

Evaluación y Optimización del Call Center del Sanatorio San Martín para la mejora de Atención al Cliente

Evaluation and Optimization of the San Martín Sanatorium Call Center to Improve Customer Service

Evaluación ha Optimización Centro de Llamadas San Martín Sanatorio-pe ikatu haguã omohenda porãve Servicio al Cliente

Araceli Gisselle Recalde Paredes
Tutor: Walter Recalde

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal aplicar mejoras en el Call Center del Sanatorio San Martín, para optimizar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de pacientes y funcionarios. A partir de un diagnóstico preliminar, se identificaron deficiencias en las estrategias de atención al cliente, tiempos de respuesta a las consultas y la capacitación de los operadores, lo que impacta negativamente en la experiencia del paciente. Por ello, se revisarán las estrategias de atención al cliente (ATC) implementadas actualmente, incluyendo la evaluación de la guía de atención telefónica, así como los protocolos de gestión de recordatorios y cancelaciones de citas. Estas revisiones buscan garantizar que la información proporcionada sea precisa, clara y responda adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Además, se implementará un sistema de seguimiento de casos, diseñado para garantizar un manejo eficiente de las consultas y solicitudes de los pacientes, asegurando un monitoreo adecuado y una pronta resolución de los casos. Otra de las mejoras clave es la capacitación del personal del Call Center en técnicas de comunicación efectiva, lo que permitirá generar una experiencia más satisfactoria en cada interacción telefónica. Estas capacitaciones incluirán técnicas orientadas a una mayor empatía, claridad y eficiencia en la atención. Asimismo, con el fin de reducir los tiempos de respuesta, se introducirán herramientas de gestión de llamadas más eficientes, las cuales facilitarán la optimización de los procesos operativos. Finalmente, se establecerá un mecanismo de evaluación periódica de la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción, permitiendo un monitoreo continuo y ajustes en las áreas de mejora identificadas. Se espera que estas acciones generen una mejora significativa en la satisfacción de los usuarios y fortalezcan la percepción positiva del servicio brindado por el Sanatorio San Martín. En otras palabras, el estudio busca no solo optimizar los procesos operativos del Call Center, sino también elevar los estándares de calidad en la atención al paciente, con resultados esperados de mayor eficiencia, satisfacción y fidelización.

Palabras clave: Call Center, Atención al Cliente, Capacitación, Experiencia del Cliente

ABSTRACT

The main objective of this research is to apply improvements to the Call Center of Sanatorio San Martín in order to optimize service quality and increase the satisfaction of both patients and staff. Based on a preliminary diagnosis, deficiencies were identified in customer service strategies, response times to inquiries, and operator training, all of which negatively impact the patient experience. Therefore, the current customer service (CS) strategies will be reviewed, including the evaluation of the telephone service guide as well as the protocols for managing appointment reminders and cancellations. These reviews aim to ensure that the information provided is accurate, clear, and appropriately meets user needs. In addition, a case tracking system will be implemented to ensure efficient handling of patient inquiries and requests, allowing for proper monitoring and prompt resolution. Another key improvement is the training of Call Center staff in effective communication techniques, which will help create a more satisfactory experience during each phone interaction. These training sessions will include techniques focused on greater empathy, clarity, and efficiency in service. Furthermore, in order to reduce response times, more efficient call management tools will be introduced to optimize operational processes. Finally, a periodic service quality assessment mechanism will be established through satisfaction surveys, allowing for continuous monitoring and adjustments in identified areas of improvement. These actions are expected to significantly improve user satisfaction and strengthen the positive perception of the service provided by Sanatorio San Martín. In other words, the study seeks not only to optimize the operational processes of the Call Center but also to raise the quality standards in patient care, with expected outcomes of greater efficiency, satisfaction, and loyalty.

Keywords: Call Center, Customer Service, Training, Customer Experience

ÑEMOMBYRYRÃ

Ko tembiapo jeheka orekóva ogehupytyramo haguã ta'angaty oikóva Sanatorio San Martín-pe, ñandutívo mba'éichapa ikatu ñemba'apo porãveve ha ñemyatyrvõve ohóvo paciente kuéra ha funcionarios kuéra rembipota. Peteĩ jehecha ñemongu'eta ñe'ẽ yvyguy rehegua, ojehechakuaávo pa'ũ rupi aty rehegua mba'apo, ko'agãite peve mba'apoha pyta'ã reko ha mba'apoha kuaareko atyhárape. Upévore, ojehecha jey mba'apoha jerehegua (ATC) ñeimplementáva ko'áña, upéicha avei ojeguerékóva ñeha'ã ikatúva ojehecha mba'éichapa ojejapo porãva tembiapo momarandu ha cancelación de citas. Ko'ã mba'apoha jey rehegua oikóva ikatu hañuáicha ñemboja'o porã ha ojeoporúva porãveve oipotáva umi oipurúva. Avei ñeimplementata peteĩ sistema de seguimiento de casos, oikóva ojehechávo ikatu hañuáicha ñemba'apo porãve umi pregunta ha mba'apoha rehegua, avei opa mba'apo ojehecháva porã ha ñemotenondéva pyahu. Peteĩ tapicha mba'e ikatu ha'e tenondegua jey personal del Call Center omba'apóva técnica de comunicación efectiva, ikatúva ombohapeve peteĩ tapicha oikóva upe tapicha teléfono rupive. Ko'ã capacitación orekóva técnica ñeha'ã ramo jehechaukávo tapia, ha'éva oikovéva porã ha oipurúva. Avei, ikatu hañuáicha ñemboguejyve umi tiempo de respuesta, ojeguerékóta herramienta de gestión de llamadas mas eficiente, oikóva oipytyvõ ñandutívo proceso operativo. Ipahápe, ojehechaukáta peteĩ mecanismo evaluacion periódica calidad servicio rehegua umi encuesta de satisfacción rupive ha'éva avei ojehecha porãveve tembiapo. Ko'ã tembiapo orekóta peteĩ ñeha'ã porãveve umi oipurúva ha omombaretevéta ha'éva sanatorio San Martín. Ha'e katu ko estudio oikóta ndoikóva peteĩ ñeha'ã porãveve umi proceso operativo del Call Center, avei ñemotenondéva estándar de calidad paciente ñangarekorã, ha'éva avei ñembojojavéva peteĩ tenondegua jehecharamo, satisfacción ha fidelización.

Palabras clave: Call Center, Atención al Cliente, Capacitación, Experiencia del Cliente