



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**SERVICIO AL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN LOS
CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

VASQUEZ LIMONES KERLY SOLANGE

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO – 2022

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, “**SERVICIO AL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**”, elaborado por la señorita **VASQUEZ LIMONES KERLY SOLANGE**, egresada de la Carrera de **Administración de Empresas** de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, con la modalidad **examen de carácter complejo**, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned below the word 'Atentamente'.

Ing. Núñez Guale Linda, MBA.

PROFESOR TUTOR

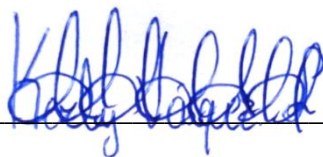
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“SERVICIO AL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.”**, elaborado por la **VASQUEZ LIMONES KERLY SOLANGE**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Vásquez Limones Kerly Solange

C.C. No. 2400076655

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida, la valentía y sabiduría de poder seguir adelante e ir cursando mis estudios de la mejor manera para convertirme en una profesional.

A mis padres por la paciencia, el amor y la confianza que me han brindado durante toda mi carrera universitaria motivando para seguir adelante y lograr obtener mi título de tercer nivel.

A mis docentes quienes nos dedicaron tiempo para poder enriquecer nuestros conocimientos durante las largas horas de jornadas que mantenían, y sobre todo a mi tutora quien me apoyo en la culminación de este trabajo.

Kerly Vásquez Limones

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar tan lejos a pesar de todas las dificultades que he tenido que superar a lo largo de este camino ya que gracias a él mantuve mi fe intacta de que podía culminar con mi formación profesional.

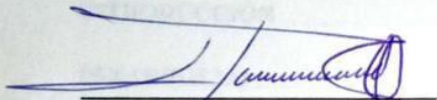
A mi madre, por ser una de las personas que ha estado conmigo siempre apoyando como mujer a tomar buenas decisiones que sean favorables para mi vida.

A mi padre, que me apoyado moral y económicamente a lo largo de mis estudios por mostrar su carácter fuerte en momentos difíciles cuando me quería rendir.

A mis hermanas por depositar esa confianza en mí de que puedo llegar muy lejos y así mismo poder darles un buen ejemplo para que sean alguien en la vida y logren valorarse por sí solas.

Kerly Vásquez Limones

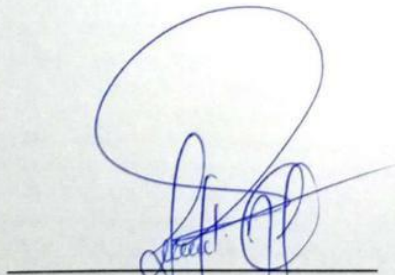
TRIBUNAL DE SUSTENTACION




Lic. José X. Tómalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



Ing. Lorena Reyes, MSc.
DOCENT ESPECIALISTA DE
LA CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



Ing. Linda Núñez Guale, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC

ÍNDICE

Resumen	8
Abstrac	9
INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32



SERVICIO AL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD

AUTOR:

Vásquez Limones Kerly Solange

TUTOR:

Ing. Núñez Guale Linda, MSc.

Resumen

El servicio al cliente es indispensable para la competitividad de las empresas y negocios, por esto los propietarios de los consultorios odontológicos deben tomar en cuenta todas las recomendaciones que los pacientes den a conocer, ya que en muchas ocasiones la falta de garantía por una mala atención hace que los usuarios migren a otros consultorios donde le brinden mayor cuidado que satisfaga sus necesidades. El objetivo de esta investigación es identificar estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente y la competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad. La metodología empleada tiene un estudio descriptivo con método deductivo, y enfoque cuali-cuantitativo; además las herramientas a utilizar son las entrevistas dirigidas a los propietarios de los establecimientos y las encuestas aplicadas a los clientes mayores de 18 años. Con respecto a los resultados se obtuvo que los consultorios destacan estrategias con el fin de que sus clientes mantengan la confianza, seguridad, transparencia y fidelidad al momento de acudir a estos despachos, así mismo el realizar tratamientos de calidad ofreciendo de esta manera la respectiva bioseguridad que se debe mantener debido al covid-19 ya que de este modo los consultorios se vuelven más competitivos dentro de un mercado.

Palabras claves: servicio al cliente, competitividad, estrategias.



**CUSTOMER SERVICE AND COMPETITIVENESS IN THE DENTAL
OFFICES THE CANTON LA LIBERTAD**

AUTHOR:

Vásquez Limones Kerly Solange

TUTOR:

Ing. Núñez Guale Linda, MSc.

Abstrac

Customer service is essential for the competitiveness of companies and businesses, for this reason the owners of dental offices must take into account all the recommendations that patients make known, since on many occasions the lack of guarantee due to poor care makes users migrate to other offices where they provide more care that meets their needs. The objective of this research is to identify strategies that help improve customer service and competitiveness in dental offices in the canton of La Libertad. The methodology used has a descriptive study with a deductive method, and a qualitative-quantitative approach; In addition, the tools to be used are the interviews directed to the owners of the establishments and the surveys applied to clients over 18 years of age. With respect to the results, it was obtained that the clinics highlight strategies so that their clients maintain trust, security, transparency and fidelity when going to these offices, as well as performing quality treatments, thus offering the respective biosecurity. that must be maintained due to covid-19 since in this way the clinics become more competitive within a market.

Keywords: customer service, competitiveness, strategies.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre temas relevantes en base al servicio al cliente puesto que hoy en día muchos de los propietarios de dichos establecimientos deben tener el pleno conocimiento que el servicio abarca varios subtemas como: características, calidad, los tipos de atención que se puedan brindar, también la competitividad que se puede desarrollar en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad ya que de esta manera se busca identificar estrategias que los vuelvan más competitivos.

Es por esto que en la actualidad el servicio al cliente a nivel mundial es una de las bases fundamentales para que las empresas y organizaciones sobresalgan de manera eficaz, cabe recalcar que esto se ve reflejado en el buen trato y la amabilidad que se le pueda ofrecer a un usuario al momento de adquirir un producto o servicio, así mismo la prioridad de que los clientes sean escuchados es importante debido a que esto podrá brindar respuestas inmediatas a sus problemáticas o inquietudes.

Por otro lado la competitividad permite analizar la capacidad de cada establecimiento con el fin de permanecer dentro de una plaza, es por esto que los propietarios de los consultorios deberán proponer un sin número de preguntas como ¿brindo un servicio superior al de mi competencia?, ¿puedo cubrir las necesidades que no son satisfechas en el mercado?; puesto a que cada organización tendrá que desarrollar estrategias para lograr sostenibilidad en base a sus actividades y cumplir con los objetivos planteados.

De esta manera la problemática de esta investigación surge a partir de la falta de garantía por una mala atención hace que los usuarios migren a otros consultorios odontológicos donde le brinden mayor cuidado que satisfaga sus necesidades, por esta razón se considera que el servicio al cliente y la competitividad inciden en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad.

El objetivo que se plantea para este estudio es identificar estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente y la competitividad de los consultorios odontológicos en el cual se destaque el servicio que se les brinda a cada uno de los pacientes obteniendo una ventaja competitiva hacia los demás establecimientos, logrando que estos consultorios mejoren en su totalidad con el fin de que generen una demanda de usuarios.

Finalmente el presente trabajo detalla las estrategias más relevantes que aplican los consultorios dentales con el fin de mantener a los usuarios y brindarles el mayor cuidado posible, aunque el servicio al cliente no solo se basa en tener el contacto directo con el beneficiario sino más bien en brindar precios accesibles, adecuado tiempo de espera, promociones, descuentos entre otros; ya que esto ayuda a diferenciarlos de la competencia a más de la particularidad que cada uno de los consultorios ofrezca a sus clientes.

DESARROLLO

Para realizar la investigación del tema propuesto se ha citado tesis, artículos de revistas y libros de distintas nacionalidades que estén enfocados a las dos variables de investigación.

Arminda García en la elaboración de un artículo titulado "Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente", en el año 2016 requiere estudiar como es el servicio al cliente para lograr una cultura en ello, sin embargo dentro de su investigación cita a Serna el cual revela que este servicio debe contemplar las expectativas de cada consumidor debido a que este es uno de los pilares fundamentales para que cada negocio mejore su rentabilidad y pueda así lograr un gran posicionamiento dentro del mercado obteniendo un mejor resultado que sea favorable para sus clientes. García (2016)

Servicio al cliente

Es por esto que existen autores que hacen referencia a la importancia del tema en el cual podemos destacar a Kotler (2001) quien enfatiza que el servicio al cliente es una actividad relevante en la que los usuarios puedan contactarse con la organización donde le ofrezcan soluciones de una manera alígera y agradable, también indica que es intangible es decir que se basa en resultados que no son visibles para el usuario.

Asimismo en la investigación elaborada por Luis Rosales Castillo con el tema "Componentes esenciales del trabajo en equipo y el servicio al cliente interno y externo", en el año 2010 relata que el servicio al cliente tiene como objetivo principal obtener ventas altas que sean de beneficio para la empresa, esto es posible

con la ayuda de los descuentos y publicidades que se emplearían en dicha organización para recolectar nuevos usuarios y mantener a los que ya pertenecen, desde luego las organizaciones deberán estar preparadas para cualquier tipo de anomalías que existan a nivel global como es el caso de los desastres naturales o enfermedades que afecten la economía. Rosales Castillo (2010)

Características

Por otra parte, Lira Mejía (2019) revela que existen distintas características para que se lleve a cabo un buen servicio al cliente y estas son:

Disponibilidad: brindar a los clientes diversas opciones de servicio.

Accesibilidad: facilidad de comunicación de cliente a proveedor en tiempo disponible para que este responda sus inquietudes.

Cortesía: la persona que ofrece la información debe de realizarlo con un comportamiento adecuado.

Agilidad: la manera eficaz de manifestar soluciones.

Confianza: todo propietario o recepcionista debe brindar el servicio de manera en la que haga que sus clientes se sientan a gusto.

Competencia: la manera en que se demuestra las habilidades para dar a conocer el servicio basándose en los conocimientos.

Comunicación: establecer una conversación con sus clientes en el que se pueda dar las indicaciones de manera clara y concisa.

Calidad de servicio

Si bien es cierto Thalía Morocho Revollo y Santos Burgos Chávez en su artículo denominado “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa

Alpecorp S.A.” en el año 2018 indican que al citar a Pizzo determina que esta se debe aplicar en cada organización, negocio o emprendimiento puesto que debe cumplir las expectativas del usuario y a su vez realizarla de manera positiva y empática con el fin de entablar una relación amigable con los clientes para generar una buena perspectiva. Morocho Revollo & Burgos Chávez (2018)

De esta manera la ISO 9000 puede implementar un sistema efectivo de la calidad de servicio en la que demuestre a los usuarios peninsulares, el compromiso que la organización mantiene para cubrir las necesidades sobre todo es necesario que la organización en donde se adquiere un producto o servicio conste con la debida certificación ya que esto aportara al cliente mayor confiabilidad. Contreras Orozco (2010)

Servicio al cliente en los consultorios odontológicos

Los consultorios odontológicos ofrecen un servicio relativamente para sus pacientes el cual se lo realiza de manera respetuosa y eficiente para que se pueda generar la confianza de cada uno de ellos, es por esto que los usuarios primero tienen el contacto directo con los recepcionistas ya que son las personas encargadas de brindar la información de manera cortés dando a conocer distintos tipos de actividades que ofrecen en el consultorio, además se debe destacar una buena atención ya sea cara cara o por medio de llamadas telefónicas puesto que esto será de gran beneficio debido a que es una de las formas más destacadas en la actualidad de adquirir un servicio, por otra parte, esto también dependerá en el incremento de las estrategias que utilicen en cada consultorio para generar interés en los pacientes.

Sin embargo, en la actualidad el covid-19 hizo un cambio radical con respecto al servicio al cliente ya que se implementaron nuevas medidas, es por esto que muchos de los sectores afectados fueron: el sector de salud, la educación, el comercial e incluso las entidades públicas y privadas tuvieron que cerrar sus puertas debido al incremento de contagios ya que el virus suscitado es mortal y se debía evitar las aglomeraciones. Barrera Gómez & Ruiz Torres (2020)

Por esta razón una de las áreas perjudicadas fue la salud dental ya que la odontología es una rama de la medicina, es quien se encarga de realizar tratamientos bucales asociados con la salud de cada persona en general, sin embargo no está destacada como una enfermedad sino más bien como una alteración en la que la población requiere de este servicio para su bienestar, es decir que los consultorios odontológicos jamás van a decaer dentro de un mercado ya que se han vuelto un elemento indispensable para la ciudadanía en la actualidad. Vallejo Villacis (2014)

Tipos de servicios al cliente en los consultorios odontológicos

Del mismo modo para lograr que los clientes se sientan satisfechos se deberán adaptar a las situaciones presentes, por ello el autor Da Silva (2020) indica que hay que plantear diversas alternativas para llegar a las personas y estas pueden ser: atención personal este tipo de servicio es el más concurrente donde participa directamente la empresa y el consumidor; telefónica en este se relaciona el cliente, la organización indirectamente ya que mantienen una comunicación vía celular donde podrán manifestar sus inquietudes por último la virtual ya que hoy en día la tecnología ha permitido que cualquier negocio se adapte a las nuevas modalidades dando a conocer su producto o servicio.

Tipos de tratamientos odontológicos que ofrecen los consultorios

El área odontológica ofrece varios tipos de tratamientos dentales que sirven para prevalecer la salud bucal donde Martínez (2019) da a conocer los más relevantes y son:

La ortodoncia: Su función principal es corregir la posición de los dientes y la mandíbula.

Los implantes dentales: Se ejecuta cuando se reemplaza una pieza dental en mal estado para mantener un diseño de sonrisa.

Endodoncia: Permite recuperar la pieza dental en base a una restructuración cuando existe alguna infección de caries.

Blanqueamiento dental: Permite recuperar el color natural de los dientes a base de una luz LED, sin embargo, esta puede causar sensibilidad.

Cambio de prótesis: Se la realiza cuando ya existe el desgaste debido o por causas de molestia en base a las medidas.

Periodoncia: Trata enfermedades de las encías.

No obstante, la calidad de servicio deberá sobrepasar las aspiraciones de cada uno de los clientes, es por esto que se buscan nuevas estrategias con el fin de mejorar la calidad manteniendo una buena comunicación, siendo amables al momento de brindar la información ya que esto permitirá que los usuarios cubran sus inquietudes y retornarán con mayor frecuencia al lugar que lo trataron de la mejor manera, del mismo modo evitaban que busquen nuevas alternativas. Velásquez Yax (2011).

Sobre todo es necesario visualizar si los consultorios están ofreciendo una calidad de servicio por lo que los propietarios deben realizarse las siguientes preguntas como ¿Qué tan confiables somos para nuestros pacientes?, ¿Brindamos la atención adecuada?, ¿Cubrimos con las necesidades?, ¿Son correctas las estrategias que estamos aplicando para generar competitividad?; para esto es necesario mantener un buen diálogo con nuestros usuarios ya que servirá para darse cuenta si existe la satisfacción en ellos o cuáles son los errores que se están cometiendo que básicamente estarían evadiendo a los clientes.

El cliente en los consultorios odontológicos

Hay que recalcar que sin clientes ningún negocio logrará obtener éxito, debido a que son ellos quienes ayudan a dirigir el avance progresivo de cada consultorio, además los pacientes son piezas claves en el que se podrá identificar si el servicio está siendo de agrado o más bien se crearán nuevas opciones las cuáles permitan determinar cada necesidad para aseverar la estabilidad de los consultorios. Vizcaíno & Sepúlveda Ríos (2018)

El cliente cada vez es más rígido ya que a medida que el tiempo va transcurriendo sus necesidades van aumentando de una manera vertiginosa y más aún si se trata de la salud bucal es por esto por lo que se van implementando ofertas o habilidades en las que se pueda adquirir el servicio que ellos requieren para lograr que se mantengan vigentes.

En palabras del autor Vallejo Villacis (2014) indica que la satisfacción de los pacientes es el resultado que se obtiene en base a la comparación de la manera de pensar del cliente antes de asistir a una cita dental y luego de haber adquirido el

servicio si éstas no fueron suficientes el usuario disminuirá todas aquellas perspectivas, por esto es importante considerar que se debe mantener estrategias para aumentar el agrado de estos.

Competitividad

Por otra parte, la competitividad en los últimos años se ha venido incrementando en el entorno comercial es por esto por lo que, Maldonado Córdova (2018) establece que la competitividad no es simplemente producir de manera acelerada para alcanzar los recursos económicos; sino más bien se trata de innovar para así generar fortalezas en las que se logren adaptar el cambio ante la sociedad y convertirse en un líder competitivo.

Para Michael Porter la competitividad es sinónimo de la productividad ya que está se genera a medida que se va creando valor a corto plazo en cada establecimiento creando estrategias que posteriormente ayuden a la estabilidad de cada organización y a su vez diferenciarlos unas a otras dependiendo del nivel de competitividad. Torres Mármol (2012)

La competitividad es el conjunto de opiniones claras y precisas que ayudan a la creación de ideas para que los consultorios mejoren su capacidad de interactuar con los usuarios, ya que entre más competitivos sean tendrán una mejor empatía hacia los clientes en la que ellos identificarán todos los beneficios que sean a su conveniencia.

Características de la competitividad en los consultorios odontológicos

Cabe destacar que la competitividad existe dentro de cualquier entorno laboral es aquí donde el autor Dentales (2019) indica que los consultorios

odontológicos deben tener conocimiento que existen características que se deben aplicar para funcionar adecuadamente como: el contar con equipos y materiales modernos para realizar los distintos tratamientos, por otra parte el odontólogo deberá responder todas las inquietudes que tengan los pacientes, además a los clientes se le debe ofrecer diversas alternativas en base a los procedimientos dentales y lograr una confianza participativa, de igual manera la infraestructura en donde se brinde esta atención juega mucho en la visibilidad de cada paciente sobre todo en la higiene que estas mantengan, así mismo los consultorios deben contar con precios accesibles hacia la comunidad.

Estrategias competitivas

En este sentido López Zapata , López Moros, & Agudelo Muñoz (2019) destacan que las estrategias competitivas cumplen un importante papel dentro de una organización ya que ayudan a desarrollar capacidades en la que se logre obtener nuevas ventajas que sean agradables tanto para los clientes y la entidad donde la finalidad es que se cumplan los objetivos para que se beneficie el rendimiento de la organización generando rivalidad a las demás entidades.

Las estrategias competitivas ayudan a sobresalir a las organizaciones puesto que cada administrador o encargado del negocio deberá establecer habilidades con sus trabajadores para obtener mejor servicio; en este caso los consultorios deberán capacitar a sus recepcionistas para que tengan el conocimiento previo de cómo tratar a los pacientes o más bien de cómo lograr que ellos confíen de manera permanente en el establecimiento.

Estrategias aplicadas en los consultorios odontológicos

Dentro de los consultorios odontológicos existen estrategias básicas que se implementan para aumentar el número de clientes moderadamente y no tener un déficit que perjudique a los consultorios, por ello es necesario que se tome en cuenta los precios, la publicidad y la innovación ya que estas estrategias permitirán que se diferencien de su competencia dándole mayor facilidad a cada uno de sus usuarios para escoger su opción correcta.

Por otra parte los consultorios tuvieron que aplicar ciertas estrategias en base a esta nueva modalidad que hoy en día estamos viviendo en relación al covid-19 ya que ahora para tener una cita odontológica el paciente tendrá que pasar por un proceso de desinfección, de la misma manera los implementos que se utilicen deberán ser desinfectados y solo se permitirá que ellos no se mantengan con el cubre bocas cuando se le realiza la revisión bucal, por otro lado existen consultorios que no mantienen esta higiene y es aquí donde las personas deberán de identificar las diferencias que existen del uno al otro.

Ventajas competitivas

Por último, las ventajas competitivas también forman parte de esta investigación ya que Porter (2016) deduce que toda empresa que mantiene una ventaja es debido a la sostenibilidad y a la manera única de su compromiso que hace que lo diferencie de los demás establecimientos, esto indica que le permitirá conseguir mejores resultados y por lo tanto crear un posicionamiento favorable. Gregor Retamozo , Alegre Brítez, & Kwan Chung (2019)

También la ventaja competitiva es relevante debido a que en muchos casos permitirá que las organizaciones mantengan un enfoque estratégico el cual esté relacionado con las estrategias que se estén aplicando en cada negocio dando a conocer las habilidades que hacen que superen a su competencia Cazares Alvarez & Ordeñana Goya (2016)

Resulta claro que lo antes mencionado indica que existen distintas maneras de reconocer ventajas que permitan que cada consultorio sea competitivo, sin embargo, estas se las puede identificar o crear a corto, mediano y largo plazo dependiendo del entorno en el que se encuentre cada despacho dental, además un consultorio deberá crear objetivos que permitan tener ideas claras en base al avance progresivo, si no es así es más probable que decaiga.

Los consultorios odontológicos deberán establecer una visión más clara si quieren obtener buenos resultados; sin embargo, para esto es recomendable que por más pequeño que sea el establecimiento se debe plantear un análisis FODA ya que ésta permite definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas que ayudarán a distinguir con mayor facilidad cuáles son los defectos que se están cometiendo.

Finalmente, los consultorios toman ventaja ya que suelen aplicar técnicas que agraden al paciente como brindarles promociones del 30% en los tratamientos, también se deberá aplicar todos los cuidados necesarios en el que se evite que sus clientes se contagien así mismo facilitar soluciones a sus problemas.

Metodología

El presente ensayo se lo realizó mediante la investigación descriptiva la cual permite conocer situaciones a través de personas, actividades o procesos al momento de analizar las distintas variables que se plantean, servicio al cliente y competitividad; del mismo modo se llevó a cabo el método deductivo que permitió alcanzar razonamientos lógicos en base a las interrogantes logrando obtener resultados dentro de la recolección de datos que se ejecutó.

Así mismo se aplicó el enfoque cualitativo que trata de identificar la naturaleza profunda en relación y estructura dinámica que da como resultado información de contextos recíprocos que forman parte de la realidad estudiada, y el enfoque cuantitativo donde se recogen o analizan datos estadísticos que determinan la fuerza de agrupaciones entre las variables, para generar resultados a través de una muestra derivada de una población.

Las herramientas para la recolección de datos fueron las entrevistas que se aplicaron de manera presencial ya que son beneficiosas cuando hay necesidades de recopilar información detallada sobre las opiniones de las personas y experiencias que básicamente resultan útil cuando el tema de la investigación se relaciona con asuntos que requieren exploraciones.

También se aplicaron encuestas ya que este instrumento permite que el investigador formule una serie de preguntas que posteriormente serán contestadas por un grupo de personas de acuerdo con la problemática, está se realizó de manera online utilizando las distintas formas de tabulación para obtener los resultados.

Además esta investigación cuenta con un muestreo no probabilístico por conveniencia en el cual se realizó la recolección de datos de la siguiente manera, se

aplicó 10 entrevistas a los propietarios de los consultorios y 10 entrevistas a los recepcionistas de los establecimientos, además se realizó 150 encuestas relacionadas con la temática exclusivamente a clientes mayores de 18 años que hagan uso respectivo del servicio odontológico dentro del canton La Libertad, está se llevo a cabo de manera online debido a la emergencia sanitaria.

Resultados

Los odontólogos brindan buen servicio debido a que cada consultorio ofrece variedad de tratamientos donde se resalta estrategias como el buen trato, la confianza y la seguridad para cada uno de sus pacientes, así mismo consideran las redes sociales como herramientas indispensables para dar a conocer el progreso de cada uno de los pacientes por medio de publicaciones o anuncios donde se consiga cautivar a las personas y estas se motiven a visitar el establecimiento.

Por otra parte, los costos van en relación a la calidad de tratamiento, sin embargo, muchos consultorios optaron por bajar los precios debido al covid-19 equilibrándose en un estándar con respecto a la competencia, no obstante, la bioseguridad es primordial por esto se aplica la desinfección de los implementos odontológicos, retrovisores, mascarillas, y se aplican dosis suplementarias de vitaminas para evitar cualquier contagio.

Así mismo los recepcionistas se encargan de brindar un buen servicio a sus pacientes empezando desde el saludo, ofreciendo información con educación, amabilidad y promoviendo una buena atención ya que los clientes deben tener una motivación previa antes de su consulta, también las redes sociales más utilizadas

son Facebook, Instagram y WhatsApp puesto que muchas veces suelen solicitar citas por medio de estas aplicaciones.

También los consultorios realizan un estudio para colocar precios similares o rebajarlos y en muchos casos estos servicios son de baja calidad, a pesar de esto existen establecimientos que suelen aplicar buenas estrategias que se ven reflejadas en clientes que asisten permanentemente y de personas que lo recomiendan, en este caso la bioseguridad debe ser minuciosa para evitar las infecciones puesto que se trabaja de manera directa con el cliente.

En base al cuestionario realizado con un total de 150 pacientes se obtuvo un porcentaje mayor del género femenino donde se visualizó que la demanda de este servicio lo adquieren más las mujeres, mientras que el género masculino tuvo un déficit considerable, pero cabe recalcar que la asistencia a los consultorios es de suma importancia para toda la ciudadanía.

Así mismo el porcentaje más alto entre los encuestados tienen un rango de edad de 18 a 26 años donde se vio reflejado que en la actualidad las personas jóvenes tienden hacerse chequeos dentales paulatinamente para el cuidado de su salud bucal mientras que los porcentajes menores fueron para las personas de 36 años en adelante.

Según los datos obtenidos se interpreta que las personas reconocen que la atención recibida por parte del personal del consultorio es aceptable lo cual permitirá que los clientes asistan al establecimiento con mayor frecuencia considerando que la atención pueda ser excelente y estos logren mayor demanda.

Además, la mayoría de los pacientes indicaron que al momento de asistir a una cita odontológica siempre le detallan cual va hacer el procedimiento que se llevará a cabo en el tratamiento que se realizará, sin embargo, un pequeño porcentaje manifestó a veces estas indicaciones no se las hacen conocer.

Es por esto que el tiempo se ha convertido un factor clave para cada paciente ya que los consultorios deben considerar respetar cada uno de los turnos puesto que será una atracción para los mismos debido a que no todos los clientes cuentan con disponibilidad de tiempo y es aquí en donde se empiezan a presentar las molestias por el cual pueden buscar otros consultorios, cabe destacar que la colectividad manifestó que están de acuerdo con el tiempo de espera para su cita dental.

En la actualidad el covid-19 fue una de las enfermedades más catastróficas en los últimos años por lo que se optaron distintos métodos de bioseguridad donde estuvo reflejado la desinfección de manos y zapatos. Por el contrario, otros clientes indicaron que existieron consultorios que no utilizaron trajes de bioseguridad, pero si cumplían con el control de temperatura al momento de atenderlos.

A pesar de esto existen distintas opciones para la atracción de clientes en los consultorios odontológicos como: el realizar promociones de limpieza y extracciones ya que es la principal alternativa para que los pacientes incrementen y una de las alternativas pocas seleccionadas fueron la entrega de mascarillas debido a que mucha gente ya no la considera importante puesto que se encuentran vacunados.

De otro modo los clientes en muchos casos se fijan primero en lo económico al momento de adquirir una consulta dental por este motivo indicaron que están de

acuerdo en que una primera cita se puede cancelar un valor promedio entre \$10 a \$15, además de estos valores las personas consideran que pueden pagar hasta un rango de \$16 a \$21 puesto que de \$22 en adelante consideran que es un valor muy alto por el cual no accederán.

De esta manera las redes sociales son las mejores plataformas para realizar publicidades, en este caso los consultorios odontológicos no son la excepción ya que en el cuestionario manifestaron que la aplicación de Facebook es la mejor herramienta para que den a conocer la información sobre los distintos tratamientos que brindan estos establecimientos así mismo otra de las plataformas más utilizadas es WhatsApp debido a que esta aplicación es muy común en la vida de las personas.

Por último, los encuestados revelaron que existen alternativas que pueden diferenciar los consultorios de la competencia una de estas es el servicio al cliente debido a que muchos de los pacientes se fijan en la primera impresión, también están los tratamientos de calidad donde se verán mejoras sobre sus problemas bucales, así mismo el precio ayudará a que los clientes se mantengan en el establecimiento.

Es por esto que se propone analizar el ambiente competitivo para luego mejorar o crear nuevas estrategias que permitan a los consultorios brindar un servicio de calidad a sus pacientes, de esta manera se debe capacitar a los recepcionistas para que puedan ofrecer soluciones inmediatas a los usuarios al momento de acudir a una cita dental y lograr mayor competitividad haciendo la diferencia en los consultorios.

CONCLUSIONES

Dentro de la investigación establecida se concluyó que muchos de los usuarios suelen cambiar de consultorio debido a que el tiempo de espera no es el adecuado además existen establecimientos que brindan precios accesibles, pero con tratamientos de baja calidad, también suelen tener un mal trato por parte de los recepcionistas, es por esto que para lograr un mejor servicio se busca identificar estrategias que sean de agrado para los clientes y así cubrir sus expectativas.

Tras el estudio realizado en el cantón La Libertad, se pudo comprobar que los clientes intervienen de manera directa en la competitividad de los establecimientos ya que son ellos quienes escogen el consultorio que le brinde mayor confianza y seguridad para acceder al servicio que estos brindan debido a que la buena atención que se ejecute logrará la fidelización de los pacientes así mismo la publicidad adecuada que mantengan permitirá obtener mayores usuarios.

Con los resultados obtenidos se considera que el tipo de servicio que brindan los consultorios odontológicos es aceptable debido a que aplican estrategias como la publicidad, promociones, cuidado de cada uno de los pacientes al mantener la bioseguridad ya que son fundamentales para la atracción de nuevos pacientes, también se observó que los consultorios a nivel cantonal son competitivos debido a los precios que ofrecen a sus usuarios, pero en muchos casos estos son de mala calidad.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que los consultorios varíen sus promociones de acuerdo a las tendencias actuales y realicen capacitaciones a sus colaboradores donde conozcan diversas habilidades que puedan brindar a sus clientes con el fin de cumplir con los objetivos establecidos brindando soluciones inmediatas a los usuarios logrando que ellos confíen en el establecimiento y no causar mayor frustración al momento de tomar una decisión.

Si un consultorio desea ser exitoso una de las mejores recomendaciones es el mantener una buena comunicación ya que esto permitirá brindar mejores soluciones a las interrogantes, así mismo se deberá mantener actualizadas las páginas oficiales e implementar alianzas con distintos negocios o entidades para que estos establecimientos sean reconocidos de manera eficaz ya que sin clientes ningún negocio o emprendimiento resultaría útil para la sociedad.

Según los resultados recopilados se debería mejorar las promociones que se brindan y establecer kits de limpieza dental o descuentos en extracciones ya que son estrategias que impactan de manera positiva a los pacientes hasta convertirse en una ventaja en el que las personas logren recomendar el consultorio a los demás usuarios, también hoy en día es recomendable que se siga llevando a cabo las normas de bioseguridad por motivo de las distintas variantes que han surgido por el Covid-19.

REFERENCIAS

- Barrera Gómez , O., & Ruiz Torres , S. (24 de noviembre de 2020). *El servicio y la Experiencia del Cliente en Tíempos de Pandemia* . Obtenido de repository ucatolica : <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Cazares Alvarez , G. N., & Ordeñana Goya , V. C. (2016). *Ventaja competitiva y marketing relacional para la fidelización de clientes del canal food services de la empresa alpina S.A en la ciudad de Guayaquil* . Obtenido de repositorio ug : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16470/1/revision%20tesis%20Alpina%20final%20hoy.pdf>
- Contreras Orozco, L. (2010). La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones . *revista ciencias sociales* , 285-310.
- Da Silva , D. (18 de AGOSTO de 2020). Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención. *zendesk*. Obtenido de Zendesk.
- Dentales, S. (22 de septiembre de 2019). *10 características básicas que toda clínica dental debe tener* . Obtenido de centauro : <http://www.centauro.com.mx/10-caracteristicas-basicas-que-toda-clinica-dental-debe-tener/>

García , A. (3 de Septiembre de 2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Obtenido de Redalyc:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>

Gregor Retamozo , G. M., Alegre Brítez, M. Á., & Kwan Chung, C. K. (11 de julio de 2019). *Ventaja competitiva de los servicios odontológicos privados en Asunción y ciudades del Departamento Central, año 2017*.

Lira Mejía , M. C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* Obtenido de comunidadilgo:
https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf

López Zapata , E., López Moros, G., & Agudelo Muñoz, S. (Octubre de 2019). *Relacion entre Estrategias Competitivas y Tipos de Aprendizajes Organizativo en Empresas Colombianas* . Obtenido de SciELO:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000500191&lang=pt

Maldonado Cordova , A. (15 de Octubre de 2018). *Principios de marketing y competitividad como estrategias claves para el desarrollo de las MIPYMES en la provincia de El Oro* . Obtenido de UIDE:
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/784/1212>

Martínez , Y. (2019). 10 tratamientos dentales que debes conocer . *Dentistas en tu ciudad* .

- Morocho Revollo, T., & Burgos Chávez, S. (Junio de 2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Obtenido de Upeu: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Rosales Castillo, L. (16 de Septiembre de 2010). *Componentes esenciales del trabajo en equipo y el servicio al cliente interno y externo*.
- Torres Mármol, A. (Mayo de 2012). *ANÁLISIS DE LAS BRECHAS COMPETITIVAS EN LAS pymes DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO SUBSECTOR CIU C24: FABRICACION DE METALES COMUNES*.
- Vallejo Villacis, M. (16 de Diciembre de 2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud n.- 6 "la libertad" perteneciente al distrito metropolitano de quito durante los meses de abril mayo y junio del 2013*.
- Velásquez Yax, S. P. (Noviembre de 2011). *"servicio al cliente para lograr competitividad en las clinicas de odontología de la ciudad de "quetzaltenango"*.
- Vizcaíno, A., & Sepúlveda Ríos, I. (2018). *Servicio al cliente e integracion del marketing mix de servicios*. México : Universidad de Guadalajara .
Obtenido de http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista dirigidas a los odontólogos



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENTREVISTA**

Trabajo de titulación: Servicio Al Cliente Y Competitividad En Los Consultorios Odontológicos Del Cantón La Libertad

Objetivo: Identificar estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente y la competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad

1. ¿Por qué considera usted que brinda un buen servicio a sus clientes dentro del consultorio odontológico?
2. ¿Por qué la tecnología hoy en día es una herramienta indispensable para generar publicidad en los medios digitales?
3. ¿Por qué considera que los precios que ofrece su consultorio son competitivos hacia los demás establecimientos?
4. ¿Cuáles serían las estrategias que implementaría para la atracción de pacientes?
5. ¿Cuáles son los cuidados está implementando para evitar que sus clientes sean contagiados por Covid-19?

Anexo 2: Entrevista dirigidas a los recepcionistas de los consultorios

odontológicos



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENTREVISTA**

Trabajo de titulación: Servicio Al Cliente Y Competitividad En Los Consultorios Odontológicos Del Cantón La Libertad

Objetivo: Identificar estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente y la competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad

1. ¿Cuáles son los tips que aplica un recepcionista para brindar un buen servicio?
2. ¿Qué red social considera importante para dar a conocer la información y las promociones del consultorio?
3. ¿Por qué considera que los precios inciden en la atracción de clientes?
4. ¿Considera que las estrategias que se emplean en el consultorio cumplen con las expectativas de los pacientes?
5. ¿Usted estima que las medidas de bioseguridad garantizan la salud de los pacientes con respecto al covid-19?

Anexo 3: Entrevista dirigidas a los clientes de los consultorios

odontológicos



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENCUESTA**

Trabajo de titulación: Servicio Al Cliente Y Competitividad En Los Consultorios Odontológicos Del Cantón La Libertad

Objetivo: Identificar estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente y la competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad

1. Genero

Femenino Masculino

2. Edad

18-26 36-44
 27-35 Más de 45

¿Cómo califica la atención recibida por el personal del consultorio?

Excelente
 Aceptable
 Medianamente aceptable
 Nada aceptable

4. ¿Al momento de brindarle un tratamiento le indican cuál es el procedimiento que se va a realizar?

Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

5. ¿Considera adecuado el tiempo de espera para poder ser atendido?

Si
 No
 Tal vez

6. ¿Qué medidas de prevención fue la más óptima para el consultorio en el que asiste?

- Control de temperatura
- Desinfección en los zapatos y manos
- Trajes de bioseguridad

7. ¿Cuál de estas opciones serían la más recomendables para el incremento de clientes?

- Red wifi abierta
- Obsequiar kits dentales
- Proporcionar mascarilla por cita
- Promociones en limpieza dental y extracciones

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar por una primera cita odontológica?

- \$10-\$15
- \$16-\$21
- \$22-\$27

9. ¿Qué plataforma sería de su agrado para visualizar la información o videos sobre los tratamientos que brindan en cada consultorio?

- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Otros medios

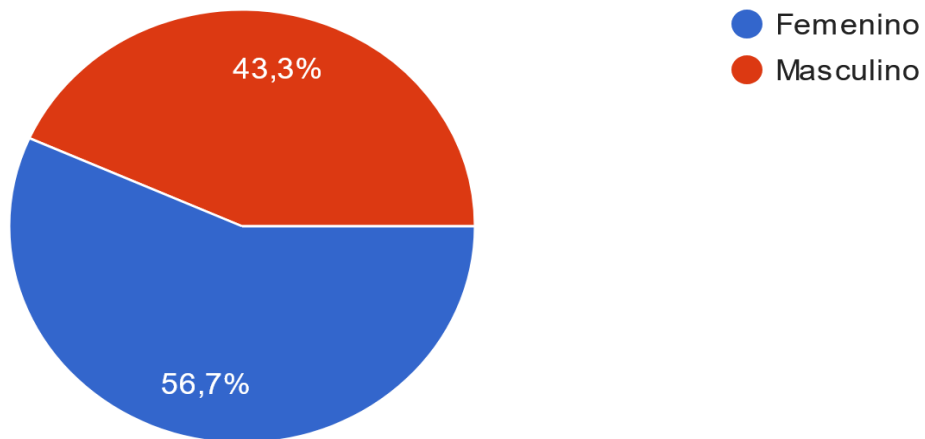
10. ¿Cuál de estas alternativas cree usted que implementan los consultorios odontológicos para diferenciarse de sus competidores?

- Servicio al cliente
- Tratamientos de calidad
- Precios
- Infraestructura
- Limpieza y organización de las instalaciones

Anexo 4: Resultados de la encuesta

Gráfico 1

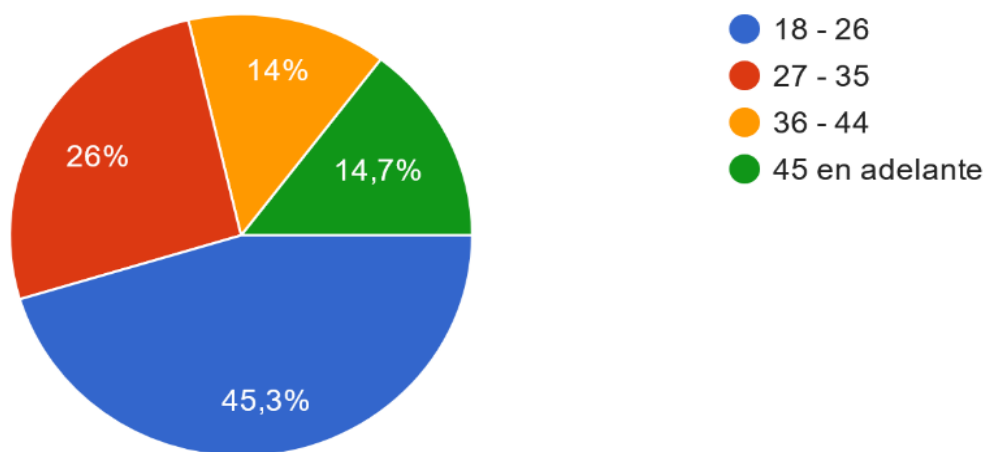
Género



*Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez*

Gráfico 2

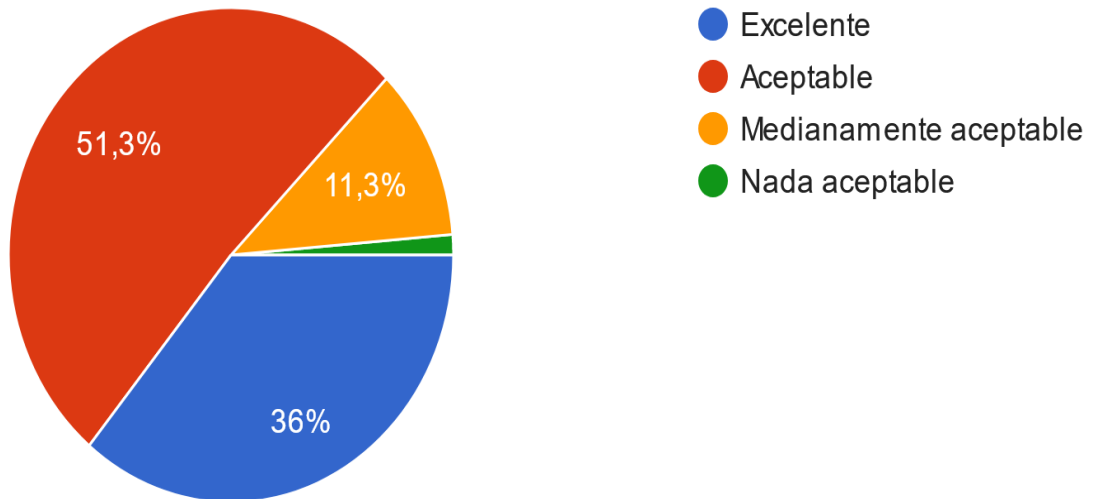
Edad



*Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez*

Gráfico 3

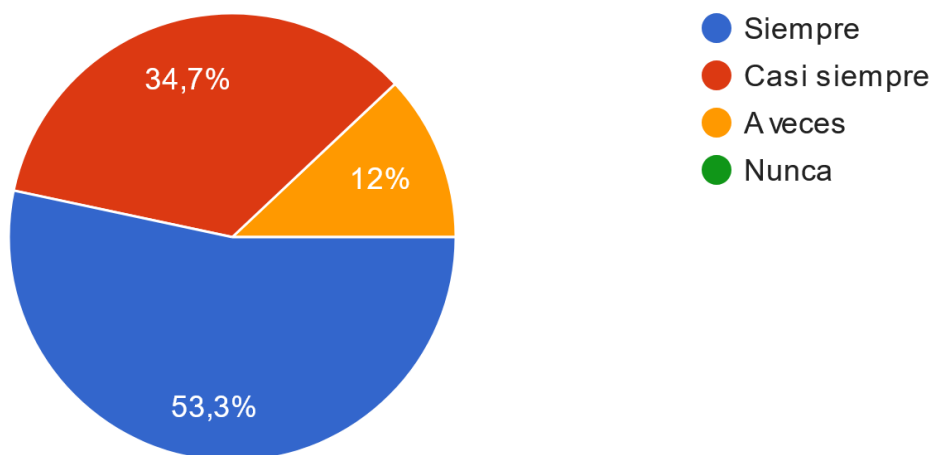
¿Cómo califica la atención recibida por el personal del consultorio?



Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 4

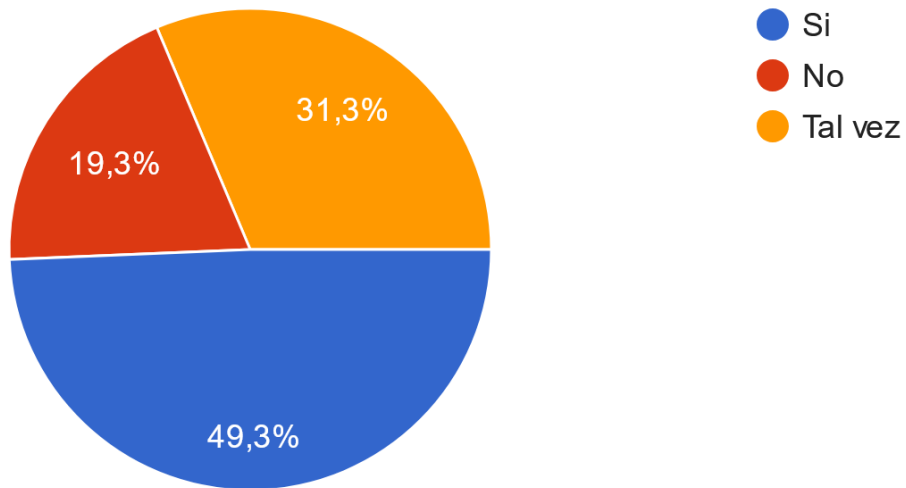
¿Al momento de brindarle un tratamiento le indican cuál es el procedimiento que se va a realizar?



Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 5

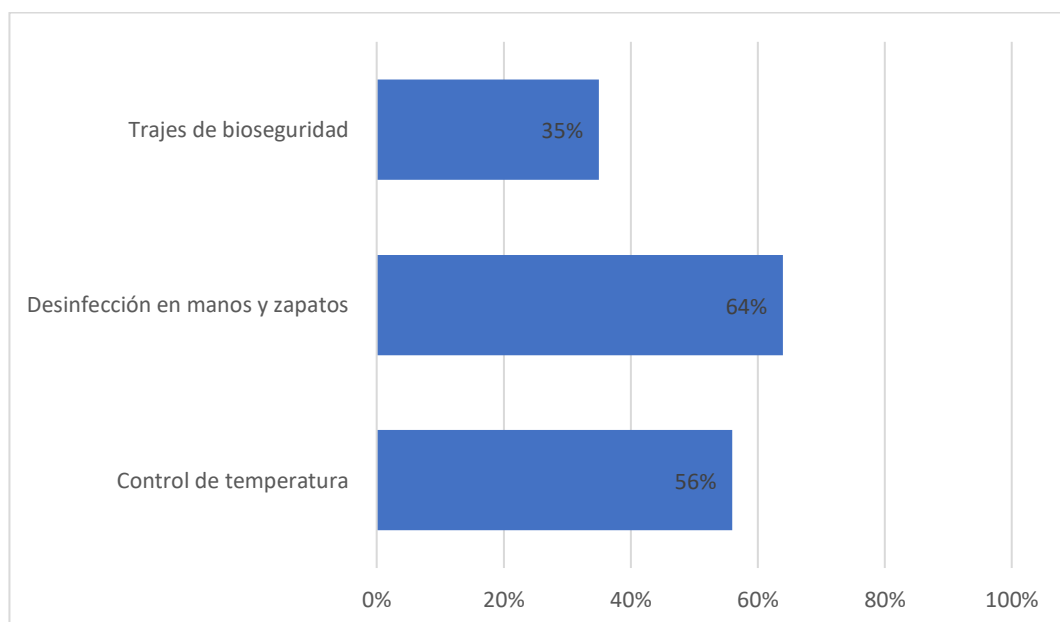
¿Considera adecuado el tiempo de espera para poder ser atendido?



Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 6

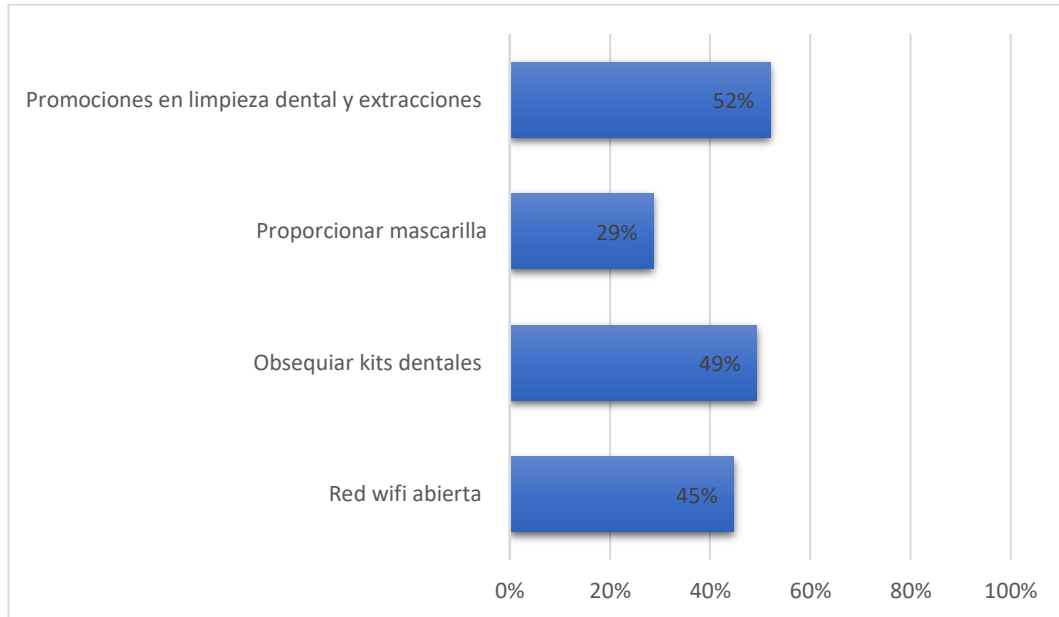
¿Qué medidas de prevención fue la más óptima para el consultorio en el que asiste?



Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 7

¿Cuál de estas opciones serían la más recomendables para el incremento de clientes?

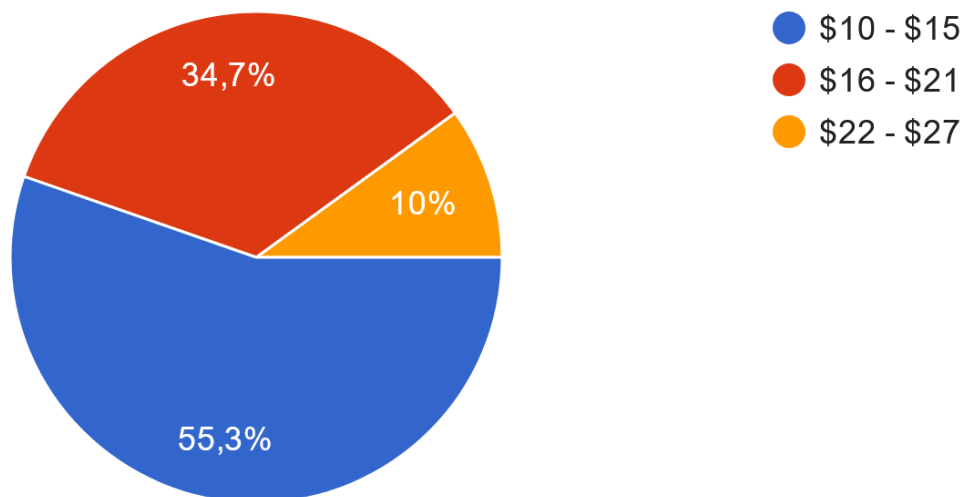


Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos

Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 8

¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar por una primera cita odontológica?

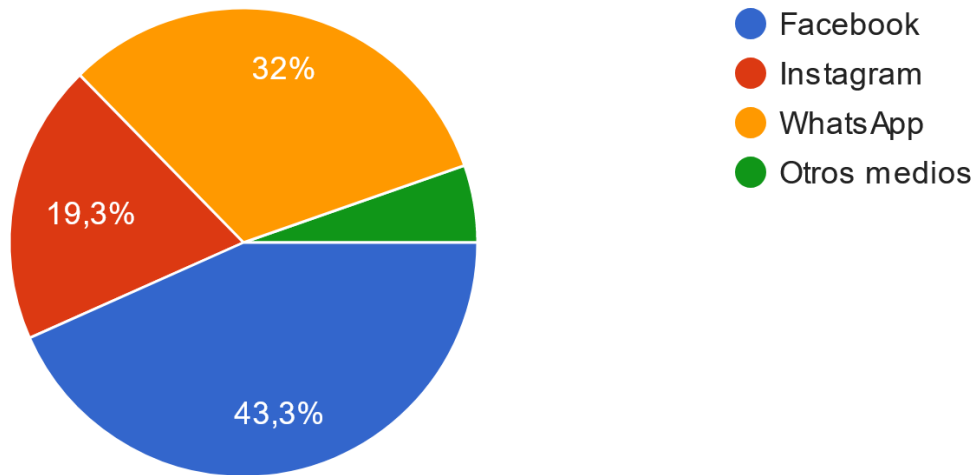


Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos

Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 9

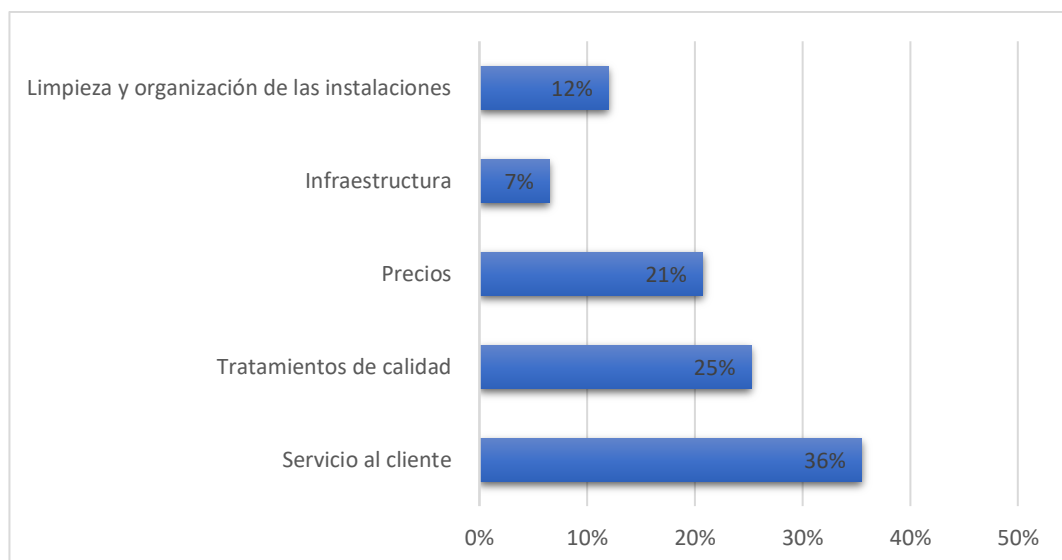
¿Qué plataforma sería de su agrado para visualizar la información o videos sobre los tratamientos que brindan en cada consultorio?



Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez

Gráfico 10

¿Cuál de estas alternativas cree usted que implementan los consultorios odontológicos para diferenciarse de sus competidores?



Fuente: Clientes de los consultorios odontológicos
Elaborado por: Kerly Vásquez

Anexo 5: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	PROPÓSITO (OBJETIVO)	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
SERVICIO AL CLIENTE PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.	La falta de garantía por una mala atención hace que los usuarios migren a otros consultorios odontológicos donde le brinden mayor cuidado que satisfaga sus necesidades, pero ¿De qué manera incide el servicio al cliente y la competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad?	Identificar estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente y la competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad.	Servicio al cliente Competitividad	Servicio al cliente Servicios odontológicos Competitividad Estrategias competitivas Ventajas competitivas	Definición Características Calidad de servicio Tipos de servicios Tipos de tratamientos odontológicos Clientes en los consultorios Definición y características en los consultorios Estrategias aplicadas en los consultorios Beneficios en los consultorios	Tipo de investigación: Descriptiva Método: Deductivo Enfoque: Cualitativo Cuantitativo Herramientas para la recolección de datos: Entrevistas Encuestas Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Anexo 6: Matriz operacional

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Servicio al cliente	Es brindar la mejor atención a los usuarios para que ellos se sientan satisfechos en base al servicio o producto que se ofrece.	Servicio al cliente	Definición Características Calidad de servicio	¿Por qué considera usted que brinda un buen servicio a sus clientes dentro del consultorio odontológico?	Entrevistas
Competitividad	Esta se refleja en la diferencia que cada establecimiento puede presentar al momento de brindar eficiencia y calidad a sus clientes.	Servicios odontológicos	Tipos de servicios Tipos de tratamientos odontológicos Clientes en los consultorios	¿Cuáles son los tips que aplica un recepcionista para brindar un buen servicio?	Encuestas
		Competitividad	Definición y características en los consultorios	¿Cómo califica la atención recibida por el personal del consultorio?	
		Estrategias competitivas	Estrategias aplicadas en los consultorios	¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar por una primera cita odontológica?	
		Ventajas competitivas	Beneficios en los consultorios		

Anexo 7: Cronograma

Actividades	Mayo-2021	Junio-Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Febrero 2022
Idea y tema									
Desarrollo del Anteproyecto									
Presentación del anteproyecto									
Aprobación del anteproyecto									
Tutorías del proyecto:									
Argumentos teóricos									
Argumentos metodológicos									
Resultados									
Conclusiones y Recomendaciones									
Entrega (archivo digital) de trabajo final									
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación									

Anexo 8: Fotografías realizadas en la recolección de datos







La Libertad, 20 de Enero del 2022

CERTIFICADO
ANTIPLAGIO 001-TUTOR
LANG-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **“SERVICIO AL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD”**, elaborado por el estudiante **VASQUEZ LIMONES KERLY SOLANGE**, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el **0%** de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.


Atentamente,

Lic. Núñez Guale Linda Amarilis, MSc.

CI.: 1306380013

DOCENTE TUTOR



Document Information

Analyzed document	Servicio al cliente y competitividad en los consultorios odontológicos del cantón La Libertad -- Kerly Vásquez.docx (D125660607)
Submitted	2022-01-20T23:37:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	lnunez@upse.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	lnunez.upse@analysis.arkund.com

Sources included in the report
