



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**DISEÑO DE UN PLAN OPERATIVO BASADO EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR :

Br. FÉLIX ERASMO ROJAS ARQUIÑEGO

ASESORA :

Dra. CARMEN GRACIELA ARBULU PEREZ VARGAS

CHICLAYO – PERÚ

2015

DECLARACIÓN JU RADA

Yo, **FÉLIX ERASMO ROJAS ARQUIÑEGO**, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21459995, con la tesis titulada: **DISEÑO DE UN PLAN OPERATIVO BASADO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2015.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Febrero del 2016



FÉLIX ERASMO ROJAS ARQUIÑEGO
DNI N° 21459995

PÁGINA DEL JURADO

DRA. MARINA CAJAN VILLANUEVA
Presidenta

MS. C: JUAN MANUEL ANTON PEREZ
Secretario

DRA. CARMEN GRACIELA ARBULU PEREZ VARGAS
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y darme fortaleza para continuar en cada paso de mi vida. A mi esposa, por su amor constante, confianza, siendo mi apoyo en todo momento y en cada reto a alcanzar. A mi hijo por compartir su valioso tiempo y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora metodológica por su empeño su apoyo y sobre todo sus enseñanzas, durante el desarrollo de la presente investigación.

A la universidad por su apertura por prepararnos para un futuro competitivo y dentro del camino del bien.

PRESENTACIÓN

Actualmente la mayoría de empresas no monitorean el nivel de calidad de servicio que ofrecen y éste aspecto en el caso de salud es más importante aún, debido a que los procesos son más complejos porque las interacciones se efectúan entre seres humanos.

El hecho de brindar un servicio de con alta calidad implica fidelizar o retener a un cliente por largo tiempo y por tanto conservarlos, lo cual constituye un factor clave del éxito en el actual mundo competitivo, requiriéndose primero conocer las expectativas del cliente con respecto al servicio y en base a ello propiciar su satisfacción. Se identificaron las actividades específicas para solucionar los problemas que originan su insatisfacción y de este modo mejorar el nivel de calidad del servicio, que se verá reflejado en el aumento de los índices de desempeño y por consiguiente en el mejoramiento de la satisfacción del cliente. Asimismo es importante efectuar un monitoreo permanente de la satisfacción de los clientes, en forma periódica mediante la aplicación de encuestas y aplicar un mejoramiento continuo, a fin de cubrir y superar las expectativas y percepción del cliente, lo cual consolidará su confianza en la empresa.

En el presente estudio, el hecho de plantear y diseñar un plan operativo en el centro odontológico será con la finalidad de aplicar mejoras en el corto plazo, generando cambios en la empresa, luego de identificar las oportunidades de mejora y ver sus soluciones, por tales razones la presente investigación es denominada **DISEÑO DE UN PLAN OPERATIVO BASADO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2015.**

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Justificación	22
1.4 Limitaciones.....	24
1.5 Antecedentes.....	24
1.6 Objetivos.....	27
1.6.1 Objetivo general.....	27
1.6.2 Objetivos específicos.....	27
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	28
II. MARCO TEÓRICO.....	29
2.1 Dirección estratégica	29
2.2 Planeamiento estratégico	29
2.2.1 Estrategia en una Clínica Odontológica.....	29
2.2.2 Contacto con clientes.....	30
2.2.3 El porvenir de las decisiones actuales	32
2.2.4 Proceso.....	32

2.2.5 Filosofía de la planeación estratégica	33
2.2.6 Estructura de la planeación estratégica	33
2.2.7 Antecedentes de la planeación estratégica	34
2.2.8 Importancia de la planeación estratégica.....	34
2.2.9 Objetivos de la planeación estratégica	36
2.2.10 Limitaciones de la planeación estratégica	36
2.2.11 Niveles de planeación	37
2.2.11.1 Planeación Estratégica.....	37
2.2.11.2 Planeación Táctica	38
2.2.11.3 Planeación Operativa	39
2.3 Plan Operativo	40
2.4 Calidad de servicios.....	45
2.5 MARCO CONCEPTUAL	68
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	70
III. MARCO METODOLOGICO.....	71
3.1 Hipótesis.....	71
3.2 Variables.....	71
3.2.1 Definición Conceptual	71
3.2.2 Definición Operacional.....	71
3.2.3 Operacionalización de las variables.....	72
3.3 Metodología	75
3.3.1 Tipo de estudio.	75
3.3.2 Diseño de estudio	76
3.4 Población y muestra	76
3.4.1 Población.....	76
3.4.2 Muestra.....	76
3.5 Método de investigación.....	77

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	78
3.6.1 Técnica	78
3.6.2 Instrumento	78
3.6.3 Métodos de análisis de datos	79
CAPITULO IV: RESULTADOS	80
IV. RESULTADOS.....	81
4.1 DESCRIPCIÓN.....	81
4.2 Discusión de los resultados.	91
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	93
5.1 Conclusiones	94
5.2 Sugerencias.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	103

INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

Figura 01: Modelo de Plan Operativo	43
Cuadro N° 01: Género de los encuestados	81
Gráfico N° 01: Género	81
Cuadro N° 02: Intervalos de edad de los encuestados	82
Gráfico N° 02: Edad	82
Cuadro N° 03: Grado de instrucción de los encuestados	83
Gráfico N° 03: Edad	83
CUADRO N° 04: Procedencia de los encuestados	84
Gráfico N° 04: Procedencia de los encuestados	84
Cuadro N° 05: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de elementos tangibles en la clínica dental	85
Cuadro N° 06: Distribución de la calidad en el análisis de los elementos tangibles	85
Cuadro N° 07: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de fiabilidad de la clínica dental	86
Cuadro N° 08: Distribución de la calidad en el análisis de la fiabilidad en la clínica dental	87
Cuadro N° 09: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de capacidad de respuesta de la clínica dental.	87
Cuadro N° 10: Distribución de la calidad en el análisis de la capacidad de respuesta en la clínica dental	88
Cuadro N° 11: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de la seguridad de la clínica dental.	88
Cuadro N° 12: Distribución de la calidad en el análisis de la seguridad en la clínica dental.	89
Cuadro N° 13: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de la empatía de la clínica dental	89
Cuadro N° 14: Distribución de la calidad en el análisis de la empatía en la clínica dental	90
Figura 02: Organigrama de la Empresa	107

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue diseñar un plan operativo basado en la calidad del servicio en una clínica odontológica de la ciudad de Chiclayo, 2015. Estudio realizado con una población y muestra de 100 pacientes atendidos en el centro odontológico aplicando un instrumento validado, modelo SERVQUAL.

Al hacer referencia al tipo de estudio, la presente investigación es de tipo descriptiva – exploratoria- propositiva. Se aplica un diseño no experimental transaccional. Como resultados se obtuvo que de las 5 dimensiones, los bienes Tangibles dieron resultados negativos en sus cuatro Items, luego las dimensiones de Empatía y Capacidad de respuesta también dieron resultados relativamente negativos; con respecto a la pregunta si el equipo del Centro Odontológico muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención; usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el Centro Odontológico el resultado es bajo -0.10; Las demás dimensiones como, Fiabilidad, y Seguridad se encuentran en un nivel relativamente alto; por lo que se debería trabajar en las otras tres dimensiones. En conclusión: En el presente estudio se puede observar que el nivel de calidad en los bienes tangibles se necesita de una reingeniería, La empatía y las demás dimensiones requiere aplicar mejoras a través de la elaboración de un plan operativo donde establezcan capacitaciones constantes y estrategias en infraestructura y renovación de equipos odontológicos para satisfacción del cliente externo.

Palabras Claves: Calidad, Servicio, Modelo de SERVQUAL, Plan Operativo, Alianza Estratégica Público-Privado, Elementos tangibles, Confianza, Permeabilidad, Destrezas

ABSTRACT

The overall objective of this research is: To design an operational plan based on the quality of service in a dental clinic in the city of Chiclayo, 2015. Study conducted with a population sample of 100 patients treated at the dental center using a validated instrument, SERVQUAL model.

When referring to the type of study, this research is descriptive - exploratoria-proactive. A transaction not apply experimental design. As a result it was found that of the 5 dimensions, the tangible assets were negative in all four items, then the dimensions of Empathy and Responsiveness also had relatively negative results; with respect to the question whether the team Dental Center shows knowledge and skills to deliver good care; you can express their agreement or disagreement in relation to the care provided in the Dental Center is the result under -0.10; Other dimensions, reliability, and security are at a high level; so it should work in the other two dimensions. Conclusion: In this study we can see that the level of quality in tangible goods is needed reengineering, empathy required and other diemnsiones requires making improvements through the development of an operational plan which establish constant training and strategies infrastructure and renewal of dental equipment for external customer satisfaction.

Keywords: Quality, Service, SERVQUAL Model, Operating Plan, Strategic Public-Private Partnership, Tangible goods, Confidence, Permeability, Skills.