



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE LA SALUD

PROYECTO DE TITULACIÓN

Tema:

**PROPUESTA DE DESARROLLO DE SERVICIO DE MEDITACIÓN EN
PACIENTES ADULTOS PREVIO A CONSULTA ODONTOLÓGICA EN
UNA CLÍNICA DENTAL PRIVADA EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2023 -
ENERO 2024.**

Tutor: Ronnal Patricio Vargas Córdova

Autor: Juan José Navas Guerrero

2023

RESUMEN

La implementación de un servicio de meditación en la consulta dental para reducir la ansiedad y estrés en los pacientes adultos, requiere una buena gestión gerencial para asegurar el éxito del servicio y la satisfacción de los pacientes. Por ello, el presente trabajo de investigación se centra en una propuesta de desarrollo de servicio de meditación en pacientes adultos previo a consulta odontológica en una clínica dental privada en el periodo noviembre 2023 - enero 2024. Para su desarrollo se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual de la clínica dental, identificando áreas de mejora en su estructura administrativa, financiera y operativa, además del diagnóstico de servicios ofertados en cada una de sus áreas. A partir de las falencias identificadas en la gestión gerencial, administrativa, financiera, operativa, tecnológica, y de los servicios de hospitalización se logró desarrollar una propuesta de solución a través de un plan estratégico para los servicios de meditación en la clínica dental y un plan de gestión gerencial, en cada uno de estos planes se lograron establecer indicadores para evaluar su implementación. Una vez detallada la propuesta de solución y sus indicadores proyectados a cinco años en cada área, se detallaron conclusiones y recomendaciones para la implementación del servicio de meditación en la clínica dental.

ABSTRACT

The implementation of a meditation service in the dental office to reduce anxiety and stress in adult patients requires good managerial management to ensure the success of the service and patient satisfaction. Therefore, this research work focuses on a proposal for the development of a meditation service in adult patients prior to a dental consultation in a private dental clinic in the period November 2023 - January 2024. For its development, a diagnosis of the current situation of the dental clinic, identifying areas for improvement in its administrative, financial and operational structure, in addition to the diagnosis of services offered in each of its areas. Based on the shortcomings identified in the management, administrative, financial, operational, technological, and hospitalization services, a solution proposal was developed through a strategic plan for meditation services in the dental clinic and a plan of managerial management, in each of these plans it was possible to establish indicators to evaluate their implementation. Once the solution proposal and its projected five-year indicators in each area were detailed, conclusions and recommendations were detailed for the implementation of the meditation service in the dental clinic.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I.....	1
1. Revisión de literatura relacionada al problema.....	1
1.1 Análisis ambiental situación	1
1.1.1 Introducción	1
1.1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	2
1.1.3 Estructura Administrativa.....	3
1.1.4 Estructura Financiera.....	3
1.1.5 Estructura Operativa.....	4
1.1.6 Oferta y Demanda de Servicios.....	4
1.1.7 Desafíos y Oportunidades.....	5
1.1.8 Unidad de Gestión Responsable.....	6
1.1.9 Análisis Geoespacial y Geopolíticos	6
1.1.10 Oferta de Servicios	7
1.2 Identificación del objeto de estudio	8
1.2.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2.2 Justificación.....	9
1.3 Propuesta y justificación de alternativas de solución.....	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.3.3 Oportunidades de mejora	11
1.3.4 Matriz de evaluación de alternativas estudiadas	12
CAPITULO II	13
2. Justificación y aplicación de metodología a utilizar	13
2.1 Diseño de la investigación	13
2.2 Enfoque de la investigación	13
2.3 Tipo de investigación	13
2.4 Población y muestra	14
2.5 Técnicas e instrumentos de la investigación	14
2.6 Resultados de la investigación	15
CAPITULO III.....	17
3. Propuesta de solución del problema identificado.....	17
3.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	17
3.1.1 Gestión Estratégica de Marketing.....	17
3.1.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	18
3.1.3 Gestión Financiera.....	19

3.1.4	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	20
3.1.5	Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	21
3.1.6	Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	21
3.1.7	Análisis del Entorno Social.....	23
3.1.8	Análisis FODA.....	24
3.2	Planificación Estratégica.....	26
3.2.1	Misión	26
3.2.2	Visión	26
3.2.3	Valores	27
3.2.4	Objetivos Institucionales.....	27
3.2.5	Principios Éticos.....	27
3.2.6	Políticas	28
3.3	Gestión Gerencial de la Dirección	28
3.3.1	Indicadores de Gestión por áreas (proyección cinco años).....	28
3.3.2	Mejoramiento Continuo de la Calidad.....	30
3.3.3	Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional.....	32
3.3.4	Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	33
3.3.5	Gestión Financiera	35
3.3.6	Evacuación de Políticas de Crédito y Cobranzas.....	37
3.3.7	Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística.....	38
3.3.9	Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	39
3.3.10	Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	40
3.4	Monitoreo.....	41
3.4.1	Medidas preventivas.....	42
3.4.2	Medidas correctivas	42
CAPITULO IV.....		43
4.	Evaluación de implementación integral de gestión.....	43
4.1	Limitaciones y/o restricciones.....	43
4.2	Conclusiones y recomendaciones	43
4.2.1	Conclusiones	43
4.2.2	Recomendaciones.....	45
Bibliografía		46
ANEXOS.....		49

CAPITULO I

1. Revisión de literatura relacionada al problema

1.1 Análisis ambiental situación

1.1.1 Introducción

Para Buenaño (2023) la calidad de atención se puede medir a través del grado de conocimiento y profesionalismo que poseen las personas que laboran en una empresa, por ello, para mostrar efectividad, oportunidad, eficiencia deben enfocarse en cuidar la seguridad de las personas y de esta manera conseguir los objetivos y metas institucionales.

Por otro lado, Tufiño (2023) indica que incorporar mecanismos para optimizar y diversificar la calidad de atención se ha convertido en la piedra angular en el sector de la salud, debido a que durante décadas la percepción de la mala calidad de atención ha sido evidente. “Desde el origen de la atención odontológica los pacientes han presentado aspectos asociados con la psicología humana como es la ansiedad, provocando un impacto en la salud oral”. (Ortiz et al., 2023).

De acuerdo con Barreiro et al., (2023) la ansiedad y el estrés debido a los tratamientos dentales son considerados en la actualidad como un estado de ánimo negativo, los cuales pueden identificarse a través de varios síntomas y signos corporales de los pacientes, entre estas taquicardias, palpitaciones, dificultades respiratorias, sudoración, palidez, náuseas, cefaleas, entre otras. Sin embargo, la psicología y la odontología son dos especialidades que están lejos de ser parecidas, a pesar de esto, van de la mano y tienen factores en común ya que la conducta de los pacientes puede influir drásticamente en los tratamientos y causar inconvenientes para que el paciente tenga un buen servicio, por ello, la salud mental y física son de gran importancia para que una persona se encuentre saludable.

Por otro lado, Arévalo et al., (2020) indica que, los niveles elevados de estrés y ansiedad en los pacientes adultos causan experiencias dentales traumáticas, que no solo ocasiona deterioro en la dentición sino también sentimientos de culpa por la evasión de los tratamientos. Según Trujillo (2020) la meditación ayuda a mantener un mayor control en las visitas odontológicas ya que este tipo de actividades contribuyen a la activación de

áreas involucradas en la percepción del dolor, además indica que las sesiones de meditación pueden tener efectos permanentes y aumenta las posibilidades para el uso de estas estrategias en las clínicas.

En el examen detallado de la clínica odontológica, se ha llevado a cabo un minucioso análisis de su situación actual en gestión gerencial, ofreciendo una visión integral de sus operaciones en el sector odontológico ecuatoriano. Desde la estructura administrativa hasta la oferta de servicios y la demanda insatisfecha, cada faceta se ha explorado con el objetivo de proporcionar una comprensión exhaustiva de los puntos fuertes y áreas de mejora. Este estudio sienta las bases para estrategias fundamentales que podrían potenciar la posición de la clínica odontológica en un mercado competitivo, abordando aspectos clave como la atención a la salud mental, consideraciones financieras y operativas.

En un entorno dinámico donde la calidad de la atención y la eficiencia operativa son imperativos, la clínica odontológica se enfrenta a desafíos y oportunidades cruciales. La convergencia de factores financieros, estructurales y geopolíticos destaca la necesidad de un enfoque estratégico integral para mejorar la experiencia del paciente y la eficacia general de la clínica.

1.1.2 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

La clínica dental sujeta a estudio actualmente cuenta con profesionales de la salud dedicados únicamente a servicios odontológicos. La clínica dental brinda a sus pacientes distintos tipos de tratamientos dentales de forma privada.

El aumento de la oferta en servicios de la salud ha generado en la clínica la necesidad de mejorar su gestión gerencial para ser más competitivos en el mercado. Los profesionales de la clínica dental cuentan con conocimientos y habilidades significativos para la práctica clínica, sin embargo, se detecta la necesidad de contar con un servicio que se enfoque en la salud mental de sus pacientes ya que actualmente los médicos de la clínica carecen de experiencia en la implementación de servicios alternativos como la salud mental de sus pacientes.

Por otro lado, la clínica dental dispone de instalaciones modernas y confortables, pero no cuenta con espacios dedicados a tratar la salud mental de sus pacientes para reducir sus niveles de ansiedad y estrés previo y posterior a sus citas odontológicas.

1.1.3 Estructura Administrativa

En la estructura administrativa, se observa una jerarquía clara con un director general, un gerente administrativo, y coordinadores de departamentos, incluyendo odontología general, atención al paciente y recursos humanos. Se detecta una falta de un departamento específico centrado en el bienestar mental de los pacientes, lo que indica una brecha en la atención integral.

A nivel departamental, cuenta con coordinadores específicos en distintas, como odontología general, atención al paciente y recursos humanos. Estos coordinadores ejecutan roles en la gestión de sus respectivos departamentos, asegurando que los servicios odontológicos sean de alta calidad, que la experiencia del paciente sea positiva y que el personal cuente con el apoyo necesario.

En el curso del análisis, como se nombró, surge una carencia evidente: la ausencia de un departamento dedicado exclusivamente al bienestar mental de los pacientes. Aunque los coordinadores actuales supervisan aspectos de la operación, la falta de un enfoque específico en la salud mental sugiere que las necesidades psicológicas y emocionales de los pacientes no están siendo abordadas de manera sistemática.

Esta omisión específica puede tener consecuencias negativas, ya que la salud mental de los pacientes adultos es un componente esencial de su experiencia en la clínica dental. La ansiedad y el estrés asociados con las visitas al dentista pueden influir directamente en la satisfacción del paciente y, por ende, en la percepción general de la calidad de la atención recibida.

1.1.4 Estructura Financiera

En el análisis de la estructura financiera, se observa un crecimiento constante, indicando estabilidad económica. Sin embargo, se identifica una discrepancia en la asignación de recursos, ya que, a pesar de contar con un presupuesto definido para los servicios

odontológicos, la inversión específica en programas de bienestar psicológico es limitada. Esta limitación financiera puede estar vinculada a los problemas identificados, como los niveles desconocidos de estrés y ansiedad en los pacientes, el aumento de la ansiedad en el tiempo de espera previo a la cita odontológica y la falta de información sobre bienestar psicológico.

En el contexto financiero, la falta de inversión específica en programas de bienestar psicológico contribuye a la poca colaboración de los pacientes para su tratamiento dental. Asimismo, la ausencia de recursos dedicados a la promoción de la salud mental puede influir en la interacción limitada entre pacientes y odontólogos, resultando en resultados insatisfactorios en el tratamiento odontológico. Esta conexión entre la carencia de enfoque financiero en salud mental y los desafíos identificados destaca la necesidad de una revisión estratégica en la asignación de recursos, considerando la importancia integral de la salud mental en la experiencia del paciente en el consultorio.

1.1.5 Estructura Operativa

Operativamente, ha implementado eficientemente procesos para la gestión de citas, registros médicos y seguimiento de tratamientos dentales. Sin embargo, no hay protocolos específicos para evaluar el bienestar psicológico de los pacientes antes, durante y después de las consultas.

Esta omisión en la estructura operativa puede tener consecuencias significativas, ya que la salud mental de los pacientes adultos es esencial para su experiencia en la clínica dental. La ansiedad y el estrés asociados con las visitas al dentista pueden influir directamente en la satisfacción del paciente y, por ende, en la percepción general de la calidad de la atención recibida.

1.1.6 Oferta y Demanda de Servicios

La demanda de servicios odontológicos en la clínica está influenciada por varios factores. En primer lugar, la necesidad de servicios de rutina, como revisiones dentales y limpiezas, surge de la conciencia sobre la importancia de mantener una buena salud oral. Además, la

demanda de procedimientos cosméticos puede estar relacionada con factores estéticos y la búsqueda de mejorar la apariencia dental.

La reputación de la clínica la satisfacción de los pacientes anteriores y las recomendaciones boca a boca son factores significativos que afectan positivamente la demanda de servicios. Sin embargo, la ansiedad y el estrés asociados con las visitas al dentista pueden tener un impacto negativo en la disposición de algunos pacientes para buscar tratamiento.

De acuerdo con González, Bonilla, Cedeño, Guamán y Quisiguiña (2023), la mayor cantidad de tratamientos de endodoncia se realizan en piezas dentales anteriores, lo que indica una demanda específica en procedimientos restaurativos en esta área. En cuanto a la atención pediátrica, se menciona que la inactivación de caries constituye el tratamiento más aplicado en niños. En términos de género, se observa que la demanda de atención odontológica es mayor en mujeres. En el contexto de la clínica, la atención a adultos se centra en tratamientos restaurativos en piezas dentales anteriores definitivas, como operatorias dentales simples, compuestas o complejas. Este enfoque coincide con la idea de mantener una dentadura sana, y la oferta de servicios debería ajustarse para satisfacer esta demanda prevalente.

1.1.7 Desafíos y Oportunidades

Desafíos: La falta de atención integral a la salud mental puede afectar la demanda, especialmente entre aquellos pacientes que experimentan ansiedad dental. Además, la percepción de costos y la disponibilidad de servicios de bienestar psicológico pueden influir en la decisión de buscar tratamiento.

Oportunidades: La implementación de programas de bienestar mental puede atraer a una nueva base de pacientes que buscan una experiencia dental más positiva. La promoción de servicios cosméticos y la adopción de tecnologías avanzadas pueden generar interés y aumentar la demanda de tratamientos específicos.

1.1.8 Unidad de Gestión Responsable

La gestión de la oferta y demanda de servicios en la clínica recae en la dirección general, en colaboración con el departamento administrativo y de marketing. La implementación de estrategias para abordar la salud mental y la promoción efectiva de servicios contribuirá a equilibrar la oferta y la demanda, mejorando la experiencia global del paciente y la eficacia operativa de la clínica.

1.1.9 Análisis Geoespacial y Geopolíticos

En el ámbito geoespacial, la clínica se encuentra estratégicamente ubicada en una zona de fácil acceso para la población local, facilitando la llegada de pacientes desde áreas circundantes.

Desde una perspectiva geopolítica, opera en el marco de las regulaciones y políticas de salud. Las políticas gubernamentales relacionadas con la salud y la atención médica pueden afectar la práctica odontológica, incluyendo cuestiones de licencias, estándares de calidad y posibles subsidios o programas de salud.

La Ley Orgánica de Salud (LOS): La LOS establece el marco legal para el sistema de salud en Ecuador. Contiene disposiciones relacionadas con la regulación de la práctica médica, incluida la odontología. (Congreso Nacional Ecuador, 2015). También el Reglamento de Control Sanitario de Alimentos y Medicamentos (ARCAL): Este reglamento establece las normas para el control sanitario de productos relacionados con la salud, incluyendo los materiales y equipos utilizados en la práctica odontológica. (Ministerio Salud Pública Ecuador, 2013).

La competencia con otras clínicas odontológicas en la región también es un factor geopolítico relevante. El análisis de la densidad de clínicas en áreas cercanas puede proporcionar información valiosa sobre la saturación del mercado y las oportunidades para diferenciar los servicios de la clínica.

1.1.10 Oferta de Servicios

La clínica ofrece una amplia gama de servicios odontológicos que abarcan desde la odontología general hasta procedimientos especializados. Esto incluye revisiones dentales regulares, limpiezas, tratamientos de conducto, extracciones y servicios cosméticos como blanqueamiento dental y colocación de prótesis. La clínica también proporciona servicios de emergencia y atención inmediata en casos de dolor dental agudo.

La oferta de servicios está respaldada por un equipo de profesionales capacitados, que incluye odontólogos generales, especialistas en diversas ramas de la odontología, higienistas dentales y personal de apoyo administrativo.

En la clínica dental sujeta a estudio, se atiende a una población variada de edades y condiciones dentales debido que se cuenta con un equipo de profesionales especializados en diversas áreas de odontología, siendo común los siguientes grupos demográficos:

- Adultos jóvenes de entre 15 – 30 años: Estos están principalmente conformados por pacientes que pretenden mantener buenas prácticas de higiene dental preventiva, solucionar problemas eventuales como caries, gingivitis, tratamientos de ortodoncia, o extracción de molares.
- Adultos entre 31 a 65 años: Son pacientes que ingresan a la clínica para mantener su salud dental y solucionar complicaciones un poco más graves como periodontitis e implantes dentales.
- Adultos mayores de 65 años en adelante: Estos pacientes están conformados por aquellos que pretenden mantener su función dental, sus tratamientos más recurrentes son restauraciones completas o parciales, prótesis dental e incluso cirugías maxilofaciales.
- Población especializada: Estos pacientes son aquellos que cuentan con enfermedades adicionales y que deben ser tratados de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo: pacientes con enfermedades relacionadas con diabetes, hipertensión arterial, enfermedades respiratorias, entre otras

Cabe recalcar que la clínica también realiza tratamiento a pacientes pediátricos, sin embargo, en el presente estudio los servicios de meditación están enfocados en la población adulta atendida por los profesionales de la clínica dental.

La demanda insatisfecha de servicios se relaciona principalmente con la falta de atención integral a la salud mental de los pacientes adultos. La ausencia de un departamento específico para abordar las necesidades psicológicas y emocionales de los pacientes sugiere una brecha en la atención integral. Esta deficiencia puede traducirse en niveles desconocidos de estrés y ansiedad entre los pacientes, lo que afecta negativamente su experiencia en la clínica dental.

Aunque experimenta un crecimiento constante, la falta de inversión específica en programas de bienestar psicológico limita la capacidad de abordar eficazmente los niveles de estrés y ansiedad en los pacientes. Esta limitación financiera se vincula a la falta de colaboración de los pacientes para su tratamiento dental y a la interacción limitada entre pacientes y odontólogos.

1.2 Identificación del objeto de estudio

1.2.1 Planteamiento del problema

La falta de atención integral hacia la salud mental de los pacientes adultos en clínicas dentales privadas se refiere al problema planteado en esta tesis. De acuerdo con Córdova y Santa María (2019) frecuentemente, la visita al odontólogo produce ansiedad y estrés, por lo cual puede tener un impacto negativo en su bienestar general y, finalmente, en la calidad de la atención recibida, siendo un obstáculo en el éxito de la atención.

Según Avilés (2023) previo a la consulta odontológica, es evidente la falta de servicios específicos para tratar dichas preocupaciones psicológicas y emocionales las cuales provocan aprensión y malestar, agravando la situación bucal del paciente.

De acuerdo con Arrieta et al., (2013) en las consultas odontológicas se causan en el paciente emociones como el miedo, el cual puede influir directamente en el diseño de un plan de tratamiento o de un procedimiento. El miedo y la ansiedad dental que sufren los pacientes pueden ser causadas por diversos factores como la fobia a las agujas, extracciones dentales,

sonidos de las piezas de mano de alta velocidad, e incluso una percepción negativa del odontólogo en la salud oral de los pacientes, entre otros. En ese sentido, se estima que alrededor del 10% y el 15% de la población mundial sufre de ansiedad al acudir a citas odontológicas, lo cual induce a cancelar o retrasar sus citas, causando efectos negativos en la salud oral.

“El problema de ansiedad dental en las consultas odontológicas es notoria y la incertidumbre evoluciona ante enfermedades mentales como estrés, depresión y ansiedad”. (Ortiz, Nivel de ansiedad del paciente antes de la consulta odontológica en el marco de la pandemia por SARS COV2, 2022). Por otro lado, según lo expuesto por Mejía y Luna (2012) las situaciones de miedo no son exclusivamente a causa de las consultas odontológicas, sin embargo, son allí donde surgen con facilidad, y aunque es más frecuente en los niños, la ansiedad dental también tiene una alta incidencia en la población adulta.

El presente estudio busca investigar la viabilidad y eficacia de un servicio de meditación diseñado para reducir la ansiedad, estrés y mejorar la calidad de atención en la consulta odontológica de los pacientes adultos. El problema proviene de la falta de atención al bienestar mental y emocional de los pacientes en el ambiente odontológico, esto puede causar disminución en la satisfacción del paciente y, un menor cumplimiento en el tratamiento dental.

1.2.2 Justificación

Este planteamiento tiene como fundamento la comprensión de que el bienestar psicológico de los pacientes está íntimamente relacionado con su experiencia médica-odontológica. Frecuencias y temores relacionados con las citas al dentista pueden tener un efecto negativo en la cooperación del paciente y, de esta manera, en el desempeño del tratamiento odontológico.

“La odontología ostenta destacadas responsabilidades morales que en su conjunto constituyen un desempeño que podemos catalogar como humanista. La técnica sin valores es vacía, imprime deshumanización, inhumanidad e inmoralidad, es decir, perdemos de vista los reales fines del quehacer clínico”, afirma Oliva Te-kloot (2015)

De acuerdo con Mejía y Luna (2012) existen pocos estudios de la ansiedad y el miedo que causan las consultas odontológicas en los adultos, por lo cual, resulta esencial para el odontólogo tener en cuenta este tipo de factores ya que influyen de manera en el desarrollo de la salud oral de sus pacientes. Por ello, se hace necesario adoptar y desarrollar técnicas que permitan reducir estos síntomas en la población para de esta forma mejorar la satisfacción en los mismos.

Por otro lado, como lo menciona Álzate et al., (2021) dentro de los factores reportados en la literatura y asociados con la presencia de miedo y ansiedad dental se identificó que hay un mayor índice de ansiedad en edades de entre los 40 a los 64 años, por lo que esto los lleva a mostrar peores condiciones de salud bucal, postergando sus citas hasta el punto de evitarlas. A partir de esto, se destaca la necesidad de llevar a cabo un servicio de meditación que permita reducir estos niveles de miedo y ansiedad causados en los adultos que asisten a citas odontológicas, mejorando sus niveles de satisfacción y contribuyendo a su salud dental de forma progresiva.

Según Viuchi et al., (2019) estas problemáticas deben ser abordadas debido a varias razones entre estas la evasión causa mala salud oral y calidad de vida, los niveles elevados de ansiedad y fobia pueden influir en la relación entre los dentistas y sus pacientes evitando los tratamientos adecuados, y la respuesta causada por el estrés y ansiedad producen reacciones perjudiciales como hipertensión, taquicardia y accidentes cardiovasculares.

Como lo menciona Seguel (2019) la meditación entrena a la mente hasta el punto de modificar la forma en la cual se ve la realidad, con el propósito de aliviar o eliminar el sufrimiento humano, manifestando una amplia gama de presentaciones. El entrenamiento se basa en ejercitar la capacidad que tiene el ser humano para prestar atención a diferentes objetos de meditación. el objetivo de esta práctica es ir abandonando de forma gradual cualquier pensamiento, emoción, palabras y acciones que causen sufrimiento, basados en la respiración, y con el uso de sonidos, objetos físicos, emociones, pensamientos, la experiencia psicofísica del momento presente o la sensación del dolor.

El enfoque científico confirma la conexión entre el estrés y la salud oral, enfatizando la relevancia de tratar los aspectos psicológicos para optimizar los resultados del tratamiento.

La práctica de la meditación puede ayudar a que la mente y el cuerpo sean más flexibles y en consecuencia se adapten mejor a las vivencias (Torruella, 2016).

1.3 Propuesta y justificación de alternativas de solución

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar un servicio de meditación en pacientes adultos previo a una consulta odontológica en una clínica dental privada.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de ansiedad inicial de los pacientes adultos antes de la implementación del servicio de meditación en la clínica dental privada.
- Diseñar un programa de meditación adaptado a las necesidades y tiempos de espera de los pacientes previo a la consulta odontológica.
- Describir costos de la implementación del servicio de meditación de la clínica dental y aceptación de los pacientes.

1.3.3 Oportunidades de mejora

De acuerdo con Quyen & Minh (2021) una mayor satisfacción por parte de los pacientes con los servicios de atención conlleva a un incremento en el uso de los servicios, lo cual aumenta la concurrencia en el sector de la salud. Por ello a continuación se indican oportunidades de mejora detectadas en la clínica dental que contribuirán a su posicionamiento en el mercado:

- Ventaja competitiva por la diversificación de servicios.
- Fidelización de los pacientes al sentirse valorados y cuidados de forma integral.
- Aumento de satisfacción en los pacientes con los servicios brindados por la clínica.
- Mejora en la imagen institucional
- Promoción del bienestar integral
- Atracción de nuevos clientes y expansión del mercado.

1.3.4 Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

Tabla

1

Matriz de evaluación de alternativas

Propuesta de desarrollo de servicio de meditación en pacientes adultos previo a consulta odontológica en una clínica dental privada en el periodo noviembre 2023 - enero 2024.						
Matriz de evaluación de alternativas de solución						
Problema	Causas	Efectos	Desafíos	Alternativas de solución	Responsables	
Falta de un servicio de meditación para reducir los niveles de estrés y ansiedad en los pacientes adultos de la clínica dental privada.	Falta de conciencia sobre los beneficios de un servicio de meditación en la clínica dental	Ansiedad y estrés durante las visitas odontológicas	- Diseñar y establecer espacios dentro de la clínica para la práctica de meditación	- Mejorar la infraestructura y equipamiento de la clínica	Gerente General	
	Falta de servicios complementarios	Reducción en la experiencia y satisfacción de los clientes.	- Comunicar a los clientes potenciales del nuevo servicio de meditación	- Realizar reuniones con los colaboradores para socializar la implementación del servicio de meditación	Profesionales de la salud Community Manager Jefe de talento humano	
	Falta de personal especializado en técnicas de meditación	Oferta de servicios limitada únicamente a citas odontológicas		- Capacitar y motivar al personal		
	Percepción errónea de que los servicios de meditación no son necesarios en clínicas dentales	Bajo nivel de atención a la salud mental de los pacientes que influye en la calidad de los servicios ofertados		- Contratar personal especializado en meditación		
				- Crear campañas publicitarias y contenidos digitales para promover el servicio de meditación.		

CAPITULO II

2. Justificación y aplicación de metodología a utilizar

2.1 Diseño de la investigación

El estudio corresponde a un diseño no experimental en el cual según Arias y Covinos (2021) no hay estímulos o condiciones experimentales, es decir, la problemática es evaluada en su contexto real sin alterar ninguna situación.

Entonces, a partir de lo expuesto en el párrafo anterior, se destaca que es no experimental debido a que se obtendrá información real recopilada a través de visitas a la clínica dental privada, en donde se identificaran los niveles de estrés y ansiedad de los pacientes por acudir a las consultas, lo cual permitirá tener un punto de vista más amplio de la viabilidad del servicio de meditación.

2.2 Enfoque de la investigación

El enfoque del presente estudio corresponde al enfoque mixto, el cual de acuerdo con Zúñiga et al., (2023) es aquel que se caracteriza por la combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo, con el propósito de aprovechar ambos enfoques y obtener una perspectiva más completa del fenómeno sujeto a estudio.

En ese sentido, el presente estudio es de enfoque mixto en cual se utilizará el enfoque cuantitativo para expresar indicadores de gestión que permitan darle seguimiento o monitoreo a las estrategias propuestas. Por otro lado, el enfoque cualitativo será utilizada a través de la obtención de percepciones, experiencias u opiniones de colaboradores de la clínica dental en relación a la implementación del servicio de meditación.

2.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada es la investigación descriptiva la cual como indica Arias y Covinos (2021) se describe un fenómeno o situación de forma detallada. esta investigación permite analizar de manera minuciosa las características y detalles de la problemática sujeta a estudio.

Este tipo de investigación permite describir las problemáticas en cuanto a la salud mental de los pacientes al momento de acudir a sus citas odontológicas, y como estas indiquen en sus tratamientos o la cancelación de los mismos debido a los niveles de estrés y ansiedad que les causan.

2.4 Población y muestra

La población estuvo conformada por el total de pacientes atendidos en la clínica dental, de los cuales se recolectará la información requerida para evaluar la necesidad de un área destinado a tratar la salud mental de los pacientes para la reducción de los niveles de estrés y ansiedad en pacientes adultos.

En relación a la muestra, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia el cual se lo define de la siguiente manera: “Se caracteriza por seguir los criterios personales del investigador, puede aplicar criterios de inclusión y exclusión para elegir”. En ese sentido, se utilizó este tipo de muestreo ya que se tomó en consideración a 20 pacientes que acudieron a las citas dentales durante la visita realizada a la institución, y que son mayores a 18 años, teniendo en consideración que el servicio de meditación está enfocado en pacientes adultos.

2.5 Técnicas e instrumentos de la investigación

Para el desarrollo del presente estudio se tomó en consideración tres técnicas: la encuesta, y la observación. Estas técnicas permitieron identificar la necesidad de implementar un servicio de meditación en la clínica dental para reducir los niveles de estrés y ansiedad en los pacientes adultos de la clínica dental privada sujeta a estudio.

Como instrumentos del presente estudio se realizó un cuestionario estructurado en la cual se plantearon un total de 10 preguntas con opciones múltiples de respuestas que permitieron obtener un punto de vista más amplio y objetivo en relación a la problemática planteada, y además permitió dar cumplimiento a los objetivos propuestos. (Ver anexo 1)

2.6 Resultados de la investigación

Tabla

2

Tabulación de encuestas a pacientes de la clínica dental privada

N.	Preguntas	RESPUESTAS		
		OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	¿Se ha sentido estresado o ansioso al momento de acudir a una cita odontológica?	Totalmente de acuerdo	13	65%
		De acuerdo	5	25%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
		En desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
2	¿La sensación de miedo y ansiedad al acudir a la clínica dental es recurrente?	Totalmente de acuerdo	17	85%
		De acuerdo	2	10%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
		En desacuerdo	0	0%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
3	¿Utiliza un método o técnica para reducir su nivel de estrés y ansiedad antes de acudir a las citas odontológicas?	Totalmente de acuerdo	3	15%
		De acuerdo	4	20%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
		En desacuerdo	9	45%
		Totalmente en desacuerdo	4	20%
		Total	20	100%
4	¿Cree usted que es importante tener un área enfocada en la salud mental de los pacientes para mejorar la satisfacción de los pacientes?	Totalmente de acuerdo	11	55%
		De acuerdo	5	25%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	20%
		En desacuerdo	0	0%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
5	¿Ha utilizado alguna vez los servicios de meditación?	Totalmente de acuerdo	2	10%
		De acuerdo	4	20%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
		En desacuerdo	12	60%
		Totalmente en desacuerdo	2	10%
		Total	20	100%
6	¿Considera usted que una sesión de meditación previo a la cita	Totalmente de acuerdo	8	40%
		De acuerdo	6	30%

	odontológica podría ayudarle a reducir sus niveles de estrés y ansiedad?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	20%
		En desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
7	¿Le gustaría recibir sesiones de meditación para mejorar sus habilidades de relajación previo a las citas odontológicas?	Totalmente de acuerdo	12	60%
		De acuerdo	5	25%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	5%
		En desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
8	¿Estaría usted de acuerdo en acceder a meditaciones personalizadas previo a sus citas dentales?	Totalmente de acuerdo	4	20%
		De acuerdo	12	60%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	10%
		En desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
9	¿Considera usted que la meditación puede ser útil para mejorar la calidad del servicio en la clínica?	Totalmente de acuerdo	7	35%
		De acuerdo	11	55%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	10%
		En desacuerdo	0	0%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%
10	En caso de implementar un servicio de meditación en la clínica dental ¿Recomendaría a otras personas el acudir a la clínica para recibir este servicio?	Totalmente de acuerdo	8	40%
		De acuerdo	12	60%
		Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
		En desacuerdo	0	0%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Total	20	100%

CAPITULO III

3. Propuesta de solución del problema identificado

3.1 Gestión Gerencial de la Dirección

La gestión gerencial de la dirección en la unidad de salud es un componente que incide directamente en la eficacia operativa y en la calidad de los servicios proporcionados. La estructura administrativa exhibe una jerarquía clara, liderada por un director general respaldado por un gerente administrativo y coordinadores departamentales especializados. A pesar de esta organización eficiente, se destaca la ausencia de un departamento específico centrado en el bienestar mental de los pacientes, revelando una oportunidad crucial para fortalecer la atención integral.

La incorporación de un enfoque proactivo en la salud mental no solo mejoraría la satisfacción del paciente, sino que también fortalecería la relación entre el personal y los usuarios.

La gestión gerencial de la dirección se encuentra, por tanto, en una posición única para liderar la implementación de medidas proactivas en salud mental, fomentando así una experiencia más positiva y fortaleciendo las relaciones entre el personal de la clínica y los pacientes. Este enfoque no solo eleva la calidad de los servicios, sino que también posiciona a la unidad como un referente en el cuidado integral de la salud bucodental.

3.1.1 Gestión Estratégica de Marketing

En la estructura administrativa, se observa una colaboración con el departamento administrativo y de marketing, lo que sugiere un reconocimiento de la importancia de las estrategias de marketing en la gestión general de la clínica. El diagnóstico revela que, a pesar de contar con un equipo de profesionales capacitados y una oferta diversa de servicios, la falta de enfoque específico en la promoción de servicios de bienestar psicológico y la atención integral podría representar una oportunidad no aprovechada en términos de marketing. La gestión estratégica de marketing debería considerar la implementación de campañas que resalten no solo la excelencia en los servicios odontológicos sino también el compromiso de la clínica con el bienestar emocional de los pacientes.

El diagnóstico revela que, a pesar de contar con un equipo de profesionales capacitados y una oferta diversa de servicios, la falta de enfoque específico en la promoción de servicios de bienestar psicológico y la atención integral podría representar una oportunidad no aprovechada en términos de marketing. La gestión estratégica de marketing debería considerar la implementación de campañas que resalten no solo la excelencia en los servicios odontológicos sino también el compromiso de la clínica con el bienestar emocional de los pacientes. Esta dirección estratégica no solo podría atraer a un segmento más amplio de la población, sino también fortalecer la reputación de la clínica como un centro de atención de salud bucodental integral y orientado al paciente.

En la evaluación detallada de las estrategias de marketing implementadas en la unidad de salud, surge como un problema crítico la existencia de niveles desconocidos de estrés y ansiedad entre los pacientes. Esta situación se atribuye a traumas previos relacionados con experiencias odontológicas pasadas, lo que resulta en una colaboración limitada por parte de los pacientes para someterse a tratamientos dentales. Para abordar este desafío, es esencial identificar de manera proactiva episodios de estrés y ansiedad, evaluando el nivel inicial de ansiedad en pacientes adultos antes de la implementación de servicios como la meditación en la clínica dental privada.

Otro aspecto crítico se relaciona con el aumento de la ansiedad durante el tiempo de espera previo a las citas odontológicas, generado por la falta de conocimiento sobre los tratamientos y la ausencia de citas subsecuentes de control. Mejorar la experiencia durante este periodo y diseñar programas de meditación adaptados a las necesidades y tiempos de espera de los pacientes se presentan como alternativas fundamentales para contrarrestar este problema. La gestión responsable de estas soluciones recae en el profesional a cargo del tratamiento dental.

3.1.2 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

La falta de inversión en programas de bienestar psicológico contribuye a la poca colaboración de los pacientes para su tratamiento dental. La ansiedad y el estrés no abordados pueden influir en la disposición de los pacientes para buscar tratamientos dentales, lo que afecta directamente la demanda de servicios y los resultados del tratamiento.

La poca interacción entre pacientes y odontólogos, vinculada a la falta de atención específica a la salud mental, puede resultar en resultados insatisfactorios en el tratamiento odontológico.

La omisión de protocolos específicos para evaluar el bienestar psicológico de los pacientes indica una brecha en la estructura operativa. La implementación de tales protocolos sería útil para abordar la ansiedad y el estrés asociados con las visitas al dentista y mejorar la satisfacción del paciente.

3.1.3 Gestión Financiera

A pesar de observar un crecimiento constante y estabilidad económica, se destaca una discrepancia en la asignación de recursos. Aunque existe un presupuesto definido para los servicios odontológicos, la inversión específica en programas de bienestar psicológico es limitada. Esta limitación puede estar relacionada con los problemas identificados, como los niveles desconocidos de estrés y ansiedad en los pacientes, lo que indica una falta de integración entre el enfoque financiero y las necesidades psicológicas de los usuarios.

La falta de inversión específica en programas de bienestar psicológico contribuye a la poca colaboración de los pacientes para su tratamiento dental. La ausencia de recursos dedicados a la promoción de la salud mental puede influir en la interacción limitada entre pacientes y odontólogos, lo que resulta en resultados insatisfactorios en el tratamiento odontológico. Esta conexión entre la carencia de enfoque financiero en salud mental y los desafíos identificados destaca la necesidad de una revisión estratégica en la asignación de recursos, considerando la importancia integral de la salud mental en la experiencia del paciente en el consultorio.

La descripción de los costos de implementación del servicio de meditación en la clínica dental y la aceptación de los pacientes es un aspecto crítico que aún necesita mayor claridad. La falta de transparencia en los costos puede afectar la planificación financiera y la viabilidad a largo plazo de la integración de programas de bienestar psicológico.

La identificación de la falta de inversión específica en programas de bienestar psicológico subraya la necesidad de una revisión estratégica en la asignación de recursos. Esto implica

considerar la importancia de la salud mental en la experiencia del paciente y la eficacia de los tratamientos dentales, y ajustar los presupuestos en consecuencia para abordar integralmente las necesidades de los usuarios.

La falta de atención financiera en la salud mental puede tener consecuencias directas en la experiencia del paciente y, por ende, en la percepción general de la calidad de la atención recibida. Un enfoque más equitativo en la asignación de recursos puede contribuir a mejorar la colaboración de los pacientes y su satisfacción global con los servicios ofrecidos.

3.1.4 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

A nivel operativo, se ha implementado eficientemente la gestión de citas, registros médicos y seguimiento de tratamientos dentales, pero existe una omisión significativa relacionada con la salud mental de los pacientes. La ausencia de protocolos específicos para evaluar el bienestar psicológico antes, durante y después de las consultas puede resultar en una atención incompleta. Implementar evaluaciones de bienestar psicológico como parte integral de los procesos operativos puede contribuir a una atención más holística y mejorar la experiencia del paciente.

Aunque se menciona que se ha mejorado operativamente la gestión de citas, aún persiste un desafío relacionado con el aumento de la ansiedad en el tiempo de espera previo a la cita odontológica. Este problema puede influir negativamente en la percepción del paciente sobre la eficiencia y calidad de los servicios. Desarrollar estrategias específicas para mejorar la experiencia durante el tiempo de espera, como la implementación de programas de entretenimiento o información útil en salas de espera, podría ser una solución operativa efectiva.

En el ámbito de abastecimiento y logística, hay desafíos relacionados con ineficiencias en la cadena de suministro de materiales y equipos utilizados en la práctica odontológica.

Problemas como retrasos en la entrega de suministros y dificultades en la coordinación con proveedores afectan la continuidad operativa.

3.1.5 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Se han podido identificar algunos aspectos que requieren atención y mejora:

No se abordan explícitamente las medidas de seguridad de la información y la privacidad del paciente en el análisis. La gestión de las TIC debe incluir políticas y protocolos claros para proteger la confidencialidad de los datos de los pacientes. La implementación de sistemas de seguridad, capacitación del personal en buenas prácticas de ciberseguridad y el cumplimiento de regulaciones de privacidad son esenciales para mantener la confianza del paciente y cumplir con los estándares éticos y legales.

Dada la evolución de las prácticas médicas, especialmente después de eventos como la pandemia, la clínica dental podría beneficiarse de la incorporación de servicios de telemedicina y consultas virtuales. La falta de mención de estas tecnologías sugiere una oportunidad no explorada. La implementación de plataformas para consultas virtuales podría ampliar el alcance de la clínica, brindando servicios más accesibles y cómodos para los pacientes, además de mejorar la continuidad de la atención en situaciones excepcionales.

3.1.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

En el análisis de la gestión de los servicios de clínica y/u hospitalización, se identificaron diversos aspectos que influyen en la eficacia y calidad de la atención proporcionada por la clínica dental:

La eficiencia en la asignación de citas y la programación de tratamientos es un elemento crucial para la gestión de los servicios clínicos. La falta de un protocolo específico para evaluar el bienestar psicológico de los pacientes antes de las consultas puede afectar negativamente la gestión de citas, especialmente si existe una alta prevalencia de ansiedad asociada a las visitas al dentista. Implementar estrategias para reducir la ansiedad, como la incorporación de servicios de bienestar mental, podría contribuir a una programación más fluida y a la mejora de la experiencia del paciente.

Tabla
Necesidades por área

3

Área	Necesidades Identificadas	Oportunidades de Mejora
Gestión Gerencial de la Dirección	Ausencia de departamento específico para bienestar mental.	Implementación de medidas proactivas en salud mental. Fortalecimiento de la relación con los pacientes.
Gestión Estratégica de Marketing	Falta de enfoque en promoción de bienestar psicológico.	Campañas de marketing resaltando el compromiso con el bienestar emocional. Atraer a un segmento más amplio y fortalecer reputación.
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	Falta de inversión en programas de bienestar psicológico.	Abordar ansiedad y estrés para mejorar colaboración y resultados del tratamiento. Mejorar interacción paciente-odontólogo.
Gestión Financiera	Discrepancia en asignación de recursos. Limitación financiera en programas de bienestar psicológico.	Revisión estratégica en la asignación de recursos de considerando salud mental. Transparencia en costos de implementación de servicios.
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	Omisión de protocolos para evaluar bienestar psicológico. Ineficiencias en cadena de suministro.	Implementar evaluaciones de bienestar psicológico. Estrategias para mejorar experiencia durante tiempo de espera.
Gestión de las TIC	Falta de medidas explícitas de seguridad. No exploración de telemedicina.	Implementación de políticas y protocolos de seguridad. Explorar servicios de telemedicina y consultas virtuales.

Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	Falta de protocolo para evaluar bienestar psicológico antes de consultas. Ausencia de protocolos para seguimiento post-tratamiento.	Estrategias para reducir ansiedad en programación de citas. Implementación de protocolos post-tratamiento para evaluar bienestar.
---	---	---

3.1.7 Análisis del Entorno Social

El análisis del entorno social a través del análisis PEST pretende detallar los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos para comprender el entorno en el que desarrollara el servicio de meditación para para mejorar la experiencia del paciente y la eficacia general de la clínica.

Tabla 4

Análisis PEST

Político	Económico	Social	Tecnológico
Regulaciones políticas y gubernamentales	Inflación y	Aumento en la inseguridad del país.	Aplicaciones móviles que facilitan la atención virtual
Escasas políticas públicas enfocadas a la salud mental	Escasa disponibilidad de financiamiento	Escasa aceptación de las enfermedades mentales	Exploración de servicios de telemedicina.
Inestabilidad política en el país	Inversión en programas de bienestar psicológico	Percepción de las personas sobre la calidad en los servicios de salud	Comunicación constante y ágil en el agendamiento para consultas

- Rivalidad entre competidores:

A pesar de existen muchos competidores en el sector de la salud, la competencia para un servicio de meditación en una clínica dental es poco común en Ecuador, lo cual brinda una oportunidad única, por lo que la competencia se considera baja.

- Poder de negociación con los proveedores:

Este poder de negociación se lo considera moderado ya que los proveedores de salud en el país tienen cierto control sobre los precios y calidad de servicios que ofertan.

- Poder de negociación con los clientes:

En el sector de la salud el poder de negociación con los clientes se considera moderado debido a que los pacientes en calidad de clientes tienen libre elección de proveedores de servicios de salud, según su consideración.

- Amenaza de nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores se considera baja ya que se requiere de personal con experiencia en meditación y comprensión de las necesidades de pacientes en entornos dentales. Sin embargo, la tecnología y las iniciativas de telemedicina podrían facilitar la entrada de nuevos competidores en el mercado.

- Amenaza de productos sustitutos

Los servicios de meditación no poseen muchos sustitutos directos en el alivio de estrés en una clínica dental, por lo que esta amenaza se considera baja.

3.1.8 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta fundamental para determinar la viabilidad del servicio de meditación en la clínica dental, debido a que permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la competencia comercial de la misma. Por ello, en la siguiente tabla se realiza dicho análisis:

Análisis FODA

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Es posible que algunos pacientes y profesionales no estén familiarizados con los beneficios de la meditación en este entorno. - La resistencia al cambio por parte del personal y pacientes si no se comunica adecuadamente el propósito del servicio de meditación. - Escasa inversión en programas de salud mental o bienestar psicológico 	<ul style="list-style-type: none"> - Otras clínicas dentales pueden incorporar servicios similares, lo que puede afectar el impacto diferenciador del servicio de meditación. - Aunque existe una creciente demanda en servicios de salud mental es posible que algunos pacientes no estén interesados en adquirir el servicio. - Desconfianza en los servicios de salud mental.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de meditación en la clínica dental lograra diferenciarla de la competencia. - La meditación contribuye al bienestar emocional de los pacientes, incrementando su nivel de satisfacción con la misma. - Personal con experiencia en temas relacionados al estrés por visitas odontológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa competencia en el servicio de meditación en clínicas dentales, lo cual brinda la oportunidad de captar clientes desatendidos. - Alta tendencia en el bienestar integral lo que hace que la meditación se incluya en la atención médica. - Aceptación de servicios que incluyen la salud mental de los pacientes.

Cadena de Valor de la organización

Tabla

6

Cadena de valor

Demanda de atención en servicios de meditación en la clínica dental	Actividades primarias				Pacientes satisfechos con el servicio
	Actividades de recepción y atención	Actividades de atención	Terapias	Actividades de seguimiento	
	La recepción al paciente es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria y la aceptación del servicio de meditación	Brindar atención a los pacientes de forma ágil y oportuna.	Brindar servicios específicos según las necesidades del paciente.	Seguimiento y evaluación continua del paciente para la efectividad del servicio.	
	Actividades de apoyo				
	Infraestructura	Recursos humanos	Tecnologías	Recursos materiales	

3.2 Planificación Estratégica

3.2.1 Misión

Brindar un servicio de meditación de alta calidad en las instalaciones de la clínica dental, que contribuya al bienestar emocional de los pacientes y mejore su experiencia en la clínica. Generar compromiso con los pacientes al contratar personal capacitado en meditación y adquirir los suministros requeridos para brindar el servicio de manera efectiva y ágil.

3.2.2 Visión

Ser una institución líder y pioneros en la oferta de servicios de meditación en clínicas dentales en el país, a través de la promoción y publicidad eficiente del servicio, capacitación continua del personal y evaluación constante de la satisfacción de cada paciente. Ser reconocidos como una clínica dental que se preocupa por el bienestar integral de sus pacientes.

3.2.3 Valores

- Respeto
- Compromiso
- Sensibilidad
- Confianza
- Equidad
- Eficiencia
- Trabajo en equipo
- Hospitalidad

3.2.4 Objetivos Institucionales

1. Satisfacer las necesidades del paciente a través de un servicio de meditación efectivo que ayude a mantener su bienestar emocional y manejar el estrés.
2. Comprender el comportamiento y necesidades de cada cliente para adaptar y promover adecuadamente el servicio de meditación.
3. Implementar el servicio de meditación en la clínica dental como factor diferenciador en el mercado atrayendo y reteniendo a los pacientes con el servicio adecuado.

3.2.5 Principios Éticos

- Respeto al paciente
- Empatía
- Confidencialidad
- Integridad
- Transparencia

3.2.6 Políticas

Al implementar el servicio de meditación en la clínica odontológica, esta se adhiere a las políticas establecidas por la clínica y el MSP en calidad de ente regulador de los servicios de salud en el país. Cabe recalcar que contara con un equipo de profesionales altamente calificados los cuales garantizan la calidad del servicio brindado a los clientes.

3.3 Gestión Gerencial de la Dirección

3.3.1 Indicadores de Gestión por áreas (proyección cinco años)

Los indicadores de gestión que se presenta a continuación son herramientas que permitirán medir el desempeño del servicio de meditación en la clínica dental, es decir, permiten evaluar la eficacia y eficiencia de las acciones en su conjunto como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla 7
Indicadores para la gestión gerencial por área

Área	Indicador de cumplimiento	Formula	Metas en 5 años				
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gestión Gerencial de la Dirección	Porcentaje de pacientes que reportan sentirse satisfechos con la atención recibida en la clínica dental	(Número de pacientes satisfechos con la atención recibida / Total de pacientes encuestados) x 100	80%	85%	100%	100%	100%
Gestión Estratégica de Marketing	Porcentaje de pacientes que han sido recomendados por amigos o familiares a la clínica dental	(Número de pacientes recomendados por amigos o familiares / Total de pacientes) x 100	75%	85%	90%	100%	100%

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	Eficiencia en la gestión de recursos humanos	(Número de `médicos que apoyan el servicio de meditación / Total de médicos de la clínica) x 100	75%	85%	90%	100%	100%
Gestión financiera	Margen bruta de beneficio	((Ingresos totales - Costos totales) / Ingresos totales) x 100	75%	80%	90%	100%	100%
Gestión operativa, abastecimiento y logística	Tiempo promedio de espera de los pacientes para recibir el servicio odontológico	(Tiempo total de espera de los pacientes / Total de pacientes atendidos en servicio de meditación)	85%	90%	90%	100%	100%
Gestión de las TIC	Porcentaje de pacientes que utilizan herramientas tecnológicas para acceder al servicio de meditación	(Número de pacientes que utilizan herramientas tecnológicas / Total de pacientes atendidos) x 100	80%	85%	100%	100%	100%
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	Porcentaje de pacientes que han sido derivados a servicios de meditación después de	(Número de pacientes derivados a Total de pacientes atendidos) x 100	40%	50%	70%	80%	100%

recibir
tratamiento
dental

3.3.2 Mejoramiento Continuo de la Calidad

Las calidades en la prestación de servicios de la salud están relacionadas con el cumplimiento en las expectativas de los pacientes, adicionalmente también se asocia con la capacidad de la institución en prever nuevas necesidades y mantenerse en constante innovación y ajuste en sus servicios.

En la gerencia es necesario asegurarse que cada usuario o paciente reciba la atención médica necesaria y tratamientos terapéuticos de acuerdo a su estado de salud tanto física como mental para lograr una mejora en el mismo, a través de un monitoreo o seguimiento constante.

Indicadores de Calidad por áreas (proyección cinco años)

Tabla 8 *Indicadores de calidad por áreas*

Área	Indicador de cumplimiento	Formula	Metas en 5 años				
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gestión Gerencial de la Dirección	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos para el servicio de meditación	(Número de objetivos cumplidos / Total de objetivos establecidos) x 100	80%	85%	100%	100%	100%
Gestión Estratégica de Marketing	Porcentaje de pacientes que han acudidos por referencia de otros pacientes	(Número de pacientes referidos por otros pacientes / Total de pacientes atendidos) x 100	75%	85%	90%	100%	100%

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	Porcentaje de rotación de personal en el servicio de meditación	(Número de colaboradores que han sido capacitados en temas de meditación / Total de colaboradores en el servicio de meditación) x 100	75%	85%	90%	100%	100%
Gestión financiera	Índice de Rentabilidad del Servicio de Meditación	(Ingresos – costos/costos) x 100	75%	80%	90%	100%	100%
Gestión operativa, abastecimiento y logística	Porcentaje de cumplimiento de los tiempos de entrega de los suministros necesarios para el servicio de meditación	(Número de entregas realizadas en el tiempo acordado / Total de entregas realizadas) x 100	85%	90%	90%	100%	100%
Gestión de las TIC	Tiempo de respuesta a solicitudes o agenda de citas mediante equipos tecnológicos	(Número de pacientes que solicitan citas por internet / Total de pacientes atendidos) x 100	80%	85%	100%	100%	100%
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	Porcentaje de pacientes satisfechos con su derivación al	(Número de pacientes que están satisfechos con	40%	50%	70%	80%	100%

servicio de su derivación a
 meditación servicio de
 meditación /
 Total de
 pacientes
 derivados) x
 100

3.3.3 Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Indicadores de Ejecución por áreas (proyección cinco años)

Como parte de la ejecución del plan de desarrollo institucional se elabora un cronograma de cumplimiento de actividades en donde se planificará las actividades de los médicos y el resto del personal involucrado en el servicio de meditación en el centro de atención odontológica. Cabe recalcar que en este indicador se medirá la ejecución de sus actividades y participan todas las áreas tomando en cuenta que todos deben estar actualizados en las actividades que se ejecutan.

Tabla 9 *Indicador de ejecución por áreas*

Áreas	Indicador de cumplimiento	Formula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Todas las áreas	Cumplimiento de cronograma	(Actividades de Cronograma elaborado/ Actividades de Cronograma planificado)	80%	90%	100%	100%	100%

3.3.4 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Indicadores de Gestión Administrativa por áreas (proyección cinco años).

Los indicadores de gestión administrativa y de recursos humanos para el servicio de meditación en la clínica dental pueden proporcionar información significativa sobre la eficacia de la gestión de los recursos humanos en la institución y la capacidad de la organización para desarrollar el talento humano, crear un clima laboral apropiado y complementar la plantilla de manera oportuna.

Tabla **10**

Indicadores de Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Área	Indicador de cumplimiento	Formula	Metas en 5 años				
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gestión Gerencial de la Dirección	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de capacitación y formación del personal del servicio de meditación	(Número de objetivos de capacitación y formación cumplidos / Total de objetivos de capacitación y formación establecidos) x 100	80 %	90%	100 %	100 %	100 %
Gestión Estratégica de Marketing	Índice de satisfacción del personal del servicio de meditación	(Número de empleados satisfechos / Total de empleados en el servicio de meditación) x 100	75 %	80%	90%	100 %	100 %
Gestión Administrativa	Porcentaje de cumplimiento	(Número de contrataciones	90 %	100 %	100 %	100 %	100 %

a y de Recursos Humanos	de los plazos de contratación de personal para el servicio de meditación	realizadas en el plazo acordado / Total de contrataciones realizadas) x 100						
Gestión financiera	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de presentación de informes financieros del servicio de meditación	(Número de informes financieros presentados a tiempo / Total de informes financieros programados) x 100	90 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Gestión operativa, abastecimiento y logística	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega de suministros para el servicio de meditación	(Número de entregas realizadas a tiempo / Total de entregas programadas) x 100	90 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Gestión de las TIC	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de implementación de nuevas tecnologías para el servicio de meditación	(Número de implementaciones realizadas a tiempo / Total de implementaciones programadas) x 100	80 %	85 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de contratación de personal para el servicio de meditación	(Número de contrataciones realizadas a tiempo / Total de contrataciones programadas) x 100	90 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Prestación de Servicios, indicadores de gestión (proyección cinco años)

Para garantizar el cumplimiento de los indicadores presentados la coordinación administrativa de la clínica dental será el responsable de su ejecución, así como de asegurar el correcto reclutamiento y retención del talento humano especializado para establecer una mejor dinámica laboral.

Tabla **11**

Prestación de servicios, indicadores de gestión

Áreas	Indicador de cumplimiento	de Formula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Todas las áreas	Retroalimentación en las actividades que se desarrollan para llevar a cabo el servicio de meditación de manera más eficiente.	(Acciones realizadas/ Acciones planificadas)	80%	90%	100%	100%	100%

3.3.5 Gestión Financiera

Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años)

La asignación adecuada de recursos económicos para la adquisición de insumos en el servicio de meditación de la clínica dental es parte fundamental para el uso correcto del presupuesto asignado, permitiendo maximizar los resultados obtenidos mientras se satisfacen las necesidades mentales de los pacientes que esperan a ser atendidos en el área de odontología.

Tabla **12**

Indicador de gestión financiera

Áreas	Indicador de cumplimiento	de Formula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Todas las áreas	Asignación adecuada de recursos económicos para la adquisición de insumos	(Porcentaje de presupuesto asignado para la adquisición/ Porcentaje de presupuesto asignado para el	90%	90%	100%	100%	100%

servicio de
meditación)

Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años)

En conjunto con la administradora o encargada del área de servicio de meditación se establecerán las necesidades prioritarias para la mejora en la prestación de servicios. Para esto, se realizará un seguimiento que permita verificar la correcta asignación de presupuesto destinado a cubrir sus necesidades.

Tabla

13

Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años)

Áreas	Indicador de cumplimiento	Formula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Todas las áreas	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto asignado al servicio de meditación	(Gastos reales del servicio de meditación / Presupuesto asignado al servicio de meditación) x 100	80%	90%	100%	100%	100%
Gestión de las TIC	Porcentaje de presupuesto asignado a la gestión de las TIC en el servicio de meditación	(Presupuesto asignado a la gestión de las TIC / Presupuesto total del servicio de meditación) x 100	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión Operativa,	Costo promedio de	Costo total de adquisición	80%	90%	100%	100%	100%

Abastecimiento y Logística	adquisición de suministros para el servicio de meditación	de suministros / Total de suministros adquiridos
----------------------------	---	--

3.3.6 Evacuación de Políticas de Crédito y Cobranzas

En la clínica dental para el servicio de meditación se cuentan con las siguientes políticas de crédito y cobranza:

- Análisis de crédito: se realiza un análisis específico de la situación financiera o de los servicios que ha adquirido en la clínica, así como su historial de pagos antes de otorgarles un crédito.
- Condiciones de crédito: se establecen de forma clara y precisa las condiciones del crédito, incluyendo plazos de pago, montos máximos de crédito permitidos y los posibles descuentos por pagos anticipados.
- Seguimiento de cuentas por cobrar: se implementa un procedimiento claro y detallado para la gestión de cobros a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, recordatorios, etc.
- Flexibilidad: se mantendrá flexibilidad en la aplicación de políticas de crédito y cobranzas considerando la situación de cada paciente y buscando las mejores soluciones en caso de dificultades económicas o de salud tanto física como mental.

3.3.6.1 Recaudaciones

La clínica dental, al ser una institución de carácter privado realizara sus recaudaciones por concepto del servicio de meditación a través de pagos en efectivo y transferencias. Estas recaudaciones se realizarán directamente en caja, y estarán supervisados por el área financiera de la clínica, para garantizar que se realicen adecuadamente al ser un componente clave para el éxito financiero del servicio de meditación, y, por lo tanto, para la sostenibilidad y el crecimiento de la clínica dental.

3.3.7 Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

La gestión operativa, el abastecimiento y la logística eficientes son elementos cruciales para el éxito del servicio de meditación en la clínica dental. Asegurar una operación sin contratiempos y la disponibilidad puntual de suministros son aspectos fundamentales. La recepción, almacenamiento y distribución de insumos deben seguir protocolos eficaces para optimizar el tiempo de espera de los pacientes.

3.3.8 Capacidad Instalada

Se refiere a la infraestructura y recursos disponibles para la prestación del servicio de meditación, abarcando la disposición de espacios, equipos y personal especializado. Mantener una capacidad instalada adecuada es esencial para satisfacer la demanda de pacientes y ofrecer un servicio de calidad.

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos (proyección cinco años)

Establecer indicadores precisos para la adquisición de medicamentos, material quirúrgico e insumos es crucial para proyectar a cinco años. Evaluar la eficacia en la obtención de estos elementos a lo largo del tiempo permite ajustar estrategias y garantizar la constante disponibilidad de productos necesarios para el servicio de meditación.

Indicadores de Adquisición de Medicamentos, material quirúrgico e insumos (proyección cinco años)

Áreas	Indicador de cumplimiento	Fórmula	Año 1	AÑO 2	Año 3	Año 4	Año 5
Adquisición de insumos	Eficiencia en adquisición	(Insumos adquiridos/ total de insumos necesarios) x 100	80%	85%	90%	95%	100%

3.3.9 Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

La implementación efectiva de tecnologías de la información y comunicaciones optimiza la operación del servicio de meditación. La integración de herramientas tecnológicas para la gestión de citas, comunicación con pacientes y seguimiento virtual contribuye a una atención más ágil y eficaz.

Indicadores de gestión de registros de la información (proyección cinco años)

Establecer indicadores para la gestión de registros de información permite medir la eficiencia en la recopilación, almacenamiento y acceso a datos relevantes. A lo largo de cinco años, estos indicadores reflejarán la mejora continua en la administración de la información relacionada con el servicio de meditación.

Indicadores de gestión de registros de la información (proyección cinco años)

Áreas	Indicador de cumplimiento	Fórmula	Año 1	AÑO 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gestión de registros	Efectividad de almacenamiento.	(Registros almacenados correctamente/ total de registros) x 100	85%	90%	95%	98%	100%

3.3.10 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

La gestión efectiva de los servicios clínicos y de hospitalización es esencial para garantizar la continuidad del servicio de meditación. La coordinación entre áreas, el seguimiento de pacientes derivados y la evaluación constante de la satisfacción del cliente son aspectos cruciales para el éxito a largo plazo.

Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención (proyección cinco años)

Establecer indicadores específicos para evaluar la gestión clínica y hospitalaria en áreas de atención permitirá medir el rendimiento y la eficiencia a lo largo de cinco años. Evaluar la satisfacción de los pacientes, la eficacia en la derivación y otros aspectos relevantes proporcionará una visión integral del impacto del servicio de meditación.

Tabla**13***Indicadores de gestión clínica y hospitalaria por áreas de atención (proyección cinco años)*

Área	Indicador de cumplimiento	Fórmula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gestión clínica	Satisfacción del paciente	(Pacientes satisfechos/total de pacientes atendidos) x 100	75%	80%	85%	90%	95%
Área de hospitalización	de Eficiencia en derivaciones	(Derivaciones exitosas/total de derivaciones) x 100	70%	75%	80%	85%	90%

3.4 Monitoreo

Teniendo en consideración que todo plan de gestión requiere de acciones u estrategias que permitan realizar un monitoreo o seguimiento posterior, mucho más aún si es un plan enfocado en mejorar la salud de las personas, como es el caso de la clínica dental. En este contexto, se determinará si el plan es considerado viable para ello la clínica dental deberá observar constantemente la estadística de los pacientes que recurren a los servicios de odontología previo a sus citas odontológicas.

En relación a la evaluación de los resultados alcanzados y para que estos sean medibles con el tiempo se establecen a continuación metas logradas a través de la semaforización como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla**14***Semaforización*

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

Nota. Elaborado por Navas (2024)

La evolución del plan se realizará de forma trimestral a lo largo del primer año de implementación a través de indicadores para las actividades establecidas anteriormente. Es importante mencionar que la primera evaluación realizada es de gran importancia para identificar el avance progresivo del plan de gestión y si estos indicadores están cumpliendo con la meta esperada.

3.4.1 Medidas preventivas

Las actividades que se reconocen como preventivas se establecen dentro del color amarillo y naranja, por lo cual se determinan periodos de tiempo para la elaboración y cumplimiento de las mismas, asignación del presupuesto e realizara en base a la actividad de menor valor y se irán ajustando para dar cumplimiento a las demás actividades.

3.4.2 Medidas correctivas

Las medidas correctivas se tomarán cuando el cumplimiento del plan se encuentre catalogado en el color rojo, sin embargo, por el momento el plan para la implementación del servicio de meditación no cuenta con actividades correctivas ya que se verifico su viabilidad a través de las técnicas de recolección de datos las cuales permitieron identificar la necesidad del servicio en la clínica dental privada. En caso de que después de la implementación y la evaluación se detecten actividades que no se estén cumpliendo adecuadamente a través del informe de los resultados del plan de gestión, se deberán aplicar las medidas correctivas y trabajar para lograr el objetivo general del plan, para completar del 80% al 100% y que sean viables.

CAPITULO IV

4. Evaluación de implementación integral de gestión

4.1 Limitaciones y/o restricciones

Las limitaciones y o restricciones del presente proyecto de gestión gerencial pueden estar relacionados con diversos factores que pueden afectar su ejecución entre estos se destacan los siguientes:

- **Inversión significativa:** la implementación del servicio de meditación requiere de inversiones en infraestructura, equipos, lo cual puede ser una limitación para la clínica dental. Por lo que se requiere evaluar minuciosamente los costos asociados y los beneficios esperados de la implementación del servicio de meditación antes de tomar una decisión.
- **Regulaciones y normativas:** este servicio puede estar sujeto a normativas específicas por lo que es necesario comprenderlas y aplicarlas antes de implementar este nuevo servicio en la clínica para evitar sanciones o multas.
- **Falta de compromiso del personal:** existe la posibilidad de que los colaboradores de la clínica tengan inicialmente un grado de desconfianza al implementar este nuevo servicio en las instalaciones de la clínica, causando resistencia al cambio en especial debido a que puede afectar su status quo y la forma en que realizan sus actividades.

4.2 Conclusiones y recomendaciones

4.2.1 Conclusiones

Una vez realizadas las respectivas investigaciones para el desarrollo del presente estudio, se puede concluir lo siguiente:

- El plan de gestión gerencial para la prestación de un servicio de meditación en la consulta odontológica de los pacientes adultos para reducir la ansiedad, estrés, implica una planificación estratégica que considere la infraestructura necesaria, la formación del personal, la definición de los servicios a ofrecer, así como la integración de indicadores de gestión.
- Se logró evidenciar que, incluir servicios de meditación en una clínica dental puede contribuir a la percepción de la clínica como un espacio de atención integral y de vanguardia, lo que puede originar una mayor satisfacción de los pacientes y en la generación de recomendaciones positivas a nuevos prospectos de la clínica. Adicionalmente, el servicio de meditación puede contribuir a reducir la ansiedad y el estrés de los pacientes, lo que puede mejorar la calidad de atención y la percepción de la clínica como un espacio de bienestar integral.
- Por otro lado, al implementar este tipo de servicio en una clínica dental es considerado como una oportunidad para diferenciarse en el mercado, diversificando la oferta atendiendo a una demanda creciente de servicios que promuevan el bienestar de los pacientes adultos, teniendo en consideración que tiene una alta posibilidad de sufrir ansiedad y estrés por acudir a consultas dentales, contribuyendo a tener una percepción positiva de la clínica, complementando la atención odontológica tradicional.

4.2.2 Recomendaciones

- Se recomienda que las clínicas dentales tengan en consideración la integración de servicios de meditación en su oferta de atención, como una estrategia para diferenciarse en el mercado y atender la creciente demanda de servicios que contribuyan al bienestar de los pacientes adultos en las citas odontológicas, debido a que existe una alta probabilidad de que los pacientes sufran ansiedad y estrés al acudir a consultas dentales, la inclusión de servicios de meditación puede diferenciar a la clínica en el mercado y contribuir a una percepción positiva de la misma, complementando la atención odontológica tradicional.
- Para asegurar el éxito de la implementación de un servicio de meditación en la consulta odontológica, se debe realizar una planificación estratégica adecuada que considere la infraestructura necesaria, la capacitación del personal, la definición de los servicios a ofrecer y la evaluación continua del impacto en la satisfacción del paciente y la rentabilidad del negocio. Además, es necesario contratar profesionales en yoga y meditación para colaborar con la promoción del servicio.
- Se sugiere a la clínica dental implementar los indicadores de gestión propuestos en el presente trabajo de investigación ya que permitirán evaluar el impacto de los servicios de meditación en la satisfacción de los pacientes y en la rentabilidad del negocio, asegurando que se alinee con los objetivos de la clínica dental.

Bibliografía

- Alzate, Z. L., García Bran, S. Y., Gaviria Correa, I., López Sarmiento, J. S., Ortiz Restrepo, J., Franco Aguirre, J. Q., & Gallego Gómez, C. L. (2021). Factores asociados al miedo y ansiedad en pacientes que asisten a consulta odontológica: Estudio Transversal . *Rev. Estomatol*, 29(1). <https://doi.org/DOI: 10.25100/re.v29i1.10929>
- Arevalo, M., Alvarado, A., Benalcazar, J., & Sibri, C. (2020). Ansiedad al tratamiento dental en personas de 45 a 65 años en laparroquia Sayausi del Cantón Cuenca 2018. *evista OACTIVA UC Cuenca.*, 5(1), 1-4. Obtenido de <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/358>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arrieta Vergara, K., Díaz Cárdenas, S., Verbel Bohórquez, J., & Hawasly Pastrana, N. (2013). Factores asociados a sintomatología clínica de miedo y ansiedad en pacientes atendidos en Odontología. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 6(1), 17-24. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S1699-695X2013000100004>
- Aviles, S. (2023). *Ansiedad dental en pacientes sometidos a procedimientos odontologicos: una revision bibliografica*. Obtenido de Universidad Catolica de Cuenca: <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4169a93e-d5fb-4e55-a4c8-d59f45723c65/content>
- Barreiro, V. C., Armijos, M. J., & Gavilánez, V. S. (2023). La ansiedad dental en pacientes durante un tratamiento odontológico. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 27. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942023000400005&script=sci_arttext
- Buenaño, C. (2023). *Plan de gestion para mejorar la atencion en el servicio de cirugia general del Hospital General Docente Ambato*. Obtenido de Universidad de las Americas. Tesis de maestria.: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14682/1/UDLA-EC-TMGIS-2023-29.pdf>
- Congreso Nacional Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de la Salud*. Obtenido de Congreso Nacional Ecuador: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DE->

- Cordova, D., & Santa Maria, F. (2019). Niveles de ansiedad en pacientes adultos de una clínica odontológica en una universidad peruana. *Rev Estomatol Herediana*, 28(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i2.3324>
- González, C., Bonilla, G., Cedeño, D., Guamán, V., & Quisiguiña, S. (2023). Perfil de la demanda atendida en Clínicas Odontológicas. *Revista San Gregorio*, 1(53), 16-31.
- Mejía, L. P., & Luna, S. P. (2012). El miedo a la consulta en los adultos que asisten a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás. *UstaSalud: Revista de la División de Ciencias de la Salud*, 11(2), 95-100. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8863650>
- Ministerio Salud Pública Ecuador. (21 de febrero de 2013). *REGLAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS*. Obtenido de Ministerio Salud Pública Ecuador: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf>
- Oliva, T.-k. (2015). La bioética y el dolor en odontología: una aproximación humanista. *Rev.latinoam.bioetica*, 15(1), 38-53. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v15n1/v15n1a04.pdf>
- Ortiz, S. (2022). *Nivel de ansiedad del paciente antes de la consulta odontologica en el marco de la pandemia por SARS COV2*. Obtenido de Universidad Regional Autonoma de los Andes. Tesis de grado.: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14946/1/UA-ODO-EAC-025-2022.pdf>
- Ortiz, S., Lopez, R., & Jacome, B. (2023). Nivel de ansiedad del paciente antes de la consulta odontológica en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2. *Universidad RegionalAutónomadeLosAndes*, 4(1). Retrieved from <https://revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/93/211>
- Quyen, H., & Minh. (2021). Outpatient satisfaction with primary health care service. *Health Pshicology Open*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/205510292110151>

- Seguel, J. (2019). Meditación, una nueva estrategia para el alivio del dolor. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(6), 480-486. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.09.003>
- Torruella, B. L. (2016). *Efecto de un programa de meditación trascendental sobre el estrés, la flexibilidad psicológica y la variabilidad de la frecuencia cardíaca*. Obtenido de Universitat Autònoma de Barcelona. Tesis doctoral: https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_392686/lbt1de1.pdf
- Trujillo, D. (2020). El valor de la hipnosis y la meditacion en la practica clinica. 9, 6-103. Obtenido de <https://www.sanmartin.edu.co/1/wp-content/themes/sanmartin/assets/pdf/revista%20tangram%202020.pdf#page=48>
- Tufiño, R. (2023). *Propuesta de plan de gestion gerencial para el mejoramiento de la satisfaccion de usuarios y pacientes en el centro de salud tipo A Malchingi*. Obtenido de Repositorio UDLA: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14816/1/UDLA-EC-TMGIS-2023-38.pdf>
- Viuchi, L., Cadena, J., & Montenegro, A. (2019). *ANSIEDAD DENTAL EN ADULTOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA DE PASTO*. Retrieved from UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100069785/2019-Ansiedad_dental_adultos-libre.pdf?1679306000=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAnsiedad_dental_en_adultos_en_la_clinica.pdf&Expires=1708722866&Signature=aA7k~U~f8ktQ6U7Th~AuwrT4kKA3GB9R
- Zúñiga, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 1 Formato de encuesta

" Propuesta de desarrollo de servicio de meditación en pacientes adultos previo a consulta odontológica en una clínica dental privada en el periodo noviembre 2023 - enero 2024"

Objetivo: Desarrollar un servicio de meditación en pacientes adultos previo a una consulta odontológica en una clínica dental privada.

Marque según considere correcto:

N.	Preguntas	Opciones de respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Se ha sentido estresado o ansioso al momento de acudir a una cita odontológica?					
2	¿La sensación de miedo y ansiedad al acudir a la clínica dental es recurrente?					
3	¿Utiliza un método o técnica para reducir su nivel de estrés y ansiedad antes de acudir a las citas odontológicas?					
4	¿Cree usted que es importante tener un área enfocada en la salud mental de los pacientes para mejorar la satisfacción de los pacientes?					
5	¿Ha utilizado alguna vez los servicios de meditación?					
6	¿Considera usted que una sesión de meditación previo a la cita odontológica podría ayudarle a reducir sus niveles de estrés y ansiedad?					
7	¿Le gustaría recibir sesiones de meditación para mejorar sus habilidades de relajación previo a las citas odontológicas?					
8	¿Estaría usted de acuerdo en acceder a meditaciones personalizadas previo a sus citas dentales?					
9	¿Considera usted que la meditación puede ser útil para mejorar la calidad del servicio en la clínica?					
10	En caso de implementar un servicio de meditación en la clínica dental ¿Recomendaría a otras personas el acudir a la clínica para recibir este servicio?					

Gracias por su colaboración...

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de evaluación de alternativas.....	12
Tabla 2	Tabulación de encuestas a pacientes de la clínica dental privada.....	15
Tabla 3	Necesidades por área.....	22
Tabla 4	Análisis PEST	23
Tabla 5	Análisis FODA.....	25
Tabla 6	Cadena de valor.....	26
Tabla 7	Indicadores para la gestión gerencial por área.....	28
Tabla 8	Indicadores de calidad por áreas	30
Tabla 9	Indicador de ejecución por áreas.....	32
Tabla 10	Indicadores de Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	33
Tabla 11	Prestación de servicios, indicadores de gestión	35
Tabla 12	Indicador de gestión financiera.....	35
Tabla 13	Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años)	36
Tabla 14	Semaforización	41