

# ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS

**ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA EL NEGOCIO D'NURSE DEL CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO.**



**AÑO  
2025**

ELABORADO POR: LENDY GABRIELA ALVARADO ATACHE  
KATHERINE JALENY CARDENAS TAPUY

# ÍNDICE

<b>1</b>	Introducción	01
<b>2</b>	Visión y Misión	02
<b>3</b>	Objetivo General y Especifico	03
<b>4</b>	Estrategias	05
<b>5</b>	Políticas	17
<b>6</b>	Conclusión	20
<b>7</b>	Recomendación	21
<b>8</b>	Bibliografía	22

# ***INTRODUCCIÓN***

El negocio DÑURSE, ubicado en el cantón Tena, provincia de Napo, se dedica a ofrecer servicios de salud y bienestar de alta calidad, buscando siempre la satisfacción de sus clientes. Este manual tiene como propósito establecer un conjunto de estrategias y políticas que permitan asegurar que los servicios proporcionados cumplen con los más altos estándares de calidad. Mediante un análisis exhaustivo de las dimensiones de la calidad en el servicio, se busca mejorar continuamente la eficiencia y efectividad en la atención al cliente. La implementación de estas estrategias será clave para mantener un servicio competitivo y orientado al bienestar de la comunidad.

# MISIÓN Y VISIÓN



## MISIÓN

- Somos un negocio comprometido con la salud y el bienestar de nuestros clientes, ofreciendo productos de alta calidad en indumentaria médica y accesorios que combinan funcionalidad, durabilidad y estilo. Brindamos un servicio personalizado, rápido y confiable, orientado a satisfacer las necesidades específicas de los profesionales de la salud en el cantón Tena y la región amazónica.

## VISIÓN

- Ser reconocidos como el líder regional en la provisión de indumentaria médica y accesorios, destacándonos por nuestra innovación, excelencia en el servicio al cliente y contribución al desarrollo del sector salud, estableciendo un estándar de calidad y confianza en toda la provincia de Napo.

# ***OBJETIVO GENERAL***

- Garantizar la calidad en los servicios de D Nurse mediante la implementación de estrategias y políticas que promuevan la satisfacción del cliente, la mejora continua en la prestación de los servicios y el fortalecimiento de la competitividad en el mercado local.

# ***OBJETIVO ESPECÍFICO***

- Mejorar la atención al cliente mediante el establecimiento de protocolos claros para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio.
- Asegurar que los servicios ofrecidos se mantengan a un nivel de calidad constante mediante la capacitación periódica del personal.

# 5 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

## Fiabilidad

Capacidad de la empresa para cumplir con lo prometido de manera precisa y consistente.

## Capacidad de respuesta

Disposición y prontitud de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

## Seguridad

Conocimientos y cortesía de los empleados, así como su habilidad para inspirar confianza y credibilidad.

## Empatía

Atención personalizada que la empresa brinda a cada cliente, demostrando comprensión de sus necesidades individuales.

## Tangibilidad

Aspectos físicos como instalaciones, equipos, apariencia del personal y materiales de comunicación.

## RESULTADOS

Dimensión	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Brecha (P - E)	Observaciones
Tangibilidad	4.5	4.0	-0.5	Los clientes perciben el ambiente del local y calidad de productos levemente inferior a sus expectativas.
Fiabilidad	4.7	4.2	-0.5	Se detecta una leve insatisfacción en la confiabilidad del servicio.
Capacidad de Respuesta	4.6	3.8	-0.8	Los clientes consideran que el tiempo de atención es insuficiente.
Seguridad	4.8	4.3	-0.5	La atención y confianza en el personal es buena, pero con margen de mejora.
Empatía	4.7	3.9	-0.8	Se requiere una atención más personalizada.

# ***ESTRATEGIAS POR DIMENSIONES***

## ***FIABILIDAD***

### **1.- Mejora continua en la atención al cliente**

Establecer un sistema de retroalimentación constante a través de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, analizando los resultados y aplicando los cambios necesarios. (Kotler & Keller, 2021).



- Implementar encuestas de satisfacción después del servicio.

Utiliza herramientas gratuitas como Google Forms o Typeform para crear encuestas rápidas que los clientes puedan llenar después de ser atendidos.

**Google**   
**FORMS**

- Crear una página de "testimonios" o "opiniones de clientes" en la web.

Los clientes satisfechos pueden dejar comentarios positivos que se usen para mostrar la calidad de tu servicio.



- Establecer protocolos de resolución de quejas.



Creo un protocolo claro de manejo de quejas para que el personal sepa cómo responder de manera eficiente.

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	GASTO
Encuestas de satisfacción	Mensual	gerente	\$0.00
Página de "testimonios" o "opiniones"	Semanal	Gerente	\$30.00
Protocolos de resolución de quejas.	Cada mes	Jefe administrativo	\$20.00
TOTAL			\$50.00

# ***FIABILIDAD***

## 2.- Capacitación continua del personal



Ofrecer programas de formación y actualización para el personal de D'Nurse en áreas de atención al cliente y procedimientos técnicos, garantizando que estén siempre al día con las mejores prácticas. (Lovelock & Wirtz, 2022).

- Desarrollar un plan de entrenamiento semanal o mensual.

Programa pequeñas sesiones de capacitación sobre temas específicos, como manejo de conflictos o técnicas de venta.



- Incorporar retroalimentación en tiempo real.

Ofrece retroalimentación constante a los empleados, incluso si es de manera informal o en reuniones rápidas después de cada turno.



- Crear un sistema de recompensas por desempeño.



Reconocer y premiar el esfuerzo y buen desempeño de los empleados con incentivos pequeños como un "Empleado del mes" o premios simbólicos.

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	GASTO
Desarrollar un plan de entrenamiento	Trimestral	Gerente	\$10.00
Incorporar retroalimentación en tiempo real.	Semanal	Gerente	\$20.00
Crear un sistema de recompensas	En el mes 8	Jefe administrativo	\$20.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$50.00</b>

# TANGIBILIDAD

## 3.- Implementación de tecnología para la gestión de pedidos



Introducir sistemas de reservas en línea y aplicaciones móviles que faciliten el agendamiento de citas y mejoren la eficiencia del servicio.

(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2020).

# ESTRATEGIAS

- Usar aplicaciones gratuitas de gestión de pedidos.

Herramientas como whatsapp business pueden ayudar a organizar pedidos sin costo.



- Ofrecer una opción de confirmación de pedidos por SMS.



Implementa un sistema donde los clientes reciban un recordatorio de su pedido por mensaje de texto.

- Capacitar al personal en el uso de la tecnología para gestionar pedidos.

Asegúrate de que todo el personal esté familiarizado con la plataforma que uses para que puedan asistir a los clientes de manera eficiente.



ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	GASTO
Usar aplicaciones gratuitas	Semana	gerente	\$0.00
Pedidos por SMS	Semanal	Gerente	\$10.00
Capacitar al personal	En el mes 8	Jefe administrativo	\$10.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$20.00</b>

# ***CAPACIDAD DE RESPUESTA***

## 4.- Optimización de los tiempos de espera

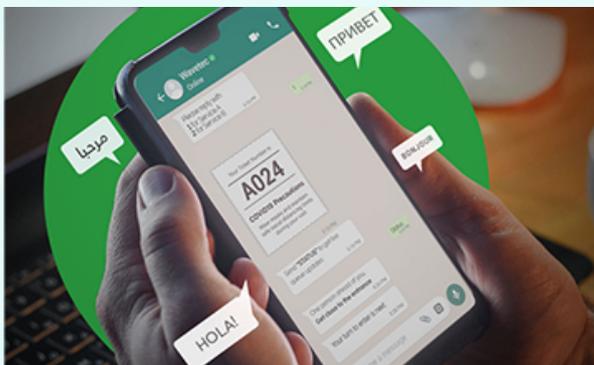
Implementar un sistema para monitorear y reducir los tiempos de espera de los clientes, a fin de mejorar su experiencia y satisfacción general.

(Parasuraman et al., 2023).



## **ESTRATEGIAS**

- Implementar un sistema de "turnos digitales" con notificaciones.



Usa aplicaciones gratuitas como "WhatsApp Business" o un sistema de notificación en pantalla para informar a los clientes sobre su turno.

- Reorganizar el espacio de espera.

Ajusta la disposición de los asientos o las áreas de espera para facilitar el flujo de clientes y reducir el congestionamiento.



- Establecer tiempos específicos de atención para cada tipo de servicio.



Organiza a los empleados para que conozcan los tiempos promedio de atención por tipo de servicio, lo que les permitirá ser más rápidos y eficaces.

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	GASTO
Implementar un sistema de "turnos digitales"	En el mes 1	gerente	\$40.00
Reorganizar el espacio de espera.	Semanal	Gerente	\$0.00
Establecer tiempos específicos de atención	En el mes 8	Jefe administrativo	\$00.00
TOTAL			\$40.00

# EMPATÍA

## 5.- Fidelización de clientes mediante programas de beneficios



Crear programas de fidelización, como descuentos y promociones para clientes recurrentes, que aumenten la lealtad y satisfacción del cliente.

(Kotler & Keller, 2021).

# ESTRATEGIAS

- Crear un programa de "referidos".

Ofrece descuentos o beneficios a clientes que refieran nuevos clientes, incentivando el boca a boca.



- Desarrollar promociones especiales para clientes frecuentes.



Ofrece promociones o precios especiales para clientes que se registren en un programa de fidelización, como un descuento anual.

- Ofrecer atención personalizada a los clientes VIP.

Identifica a los clientes frecuentes y ofrece un trato personalizado como recordatorios de sus preferencias o un seguimiento posterior a su visita.



ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	GASTO
Crear un programa de "referidos".	Semana	gerente	\$40.00
Desarrollar promociones especiales	Mensual	Gerente- área de Marketing	\$50.00
Atención personalizada	Semanal	Jefe administrativo	\$0.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$90.00</b>

# ***SEGURIDAD***

## **6.- Mejorar la comunicación interna**

Establecer canales de comunicación eficientes entre los diferentes departamentos para garantizar un flujo de información oportuno que facilite la resolución de problemas. (Lovelock & Wirtz, 2022).



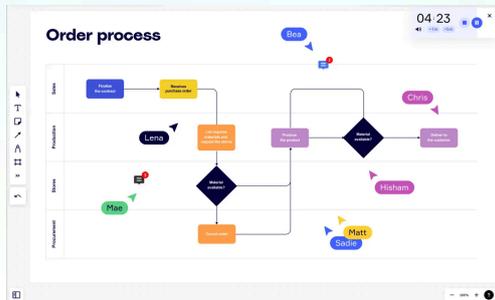
## **ESTRATEGIAS**

- Usar una plataforma de mensajería interna como WhatsApp Business .



Estas herramientas permiten una comunicación eficiente entre el equipo sin costo si se usan versiones gratuitas.

- Crear un documento de procesos internos accesible a todos.



Crece un manual digital que explique los procesos y normas internas del negocio para que todos los empleados tengan acceso rápido a información clave.

- Realizar reuniones breves diarias para actualizar al equipo.

Establece reuniones de 10-15 minutos antes de comenzar el turno para repasar tareas importantes y actualizar al personal sobre cualquier cambio.



ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	GASTO
Plataforma de mensajería	Semana	gerente	\$0.00
Documento de procesos internos	Semanal	Gerente	\$5.00
Realizar reuniones breves diarias	En el mes 8	Jefe administrativo	\$0.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$5.00</b>

# ***POLÍTICAS***

## **1.- Política de atención al cliente profesional.**

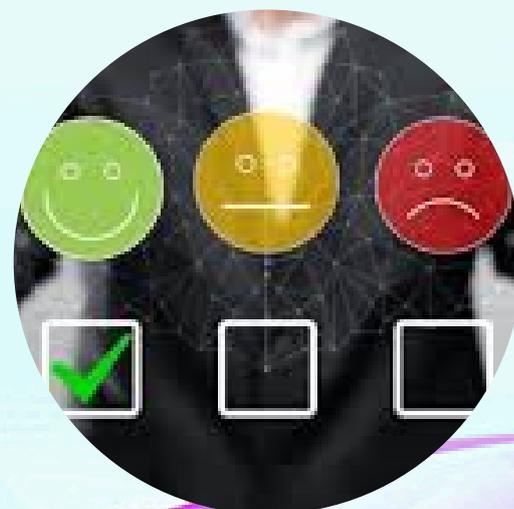


Todos los empleados deben ofrecer un trato cordial, respetuoso y eficiente a cada cliente, siguiendo los estándares establecidos por D'Nurse. (Kotler & Keller, 2021).

## **2.- Política de resolución de quejas rápida y eficaz**

Las quejas deben ser resueltas en un plazo máximo de 24 horas. Si el problema no puede solucionarse inmediatamente, se debe informar al cliente sobre el proceso de resolución.

(Lovelock & Wirtz, 2022).



### 3.- Política de capacitación continua.



Todos los empleados deben participar en programas de capacitación al menos una vez al año para mantenerse actualizados en las mejores prácticas de la industria. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2020).

### 4.- Política de seguridad e higiene en el lugar de trabajo.

D'Nurse debe cumplir con las normativas locales e internacionales de seguridad e higiene, garantizando un entorno seguro para los clientes y empleados.



## 5.- Política de privacidad de datos



Los datos personales de los clientes deben ser tratados de manera confidencial y solo utilizados para fines relacionados con la atención de salud. (Kotler & Keller, 2021).

## 6.- Política de monitoreo de calidad

Se deben realizar auditorías periódicas para evaluar la calidad de los servicios prestados y realizar ajustes según sea necesario. (Lovelock & Wirtz, 2022).



# ***CONCLUSIÓN***

- El análisis muestra que los clientes perciben de manera positiva la calidad del servicio en D'NURSE, destacando la empatía y rapidez en la atención. Sin embargo, existen áreas de mejora, como la claridad en la comunicación, la calidad de los productos y el ambiente del local, que podrían afectar la satisfacción de ciertos clientes.
- Las entrevistas y grupos focales evidencian que los clientes valoran la atención personalizada y la seguridad, pero piden experiencias más consistentes y un enfoque más profundo en sus expectativas no expresadas, lo cual es clave para fortalecer su lealtad.
- Se proponen estrategias como la capacitación continua del personal, la implementación de tecnología para automatizar procesos, y la creación de experiencias personalizadas. Estas acciones, junto con una comunicación clara y políticas de satisfacción garantizada, pueden mejorar la percepción del servicio y la competitividad de D'NURSE.

# ***RECOMENDACIÓN***

- Realizar entrenamientos regulares en habilidades como empatía, comunicación y resolución de problemas. Esto permitirá que el equipo de D'NURSE brinde un servicio más personalizado, mejorando la experiencia del cliente y fortaleciendo su fidelidad.
- Mejorar las instalaciones del local para hacerlo más cómodo y acogedor. Esto incluye crear zonas de espera adecuadas, mejorar la decoración y garantizar una experiencia agradable durante la visita de los clientes.
- Implementar encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias para recoger opiniones sobre el servicio y los productos. Usar esta información para identificar áreas de mejora y ajustar procesos que alineen la oferta con las expectativas del cliente.

# BIBLIOGRAFÍA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Dirección de marketing (16.ª ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). Services marketing: People, technology, strategy. Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*, 87(4), 43–56.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Servicios de marketing: Estrategia, enfoque al cliente y casos prácticos. McGraw-Hill Education.