



## Impacto de la Planeación estratégica en el servicio al cliente en un consultorio dental

**J.Saucedo-Castañeda**<sup>1</sup>

[M21260320@matamoros.tecnm.mx](mailto:M21260320@matamoros.tecnm.mx)

<https://orcid.org/0009-0003-6287-6876>

TecNM/ Instituto Tecnológico de Matamoros.  
H. Matamoros. Tam. México.

**MA. Alvarez Medina-**

[miguel.ma@matamoros.tecnm.mx](mailto:miguel.ma@matamoros.tecnm.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-4526-5032>

TecNM/ Instituto Tecnológico de Matamoros  
Col. Tecnológico H. Matamoros Tam.

**I.Guzman-Prince**

[ileana.gp@matamoros.tecnm.mx](mailto:ileana.gp@matamoros.tecnm.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-5893-6627><sup>3</sup>

TecNM/ Instituto Tecnológico de Matamoros  
Col. Tecnológico H. Matamoros Tam.

**D. Galvan-Rodriguez**

[daniel.gr@matamoros.tecnm.mx](mailto:daniel.gr@matamoros.tecnm.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-5991-1840>

TecNM/ Instituto Tecnológico de Matamoros  
Col. Tecnológico H. Matamoros Tam.

### RESUMEN

Uno de los propósitos de la implementación de la planeación estratégica en un consultorio dental es impactar la calidad del servicio de tal manera que eleve las expectativas del negocio dentro de un mercado donde encontramos una competencia feroz, por lo que nuestro artículo aborda la manera de competir con herramientas proporcionadas por las estrategias implementadas ya que la mayoría de las pequeñas empresas que inician nuevas operaciones no cuentan con un plan estratégico para posesionarse como un negocio con alta calidad en su servicio y acorde a las exigencias que tienen en la actualidad como el uso de las redes sociales para publicitar el negocio, la agenda de citas para consultas, la necesidad de contratar los servicios de personal de apoyo y como consecuencia el incremento de todas las tareas administrativas y de servicio, haciendo necesario establecer procesos administrativos dentro del negocio para el correcto funcionamiento y mejorar el servicio dental que se ofrece al público.

**Palabras clave:** *formalmente , redes sociales , procesos administrativos .*

---

<sup>1</sup> Autor Principal

# Impact of Strategic Planning on Customer Service in a Dental Office

## ABSTRACT

One of the purposes of implementing strategic planning in a dental office is to impact the quality of service in such a way that it raises business expectations within a market where we find fierce competition, so our article addresses how to compete with tools provided by the strategies implemented since most small businesses that start new operations do not have a strategic plan for take possession as a business with high quality in its service and according to the demands they have today such as the use of social networks to advertise the business, the agenda of appointments for consultations, the need to hire the services of support staff and as a consequence the increase of all administrative and service tasks, making it necessary to establish administrative processes within the business for the proper functioning and improve the dental service offered to the public ...

**Keywords:** *formally, social networks, administrative processes.*

*Artículo recibido 05 mayo 2023*

*Aceptado para publicación: 29 mayo 2023*

## **1. INTRODUCCIÓN**

El consultorio Quality Medic emprende su operación en enero de 2019, en la avenida canales y avenida del maestro, fue creada con la iniciativa de un par de jóvenes cirujanos dentistas para generar ingresos propios, crear empleos y otorgar servicios dentales en la comunidad donde se desenvuelven, los servicios dentales que se ofrecen son los siguientes: extracciones, implantes dentales, placas dentales, coronas, blanqueamientos dentales, limpiezas, empastes, ortodoncias, endodoncias y rayos X, la intención de los resultados de la planeación estratégica es incrementar por medio de la calidad del servicio el margen de utilidades del consultorio dental para garantizar la permanencia y desarrollo del negocio, al mejorar la calidad de los servicios en el consultorio dental llevando dicha medición a través de encuestas de servicio aplicadas a sus clientes, se mejoraron las instalaciones del consultorio, el uso de tecnología y equipo haciendo más eficientes las operaciones del negocio.

### **La Planeación estratégica en la competitividad de un consultorio dental**

#### **1.Objetivo General**

##### **1.1 Diseño de un plan estratégico**

Establecer un plan estratégico para posesionarse como un negocio formalmente establecido e ir creciendo acorde a las exigencias que van surgiendo, que este plan nos proporcione las herramientas administrativas para solventar la necesidad de cómo administrar las tareas de servicio, haciendo necesario establecer procesos administrativos dentro del negocio para el correcto funcionamiento y mejorar el servicio dental que se ofrece al público.

Para dar solución a la problemática de la falta de procesos en el sistema actual y con el fin de implementar un plan estratégico adecuado para el negocio dental, necesitamos identificar las actividades de servicio al cliente, una vez identificadas las actividades determinar cuáles son las fortalezas y debilidades para implementar medidas que les permita ser efectivos en sus funciones de servicio a través de estrategias surgidas de la planeación estratégica.

Variables e indicadores

**Tabla 1** Variables e Indicadores del estudio

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Planeación estratégica	Administración Estratégica	Implementación de estrategias en la administración	Medir mejoras del proceso administrativo
Competitividad	Mayor mercado	Mayor margen de mercado	Evaluar resultado de estrategias implementadas
	Mejores precios	Precio del servicio atractivo al cliente	
Planeación estratégica	Perspectiva financiera	Calidad de servicio	Aumentar la utilidad
		Mejora de servicio al cliente	
		Margen de utilidad	
Planeación estratégica	Perspectiva del cliente	Incrementar ingresos	Resultado satisfactorio de encuestas
		Diversificar los ingresos	
		Mejorar uso de capital	
		Precio, Servicio, Trato con el cliente	
Planeación estratégica	Perspectiva de Procesos Internos	Satisfacción del cliente	Mejoras de tiempo de atención y mejores instalaciones.
		Reclamos resueltos	
		Incorporación y retención de clientes	
		Adquisición de nueva tecnología, equipo e instalaciones	

## 1.2 Importancia de la planeación estratégica

La importancia de la necesidad de la planeación estratégica es para dar prioridades a la solución de riesgos a los que se enfrenta el negocio.

De acuerdo con la planeación estratégica, esta debe mejorar la calidad de servicio del consultorio dental, dando como resultado un negocio exitoso.

## 2. METODOS

### 2.1 Tipo de estudio

Se utilizará un tipo de estudio mixto es decir cuantitativo y cualitativo es decir mixto el cual nos permitirá definir mejor el proyecto.

El estudio cualitativo nos ayudara a que el proyecto pueda ser medible, tener los elementos suficientes para medir los avances y la factibilidad de la investigación, el cualitativo nos ayudara a observar las características del proyecto (Vazquez, 2016).

### 2.2 Selección del instrumento

Al seleccionar un estudio mixto lo primero es recabar información de nuestros clientes y posibles clientes por medio de los siguientes instrumentos: encuesta para investigar sobre la calidad de servicios dentales en Matamoros, Tamaulipas

### 2.3 Procedimiento de recolección o procedimiento de solución

Se usarán

Instrumento	Aplicación personalizada	Análisis
Encuestas de satisfacción de servicio	Se envía en línea a los clientes	Se analizan los resultados obtenidos de las encuestas

Encuestas como instrumento de investigación para recabar la información necesaria, ya que son instrumentos más confiables para preparar las preguntas a los clientes a modo que nos proporcionen la información específica (Vázquez, 2016).

Las encuestas se deben realizar sobre las áreas que se consideren más importantes para el negocio y aparte de las preguntas se debe obtener una calificación para de esta manera poder medir la satisfacción y obtener resultados más confiables que nos ayudaran a tomar las mejores decisiones para el bien del negocio, a continuación veremos la encuesta que se aplica a todos nuestros clientes, se les envía en línea después de recibir un servicio de nuestro consultorio y una vez que devuelven la encuesta se analizan todas de manera mensual y de acuerdo a los resultados se van realizando ajustes o mejoras al servicio.

## Encuesta de satisfacción del cliente

Estimado cliente ayúdenos por favor llenando esta encuesta de servicio para seguir mejorando y continuar ofreciendo un servicio de calidad satisfactorio.

¿Cómo evaluarías tu nivel de satisfacción con nuestro consultorio?	Escribe solo el número de tu evaluación
5 Muy satisfecho	
4 Satisfecho	
3 Indiferente	
2 Insatisfecho	
1 Muy insatisfecho	

¿Cómo evaluarías la calidad de nuestro servicio?	Escribe solo el número de tu evaluación
5 Muy satisfecho	
4 Satisfecho	
3 Indiferente	
2 Insatisfecho	
1 Muy insatisfecho	

¿Cómo evaluarías el trato de nuestro personal?	Escribe solo el número de tu evaluación
5 Muy satisfecho	
4 Satisfecho	
3 Indiferente	
2 Insatisfecho	
1 Muy insatisfecho	

¿Cómo evaluarías los precios de nuestros servicios?	Escribe solo el número de tu evaluación
5 Muy satisfecho	
4 Satisfecho	
3 Indiferente	
1 Insatisfecho	
1 Muy insatisfecho	

¿Cómo evaluarías a nuestras instalaciones?	Escribe solo el número de tu evaluación
5 Muy satisfecho	
4 Satisfecho	
3 Indiferente	
2 Insatisfecho	
1 Muy insatisfecho	

### 3. Resultados

3.1 Los resultados de la planeación estratégica en la calidad de servicio del negocio fueron óptimos ya que se mejoró ampliamente el servicio al cliente con precios accesibles, más opciones en las formas de pago, mantenimiento y optimo uso de la tecnología, adecuadas instalaciones con mayor confort para los clientes con un continuo desarrollo y mejoramiento de los empleados del consultorio dental.

El identificar las prioridades de la empresa fue de gran ayuda para concentrarse en las oportunidades de mejora y en la solución de los problemas encontrados porque la solución es trabajar en equipo y establecer metas e indicadores.

La implementación de la planeación estratégica ayudo a mejorar la calidad de los servicios hacia los clientes sobre todo con la aplicación de las encuestas de satisfacción, se mejoró la ubicación el consultorio dental cambiando de domicilio hacia la zona centro de la ciudad, en

un local más grande, cómodo y con estacionamiento para de esa manera facilitar la visita de nuestros pacientes, se da seguimiento a nuestros clientes llamándoles por teléfono para recordarles y ratificar su próxima cita, dentro de la nueva instalación se cuenta con una sala de espera con sillones y televisión para que el paciente espere su turno cómodamente, otro aspecto a resaltar dentro de la mejora del servicio al cliente es la atención integral a adultos y niños resaltando la atención a los niños porque hay muchos consultorios dentales que se especializan sólo en adultos, dejando a un lado la atención a los niños.

#### **4. Discusión**

4.1 La respuesta a los requerimientos de los clientes, de lograr los objetivos depende de la generación de los ingresos, ver el negocio a través de los ojos de los clientes, eso es fundamental para medir la capacidad de la organización, entender como satisfacer las necesidades de clientes futuros, de la reputación de la empresa, mejorar la relación costo- beneficio, indicarán tanto la proyección como los logros alcanzados. (Alveiro, 2019) págs. 10-11

4.3 El contexto actual en México, la recuperación paulatina del empleo, el resurgimiento de negocios que habían cerrado debido a la pandemia y el surgimiento de nuevos negocios en plataformas digitales han ido recuperando el empleo, el comercio y la economía en México, se ha logrado cubrir parte de las necesidades básicas de los mexicanos y los ha ayudado en su economía y su poder adquisitivo, el PIB en México en 2021 es de 17.8 billones de pesos y por cápita fue de 139,597 pesos, datos que nos proporciona una perspectiva del poder adquisitivo de los mexicanos y nos muestra el creciente interés por costearse tratamientos dentales.

#### **5. Conclusión**

5.1 Es conocido por todos que la odontología actualmente es un negocio muy atractivo y rentable, ya que las nuevas generaciones muestran un gran interés y usan frecuentemente cada vez más los servicios de un consultorio dental por lo tanto para que cualquier negocio tenga éxito y logre el crecimiento deseado, necesita la planeación estratégica en su funcionamiento para lograr el desarrollo.



## Fuentes de Información

- Alveiro, C. (2019). El Balanced Scorecard Como Herramienta De Evaluación En La Gestión Administrativa. *Visión de Futuro*, 26.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf%0A>
- Barragan, E. (2020). Analisis FODA como elemento de la planeacion estrategica. En DAENA (Ed.), Analisis FODA como elemento de planeacion estrategica.
- Chiavenato, I. (2017). Planeación estratégica.
- Colareta, C. (2018). El Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en las mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos. 142.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3527>
- Coraleta, C. (2018). El balanced scorecard y la gestion empresarial en las mypes del sector panadero del distrito de chorrillos. Universidad Inca de Garcilaso de la Vega.
- Dentalink. (2018). Cómo abrir una clínica dental en México. Dentalik creando sonrisas juntos.  
<https://www.amedl.com.mx/single-post/2020/11/19/-cómo-abrir-una-clínica-dental-en-méxico>
- Echeveria, C. (2017). Metodología para determinar la factibilidad de un proyecto. Guia para elaborar proyectos de factibilidad de proyectos ecoturísticos, 40. [www.vistapublicando.org](http://www.vistapublicando.org)
- Edith, J., & Colm, V. (2021). Programa desarrollo empresarial para la calidad de las micro y pequeñas empresas asociadas a la camara peruana de desarrollo empresarial. En Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Eduardo González Díaz, J. (2014). Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial *Approaches to business development concept*. 5(1), 86–106.  
<https://doi.org/10.22519/22157360.894>
- Garcia, O. (2019). Etapas del desarrollo empresarial y capacidades de innovacion en empresarios del sector calzado en Bogota. 45(45), 95–98.
- INEGI. (2021). INEGI. [inegi.org.mx](http://inegi.org.mx)
- Jaramillo, S. (2019). Planeacion estrategica y su aporte al desarrollo empresarial. 3(1), 36–63.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>

- Jaramillo, S. A. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 3(1). <https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127>
- Luis, J., & Ramírez, M. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad organizacional. 4(2), 140–157.
- Martinez, C. (2020). Diseño de investigacion, muestreo y metodos de recoleccion de datos. [www.escueladedatos.online](http://www.escueladedatos.online)
- Ocegueda, C. (2015). Metodología de la Investigacion, Metodos, Tecnicas, y estructuracion de trabajos Academicos. En *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Ocegueda, C. G. (2021). Taller de elaboracion de proyectos (p. 89).
- Porter, M. (2020). ▷ Las Cinco Fuerzas de Porter para análisis de la rentabilidad empresarial. <https://www.dynamicgc.es/cinco-fuerzas-de-porter/>
- Ubaldo, A. (2020). Definición Características Ejemplos.
- Vazquez, I. (2016). Tipos de estudio y metodos de unvestigacion. [www.gestopolis.com](http://www.gestopolis.com)

#### **Notas Acerca De Los Autores**

<sup>1</sup>*El Lic. Jaime Saucedo Castañeda ORCID ID 0009-0003-6287-6876 estudió Licenciatura en Relaciones Industriales en el Instituto Tecnológico de Matamoros y actualmente cursa la Maestría en Administración Industrial en el Tecnológico Nacional de México, Campus Matamoros.*

<sup>2</sup>*El Dr. Miguel Ángel Medina Álvarez ORCID ID 0000-0002-4526-5032 Doctor en Políticas Públicas, Gobierno Local y Desarrollo, Maestro en Administración Industrial, Maestro en Impuestos. Certificado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Certificado por ANFECA, Reconocimiento Maestro Perfil Deseable PRODEP, Miembro del Cuerpo Académico “Gestión y Desarrollo de Empresas ITM-CA-03”, Docente adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas del Tecnológico Nacional de México Campus Matamoros, catedrático de posgrado, desarrolla investigación en las líneas de: Contabilidad, Finanzas y Economía.*

<sup>3</sup>*La Dra. Ileana Guzmán Prince ORCID ID 0000-0001-5893-6627 estudió Licenciatura en Psicología en el Centro Universitario del Noreste; realizó su Maestría en Administración de*

*Empresas en la Universidad Autónoma del Noreste campus Saltillo, Coahuila.; Doctorado en Administración Estratégica en el Instituto Warden y labora como docente de Posgrado en la Maestría en Administración Industrial perteneciente al PNPC.*

*<sup>4</sup>El Dr. Daniel Gonzalo Galván Rodríguez ORCID ID 0000-0002-5991-1840 estudió Ingeniería Electrónica en el Instituto Tecnológico de Matamoros; realizó su Maestría en Administración Industrial en el mismo instituto; Doctorado en Administración Estratégica en el Instituto Warden y actualmente labora como docente y Coordinador de la Maestría en Administración Industrial en el área de Posgrado en el Instituto Tecnológico de Matamoros.*

