronas, Incrustaciones, Carillas
CIRUGÍA: Exodoncia de Terceros Molares
ORTODONCIA: Colocación de brackets
IMPLANTOLOGÍA: Colocación de Implantes Dentales.
ÁREA DE IMAGEN
Radiografías Periapicales

Fuente: Registros de MCD
 Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

La clínica MCD ofrece los mejores y avanzados tratamientos que garantizan los mejores resultados a quien nos deposita su valor máspreciado, su salud.

7. Población Atendida.

La clínica MCD es una mediana empresa fundada el 20 de septiembre del 2018, dedicada a la atención odontológica, recibe a pacientes que llegan desde distintos lugares del mundo y a quienes se brinda una atención odontológica de

calidad. Durante el año 2023 la clínica MCD realizó 428 atenciones en todas las áreas con diferentes patologías y necesidades como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla 2 Número de Atenciones en la Clínica MCD, periodo 2023.

MES	NÚMERO DE ATENCIONES
ENERO	52
FEBRERO	62
MARZO	61
ABRIL	60
MAYO	57
JUNIO	50
JULIO	48
AGOSTO	38
TOTAL	428

Fuente: Registros de MCD
 Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

La gran cantidad de atenciones realizadas durante estos meses observamos que la clínica MCD cuenta con una gran cantidad de pacientes y demanda de sus servicios.

Tabla 3 Número de Atenciones en Especialidades Odontológicas, período 2023.

MES	ATENCIONES EN ESPECIALIDADES
ENERO	13
FEBRERO	15
MARZO	22
ABRIL	17
MAYO	16
JUNIO	12
JULIO	20
AGOSTO	14
TOTAL	129

Fuente: Registros de MCD
 Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

En la tabla se observa el número de atenciones de los pacientes atendidos en área de especialización son de 129 con un porcentaje del 30% de los pacientes que acuden a la clínica, vienen por servicios de especialidades para tener una atención de calidad.

8. Demanda de Servicios Insatisfechos

La hospitalidad parece perdida en estos tiempos que va muy unido al mundo sanitario, en la clínica MCD, se ha presentado varias molestas o reclamos por parte de los usuarios que llegan a la cita como son: citas con los especialistas son muy cortas, tardan mucho en atender, trato inadecuado al paciente, falta de espacio, cancelación de citas por parte de los especialistas sobre la hora de atención, los especialistas no llegan a la cita, falta de atención en las necesidades de los pacientes, mucho tiempo en revelación de radiografía, huele muy fuerte aquí (técnico dental trabaja con acrílicos), entre otros. Estos han sido los mayores problemas que han presentado MCD, por lo cual varias veces los pacientes no pueden recibir una atención de calidad y eficacia. Por tal razón se debe realizar un plan de gestión en mejora de la calidad de atención y seguridad del paciente donde debería de convertirse en una prioridad para el personal de salud, tener una relación diagnóstico terapéutico para lograr la curación de las necesidades de los pacientes.

Tabla 4 Número de reclamos de pacientes.

MES	NUMERO DE RECLAMOS DE PACIENTES
ENERO	5
FEBRERO	4
MARZO	2
ABRIL	3
MAYO	2
JUNIO	4
JULIO	5
AGOSTO	7
TOTAL	32

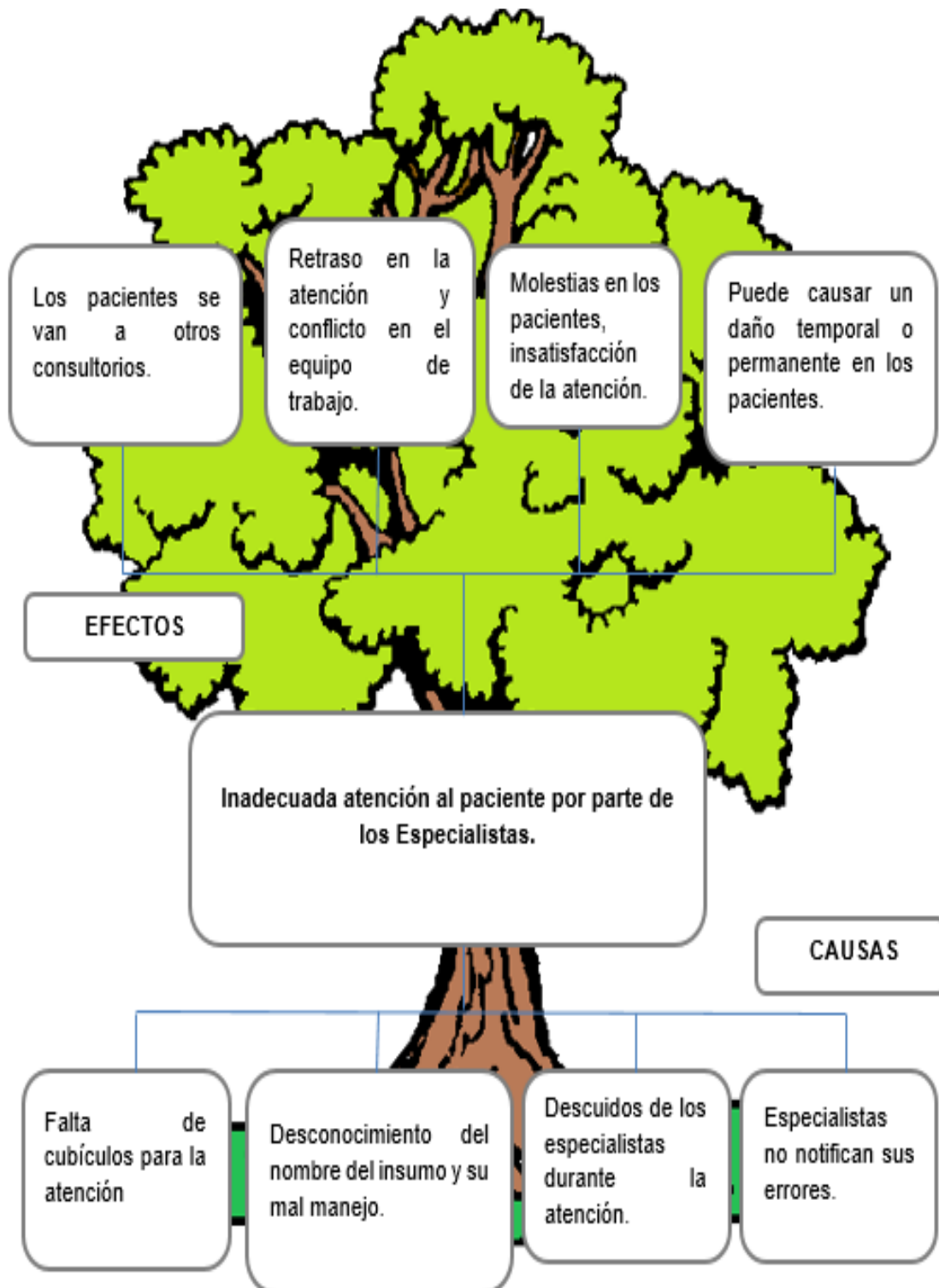
Fuente. Registros de la clínica MCD
 Autor. Felipe Aguilar Morillo, 2023.

En la tabla se observa los números de quejas que se presentan los pacientes después de salir de una cita de especialidades, se recopila en el buzón de sugerencias, y se realiza el conteo mensual de cada reclamo frente a todo el equipo de trabajo, cabe mencionar que en los meses con días festivos o vacaciones escolares son fechas donde más insatisfacciones se tiene, debido a la cancelación de las citas por parte de los especialistas y la gran demanda de pacientes.

9. Planteamiento de Problema

El presente proyecto está enfocado en el análisis de los problemas que se han presentado en la clínica MCD, mediante la atención odontológica que brinda esta clínica. Dentro de MCD se ha identificado varios descuidos por parte de los especialistas durante la atención de salud oral, cabe mencionar que estos errores no han llegado a causar algún evento adverso o discapacidad en los pacientes, estos desatinos han generado que la atención de especialidades odontológicas sea inadecuada e ineficiente. Los principales errores presentados por los especialistas en la clínica MCD son: falta de espacio, incumplimiento de horarios, retrasos en la programación de citas, falta de tiempo, el desconocimiento de insumos por marcas diferentes, trato inadecuado e impersonal al paciente, descuido con el manejo de guantes, cancelación de citas sobre la hora, entre otros hechos. Con el reconocimiento de estos desatinos de los especialistas, nos permitirá llevar a cabo una mejor calidad en la atención con eficiencia y control sobre los mismos errores para que no haya consecuencias fatales y se realice un plan de prevención para que no vuelvan a suceder. La afectación principal está enfocada directamente con la insatisfacción por parte de los pacientes en la atención de especialidades, esto se debe a que los especialistas trabajan en varios lugares por lo que generan cansancio, estrés, cambio de humor y trabajan más horas de lo debido, lo cual influye en el rendimiento, trato al paciente y en la eficacia de la atención. Por esto es adecuado que el plan de gestión priorice en la calidad de la atención y la seguridad del paciente durante la asistencia odontológica.

Figura 5 Árbol de Problemas



Autor. Felipe Aguilar Morillo, 2023.

10. Justificación del Planteamiento del Problema.

La satisfacción en la calidad de atención y la seguridad de los pacientes en las instituciones de salud se debe convertirse en una atención de calidad, que sea la mejor, con hospitalidad para humanizar la salud, servir con amabilidad, cortesía y sobre todo con el buen trato para que el paciente experimente comodidad y confort durante si cita odontológica y así resolver satisfactoriamente sus necesidades.

Atender a la problemática planteada en la clínica MCD que es, la inadecuada atención odontológica brindada por los especialistas, para no poner en riesgo la salud de los pacientes y no desencadenar en ningún evento adverso y todo por los desatinos que presentas los profesionales durante la cita odontológica.

Las necesidades odontológicas que presentan los usuarios, deben ser atendidas de una manera eficaz y eficiente, con protocolos y lineamientos de atención que sean controlados, supervisados y evaluados con la finalidad de establecer una relación cordial con los pacientes y así poder resolver todas las enfermedades y factores que presenten.

El propósito del presente trabajo es implementar un plan de mejora de la calidad de atención y seguridad del paciente que beneficie a toda la comunidad que lo requiera y resolver satisfactoriamente las necesidades permitiendo plantear estrategias de hospitalidad en la atención, para lo cual es necesario tener conocimientos tanto de factores internos como externos que influyen en la atención del paciente en el área de especialidades previniendo daños y proporcionando una atención oportuna y de calidad.

11. Objetivos Generales y Específicos.

1. Objetivo General.

Desarrollar un plan de gestión gerencial para mejorar la calidad de atención y seguridad del paciente en los servicios de especialidades odontológicas de la clínica MCD.

2. Objetivos Específicos

- Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de especialidades odontológicas.
- Identificar las falencias por parte de los especialistas durante la atención y la notificación de los mismos.
- Desarrollar matrices de control para mejorar la calidad de atención y seguridad del paciente dado por el personal de la clínica MCD.
- Establecer los protocolos y matrices de seguridad del paciente para corregir los eventos adversos.

12. Oportunidades de mejora para la prestación de servicios.

La selección de alternativas de mejora para la prestación de servicios de especialidades, se realizó en base a los reclamos expuestos por los pacientes después de recibir la atención con los especialistas, realizando una lista para establecer las alternativas de solución.

1. Matriz de Evaluación de Alternativas Estudiadas

Tabla 5 Evaluación de Alternativas Estudiadas

Problema	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de Solución
Pacientes se retiran de la atención	Espacio limitado	Pacientes se van a otros lugares.	Atender toda la demanda de pacientes	Crear más cubículos para la atención
Falta de actualización de insumos	Mal manejo de insumos	Conflicto entre equipo de trabajo	Actualización científica de los nuevos insumos	Capacitación a todo el personal de trabajo.
Predisposición mala al momento de la cita	Cansancio por parte del especialista	Atención inadecuada al paciente	Mejorar la concentración del especialista	Mejor coordinación en los turnos para especialistas
Problemas éticos y de valor	No aceptan desatinos que cometen durante la atención	Causar daño temporal o permanente	Especialistas se hagan responsables de sus errores	Realizar un protocolo de notificación y hospitalidad.
Tiempo prolongado de espera	Varios lugares de trabajo del especialista	Sobre demanda de trabajo	Los especialistas cumplan con su tiempo	Crear citas con más tiempo
Cancelación de citas a los pacientes	Varios Lugares de trabajo del especialista	Pacientes molestos e inconformes	Lograr que los especialistas cumplan con su hora de trabajo	Incorporar más especialistas que se adapten a los horarios de la clínica.

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

2. Matriz Análisis de Factibilidad.

Tabla 6 Análisis de Factibilidad

Problema Central	Alternativas de Solución	Criterios de Selección			Puntaje Total
		Factibilidad Técnica	Factibilidad Económica	Factibilidad Política	
Inadecuada atención al paciente por parte de los Especialistas de la clínica MCD	Aumentar más áreas odontológicas para la atención de los pacientes	3	2	3	8
	Capacitar al personal sobre la adquisición de insumos nuevos	3	5	5	13
	Crear un horario más amplio para las citas con los especialistas.	4	5	5	14
	Definir mecanismos para la notificación de incidentes durante la atención	5	5	5	15
	Crear matrices para controles de calidad de atención y satisfacción del servicios	5	5	5	15
	Supervisar el trabajo realizado por los especialistas durante la atención	3	5	2	10

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

La elección de alternativas de solución se consideran procedimientos rápidos y eficientes para atender la problemática planteada, realizar la corrección de errores para brindar una mejor calidad de atención a quienes acudan a las instalaciones de la clínica para recibir asistencia odontológica. Dadas las 6 propuestas de solución con la calificación a cada una de ellas, se considera que las más factibles son:

- Definir mecanismos para la notificación de incidentes durante la atención.
- Crear matrices para controles de calidad de atención y satisfacción del servicio con el fin de garantizar la seguridad del paciente.

Respecto a la alternativa 1: Aumentar más áreas odontológicas para la atención de los pacientes es la solución menos factible debido a los altos costos que representaría por el momento a la clínica, ya que se encuentra realizando remodelaciones, se plantea esta propuesta para realizarse a futuro para cubrir con toda la demanda de los pacientes que acudan a su cita odontológica.

CAPITULO II

1. **Justificación y Aplicación de Metodología Cualitativa para la Realización del Plan de Prestación de Servicios.**

La metodología cualitativa requiere de un sistema inductivo y riguroso que permite comprender la realidad con objetividad y análisis de datos mediante la observación de emociones, comportamientos, opiniones o experiencias que incluye la utilización y recolección de una gran variedad de materiales como entrevistas, encuestas, textos, entre otros; que ayudan con la descripción de las situaciones de interés, con le objetivo de proporcionar una metodología de investigación que permita entender las experiencias de los pacientes.

Para llevar a cabo este proyecto el tipo de investigación que se utiliza es la metodología cualitativa que permite describir la realidad de cada variable y las alternativas de solución. De este modo se utiliza la herramienta de encuestas, entrevistas y grupo focales que permite un acercamiento sobre las expectativas y percepciones que tienen los pacientes que son atendidos en los servicios de especialidades odontológicas de la clínica MCD.

Se realiza la reunión con el personal administrativo, especialistas y auxiliares con le fin de que todo el personal realice su exposiciones acerca de las propuestas de mejora y solución, concluyendo que la elaboración de encuestas es la herramienta mas adecuada para mejorar la calidad de atención en las especialidades odontológicas.

El grupo focal para el estudio se enfoca en todos los pacientes que acuden por el servicio odontológico de la clínica MCD, por lo cual se trabaja con el 100% de los usuarios que cumplan con los siguientes criterios:

- Pacientes mayores de 18 años, atendidos en la clinica MCD.
- Representantes de pacientes menores a 18 años atendidos en la clinica MCD.

- Usuarios que tengan historia clínica y que firmaron el consentimiento informado.

Con el propósito de obtener la información necesaria se aplica la encuesta de satisfacción (ver anexo 1), el cual es uno de los instrumentos más utilizados por las clínicas para evaluar la percepción de calidad de un servicio por los clientes que permite comprobar su eficacia, capacidad, consistencia y determina la perspectiva de calidad en el paciente.

El procedimiento del instrumento se realiza a los pacientes que acuden a citas, después de su atención y que cumpla con los criterios, se recolecta la información mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción sin haberle informado previamente al paciente para tener una respuesta natural y verdadera sobre la atención brindada por el especialista.

Se realiza la encuesta a 32 pacientes que acudieron a su cita con los especialistas el cual se obtiene como resultado que 24 pacientes recibieron una cita de calidad, mientras que 8 pacientes presentaron problemas durante su cita y calificaron a la atención como mala, lo cual es un valor importante, por que del 100% de los pacientes encuestados el 25% presentó problemas durante la cita, obteniendo como resultado una mala atención.

2. Diagnóstico de Servicios, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de Salud.

Para realizar el análisis diagnóstico de capacidades funcionales de la clínica MCD, se llevó a cabo la elaboración del análisis FODA, método que ayuda en la recolección de información referente a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para determinar el alcance de los objetivos de la clínica, lo cual nos ayuda a identificar las áreas que se deben mejorar y con esto tener un mayor enfoque para elaborar el plan de gestión.

1. **Gestion Gerencial de la Dirección**

Esta dirección se encarga del manejo y administración de la clínica MCD, asumiendo la responsabilidad de desarrollar funciones de planificación, organización, gestión y control.

Fortalezas

F1: La administración esta comprometida para mejorar la calidad de atención de la clínica MCD.

Debilidades

D1: No cuenta con un protocolo de seguridad del paciente.

D2: Falta de capacitación al personal con temas de hospitalidad.

D3: No hay protocolos de notificación de desastinos.

Oportunidades

O1: Potencialidad de crecimiento

O2: Garantizar una atención de calidad dada por los especialistas.

2. **Gestión Administrativa y de Recursos Humanos**

En esta organización permite organizar, planificar y el uso óptimo de los recursos mediante la toma de decisiones para resolver problemas que presenta la clínica MCD.

Fortalezas

F2: El personal administrativo tiene experiencia en conceptos, medicamentos y del area de especialidades.

F3: El personal se reúne semanalmente para conocer los problemas y proponer soluciones que mejoran la eficacia de los servicios de salud de la clinica.

Debilidades

D4: La clínica carece de un proceso de contratación de profesionales.

D5: No hay evaluación al personal administrativo.

Oportunidades

O3: La clínica tiene tendencia de crecimiento por la demanda de pacientes.

Amenazas

A1: Pérdida de pacientes por mala comunicación del personal

A2: El ingreso de nuevos competidores que innovan sus especialidades.

3. Gestión Financiera

La clínica MCD a pesar de no contar con un departamento financiero , tiene una persona que ayuda con el manejo de la contabilidad de la clínica.

Fortalezas

F4: Cuenta con una persona totalmente capacitada para el manejo de recursos económicos.

F5: La clínica tiene los fondos necesarios para cubrir con los gastos.

F6: La clínica permite facilidades de pago lo cual atrae a nuevos usuarios.

Debilidades

D6: La clínica no distribuye el dinero en capacitaciones con temas de seguridad del paciente.

Oportunidades

O4: El MSP da programas de capacitación en tema de seguridad del paciente de manera gratuita.

O5: La clínica MCD cuenta con los recursos necesarios para contratación de nuevo personal.

Amenazas

A3: La elaboración de un tarifario nacional, disminuira los ingresos en las entidades privadas.

4. Gestión Estratégica de Marketing

Esta gestión permite tener una base de datos solida con información clara para analizar nuevos hábitos y tendencias de los consumidores, estudiar a los competidores, visualizar oportunidades y demandas de trabajo para conseguir los objetivos que se fijo la clinica MCD.

Fortalezas

F7: La clínica MCD cuenta con un personal idoneo para desarrollar actividades de gestión de mercados.

F8: Realiza artes acordes a la situación de la población.

F9: Ejecuta publicaciones cada 48 horas en redes sociales sobre tratamientos y oferta de servicios.

Oportunidad

O6: Realizar publicaciones diarias de los trabajos realizados durante las citas.

O7: Efectuar programas de estudios de los casos que se presentan en la clínica.

Amenazas

A4: La gran competencia que existe hoy en día del marketing.

A5: Lograr tener la captación del paciente a través de una ilustración de la clínica MCD.

5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Con esta gestión MCD busca satisfacer la demanda de los servicios, calidad y costo, garantizar la calidad de los insumos para aumentar los beneficios de la clínica MCD.

Fortalezas

F10: Cuenta con productos de gran calidad que garantizan el trabajo realizado.

F11: Se encuentra en una zona comercial, que es muy fácil de llegar.

Debilidades

D7: El espacio para administrar los insumos es pequeño.

D8: El desconocimiento de los materiales por parte del personal.

D9: Se maneja con proveedores intermediarios que hace que los gastos sean mayores.

Oportunidad:

O8: Realizar convenios con distribuidores directos para la adquisición de insumos.

O9: Realizar otra bodega a futuro.

Amenzas:

A6: Trabajar con productos caducados.

A7: El paciente no regrese a la atención por desconocimiento de los profesionales en el manejo del producto.

3. Matriz Foda

El analisis FODA se ha desarrollado en base a las problematicas planteadas con el equipo de trabajo

Tabla 7 Matriz FODA

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: La administracion esta comprometida para mejorar la calidad de atencion de la clinica MCD.	D1: No cuenta con un protocolo de seguridad del paciente.
F2: El personal administrativo tiene experiencia en conceptos, medicamentos y del area de especialidades.	D2: Falta de capacitacion al personal con temas de hospitalidad.
F3: El personal se reúne semanalmente para conocer los problemas y proponer soluciones que mejoran la eficacia de los servicios de salud de la clinica.	D3: No hay protocolos de notificacion de desatinos.
F4: Cuenta con una persona totalmente capacitada para el manejo de recursos economicos.	D4: La clinica carece de un proceso de contratacion de profesionales.
F5: La clinica tiene los fondos necesarios para cubrir con los gastos.	D5: No hay evaluacion al personal administrativo.
F6: La clínica permite facilidades de pago lo cual atrae a nuevos usuarios.	D6: La clinica no distribuye el dinero en capacitaciones con temas de seguridad del paciente.
F7: La clínica MCD cuenta con un personal idoneo para desarrollar actividades de gestion de mercados.	D7: El espacio para administrar los insumos es pequeño.
F8: Realiza artes acordes a la actualidad de la poblacion.	D8: El desconocimiento de los materiales por parte del personal.
F9: Ejecuta publicaciones cada 48 horas en redes sociales sobre tratameintos y oferta de servicios.	D9: Se maneja con proveedores intermediarios que hace que los gastos sean mayores.
F10: Cuenta con productos de gran calidad que grantizan el trabajo realizado.	
F11: Se encuentra en una area comercial, es muy facil de llegar.	

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

- O1: Potencialidad de crecimiento
- O2: Garantizar una atención de calidad dada por los especialistas.
- O3: La clínica tiene tendencia de crecimiento por la demanda de pacientes.
- O4: El MSP da programas de capacitación en tema de seguridad del paciente de manera gratuita.
- O5: MCD cuenta con los recursos necesarios para contratación de nuevo personal.
- O6: Realizar publicaciones diarias de los trabajos realizados durante las citas.
- O7: Efectuar programas de estudios de los casos que se presentan en la clínica.
- O8: Realizar convenios con distribuidores directos para la adquisición de insumos.
- O9: Realizar otra bodega a futuro.

AMENAZAS

- A1: Pérdida de pacientes por mala comunicación del personal
- A2: El ingreso de nuevos competidores que innovan sus especialidades.
- A3: La elaboración de un tarifario nacional, disminuirá los ingresos en las entidades privadas.
- A4: La gran competencia que existe hoy en día del marketing.
- A5: Lograr tener la captación del paciente a través de una ilustración de la clínica MCD.
- A6: Trabajar con productos caducados.
- A7: El paciente no regrese a la atención por desconocimiento de los profesionales en el manejo del producto.

Con los resultados obtenidos del análisis FODA, a continuación, se presentan las estrategias empleadas en la clínica MCD para alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla 8 Resultado del Análisis FODA

ANALISIS INTERNO ANALISIS EXTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	FO (Estrategias Ofensivas) <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar protocolos de atención para potencializar la calidad. • Ajustar al personal a las capacitaciones del MSP para mejorar el trato con los pacientes. • Dar seguimiento a las problemáticas que presentan los pacientes para evitar errores continuamente. • Contratar nuevo personal que se sienta comprometido con la clínica y brinde una buena atención. 	DO (Estrategias Adaptativas) <ul style="list-style-type: none"> • Definir estándares de calidad para la seguridad del paciente. • Designar recursos para capacitar al personal en temas de hospitalidad. • Aumentar el espacio de la clínica para atender toda la demanda. • Realizar evaluaciones al personal para no cometer errores. • Establecer un protocolo de notificación de eventos.

AMENAZAS**FA (Estrategias Defensivas)**

- Mantener actualizado al personal con capacitaciones de manejo de pacientes.
- Establecer alianzas con los proveedores para garantizar siempre tratamientos de buena calidad.
- Entregar la encuesta después de la atención al paciente para que exprese su opinión.

DA (Estrategias Supervivencia)

- Evaluar el desempeño de los especialistas en base a la atención brindada al paciente.
- Elaborar un protocolo de atención al paciente que abarque todo el proceso del servicio brindado.
- Definir una sección para reporte de eventos en el sistema como historial del profesional.

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

Con el análisis de estrategias se ha desarrollado el proceso de garantizar la calidad de atención con eficacia, innovación y satisfacción al paciente para determinar la ejecución de de actividades estratégicas que direccionen al alcance de los objetivos.

CAPÍTULO III

1. **Propuesta de Solución: Formulación del Plan de Gestión Gerencial.**

1. **Planteamiento Estratégico**

En el capítulo se basa en los indicadores y actividades necesarias para alcanzar los objetivos propuestos y por ende dar la solución al problema planteado.

2. **Análisis del Entorno Social**

Este indicador permite evaluar el área los factores que afectan en la administración de la clínica

1. **Político**

La clínica MCD en el aspecto político presenta una gran incertidumbre por la elección del nuevo presidente ya que puede crear nuevas normas o leyes, como: el impuesto a productos, factores legales en medicamentos e insumos, cambios en leyes laborales y de seguridad o algunos trámites de permisos de funcionamiento, esto afectaría a la clínica y lo cual llevaría a generar cambios en ella.

2. **Económico**

Existen factores importantes a considerar como son la tasa de desempleo, estabilidad económica de la población, tasa de interés, aumento de competencia, adquisición de medicamentos e insumos, estos y otros factores pueden ayudar o limitar el logro de objetivos y metas de la clínica MCD.

3. **Social**

En la población existen categorías llamadas estilos de vida el cual marca la imagen de la persona si es de clase alta, media o baja. En el ámbito social la clínica MCD está abierta para cualquier persona que desee una atención

odontológica, sin recibir algún tipo de discriminación, estilos de vida, tendencias, hábitos, buscando una relación de confianza entre médico-paciente.

4. Tecnológico

El factor tecnológico influye en la imagen de la clínica, ya que hoy en día existen nuevas clínicas el cual cuentan con una tecnología más avanzada, infraestructura especializada, produciendo mayor velocidad en atención, un mejor control en la calidad de los servicios afectando a la producción de la clínica.

3. Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Potter).

La clínica MCD elabora una mejor estrategia competitiva que se visualizara el panorama de la competencia y además medir la rentabilidad de la misma.

1. Nuevos Entrantes

La amenaza de nuevos consultorios para la clínica MCD representa un bajo impacto de competencia, debido a su infraestructura, tecnología, servicios ofertados, especialistas, más de 5 años de experiencia con un gran índice de paciente, ubicación estratégica, por todo esto MCD no podría sentir amenaza por parte de las competencias, ya que no disponen de varios servicios.

2. Proveedores

La negociación de proveedores que maneja MCD es muy buena, su equipo de trabajo se opera con productos de primera calidad, además sus distribuidores traen los insumos de otros países que garantiza un trabajo de calidad.

3. Clientes

El poder de negociación de los clientes en la clínica MCD, en algunas veces no es buena porque generan un malestar en los otros usuarios y crean presión sobre los especialistas, sin embargo, MCD se maneja de una manera justa y

profesional, totalmente capacitados para el control de estos sucesos, por esto se plantean las diferentes estrategias para lograr una mejor atención.

4. Productos Sustitutos

La amenaza de productos sustitutos en odontología, se da a través de nuevos diseños de sonrisa fabricados el cual lo venden por internet, ya que los usuarios compran estos productos sustituyendo al tratamiento de diseño de sonrisa, afectando al desempeño en los servicios odontológicos.

5. Rivalidad de la Industria

La rivalidad que existe entre los competidores, representa un impacto bajo para la clínica MCD, sin embargo, debe de mantener una observación continua de sus competidores y de la oferta de servicios para lograr la satisfacción de los pacientes atendidos.

4. Análisis FODA

Con el análisis FODA se elaboró estrategias a través de las variables en el cual se trabajó a nivel de cada componente.

1. Análisis de Fortalezas

Las fortalezas contribuyen positivamente a la institución como: experiencia, formación académica, facilidades de pago, ubicación entre otros que son factores efectivos que permite generar una ventaja competitiva sobre otras clínicas, favoreciendo a la calidad de los servicios y a la elección de los pacientes sobre otros consultorios o clínicas odontológicas.

2. Análisis de Debilidades

Los elementos de debilidades que tiene la clínica es ante la ausencia de protocolos de calidad y seguridad del paciente, infraestructura, falta de espacio entre otros son factores no funcionan con las expectativas de los clientes, y esto puede provocar fricción y hace que la clínica no logre los objetivos planteados.

3. Análisis de Oportunidad

Las oportunidades permiten evaluar las variables que se puede contribuir con la clínica para obtener mayores beneficios, como, contar con personal capacitado en temas de seguridad, lograr la adquisición de nuevos cubículos, ampliación de la clínica para tener resultado en el incremento de ingresos, mercado, cambio en la percepción de los usuarios, oferta de servicios o cualquier oportunidad que permita el crecimiento de la clínica.

4. Análisis de Amenazas

Las amenazas presentan un riesgo para la clínica por que causan daños, cambios en el comportamiento de los pacientes, mala cobertura de servicios y pérdidas de pacientes y por ende económicos. Estas variables afectan directamente a la clínica, por los cuales deben estar identificadas para diseñar estrategias de solución.

5. Cadena de Valores de la Organización

La cadena de valor permite identificar y analizar las actividades de la clínica MCD.

Tabla 9 Cadena de Valores Clínica MCD

Pacientes con problemas de salud oral	Admisión general: toma de signos, apertura de Historia Clínica			Pacientes contentos con la atención recibida y resultados eficientes en sus tratamientos.
	Gestión de Calidad: Servicios odontológicos potenciando la calidad.			
	Gestión de Ventas: Promover los servicios odontológicos que oferta la clínica y su posicionamiento	Gestión del Servicio: Atención personalizada a los usuarios en servicios odontológicos	Gestión Clínica: Se ofrece una atención igualitaria para cada necesidad y paciente	
	Gestión de Logística: Almacenamiento de materiales e insumos, área de esterilización, sala de espera, cubículos, quirófano.			
	Gestión del Medio Ambiente Físico: Áreas nuevas de servicio para aumentar su capacidad			
	Recursos Humanos: Contratación, formación y capacitación de personal			
	Gestión de Información: Comunicación con los pacientes antes, durante y después de los tratamientos realizados			
	Gestión Financiera: Apoyo en plataformas contables, variabilidad de pagos en servicios.			

Fuente: Registros MCD

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

2. Planificación Estratégica

La clínica MCD es una institución con una gran experiencia en servicios de especialidades odontológicas que busca establecer un plan de gestión para mejorar la calidad de atención y que proporciona sus servicios de calidez que sean accesibles a cualquier persona que los requiera, ofertando servicios de salud oral además se caracteriza por contar con profesionales de salud altamente capacitados, comprometidos a tener un cambio para brindar una atención de calidad que sea eficiente y eficaz, que procure la seguridad del paciente y sobre todo trate las necesidades de los pacientes.

3. Misión

“Brindar una atención óptima y de calidad en la salud oral con eficacia, igualdad y solidaridad para el bienestar de los pacientes”. (Aguilar F. 2018)

4. Visión

“Ser una clínica líder en odontología, con afán de superación, comprometida al cambio para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes a través de la eficacia y ética”. (Aguilar F. 2018)

5. Valores

- “Vocación
- Responsabilidad
- Justicia
- Respeto
- Lealtad
- Equidad
- Honestidad
- Humanización”. (Aguilar F. 2018)

6. Objetivos Institucionales

- “Asegurar al usuario un servicio de salud oral que satisfaga sus expectativas, a través de un mejoramiento continuo en la calidad del servicio.
- Lograr la incorporación de nuevos conocimientos, metodología y aplicación de tecnologías para mejorar la atención de salud de la población.
- Desarrollar una cultura de servicio, con el fin de facilitar al usuario la mejor atención” (Aguilar F. 2018).

7. Principios Éticos

- “Establece un ambiente ético propicio para una atención de salud segura de y calidad.
- La atención odontológica debe otorgarse conforme a los estándares más altos de calidad.
- El profesional debe promover y mantener una relación con el paciente, amable, de confianza mutua y con comunicación verdadera.
- Procurar que todos los actos médicos permitan lograr el máximo beneficio para el paciente, exponiéndolo al menor riesgo” (Aguilar F. 2018).

8. Política

Dentro del rango de la política, la clínica MCD actúa sobre la base de la igualdad y equidad para la sociedad, que requiere de atención a la salud oral de manera justa y equitativa. El equipo de trabajo brinda una atención de calidad a todas las personas con el mismo nivel de equidad a pesar de sus personalidades o características sin sufrir algún tipo de discriminación.

9. Plan de Gestión Gerencial

Propuesta de solución: formulación plan de gestión gerencial.

En este punto se establecen las estrategias para la gestión gerencial de la dirección, administrativa y recursos humanos, financiera, operativa, abastecimiento y logística, tecnologías de la información y comunicación.

1. Gestión Gerencial de Dirección

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de especialidades odontológicas.

Estrategia 1. Conformación de un comité encargado de la seguridad del paciente.

Tabla 10 Actividades de la Estrategia 1

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Seleccionar a los miembros del comité	Comité seleccionado	Gestación de Dirección	80%	100%	100%	100%	100%
Definir objetivos, funciones y responsabilidades del comité a cada uno de sus miembros	Atribuciones y responsabilidades definidas	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa , Gestión Financiera	100%	100%	100%	100%	100%
Evaluar la labor del comité de seguridad	Informe semanal de del rendimiento del personal.	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa	80%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de especialidades odontológicas.

Estrategia 2. Evaluar las acciones correctivas y de mejora referente a las encuestas planteadas a los pacientes.

Tabla 11 Actividades de la Estrategia 2

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Aplicación de las encuestas	Resultado de encuestas aplicadas	Gestación de Dirección	100%	100%	100%	100%	100%
Seleccionar y aplicar alternativas de solución	Cronograma de alternativas de solución	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa.	90%	100%	100%	100%	100%
Ejecutar las medidas correctivas y de mejora	Aplicación de nueva encuesta al paciente	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa.	80%	100%	100%	100%	100%
Evaluación de medidas correctivas	Resultado de la nueva encuesta aplicada al paciente	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa.	80%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

2. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Objetivo: Desarrollar matrices de control para mejorar la calidad de atención y seguridad del paciente dado por el personal de la clínica MCD.

Estrategia 3. Elaborar protocolos de atención para potencializar la calidad.

Tabla 12 Actividades de la Estrategia 3

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Definir estándares de calidad para la seguridad del paciente	Elaboración y Planificación de protocolo	Gestión dirección, administrativa y financiera	70%	100%	100%	100%	100%
Revisión de protocolos y normas nacionales e internacionales en calidad de servicios en salud	Informe en base a la investigación obtenida	Gestión Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%
Implementación de protocolos de Seguridad en la atención odontológica	Recolección de los protocolos después de la atención.	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa	90%	100%	100%	100%	100%
Evaluación de los protocolos de seguridad	Informe de rendimiento del especialista	Gestión Administrativa	90%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

Objetivo: Identificar las falencias por parte de los especialistas durante la atención y la notificación de los mismos.

Estrategia 4. Crear una ficha de reporte de eventos adversos en la atención odontológica.

Tabla 13 Actividades de la Estrategia 4

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Definir estándares de calidad para la seguridad del paciente	Informe de investigación	Gestión dirección, administrativa y financiera	90%	100%	100%	100%	100%
Elaboración de matriz de notificación de eventos adversos.	Matriz Elaborada	Gestión Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%
Evaluación de la aplicación de la matriz	Índices de calificación en matriz elaborado	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa	90%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de especialidades odontológicas.

Estrategia 5. Capacitar al personal odontológico en seguridad del paciente.

Tabla 14 Actividades de la Estrategia 5

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Definir Cronograma de capacitación	Calendario de capacitación	Gestacion de Direccion	100%	100%	100%	100%	100%
Capacitar al personal	Informe de capacitación / lista de asistencia	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa , Gestión Financiera	90%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

3. Gestión Financiera

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de especialidades odontológicas

Estrategia 6. Implementar, capacitar al personal y mejorar el equipamiento para la seguridad del paciente en la atención odontológica.

Tabla 15 Actividades de la Estrategia 6

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Definir el presupuesto para mejorar la seguridad del paciente	Informe mensual económico.	Gestión administrativa y Gestión Financiera	100%	100%	100%	100%	100%
Asignar presupuesto para realizar mantenimiento y adquisición nuevo de equipos odontológicos	Informe de Inventario de equipamiento odontológico	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa , Gestión Financiera	70%	80%	100%	100%	100%
Destinar presupuesto para capacitar al personal sobre en seguridad del paciente	Informe de capacitación, lista de asistencia	Gestión de Dirección, Gestión Administrativa, Gestión Financiera	80%	100%	100%	100%	100%
Evaluar los resultados de las actividades llevadas a cabo en seguridad del paciente	Informe sobre actividades, indicadores de presupuesto	Gestión Financiera	80%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

4. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Objetivo: Identificar las falencias por parte de los especialistas durante la atención y la notificación de los mismos.

Estrategia 7. Fortalecer la seguridad del paciente y la adquisición de nuevos insumos y equipamiento

Tabla 16 Actividades de la Estrategia 7

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Aumentar el espacio del cubículo de atención	Distribución del espacio y eliminación de muebles innecesarios.	Gestión Operativa, abastecimiento y logística	70%	80%	90%	100%	100%
Abastecer de nueva tecnología que brinde mayor seguridad al paciente	Capacitación de la adquisición de nuevos equipos	Gestión Operativa, abastecimiento y logística	75%	80%	95%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

5. Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación

Objetivo: Identificar las falencias por parte de los especialistas durante la atención y la notificación de los mismos.

Estrategia 8. Definir una sección de eventos adversos en el sistema informático.

Tabla 17 Actividades de la Estrategia 8

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Crear una sección en sistema operativo de reporte de eventos adversos	Matriz de control de la atención.	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	80%	100%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de especialidades odontológicas.

Estrategia 9. Realizar campañas de comunicación que trate sobre tema de seguridad en el paciente

Tabla 18 Actividades de la Estrategia 9

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	GESTOR RESPONSABLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Realizar una campaña de marketing	Exposición sobre campaña de marketing	Gestión Operativa, abastecimiento y logística Gestión Administrativa	70%	90%	100%	100%	100%
Evaluar los resultados de la campaña	Informe sobre la campaña de salud oral	Gestión Operativa, abastecimiento y logística. Gestión Administrativa	70%	90%	100%	100%	100%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

10. Presupuesto

Se plantea el presupuesto que se requiere para la elaboración del plan de gestión de la clínica MCD.

Tabla 19 Presupuesto Plan de Gestión Gerencial

PRESUPUESTO ESTIMADO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL

RECURSOS	CAPACITACION	DESCRIPCIÓN	HORAS MES	MESES REQUERIDO	TOTAL HORAS PLAN	VALOR HORA	TOTAL
	Capacitación seguridad del paciente	Odontólogos	4	2	8	12	96
		Especialistas	4	2	8	12	96
		Auxiliares	4	2	8	12	96
		Administrativo	4	2	8	12	96
	Campañas de Salud Oral	Odontólogos	6	1	6	18	108
		Especialistas	6	1	6	18	108
		Auxiliares	6	1	6	18	108
		Administrativo	6	1	6	18	108
	MATERIALES	DESCRIPCION	CANTIDAD MES	MESES REQUERIDO	TOTAL PLAN	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de oficina	Hojas de papel bond	500	6	3000	0,01	30	
Material de oficina	lápices	10	6	60	0,20	12	
Material de oficina	esferos	5	12	60	0,78	46,8	
Material de Oficina	Bicolor	4	3	12	1	12	
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCION	CANTIDAD			VALOR UNITARIO	TOTAL	
Equipo de computo	Lapto	1			1200	1200	
Muebles de oficina	Escritorio	4			100	400	

Equipo de computo	Impresora	1	200	200
Equipo de trabajo	Sillón Odontológico	4	1000	4000
Equipo de Trabajo	Equipo de Rayos X	1	1300	1300
Equipo de Trabajo	Cámara Intraoral	4	400	1600
Equipo de Trabajo	Nuevos Esterilizadores	2	600	1200
Mantenimiento	Equipos odontológicos	2	250	500
Actualización	Sistema informático	1	400	400
OTROS	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Material de construcción	Paredes falsas	32	22	704
Compras	Insumos dentales	1	100	100
Imprevistos	10%	1	500	500
TOTAL DEL PRESUPUESTO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION GERENCIAL				13,020.8

Fuente: Registros de MCD
 Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023.

CAPITULO IV

11. Evaluación e Implementación Integral de Gestión Gerencial.

La evaluación y el monitoreo del plan de gestión gerencial para mejorar la calidad de atención y seguridad del paciente, es un mecanismo que permite conocer las estrategias e intervenciones que determinan el cumplimiento de objetivos, además que accederá a la clínica MCD a tener información clave para tomar decisiones pertinentes que ayuden a garantizar la calidad de la atención y seguridad del paciente, los cuales ayudarían a determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores propuestos.

Para evaluar los resultados alcanzados y sobre todo que sean medibles con el tiempo, se procede a reflejar las metas logradas por medio de la semaforización de estas:

Tabla 20 Indicador de Medición

Color	Interpretación
	Se cumple la meta desde 80% al 100%
	Se cumple la meta desde 60% al 79 %
	Se cumple la meta desde el 50% al 59%

Autor: Felipe Aguilar Morillo, 2023

Medidas Viabiles

La mayoría de las actividades son viables para su elaboración e implementación ya que superan más del 80%, mientras que las actividades que se encuentre en

Medidas Preventivas

Las actividades que se denominan como medidas preventivas se encuentran de color amarillo, para el cual se establecen periodos de tiempo para la elaboración y cumplimiento de ellas, asignación del presupuesto se hará en base la actividad

de menor valor e ir ajustando poco a poco el presupuesto para el cumplimiento de las demás actividades, contar con el área necesaria para la implementación de nuevos equipos, renovación de equipos tecnológicos que lleven a garantizar una seguridad del paciente.

Medidas Correctivas

Por el momento la clínica MCD no cuenta con actividades correctivas, porque el planteamiento de estas actividades se verifico que sean viables y de igual manera que se cumplan a un corto plazo, se llevó a cabo en base a los objetivos planteados y con el equipo de trabajo

Después de realizar la evaluación de las actividades en cuenta a la semaforización descrita anteriormente se determina que hay algunas actividades que se realizan en este año, además hay otras que se pueden realizar un ajuste para completar del 80 al 100% y que sean viables en el plan, debe realizar un informe en el que conste los resultados anuales del plan de gestión, con el fin de que se conozcan las metas alcanzadas y aquellos aspectos en los que se deben de corregir y trabajar para lograr el objetivo general del plan.

12. Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial.

Las limitaciones en el plan de gestión se basan en factores que no pueden ser controlados por el autor, es decir de sucesos no predecibles que llevaría a la prórroga de los plazos establecidos o a la suspensión de la actividad o del plan, entre ellas se señalan las siguientes:

1. Limitaciones en función al Tiempo.

- El plan de gestión está desarrollado en cuanto a las condiciones físicas y ambientales que presenta la clínica en este momento, por lo tanto, en el caso de que una actividad pueda ser aplazada por un periodo largo de tiempo, está ya no se podría ejecutar.

- El cumplimiento de actividades debido al tiempo que falta para que se termine el año, hace que algunas actividades sean un poco difíciles de cumplir.
- El tiempo que se lleva a cabo para la ampliación de la clínica.

2. Limitaciones en función al Costo

- Los recursos económicos son limitados en la clínica por lo cual la planificación puede verse afectada.
- El desarrollo del plan de gestión como se basa en el presupuesto es costoso por lo cual por el momento es una limitante para la ejecución de algunas actividades del mismo
- El valor de adquisición de nuevos equipos y de tecnología

3. Limitaciones en función al Alcance

- No lograr con la aprobación de los protocolos de seguridad por las autoridades de la clínica.
- Los tratamientos que se brindan en la clínica no satisfaga con las necesidades de los pacientes.
- Falta de colaboración y compromiso de los profesionales.
- Falta de sinceridad de los especialistas en la notificación de eventos adversos.

13. Conclusiones

- El desarrollo del proyecto se enfoca en la seguridad de los pacientes, permitirá a la clínica MCD evitar cualquier tipo de evento adverso que puede ser previsible, lo que conlleva a que los pacientes reciban un mejor servicio en las especialidades odontológicas.
- El Plan de Gestión en el ámbito gerencial agrupa acciones de planificación, programación, presupuesto, supervisión, seguimiento,

evaluación continua, investigación y gestión de la calidad, para mejorar la capacidad operativa de la clínica en la oferta de servicios y las gestiones hacia el logro de los objetivos planteados por la clínica MCD.

- La calidad de la atención y la seguridad del paciente, será de utilidad para detectar las falencias de los especialistas durante la cita odontológica y para plantear mejoras pertinentes según lo requieran.
- La puesta en ejecución del plan de gestión gerencial es con el fin de generar cambios trascendentes en la clínica y lograr la máxima satisfacción en atención de los usuarios durante sus citas.
- La implementación del proyecto contribuirá a mejorar la imagen que tienen los pacientes actualmente de la clínica y de igual manera ayudara atraer a futuros usuarios que confíen en la clínica.
- El Plan de Gestión se enfoca en contribuir en el desarrollo organizacional de la clínica, a fin de desarrollar una visión, con la intención de mejora el desempeño del personal sanitario y llevar a la clínica hacia un crecimiento de calidad eficaz y eficiente.

14. Recomendaciones

- Es importante realizar una concientización entre todo el personal de la clínica MCD sobre la importancia de contar con protocolos de seguridad del paciente, las matrices de control de falencias, ya que de su accionar depende que se eviten eventos adversos causando daño en la salud del paciente.
- Se sugiere la colaboración y trabajo en equipo del personal, para discutir errores que han sido cometidos y que puedan afectar a la seguridad de los pacientes, de modo que contribuya a mejorar la atención brindada por la clínica.
- Evaluar periódicamente los protocolos de seguridad del paciente y las matrices de notificación de eventos aplicados en la clínica, con el fin de

saber si la atención brindada por la clínica satisface las necesidades de los pacientes.

- Realizar capacitaciones al personal en cuanto a la seguridad del paciente para que estén siempre actuales con esta información y puedan impartir una charla a los pacientes acerca de este tema con el fin que se puedan familiarizarse con los mismos y contribuir a que se evite algún daño a los pacientes.
- Mantenerse siempre capacitado sobre los protocolos de seguridad del paciente para mejorar la comunicación interna, colaboración, liderazgo y fomentar a que el profesional se siente en un ambiente laboral adecuado para lograr un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **MCD:** Morillo Cruz Dental.
- **Atención Personalizada:** Es la atención que brinda el médico a los pacientes donde ellos quieren ser escuchados para resolver sus dudas y necesidades de manera rápida y eficiente.
- **Calidez:** Es cuando el medico está haciendo alusión a su capacidad de empatía para poder hacer que el resto del grupo se sientan contenidas y queridas. el sinónimo de cordialidad y afecto humano.
- **Calidad de la Atención:** Es el grado de conocimiento y experiencia que presenta el personal sanitario para resolver las necesidades y con el fin de brindar los servicios médicos hacia la población y obtener los resultados de salud deseados.
- **Comunicación:** Es la comunicación que debe existir entre el médico y el paciente que permite expresar ideas, sentimientos, emociones, necesidades, de forma segura, directa, tranquila y honesta.
- **Error médico:** es cualquier falla ocurrida durante la atención de salud que haya causado algún tipo de daño permanente o temporal al paciente.
- **Especialidades Odontológicas:** La especialidad dental es la consecuencia formal, el mantenimiento sucesivo y a la continua mejora

de conocimientos y experiencias basadas en la competencia de un dentista en una disciplina de odontología.

- **Ética:** Es un conjunto de principios que se basan en las formas de comportamiento moral y de los parámetros de actuación y expectativas de conducta por los que se rigen los miembros de la profesión médica y que se aplican a los usuarios que acuden a las entidades de salud.
- **Hospitalidad:** Contempla la asistencia y la atención de todo aquel que necesita algo, es la cualidad o virtud de ser atendido u hospitalizado que consiste en tratar bien, con amabilidad al prójimo.
- **Necesidad:** La necesidad lo presentan todos los pacientes cuando acuden a los hospitales por que presentan malestar, dolor, que resulta indispensable para vivir en un estado de bienestar, esperando el tratamiento para sus problemas.
- **Odontología:** Es la especialidad médica que se dedica al estudio de los dientes y las encías y al tratamiento de sus dolencias.
- **Paciente:** Se refiere a la persona que tiene un problema de salud y necesita de un servicio médico para resolverlo.
- **Salud:** es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.
- **Satisfacción de Necesidades:** Se da cuando el paciente logra terminar su tratamiento, pero también es cuando acepta que representa alguna enfermedad y con un trabajo organizado por el personal sanitario se conduce hacia el logro de la meta encontrando el requerimiento exacto en calidad.
- **Seguridad:** Se define como la ausencia de daños prevenibles en los pacientes y la reducción hasta un mínimo aceptable de riesgo.

REFERENCIAS

- Organización Mundial de la Salud. (2019). Seguridad del Paciente. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud y Derechos Humanos. Obtenido de: [Salud y derechos humanos \(who.int\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety)
- Ministerio de Salud Pública. (2016). Seguridad del Paciente – Usuario. Obtenido de: <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de->
- Perea B. (2011). Seguridad del Paciente y Odontología. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/vilvedu/seguridad-del-paciente-en-odontologia>
- Red de Salud Armenia. (2017). Manual de Seguridad del Paciente. Obtenido de: [https://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/files/M-GH-M-011%%20Paciente\(1\).pdf20del%20Paciente\(1\).pdf](https://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/files/M-GH-M-011%%20Paciente(1).pdf20del%20Paciente(1).pdf)
- Castillo H. (2016). Seguridad del Paciente en los Servicios de Estomatología. Obtenido de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2016/od163k.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). La Investigación en Seguridad del Paciente. EN. OMS. Alianza Mundial de Seguridad del Paciente. Pág. 11. Ginebra OMS.
- AsismedL. (s.f). Seguridad del Paciente durante la Consulta Odontológica. Obtenido de: [https://www.asistenciamedicolegal.com/single-post/seguridad-del-paciente-durante-la-consulta-odontol%C3%B3gica#:~:text=Seguridad%20en%20los%20procedimientos%3A&text=Establecer%20barreras%20para%20prevenir%20la,de%20emergencias%20\(contar%20con%20botiqu%C3%ADn\)](https://www.asistenciamedicolegal.com/single-post/seguridad-del-paciente-durante-la-consulta-odontol%C3%B3gica#:~:text=Seguridad%20en%20los%20procedimientos%3A&text=Establecer%20barreras%20para%20prevenir%20la,de%20emergencias%20(contar%20con%20botiqu%C3%ADn))
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2015). Programa de Seguridad del Paciente en la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa sede Villavicencio. Obtenido de:

<https://clinicasodontologicasuccvillavicencio.files.wordpress.com/2016/05/anexo-23-programa-seguridad-del-paciente.pdf>

- Aguilar F. (2018). Registros de Morillo Cruz Dental.
- Marcelino. (2020). Diagnostico Situacional y Plan de Trabajo. Obtenido de: [Microsoft Word - Situacional-2020.docx \(oaxaca.gob.mx\)](#)
- Manuales de Dirección Médica y Gestión Clínica. Sistemas y servicios sanitarios. Ed. Díaz de Santos. Madrid. 2006. ISBN 84-7978-731-7.
- Aguilar F, et-al. (2023). Glosario de Términos Relacionados con Hospitalidad. Obtenido de: [TAREA GLOSARIO DE TERMINOS DE HOSPITALIDAD.pdf](#)
- Walker, J (2015). Administración de la hospitalidad. Editorial Pearson Educación. Parte I. Capítulo 1. págs 3-41. <https://udla.brightspace.com//content/enforced/206194-202366-226-MGNL2002-60-LIS01/Administracio%CC%81n%20de%20la%20Hospitalidad%201-41.pdf?&d2lSessionVal=SwVeDfOoEDwf7JmGdWOGWvXhr&ou=206194>
- Kustomer. (2022). 6 ejemplos de atención al cliente personalizado. <https://www.kustomer.com/es/blog/personalized-customer-service-examples/>
- Pérez J, et-al. (2012). Definición de Hospitalidad. <https://definicion.de/hospitalidad/>
- Secretaría de Salud. NORMA Oficial Mexicana. (2012). La vigilancia epidemiológica. https://comego.org.mx/normatividad/nom_017_ssa2.pdf
- Manuales de Dirección Médica y Gestión Clínica. Sistemas y servicios sanitarios. Ed. Díaz de Santos. Madrid. 2006. ISBN 84-7978-731-7.
- Navas E. et-al. (2013). Evaluación de la Gestión de Calidad de los Servicios de Salud ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón Sígsig. Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>

- Montejano S, et-al. (2021). Administración de Operaciones y su Impacto en el Desempeño de las Empresa. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533010/html/>
- Ortiga B. (2013). La Dirección en Operaciones en un Hospital de Alta Tecnología. Obtenido de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/120554/bof1de1.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas de Satisfacción de atención

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ÁREA DE ESPECIALIDADES DE LA CLÍNICA MCD

Marque con una X la casilla que mejor refleja su opinión.

Indique su nivel de satisfacción de la atención que presento durante su cita odontológica.

	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO
1	¿Cómo calificas la atención recibida?				
2	La información brindada por el especialista ha sido				
3	El tiempo de espera para ser atendido por el especialista ha sido				
4	¿Cómo calificas la atención de los auxiliares y personal administrativo?				
5	La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido				
6	La amabilidad del personal en su trato ha sido				
7	La comunicación con el especialista fue:				
8	El interés del personal por solucionar los problemas del paciente ha sido				
9	La puntualidad del médico ha sido				
10	La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido				
11	La tecnología de los equipos para diagnóstico y tratamientos ha sido				
12	El estado en el que están las instalaciones de la clínica (aparición, comodidad) ha sido				
	TU OPINION ES IMPORTANTE	UTILIZA ESTE ESPACIO			
13	¿Qué cambiarías en esta organización?				
14	¿Has tenido algún tipo de problema antes, durante y después de tu cita ?				
15	Realiza una sugerencia para la clínica				

