

**Diseño de la estrategia de servicios y procesos de servicio para  
Clínica UMANAE**

**1. Paola Careli Méndez Aparicio**

**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, [paolacareli.mendez@upaep.edu.mx](mailto:paolacareli.mendez@upaep.edu.mx)**

**2. Dra. Laura Berenice Sanchez Baltasar**

**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, [lauraberenice.sanchez@upaep.mx](mailto:lauraberenice.sanchez@upaep.mx)**

El objetivo de este proyecto es diseñar la estrategia de servicios y procesos de servicio para Clínica UMANAE en la ciudad de Puebla, para esto se inició con la aplicación de un estudio observacional y un SERVQHOS dividido en dos fases, donde en la fase 1 se elaboró un cuestionario destinado al cliente externo (pacientes) y en la fase 2 un cuestionario destinado al cliente interno (empleados), con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora para la clínica tomando en cuenta ambas percepciones. El análisis en la primera fase muestra a nivel observacional las acciones y hechos dentro de clínica UMANAE que componen el actual proceso de servicio, así como los datos recolectados en la evaluación SERVQHOS codificados en categorías de acuerdo a los constructos y variables correspondientes a este tipo de estudio. Los resultados de esta primera fase enlistan mediante el uso de tablas descriptivas las características del proceso de servicio percibido, las cuales fueron divididas en el proceso de montaje del servicio y el proceso de entrega de servicio. En el caso del SERVQHOS, los resultados se dividieron de acuerdo a los constructos en cinco tablas diferentes que reflejan un análisis descriptivo de cada uno y los promedios resultantes de acuerdo a la percepción actual que tienen los pacientes de clínica UMANAE respecto al servicio brindado. Esta primera fase es el punto de partida para el desarrollo futuro de la segunda fase y la creación del manual de procesos de servicio descrito en los objetivos.