

RESUMEN

En el año 1987 fue fundado el Instituto de Ginecología y Obstetricia en la Ciudad de Quito, más tarde se convierte en la Clínica de Especialidades Ginecológicas "GINECOMAST S.A". La cual es una Organización privada con fines de lucro, comprometida con velar por el bienestar de cada uno de sus pacientes con diferentes casos a la que acuden por tratamientos y procedimientos realizado por su equipo de Especialistas con alto grado de profesionalismo y ética que se manifiestan en cada una de sus funciones. El modelo de servicio al cliente para unidades de salud de segundo nivel, fue propuesto con el fin de promover el mejoramiento en la entrega del servicio que la Clínica ofrece tanto a los clientes internos como a los externos o personal, tomando en cuenta que el producto que se oferta es totalmente el servicio. De tal manera que se han añadido nuevos servicios y enfocado algunas estrategias en distintos aspectos que atiendan y cubran necesidades, interpreten percepciones y se sobre pasen las expectativas de los clientes. Generando valor al servicio y al personal que lo desempeña con proactividad y orden, formando una cultura corporativa determinada en valores y con un ambiente de diseño, confort y alicientes que guíen a la Clínica al cumplimiento de la calidad que se refleje en la satisfacción de los clientes y en la rentabilidad de la Organización.

PALABRAS CLAVES

SERVICIO AL CLIENTE

ATENCIÓN AL CLIENTE

CALIDAD DEL SERVICIO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

NUEVO SERVICIO