

# MODELO DE SERVICIO PARA CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

***TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD***

Mayra Alejandra Bahamón Trujillo  
Laura Marcela Celis Carrillo  
Juan José López Guerrero  
Catherine Polo Rangel  
Nina Leydi Santofimio Bermúdez

2019

# INTRODUCCIÓN

El servicio odontológico es considerado una actividad sanitaria de alta complejidad en razón que implica procedimientos diversos, atenciones personalizadas, empleo de varios tipos de materiales; proveedores; laboratorio dental especializado y personal auxiliar entre otros para llenar las expectativas y satisfacer las necesidades de cada paciente que llega a consulta.

Por lo anterior, es preciso proponer una reestructuración administrativa y financiera que se adapte a las necesidades de la empresa, generando en ella ventajas que puedan alcanzar, corroborando la importancia no sólo de la experiencia sino también de las herramientas administrativas mediante un modelo de servicio confirmando que cuando los procedimientos se realizan con eficiencia se obtienen los resultados deseados.

# LINEA DE INVESTIGACION

Innovación y emprendimiento.

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente Colombia no cuenta con un modelo servicio exclusivo para clínicas odontológicas privadas, el objetivo de esta investigación pretende crear un modelo de servicio para este tipo de instituciones privadas en salud, con el fin de acortar la brecha entre el servicio esperado por los pacientes, el efectivamente brindado y las miradas internas; lograr que el nivel gerencial, los líderes y equipos de trabajo de las distintas áreas incrementen sus capacidades de acción efectiva, alineándose con la misión y valores de las clínicas prestadoras del servicio con ello permitir que los pacientes se identifiquen con la misma, independientemente de quién lo atienda.

# FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo establecer estrategias para satisfacer necesidades, expectativas y generar fidelización de pacientes para instituciones odontológicas privadas a través de la creación de un modelo de servicio odontológico, siendo método de investigación una clínica privada odontológica ubicada en el barrio Villa del Prado en la localidad de Suba de la ciudad de Bogotá?

# JUSTIFICACIÓN

Los modelos de atención en salud configuran una herramienta que permite resolver los problemas de salud de la población en cualquiera de las etapas del ciclo vital en el que se encuentre el ser humano. son relevantes al momento de determinar una estrategia para enfocar los esfuerzos que permitan obtener resultados. los modelos de atención en salud son una interacción entre lo que se ofrece y lo que demanda una población, por consiguiente, este debe ir en relación a las necesidades y expectativas de las personas. estas deben condicionar el desarrollo de las respuestas y no al contrario, es decir que las instituciones modelan la forma de prestar los servicios de salud.

Con el desarrollo de este plan de estrategias para satisfacer necesidades, expectativas y generar fidelización de pacientes, lo que se pretende es recopilar la información suficiente para determinar cómo está la empresa en cuanto a la prestación de sus servicios, frente a sus competidores más directos, con el fin de construir herramientas que le permitan destacarse ante la competencia que afronta, de no ser así se generará un estancamiento lo que originaría no solo pérdidas económicas sino también una tendencia a desaparecer del mercado.

La implementación de este plan será de gran ayuda para introducir este modelo de servicio en el mercado de instituciones privadas de servicios odontológicos, de una manera ordenada y sistemática, con la cual se puedan identificar los factores que están afectando la competitividad y su reconocimiento dentro del mercado del sector odontológico.

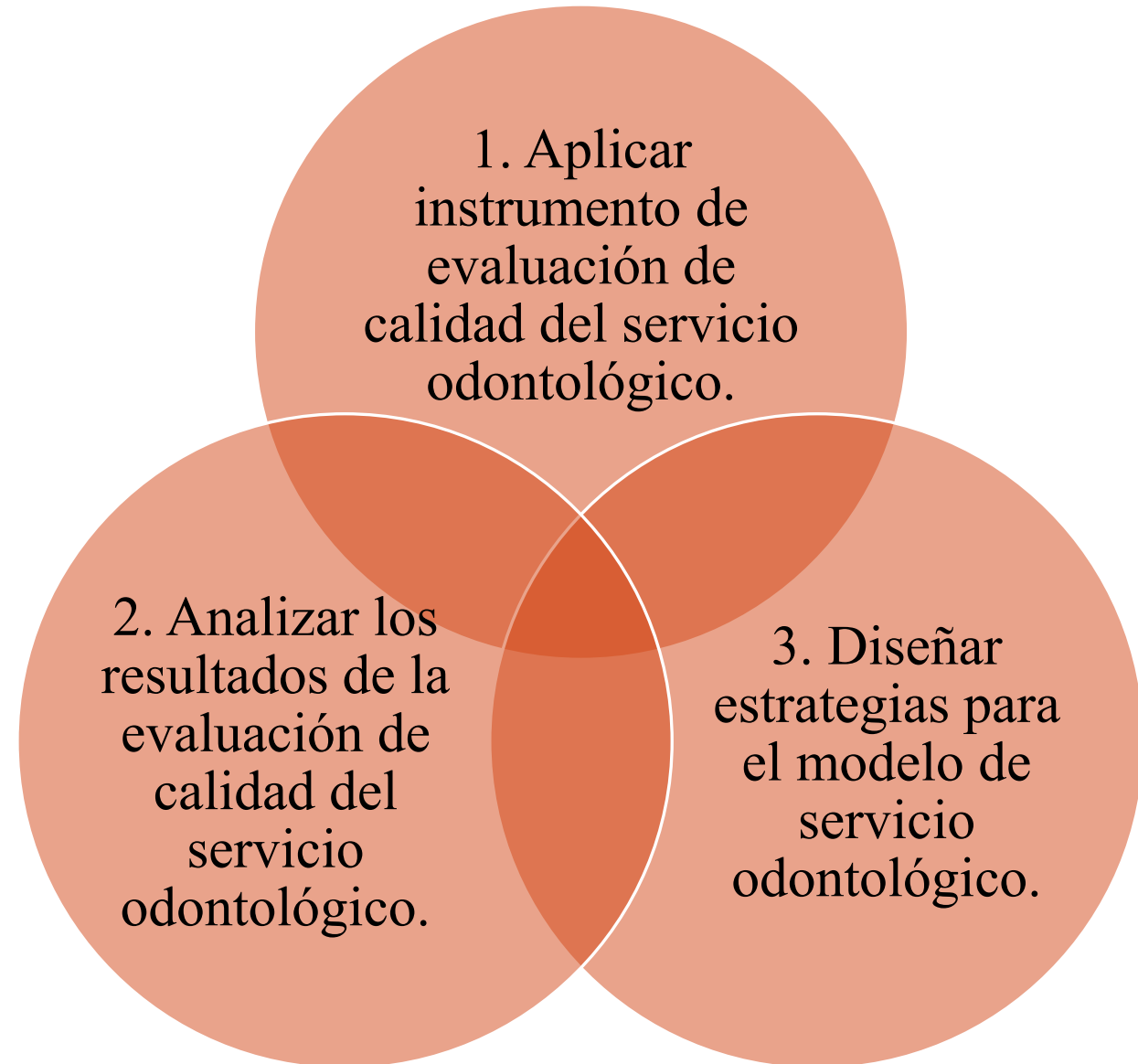
Una de las principales razones del presente estudio ha sido llevar a la práctica y aplicación de aquellos conocimientos que se adquirieron en el transcurso de la especialización de gerencia en salud.

# OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

# OBJETIVO GENERAL

Diseñar un  
modelo de  
servicio para  
clínicas  
privadas  
odontológicas.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



# Caracterización de la localidad de Suba



Localidad de Suba fuente:

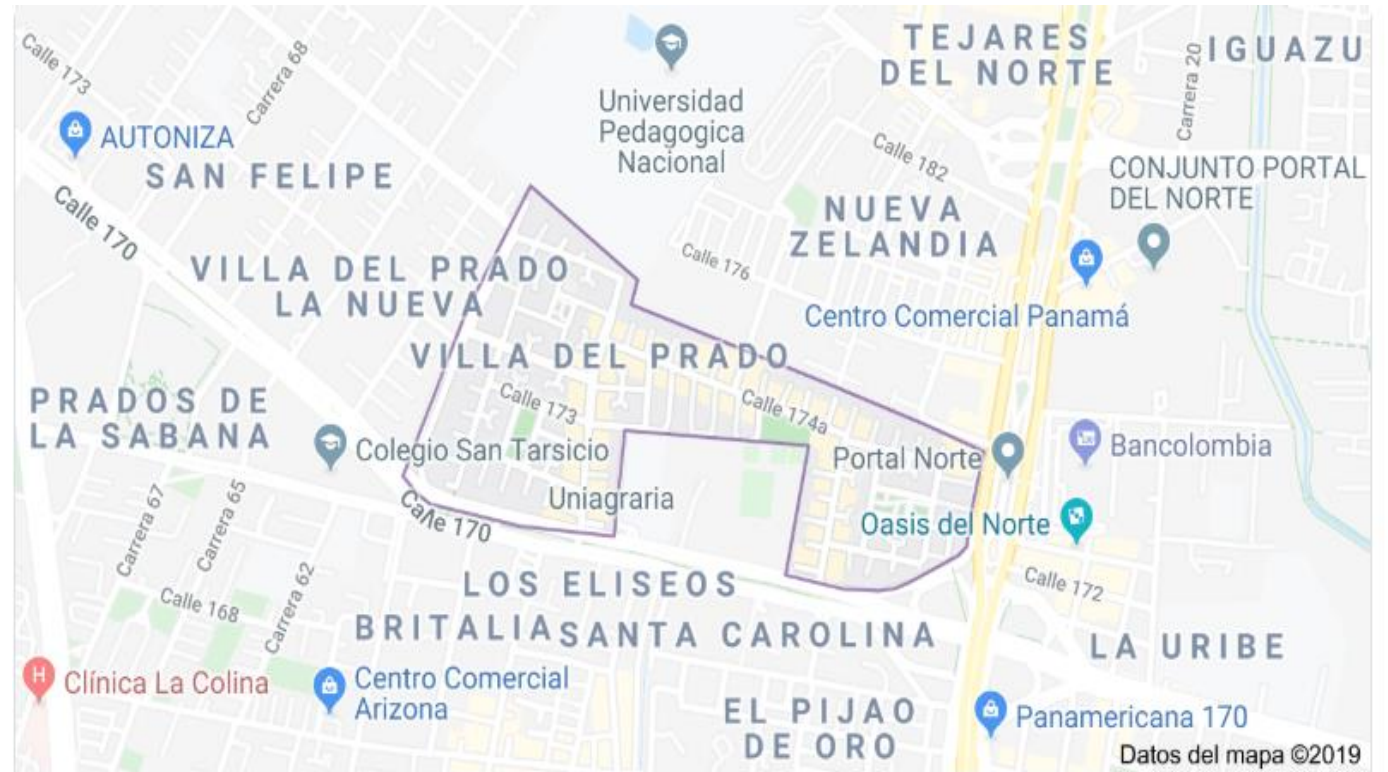
La localidad de Suba es el número 11 de la ciudad, La localidad de Suba según la monografía 2017, “limita al norte con el municipio de Chía, con el Río Bogotá de por medio; al oriente con la localidad de Usaquén, con la Avenida Paseo de los Libertadores o Avenida Carrera 45 de por medio; al sur con las localidades de Engativá y Barrios Unidos; y al occidente con el municipio de Cota con el Río Bogotá de por medio.

✓ La localidad de suba tiene una población de 1.282.978, con un Total de hogares de 348.354

- ✓ El Estrato 3 “San José de Bavaria (4,5%)”
- ✓ El estrato 4 “San José de Bavaria (23,1%)”
- ✓ El estrato 5 “San José de Bavaria (6,5%)”

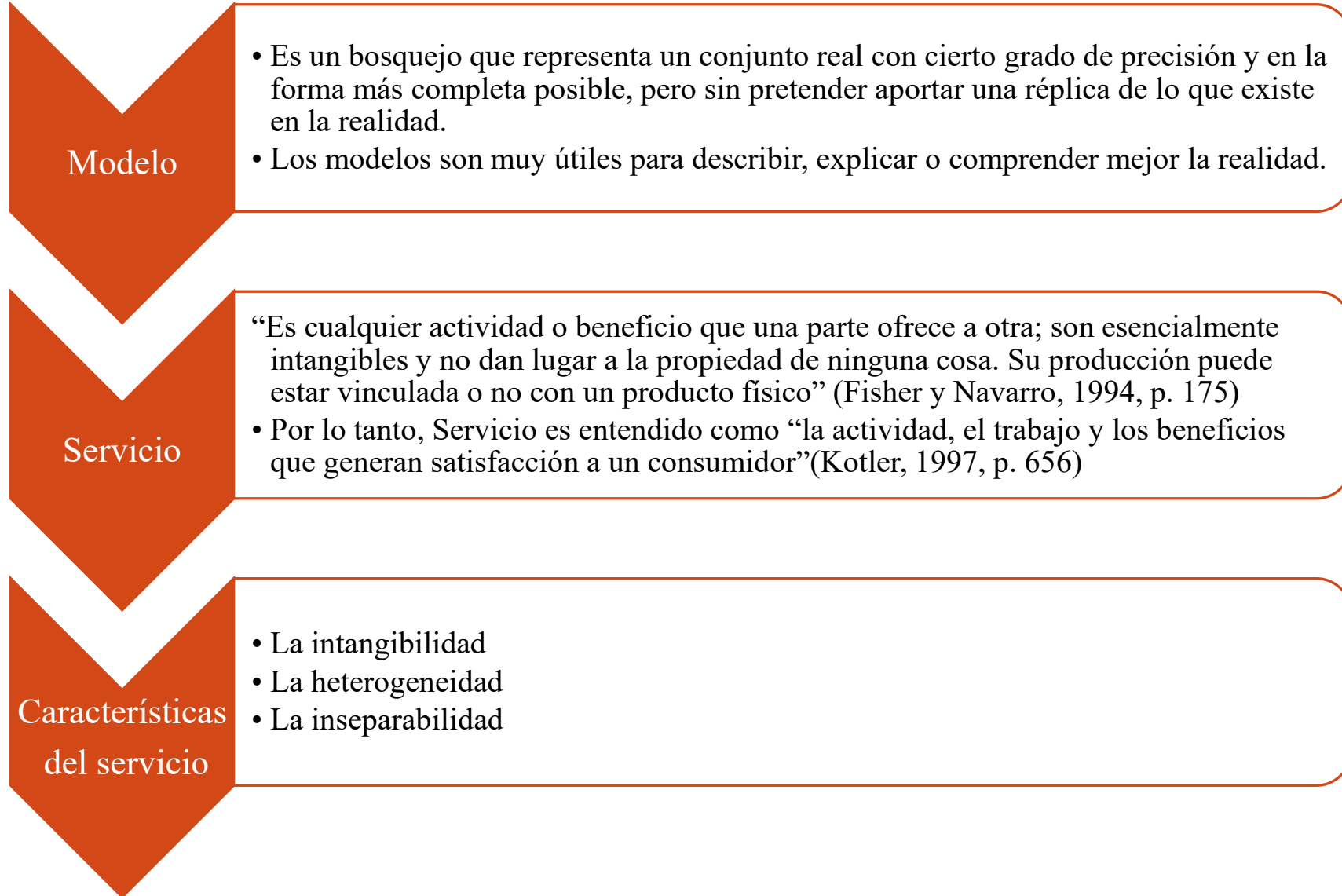
[http://www.suba.gov.co/sites/suba.gov.co/files/mapas/localidad\\_de\\_suba.pdf](http://www.suba.gov.co/sites/suba.gov.co/files/mapas/localidad_de_suba.pdf)

El barrio de villa del prado hace parte del UPZ San José de Bavaria



Villa del Prado  
Bogotá

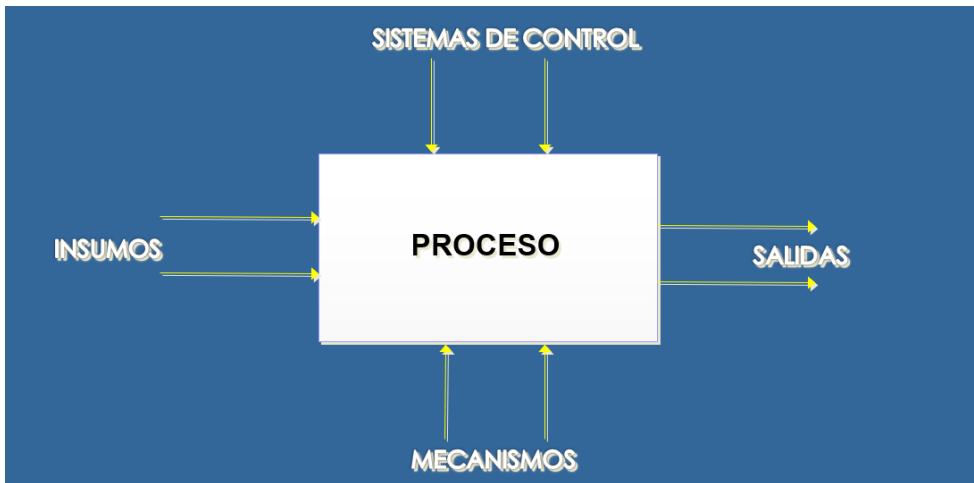
Delimitación del barrio Villa del prado



# Modelo de servicio

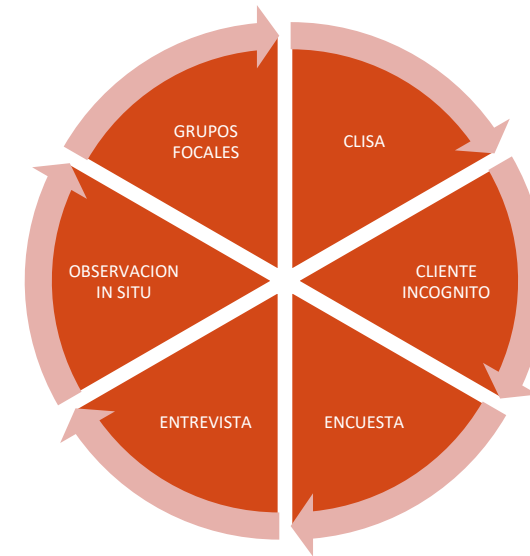
- Describe los componentes de Recursos e Inversión, que hacen que la empresa cuente con las herramientas requeridas para su funcionamiento.
- De este modo se puede obtener la lealtad y retención del cliente , lo que conduce a un incremento de las ventas y una disminución de costos en la búsqueda de nuevos clientes lo que se traduce en mayores recursos para todas las áreas de la empresa.

# Diferentes modelos de servicio

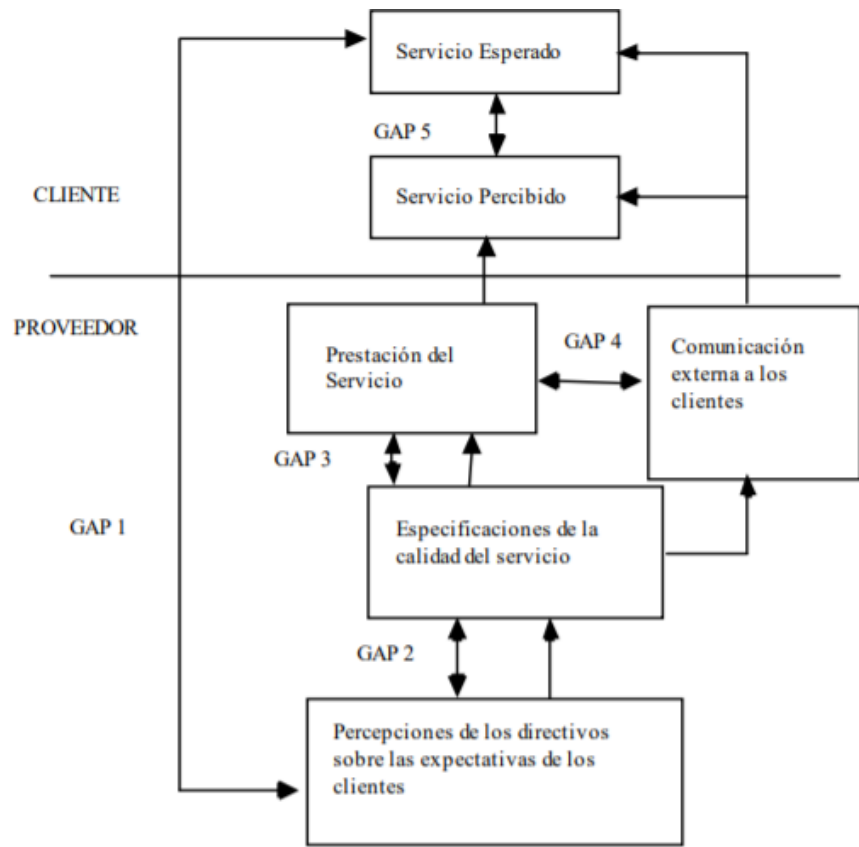


Elementos: insumos, personas, trabajo, tiempo, procedimientos e instrumentos

Modelo de servicio al cliente (Humberto Serna)



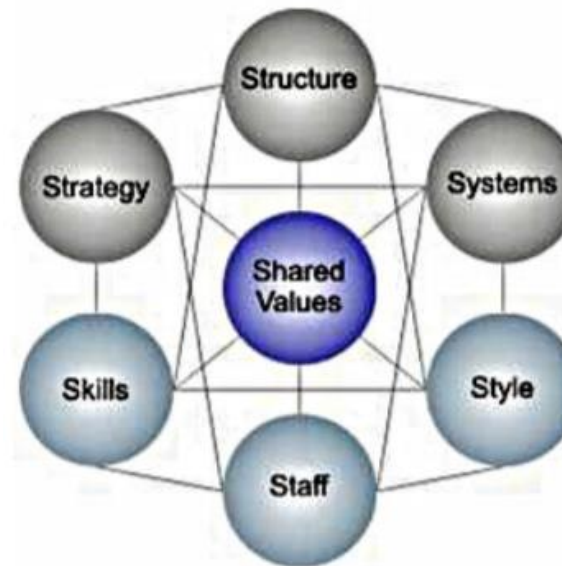
Modelo de auditoria del servicio (Humberto Serna)



Modelo las brechas del servicio



CRM



Modelo de las 7 S



Modelo de las 7 p del marketing

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo de corte transversal.

se realiza un estudio cuantitativo, por medio de la aplicación de un instrumento de evaluación de calidad del servicio odontológico (encuesta)

La aplicación de dicho instrumento, se hará en una clínica odontológica del sector privado localizada en el barrio Villa del Prado en la localidad de Suba en la ciudad de Bogotá D.C.

La población a la que se le aplicará la encuesta, son pacientes del servicio odontológico que acuden a diferentes especialidades que ofrece esta clínica en el mes de noviembre del 2019, comprendida a mayores de 18 años en adelante, realizada de tipo presencial y telefónica

# RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLÍNICA ODONTOLÓGICA

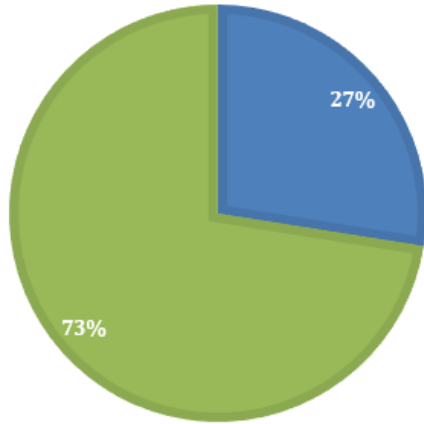
Se realizó la selección de criterios para desarrollar la investigación y en primera instancia se determinó la importancia de aspectos de accesibilidad, infraestructura, amabilidad y atención del personal, entre otros.

lo relacionado con factores considerados por los pacientes, se aplicaron 120 encuestas de manera simultánea presencial y telefónicamente en la clínica odontológica ubicada en el barrio villa del prado en la localidad de suba en la ciudad de Bogotá D.C., de las que solo 87 fueron respondidas y terminadas a cabalidad.

En este instrumento aplicado, se dieron opciones de respuesta (1. total, desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: parcialmente de acuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo) (si y no). por consiguiente, se plantea el siguiente análisis al resultado del instrumento aplicado:

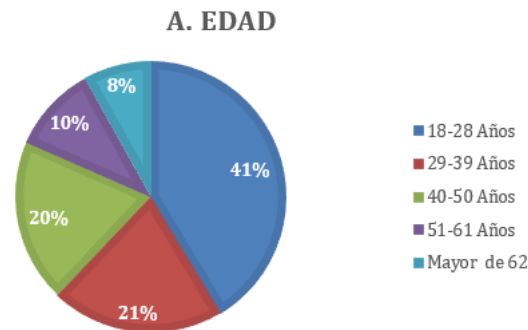
## PACIENTES ENCUESTADOS

■ N° de pacientes que no realizaron la encuesta ■ N° de pacientes que realizaron la encuesta



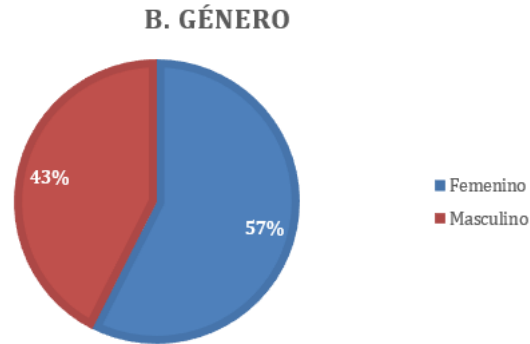
De 120 encuestados, se pudo identificar que únicamente el 73% de los pacientes en el mes de noviembre, accedió a realizar la encuesta y un 27% no realizó la encuesta o quedó sin terminar, debido a la falta de tiempo manifestada por cada uno de ellos.

A. Edad	N° de encuestados	A. Edad
18-28 Años	36	
29-39 Años	18	
40-50 Años	17	
51-61 Años	9	
Mayor de 62	7	

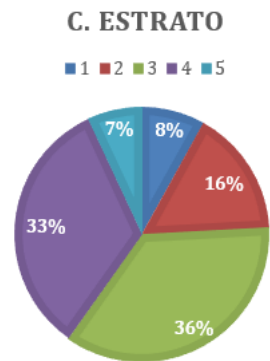


A. Edad: Los usuarios que han respondido esta encuesta, tienen una edad media de 18-28 años con un 41% para un total de 36 de los 87 de los encuestados; esto tiene una estrecha relación con los tratamientos prestados en la clínica que en su mayoría son de ortodoncia. Los demás resultados arrojan que un 21% correspondiente a 18 pacientes con rango de edad entre los 29-39; un 20% correspondiente a 17 pacientes con un rango de edad entre 40-50 años, un 10% correspondiente a 9 pacientes con un rango de edad entre 51-61 años y un 8% que corresponde a 7 pacientes mayores de 62 años.

B. Genero	N° de encuestados	B. Genero
Femenino	50	
Masculino	37	



C. Estrato	N° de encuestados	C. Estrato
1	7	
2	14	
3	31	
4	29	
5	6	

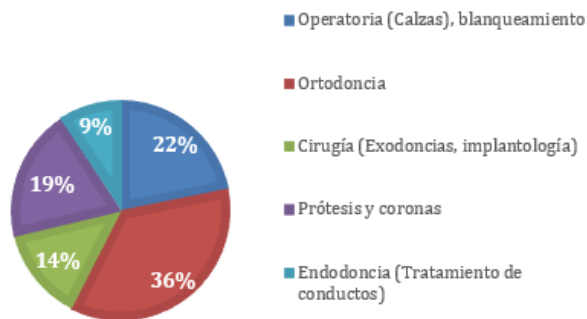


B. Género: La distribución por género de las personas participantes en la encuesta ha sido muy equitativa, siendo el 57% del total de participantes mujeres y el 43% hombres, lo cual denota un equilibrio en la asistencia de los dos géneros a la clínica odontológica, y así mismo cómo día a día la población en general muestra interés en el cuidado oral sin diferencias de género.

C. Estrato: Según la encuesta el mayor porcentaje de pacientes atendidos pertenece al estrato 3 con un total de 31 pacientes que equivale al 36%, seguido del estrato 4 con un total de 29 pacientes que equivale al 33%, estrato 2 con 14 pacientes que equivale al 16%, estrato 1 con 7 pacientes que equivale al 8% y estrato 5 con 6 pacientes que equivale al 7%; lo anterior interpreta que la mayoría de pacientes que asistieron a la clínica pertenecen a un estrato socioeconómico medio, esto debido a su ubicación geográfica y estratificación de la zona donde se encuentra ubicada la clínica odontológica.

D. ¿Qué servicio odontológico se le prestó o se le está prestando?	N° de encuestados	D. ¿Qué servicio odontológico se le prestó o se le está prestando?
Operatoria (Calzas), blanqueamiento	19	
Ortodoncia	31	
Cirugía (Exodoncias, implantología)	12	
Prótesis y coronas	17	
Endodoncia (Tratamiento de conductos)	8	

**D. ¿QUE SERVICIO ODONTOLÓGICO SE LE PRESTÓ O SE LE ESTA PRESTANDO?**

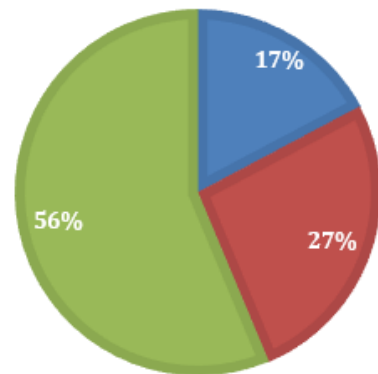


D. ¿qué servicio odontológico se le presto o se le está prestando?: se observó que el servicio que más se prestó fue el de ortodoncia con un 36% para un total de 31 pacientes de los cuales fueron 21 mujeres. Operatoria con un 22% para un total de 19 pacientes de los cuales 10 fueron hombres, prostodoncia con un 19% con un total de 17 pacientes de los cuales 10 fueron mujeres, cirugía con un 14% para un total de 12 pacientes de los cuales la mitad eran mujeres, endodoncia con un 9% para un total de 8 pacientes de los cuales la mitad correspondía a hombres. lo anterior interpreta que los servicios que más demanda poseen son los de ortodoncia y operatoria y blanqueamientos, debido al alto impacto que han venido generando los medios cada vez más con personalidades e imágenes publicitarias mostrando sonrisas perfectamente alineadas, blancas y sanas.

E. ¿Como conoció la clínica?	Nº de encuestados E.
Publicidad	15
Redes sociales	23
Referencia familiar o de un amigo	49

### E. ¿COMO CONOCIÓ LA CLÍNICA?

■ Publicidad ■ Redes sociales ■ Referencia familiar o de un amigo



E. ¿Cómo conoció la clínica?: se evidencian que el mayor porcentaje de los pacientes que asistieron a la institución fue por referencias y recomendación de un familiar o conocido con un porcentaje del 56% lo cual corresponde a 49 pacientes, el 27% a redes sociales que corresponde a 23 pacientes y un 17% que corresponde a 15 pacientes. lo anterior interpreta que la clínica está generando un alto impacto en cuanto la atención y servicio prestado en la mayoría de pacientes atendidos; no obstante, se considera necesario analizar que está ocurriendo con el área de publicidad de la clínica y encontrar el por qué no se ha generado resultados satisfactorios y el suficiente impacto en la población.

0. ¿El servicio odontológico satisface sus expectativas en la atención?	N° de encuestados	0. ¿El servicio odontológico satisface sus expectativas en la atención?
1		0
2		6
3		12
4		33
5		36



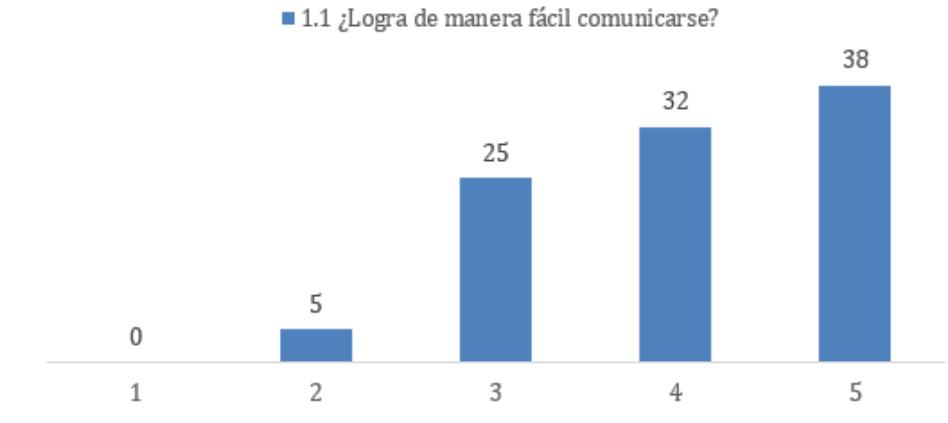
Pregunta 0: ¿El servicio odontológico satisface sus expectativas en la atención? Ante esta, se evidencia que un 41% igual a 36 paciente en un nivel de 5 de satisfacción, un 38% que equivale a 33 pacientes se encuentran en un nivel 4 de satisfacción, un 14% igual a 12 pacientes en un nivel 3 de satisfacción y un 7% igual a 6 pacientes en un nivel 2 de satisfacción. Se puede evidenciar de manera clara que un gran porcentaje de la población atendida con un 79% que se encuentra en un nivel de atención entre 4 y 5 que son considerados como un nivel de satisfacción en la atención alta. No obstante, cabe destacar la importancia de analizar porque el porcentaje restante se encuentra en niveles bajos o poco satisfactorios en la atención, para así mismo tener en cuenta dichas respuestas para la realización de un diseño

estratégico que permita disminuir o eliminar el nivel de insatisfacción en los pacientes.

## 1. Atención telefónica

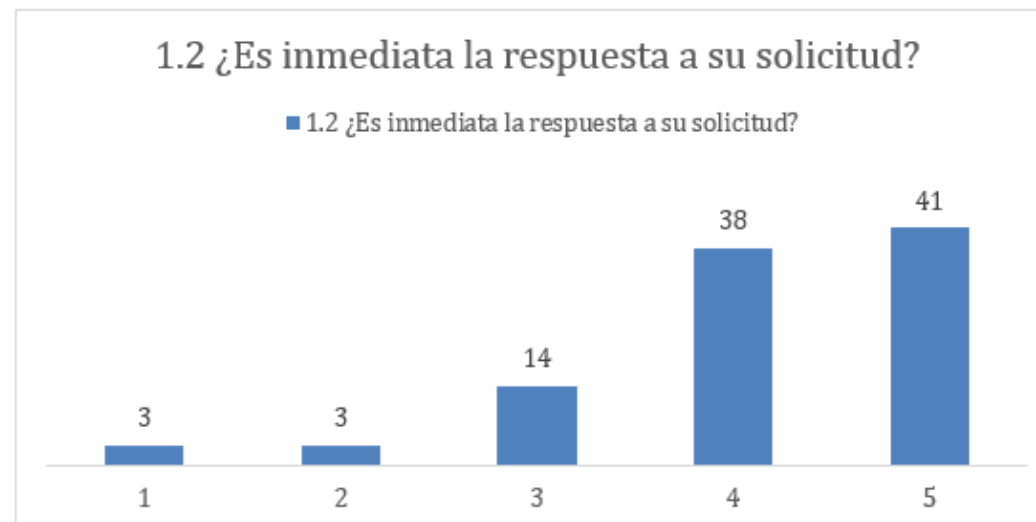
1.1 ¿Logra de manera fácil comunicarse?	N° de encuestados 1.1 ¿Logra de manera fácil comunicarse?
1	0
2	4
3	22
4	28
5	33

### 1.1 ¿Logra de manera fácil comunicarse?



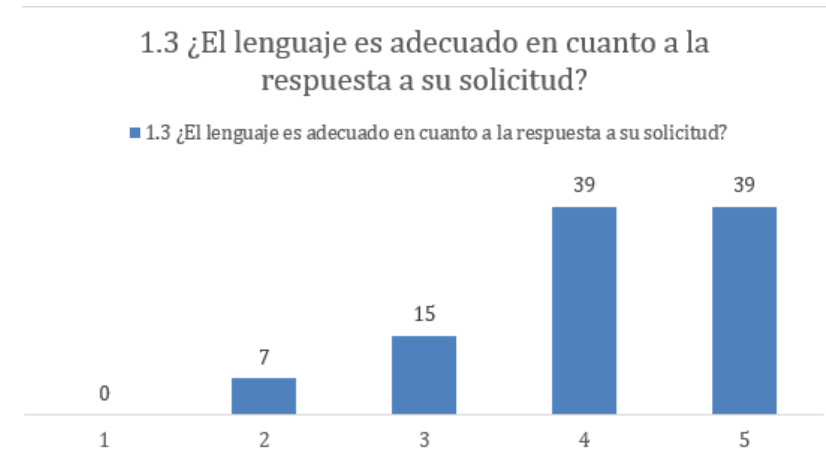
1.1 ¿Logra de manera fácil comunicarse?: Se evidencia que 33 pacientes equivalente a un 38% se encuentra en un nivel 5; 28 pacientes equivalentes a un 32% se encuentra en un nivel 4; 22 pacientes equivalente a un 25% se encuentran en un nivel 3; 4 pacientes equivalente a un 5% se encuentran en un nivel 2. De lo anterior se observa que entre los niveles altos que son 4 y 5 hay un 70% de pacientes que se logran comunicar fácilmente; por lo tanto, el objetivo tiene que apuntar a que el 30% restante logre subir su nivel de satisfacción en la comunicación con la clínica.

1.2 ¿Es inmediata la respuesta a su solicitud?	N° de encuestados 1.2 ¿Es inmediata la respuesta a su solicitud?
1	3
2	3
3	12
4	33
5	36



1.2 ¿Es inmediata la respuesta a su solicitud?: Se evidencia que el 41% de los pacientes se encuentra en un nivel 5, el 38% de los pacientes se encuentra en un nivel 4, el 14% se encuentra en un nivel 3, el 3,5% en un nivel 2 y el 3,5% en un nivel 1. De lo anterior los niveles 4 y 5 que considerados altos tienen un 79% de pacientes satisfechos y un 21% se encuentra en niveles de satisfacción medio-bajos por lo cual es necesario revisar este porcentaje para analizar a fondo “el por qué” no están siendo efectuadas positivamente las respuestas a las solicitudes de dichos pacientes.

1.3 ¿El lenguaje es adecuado en cuanto a la respuesta a su solicitud?	Nº de encuestados 1.3 ¿El lenguaje es adecuado en cuanto a la respuesta a su solicitud?
1	0
2	6
3	13
4	34
5	34

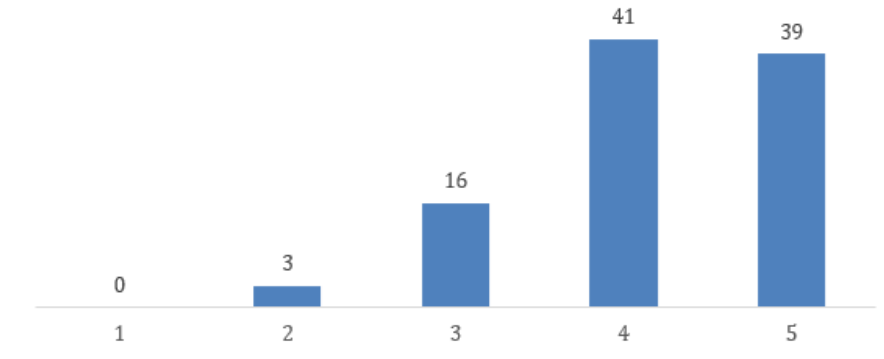


1.3 ¿El lenguaje es adecuado en cuanto a la respuesta a su solicitud?: Se evidencia que el 39% se encuentra en un nivel 5 con un total de 34 pacientes, el otro 39% se encuentra en un nivel 4 con un total de 34 pacientes, un 15% en un nivel 3 con un total de 13 pacientes, un 7% con un total de 6 pacientes en un nivel 2 de satisfacción. De lo anterior se puede analizar que un 78% de los pacientes se encuentran en los niveles 4 y 5 lo cual es muy beneficioso ya que es un gran porcentaje de pacientes satisfechos en cuanto al lenguaje utilizado en respuesta a sus solicitudes. Por otra parte, se tiene que analizar al 22% restante que muestra un nivel de satisfacción medio-bajo, en todos los casos para llegar a alcanzar unos niveles de satisfacción altos en toda la población atendida.

1.4 ¿Es satisfactoria la capacidad de asesoría otorgada a su solicitud?	N° de encuestados 1.4 ¿Es satisfactoria la capacidad de asesoría otorgada a su solicitud?
1	0
2	3
3	14
4	36
5	34

#### 1.4 ¿Es satisfactoria la capacidad de asesoría otorgada a su solicitud?

■ 1.4 ¿Es satisfactoria la capacidad de asesoría otorgada a su solicitud?



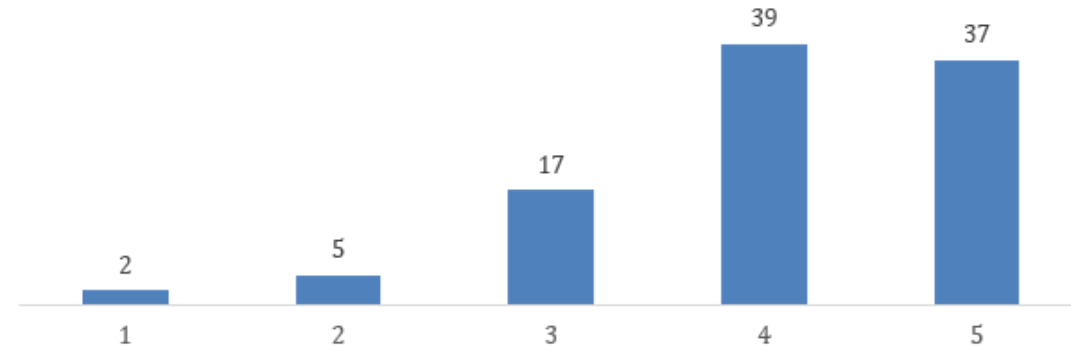
1.4 ¿Es satisfactoria la capacidad de asesoría otorgada a su solicitud?: Se evidencia que el nivel 5 cuenta con un 39% de pacientes satisfechos, el nivel 4 con un 41% de pacientes satisfechos, el nivel 3 de satisfacción con un 16% de pacientes, el nivel 2 de satisfacción con un 4% de pacientes. Lo anterior deduce que el 80% de los pacientes atendidos en la clínica se encuentran en unos niveles de satisfacción altos en cuanto a la capacidad de asesoría que se les brindó, por tanto, es necesario analizar el 20% de la población que se encuentra en los niveles medios y bajos de satisfacción para hallar las posibles inconsistencias en dicha atención prestada y así implementar los respectivos planes de mejoramiento.

## 2. Atención por parte del recepcionista/auxiliar

2.1 ¿La atención y explicación del recepcionista/auxiliar es adecuada?	Nº de encuestados 2.1 ¿La atención y explicación del recepcionista/auxiliar es adecuada?
1	2
2	4
3	15
4	34
5	32

### 2.1 ¿La atención y explicación del recepcionista/auxiliar es adecuada?

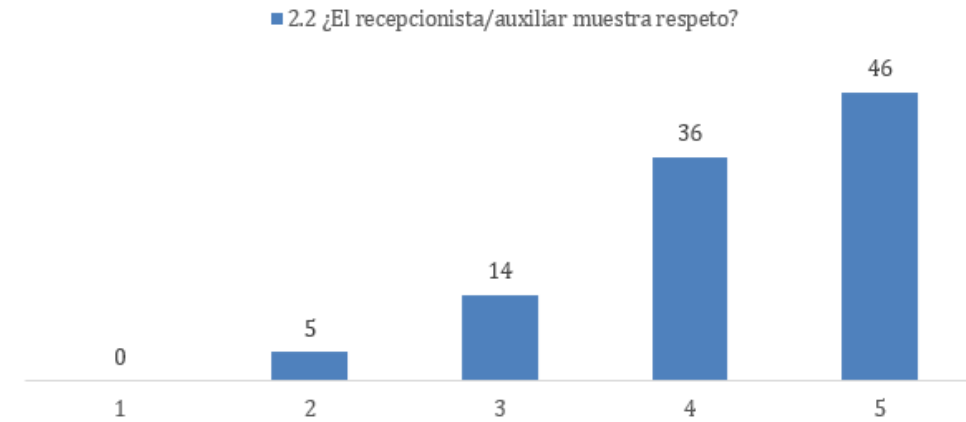
■ 2.1 ¿La atención y explicación del recepcionista/auxiliar es adecuada?



2.1 ¿La atención y explicación del recepcionista/auxiliar es adecuada?: Se evidencia que un 37% de los pacientes se encuentran en un nivel 5 de satisfacción, un 39% de los pacientes atendidos se encuentra en un nivel 4 de satisfacción, un 17% de los pacientes en un nivel de satisfacción, un 4,6% de los pacientes en un nivel 5 de satisfacción y un 2% de los pacientes en un nivel 1. Lo cual evidencia que un 76% de los pacientes atendidos en la clínica mostraron un nivel de satisfacción alto al ser atendidos por el auxiliar. El 24% de pacientes se encuentra en un nivel de satisfacción medio y bajo, lo cual es importante analizar para evidenciar las posibles falencias presentadas en el momento de la atención prestada por parte de la auxiliar.

2.2 ¿El recepcionista/auxiliar muestra respeto?	N° de encuestados 2.2 ¿El recepcionista/auxiliar muestra respeto?
1	0
2	4
3	12
4	31
5	40

## 2.2 ¿El recepcionista/auxiliar muestra respeto?

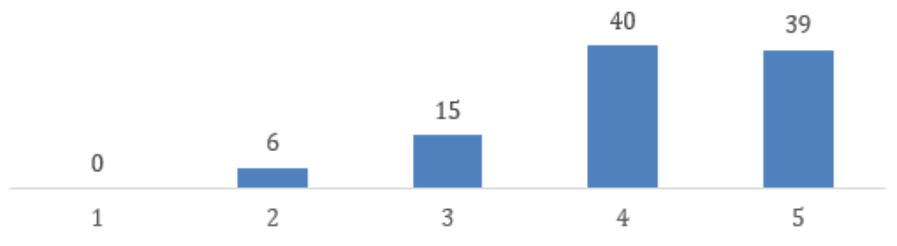


2.2 ¿El recepcionista/auxiliar muestra respeto?: Se evidencia que un 46% de los pacientes atendidos en la clínica se encuentran en un nivel de satisfacción 5, el 35% de los pacientes se encuentra en un nivel de satisfacción 4, el 14% de los pacientes se encuentran en un nivel 3, el 5% de los pacientes en un nivel 2. Por lo anterior se evidencia que un alto porcentaje de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos con el respeto en la atención que recibieron por parte del recepcionista, con un 81% de pacientes satisfechos. Por lo tanto, el porcentaje restante será objeto de estudio para realizar los respectivos hallazgos que conduzcan a un adecuado diseño de estrategias para el mejoramiento en la atención.

2.3 ¿El recepcionista/auxiliar le informan claramente de costos y planes de financiación o diferentes métodos de pago para su tratamiento??	N° de encuestados 2.3 ¿El recepcionista/auxiliar le informan claramente de costos y planes de financiación o diferentes métodos de pago para su tratamiento??
1	0
2	5
3	13
4	35
5	34

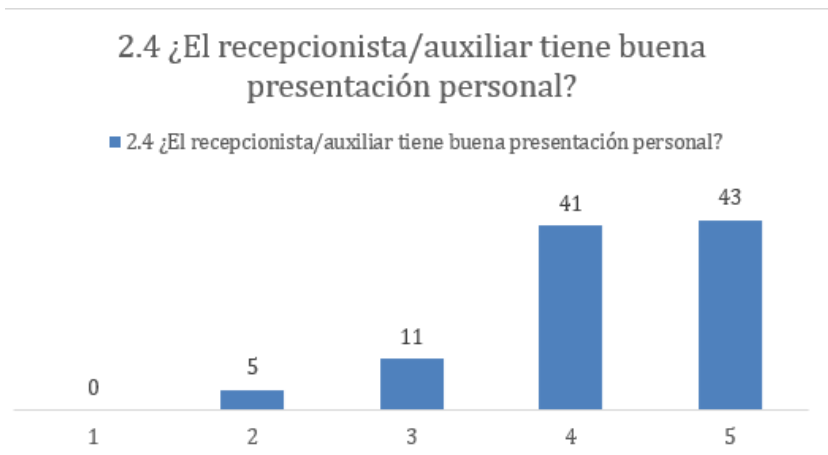
2.3 ¿El recepcionista/auxiliar le informan claramente de costos y planes de financiación o diferentes métodos de pago para su tratamiento??

■ 2.3 ¿El recepcionista/auxiliar le informan claramente de costos y planes de financiación o diferentes métodos de pago para su tratamiento??



2.3 ¿ El recepcionista/auxiliar le informan claramente los costos y planes de financiación o diferentes métodos de pago para su tratamiento?: Se evidencia que un 39% de los pacientes encuestados se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 40% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 4, el 15% de los pacientes encuestados se encuentran en un nivel de satisfacción 3 y el 6% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 2. Lo anterior infiere que un gran porcentaje de los pacientes encuestados se encontraron satisfechos en el momento de recibir la información de costos por parte del recepcionista, con un 79% en los niveles 4 y 5 de satisfacción, y el 21% de pacientes encuestados insatisfechos será objeto de estudio para el mejoramiento en la atención.

2.4 ¿El recepcionista/auxiliar tiene buena presentación personal?	Nº de encuestados 2.4 ¿El recepcionista/auxiliar tiene buena presentación personal?
1	0
2	4
3	10
4	36
5	37

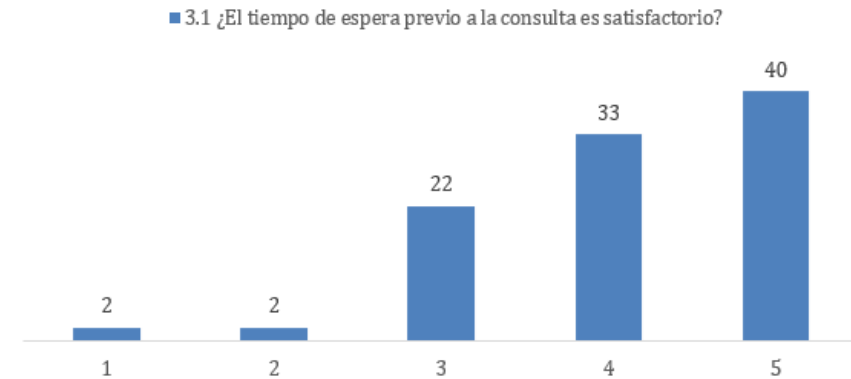


2.4 ¿El recepcionista/auxiliar tiene buena presentación personal?: Se evidencia que un 43% de los pacientes encuestados están en un nivel 5 de satisfacción, un 41% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 11% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción y el 5% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 84% de los pacientes encuestados se encuentran en un nivel alto de satisfacción en cuanto a la presentación personal del recepcionista y un 16% de las personas encuestadas se encuentran en un nivel medio-bajo de satisfacción, por lo tanto, es necesario buscar las estrategias para lograr subir y en lo posible anular esa percepción.

### 3. Velocidad en la atención

3.1 ¿El tiempo de espera previo a la consulta es satisfactorio?	N° de encuestados 3.1 ¿El tiempo de espera previo a la consulta es satisfactorio?
1	2
2	2
3	19
4	29
5	35

3.1 ¿El tiempo de espera previo a la consulta es satisfactorio?

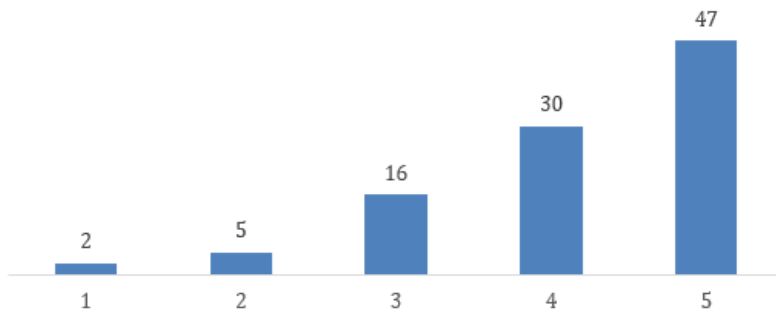


3.1 ¿El tiempo de espera previo a la consulta es satisfactorio?: Se evidencia que un 40% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 33% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 22% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción un 2% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% de los pacientes en un nivel de satisfacción 1. Lo anterior infiere que un 73% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con el tiempo de espera previo a la consulta y el 27% restante se encuentran en un nivel de satisfacción medio y bajo, lo cual será considerado para agilizar los tiempos en la atención y evitar al máximo tiempos prolongados de espera.

3.2 ¿Su tratamiento estuvo conforme al tiempo y el horario que fue ofrecido?	Nº de encuestados 3.2 ¿Su tratamiento estuvo conforme al tiempo y el horario que fue ofrecido?
1	2
2	4
3	14
4	26
5	41

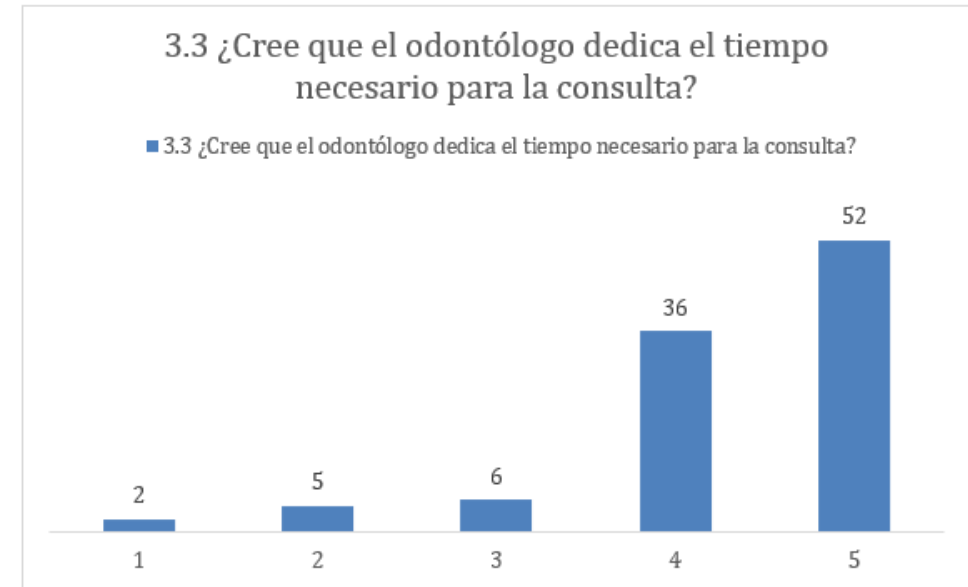
3.2 ¿Su tratamiento estuvo conforme al tiempo y el horario que fue ofrecido?

■ 3.2 ¿Su tratamiento estuvo conforme al tiempo y el horario que fue ofrecido?



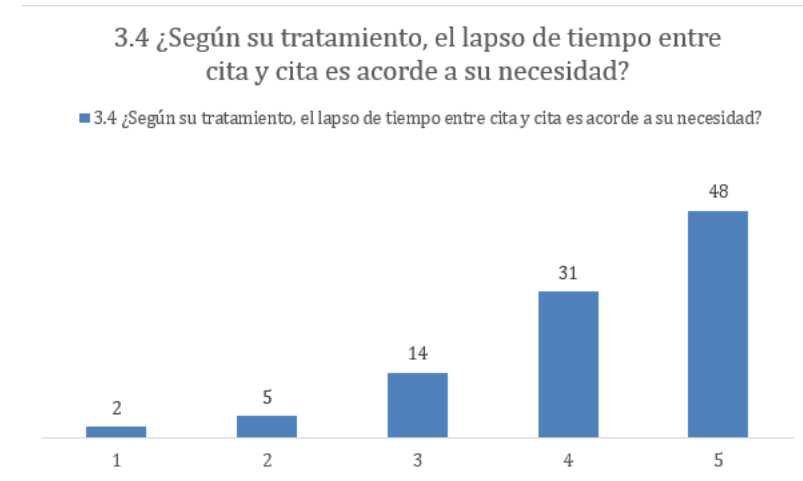
3.2 ¿Su tratamiento estuvo conforme al tiempo y el horario que fue ofrecido?: Se evidencia que un 47% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 30% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 16% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 5% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% de los pacientes en un nivel de satisfacción 1. Lo anterior infiere que un 77% de los pacientes encuestados se encuentran muy conformes con su tratamiento a tiempo y en el horario ofrecido y el 23% restante se encuentran en un nivel de satisfacción medio y bajo, dicho porcentaje de insatisfacción no se descartara para la búsqueda de soluciones que conlleven a la eliminación de inconsistencias que estén generando dicha situación.

3.3 ¿Cree que el odontólogo dedica el tiempo necesario para la consulta?	N° de encuestados 3.3 ¿Cree que el odontólogo dedica el tiempo necesario para la consulta?
1	2
2	4
3	5
4	31
5	45



3.3 ¿Cree que el odontólogo dedica el tiempo necesario para la consulta?: Se evidencia que un 52% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 36% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 6% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 5% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% de los pacientes en un nivel de satisfacción 1. Lo anterior infiere que un 88% de los pacientes encuestados se encuentran muy conformes con el tiempo que dedica el odontólogo en su atención y el 12% se encuentra en niveles de satisfacción medio-bajos; dato que se tendrá en cuenta para la mejora de los tiempos en la atención en la consulta.

3.4 ¿Según su tratamiento, el lapso de tiempo entre cita y cita es acorde a su necesidad?	N° de encuestados 3.4 ¿Según su tratamiento, el lapso de tiempo entre cita y cita es acorde a su necesidad?
1	2
2	4
3	12
4	27
5	42



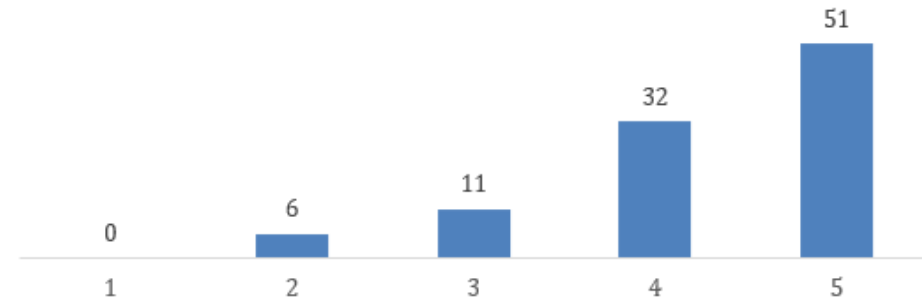
3.4 ¿Según su tratamiento, el lapso de tiempo entre cita y cita es acorde a su necesidad?: Se evidencia que un 48% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 31% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 14% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 5% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% de los pacientes en un nivel de satisfacción 1. Lo anterior infiere que un 79% de los pacientes encuestados se encuentran muy conformes con el tiempo entre cita y cita y el 21% se encuentra en niveles de satisfacción medio-bajos, porcentaje que será analizado para mejorar los tiempos en la atención entre cita y cita.

## 4. Atención por parte del odontólogo

4.1 ¿La atención y explicación de los odontólogos es adecuada?	N° de encuestados 4.1 ¿La atención y explicación de los odontólogos es adecuada?
1	0
2	5
3	10
4	28
5	44

### 4.1 ¿La atención y explicación de los odontólogos es adecuada?

■ 4.1 ¿La atención y explicación de los odontólogos es adecuada?



4.1 ¿La atención y explicación de los odontólogos es adecuada?; Se evidencia que un 51% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 32% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 11% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción y un 6% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 83% de los pacientes encuestados se encuentran muy conformes con la atención y explicación recibida por parte de los odontólogos y el 17% restante se encuentran en niveles medio y bajo de satisfacción, lo cual será objeto de estudio para la implementación de mejoras en la atención por parte de los odontólogos.

4.2 ¿El odontólogo muestra respeto?	N° de encuestados 4.2 ¿El odontólogo muestra respeto?
1	2
2	3
3	8
4	25
5	49

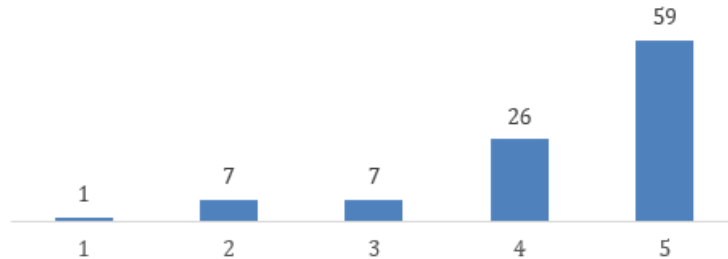


4.2 ¿El odontólogo muestra respeto?: Se evidencia que un 56% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 29% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 9% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 3% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 85% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con el respeto que les muestra el odontólogo y el 15% de los pacientes se muestran poco satisfechos, para lo cual se tomarán las respectivas medidas correctivas en busca del mejoramiento en la atención.

4.3 ¿Los odontólogos le transmiten confianza durante el tratamiento?	N° de encuestados 4.3 ¿Los odontólogos le transmiten confianza durante el tratamiento?
1	1
2	6
3	6
4	23
5	51

#### 4.3 ¿Los odontólogos le transmiten confianza durante el tratamiento?

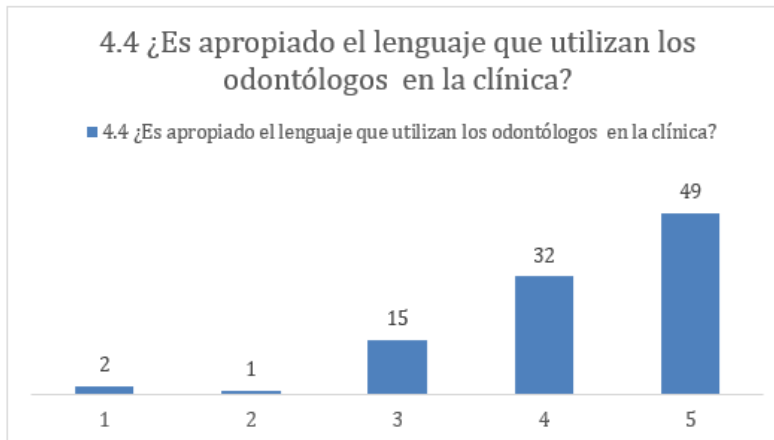
■ 4.3 ¿Los odontólogos le transmiten confianza durante el tratamiento?



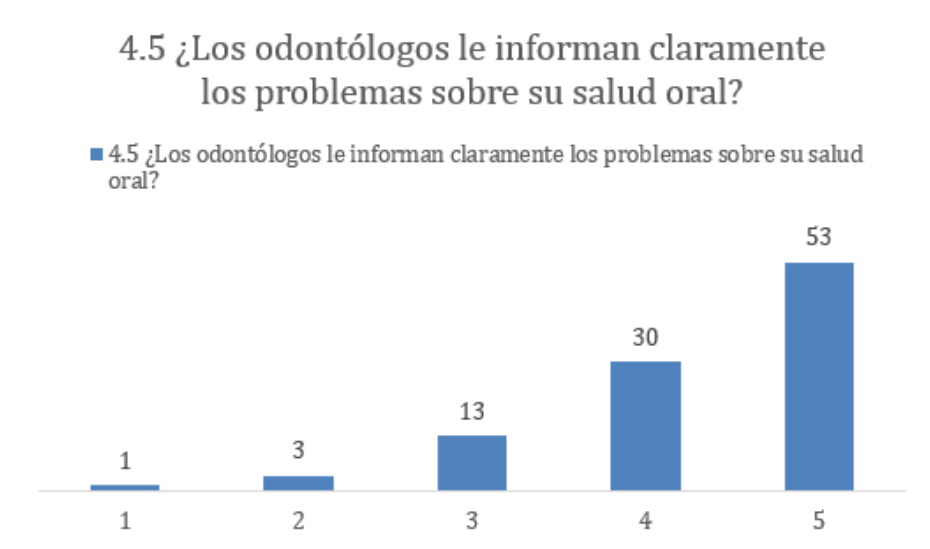
4.3 ¿Los odontólogos le transmiten confianza durante el tratamiento?: Se evidencia que un 57% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 26% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 7% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 7% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 1% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 83% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos y el 17% restante se encuentra en un nivel medio-bajo de satisfacción, lo cual será tenido en cuenta para mejorar dicho aspecto en la atención.

4.4 ¿Es apropiado el lenguaje que utilizan los odontólogos en la clínica?	Nº de encuestados	4.4 ¿Es apropiado el lenguaje que utilizan los odontólogos en la clínica?
1	2	2
2	1	1
3	13	13
4	28	28
5	43	43

4.4 ¿Es apropiado el lenguaje que utilizan los odontólogos en la clínica?: Se evidencia que un 49% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 32% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 15% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 1% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 81% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con el lenguaje utilizado por los odontólogos hacia ellos y un 19% restante de los pacientes atendidos muestran un nivel de satisfacción bajo lo cual será tenido en cuenta para implementar las respectivas medidas correctivas hacia los odontólogos.



4.5 ¿Los odontólogos le informan claramente los problemas sobre su salud oral?	Nº de encuestados 4.5 ¿Los odontólogos le informan claramente los problemas sobre su salud oral?
1	1
2	3
3	11
4	26
5	46

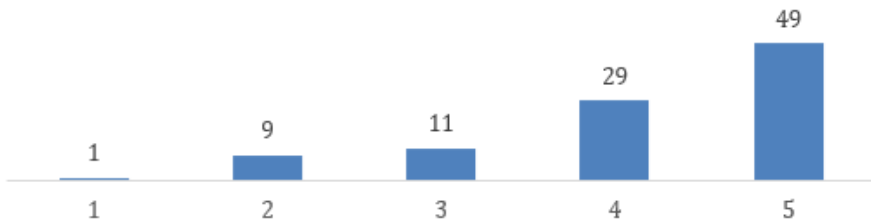


4.5 ¿Los odontólogos le informan claramente los problemas sobre su salud oral? Se evidencia que un 33% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 30% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 13% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 3% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 1% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 66% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos al recibir la información de su estado de salud oral y un 34% de los pacientes encuestados se encuentran en un nivel de satisfacción bajo lo cual es un porcentaje bastante alto y muestra inconsistencias en la forma en que los odontólogos están informando a los pacientes sobre el estado de la salud oral en los pacientes, por lo tanto será necesario tomar las respectivas medidas para indagar a nivel interno que es lo que está sucediendo y como se puede llegar a solucionar.

4.6 ¿Los odontólogos le informan claramente sobre el cuidado y mantenimiento del tratamiento realizado?	N° de encuestados 4.6 ¿Los odontólogos le informan claramente sobre el cuidado y mantenimiento del tratamiento realizado?
1	1
2	8
3	10
4	25
5	43

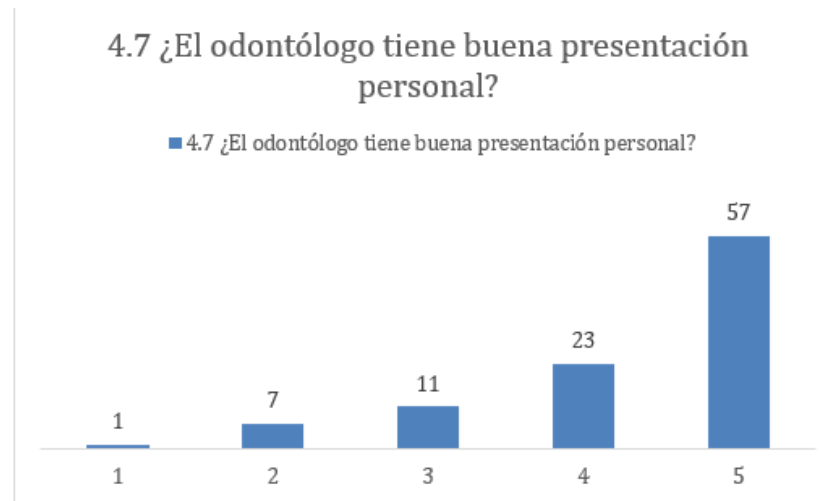
#### 4.6 ¿Los odontólogos le informan claramente sobre el cuidado y mantenimiento del tratamiento realizado?

■ 4.6 ¿Los odontólogos le informan claramente sobre el cuidado y mantenimiento del tratamiento realizado?



4.6 ¿Los odontólogos le informan claramente sobre el cuidado y mantenimiento del tratamiento realizado?: Se evidencia que un 50% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 29% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 11% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 9% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 1% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 79% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la información recibida respecto al cuidado y mantenimiento del tratamiento realizado y el 11% de los pacientes restantes se encuentran en un nivel de satisfacción medio y bajo, para lo cual se implementarían las respectivas medidas que conlleven al mejoramiento de este aspecto de la atención.

4.7 ¿El odontólogo tiene buena presentación personal?	Nº de encuestados 4.7 ¿El odontólogo tiene buena presentación personal?
1	1
2	6
3	10
4	20
5	50

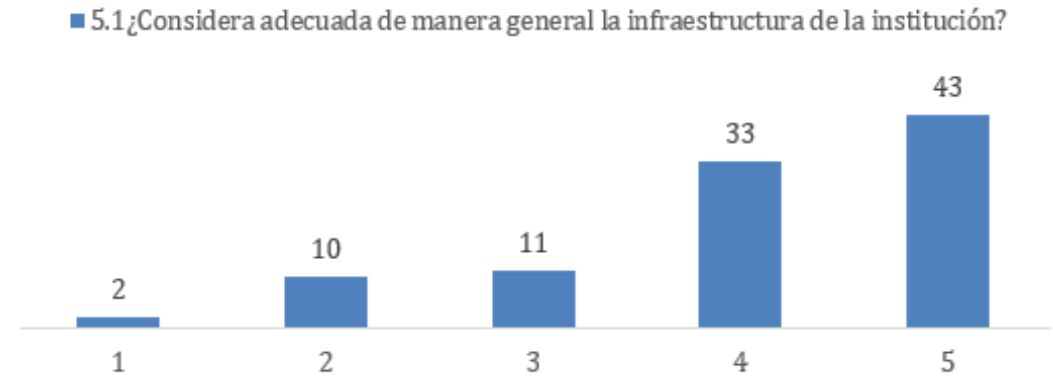


4.7 ¿El odontólogo tiene buena presentación personal?: Se evidencia que un 57% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 23% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 11% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 7% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 1% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 80% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos y un 20% de los pacientes atendidos se encuentran en los niveles medio y bajo de satisfacción al referirse a la presentación personal del odontólogo, dicho porcentaje es considerable para ser tenido muy en cuenta para el mejoramiento de la imagen de los odontólogos de la clínica lo cual es de gran importancia.

## 5. Infraestructura

5.1 ¿Considera adecuada de manera general la infraestructura de la institución?	N° de encuestados 5.1 ¿Considera adecuada de manera general la infraestructura de la institución?
1	2
2	9
3	10
4	29
5	37

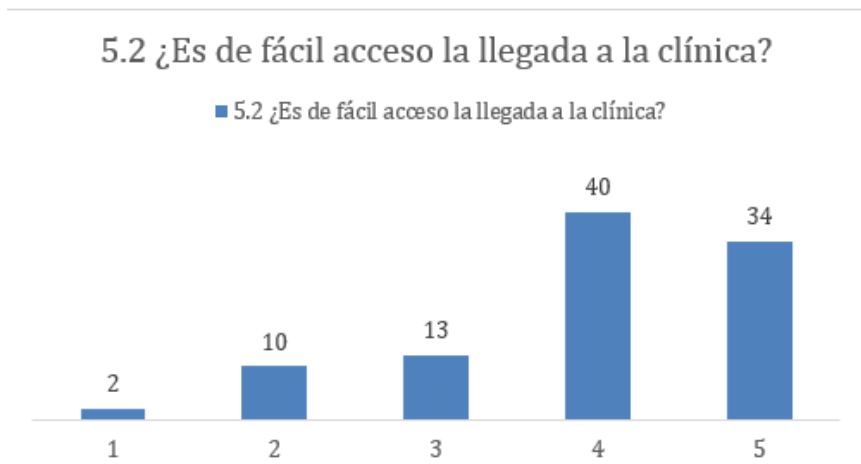
### 5.1 ¿Considera adecuada de manera general la infraestructura de la institución?



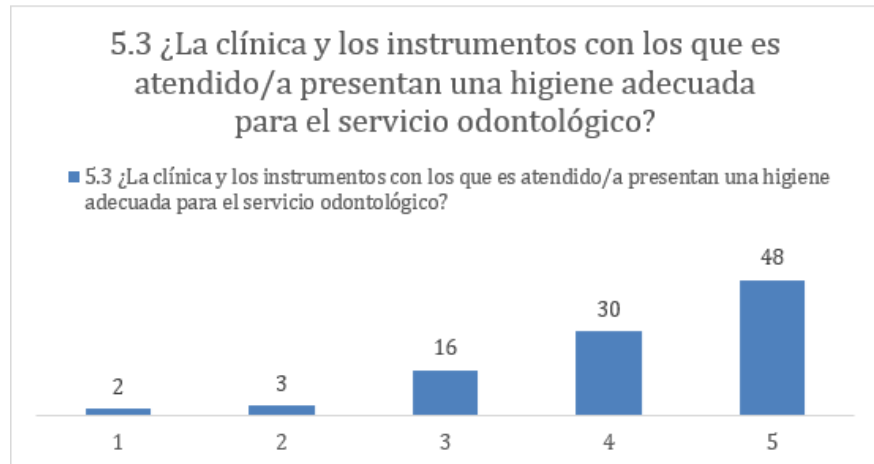
5.1 ¿Considera adecuada de manera general la infraestructura de la institución?: Se evidencia que un 42% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 33% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 11% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 10% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% en el nivel 1 de satisfacción. De lo cual se puede analizar que un 75% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos en la percepción de la infraestructura de la clínica y el 25% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción medio y bajo lo cual es un porcentaje considerable y digno de objeto de estudio para buscar mejorar la infraestructura de la institución.

5.2 ¿Es de fácil acceso la llegada a la clínica?	N° de encuestados 5.2 ¿Es de fácil acceso la llegada a la clínica?
1	2
2	9
3	11
4	35
5	30

5.2 ¿Es de fácil acceso la llegada a la clínica?: Se evidencia que un 34% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 37% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 16% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 8% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 3% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 71% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la llegada a la clínica y un 29% de los pacientes encuentran dificultad media y baja en el acceso de la llegada clínica, para lo cual es necesario la implementación de medidas que sirvan de herramienta de ayuda que faciliten la llegada y ubicación de la clínica a los pacientes.



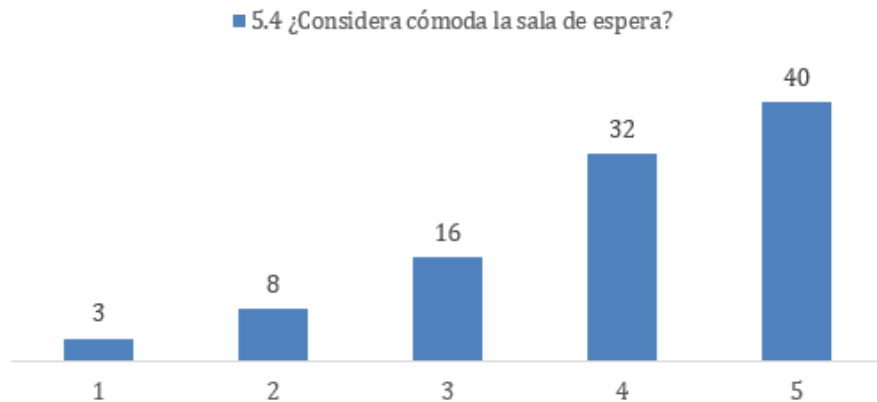
5.3 ¿La clínica y los instrumentos con los que es atendido/a presentan una higiene adecuada para el servicio odontológico?	N° de encuestados	5.3 ¿La clínica y los instrumentos con los que es atendido/a presentan una higiene adecuada para el servicio odontológico?
1	2	
2	3	
3	14	
4	26	
5	42	



5.3 ¿La clínica y los instrumentos con los que es atendido/a presentan una higiene adecuada para el servicio odontológico?: Se evidencia que un 48% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 30% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 16% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 3% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 2% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 78% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la higiene de la clínica y los instrumentos odontológicos y el 22% de los pacientes encuestados presentan un nivel de satisfacción medio y bajo en cuanto a la higiene de la clínica y el instrumental, dicha percepción es de mucha importancia y se tendrá en cuenta para la respectiva corrección y mejora en los procedimientos de higiene y protocolos de esterilización implementados en la clínica.

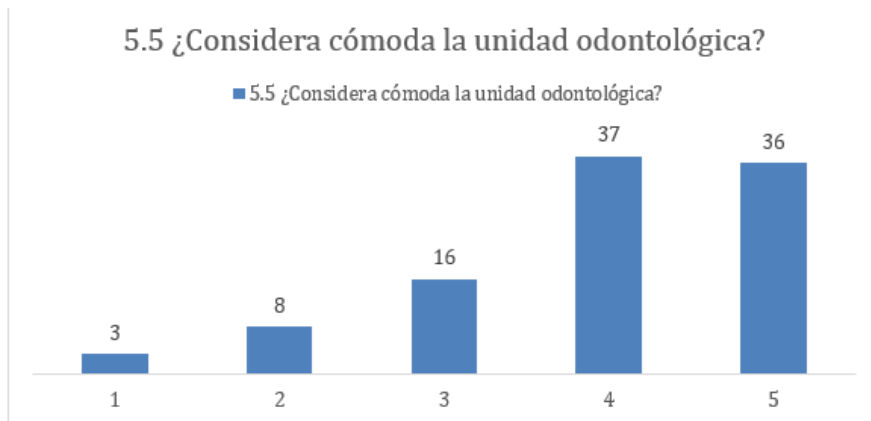
5.4 ¿Considera cómoda la sala de espera?	N° de encuestados 5.4 ¿Considera cómoda la sala de espera?
1	3
2	7
3	14
4	28
5	35

5.4 ¿Considera cómoda la sala de espera?



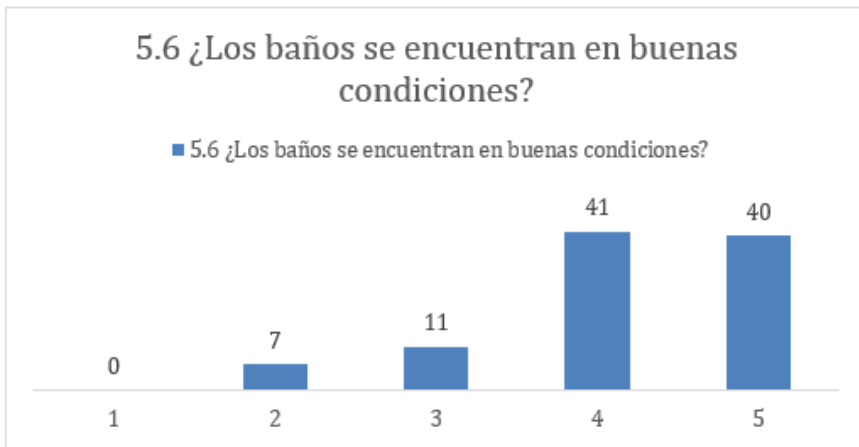
5.4 ¿Considera cómoda la sala de espera?: Se evidencia que un 40% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 32% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 16% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 8% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 4% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 72% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la comodidad de la sala de espera y el 28% de los pacientes se encuentran en los niveles medio y bajo de satisfacción en la percepción de la comodidad de la sala de espera; dicho porcentaje de insatisfacción es considerable y debe ser tenido en cuenta, para mejorar de manera significativa la comodidad de la sala de espera cumpliendo con las expectativas en lo posible de todos los pacientes.

5.5 ¿Considera cómoda la unidad odontológica?	Nº de encuestados 5.5 ¿Considera cómoda la unidad odontológica?
1	3
2	7
3	14
4	32
5	31



5.5 ¿Considera cómoda la unidad odontológica?: Se evidencia que un 36% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 37% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 16% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción, un 8% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción y un 3% en el nivel 1 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 73% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos al percibir la comodidad de la unidad odontológica y un 27% de los pacientes encuestados se encuentran poco satisfechos al percibir la comodidad de la unidad odontológica, dicho factor es relevante ya que la comodidad debe ser percibida por todos los pacientes y debe ser satisfactoria; por lo tanto, se debe considerar la búsqueda de soluciones para mejorar el confort de las unidades odontológicas.

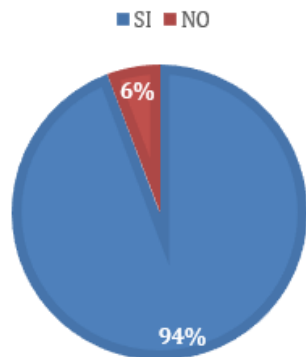
5.6 ¿Los baños se encuentran en buenas condiciones?	N° de encuestados 5.6 ¿Los baños se encuentran en buenas condiciones?
1	0
2	6
3	10
4	36
5	35



5.6 ¿Los baños se encuentran en buenas condiciones?: Se evidencia que un 40% de los pacientes se encuentran en un nivel de satisfacción 5, un 41% de los pacientes están en el nivel 4 de satisfacción, 12% de los pacientes están en un nivel 3 de satisfacción y un 7% de los pacientes en un nivel 2 de satisfacción. Lo anterior infiere que un 81% de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con las condiciones en que se encuentran los baños de la clínica y un 19% se encuentra en un nivel de satisfacción medio y bajo, porcentaje que se tendrá en cuenta para estudiar las posibles inconformidades de los pacientes en cuanto a la percepción del estado de los baños de la clínica y llegar a realizar las mejoras respectivas.

6. ¿Su motivo de consulta fue solucionado satisfactoriamente?	N° de encuestados 6. ¿Su motivo de consulta fue solucionado satisfactoriamente?
SI	82
NO	5

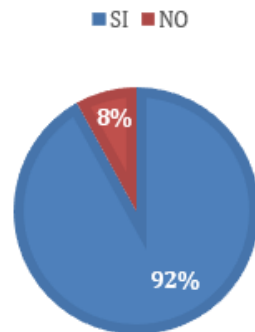
**6. ¿SU MOTIVO DE CONSULTA FUE SOLUCIONADO SATISFACTORIAMENTE?**



6. ¿Su motivo de consulta fue solucionado satisfactoriamente?: Se evidencia que 94% de los pacientes se encuentran satisfechos porque su motivo de consulta fue resuelto y un 6% de los pacientes se mostraron insatisfechos en la atención que se les presto para la solución de su motivo de consulta. Lo anterior infiere que la mayoría de los pacientes salieron satisfechos en dicha atención y que el porcentaje de pacientes insatisfechos fue realmente inferior, pero de igual manera se buscaran estrategias para alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios odontológicos para así mismo poder llegar a un 100% de pacientes satisfechos.

7. ¿Recomendaría esta clínica odontológica a otras personas?	Nº de encuestados 7. ¿Recomendaría esta clínica odontológica a otras personas?
SI	80
NO	7

**7. ¿RECOMENDARÍA ESTA CLÍNICA ODONTOLÓGICA A OTRAS PERSONAS?**

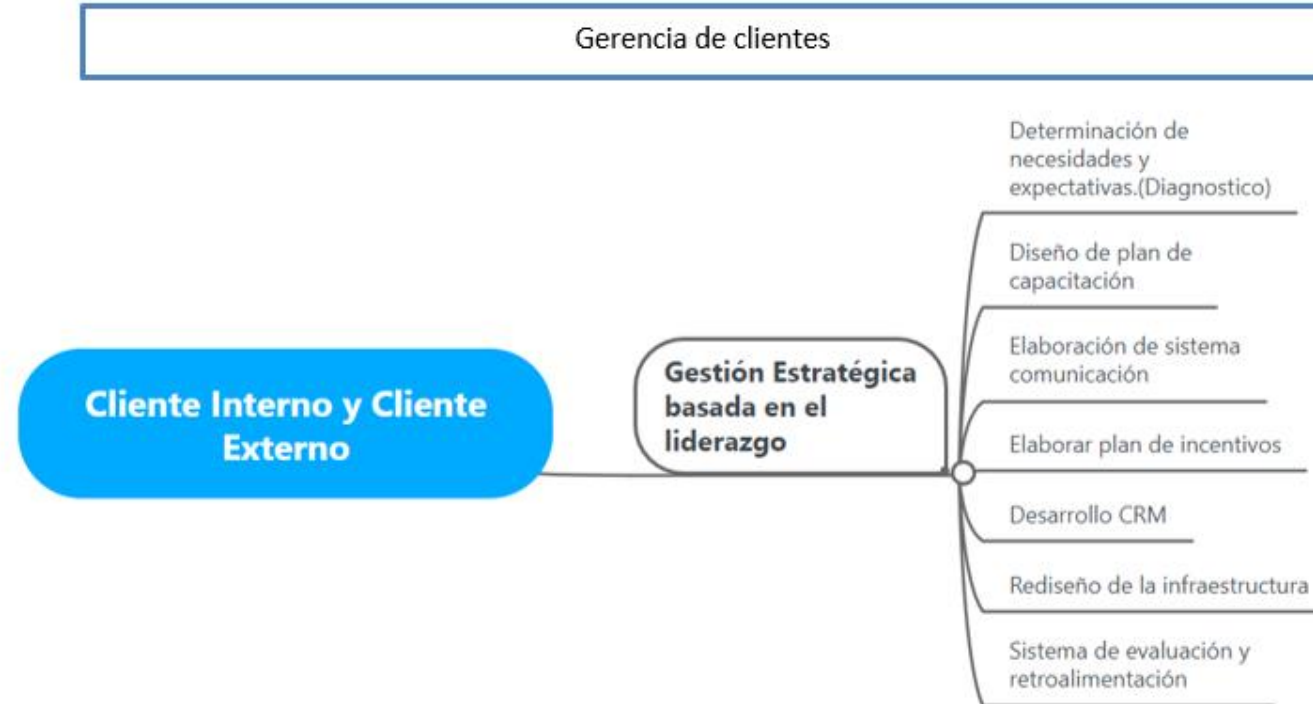


7. ¿Recomendaría esta clínica odontológica a otras personas?: Se evidenció que un 92% de los pacientes recomendarían la clínica a otras personas lo cual refleja un nivel de satisfacción alto en todos los servicios prestados en la clínica odontológica y muestra un 8% de personas que no recomendarían la clínica a otras personas, factor que también es digno de solucionar para llegar a alcanzar un 100% de pacientes que salgan lo suficientemente satisfechos para que lleguen a recomendar la clínica.

Del anterior análisis se puede concluir que en la mayoría de resultados, se refleja un buen porcentaje de pacientes satisfechos; lo que hará necesario la implementación de estrategias de fidelización de esos pacientes satisfechos, así como también la implementación de estrategias de mejora para los indicadores de falencias que mostraron porcentajes medios-bajos pero que son tenidos en cuenta para llegar a alcanzar la excelencia en la atención y la prestación del servicio odontológico en la clínica odontológica privada, con el objetivo de alcanzar un 100% de pacientes satisfechos.

Para alcanzar dicho objetivo y con base al análisis de la encuesta realizada, será necesario el diseño y la implementación de un modelo de servicio que aporte estrategias que ayuden al mejoramiento de la calidad del servicio que presta la clínica odontológica y que a su vez también pueda ser aplicada en diversas instituciones prestadoras de servicios odontológicos.

# MODELO DE SERVICIO PARA CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS PRIVADAS



## PLAN DE ACCIÓN

### Determinación De Necesidades Y Expectativas (Diagnóstico)

- Motivo de consulta
- Optimización del tiempo en la consulta.
- Solución oportuna a inquietudes, dudas, sugerencias o inconvenientes.
- Confort y ambientación de la planta
- Calidad en la atención en general

### Elaboración de sistema de comunicación

- Escrito
- Presencial
- Telefónico
- Virtual

### Diseño de plan de capacitación

- Humanización
- Empatía
- Presentación personal
- Comunicación asertiva y lenguaje adecuado entre empleados
- Trabajo en equipo
- Cursos de actualización
- Sentido de pertenencia
- Protocolos de bioseguridad, higiene y esterilización

### Elaboración de un plan de incentivos

- .**Cliente interno:**
  - Aumento de salarios por méritos
  - Gratificación por actuación
  - Incentivo por actuación de grupo
- .**Cliente externo:**
  - Programa monedero
  - Factor sorpresa
  - Descuentos
  - Opinión del cliente

## DESARROLLO DE CRM

### IMPLEMENTACIÓN SOFTWARE:

- Con el software es posible analizar los datos y realizar estadísticas sobre tratamientos, pacientes, citas y costos.
- intervenir rápidamente en eventuales factores críticos para no perder pacientes y aprovechar cada oportunidad de negocio.
- Identificación de necesidades.
- Cliente como prioridad
- Vanguardia con la tecnología.

## REDISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA

- . Profesional en el área.
- Fachada
- Sala de espera
- Zona infantil
- Baños
- Consultorios
- Ambientación de la marca.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

### CLIENTE INTERNO

- Evaluaciones internas y externas.
- Evidenciar y corregir fallas.
- Incentivar y promover fortalezas

# CONCLUSIONES

- El modelo de servicio es un elemento fundamental para que cada plan de trabajo tenga éxito. En este sentido, una de las primeras cosas, es analizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes que asisten a consulta, determinar cuales son, determinar y analizar cada punto de insatisfacción, para poder plantear las herramientas pertinentes y aplicarlas; así mismo, una vez implementadas continuar con el seguimiento y control para lograr la mayor satisfacción de los pacientes.
- Para la aplicación del instrumento “encuesta”, se evidencio la falta de interés por parte de los pacientes, los cuales manifestaron que no tenían tiempo para realizarla, por mas de que la clínica esté interesada en el análisis e implementación de mejoras para el buen rendimiento de la clínica odontológica.

- Gracias a la implementación de herramientas se puede llegar a un diagnóstico real, donde se puede evidenciar falencias y fortalezas lo cual hace necesario la elaboración de estrategias que conllevan al mejoramiento de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.
- Por último, la opinión del cliente externo, siempre será de gran utilidad para la implementación de cambios encaminados a mejorar la prestación del servicio, y que del bienestar del cliente interno depende que se creen las condiciones favorables para la prestación de un servicio con calidad.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FERNÁNDEZ, D. A. Y VILLALOBOS, C. (2018). ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA EL CENTRO ODONTOLÓGICO DENTALART (TESIS DE PREGRADO, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CHICLAYO, PERÚ). DISPONIBLE EN: [HTTP://HDL.HANDLE.NET/20.500.12423/1109](http://hdl.handle.net/20.500.12423/1109)
2. CARRILLO TARASCIO DAPHNE Y, ROMERO UZCÁTEGUI YAJAIRA C. EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS SERVICIOS DE SALUD ADSCRITOS A LA CORPORACIÓN MERIDEÑA DE SALUD EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA. 2005. ACTA ODONTOL. VENEZ [INTERNET]. 2007; 45(2): 198-203. DISPONIBLE EN: [HTTP://VE.SCIELO.ORG/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S0001-63652007000200012&LNG=ES.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652007000200012&lng=es)
3. VARGAS, O. (2016). LA MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS COMO HERRAMIENTA PARA SU MEJORAMIENTO. DISPONIBLE EN: [HTTP://WWW.BDIGITAL.UNAL.EDU.CO/52178/1/TFOBGVR2016.PDF](http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/1/TFOBGVR2016.PDF)
4. RIVAS GUTIÉRREZ J, BECERRA LÓPEZ C. LA ODONTOLÓGIA EN LOS PROCESOS DE GLOBALIZACIÓN. REVISTA DE LA ASOCIACIÓN DENTAL MEXICANA [INTERNET]. 2004 [CITED 15 NOVEMBER 2019];(VOL. LXI, NO. 4):PP 150-154. AVAILABLE FROM: [HTTPS://WWW.MEDIGRAPHIC.COM/PDFS/ADM/OD-2004/OD044G.PDF](https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2004/od044g.pdf)
5. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. PERFIL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL ODONTÓLOGO EN COLOMBIA. BOGOTÁ D.C; 2013 P. PP. 9-40.
6. ESPEJO LOYOLA D. CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA EN LA PROVINCIA DE LIMA, SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017 [ESPECIALISTA CIRUGÍA]. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA; 2018.
7. SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN. MONOGRAFÍA LOCALIDAD DE SUBA 2017, DIAGNÓSTICO DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS TERRITORIALES, DE INFRAESTRUCTURA, DEMOGRÁFICOS Y SOCIOECONÓMICOS. BOGOTÁ D. C.; 2018 P. PP. 15-173.
8. HERNANDEZ, NAIVY; SOTO, F Y CABALLERO, A. MODELOS DE SIMULACIÓN DE CULTIVOS: CARACTERÍSTICAS Y USOS. *CULTROP* [ONLINE]. 2009, VOL.30, N.1 [CITADO 2019-12-01], PP.00-00. DISPONIBLE EN: <[HTTP://SCIELO.SLD.CU/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S0258-59362009000100014&LNG=ES&NRM=ISO](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-59362009000100014&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0258-5936.
9. KALMANOVITZ KAUTER S. LA CLIOMETRIA Y LA HISTORIA ECONOMICA INSTITUCIONAL. COLOMBIA: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, DEPARTAMENTO DE HISTORIA; 2004.
10. ROJAS H. LA GESTIÓN CLINICA PARA EL PRIMER NIVEL DE ATENCION, ALGUNOS ELEMENTOS. 1ST ED. SAN JOSE DE COSTA RICA: ILEANA VARGAS UMAÑA; 2003.

1. DUQUE OLIVA E. REVISIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS MODELOS DE MEDICION. INNOVAR, REVISTA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES [INTERNET]. 2005 [CITED 8 OCTOBER 2019];(VOL 15 NUM 25). AVAILABLE FROM: <HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/PDF/818/81802505.PDF>
2. PARASURAMAN A, ZEITHAML V, BERRY L. SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTION OF SERVICE CUALITY. JOURNAL OF RETAILING. 1985;(64(1):12-40.
3. MOYA GOMEZ M. MODELO DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE CON APOYO TECNOLOGICO [TESIS DE POST GRADO]. UNIVERSIDAD DE CHILE , FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y AUDITORIA; 2004.
4. SERNA GOMEZ H. SERVICIO AL CLIENTE UNA NUEVA VISIÓN; METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA LEALTAD Y SATISFACCIÓN. 3RD ED. BOGOTA: PANAMERICANA EDITORIAL LTDA; 2006.
5. S.N S.F SERVICIO AL CLIENTE [INTERNET]. [CITED 15 NOVEMBER 2019]. AVAILABLE FROM: [HTTP://VIRTUALNET2.UMB.EDU.CO/VIRTUALNET/ARCHIVOS/OPEN.PHP/1037/CONTENIDO\\_MODULO\\_II\\_SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE.PDF](HTTP://VIRTUALNET2.UMB.EDU.CO/VIRTUALNET/ARCHIVOS/OPEN.PHP/1037/CONTENIDO_MODULO_II_SERVICIO_AL_CLIENTE.PDF)
6. BASTOS BOUBETA A. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE. ESPAÑA: IDEASPROPIAS; 2006.
7. MONTOYA AGUDELO C, BOYERO SAAVEDRA M. EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE E UNA ORGANIZACIÓN. VISION DEL FUTURO [INTERNET]. 2013 [CITED 13 NOVEMBER 2019];(VOL 17 NUM 1):130-151. AVAILABLE FROM: <HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/PDF/3579/357935480005.PDF>
8. GARAYAR URIBE K. IMPLEMENTAION DE UN SISTEMA DE INFORMACION BASADO EN LA METODOLOGIA CRM(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) ITERNO PARA LA OPTIMIZACION EN LA ATENCION DE LOS LOCALES DE INKAFARMA EN EL PERIODO DE SEPTIEMBRE 2014-FEBRERO 2015 [TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTAR EL TITULO DE SISTEMAS]. UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLOGICA DE LIMA SUR; 2015.
9. ESTRUCTURA DE LAS 7 S DE MCKINSEY [INTERNET]. ARTICULOSBM.FILES.WORDPRESS.COM. [CITED 4 NOVEMBER 2019]. AVAILABLE FROM: <HTTPS://ARTICULOSBM.FILES.WORDPRESS.COM/2012/04/LA-ESTRUCTURA-DE-LA-7-S-DE-MCKINSEY.PDF>
10. SUKOTJO, H., RADIX AND SUMANTO, A. (2010). MARKETING MIX-7P (PRODUK, PRICE, PROMOTION, PLACE, PARTISIPANT, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KLINIK KECANTIKAN TETA DI SURABAYA. *JURNAL MITRA EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS*, (VOL. 1, NO 2), PP.216-228.
11. COWELL, DONALD W.; COMMUNICATION ADVERTISING. THE MARKETING OF SERVICES. LONDON: HEINEMANN, 1984