INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Título de trabajo de la materia final de carrera

María José Portilla

Carrera

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 09de mayo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Desarrollo de un nuevo método de capacitación para mejorar la atención al cliente en la Clínica Expert Pie, ubicada en el sector norte del condado de Quito, durante el primer semestre de 2025

María José Portilla Realpe

Grace Izurieta, Licenciada

Quito, 09 de mayo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: María José Portilla Realpe

Código estudiante: 2220

Cédula de identidad: 1714421680

Lugar y fecha: Quito, 09 de mayo de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a Dios, porque Él abrió los caminos y facilitó todo el proceso para que pueda estudiar, me ha dado sabiduría, inteligencia, tiempo para que todo me salga bien.

A mi familia que me han ayudado, con su cariño, comprensión, paciencia, su aporte en todo sentido ha sido muy esencial para que pueda realizar mis tareas no solo del hogar sino académicas.

A todos los maestros y directivos del Instituto que con su aporte han sido de crecimiento tanto en lo académico como a nivel personal.

Y a mis compañeros que desde un inicio nos agrupamos para todos apoyarnos y nos mantuvimos hasta el fin, para ellos mi cariño y reconocimiento por que si uno estaba caído todos lo levantamos,

AGRADECIMIENTO

Agradecida completamente con Dios, sin Él nada de esto hubiera sido posible, agradezco a mi familia, porque ellos me han dado su apoyo incondicional en todo sentido no hubiera podido culminar como lo estoy haciendo ahora, y agradecida con la Institución que nos abrió las puertas, nos ha forjado con buenos profesionales para que nuestro aprendizaje sea del más alto nivel, y a mis compañeros porque no nos dejamos de apoyar.

RESUMEN

Este proyecto se centra en la creación de un programa de capacitación para el equipo médico de la Clínica Expert Pie, ubicada en Quito, con el objetivo de elevar la calidad del servicio al cliente para el primer semestre de 2025. Se busca una experiencia más personalizada, eficiente y cómoda. La Clínica, cuenta con tecnología avanzada y personalidad calificado, lo cual afianza su credibilidad, también tiene desafíos como la comunicación personalizada en cada tratamiento y el manejo de quejas. Lo cual a lo largo puede afectar en la satisfacción del paciente y en la imagen de la Clínica.

Como objetivo principal es desarrollar un método efectivo de capacitación para el personal de la Clínica que permita tener un estándar de atención mejorado. Esto se logra a través de un programa de capacitación integral, que optimice procesos internos y aumente la eficiencia del equipo.

Esta implementación tendrá un impacto positivo tanto para los pacientes como en la Clínica. Se mejorará la calidad de la vida de los pacientes, se aumentará su satisfacción y fidelización, y le posicionará en el mercado. Este proyecto contribuirá al conocimiento de gestión de la innovación de la salud, específicamente en el área podológica.

Palabras Clave:

Capacitación médica, servicio al cliente, satisfacción del paciente, comunicación, experiencia del usuario.

ABSTRACT

This project focuses on the development of a training program for the medical team of Clínica Expert Pie, located in Quito, with the objective of enhancing the quality of customer service during the first semester of 2025. The aim is to deliver a more personalized, efficient, and comfortable experience. The clinic is equipped with advanced technology and highly qualified personnel, which strengthens its credibility. However, it still faces challenges such as providing tailored communication in each treatment and managing patient complaints—factors that can ultimately impact patient satisfaction and the clinic's public image.

The primary objective is to develop an effective training methodology for the clinic's staff to establish an improved standard of care. This will be achieved through a comprehensive training program designed to optimize internal processes and increase team efficiency.

The implementation of this program will have a positive impact on both patients and the clinic itself. It will improve patients' quality of life, increase satisfaction and loyalty, and enhance the clinic's positioning in the market. Moreover, this project contributes to the body of knowledge in healthcare innovation management, specifically within the field of podiatry.

Keywords:

Medical training, customer service, patient satisfaction, communication, user experience.

TABLA DE CONTENIDO

SAN ANTONIO 2

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 15

1.1. Planteamiento del Problema 15

1.2. Justificación 16

1.3. Alcance 17

1.4. Objetivos General y Específicos 18

Objetivo General. - 18

Objetivos Específicos. - 18

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 19

Definición: 19

2.1 Capacitación: 19

2.1.1 La atención al Cliente 19

2.1.2 La Importancia de la Atención al Cliente en el sector Salud 20

2.1.3 Relación Médico-Paciente 20

2.1.4 Elementos clave de la Atención al cliente en el sector salud 20

2.1.4.1 Comunicación efectiva. – 20

2.1.4.2 Empatía y Humanización. – 20

2.1.5 Capacitación y Desarrollo del personal de salud 21

2.1.5.1 Programas de Capacitación. – 21

2.1.6 Atención al Cliente en Quito 21

2.1.6.1 Relación Medico Paciente en Quito. –.....21

2.1.6.2 Estrategias de mejora de la atención al cliente en Quito. – 21

2.1.7 Atención al Cliente en la Clínica Expert Pie. 22

2.1.7.1 La relación Médico – Paciente de la Clínica Expert Pie.- 22

2.1.7.2 Elementos clave de la atención al Cliente.....22

2.1.7.3 Capacitación del Personal de la Clínica Expert Pie. 23

2.1.8 Calidad de conocimiento sobre servicio al cliente en el personal. 23

2.1.8.1 Conocimiento técnico y habilidades. 23

2.1.8.2 Actualización y mejora continua.....23

2.1.8.3 Calidad en el servicio 24

2.1.8.4 Conocimiento organizacional 24

2.1.9 Satisfacción al cliente. – 24

2.1.10 Fundamentos teóricos y científicos.....25

2.1.10.1 Psicología del servicio al cliente 25

2.1.10.2 Comunicación efectiva en el entorno sanitario. 25

2.1.10.3 Aprendizaje y desarrollo de habilidades. 26

2.2 MARCO CONCEPTUAL 26

2.2.1 Atención centrada en el paciente 26

2.2.2 Comunicación efectiva en salud 26

2.2.3 Empatía en la atención sanitaria 27

2.2.4 Calidad del servicio en podología.....27

2.3 MARCO LEGAL 27

2.3.1 Políticas y regulaciones locales de atención al paciente. - 27

2.3.2 Constitución de la República del Ecuador. (2008). 27

2.3.3 Ley Orgánica de Salud (2006). 28

2.3.4 Reglamento general de aplicación de la ley orgánica de Salud. (2012). 28

2.3.5 Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (s.f.) 28

2.3.6 Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (s.f.). 28

CAPÍTULO III. 30

MARCO METODOLÓGICO 30

3. Tipo de investigación 30

3.1 Según el propósito 30

3.2 Según la manipulación de las variables 31

3.3 Según el tiempo de duración 31

3.4 Enfoque 31

3.5 Herramientas metodológicas 32

3.6 Técnicas: 33

Entrevistas: 33

3.7 Estudios iniciales 33

3.8 Muestreo: 36

3.9 Desarrollo 37

3.9.1 Recolección de Encuestas 37

3.9.2 Interpretación de los datos 37

3.9.3 Capacitación al personal 37

CAPITULO IV 38

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38

4.1 Tabulación de Datos 38

4.1.1 Entrevistas. - 38

4.1.2 Encuestas. - 40

4.2 Análisis General de percepción de la encuesta. – 44

CAPITULO V 46

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48

ANEXO A: Encuesta realizada a los pacientes 50

ANEXO B: Fotografías de la Clínica Expert Pie 52

ANEXO C: INFORME FINAL 56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables……35

Tabla 2. Criterios y exclusiones……35

Tabla 3. Muestreo ……..36

Tabla 4. Matriz resumen entrevista a Dra. Jenny Achig ……..38

Tabla 5. Matriz resumen entrevista a Mickaela Piedra Recepcionista…….39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable dependiente ……. 34

Figura 2. Variable independiente ……..……. 34

Figura 3. Experiencia de Servicio al Cliente ...……. 40

Figura 4. Amabilidad y profesionalismo ….…… 41

Figura 5. Escuchar y comprender……..…… 41

Figura 6. Respuestas claras del profesional ……. 42

Figura 7. Comunicación con el personal …..…… 42

Figura 8. Información clara de cuidados ……..……. 43

Figura 9. Recomendaciones a terceros ……..… 43

Figura 10. Sugerencias …….. 44

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En este sector como es de la salud hay un punto de quiebre, que, por la alta demanda de servicios personalizados, los cambios acelerados de la tecnología y los cambios demográficos. Todo esto se siente en un contexto global, los pacientes solicitan tener una experiencia eficiente pero no sin antes buscar comodidad, rapidez y sobre todo personalizada. Y muchas instituciones de salud, como la Clínica Expert Pie, debe buscar tener el alcance solicitado por la demanda de la actualidad.

La tecnología está transformando todas las áreas y no se queda atrás esta área de servicio que significa llegar de manera personal al paciente. Estas experiencias de acuerdo a la ola de consumidores los cuales buscan experiencias personalizadas y sin fricciones. A pesar de estos avances tecnológicos, muchas clínicas aún tienen modelos de atención tradicionales que no satisfacen las necesidades actuales de los pacientes.

La Clínica Expert Pie, al igual que muchas otras instituciones de salud, se enfrenta a una serie de desafíos limitan la capacidad para ofrecer una atención de calidad y personalizada. Estos desafíos incluyen:

1) Servicio personalizado: los tratamientos y la comunicación con los pacientes suelen ser estandarizados, lo que no permite abordar las necesidades individuales de cada paciente.

2) Servicio de reclamos: la ausencia de un procedimiento formal para gestionar las quejas de los pacientes indica una falta de compromiso con la mejora continua.

3) Inconformidad entre oferta y demanda: A pesar de contar con tecnología de punta y personal calificado, los bajos niveles de satisfacción indican que la Clínica no permite satisfacer las expectativas de los pacientes, Estos problemas no solo dañan imagen, sino que también pueden tener efectos en la frecuencia de asistencia en los pacientes.

El objetivo del proyecto es para determinar las causas y efectos de este problema y proponer soluciones prácticas para mejorar la calidad de la atención al paciente. Se podrá realizar un análisis detallado de lo actuado hasta este momento en la Clínica, para identificar en que puntos tenemos que realizar cambios estratégicos. Al momento se ha podido identificar los temas más relevantes son:

1) Garantizar una experiencia de eficiencia y efectividad del paciente para obtener la experiencia y la frecuencia y sobre todo el bienestar.

2) La competencia del sector de la podología: Para sobresalir y dar a conocer en este ámbito la clínica debe posicionarse como referencia del sector fortaleciendo su imagen en el mercado.

1.2. Justificación

Al implementar un sistema de gestión de innovación en la Clínica se justificaría la necesidad urgente de mejorar la calidad de la atención al paciente en el contexto de un sector salud dando una experiencia diferente cubriendo a una comunidad cada vez más competitiva y exigente. Este estudio se alinea con las últimas tendencias que se ha posicionado de una manera garantizada en el sector salud, con soluciones innovadoras para abordar temas de actualidad y de innovación.

El cuidado de los pies hace algún tiempo no se lo veía necesario, pero en la vida diaria de la comunidad es muy importante como la salud en general, la Clínica Expert Pie, contando con el personal calificado en este campo, tiene una responsabilidad social crucial. Sin embargo, la atención personalizada en los tratamientos, acompañamiento en los procesos y la forma de gestionar las quejas de los pacientes representan una oportunidad de mejora significativa.

Al enfrentar esta problemática, la Clínica no solo mejorará la experiencia del paciente, sino que también fortalecerá su nombre en el mercado y contribuirá a la creación de un sistema de salud más eficiente con su prioridad la salud del paciente.

Al finalizar esta capacitación de servicio al cliente, La Clínica obtendrá un impacto positivo tanto a nivel de comunidad como profesional. Podrá mejorar la calidad de vida de los pacientes, dando un servicio con protocolos de atención más eficientes y personalizados, donde se reducirá el malestar que aqueja a sus pacientes y se aumentará la credibilidad y satisfacción. Al manifestar mejoría en los pacientes se producirán un efecto de mayor confianza y fidelización lo cual lleva a ser más competitivos en el sector de salud con la especialidad de podología.

Este aporte contribuirá al conocimiento existente sobre la gestión de la innovación en el sector salud, específicamente en el ámbito de la podología. Al analizar la relación entre la salud podológica y la satisfacción del paciente, se podrán identificar factores clave que influyen en la experiencia del cliente. Además, la implementación de un sistema de gestión de la innovación en la Clínica Expert Pie servirá como un caso de estudio para otras instituciones de salud que deseen mejorar sus prácticas. (Atada al objetivo No. 1 Del Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024 – 2025).

1.3. Alcance

El alcance del proyecto será la capacitación será ofrecer un servicio más personalizado y eficiente, en Expert Pie Matriz del Condado Sector Norte de Quito, durante el primer semestre de 2025.Será de tipo explicativo al potenciar la capacidad innovadora del personal a través del desarrollo de nuevas soluciones para el mejoramiento de los procesos de atención al cliente. El contexto geográfico está en Quito y el contexto temporal para el primer semestre de 2025.

El límite de esta en capacitación está en el área de Servicio al Cliente para los profesionales de la podología. Se justificará este enfoque por la necesidad de mejora continua. La vialidad de la innovación está asegurada, en lo que respecta a los recursos, las bases de datos que se pueden utilizar están en la misma clínica lo cual es valiosa fuente de información y fácil accesibilidad.

1.4. Objetivos General y Específicos

Objetivo General. -

Desarrollar un nuevo método de capacitación al personal médico para mejorar la atención al cliente en la Clínica Expert Pie, ubicada en el sector norte del condado de Quito, durante el primer semestre de 2025.

Objetivos Específicos. -

Implementar un programa de capacitación integral, con un plan de capacitación personalizado para cada empleado, basado en una evaluación de sus necesidades y competencias.

Aumentar la productividad, con herramientas y metodologías que permitan optimizar los procesos internos, reduciendo tiempos de espera y aumente la eficiencia del equipo.

Evaluar al personal y a los pacientes a través de encuestas cualitativas donde encontraremos fortalezas y debilidades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Definición:

2.1 Capacitación:

Dentro de este mundo laboral y empresarial del sector de la salud, la capacitación es un grupo de actividades didácticas o de enseñanzas y mejoramiento de las habilidades, técnicas y capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Para alcanzar el objetivo previsto en la organización o empresa, en este caso la Clínica Expert Pie.

Según Bettza Sulca (2021), la capacitación constituye una práctica importante en el entorno labora de estos tiempos, ya que se debe motivar a la exigencia de evolucionar al ritmo de los cambios y de buscar que su servicio sea de alto nivel. Al dotar de esta información, la Clínica Expert pie resaltaría la labor de sus colaboradores con conocimientos específicos de su rama, adicionando un trabajo en equipo seguro y con habilidades de competencia.

2.1.1 La atención al Cliente

Consiste en un grupo de actividades dirigidas a perfeccionar la experiencia del cliente, Por medio de estas actividades se crea un mecanismo para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera oportuna y efectiva.

El sector de la salud ha cambiado de manera significativa, dejando atrás una su forma de ver solamente técnica a priorizar una experiencia integral para el paciente. Para la Clinica Expert Pie, en particular, elevar la calidad de la atención al cliente representa un factor crucial para su prosperidad y permanencia. Este marco teórico examina los distintos

escenarios del servicio al cliente, abarcando desde visiones generales hasta el objetivo puntual que es el programa de capacitación.

2.1.2 La Importancia de la Atención al Cliente en el sector Salud

La atención al cliente en el campo de la salud se evidencia que a través de amabilidad y la eficacia, crea un ambiente de confianza y seguridad que promueve la conexión al tratamiento y la satisfacción del paciente. La organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) enfatiza que la calidad de la atención se mide tanto por la efectividad de los tratamientos como por la experiencia del paciente.

2.1.3 Relación Médico-Paciente

La comunicación efectiva, la empatía y el respeto mutuo son pilares fundamentales de la atención médica, esenciales para establecer una relación terapéutica sólida (Ministerio de Salud Pública del Ecuador,2020).

Esta comunicación eficaz no solo facilita el proceso de diagnóstico y tratamiento, sino que también juega con el papel de reducir la ansiedad y el estrés del paciente.

2.1.4 Elementos clave de la Atención al cliente en el sector salud

2.1.4.1 Comunicación efectiva. –

Para que el paciente entienda su condición médica, el tratamiento prescrito y las recomendaciones para su recuperación, es necesario una comunicación que sea clara y comprensible.

La capacidad de los profesionales de la salud para escuchar con atención y responder a las preguntas del paciente se crea como una habilidad primordial.

2.1.4.2 Empatía y Humanización. –

Entender y participar de las emociones del paciente, es decir, la empatía, ayuda a disminuir su inquietud y tensión.

Por otro lado, la personalización de la atención implica considerar al paciente en su totalidad como persona, prestando atención a sus necesidades efectivas y su contexto social.

2.1.5 Capacitación y Desarrollo del personal de salud

2.1.5.1 Programas de Capacitación. –

Es importante que se incorporen secciones dedicadas a la comunicación clara, la gestión de problemas, la comprensión de las emociones ajenas y la atención centrada en el paciente.

Utilizar la recreación de situaciones cotidianas podría ser el método eficaz para desarrollar las destrezas del personal.

2.1.6 Atención al Cliente en Quito

2.1.6.1 Relación Medico Paciente en Quito. –

La forma en que se observa la atención médica en gran medida está afectada factores culturales, como el verle al médico como una autoridad, el valor que se le dé a la comunicación cara a cara y la apreciación por la capacidad de sentir lo que siente el paciente.

Es un desafío de peso en Quito, buscar garantizar que todos puedan acceder a los servicios de manera justa, sobre todo en las zonas apartadas y grupos de población desfavorecidos.

Considerando la variedad de población que viven en Quito, es necesario que quienes trabajan en el ámbito de la salud estén listos para interactuar de forma efectiva como pacientes de distintos trasfondos culturales e idiomas.

2.1.6.2 Estrategias de mejora de la atención al cliente en Quito. –

Es esencial que los programas de capacitación incluyan módulos específicos sobre las regulaciones locales, los factores culturales y las competencias de comunicación intercultural.

La implementación de plataformas de información y comunicación puede mejorar la eficacia de la atención, facilitar el acceso a los servicios y mejorar la interacción con los pacientes.

Impulsar la colaboración de los pacientes y personal de la Clínica nos puede llevar a una atención efectiva considerando más las necesidades del paciente.

2.1.7 Atención al Cliente en la Clínica Expert Pie.

2.1.7.1 La relación Médico – Paciente de la Clínica Expert Pie.-

Quienes acuden a la Clinica Expert Pie generalmente sufren de problemas en los pies que pueden causar dolor, malestar y dificultades para moverse. Es común que muchos sientan preocupación o miedo a someterse a los tratamientos podológicos, lo que se exige un trato particularmente delicado y comprensivo. Un aspecto relevante en podología es la diversidad de edades de los pacientes, por lo que la atención debe adaptarse a las necesidades individuales de cada uno.

Una comunicación transparente y sencilla resulta vital para que los pacientes asimilen su diagnóstico, el plan de tratamiento y las indicaciones para después. De igual forma, construir una conexión de confianza con ellos es indispensable para que se sientan seguros y a gusto durante las intervenciones.

Los profesionales que trabajan en la Clínica Expert Pie deben estar preparados para gestionar el dolor y la ansiedad de los pacientes, utilizando métodos de comunicación y técnicas de relajación.

2.1.7.2 Elementos clave de la atención al Cliente.

Cada paciente que acude a la Clínica es diferente y, por lo tanto, se necesita una atención que se ajuste a sus requerimientos particulares.

Es importante que la Clínica ofrezca un entorno cálido y tranquilo, lo cual puede ayudar a disminuir la preocupación de los pacientes.

Mantener contacto con los pacientes después de sus tratamientos es fundamental para asegurar su bienestar y que queden satisfechos con la atención recibida.

2.1.7.3 Capacitación del Personal de la Clínica Expert Pie.

Es fundamental que el equipo esté preparado para comunicarse con los pacientes de forma comprensible, mostrando siempre empatía y respeto a todo momento.

El personal debe tener las herramientas necesarias para gestionar eficazmente cualquier desacuerdo o reclamo que tengan los pacientes, manteniendo siempre una actitud profesional.

Los profesionales de la Clínica Expert Pie deben mantener sus competencias técnicas al día para mantener los tratamientos seguros y de la mejor calidad.

2.1.8 Calidad de conocimiento sobre servicio al cliente en el personal.

2.1.8.1 Conocimiento técnico y habilidades.

Dominio de procedimientos técnicos en Podología, incluyendo posibles intervenciones quirúrgicas.

Capacidad para diagnosticar patologías del pie.

Manejo de la historia clínica, protocolos preoperatorios y consentimiento informado.

Habilidades en técnicas de cirugía ungueal, de partes blandas y óseas del pie.

Aplicación de métodos de reanimación cardiopulmonar.

2.1.8.2 Actualización y mejora continua

Mantenerse al día con las nuevas tecnologías y avances en el campo de la podología.

Participar en programas de educación continua para renovar y actualizar conocimientos y actitudes.

2.1.8.3 Calidad en el servicio

Desarrollar habilidades de comunicación y trato al paciente para brindar una atención de calidad.

Garantizar la calidad asistencial en la práctica de la podología.

Conocimientos y aplicación de protocolos de higiene.

2.1.8.4 Conocimiento organizacional

Comprender la cultura, valores y filosofía de la clínica.

Adaptarse a los cambios organizacionales y contribuir a la mejora de los procesos.

2.1.9 Satisfacción al cliente. –

Según la Revista Sena (Revista de investigación e innovación en Salud) destaca la creciente importancia de adoptar hábitos en el estilo de vida actual. Enfatiza el papel crucial del sistema de salud en el área de la podología para un impacto positivo en el bienestar biológico, psicológico y social de las personas.

También indica que hay un enfoque proactivo en la salud, desempeñando un papel fundamental en hábitos saludables y la prevención de enfermedades.

El promover este tipo de cultura por medio de una buena atención al paciente, estamos asegurando el ámbito laboral y fidelidad hacia la Clínica Expert Pie.

En Clínicas como Expert Pie, donde los pacientes a menudo experimentan dolor y ansiedad relacionados con sus afecciones podológicas, la impresión del paciente ante la atención es muy importante.

la Organización Mundial de la Salud (OMS,2018), señala que la excelencia en la atención médica va más allá de la eficacia de los tratamientos, incluyendo también el nivel de la satisfacción del paciente. En este sentido, una comunicación efectiva y la capacidad de

comprender al paciente son cruciales para construir una relación de confianza en el ámbito terapéutico (Ministerio de Salud Pública del Ecuador,2020).

La seguridad que se genere al recibir una atención especial individualizada y en un entorno confortable puede optimizar notablemente los resultados del tratamiento y la experiencia global del paciente, lo que a su vez fomenta una mayor satisfacción y fidelidad hacia la Clínica.

2.1.10 Fundamentos teóricos y científicos

2.1.10.1 Psicología del servicio al cliente

Una atención al cliente que realmente funciona se fundamenta en entender lo que el paciente necesita y cómo se siente. La psicología del servicio al cliente nos ayuda a comprender las ideas, las formas de pensar y las acciones que determinan que un paciente se sienta contento (Zeithaml et al., 2018).

No podemos dejar de lado la importancia de la empatía, la capacidad de escuchar activamente y la resolución de conflictos. La capacitación del personal de la Clínica debe integrar métodos para desarrollar estas habilidades esenciales.

2.1.10.2Comunicación efectiva en el entorno sanitario.

En la atención de los pies, es importante comunicarse de manera clara y sin confusión. Los pacientes a menudo experimentan mucha inquietud y temor debido a sus dolencias. Por ello, la capacitación debe enfatizar en su explicación dando la información médica de manera compresible y que genere tranquilidad (Ong y colaboradores, 1995).

Además, la forma en que nos expresamos también juega un papel importante. El lenguaje corporal, el tono de voz y la manera de mirar a los ojos pueden afectar cómo el paciente percibe la calidad del servicio que se le brinda.

2.1.10.3Aprendizaje y desarrollo de habilidades.

La capacitación debe basarse en principios de aprendizaje para adultos, los cuales resaltan la importancia de la participación activa, la práctica constante y la retroalimentación que aporte valor (Knowles, et al., 2014).

Para ayudar a los profesionales de la Clínica a aplicar lo aprendido en situaciones de la vida real, se pueden utilizar estrategias como simulacros, representaciones de roles y el análisis de casos específicos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Atención centrada en el paciente

La atención médica centrada en el paciente sitúa a la persona atendida como eje principal, dando prioridad a sus requerimientos, inclinaciones y principios. El objetivo es generar una vivencia más personalizada, considerada y de colaboración mutua.

Según Mead & Brower (2000, pag.1087). “La Atención centrada en el paciente es un enfoque de atención que reconoce la importancia de las preferencias individuales del paciente, las necesidades y los valores y asegura que las decisiones clínicas se hacen respetando estas preferencias.”

2.2.2 Comunicación efectiva en salud

Para una relación médico-paciente positiva y para que el paciente comprenda su estado de salud y el tratamiento indicado, es importante una comunicación transparente.

De acuerdo con Epstein & Street (2011, pag.151).“La comunicación en la relación clínica es una herramienta fundamental para la atención de la salud, ya que facilita la recopilación de información, la toma de decisiones compartidas y el establecimiento de una relación terapéutica”.

2.2.3 Empatía en la atención sanitaria

La empatía en el ámbito de la salud se refiere a la habilidad de entender y participar de las emociones del paciente. Resulta fundamental para generar confianza y ofrecer una atención compasiva.

Reynolds & Scott (2000, pag.63) definen la empatía en la atención de la salud como "La empatía en la atención de la salud implica la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los pacientes, lo que conduce a una mejor satisfacción del paciente y una mayor adherencia al tratamiento."

2.2.4 Calidad del servicio en podología

En el campo de la podología, la calidad del servicio incluye la destreza del podólogo, la atención brindada al paciente, el ambiente del consultorio y la eficacia del tratamiento aplicado.

Rose (2012, pag.45) define la calidad del servicio en podología como "La calidad del servicio en podología implica la prestación de atención técnica competente, así como la creación de un ambiente acogedor y la garantía de la satisfacción del paciente".

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Políticas y regulaciones locales de atención al paciente. -

En Quito, las regulaciones específicas para la atención al paciente son establecidas por las direcciones distritales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Asi mismo, el Gobierno Municipal de Quito tiene una participación relevante en la regulación de los servicios de salud, mediante ordenanzas que fijan requisitos para la infraestructura, la atención y la seguridad de los pacientes.

2.3.2 Constitución de la República del Ecuador. (2008).

Registro Oficial No.449. **Montecristi, Ecuador.**

La constitución ecuatoriana reconoce la salud como un derecho esencial, asegurando que todos tengan acceso a servicios médicos de calidad. Dentro de este marco legal, se amparan los derechos de quienes utilizan los servicios de salud, incluyendo el derecho a recibir una atención respetuosa y de alto nivel.

2.3.3 Ley Orgánica de Salud (2006).

Registro Oficial Suplemento No.423. Quito, **Ecuador.**

Esta normativa legal estructura el sistema nacional de salud y define tanto los derechos como las obligaciones de los pacientes, así como las responsabilidades de quienes ofrecen servicios de salud. Es fundamental la observancia de las leyes y regulaciones que rigen la labor de los profesionales de la salud.

2.3.4 Reglamento general de aplicación de la ley orgánica de Salud. (2012).

Registro Oficial Suplemente No. 838. Quito, Ecuador.

Esta normativa desarrolla los puntos de la Ley Orgánica de Salud y define los criterios de calidad que deben cumplir los servicios sanitarios.

2.3.5 Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (s.f.)

Normativa y protocolos.

El MSP emite normativas y protocolos específicos para la atención al paciente, incluyendo aspectos como el consentimiento informado, el manejo de la información clínica y atención preferencial a grupos vulnerables.

2.3.6 Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (s.f.).

Ley de derechos y ampara **del paciente.**

Esta ley asegura que todos los servicios de salud del país, sean estos públicos, privados, o a cargo de instituciones militares, policiales, religiosas o de beneficencia, deben cumplir con los derechos del paciente.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3. Tipo de investigación

3.1 Según el propósito.

Descriptiva: Este tipo de investigación nos centra en "que está sucediendo". Detalla las características, propiedades y dinámicas de un fenómeno sin necesariamente busca las causas.

El proyecto busca enfocarse en un retrato fiel del servicio al Cliente actual en la Clínica Expert Pie, las interacciones serán de manera discreta y respetuosa para no generar incomodidad. Con el propósito de analizar datos con una mirada comprensiva, buscando patrones que revelen necesidades emocionales de pacientes y personal. Todo esto para generar un ambiente de confianza, que anime a la sinceridad y sobre todo promueva la afluencia.

Explicativa: Esta investigación va más allá del "que" y profundiza el "porque". Busca identificar las relaciones causales entre variables, es decir, por qué ocurren ciertos fenómenos. Entender las razones detrás de las fortalezas y debilidades en el servicio al cliente de la Clínica Expert Pie.

Se llevará a cabo un estudio con la participación activa del personal, impulsando la deliberación y la identificación de respuestas compartidas. Igualmente, si los resultados de las encuestas muestran que los pacientes se sienten ansiosos por la espera en la sala, la investigación se orientará a comprender los factores que contribuyen a esta situación

3.2 Según la manipulación de las variables

No experimental: Este enfoque resulta adecuado cuando la meta es detallar y comprender un fenómeno complejo dentro de su contexto habitual, y cuando la modificación de elementos no es factible o apropiada éticamente.

En el contexto de la Clínica Expert Pie, este tipo de diseño investigativo nos facilita alcanzar una comprensión detallada del servicio al cliente y diseñar una capacitación eficaz y adaptada a sus necesitades. Esto garantiza que la investigación sea ética, pertinente y útil para optimizar el servicio ofrecido.

3.3 Según el tiempo de duración

Transversal: Nos permite generar la oportunidad de obtener una visión del momento actual del servicio al cliente en la Clínica Expert Pie. Es especialmente útil cuando se necesita información de manera rápida y con recursos limitados. Permite la realización de encuestas y evaluaciones en un periodo breve, lo que facilita la implementación del programa de capacitación en el primer semestre del año en curso. La factibilidad de este proyecto se basa en lograr una evolución y una mejora dentro del tiempo establecido.

Esta metodología se presenta como una opción muy adecuada para conseguir una visión general y certera del servicio al cliente en un lapso de tiempo reducido, lo que simplifica la puesta en práctica de mejoras efectivas.

3.4 Enfoque

Mixto

Cualitativo: Se ha seleccionado este método por su énfasis en la comprensión profunda de las vivencias, las interpretaciones y los sentidos que las personas atribuyen a sus expectativas. El objetico principal es indagar en el “porqué” y el “como” de los sucesos sociales, más que simplemente medir “cuánto” o “con qué frecuencia” (Creswell, 2013).

Este enfoque permitirá obtener una comprensión detallada e integral del servicio al cliente en la Clínica Expert Pie, lo cual es crucial para desarrollar un programa de capacitación efectiva y mejorar la satisfacción del paciente. Esto se logrará mediante una exploración a fondo de las experiencias de los pacientes, la identificación de sus necesidades expectativas, el análisis del contexto y las dinámicas sociales, y la creación de soluciones personalizadas con flexibilidad y capacidad de adaptación.

Cuantitativo: Se define como un proceso formal y objetivo que implica la recolección de datos numéricos para obtener información sobre el conjunto de nuestra investigación. Inicialmente, se utiliza para describir variables; luego, para examinar la relación entre ellas; y, finalmente, para determinar la causalidad (Polit & Beck, 2017).

Esta investigación, se aplicará principalmente a través de una encuesta estructurada con preguntas de respuesta limitada y escalas de valoración, con el fin de obtener datos numéricos y resultados estadísticos precisos. Esto posibilitará la generalización de los resultados a la población estudiada, lo que a su vez facilitará el diseño de un programa de capacitación y estrategias de mejora más eficaces.

3.5 Herramientas metodológicas.

Investigación de Mercado.

Permitirá adquirir un conocimiento profundo del entorno en el que funciona la Clínica Expert Pie, así como de las necesidades y lo que esperan sus pacientes. Esto es fundamental para crear un programa de capacitación efectivo e implementa mejoras que realmente marquen una diferencia positiva en la satisfacción del paciente.

3.6 Técnicas:

Entrevistas:

La entrevista, como método de recolección de datos, permite acceder a información pormenorizada sobre las experiencias, las elecciones y los factores que impulsan a los participantes (Flick, (2018)).

A través de estas conversaciones con el equipo de la clínica, se explorará sus puntos de vista y vivencias en detalle. Las entrevistas harán posible entender las motivaciones, las necesidades y las expectativas de distintos grupos de interés.

Encuestas:

El diseño de las encuestas se realizará en formato digital para la recolección de datos cualitativos referentes a la satisfacción del cliente, sus opiniones acerca de la calidad del servicio y los aspectos que podrían mejorarse (Malhotra, (2017).

Se incluirán preguntas tanto de formato abierto como cerrado para obtener información numérica y detalles profundos sobre las experiencias de los pacientes.

3.7 Estudios iniciales

Este proyecto se enfocará en medir los efectos de un programa de capacitación creado para mejorar el servicio al cliente en la Clínica Expert Pie. La capacitación actuará como la variable dependiente, mientras que la calidad del servicio al cliente será la variable independiente que se estudiará. Ambas variables se analizarán considerando elementos psicológicos y comerciales, utilizando entrevistas y encuestas como métodos para obtener información.

La población objeto de estudio incluirá tanto a los pacientes como a los profesionales y administrativos de la Clínica, elegidos a través de un muestreo por conveniencia, tomando en cuenta criterios específicos de inclusión y exclusión para cada grupo.

3.7.1 Variable dependiente: capacitación para mejorar la atención al cliente



Figura 1. Variable dependiente

3.7.2 Variable independiente: servicio al cliente

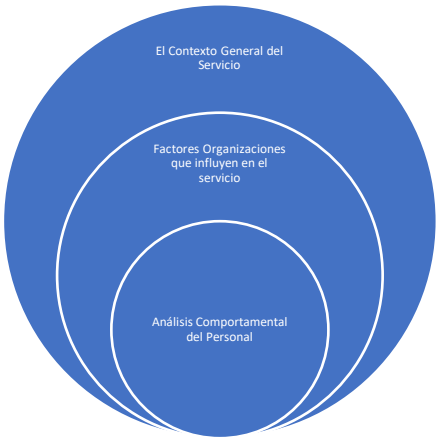


Figura 2. Variable independiente

3.7.3 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla # 1. Matriz de operacionalización de las variables

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variables:	Quiero saber si este método de Capacitación tendrá efectividad en la atención al cliente.	Psicológicamente: Comportamiento del personal y de los pacientes	Dimensión Psicológica: Entrevista
Capacitación: Obtener estrategias de mejora en el personal.			
	¿Cómo se manifiesta el efecto de este método de capacitación en Clínica Expert Pie?		
Satisfacción del Paciente: Para obtener mayor afluencia.			
	Tendrá un efecto en el Servicio, Comercial y Psicológico.	Comercial: La afluencia de visitas en el día	Dimensión Comercial: Encuesta a los pacientes
	Se manifiesta a través de la observación de los pacientes y la afluencia de los mimos.		

Elaborado por: María José Portilla

3.7.4 Criterios y exclusión

Tabla # 2. Criterios y exclusiones

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Pacientes de todas las edades y géneros.	Pacientes que no utilizan frecuentemente el servicio.
Personal de Clínica directo o indirecto con los pacientes incluyen médicos, recepcionistas.	Personal que se niegue a dar su consentimiento informado

Elaborado por: María José Portilla

3.8 Muestreo:

Muestreo no probabilístico, convencional y deliberado

Muestreo no probabilístico se basa en el juicio del investigar y en la accesibilidad de los participantes. Esto significa que no se busca una representación estadística precisa de la población, sino obtener información rica y detallada de casos específicos. En nuestro caso es obtener la información para resaltar el cambio de estrategias para el mejor servicio al cliente en la Clínica de Expert Pie.

Muestreo convencional Con este muestreo se realizará encuestas rápidas a los pacientes que se encuentren en la sala de espera de la Clínica Expert Pie. Además, se llevará a cabo encuestas al personal que se encuentre trabajando en el momento de la recolección de datos. Esto permitirá obtener información general de una cantidad considerable tanto de pacientes como el personal.

Muestreo Deliberado Se implementará para lograr una visión completa de la atención, explorando en detalles las experiencias y los puntos de vista de los pacientes.

Tabla # 3. Muestreo

Población	Método de Muestreo	Tamaño de la Muestra	Características de la Muestra
30 pacientes	Muestreo por conveniencia	10 pacientes	Seleccionar a los pacientes de acuerdo a la afluencia.
5 profesionales	Muestreo por conveniencia	2 profesionales	Seleccionar a los profesionales de turno.

Elaborado por: María José Portilla

3.9 Desarrollo

Para conseguir una comprensión integral y minuciosa del servicio al cliente en la Clínica Expert Pie, se llevará a cabo entrevistas en detalle y encuestas organizadas. Estas herramientas metodológicas harán posible la recopilación de datos tanto cualitativos como cuantitativos, indagando en las experiencias, las opiniones y las necesidades de pacientes y profesionales.

El propósito fundamental es señalar los puntos fuertes y las áreas de mejora en el servicio al cliente, lo cual sustentará el diseño de un programa de capacitación eficaz y personalizado que incremente la satisfacción de los pacientes y fortalezca la imagen de la Clínica.

3.9.1 Recolección de Encuestas

Se llevará a cabo y se solicitarán las entrevistas y encuestas tanto a los pacientes como al personal que haya sido elegido para participar. Simultáneamente, se realizarán observaciones directas de las interacciones que se produzcan entre el personal y los pacientes en diversas zonas de la clínica.

3.9.2 Interpretación de los datos

Por medio de la aplicación Google Forms se realizará las encuestas, el cual nos facilitará todo el análisis que se necesita para la evaluación y efectividad del programa de capacitación. También realizando un análisis de las entrevistas del médico podólogo y recepcionista de la Clínica.

3.9.3 Capacitación al personal

Con la información recopilada, se procederá a realizar la capacitación con instrumentos necesarios en base a las necesidades concretas de la Clínica.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Tabulación de Datos

4.1.1 Entrevistas. -

Tabla # 4. Matriz resumen entrevista a Dra. Jenny Achig

Tema Principal	Pregunta Clave	Respuesta del Entrevistado	Comentario/Análisis Breve
Fortalezas del Servicio al Cliente	¿Cuáles considera que son las mayores fortalezas del servicio al cliente que ofrece la clínica?	Experiencia en tratamientos y procedimientos podológicos.	La especialización y experiencia son cruciales en el ámbito de la salud, generando confianza en los pacientes.
Satisfacción del Paciente	¿Cómo percibe la satisfacción general de los pacientes con el servicio que reciben?	5 (en una escala del 1 al 5)	Una puntuación máxima indica un alto nivel de satisfacción, reflejando la efectividad del servicio.
Estilo de Comunicación	¿Cómo describiría su estilo de comunicación con los pacientes?	Asertiva, enfocada en la necesidad del paciente.	La comunicación centrada en el paciente es fundamental para entender y atender sus inquietudes adecuadamente.
Comunicación Interna	¿Considera que la comunicación entre el personal es efectiva para brindar un buen servicio al cliente?	Sí, porque es un trabajo de comunicación en equipo.	La colaboración y comunicación efectiva entre el personal son esenciales para un servicio al cliente integral y coherente.
Generación de Confianza y Empatía	¿Qué tipo de estrategias utiliza para generar confianza y empatía con los pacientes?	Diagnóstico sin costo, permitiendo al paciente decidir sobre el tratamiento.	Ofrecer un diagnóstico inicial gratuito puede reducir la barrera de entrada y fomentar la confianza en el servicio.
Necesidades de Capacitación	¿Qué temas o habilidades te gustaría que se incluyeran para satisfacer las necesidades de los pacientes?	Inclusión de equipos tecnológicos para estar a la vanguardia.	La actualización tecnológica es importante para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los pacientes.
Eficiencia de Procesos	¿Consideras que los procesos son eficientes y satisfacen las necesidades de los pacientes?	Sí, a través del diagnóstico y anamnesis para determinar patologías.	Un proceso claro y completo desde el diagnóstico hasta el tratamiento asegura la satisfacción del paciente.

Descripción de Procesos de Atención	¿Cómo describirías los procesos de atención al cliente en la Clínica (recepción, citas, seguimiento, etc.)?	Excelente.	La calificación de "excelente" sugiere una gestión eficiente y satisfactoria de los procesos de atención al cliente.

Elaborado por: María José Portilla

El análisis de la entrevista revela que la clínica Expert Pie se destaca por su sólida experiencia y alta satisfacción del paciente, pero que la capacitación en servicio al cliente debe enfocarse en perfeccionar las habilidades interpersonales como las competencias técnicas, como un enfoque en la mejora continua de la experiencia del paciente. La clave reside en mantener la confianza y empatía, mientras se adoptan innovaciones para superar las expectativas del paciente.

Tabla # 5. Matriz resumen entrevista a Mickaela Piedra Recepcionista

Tema Principal	**Pregunta Clave**	**Respuesta del Entrevistado**	**Comentario/Análisis Breve**
Fortalezas del Servicio al Cliente	¿Cuáles considera que son las mayores fortalezas del servicio al cliente que ofrece la clínica?	Respondemos los mensajes de llamadas telefónicas oportunamente.	La respuesta rápida a las llamadas telefónicas es fundamental para la primera impresión y la satisfacción del paciente.
Satisfacción del Paciente	¿Cómo percibe la satisfacción general de los pacientes con el servicio que reciben?	5 (en una escala del 1 al 5)	La puntuación máxima indica un alto nivel de satisfacción, lo que refleja la eficacia del servicio.
Estilo de Comunicación	¿Cómo describiría su estilo de comunicación con los pacientes?	Con fluidez respondiendo y dando soluciones a sus requerimientos.	La comunicación fluida y la capacidad de resolver problemas son esenciales para satisfacer las necesidades de los pacientes.
Comunicación Interna	¿Considera que la comunicación entre el personal es efectiva para brindar un buen servicio al cliente?	Sí, es efectiva ya que el canal de comunicación previa o posterior a la atención podológica se maneja con nosotros los recepcionistas y nosotros con los profesionales.	La comunicación eficaz entre la recepción y los profesionales garantiza una atención integral y un seguimiento adecuado de los pacientes.
Generación de Confianza y Empatía	¿Qué tipo de estrategias utiliza para generar confianza y empatía con los pacientes?	Se les registra y trata por sus nombres y se les agenda sus citas dando prioridad a su disponibilidad.	El trato personalizado y la flexibilidad en la programación de citas fomentan la confianza y la comodidad del paciente.

Necesidades de Capacitación	¿Qué temas o habilidades te gustaría que se incluyeran para satisfacer las necesidades de los pacientes?	Capacitación continua con herramientas nuevas en atención al paciente.	La capacitación continua en nuevas herramientas y técnicas de atención al paciente es clave para mejorar la calidad del servicio.
Eficiencia de Procesos	¿Consideras que los procesos son eficientes y satisfacen las necesidades de los pacientes?	Sí, porque todos los pacientes que nos visitan se quedan con su tratamiento.	La alta tasa de conversión a tratamiento sugiere que los procesos son eficientes y satisfacen las necesidades de los pacientes.
Descripción de Procesos de Atención	¿Cómo describiría los procesos de atención al cliente en la Clínica (recepción, citas, seguimiento, etc.)?	Excelente.	La calificación de "excelente" indica una gestión eficiente y satisfactoria de los procesos de atención al cliente.

Elaborado por: María José Portilla

La Recepcionista revela una Clínica con un fuerte enfoque en la atención al cliente, destacando la respuesta oportuna a las llamadas y un alto nivel de satisfacción del paciente. La comunicación fluida y la capacidad de resolver problemas son esenciales. Así como el trato personalizado y la flexibilidad en la programación de citas. La capacitación continua en nuevas herramientas y técnicas de atención al paciente es clave para mejorar aún más la calidad del servicio.

4.1.2 Encuestas. -

1. ¿Como calificaría su experiencia general en la Clínica Expert Pie? Del 1 al 5 siendo 1 bajo.

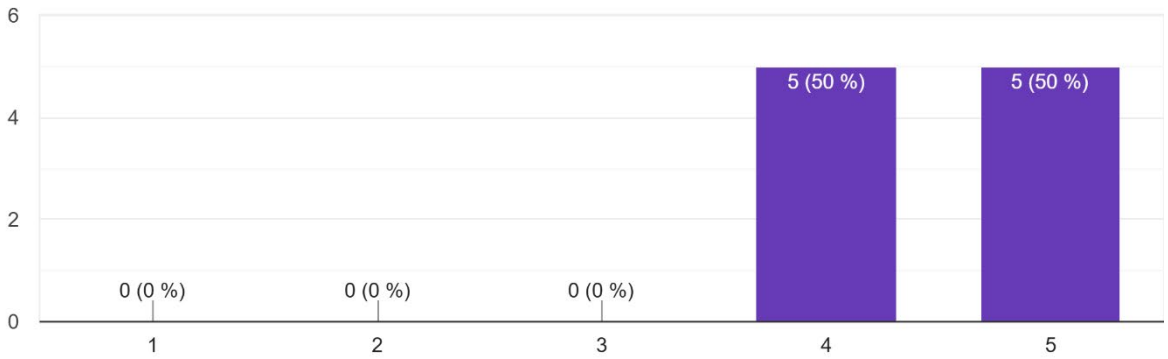


Figura 3. Experiencia de Servicio al Cliente

Sobre la experiencia general de la Clínica Expert muestra una alta satisfacción entre los 10 encuestados, con un 50% calificando su experiencia con un 4 y el otro 50% con un 5. No hubo calificaciones por debajo de 4, lo que indica un nivel de satisfacción consistentemente alto en todos los encuestados.

2. ¿Cómo calificaría la amabilidad y profesionalismo del personal? Del 1 al 5 siendo 1 bajo.

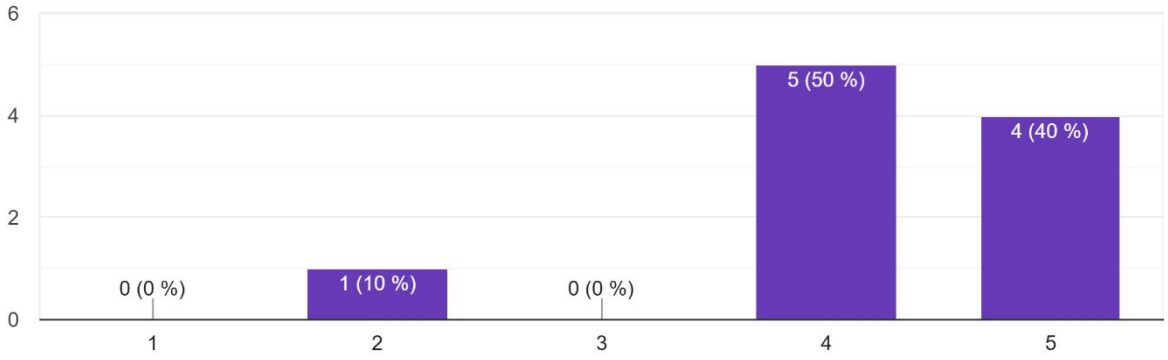


Figura 4. Amabilidad y profesionalismo

Esta estadística muestra una alta satisfacción, con un 50% de los encuestados calificando su experiencia con un 4 y un 40% con un 5. Sólo un 10% calificó con un 2, que a nivel general nos dan un nivel de satisfacción alto con el personal.

3. ¿Se sintió escuchado y comprendido por el personal? Si / No

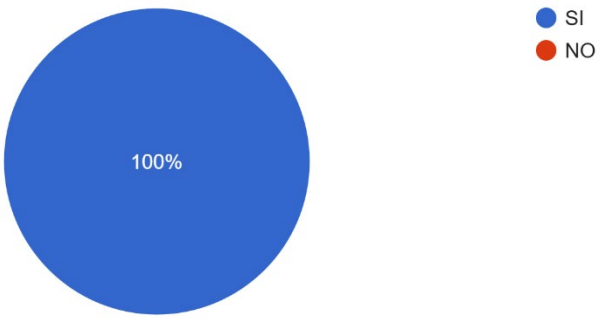


Figura 5. Escuchar y comprender

Los pacientes se sintieron escuchados y comprendidos por el personal de la Clínica Expert Pie muestra un resultado unánime y positivo. El 100% de los encuestados respondieron afirmativamente, indicando que todos se sintieron escuchados y comprendidos por el personal.

4. ¿Considera que el personal respondió a sus preguntas y necesidades de manera adecuada? Si/ No

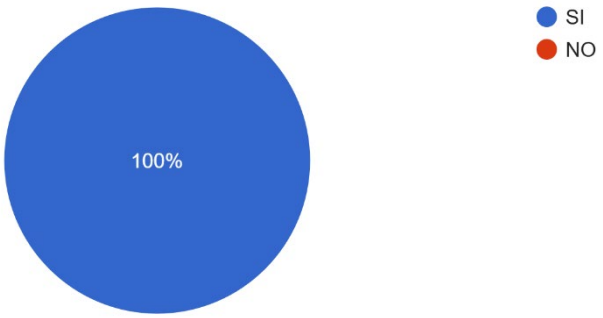


Figura 6. Respuestas claras del profesional

Al momento de saber si los pacientes están claros y tranquilos ya que el personal respondió a sus inquietudes y necesidades muestra un resultado unánime y positivo. El 100% de los encuestados respondieron afirmativamente, indicando que todos sintieron que el personal respondió adecuadamente a sus preguntas y necesidades.

5. ¿Cómo calificaría la comunicación que se tuvo con el personal? Del 1 al 5 siendo 1 bajo.

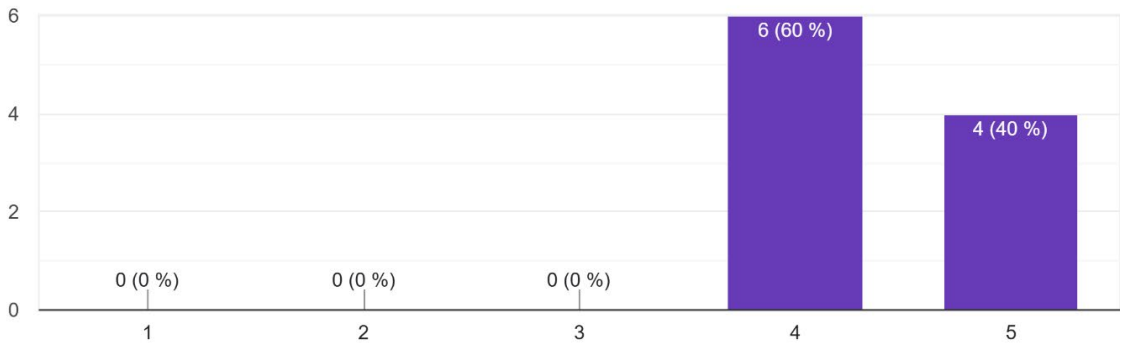


Figura 7. Comunicación con el personal

La comunicación con el personal en la Clínica Expert Pie muestra una alta satisfacción general. El 60% de los encuestados calificó la comunicación con un 4, mientras que el 40% la calificó con un 4. No hubo calificaciones por debajo de 4. Lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la comunicación del personal.

6. ¿Recibió información clara y suficiente sobre su tratamiento y cuidados? Si/No.

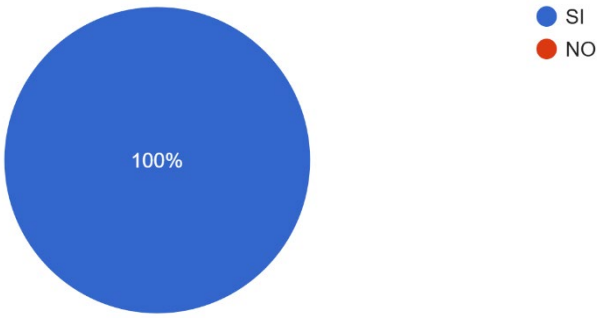


Figura 8. Información clara de cuidados

Los pacientes recibieron información clara y suficiente sobre su tratamiento y cuidados en la Clínica Expert Pie muestra un resultado unánime y positivo. El 100% de los encuetados respondieron afirmativamente, indicando que todos sintieron que recibieron información clara y suficiente sobre su tratamiento y cuidados.

7. ¿Recomendaría la Clínica Expert pie a familiares y amigos? Si/No

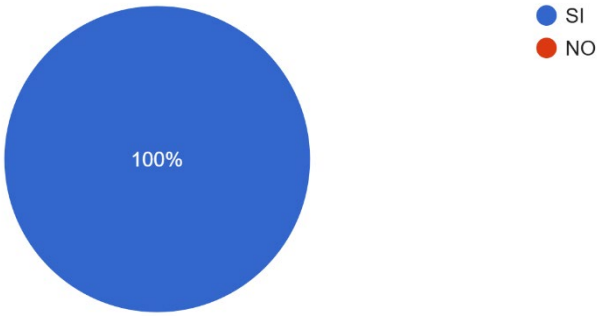


Figura 9. Recomendaciones a terceros

Los pacientes recomendarían la Clínica Expert Pie a familiares y amigos según muestra un resultado unánime y positivo con un 100% respondiendo afirmativamente.

Esto nos da a entender que tiene una gran ventaja de competencia ya que las recomendaciones de los pacientes es una estrategia esencial o una fortaleza marcada de la Clínica Expert Pie vs. Otras Clínicas con el mismo servicio.

8. ¿Qué sugerencias adicionales tiene para mejorar el servicio al cliente?

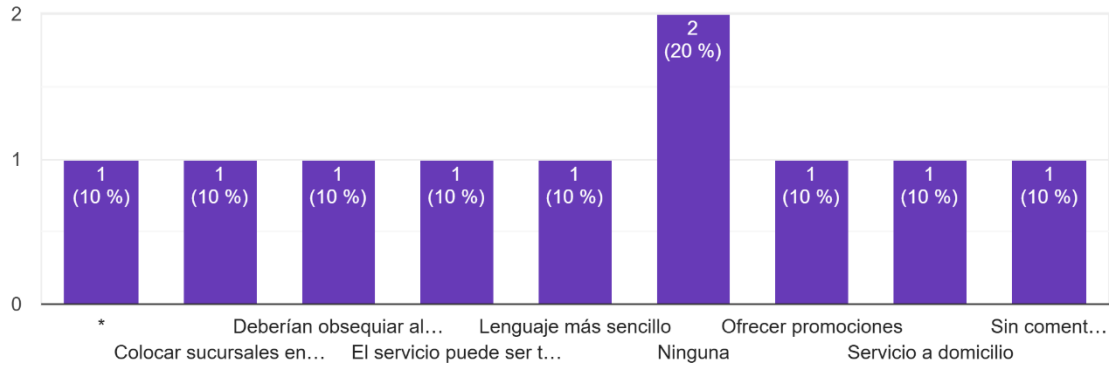


Figura 10. Sugerencias

De acuerdo a esta pregunta especialmente, como se solicita escribir las sugerencias podemos unificar algunas como son: 20% que no tiene sugerencias, 20% que la Clínica ofrezca servicio a domicilio, 20% sin comentarios, 10% más sucursales en la ciudad, 10% obsequiar algo a los clientes frecuentes, 10% solicita un lenguaje más sencillo, 10% ofrecer promociones. Esto nos da una mayor diversidad de opciones para ver el potencial de mejora en el Servicio al Cliente.

4.2 Análisis General de percepción de la encuesta. –

De acuerdo a las encuestas realizadas y las entrevistas, la Clínica Expert Pie revela un panorama general, evidenciada por el 100% de los encuestados que calificaron su experiencia con un 4 o 5. Este resultado subraya la consistencia en la calidad del servicio percibida por los pacientes. El profesionalismo y la amabilidad del personal también sobresalen como puntos fuertes, evidenciado por la predominación de calificaciones altas. A pesar de esto, se ha identificado una única valoración baja, lo que indica la importancia de asegurar la

consistencia en la atención proporcionada. La comunicación efectiva y la sensación de ser escuchados y comprendidos son igualmente valoradas, consolidando la imagen de una clínica que se preocupa por el bienestar integral de sus pacientes.

El hecho de que los pacientes recomienden unánimemente la Clínica a su familiares y amigos fortalece la confianza y la satisfacción que experimentan, lo que se convierte en un fuerte aval para la institución. Sin embargo, el análisis también revela áreas donde se puede crecer. Las sugerencias de los pacientes, que incluyen la petición de servicios a domicilio, la expansión de sucursales, la implementación de programas de fidelización, la utilización de un lenguaje más accesible y la oferta de promociones, ofrecen valiosas vías para optimizar el servicio. La atención de estas sugerencias, junto con el mantenimiento de los altos estándares de calidad, permitirá a la Clínica Expert Pie fortalecer su posición en el mercado y garantizar la satisfacción a largo plazo de sus pacientes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Alto nivel de satisfacción: Si bien la satisfacción general es alta (100% de calificaciones 4 o 5), la calificación de "4" en un 50% de los casos sugiere que, aunque los pacientes están contentos, existe un margen de expectativas y alcanzar la excelencia en todos los casos sugiere que, aunque los pacientes están contentos, existen margen para superar las expectativas y alcanzar la excelencia en todos los casos.

El 10% de calificaciones bajas en "amabilidad y profesionalismo" indica que, aunque es un caso aislado, se debe prestar atención a la homogeneidad del trato del personal.

Comunicación efectiva, con Oportunidades: Una alta calificación en comunicación es positiva, pero 60% de "4" sugiere que se pueden implementar estrategias para mejorar la claridad y personalización de la comunicación. La diferencia entre la percepción de "respuestas claras" /100% sí) y la calificación de comunicación (60% 4) indica que, aunque se responden las preguntas, la forma de comunicarlo pueden ser mejorada.

Recomendación importante como base para crecimiento: Se podría aprovechar este nivel de confianza para implementar programas de referidos y fidelización, a través de obsequios especiales, buscar beneficios por cumpleaños, o descuentos por todo el tratamiento.

Sugerencias claves para la mejora: El dar un servicio a domicilio y más sucursales indican una demanda de mayor accesibilidad. La solicitud de lenguaje más comprensible y la sugerencia de promociones evidencian una oportunidad para perfeccionar la comunicación y la percepción del valor por parte de los clientes.

Recomendaciones específicas:

Programa de excelencia en el servicio: Se propone la implementación de un programa de capacitación constante que se enfoque en exceder las expectativas del paciente,

y no solo en satisfacerlas. Asimismo, se sugiere el desarrollo de protocolos de atención uniformes para asegurar la consistencia en el trato, abordando de manera específica las áreas donde se identificaron diferencias.

Estrategias de comunicación personalizada: Se recomienda instruir al personal en habilidades de comunicación eficaz, abarcando el empleo de un lenguaje claro y la adecuación del mensaje a las necesidades específicas de cada paciente.

Aprovechar el potencial de la recomendación: Se plantea la creación de un plan de referidos que motive a los pacientes a sugerir a la Clínica Expert Pie a otras personas. Adicionalmente, se propone el desarrollo de un programa de lealtad que ofrezca ventajas únicas a los clientes que acuden con regularidad.

Implementar mejoras basadas en sugerencias: Se aconseja efectuar la viabilidad para examinar la posibilidad de ofrecer servicios a domicilio y de aumentar las sedes de la Clínica. Igualmente, se propone la elaboración de material informativo con un lenguaje simple y directo. Por último, se recomienda el diseño de promociones y combinaciones de servicios que incrementen el valor para el paciente. Generar un programa de obsequios, o de descuentos para los clientes más frecuentes.

Monitoreo y mejora continua: Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para pedir la satisfacción del paciente y la efectividad de las mejoras implementadas.

Al implementar estas recomendaciones, la Clínica Expert Pie puede fortalecer su posición como líder en el mercado y garantizar la satisfacción a largo plazo de sus pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Lineamientos para la atención integral en salud*. MSP.

Clínica Pie Sano. (2024). *Observaciones sobre la interacción médico-paciente*. (Observación directa). Quito, Ecuador.

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Informe mundial sobre la calidad de la atención de salud*. OMS.

Sena. (s.f.-c). Recuperado el 8 de marzo de 2025, de **https://revistas.sena.edu.co/index.php/rediis/article/view/2077/2338**

Epstein, R. M., & Street, R. L., Jr. (2011). *Patient-centered communication in cancer care: promoting healing and reducing suffering*. National Cancer Institute.

Mead, N., & Bower, P. (2000). Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature. *Social Science & Medicine*, *51*(7), 1087-1110.

Rose, G. (2012). *Podiatry: A practical guide for students*. Elsevier Health Sciences.

Reynolds, W. J., & Scott, P. A. (2000). Do you know what I mean? Evaluating subjective and objective components of empathy. *Journal of Personality and Social Psychology*, *78*(1), 63.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (s.f.). *LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE*. Recuperado de **https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf**

Concepto.de. (s.f.). *Capacitación - Concepto, beneficios, objetivos e importancia*. Recuperado el 8 de marzo de 2025, de **https://concepto.de/capacitacion-2/**

Hammond, M. (2020, 29 de abril). *Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia*. Hubspot.es. **https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente**

(s.f.-a). Recuperado el 7 de marzo de 2025, de http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/**https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31042/CAPACITACION_PERSONAL_SULCA_ILLACONZA_BETIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y**

(s.f.-b). Recuperado el 7 de marzo de 2025, de http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/**https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/4314/RE_ADMI_GIANCARLO.GALLARDO_CARLOS.ULLOA_PLAN.DE.CAPACITACION_DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y**

Knowles, M. S., Holton, E. F., III, & Swanson, R. A. (2014). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development*. Routledge.

Ong, L. M. L., De Haes, J. C. J. M., Hoos, A. M., & Lammes, F. B. (1995). Doctor-patient communication: a review of the literature. *Social Science & Medicine*, *40*(7), 903-918.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, [1] *64*(1), 12-40.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

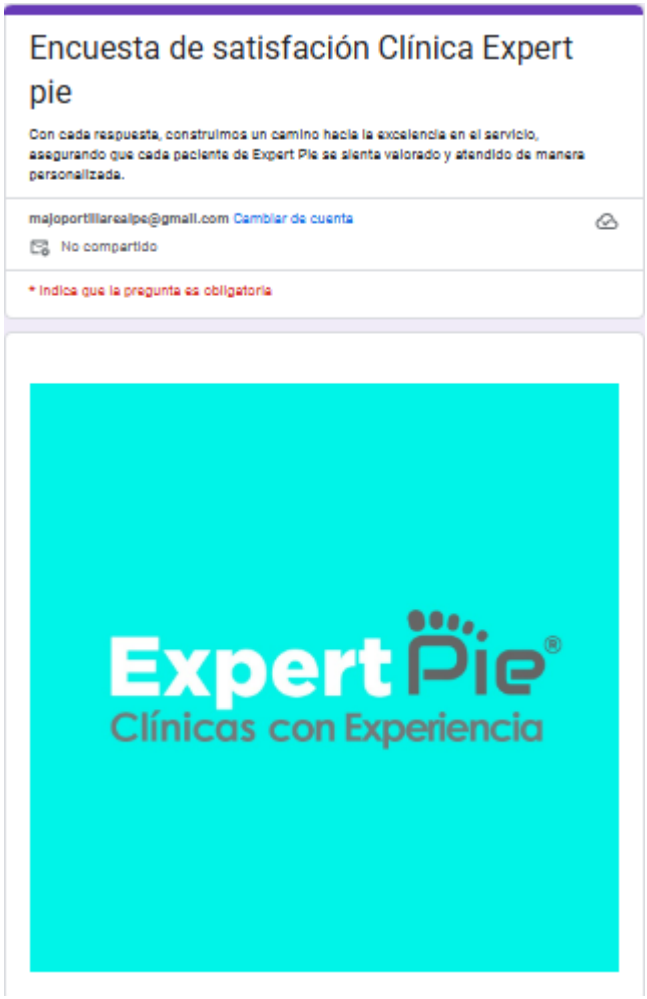
Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.

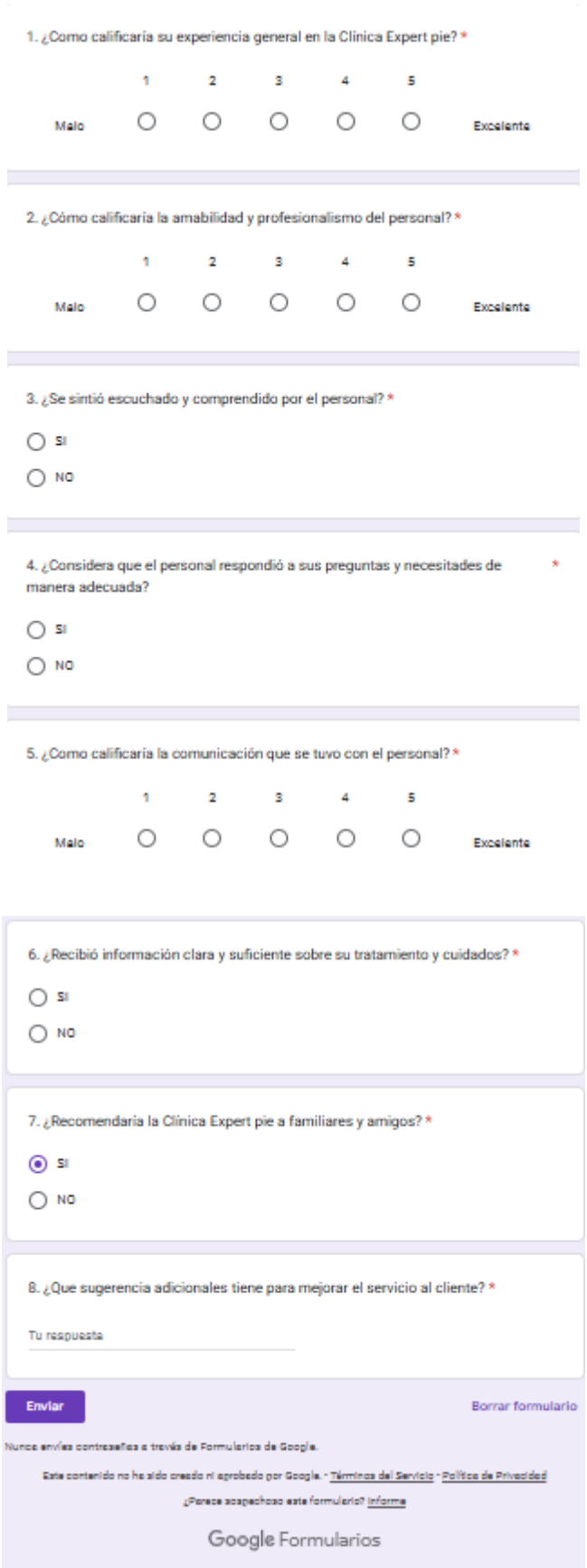
Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. Sage publications.

Malhotra, N. K. (2017). *Investigación de mercados*. Pearson Educación.

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Essentials of nursing research: Appraising evidence for nursing practice*. Wolters Kluwer.

ANEXO A: Encuesta realizada a los pacientes





1. ¿Como calificaría su experiencia general en la Clínica Expert pie? *

	1	2	3	4	5	
Malo	○	○	○	○	○	Excelente

2. ¿Cómo calificaría la amabilidad y profesionalismo del personal? *

	1	2	3	4	5	
Malo	○	○	○	○	○	Excelente

3. ¿Se sintió escuchado y comprendido por el personal? *

- ○ SI
- ○ NO

4. ¿Considera que el personal respondió a sus preguntas y necesitades de manera adecuada? *

- ○ SI
- ○ NO

5. ¿Como calificaría la comunicación que se tuvo con el personal? *

	1	2	3	4	5	
Malo	○	○	○	○	○	Excelente

6. ¿Recibió información clara y suficiente sobre su tratamiento y cuidados? *

- ○ SI
- ○ NO

7. ¿Recomendaría la Clínica Expert pie a familiares y amigos? *

- ◉ SI
- ○ NO

8. ¿Que sugerencia adicionales tiene para mejorar el servicio al cliente? *

Tu respuesta

Enviar Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. - Términos del Servicio - Política de Privacidad

¿Parece sospechoso este formulario? Informa

Google Formularios

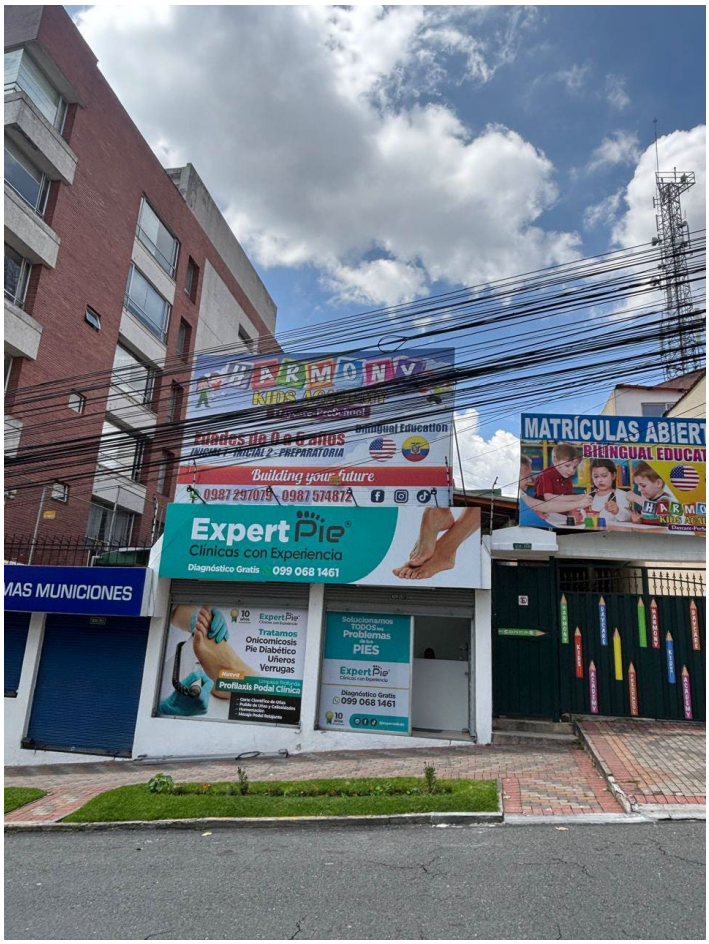
ANEXO B: Fotografías de la Clínica Expert Pie




ExpertPie
10 años de Experiencia
Diagnóstico
Gratis
Solucionamos TODOS los Problemas de tus PIES
Tratamos
Onicomicosis
Uñeros
Pie Diabético
Verrugas
Nuevo
Limpieza Profunda
Profilaxis Podal Clínica
HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Viernes
10h00 - 18h00
Sábados
09h00 - 14h00
10 años de Experiencia
@expertpie.ec


ExpertPie
Clínicas con Experiencia
Experiencia
INSUPERABLE
deuna!


Expert Pie
Clínicas con Experiencia


Bilingual Education
Building your future
0987 297079 0987 574872
Expert Pie
Clínicas con Experiencia
Diagnóstico Gratis 099 068 1461
MAS MUNICIONES
Tratamos
Onicomicosis
Pie Diabético
Uñeros
Verrugas
Profilaxis Podal Clínica
Solucionamos
TODOS los
Problemas
de los
PIES
Diagnóstico Gratis
099 068 1461
MATRÍCULAS ABIERT
BILINGUAL EDUCAT

ANEXO C: INFORME FINAL



INTRODUCCIÓN

En el sector de la salud donde la evolución es a diario, la Clínica Expert Pie se enfrenta al desafío de satisfacer las demandas de personalización, eficiencia y comodidad por parte de los pacientes en Quito. A pesar de contar con recursos valiosos, la clínica experimenta la necesidad de mantenerse en continua actualización para mejoras en su servicio al cliente. Por consiguiente presentaremos el ánalisis de la problemática, identificando causas y efectos, para que la Clínica Expert Pie mantenga la calidad de su atención, fortalecer su posición en el competitivo mercado de la podología y, en última instancia, optimizar la experiencia y el bienestar de sus pacientes.





OBJETIVO

PRINCIPAL

Desarrollar un nuevo método de capacitación al personal médico para mejorar la atención al cliente en la Clínica Expert Pie, ubicada en el sector norte del condado de Quito, durante el primer semestre de 2025.



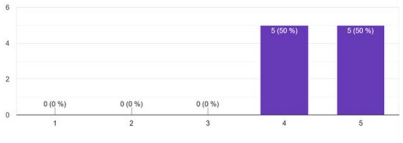
OBJETIVO

ESPECÍFICOS

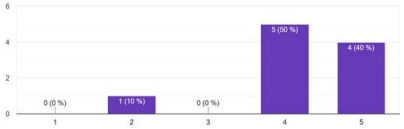
- Implementar un programa de capacitación integral, con un plan de capacitación personalizado para cada empleado, basado en una evaluación de sus necesidades y competencias.
- Aumentar la productividad, con herramientas y metodologías que permitan optimizar los procesos internos, reduciendo tiempos de espera y aumente la eficiencia del equipo.
- Evaluar al personal y a los pacientes a través de encuestas cualitativas donde encontraremos fortalezas y debilidades.

ENCUESTA

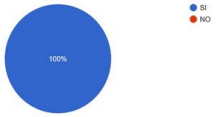
¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GENERAL EN LA CLÍNICA EXPERT PIE? DEL 1 AL 5 SIENDO 1 BAJO.



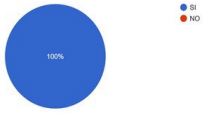
2.¿CÓMO CALIFICARÍA LA AMABILIDAD Y PROFESIONALISMO DEL PERSONAL? DEL 1 AL 5 SIENDO 1 BAJO.



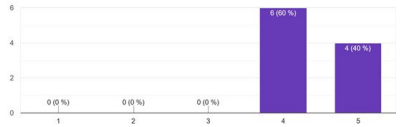
3.¿SE SINTIÓ ESCUCHADO Y COMPRENDIDO POR EL PERSONAL? SI / NO



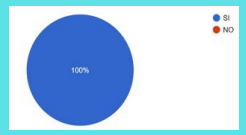
4.¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL RESPONDIÓ A SUS PREGUNTAS Y NECESIDADES DE MANERA ADECUADA? SI/ NO



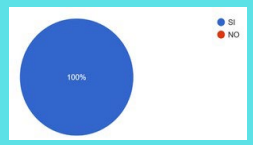
5.¿CÓMO CALIFICARÍA LA COMUNICACIÓN QUE SE TUVO CON EL PERSONAL? DEL 1 AL 5 SIENDO 1 BAJO.
.



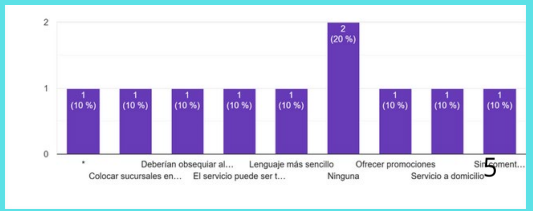
6.¿RECIBIÓ INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE SOBRE SU TRATAMIENTO Y CUIDADOS? SI/NO.



7.¿RECOMENDARÍA LA CLÍNICA EXPERT PIE A FAMILIARES Y AMIGOS? SI/NO



8.¿QUÉ SUGERENCIAS ADICIONALES TIENE PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE?



ANÁLISIS



De acuerdo a las encuestas realizadas y las entrevistas, la Clínica Expert Pie revela un panorama general, evidenciada por el 100% de los encuestados que calificaron su experiencia con un 4 o 5.

Este resultado subraya la consistencia en la calidad del servicio percibida por los pacientes. El profesionalismo y la amabilidad del personal son también puntos fuertes, con la mayoría de las calificaciones situándose en niveles altos, aunque se identifica un caso aislado de baja calificación que sugiere la necesidad de homogeneizar el trato. La comunicación efectiva y la sensación de ser escuchados y comprendidos son igualmente valoradas, consolidando la imagen de una clínica que se preocupa por el bienestar integral de sus pacientes.

RECOMENDACIÓN

La recomendación unánime basada en la encuesta es que la Clínica sostiene una confianza y satisfacción de los pacientes, actuando como un poderoso aval para la clínica.
Sin embargo, el análisis también identifica áreas de mejora. Las sugerencias de los pacientes, que incluyen la demanda de servicios a domicilio, la expansión de sucursales, programas de fidelización, un lenguaje más accesible y promociones, ofrecen valiosas oportunidades para optimizar el servicio.
Para aprovechar al máximo estas oportunidades y fidelizar, es esencial implementar un programa de capacitación integral enfocado en la mejora continua del servicio al cliente. Esta formación de cambiar la mentalidad del personal, impulsándolos en buscar de manera constante superar las expectativas de los pacientes.

RECOMENDACIÓN

Los temas centrales de la capacitación deben cubrir la escucha activa para identificar nuevas necesidades, la medición constante de satisfacción del paciente, adaptarse con rapidez a las necesidades y promover una cultura organizativa que se demuestre la excelencia en el servicio, dando una percepción de mejora continua.
Clínica Expert Pie no solo atenderá las necesidades actuales o inmediatas del paciente, sino que establecerá un vínculo para anticipar y satisfacer las demandas por venir a corto y largo plazo, garantizando y consolidando su posición en el mercado con un nivel alto de satisfacción.

CAPACITACIÓN

MODULO 1



Fundamentos del Servicio al Cliente

MODULO 2



Protocolos y Procedimientos

MODULO 3



Excelencia en el Servicio y Fidelización del Paciente

MISION

Somos una red de clínicas enfocadas en brindar el mejor servicio y ser los mejores en el estudio y tratamiento de todas las enfermedades podológicas

VISION

Lograr que nuestros usuarios tenga acceso a un servicio de calidad con la más avanzada tecnología, con precios competitivos y con un trato más humano y servicial, haciendo de su experiencia algo inolvidable

VALORES

- Compasión y empatía
- Profesionalismo y ética
- Calidad y excelencia
- Comunicación efectiva
- Respeto y Dignidad
- Colaboración y Trabajo en equipo

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

En el sector salud, el servicio al cliente va más allá de una simple administración de tratamientos y procedimientos; implica un total compromiso con el bienestar integral del paciente.

La Clínica Expert Pie brinda el mejor servicio y como indica su visión de ofrecer un trato más humano y servicial, buscando así una experiencia inolvidable.

Esto se convina perfectamente con los principios del servicio al cliente en el sector salud, que demanda un compromiso de bienestar integral y que no sea solo una simple aplicación de tratamientos.

Se busca ofrecer un servicio de alta calidad con tecnología de punta, complentada con una comunicación clara y empática. Su profesionalismo y ética se ven reforzadas por la cooperación interna para ofrecer un servicio coordinado.

Al resaltar sus valores se establece como objetivo crear una experiencia favorable que conduzca a una verdadera compresión del bienestar del paciente.

CLIENTE O PACIENTE?

Al hablar de una manera técnica **Cliente** es una persona que compra o utiliza los servicios de un profesional o empresa. Por otro lado **Paciente** : es una persona que recibe atención médica debido a una enfermedad, lesión o condición de salud.
La Clínica Expert Pie partiendo de estos conceptos reconoce como **Paciente** dandole un estatus de prioridad e importancia, que busca el bienestar podológico.
Avarcando así su atención eficaz y efienciente.
Esta capacitación está netamente enfocada en enteder los comportamientos tanto del profesional como del paciente para establecer parámetros de resultados con éxito, todo esto alineados para una experiencia positiva y acceder a mayores beneficios.
Buscando siempre el cuidado de su bienestar y el sentimiento de urgencia y preocupación de su malestar.

MODULO 1

Fundamentos del servivio al cliente



1

IMPORTANCIA DE LA EMPATÍA Y LA CALIDEZ HUMANA

La Clínica para obtener el standar de calidad que lo está caracterizando permite conectar genuinamente con el paciente es como construir un puente de confianza entre el especialista y el paciente.

La empatía es la base de dicha conexion si demostramos esta interacción el paciente seguro cumplira con éxito todo su tratamiento.

MODULO 1

Fundamentos del servivio al cliente



2

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Al hablar muy claro y con sencillez es una manera de mostrar respeto y empatía hacia el paciente. Les ayuda a entender su malestar, a tomar dicisiones informadas sobre su salud.
Algunos especialistas usan dialecto médico y eso causa una incomprensión total para el paciente y un malestar al no entender que es lo que le sucede.
Adicionar también el por qué y para que, se recomienda, explicando la importancia de todo su proceso, es un gran método para acercarnos al paciente.

MODULO 1

Fundamentos del servivio al cliente

3

MANEJO DE SITUACIONES DELICADAS Y PACIENTES SENCIBLES



El abordar con tacto es hablar y actuar con cuidado, buscando las palabras adecuadas para no herir o molestar al paciente, es esencial en estos casos.

Cada paciente tiene caracteres o comportamientos diferentes, es importante tener en cuenta estas diferencias para saber cómo manejar una situación difícil.

Una palabra de apoyo le puede demostrar nuestro interés para consolarlo o darle ánimo.

Y si logramos manejar la situación con calma y seguridad el paciente puede reducir su ansiedad y miedo.

MODULO 1

Fundamentos del servivio al cliente



4

LA IMAGEN PROFESIONAL

Proyectar seguridad y pulcritud es la primera y mejor impresión que le demos al paciente, irradias seguridad, firmeza, tranquilidad y haces que los pacientes tengan un pensamiento en el que están en muy buenas manos. Si es lo contrario como luces inseguro, dudas al hablar o luces desordenado produces desconfianza.

MODULO 2

Protocolos y Procedimientos específicos



1

CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LOS SERVICIOS Y TRATAMIENTOS OFRECIDOS

Tener un conocimiento sobre lo que le pasa al paciente te facilita la explicación de forma completa, para darle los mejores consejos y recomendaciones en lo que necesita. Al dominar el tema, puede responderse todas las dudad del paciente, explicarle de donde proviene, y darle opciones para que pueda tomar la mejor decisión que se ajuste a su situación particular, reflejando que se sienta realmente comprendido y cuidado.

MODULO 2

Protocolos y Procedimientos específicos



2

MANEJO DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Guardar la información personal y médica de un paciente como un secreto muy importante es fundamental, para que se sienta seguro al contarnos su problema de salud.

Seguro la Clínica entiende este punto y lo manaje con mucha cautela, respetando y brindando la confianza que la información se usará de forma correcta.

Dentro de la Clínica existe el reglamento donde indica la protección de esta información, también cumpliendo con la ley.

MODULO 2

Protocolos y Procedimientos específicos



3

PROCESOS DE ADMISIÓN , CITAS Y SEGUIMIENTO

La organización interna de la Clínica Expert Pie funciona de la mejor manera, dando a los pacientes una recepción con su historial clínico a tiempo.

Al facilitar que los procesos sean rápidos: como agendar la cita, registrarse de manera ágil, que la llamada sea a tiempo, atender los pagos de acuerdo al requerimiento del paciente, hace que del trabajo del personal sea eficiente y efectivo.

Con esto evitas a los pacientes pierdan tiempo o esperas innecesarias, con esto se obtendrá una mejor experiencia.

MODULO 2

Protocolos y Procedimientos específicos

4

USO ADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS Y SISTEMAS

En la Clínica Expert Pie, usan tecnología moderna y rápidas, que les ayuda a entender mejor y más rápido el padecimiento.
Al igual que la limpieza profunda y el cuidado en cada procedimiento aseguran que el tratamiento sea efectivo, con una esterilización de toda la instrumentación.
Cabe indicar también que con gran importancia la limpieza y el cuidado externo lo tienen en cuenta como un rol especial.



MODULO 3

EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y FIDELIZACION DEL PACIENTE



1

CREACIÓN DE UNA EXPERIENCIA POSITIVA Y MEMORABLE

Deseamos que cuando visiten la Clínica Expert Pie, se sientan cómodos como en casa. Que al entrar el paciente encuentre un lugar tranquilo, con música suave que relaje, luces tenues que no molesten y un olor agradable donde el paciente se sienta a gusto.

En todo esto se está pensando para que la experiencia sea placentera y el paciente se olvide del estrés.

Si el paciente se siente a gusto y bien atendido, no dudemos que regresará cuando lo necesite.

MODULO 3

EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y FIDELIZACION DEL PACIENTE

2

ESTRATEGIAS PARA SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DEL PACIENTE



En la Clínica Expert Pie, no solo es una atención para los pies cuando hay un problema, mas bien buscamos sorprender con detalles que hagan sentir al paciente realmente cuidado.

Con recordatorios para su cita, compartiendo consejos sencillos del cuidado sus pies en casa.

El uso de la tecnología nos ayuda a mantener un contacto de forma útil y oportuna, demostrándole un bienestar a largo plazo.

MODULO 3

EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y FIDELIZACION DEL PACIENTE



3

IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EL SEGUIMIENTO POST -TRATAMIENTO

Tomarse el tiempo para conocer y atender las necesidades particulares de los pies de los pacientes es la prioridad. Por eso, la explicación del cuidado en casa, el tipo de zapatos que conviene usar, y que ejercicios ayudan, es un aporte para que el paciente se sienta importante. Recomendaciones de productos y servicios que creamos convenientes de manera honesta y profesional, son opciones que no podemos descartar para que la experiencia sea efectiva.

MODULO 3

EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y FIDELIZACION DEL PACIENTE



4

FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE Y GENERACIÓN DE RECOMENDACIONES

Los pacientes de la Clínica Expert Pie están satisfechos de la atención y resultados obtenidos. Asegurar que se mantenga la mejor calidad y cumplir lo prometido es una responsabilidad adquirida, lo cual cada paciente se convertirá en el aliado fiel para promocionar el servicio con sus amigos y familiares.

PROCEDIMIENTOS

- QUITOPODIA
- PODOLOGIA PREVENTIVA
- PODOLOGÍA INFANTIL
- ESTUDIO BIOMECÁNICO DE LA MARCHA
- CUIDADOS DEL PIE DIABETICO
- HELOTOMIA
- CURACION DE HERIDAS MENORES



GRACIAS

ExpertPie®
Clínicas con Experiencia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **PORTILLA REALPE MARIA JOSE**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **5%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,26 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia