



Desarrollo de una estrategia integral de mejora del Paciente, para Fortalecer la experiencia en los
Servicios de Ortopedia y Traumatología de la Clínica BONSANA

Milton David Ospina Ramírez

Luis Fernando Urrego Marín

Monografía Presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Profesor

Julio Cesar Pico Utrera

Magister

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Guadalajara de Buga (Valle del Cauca)

Programa Administración de Empresas

31 de mayo de 2025

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible su realización.

A nuestras familias por ser el pilar fundamental en cada uno de mis logros. Su amor, paciencia y confianza nos han dado la fuerza para superar cada desafío. A nuestros padres, por enseñarnos que el esfuerzo y la perseverancia son las claves del éxito, y por ser ejemplo constante de dedicación y entrega.

A nuestras parejas, por su apoyo incondicional y palabras de aliento en los momentos de mayor dificultad.

Finalmente, a cada docente y mentor que, con su guía y conocimiento, contribuyeron a nuestro crecimiento personal y académico, ayudándonos a ver más allá de los límites y a comprender la importancia del saber.

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por brindarnos la oportunidad y capacidad para llevar a cabo este trabajo.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todos los profesores durante todo el proceso académico, quien con su dedicación, paciencia y valiosas observaciones, nos acompañaron en cada etapa de esta investigación, guiándonos siempre hacia la excelencia.

Agradecemos también a nuestros familiares, por su amor y apoyo incondicional. A nuestros padres, por sus sacrificios y enseñanzas, y por inculcarnos el amor por el conocimiento. A nuestros hermanos, por ser nuestra inspiración constante y nuestro refugio en los momentos de cansancio.

A nuestros compañeros de estudio, quienes con su colaboración y espíritu de equipo hicieron más llevadero este proceso, enriqueciendo nuestra experiencia con valiosas aportaciones.

Finalmente, queremos agradecer a todas las personas y fuentes que directa o indirectamente contribuyeron al desarrollo de esta monografía, reafirmando que todo esfuerzo, cuando se realiza con dedicación, tiene su recompensa.

Resumen

El trabajo tiene como propósito principal desarrollar una estrategia integral para mejorar la experiencia y fidelización de los pacientes en la Clínica BONSANA, especializada en ortopedia y traumatología. Se busca identificar los factores críticos que influyen en la experiencia de los usuarios y aplicar estrategias que permitan fortalecer la relación a largo plazo con los pacientes.

La investigación tiene como finalidad recopilar información objetiva para comprender las necesidades y expectativas de los pacientes, con el fin de implementar estrategias que optimicen la atención, incrementen la fidelización y posicionen a la Clínica BONSANA como referente en servicios de ortopedia y traumatología.

Palabras clave: Fidelización, pacientes, estrategias.

Abstract

Research Proposal in Strategic Management: "Development of a Patient Satisfaction Strategy to Strengthen Loyalty in Orthopedics and Traumatology Services Abstract

The main purpose of the work is to develop a comprehensive strategy to improve patient satisfaction and loyalty at the BONSANA Clinic, specialized in orthopedics and traumatology. The aim is to identify the critical factors that influence the user experience and apply strategies that strengthen the long-term relationship with patients.

The purpose of the research is to collect objective information to understand the needs and expectations of patients, in order to implement strategies that optimize care, increase loyalty and position the BONSANA Clinic as a reference in orthopedics and traumatology services.

Keywords: *Loyalty, patients, strategies*

Tabla de Contenido

Sección	Página
Introducción	1
1. Problema	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Pregunta de Investigación	4
1.1.2. Sistematización del Problema	4
2. Objetivos	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. Justificación	6
4. Marco de Referencia	8
4.1 Marco Contextual	8
4.2 Antecedentes de la Investigación	8
4.3 Marco Legal	12
4.4 Marco Teórico	14
4.5 Marco Conceptual	15

5. Metodología	18
5.1 Enfoque Mixto	18
5.2 Tipo de Estudio	18
5.3 Método de Investigación	19
5.4 Fuentes Primarias y Secundarias	19
5.5 Recolección y Análisis de Datos	21
5.6 Población y Muestra	21
5.7 Recopilación y Ordenamiento de la Información	23
5.8 Tratamiento de la Información	25
5.9 Matriz Metodológica	27
6. Resultados	28
6.1 Triangulación de los Resultados de la Investigación	60
7. Conclusiones	63
8. Recomendaciones	64
9. Referencias	65
10. Anexos	67

Introducción

¿Qué es BONSANA?

Según (Bonsana - Clínica de fracturas, 2019) es una clínica especializada en el manejo de fracturas y servicios de ortopedia ubicada en Tuluá, Valle del Cauca. Fue fundada por el Dr. Julián José Correa, médico cirujano y especialista en Ortopedia y Traumatología de la Pontificia Universidad Javeriana. En el año 2013, con énfasis en tecnología avanzada y atención humana, la clínica ofrece servicios como cirugía ortopédica, fisioterapia, radiología digital y tomografía, destacándose por su enfoque integral en la salud y bienestar de sus pacientes, cuenta con más de 19 especialistas trabajando y con más de 9 años de experiencia en el servicio de ortopedia y traumatología

BONSANA es una clínica tuluëña institucional especializada en ortopedia y traumatología, creada para satisfacer la necesidad de una atención médica oportuna, confiable y efectiva en el manejo de lesiones y problemas traumatológicos. A causa de la demanda de los usuarios de recibir diagnósticos precisos y tratamientos adecuados que eviten complicaciones y consultas reiterativas, BONSANA ofrece un servicio personalizado y prioritario, especialmente para aquellos pacientes con lesiones menores, ya que, en otras instituciones, podrían enfrentar largas listas de espera. En BONSANA, se comprometen a resolver estas necesidades de manera pronta y con una eficiencia de alta calidad, brindando un excelente servicio a los pacientes y poder dejar una marca de referencia a los futuros clientes de la clínica BONSANA.

La clínica BONSANA cuenta con un equipo de especialistas altamente capacitados, que combinan su conocimiento técnico y científico para ofrecer una atención de excelencia que

responda a las necesidades de cada paciente. Este enfoque integral cuenta con el cuidado de la salud incluyendo a un personal humano y cálido, con la preparación académica y los equipos necesarios para proporcionar un servicio óptimo, trabajando siempre en pro del servir a sus pacientes y dar un servicio por el bienestar de la comunidad.

1. Problema

1.1 Planteamiento del problema

A pesar de contar con un equipo altamente calificado y un enfoque de atención centrado en el paciente, BONSANA enfrenta el desafío de mejorar la experiencia y fidelización de sus usuarios a largo plazo. Con regularidad, los pacientes buscan atención médica continua y de calidad que cumpla con sus expectativas no solo en el tratamiento inicial, sino también en las fases de recuperación y seguimiento postoperatorio. Ya que los pacientes están cansados de los malos protocolos y dilatación de la atención pronta como lo son: las largas filas sin sentido, malos diagnósticos, cancelaciones de citas a última fecha, la demora para las entregas de medicamentos de los tratamientos y el mal trato humano o la falta de solidaridad al paciente. No obstante, el competitivo entorno de los servicios de salud, la lealtad del paciente puede verse influenciada por factores como la accesibilidad, la empatía en la atención y la efectividad de los tratamientos, lo que exige una evaluación profunda de estos elementos para identificar áreas de mejora.

Tal como dice (Tatiana Paravic Klijn, 2021) Todas las organizaciones aspiran a alcanzar resultados funcionales e integrales para dar respuesta a las necesidades del medio interno y externo en el que se encuentran inmersas. La organización sanitaria no ha sido la excepción, por lo que proveer una atención con altos estándares de calidad se ha transformado en una prioridad a nivel mundial. En este sentido, se precisa poner en práctica una serie de elementos que confluyan funcionalmente para avanzar hacia la calidad de la atención en salud, en donde el trabajo en equipo, sus integrantes, el compromiso y la confianza entre las personas son claves

para el logro de esta meta, especialmente para enfermería. El objetivo de este trabajo es describir la importancia del trabajo en equipo para la calidad de la atención en salud (Pag1).

Por eso la importancia de desarrollar estrategias que generen la experiencia al paciente, para generar un vínculo tanto de servicio como de experiencia.

1.1.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de prestación del servicio de la clínica, más valorados al procedimiento inicial, trato de calidad humano y tratamiento oportuno por los especialistas de la clínica, a los pacientes en su experiencia de atención en Ortopedia y Traumatología?

1.1.2 Sistematización del problema

¿Cómo se puede mejorar los puntos de contacto en la experiencia del paciente para aumentar su experiencia y fidelización?

¿Qué estrategias implementadas en otras instituciones de salud pueden adaptarse y aplicarse eficazmente en la clínica BONSANA?

¿De qué manera se puede consolidar una relación duradera con los pacientes, que impulse la retención y la recomendación de los servicios clínicos de la organización?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Implementar una estrategia integral de mejora de la experiencia y de la retención de pacientes en los servicios de Ortopedia y Traumatología de la Clínica BONSANA.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar mediante encuestas y entrevistas abiertas, dinámicas, las expectativas y percepciones de los usuarios sobre la atención recibida.

- Evaluar los puntos de contacto críticos en el proceso de atención. (por ejemplo, tasas de reconsulta, referencias de familiares, comentarios espontáneos) que permitan medir la retención de pacientes.

- Adaptar prácticas de fidelización que permita mejores procesos en los servicios y permitan realizar un seguimiento personalizado (llamadas, mensajes informativos, recordatorios de cita) orientado a reforzar el vínculo con el paciente en las fases de tratamiento y recuperación.

3. Justificación

La presente investigación sobre el desarrollo de estrategias para mejorar la experiencia y fidelización de los pacientes en los servicios de Ortopedia y Traumatología de la Clínica BONSANA responde a la necesidad creciente de optimizar la calidad en la atención de salud. La experiencia del paciente se ha convertido en un aspecto crítico para el éxito y la sostenibilidad de las instituciones de salud, especialmente en un entorno cada vez más competitivo.

Según Paravic Klijn (2021), las organizaciones sanitarias tienen como prioridad brindar una atención con altos estándares de calidad, lo cual requiere un trabajo en equipo eficiente, compromiso y confianza entre los profesionales y los pacientes. Estos elementos son fundamentales para lograr resultados positivos en la percepción de los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos. En este sentido, la experiencia del paciente no solo garantiza una experiencia positiva, sino que también impacta en la lealtad y recomendación de los servicios, elementos cruciales para la retención de usuarios (Paravic Klijn, 2021).

Por otro lado, la Clínica BONSANA, a pesar de contar con un equipo altamente calificado y servicios especializados, enfrenta desafíos en términos de fidelización de pacientes debido a factores como la accesibilidad a un tratamiento oportuno que salvaguarde la salud, la empatía en la atención y el seguimiento postoperatorio. Esto coincide con la tendencia global identificada por Donabedian (1988), quien sostiene que la calidad en la atención médica se mide no solo en términos de los resultados clínicos, sino también en la experiencia integral del paciente, que incluye la interacción con el personal médico, la infraestructura y la eficiencia en los procesos.

Asimismo, de acuerdo con Kotler y Keller (2012), la experiencia del cliente es un elemento central en la gestión estratégica de cualquier organización, pues determina la lealtad a largo plazo y fortalece la recomendación boca a boca. Para el sector salud, esto implica desarrollar estrategias personalizadas que aborden las expectativas de los usuarios, mejorando los puntos de contacto críticos durante el proceso de atención.

Esta investigación es relevante porque permitirá identificar los factores que los pacientes más valoran en los servicios de Ortopedia y Traumatología y proponer acciones específicas para optimizar la experiencia del usuario. La implementación de estas estrategias contribuirá a posicionar a la Clínica BONSANA como un referente en la región centro vallecaucana, ofreciendo servicios diferenciados basados en la calidad, la empatía y la eficiencia.

4. Marco de Referencia

4.1 Marco Contextual

Es el escenario físico, condiciones temporales y situación general que describen el entorno de un trabajo investigativo. De forma general, este puede contener aspectos sociales, históricos, económicos y culturales que se consideren relevantes para hacer una aproximación al objeto del estudio.

En algunas investigaciones, especialmente las de corte cualitativo, los resultados pueden depender de condiciones geográficas y temporales o de entornos específicos. De este modo, la delimitación de un marco contextual en un proyecto o tesis genera la certidumbre necesaria. Este restringe el estudio al área y tiempo en la que los resultados son válidos.

Es una de las fases que se determina por su importancia de interpretación interesante dentro de un trabajo de investigación. El marco contextual, permite delinear el reflejo de lo que el investigador ha encontrado en la teoría, pero desde lo práctico; es necesario en este caso evidenciar el planteamiento del problema que se ha realizado.

4.2 Antecedentes de la Investigación

En la consulta de investigaciones sobre el tema se presentan los siguientes antecedentes investigativos del tema a nivel internacional, nacional y regional de los últimos ocho años.

La experiencia del paciente es esencial en la atención médica y posoperatoria, ya que no solo determina su opinión sobre la calidad del servicio, sino también su intención de retornar y recomendar la clínica o centro de salud.

Según **Maza-de la Torre et al. (2023)** La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual son criterios esenciales que determinan la experiencia positiva del paciente en la clínica, teniendo como objetivo general priorizar la comunicación asertiva y un trato humano de criterio afectivo con el paciente de los profesionales, este artículo afianza la importancia y la necesidad de las buenas experiencias de los pacientes para que se lleven una imagen positiva de su paso por la clínica, generando comentarios de una buena atención, que a pesar de los avances tecnológicos y estructuras sofisticadas la empatía y la comunicación efectiva son muy importantes para las clínicas o centros de salud.

El tiempo de espera y la atención personalizada influyen significativamente en la percepción de los pacientes. Según **Vega de la Cruz et al. (2017)** La teoría de colas en la consulta de ortopedia. Es una investigación relevante sobre la ortopedia que analiza el impacto del tiempo de espera en la atención personalizada en la percepción del paciente. El objetivo de la investigación fue evaluar cómo el tiempo de espera y la calidad de atención afectan la experiencia del paciente en consultas ortopédicas. El tipo de estudio que se utilizó para esta investigación fue descriptivo y longitudinal con 96 pacientes en una consulta ortopédica, utilizando la teoría de colas para medir tiempos de espera y la experiencia, El índice de experiencia fue de 1.827, indicando inexperiencia principalmente por problemas de accesibilidad y tiempos de espera prolongados. La investigación concluyó que mejorar la gestión del tiempo de espera es crucial para aumentar la experiencia del paciente.

A nivel nacional podemos constatar la problemática de la atención al paciente en los procesos de ortopedia y posoperatorio, por factores de dilatación en la atención y de malos procesos de comunicación entre paciente y médico. Según **Gómez, L. M. (2020)**. Calidad de Atención y su Incidencia en la experiencia del usuario externo en un centro de salud de Colombia. Esta investigación determinar la incidencia de la calidad de la atención en la experiencia del usuario externo en los centros de salud, esta investigación conto con una recaudación de información cuantitativo y descriptivo abordando esta problemática, se encuestó a 150 usuarios externos que asistieron al centro de salud durante el primer semestre de 2020, evaluando su percepción sobre la calidad del servicio recibido. Aunque los resultados arrojados fueron aceptables cabe mencionar que el promedio fue muy bajo y es muy importante seguir trabajando para mejorar las experiencias de los pacientes y a su vez en la fidelización de ellos.

También es esencial mejorar desde la parte tecnológica y utensilios de las operaciones. Según **Martínez, P. A. (2021)**. La medición de la calidad de atención de enfermería en Colombia. Habla de la importancia de tener instrumentos de medición de la calidad de atención tanto en las operaciones como en la enfermería y calidad de cuidados de enfermería, para mejorar la percepción de los pacientes después de las cirugías que tengan una recuperación más personalizada en este proceso posoperatorio.

Según **Fundación Valle del Lili (2021)** Modelo de Creación Valor en Salud, el paciente como eje central en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca. La Institución se destaca por mantenerse cercana a las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, orientando la atención en la persona y en los cuidados integrales a través del programa, Experiencia del Paciente, en el que se diseñan proactivamente los procesos e interacciones clínicas y no clínicas

para la atención. El tipo de metodología utilizada es la investigativa de evaluación que permite encontrar resultados teniendo en cuenta las buenas o malas experiencias de los pacientes, como resultado la atención en salud altamente especializada que se centra en las necesidades del paciente, alcanzando estándares de calidad de referencia internacional y propendiendo por su óptimo estado de salud, según el conocimiento científico vigente. La Institución focaliza su gestión de la excelencia en los resultados clínicos en el paciente, tomando decisiones fundamentadas en la ciencia que logren aportar a su calidad de vida y a la de su entorno familiar. Por lo tanto, la Fundación Valle del Lili se compromete a la gestión de la excelencia en los resultados clínicos.

Como dice **Obando et al. (2018)** Plan de mejoramiento del proceso de atención en el área de urgencias de la ESE Hospital Benjamín Barney del municipio de Florida, Valle del Cauca, como objetivo tiene diseñar el plan de mejoramiento del proceso de atención en el área de urgencias de la ESE Hospital, con una metodología cuantitativa permitirá desarrollar un bienestar a la población en general y como resultado final El proceso de atención de urgencias de la ESE Benjamín Garcés Gasca está establecido por un protocolo escrito el cual reposa en la base de datos del Hospital. Para el diseño de las estrategias de el plan de mejoramiento del proceso de atención de urgencias de la ESE se tuvieron en cuenta las siguientes acciones: Realizar el proceso de facturación posterior a la valoración de triage, agilizar el procedimiento de facturación, realizar capacitaciones de actualización para el personal asistencial de urgencias, actualizar continuamente al personal de facturación sobre el proceso de urgencias más específicamente el triage, agilizar la atención de la sala de espera hasta la clasificación de triage, diseñar plan de contingencia para horarios de alta demanda de usuarios, educación al paciente

sobre el proceso de atención de urgencias, mejorar la experiencia del usuario interno del área de urgencias, con estas se diseñó el plan siguiendo la metodología 5W+H

4.3 Marco Legal

Existen diferentes normas internacionales y nacionales que promueven el buen servicio y trato a los pacientes en el entorno clínico y hospitalario, como lo son las siguientes: leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, ordenanzas, sentencias y circulares.

Legislación Internacional.

Según Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos en el artículo 25 reconoce el derecho a un nivel de vida adecuado que asegure salud, bienestar y servicios médicos adecuados, esenciales para la experiencia de las necesidades humanas.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud. (1946). Constitución de la Organización Mundial de la Salud OMS. Establece que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano.

Tal como dice Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2015 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, haciendo énfasis en el acceso a servicios de salud de calidad.

Legislación Nacional Colombiana.

Leyes

Según la ley 100 (1993). Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estableciendo el derecho de los ciudadanos a acceder a servicios de salud de calidad.

Ley 1751 (2015). Estatutaria en Salud que regula el derecho fundamental a la salud, asegurando acceso, calidad, oportunidad y continuidad en la prestación de servicios.

Decretos.

Decreto 780 (2016). Compila normas del sector salud, incluyendo aspectos relacionados con calidad y acceso a servicios médicos especializados.

Resoluciones.

Resolución 3100 (2019). Define los estándares de calidad para la habilitación de servicios de salud, incluyendo ortopedia y traumatología.

Sentencias.

Sentencia T-760 (2008) Refuerza el derecho a la salud como fundamental, enfatizando la importancia de su protección integral por el Estado.

Este marco legal proporciona un respaldo normativo nacional e internacional fundamental para el derecho al buen trato y atención a los pacientes en el sector de la salud.

4.4 Marco teórico

Según Donabedian (1988), *La Calidad de la Atención Médica*, trata o señala que la calidad en la atención médica se mide no solo por los resultados clínicos, sino también por la experiencia integral del paciente, esto incluye la interacción con el personal, la infraestructura disponible y la eficiencia de los procesos. Una experiencia satisfactoria genera confianza, mejora la percepción de calidad y fomenta la fidelización.

Según Kotler y Keller (2012), *Fidelización Estratégica de Clientes*, definen la fidelización como el resultado de una experiencia continua, que lleva a los clientes a mantener relaciones a largo plazo con las organizaciones. En el contexto de la salud, esto implica diseñar estrategias personalizadas que fortalezcan los vínculos entre el paciente y la institución, promoviendo la lealtad y la recomendación.

Paravic Klijn (2021) *Trabajo en Equipo y Calidad de la Atención en Salud*, enfatiza que la calidad en la atención sanitaria depende de factores como el trabajo en equipo, la confianza y el compromiso de los profesionales. Estos elementos son esenciales para lograr resultados positivos y sostenibles, especialmente en un sector donde las expectativas de los pacientes están en constante evolución.

4.5 Marco Conceptual

Experiencia

La experiencia en el ámbito de la salud consiste en establecer relaciones duraderas con los pacientes a través de una experiencia positiva y personalizada. Esto implica comprender y satisfacer de manera continua sus necesidades, generando confianza y compromiso con la institución. Según Kotler y Keller (2012), una atención centrada en el paciente, que valore sus expectativas y preferencias, fomenta la lealtad y aumenta la probabilidad de recomendación, lo cual es fundamental para el crecimiento sostenible de las organizaciones de salud.

Retención

La retención del paciente es un componente esencial de la experiencia en los servicios de salud y un predictor directo de la retención. Esta experiencia se construye a partir de la percepción positiva sobre la calidad de la atención recibida, la empatía del personal y la efectividad de los tratamientos. De acuerdo con Donabedian (1988), estos factores son claves no solo para evaluar la calidad del servicio, sino también para garantizar la permanencia del paciente dentro de la institución y mejorar sus resultados en salud.

Pacientes

Los pacientes son el eje central de los servicios de salud. Su experiencia se define por factores como la calidad de la atención, el tiempo de espera, y el seguimiento postoperatorio, todos ellos esenciales para generar confianza y lealtad hacia la institución (Gómez, 2020).

Estrategias

Las estrategias en el ámbito sanitario consisten en un conjunto de acciones planificadas que buscan optimizar los procesos de atención y fidelización. Estas estrategias incluyen la mejora de los puntos de contacto, la comunicación efectiva y la personalización del servicio (Kotler & Keller, 2012).

Calidad

La calidad en los servicios de salud implica garantizar altos estándares en la atención clínica, la infraestructura y los procesos administrativos. Según Donabedian (1988), la calidad no solo se mide en resultados clínicos, sino también en la experiencia integral del paciente.

Atención

La atención médica abarca todos los aspectos relacionados con el cuidado del paciente, desde la empatía del personal hasta la efectividad de los tratamientos. Una atención centrada en el paciente asegura su bienestar y aumenta la experiencia (Paravic Klijn, 2021).

Ortopedia

La ortopedia es una especialidad médica que se enfoca en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades del sistema musculoesquelético. En este contexto, los servicios deben ser eficientes y personalizados para garantizar la recuperación del paciente (Vega de la Cruz et al., 2017).

Traumatología

La traumatología se ocupa de tratar lesiones traumáticas del aparato locomotor. Los servicios en esta área deben abordar tanto el tratamiento inmediato como el seguimiento postoperatorio, lo que influye directamente en la percepción de calidad del paciente (Maza-de la Torre et al., 2023).

Salud

La salud es un derecho fundamental que abarca el bienestar físico, mental y social de las personas (OMS, 1946). Las instituciones sanitarias deben garantizar servicios integrales que promuevan el acceso, la calidad y la continuidad de la atención.

5. Metodología

5.1. Enfoque Mixto (Cuantitativo y Cualitativo).

El estudio se realizará bajo un enfoque mixto, pues se busca combinar la seriedad del análisis cuantitativo con: recolección y análisis de datos numéricos, con la hondura interpretativa del enfoque cualitativo que serían: exploración de las percepciones y experiencias de los pacientes y el personal de la clínica (BONSANA). Esto permite obtener una visión integral de los factores que afectan la experiencia y fidelización en la atención de salud (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.2. Tipo de Estudio

Exploratorio y Descriptivo: Inicialmente se realizará un análisis exploratorio para identificar variables y dimensiones relevantes como los tiempos de espera, calidad del trato humano, eficacia del tratamiento y seguimiento postratamiento seguido de una fase descriptiva que permita medir estas variables y profundizar en las experiencias y expectativas de los usuarios en los servicios de la clínica.

No Experimental: Se evaluarán las relaciones entre los factores identificados y la experiencia general de los pacientes, lo cual facilitará la formulación de estrategias y mejoras en los puntos negativos del diagnóstico exploratorio y descriptivo.

5.3 Método de Investigación

Diseño General

La metodología que se ha adoptado en la combinación de procedimientos cuantitativos y cualitativos, consintiendo en:

- **Recopilación de Datos Cuantitativos:** Aplicación de encuestas estructuradas a una muestra representativa de pacientes, de manera complementaria, análisis de indicadores secundarios, registros de atención, tiempos de espera, índices de fidelización, obtenidos de fuentes institucionales y literatura científica.

- **Recopilación de Datos Cualitativos:** Realización de entrevistas semiestructuradas o grupos de pacientes y personal de salud para profundizar en aspectos subjetivos como la percepción del trato, la empatía y las expectativas de servicio.

Este planteamiento metodológico permite contrastar y complementar los hallazgos obtenidos a través de la triangulación de fuentes primarias y secundarias (Bernal Torres, 2010; Pimienta Prieto & de la Orden Hoz, 2012).

5.4. Fuentes Primarias y Secundarias

Fuentes Primarias

- Encuestas: Instrumento de medición estructurado aplicado a los usuarios de la clínica BONSANA. Se incluirán ítems cuantificables acerca del tiempo de espera, calidad del servicio y percepción del trato humano.

- Entrevistas Semiestructuradas y Grupos Focales: Métodos para recabar datos cualitativos sobre la experiencia personal y emocional de los pacientes, además de obtener recomendaciones directamente desde el campo.

- Observación Directa: Se realizará en puntos de contacto clave (recepción, salas de espera, consultorios) para evaluar el ambiente y los procesos de atención.

Fuentes Secundarias:

- Revisión Bibliográfica y Documental: Se consultarán estudios previos, artículos científicos, tesis y manuales (por ejemplo, los trabajos de Donabedian [1988] sobre la calidad de atención y Kotler & Keller [2012] en temas de fidelización) que proporcionen antecedentes y apoyo teórico al estudio.

- Documentación Institucional: Registros internos de la Clínica BONSANA y reportes de experiencia ya existentes, así como normativas y lineamientos aplicables al sector salud.

Estas dos líneas de recolección garantizan la validez y confiabilidad de los hallazgos al contrastar la información subjetiva y objetiva (Méndez, 1997).

5.5. Procedimientos para la Recolección y Análisis de Datos

Recolección de Datos

- Diseño de Instrumentos:
 - Cuantitativos: Elaboración de una encuesta con preguntas abiertas de (sí, no, ninguna y otras) para medir la experiencia y fidelización de los pacientes.
 - Cualitativos: Guía de entrevista semiestructurada y protocolo para la formación de grupos focales, orientados a profundizar en la experiencia del paciente y sugerencias de mejora.

Muestreo:

- No probabilístico por conveniencia o juicio: Para el presente estudio, se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que implica seleccionar a los participantes en función de su accesibilidad y disponibilidad para el investigador. Este enfoque no incluye una selección al azar ni permite calcular la probabilidad de inclusión de cada sujeto (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Este método facilita la recopilación de datos de manera ágil y práctica, especialmente en situaciones donde los recursos y el tiempo son limitados, y resulta útil para obtener información preliminar sobre la población de pacientes de la Clínica BONSANA.

5.6. Población y Muestra

Población de Estudio: (depende del muestreo no probabilístico por conveniencia)

La población objetivo estará compuesta por los pacientes que han recibido atención en servicios de Ortopedia y Traumatología en la Clínica BONSANA y que no han tenido una buena experiencia, así como por el personal de salud involucrado en el proceso de atención.

Selección de la Muestra: (no probabilístico)

Accesibilidad y eficiencia: Esta metodología permite una recolección de datos más ágil al incorporar a los pacientes que se encuentran en el lugar y en el momento adecuados para participar en la investigación, lo que a su vez optimiza los recursos disponibles (Bernal Torres, 2010).

Contexto exploratorio: El objetivo principal es identificar los factores clave que influyen en la experiencia y fidelización en un ámbito particular. El muestreo por conveniencia proporciona una primera aproximación que permite formular hipótesis y orientar investigaciones futuras de mayor rigor (Pimienta Prieto y de la Orden Hoz, 2012).

Limitaciones logísticas: En entornos clínicos con una alta demanda de atención, como es el caso de la Clínica BONSANA, la implementación de técnicas probabilísticas puede resultar poco práctica. Por esta razón, el muestreo por conveniencia se presenta como una alternativa válida para garantizar la participación de los pacientes en las fases oportunas de tratamiento.

La población con la que se realiza este estudio son todos aquellos pacientes y usuarios del servicio de atención médica de la Clínica Bonsana

Muestra: el muestreo para realizar será de tipo no probabilístico por conveniencia.

5.7 Recopilación y ordenamiento de la información.

Fuentes de información

Fuentes Primarias: El desarrollo de esta investigación requiere de la utilización de fuentes primarias, que en este caso serán los pacientes de la Clínica de Fracturas Bonsana.

Fuentes Secundarias: Datos obtenidos a través de investigaciones académicas, repositorios universitarios, páginas en internet, y aquellos libros o textos relacionados con el tema.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Encuesta: Se implementará una encuesta de manera impresa, mediante una serie de preguntas prediseñadas dirigidas a los pacientes y usuarios de la clínica Bonsana se podrá obtener información valiosa sobre sus percepciones respecto a la calidad de la atención recibida y las estrategias aplicadas para mejorar la experiencia del paciente. Según **López y Fachilli (2015)**, “el cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas”. Esta definición resalta la estructura sistemática del cuestionario, lo cual permite obtener datos consistentes y comparables. No obstante, es fundamental que los investigadores también consideren la flexibilidad y la claridad en la redacción de las preguntas, ya que esto puede influir directamente en la calidad de las respuestas obtenidas.

Posteriormente, se procederá a analizar e interpretar la información recolectada en la encuesta, así como los datos provenientes de observaciones directas, con el fin de comprender aspectos relevantes del contexto de la población atendida por la clínica.

Entrevista: Se llevará a cabo una serie de entrevistas dirigidas a pacientes y usuarios de la clínica Bonsana, con el objetivo de profundizar en sus percepciones y experiencias relacionadas con la calidad de la atención médica recibida. Este método permitirá obtener información más detallada, personalizada y contextualizada sobre los factores que influyen en su experiencia, así como identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención. Según **López y Fachilli (2015)**, “la entrevista es una técnica flexible que permite al investigador adaptar el discurso según el contexto y profundizar en aspectos relevantes según las respuestas del entrevistado”, lo cual enriquece la comprensión del fenómeno estudiado.

Es importante que las entrevistas se realicen en un ambiente cómodo y de confianza, utilizando un lenguaje claro y accesible, para fomentar respuestas sinceras y completas. Posteriormente, se procederá a analizar e interpretar la información recolectada, lo cual permitirá identificar patrones, necesidades y expectativas del público atendido por la clínica, con miras a diseñar estrategias efectivas de mejora en la atención y calidad del servicio.

5.8 Tratamiento de la información

Herramienta que se usará en esta investigación es las encuestas y entrevistas, la cual cuenta con preguntas abiertas y semiestructuradas: También por medio de esta herramienta se le informa a la persona que la realiza sobre los fines puramente académicos. El tratamiento de la información recolectada se realizó mediante un enfoque sistemático y riguroso, orientado a garantizar la confiabilidad, validez y utilidad de los datos obtenidos. Esta fase fue fundamental para transformar las percepciones y respuestas de los pacientes en insumos analíticos que permitieran generar hallazgos relevantes para el desarrollo de estrategias de mejora.

Codificación y Tabulación de Datos:

Las respuestas obtenidas a través de encuestas estructuradas fueron codificadas numéricamente para facilitar su procesamiento estadístico. Cada ítem fue clasificado según variables previamente definidas (tiempo de espera, trato humano, comunicación, seguimiento postconsulta, entre otros)

Las respuestas abiertas fueron sometidas a un proceso de categorización temática, identificando unidades de significado recurrentes mediante análisis de contenido, lo que permitió agrupar percepciones comunes sobre debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora.

Software de Apoyo:

Para el análisis cuantitativo se utilizó Microsoft Excel como herramienta principal, mediante funciones estadísticas básicas (promedios, porcentajes, gráficos de barras y pastel). En cuanto al análisis cualitativo, se implementó una codificación manual y el uso de matrices temáticas para detectar patrones en las entrevistas y en las observaciones directas.

Validación Cruzada (Triangulación):

Con el fin de garantizar la robustez de los hallazgos, se aplicó una triangulación metodológica entre los resultados obtenidos por las encuestas, entrevistas semiestructuradas y observación directa. Esta estrategia permitió verificar la coherencia entre las distintas fuentes de información y profundizar en la interpretación de los datos.

Análisis Interpretativo:

Cada dimensión evaluada fue interpretada en función de los objetivos específicos planteados, integrando no solo la frecuencia de las respuestas, sino también su contexto y significado. Se identificaron correlaciones entre variables críticas, como la relación entre el tiempo de espera y el agrado general, o entre la calidad del seguimiento postconsulta y la fidelización del paciente.

Resguardo y Ética de los Datos:

Toda la información fue tratada bajo principios de confidencialidad, anonimato y uso exclusivo con fines académicos. Los participantes fueron informados del objetivo de la investigación y su consentimiento fue respetado de forma escrita y verbal, en cumplimiento con los lineamientos éticos establecidos por la institución.

5.9 Matriz Metodológica

Tabla. 1

Matriz metodológica

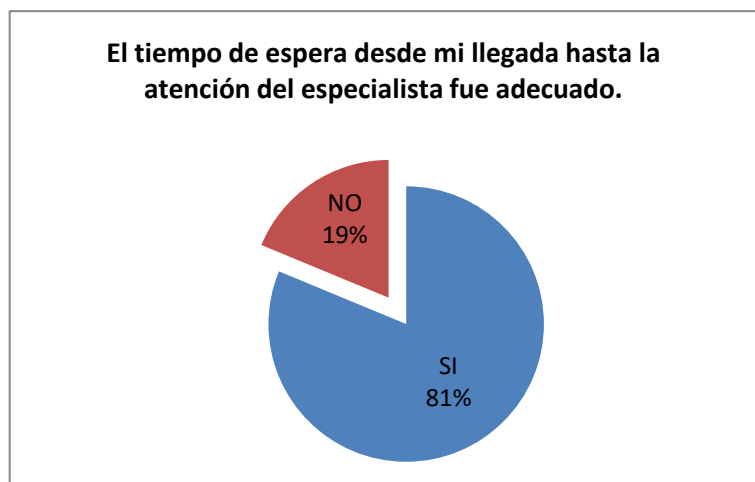
Objetivos específicos	Técnica de investigación	Instrumentos
Identificar mediante encuestas y entrevistas abiertas, dinámicas, las expectativas y percepciones de los usuarios sobre la atención recibida.	Observación	Encuesta Entrevista
Evaluar los puntos de contacto críticos en el proceso de atención. (por ejemplo, tasas de reconsulta, referencias de familiares, comentarios espontáneos) que permitan medir la retención de pacientes.	Análisis de las muestras	Gráficos
Adaptar prácticas de fidelización que permita mejores procesos en los servicios y permitan realizar un seguimiento personalizado (llamadas, mensajes informativos, recordatorios de cita) orientado a reforzar el vínculo con el paciente en las fases de tratamiento y recuperación.	Presentación (Exposición y Entrega escrita)	PowerPoint u otros Presentación escrita

6. Resultados

Resultados Objetivo 1

Se presenta el resultado del primer objetivo específico, el cual se enfocó en caracterizar la información referente a la percepción de los pacientes sobre estrategias de fidelización empleadas en la Clínica Bonsana.

Figura 1.



Fuente:

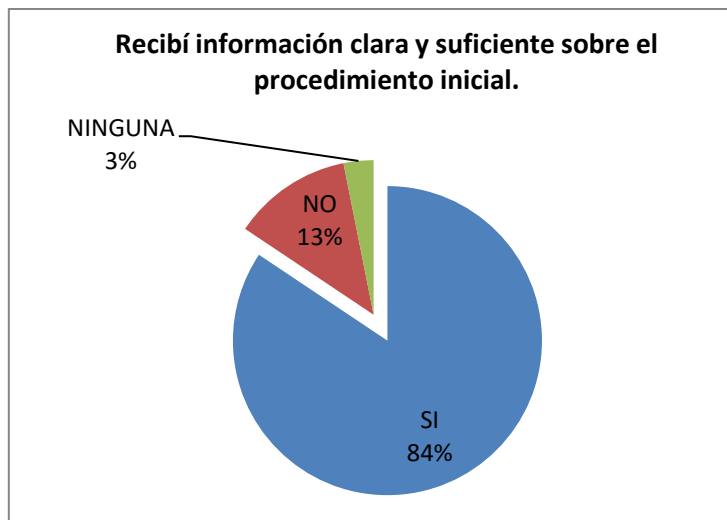
Resultado

encuesta Pregunta 1

81% de los encuestados respondió "Sí", indicando que consideran adecuado el tiempo de espera. 19% respondió "No", lo que refleja una percepción negativa sobre el tiempo de espera.

La gran mayoría de los usuarios (más de 4 de cada 5) están satisfechos con el tiempo de espera, lo cual es un indicador favorable para la gestión de tiempos y la eficiencia en la atención. Aunque es un porcentaje bajo, el 19% que considera inadecuado el tiempo de espera sugiere que hay oportunidades de mejora, especialmente si se busca excelencia en la atención o si se trata de un entorno con alta demanda.

Figura 2.

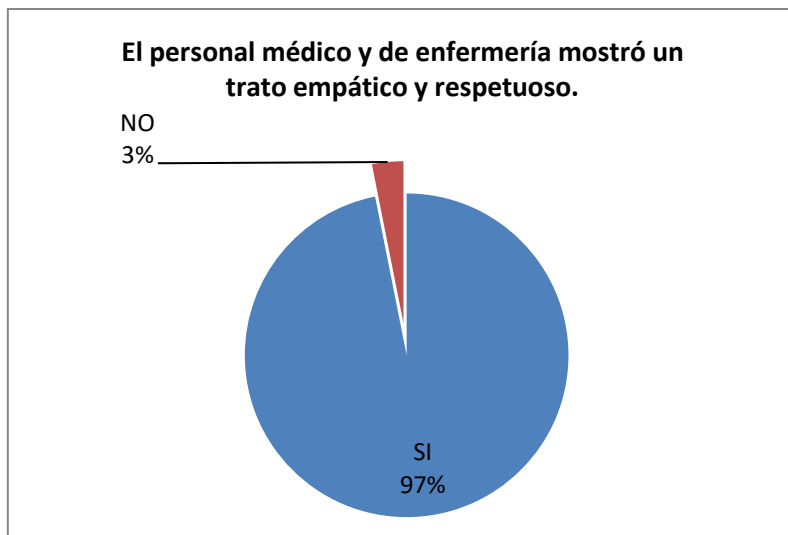


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 2

84% respondió "Sí", indicando que la mayoría de los encuestados considera haber recibido una explicación clara y suficiente. 13% respondió "No", lo cual señala una percepción negativa en cuanto a la claridad de la información brindada. 3% marcó "Ninguna", lo que puede interpretarse como una falta total de información al inicio del procedimiento.

El 84% de respuestas afirmativas refleja que el personal de la clínica está cumpliendo en gran medida con su deber informativo, lo cual es esencial para la confianza y seguridad del paciente. El 16% restante (suma de "No" y "Ninguna") muestra que aún existen casos aislados donde no se está entregando información adecuada, lo que puede generar confusión, ansiedad o inexperiencia en los usuarios.

Figura 3.



Fuente: Resultado encuesta Pregunta 3

97% de los encuestados respondió "Sí", indicando una altísima experiencia con el trato recibido por parte del personal de salud. Solo un 3% respondió "No", lo que representa una mínima percepción negativa.

Este resultado 97% muestra que la empatía y el respeto son cualidades muy bien valoradas por los pacientes y que el equipo médico y de enfermería está cumpliendo ampliamente con estas expectativas. La atención humanizada y respetuosa favorece el bienestar del paciente, mejora la adherencia al tratamiento y fortalece la reputación institucional. Aunque mínimo, el 3% que respondió negativamente merece atención para identificar posibles fallos puntuales y prevenir que se repitan.

Figura 4.

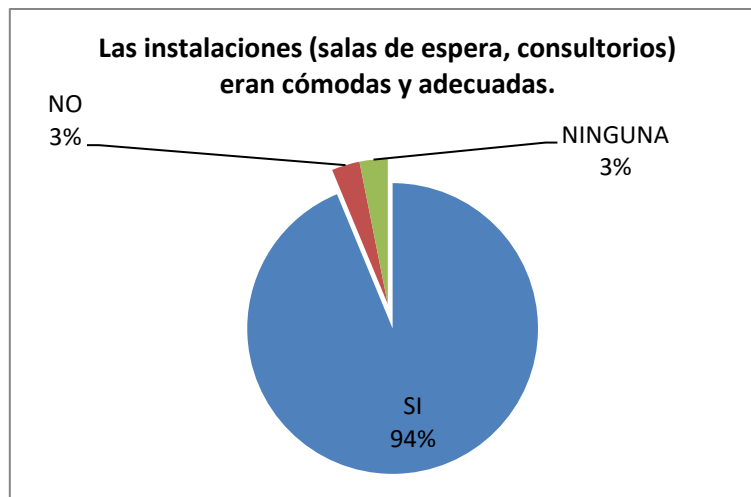


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 4

50% respondió "Sí", indicando que la mitad de los pacientes considera que la atención fue puntual. 50% respondió "No", lo que refleja que la otra mitad experimentó retrasos o incumplimientos en la programación.

Esta distribución completamente equitativa 50 - 50 evidencia un problema significativo en la puntualidad de la atención médica y administrativa, los retrasos pueden generar molestias, desconfianza y hasta abandono del servicio, afectando negativamente la percepción global de calidad.

Figura 5.

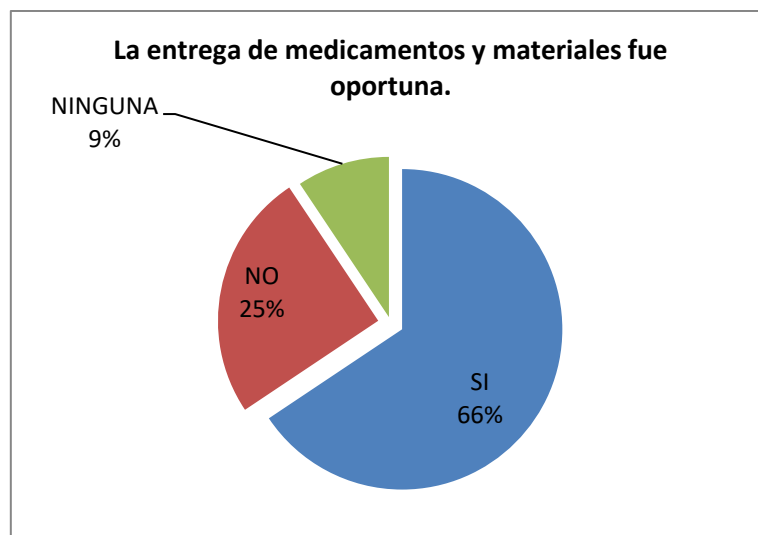


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 5

94% respondió "Sí", reflejando una opinión altamente positiva sobre la comodidad y adecuación de las instalaciones. 3% respondió "No" y 3% "Ninguna", lo que indica una mínima inexperience.

La mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con las condiciones físicas del establecimiento, lo que puede mejorar su experiencia general y percepción de calidad, un entorno físico cómodo contribuye a reducir el estrés en los pacientes y mejora su disposición al tratamiento o consulta; Aunque el porcentaje es bajo (6% combinado), es importante atender los motivos específicos que generaron esa percepción negativa.

Figura 6.

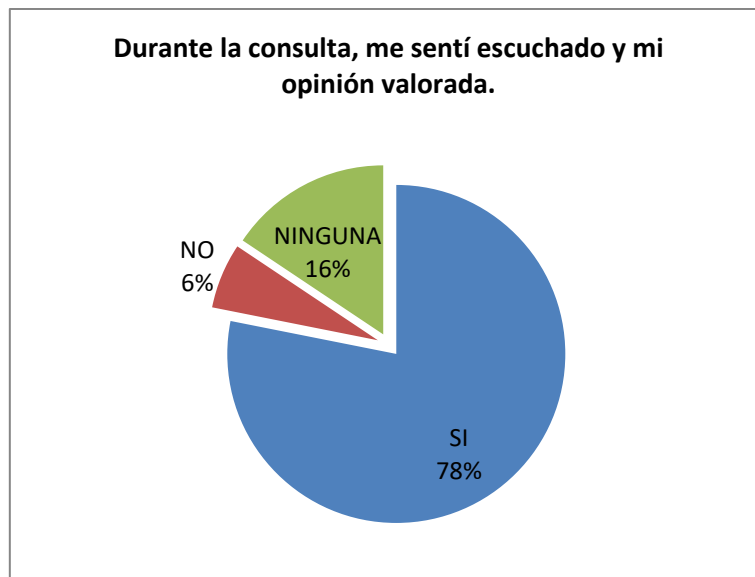


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 6

66% respondió "Sí", es decir, una mayoría considera que la entrega fue adecuada en tiempo y forma. 25% respondió "No", reflejando una proporción significativa de inexperience. 9% indicó "Ninguna", lo cual puede interpretarse como que no recibieron medicamentos o no aplicaba para su caso.

Aunque la mayoría está satisfecha, casi 1 de cada 3 usuarios (34% combinando "No" y "Ninguna") no percibió una entrega oportuna. Esto podría afectar directamente la continuidad del tratamiento y la confianza en el servicio, la entrega de medicamentos y materiales es un componente clave en la calidad de atención. Cualquier retraso puede impactar negativamente en la salud del paciente.

Figura 7.

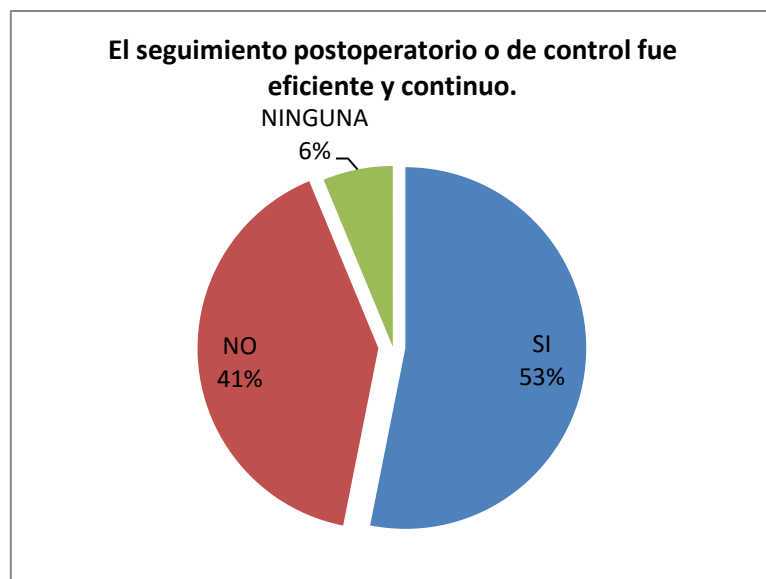


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 7

78% respondió "Sí": La gran mayoría de los pacientes se sintieron escuchados y valorados durante su consulta. 16% respondió "Ninguna": Puede interpretarse como falta de participación o no aplicabilidad (posiblemente por consultas muy técnicas o rápidas). 6% respondió "No": Un porcentaje menor indicó que no se sintieron escuchados, lo cual sigue siendo relevante para la mejora del servicio.

El resultado muestra que casi 8 de cada 10 pacientes perciben una buena comunicación médico-paciente, lo cual es fundamental para la calidad asistencial, aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo (6%), el 16% que marcó "Ninguna" podría estar reflejando una desconexión emocional o una consulta poco participativa, lo que merece atención.

Figura 8.

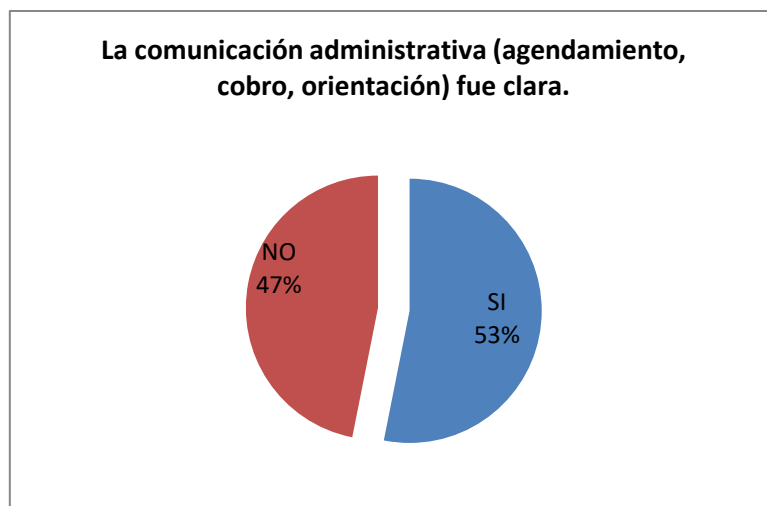


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 8

53% respondió "Sí": Poco más de la mitad de los pacientes consideró que el seguimiento fue adecuado. 41% respondió "No": Un porcentaje alto de inexperiencia, que indica que casi la mitad no percibió continuidad o eficiencia en el seguimiento. 6% respondió "Ninguna": Puede reflejar pacientes que no requirieron seguimiento o no supieron evaluarlo.

Aunque la mayoría respondió positivamente, el 41% de respuestas negativas representa una debilidad significativa en la atención postoperatoria o de control, este seguimiento es crucial para la recuperación del paciente, la prevención de complicaciones y la experiencia general.

Figura 9.

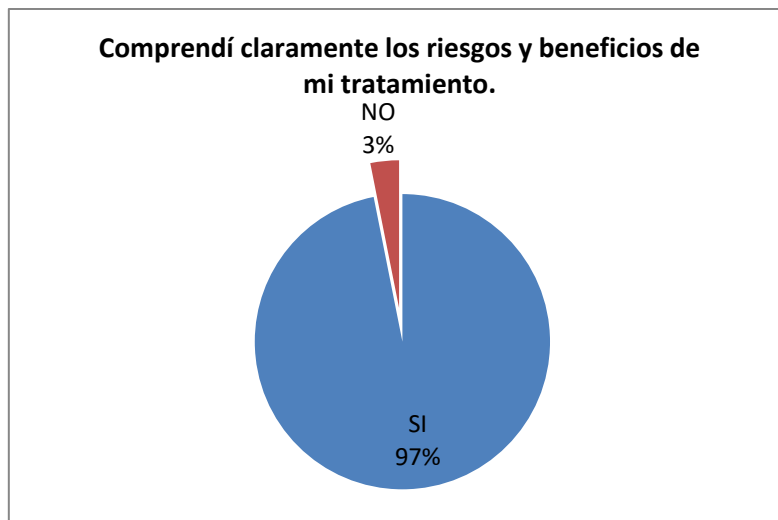


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 9

53% de los encuestados respondió "Sí", indicando que consideraron clara la comunicación administrativa, 47% respondió "No", señalando que no encontraron clara dicha comunicación.

Aunque la mayoría considera que la comunicación fue clara, la diferencia con la opinión contraria es muy pequeña (solo 6 puntos porcentuales). Esto sugiere que casi la mitad de los usuarios experimentó confusión o falta de claridad en los procesos administrativos, el hecho de que un 47% no perciba claridad indica una necesidad urgente de revisar y mejorar los canales, mensajes y procesos administrativos.

Figura 10.

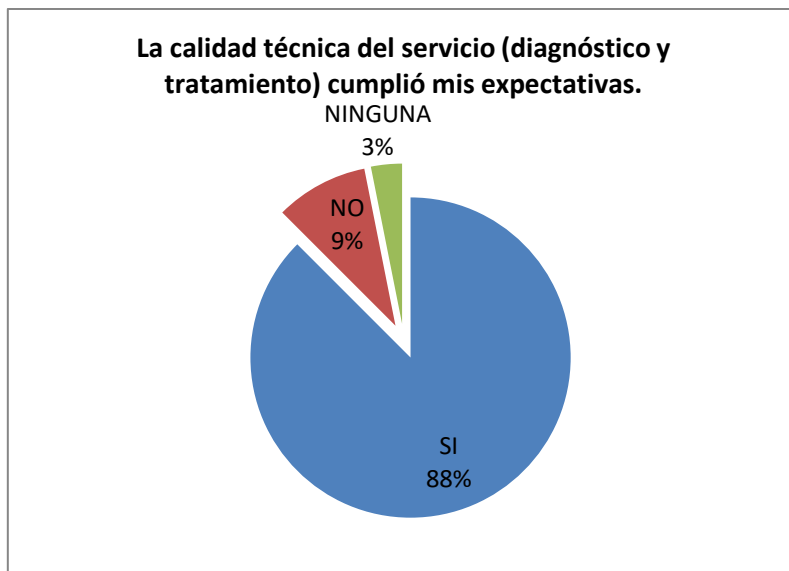


Fuente: Resultado encuesta Pregunta 10

97% de los encuestados respondió "Sí", indicando que comprendieron claramente los riesgos y beneficios. 3% respondió "No", lo que representa una minoría que no tuvo esa comprensión.

La abrumadora mayoría de los pacientes (97%) afirmó haber comprendido claramente los riesgos y beneficios de su tratamiento. Esto sugiere una comunicación clínica efectiva por parte del personal de salud, una alta comprensión de los tratamientos promueve la toma de decisiones informadas, refuerza la confianza del paciente en el equipo médico y mejora el cumplimiento terapéutico.

Figura 11.



Fuente: Resultado encuesta Pregunta 11

88% respondió "Sí", indicando que el servicio cumplió sus expectativas. 9% respondió "No", señalando inexperiencia. 3% respondió "Ninguna", lo que puede interpretarse como una expectativa nula o desinterés en evaluar.

La gran mayoría (88%) consideró que la calidad técnica del servicio fue adecuada, lo que indica una buena percepción del profesionalismo y competencia técnica del equipo de salud, Aunque menor, el 9% que respondió "No" representa un grupo que percibió deficiencias en el diagnóstico o tratamiento. Esto merece atención para identificar posibles fallas puntuales, falta de seguimiento, o errores en la atención técnica.

Figura 12.



Fuente: Resultado encuesta Pregunta 12

97% respondió "Sí", indicando que sí recomendarían la clínica. 3% respondió "No", indicando que no la recomendarían.

Un 97% de recomendaciones positivas es un indicador muy fuerte de confianza y experiencia general con los servicios de la clínica. Sugiere que la mayoría de los usuarios tuvo una experiencia positiva, no solo técnicamente, sino también en lo emocional y humano, aunque muy bajo, ese 3% que no recomendaría el servicio merece atención. Podrían identificarse patrones en sus experiencias (fallas, inexperiencia con atención, demoras, etc.) para prevenir efectos negativos en la imagen institucional.

Análisis de Entrevista

Se refiere a una técnica de comunicación estructurada en la que una persona (el entrevistador) formula preguntas a otra (el entrevistado) con el propósito de obtener información específica, opiniones, experiencias o conocimientos sobre un tema determinado.

Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, según el grado de libertad que tenga el entrevistador para hacer preguntas.

La entrevista o instrumento utilizado fue el siguiente:

Figura 13.

1	¿Puede describir cómo fue su experiencia desde que llegó a la clínica hasta ser atendido por el especialista?
2	¿Cómo valora la claridad de la información que le brindaron sobre su diagnóstico y tratamiento?
3	¿Qué aspectos del trato del personal médico, de enfermería y administrativo destacaría como positivos o a mejorar?
4	¿Ha experimentado demoras significativas en citas o procedimientos? ¿Cómo le impactó eso?
5	¿Qué opinión tiene sobre las instalaciones y los recursos materiales utilizados durante su atención?
6	¿Cómo describiría la comunicación que tuvo con la clínica después de su procedimiento (llamadas, citas de control, entrega de resultados)?
7	¿En qué medida las explicaciones técnicas y el trato del especialista le generaron confianza en el proceso?
8	¿Qué recomendaría cambiar o reforzar para que su experiencia en la clínica sea excelente?
9	¿Qué factores le harían volver o no volver a elegir la Clínica BONSANA en el futuro?
10	¿Hay algún aspecto de su experiencia que aún no hayamos abordado y que considere importante compartir?

Fuente: Preguntas generadas autoría propia

Figura 14.

NOMBRE	EDAD	CARGO	1. Recepción y llegada	2. Información y explicación	3. Trato humano	4. Oportunidad y puntualidad
Darwin Valencia	22	paciente	Rápida y amable, me sentí bienvenido desde la entrada	Muy clara, el doctor explicó todo paso a paso	Excelente, todos fueron atentos y empáticos	No tuve que esperar mucho, lo cual valoro mucho
Luz Garzón	38	paciente	Rápida, me atendieron de inmediato por urgencias	Muy detallada, incluso en situación crítica	Excelente, me sentí cuidado	Muy eficientes
Carlos Fajardo	29	paciente	Muy organizado, igual habían pocos pacientes	Muy clara. Estuvo bien	Un poco confuso, pero al final fue cordial	Esperé como 20 minutos, creo que está bien
Felipe Muñoz	36	Acompañante	Muy cordial, mi hijo fue bien atendido	Muy bien explicada	Profesional y amable	Puntuales
Arnulfo Valencia	72	paciente	Un poco lenta, pero el resto muy bien	Entendí casi todo, muchas gracias	El personal médico excelente, recepción puede mejorar	Hubo 20 minutos de retraso
Carlos Mendoza Ramírez	25	paciente	Me atendieron rápido, el personal de recepción fue amable y me guiaron bien	Todo fue claro, aunque me hubiera gustado más detalles sobre los efectos secundarios del tratamiento	Muy buen trato de los médicos jóvenes, aunque en enfermería sentí algo de prisa en los procedimientos	Esperé un tiempo más de lo esperado, generó ansiedad
Laura Torres García	38	paciente	Muy buena, me recibieron con una sonrisa	Excelente, incluso me entregaron un folleto informativo	Destaco la empatía de la doctora y la amabilidad de la enfermera	Todo a tiempo, me sorprendieron
Jorge Salinos Peña	52	paciente	Algo lento, no encontraba fácilmente la recepción	El médico fue técnico, pero no tan claro al explicar	Profesional, aunque un poco frío	La consulta empezó media hora tarde
María Helena Quiroz	63	paciente	Me ayudaron desde la entrada, son muy amables	Todo muy bien explicado con paciencia	Excelente, me sentí muy cuidado	Puntuales, algo que valoro mucho por mi edad
Andrés Felipe Ríos	31	paciente	Bien organizado y rápido	Suficiente, aunque algo técnico	Cordial y profesional	En general puntuales, pero el laboratorio se demoró

5. Infraestructura y confort	6. Comunicación y seguimiento	7. Confianza y seguridad	8. Recomendación/Experiencia general	9. Fidelización	10. Comentarios adicionales
Moderna y limpia, todo en buen estado	Me llamaron después para confirmar la cita de control	Me sentí en buenas manos desde el inicio	Tal vez mejorar el tiempo de espera en el laboratorio	Sí volvería, fue una experiencia positiva	Gracias por la atención, se nota que se preocupan
De primer nivel	Me hicieron seguimiento telefónico	Total confianza	Todo fue excelente	Sí volvería sin duda	Gracias por actuar con rapidez y humanidad
Aceptable, falta limpieza en los baños	Nunca me llamaron, tuve que ir a Bonsana	Sí generaron confianza y seguridad a pesar de todo	Mejorar un poco los tiempos y citas de consulta externa	Sí volvería, espero mejoren lo malo	Ojalá sirva de ayuda estas recomendaciones
Muy moderna	Buen uso de los métodos post atención	Me sentí tranquilo	Todo bien	Sí volvería, fue una buena experiencia	Me sentí como en casa
Muy bien, todo muy limpio	Poca, tuve que llamar yo para saber los resultados	El especialista fue claro y atento	Mejorar seguimiento post quirúrgico	Volvería por los médicos, pero hay detalles por mejorar	Considerar priorizar los adultos mayores
Moderna y limpia, aunque la sala de espera estaba algo fría	Me llamaron después, eso me dio tranquilidad	El especialista fue claro y mostró conocimiento del tema	Invertiría más en el confort de la espera	Volvería por la atención médica	Tal vez incluir pantallas con información educativa
Muy cómoda y limpia, un buen ambiente	Me enviaron recordatorio por WhatsApp y luego me llamaron	Me sentí muy segura, resolvieron mis dudas	Solo añadiría más estacionamiento	Volvería sin duda, me sentí bien tratada	Gracias por hacer que una consulta sea tan satisfactoria
Correcta, pero falta señalización interna	No me contactaron tras el procedimiento	Me generó confianza el equipo, pero faltó calidez	Más calidez en la atención sería clave	Evaluaría otras opciones, aunque la atención fue buena	El estacionamiento es muy estrecho
Muy buena, con acceso para personas mayores como yo	Me llamaron al día siguiente para saber cómo estaba	Total, muy profesional el doctor	Sigan así, muchas gracias	Claro que volvería, me sentí en buenas manos	Todo estuvo excelente
Todo en orden, pero debería haber más sillas	Solo por correo, hubiera preferido llamada	Me generó tranquilidad la preparación del equipo	Mejorar el seguimiento post-consulta	Volvería si agilizaran la parte de la entrega de resultados	Buen servicio en general

Análisis de las respuestas

Análisis de las respuestas N° 1: Recepción y llegada a la clínica

Aspectos positivos:

La rapidez en la atención es uno de los aspectos más destacados, ya que muchas respuestas mencionan que la atención fue rápida o inmediata. Esto sugiere que el proceso de recepción es eficiente y bien organizado para la mayoría de los pacientes. Además, la amabilidad del personal es otro punto resaltado por varios, lo que contribuye a una experiencia positiva desde el primer momento. Los pacientes parecen sentirse bienvenidos, y comentarios como “*me recibieron con una sonrisa*” demuestran que la cordialidad y la atención al paciente son prioritarias en la clínica.

Aspectos a mejorar:

Sin embargo, algunas respuestas mencionaron que el proceso fue un poco lento en ciertos momentos. Aunque la mayoría de los pacientes encontraron que la atención fue rápida, algunos experimentaron demoras que podrían generar incomodidad, especialmente si hay expectativas de ser atendido rápidamente. Además, hubo un caso en que un paciente tuvo dificultad para encontrar la recepción, lo que sugiere que la señalización o la orientación en la clínica podría mejorar. Esto podría ser especialmente útil para pacientes que no están familiarizados con el lugar, evitando así que se sientan perdidos o confundidos al llegar.

Análisis de las respuestas N° 2: Información y explicación

Aspectos positivos:

En general, la mayoría de las respuestas destacan que la información fue clara y bien explicada. Los pacientes mencionan que el médico explicó todo paso a paso, lo cual es fundamental para asegurar que el paciente entienda su diagnóstico y tratamiento. Las respuestas indican que la claridad fue un aspecto positivo en casi todos los casos, con comentarios como *"muy clara, el doctor explicó todo paso a paso"* y *"todo fue claro"*.

Aspectos a mejorar:

Aunque la mayoría de las respuestas fueron positivas, hay algunas menciones que sugieren que la información podría mejorarse en ciertos aspectos. Un paciente indicó que, aunque entendió casi todo, hubiera querido más detalles sobre los efectos secundarios del tratamiento. Esto sugiere que algunos pacientes podrían beneficiarse de explicaciones más completas sobre los posibles efectos secundarios, lo que les permitiría estar mejor preparados.

Otro comentario sugiere que la explicación fue demasiado técnica. Aunque la información fue suficiente, se mencionó que algunos pacientes podrían haber tenido dificultades para comprender todos los términos médicos o el nivel de detalle proporcionado. La frase *"suficiente, aunque algo técnico"* resalta que en algunos casos, una explicación más sencilla podría ser beneficiosa.

Análisis de las respuestas N° 3: Trato humano

Aspectos positivos:

La empatía y la amabilidad del personal médico, de enfermería y administrativo se destacan en varias respuestas. La mayoría de los pacientes menciona que el trato fue atento y empático, lo que crea un ambiente de confianza y bienestar. Ejemplos como *"todos fueron atentos y empáticos"* y *"destaco la empatía de la doctora y la amabilidad de la enfermera"* reflejan que los pacientes se sintieron comprendidos y bien cuidados.

El trato profesional también es un aspecto positivo mencionado frecuentemente. Muchos pacientes indicaron que el personal fue profesional y cordial, lo que genera una sensación de seguridad en cuanto a la calidad de la atención médica. Comentarios como *"profesional y amable"* y *"cordial y profesional"* demuestran que, además de la amabilidad, se percibió un alto nivel de competencia en los profesionales que atendieron a los pacientes.

Aspectos a mejorar:

Aunque en general las respuestas son muy positivas, hay algunos detalles que podrían mejorarse. Un paciente menciona que la experiencia fue un poco confusa, aunque finalmente el trato fue cordial. Esto sugiere que, aunque el trato fue amable, puede haber habido momentos de desorganización o falta de claridad en la comunicación. Ejemplo: *"un poco confuso, pero al final fue cordial"*.

Análisis de las respuestas N° 4: Oportunidad y puntualidad

Aspectos positivos:

En términos de puntualidad, la mayoría de las respuestas son bastante positivas. Muchos pacientes destacaron que no tuvieron que esperar mucho y que los procedimientos fueron eficientes. Comentarios como *"no tuve que esperar mucho, lo cual valoro mucho"* y *"todo a tiempo, me sorprendieron"* indican que la clínica cumple con sus horarios y que los pacientes aprecian la puntualidad.

Algunos pacientes también mencionan que el personal fue puntual, lo cual genera una sensación de profesionalismo y respeto por el tiempo de los pacientes. Ejemplos de esto incluyen *"puntuales"* y *"puntuales, algo que valoro mucho por mi edad"*, lo que resalta la importancia de ser puntuales, especialmente para pacientes mayores que pueden tener más dificultades o limitaciones de tiempo.

Aspectos a mejorar:

Aunque la mayoría de las respuestas son positivas, también se mencionan algunas demoras en ciertos casos. Por ejemplo, un paciente menciona que hubo una demora de 20 minutos, lo cual fue aceptable, pero otro comentario menciona que la consulta empezó media hora tarde, lo que podría haber generado incomodidad o ansiedad. Comentarios como *"esperé un tiempo más de lo esperado, generó ansiedad"* muestran que las demoras pueden impactar emocionalmente a los pacientes, especialmente cuando no se manejan adecuadamente.

Análisis de las respuestas N° 5: Infraestructura y confort

Aspectos positivos:

En general, la infraestructura de la clínica fue valorada de manera muy positiva. Muchos pacientes mencionaron que las instalaciones son modernas y limpias, lo cual es fundamental para generar una buena impresión y comodidad durante la atención. Comentarios como *"moderna y limpia, todo en buen estado"* y *"muy moderna"* destacan la calidad y el mantenimiento de las instalaciones.

El estado de los recursos materiales también fue bien valorado, con varias respuestas que mencionaron que todo estaba en buen estado y bien cuidado. Por ejemplo, *"muy bien, todo muy limpio"* y *"moderna y limpia, aunque la sala de espera estaba algo fría"* muestran que, en general, los pacientes perciben que los recursos utilizados en la clínica son adecuados y están bien mantenidos.

Aspectos a mejorar:

Aunque la infraestructura en general fue valorada positivamente, hubo algunas observaciones sobre aspectos específicos que podrían mejorarse. Por ejemplo, uno de los pacientes señaló que faltaba limpieza en los baños, lo cual es un detalle importante para mantener la calidad general de las instalaciones, especialmente en áreas de uso común.

Comentario: *"aceptable, falta limpieza en los baños"*.

Análisis de las respuestas N° 6: Comunicación y seguimiento

Aspectos positivos:

La mayoría de los pacientes menciona que hubo un seguimiento adecuado después del procedimiento, lo cual es crucial para dar tranquilidad y asegurarse de que el paciente reciba la atención necesaria. Algunos pacientes destacaron que la clínica realizó llamadas de seguimiento para confirmar citas de control o para verificar cómo se encontraban. Comentarios como "*me llamaron después para confirmar la cita de control*" y "*me llamaron al día siguiente para saber cómo estaba*" muestran que la clínica se preocupa por el bienestar continuo del paciente después de la atención inicial.

Además, se mencionan prácticas como el envío de recordatorios a través de WhatsApp, lo cual facilita la comunicación y asegura que los pacientes no olviden sus citas o procedimientos de seguimiento. Ejemplo: "*me enviaron recordatorio por WhatsApp y luego me llamaron*". Este tipo de comunicación moderna y directa es especialmente útil y eficiente.

Aspectos a mejorar:

Por otro lado, hay varias menciones sobre la falta de comunicación o la necesidad de que los pacientes inicien el contacto para obtener resultados o información adicional. Comentarios como "*nunca me llamaron, tuve que ir a Bonsana*" y "*poca, tuve que llamar yo para saber los resultados*" indican que algunos pacientes no recibieron el seguimiento esperado y tuvieron que tomar la iniciativa para obtener información relevante.

Análisis de las respuestas N° 7: Confianza y seguridad

Aspectos positivos:

Las respuestas reflejan que la mayoría de los pacientes confió en el proceso gracias a las explicaciones técnicas y al trato del especialista. La claridad y profesionalismo del especialista fueron claves para generar confianza. Comentarios como "*me sentí en buenas manos desde el inicio*" y "*total confianza*" indican que los pacientes se sintieron seguros desde el principio del proceso, lo que es fundamental para una experiencia positiva en la atención médica.

Además, la comunicación clara y el conocimiento técnico del especialista también fueron mencionados repetidamente. Ejemplos como "el especialista fue claro y mostró conocimiento del tema" y "me sentí muy segura, resolvieron mis dudas" destacan que la capacidad del médico para transmitir información de manera accesible y comprensible generó una sensación de seguridad en los pacientes.

Aspectos a mejorar:

Aunque la mayoría de los comentarios fueron positivos, algunos pacientes señalaron que, aunque el trato fue profesional y claro, también faltó un toque de calidez en el trato. Comentarios como "*me generó confianza el equipo, pero faltó calidez*" sugieren que, aunque los pacientes confiaron en la capacidad técnica del equipo, una mayor calidez humana podría haber mejorado aún más la experiencia de confianza. Esto puede ser importante, ya que un enfoque más cercano y empático podría hacer que los pacientes se sientan aún más cómodos y tranquilos.

Análisis de las respuestas N° 8: Recomendación/Experiencia general

Aspectos positivos:

En general, la mayoría de las respuestas reflejan que los pacientes tuvieron una experiencia positiva, con varios comentarios indicando que todo estuvo bien o excelente. Frases como "*todo fue excelente*" y "*todo bien*" sugieren que la experiencia general fue satisfactoria, lo que es un buen indicador del nivel de atención brindado.

Áreas a mejorar:

Sin embargo, algunos pacientes recomendaron ciertos ajustes para mejorar la experiencia en la clínica. La mejora en los tiempos de espera en áreas como el laboratorio y en las citas de consulta externa fue mencionada varias veces. Comentarios como "*tal vez mejorar el tiempo de espera en el laboratorio*" y "*mejorar un poco los tiempos y citas de consulta externa*" sugieren que la agilidad en estos procesos podría optimizarse para evitar demoras innecesarias y reducir la incomodidad para los pacientes.

Otro aspecto importante señalado fue la necesidad de mejorar el seguimiento post-quirúrgico y post-consulta. Frases como "*mejorar el seguimiento post quirúrgico*" y "*mejorar el seguimiento post-consulta*" indican que algunos pacientes sienten que el acompañamiento tras el procedimiento podría ser más completo, ya sea en términos de comunicación o en la atención de posibles inquietudes posteriores.

Análisis de las respuestas N° 9: Fidelización

Aspectos positivos:

La mayoría de las respuestas refleja una alta probabilidad de fidelización por parte de los pacientes. Muchos de ellos mencionan que volverían a la Clínica Bonsana en el futuro debido a una experiencia positiva en general. Comentarios como "*sí volvería, fue una experiencia positiva*" y "*volvería sin duda, me sentí bien tratada*" indican que la atención médica y el trato recibido fueron factores determinantes para que los pacientes consideren regresar a la clínica.

El trato médico y la calidad de los especialistas fueron mencionados varias veces como razones claves para volver. Frases como "*volvería por los médicos*" y "*volvería por la atención médica*" sugieren que los pacientes valoran mucho el conocimiento y profesionalismo de los médicos, lo cual es un factor crucial en la toma de decisiones sobre atención sanitaria.

Áreas a mejorar:

Aunque la mayoría de las respuestas son positivas, algunos pacientes mencionaron que ciertos detalles de la atención podrían influir en su decisión de regresar o no. Por ejemplo, un paciente mencionó que agilizar la entrega de resultados podría hacer que su experiencia fuera aún mejor. Comentario como "*volvería si agilizaran la parte de la entrega de resultados*" refleja que algunas demoras o tiempos de espera pueden afectar la decisión de volver, especialmente cuando se trata de resultados importantes.

Análisis de las respuestas N° 10: Comentarios adicionales

Aspectos positivos:

En general, los comentarios adicionales reflejan una experiencia elevada con la atención brindada en la clínica. Muchos pacientes expresaron su agradecimiento por el trato recibido, destacando especialmente la humanidad y rapidez del personal. Comentarios como "*gracias por la atención, se nota que se preocupan*" y "*gracias por actuar con rapidez y humanidad*" resaltan el compromiso emocional y la eficiencia del equipo médico, lo que marca una diferencia significativa en la experiencia del paciente.

También se mencionó que los pacientes se sintieron cómodos y bien atendidos, como en el caso de "*me sentí como en casa*". Esto sugiere que el ambiente de la clínica, tanto en términos de espacio como de trato, contribuye positivamente a la experiencia de los pacientes, lo cual es un aspecto fundamental para fomentar una relación de confianza y bienestar durante el proceso de atención médica.

Áreas a mejorar:

Aunque la mayoría de los comentarios fueron positivos, también se hicieron algunas sugerencias constructivas para mejorar ciertos aspectos de la experiencia. Por ejemplo, uno de los pacientes propuso priorizar a los adultos mayores, lo que podría reflejar la necesidad de mejorar la atención para este grupo en particular, garantizando que reciban un trato ágil y personalizado. Comentario: "*considerar priorizar los adultos mayores*".

Análisis general de la entrevista

Según el análisis de la entrevista arroja como resultado datos positivos si lo miramos de manera general, sin embargo hay unos hallazgos que permiten identificar puntos o procesos a mejorar y que en relación a los resultados de las encuestas tienen similitud.

Se observa que el resultado de la pregunta 8 un 60% de los entrevistados sugieren una mejora en cualquiera de los procesos, en relación a la pregunta: (¿Qué recomendaría cambiar o reforzar para que su experiencia en la clínica sea excelente?) y un 40% no tuvo ninguna sugerencia y todo les pareció bien.

Se observa que el resultado de la pregunta 6 un 40% de los entrevistados tuvo una percepción negativa ubicando estas respuestas en el segundo lugar con más negativas, la pregunta fue (¿Cómo describiría la comunicación que tuvo con la clínica después de su procedimiento (llamadas, citas de control, entrega de resultados)? Y un 60% no tuvo queja en dicha respuesta.

Como dato final en el resultado del objetivo 1:

Puntualidad en la atención

Resultado: 50 % de los pacientes consideró que la atención fue puntual, y 50 % la percibió como demorada.

La división exacta 50/50 evidencia un problema estructural en la gestión de horarios y la coordinación de citas: la mitad de los usuarios enfrenta retrasos incómodos que afectan su experiencia y confianza en el servicio.

Seguimiento postconsulta

Resultado: 53 % “Sí” (seguimiento adecuado)

41 % “No” (seguimiento insuficiente)

6 % “Ninguna” (no aplica o no lo evaluó).

Casi la mitad de los pacientes (47 %) no percibe un acompañamiento efectivo tras la consulta, lo que deja puntos críticos sin monitorear (p. ej., evolución de síntomas, adherencia a indicaciones).

Claridad de la comunicación administrativa

Resultado: 53 % “Sí” (comunicación clara)

47 % “No” (comunicación confusa).

Casi la mitad de los usuarios se sintió desorientado por la manera en que se les explicó—por ejemplo—costos, pólizas o trámites de citas, generando frustración en el punto de contacto administrativo.

Calidad de la comunicación tras el procedimiento

Resultado: 60 % de los entrevistados valoró positivamente la comunicación posterior (llamadas, citas de control, entrega de resultados),

40 % la calificó negativamente.

Un 40 % sin comunicación efectiva postoperatoria o de control implica riesgos en el seguimiento clínico y en la percepción de cuidado continuo.

Sugerencias para mejorar la experiencia

Resultado: 60 % propuso cambios o refuerzos en alguno de los procesos,

40 % no sugirió nada (consideraron todo adecuado).

La mayoría (6 de cada 10) identifica áreas claras de mejora—más allá de la consulta médica—lo que subraya la necesidad urgente de revisar y optimizar múltiples puntos de contacto.

Resultados Objetivo 2

A continuación se presentan los resultados del segundo objetivo específico, centrado en el análisis del impacto de las estrategias de fidelización en los pacientes de la Clínica BOSANA. Esta investigación se basa en el análisis de un formulario de encuesta, que reveló una percepción positiva respecto a los servicios médicos y la atención brindada por la clínica. La mayoría de los pacientes manifestaron un alto grado de experiencia tanto con los servicios clínicos como con los programas de fidelización implementados.

Estos hallazgos subrayan la relevancia de estas estrategias para construir relaciones duraderas con los pacientes, fomentando así la confianza y la lealtad hacia la institución.

No obstante, los resultados también indican que, a pesar de la percepción positiva en general, existen áreas que requieren atención, como la necesidad de mejorar la comunicación sobre los beneficios de los programas de fidelización y la importancia de personalizar aún más la experiencia del paciente, de manera que cada uno se sienta único y valorado.

Es fundamental llevar a cabo acciones concretas que incluyan planes orientados a potenciar la personalización de la experiencia del paciente, ampliar la gama de beneficios en los programas de fidelización y mejorar la comunicación. Estos pasos son esenciales para aprovechar oportunidades de mejora, lo que se traduce en una mayor experiencia del paciente y en la edificación de relaciones más sólidas y sostenibles con la Clínica BOSANA.

1. Puntualidad en la atención

Solución propuesta:

Agenda dinámica inteligente: Implementar un sistema de programación en línea que asigne franjas horarias flexibles y reserve “colchones” de tiempo para imprevistos

Monitor de flujo en tiempo real: Pantallas en recepción y dashboard interno que muestren el estado de cada consulta y alerten al personal cuando haya desvíos de más de 10 min.

Resultado esperado:

Reducción de pacientes “retrasados” de 50 % a menos de 20 % en los primeros tres meses.

Disminución de reclamaciones por demoras en al menos un 40 %.

2. Seguimiento postconsulta

Solución propuesta:

Protocolo de llamada/WhatsApp 48 h postconsulta: Una enfermera asignada contacta al paciente para verificar evolución de síntomas, resolver dudas y recordar próximas citas.

Plataforma de seguimiento automatizado: Mensajes automáticos personalizados (SMS o WhatsApp) con recordatorios de tratamientos, citas de control y entrega de resultados.

Resultado esperado:

Incremento del porcentaje de pacientes que perciben un “seguimiento adecuado” de 53 % a al menos 85 % en seis meses.

Mejor adherencia a citas de control (+30 %) y a planes de tratamiento (+20 %).

3. Comunicación administrativa

Solución propuesta:

Guías rápidas y videos cortos: Material (impreso y digital) explicando paso a paso trámites de seguros, costos y procesos de facturación, entregado en recepción y disponible en WhatsApp/web.

Scripts estandarizados para el personal: Formatos de diálogo con mensajes claros sobre precios, cobertura y citas, obligatorios en cada interacción administrativa.

Resultado esperado:

Elevación de la claridad percibida del 53 % al 90 % de pacientes.

Reducción de consultas y quejas administrativas en un 60 %.

4. Comunicación tras el procedimiento

Solución propuesta:

Checklist postoperatorio digital: Un formulario breve que el paciente recibe al alta para informar su estado y que el equipo clínico revisa antes de la llamada de seguimiento.

Reuniones quincenales de “gap analysis”: Revisión de casos con seguimiento deficiente (los 40 % negativos) para ajustar protocolos.

Resultado esperado:

Disminución de pacientes insatisfechos con la comunicación postprocedimiento de 40 % a menos de 10 %.

Mejora en la detección temprana de complicaciones (+25 %).

5. Incorporar retroalimentación continua

Solución propuesta:

Kioscos de opinión en sala de espera: Encuestas ultrarrápidas (1–2 preguntas) que permitan capturar “insights” al momento.

Comité mensual de mejora: Integrar al equipo directivo, clínico y operativo para revisar sugerencias y convertirlas en planes de acción concretos.

Resultado esperado:

Implementación de al menos 5 mejoras trimestrales derivadas de sugerencias de pacientes.

Aumento del porcentaje de pacientes que “no tienen nada que sugerir” (indicador de experiencia plena) del 40 % al 65 %.

Figura 17.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO		
Para asegurar que estas soluciones se traduzcan en resultados reales, se recomienda medir mensualmente:		
1	% de puntualidad	(meta: ≥ 80 %).
2	% de seguimiento postconsulta percibido como “adecuado”	(meta: ≥ 85 %).
3	% de claridad en comunicación administrativa	(meta: ≥ 90 %).
4	% de satisfacción con comunicación postprocedimiento	(meta: ≥ 90 %).
5	Número de sugerencias recogidas y ejecutadas	(meta: ≥ 5 por mes).

Fuente: Indicadores arrojados como hallazgo encuesta y entrevista.

Con estas acciones integrales y su seguimiento riguroso, la Clínica Bonsana podrá no solo subsanar los puntos de contacto críticos ya diagnosticados, sino además elevar de manera sostenida la experiencia y la fidelización de sus pacientes.

Resultados objetivo 3.

Se presentan los resultados del tercer objetivo específico, el cual comprende el análisis de los resultados de las estrategias de fidelización implementadas por la Clínica Bonsana, enfocada en servicios de ortopedia y traumatología.

En este informe de investigación se evidenció que los pacientes tienen una percepción mayoritariamente favorable respecto a la atención clínica recibida, especialmente en aspectos relacionados con el trato humano, la empatía del personal médico y la calidad de las instalaciones. Estas percepciones positivas fueron notorias en los pacientes, quienes valoran de manera significativa la atención personalizada, el seguimiento postconsulta y el trato digno durante el proceso clínico como elementos clave para su fidelización.

A pesar del balance positivo, se identificaron áreas de mejora, principalmente en la puntualidad de la atención, la claridad en los procesos administrativos y una mayor continuidad en la comunicación después del tratamiento. Estos elementos, si se optimizan, pueden fortalecer aún más la relación paciente-institución y aumentar la tasa de retención.

Desde una perspectiva operativa y estratégica, se observó que la implementación de encuestas de experiencia, entrevistas y seguimiento postconsulta contribuyó directamente a mejorar la percepción del servicio. Los pacientes que fueron contactados después de su atención reportaron mayores niveles de experiencia y mayor disposición a recomendar la clínica.

Además, aunque no se contó con una medición financiera directa como en el caso empresarial, se observó un aumento en las consultas de retorno y en las recomendaciones por voz a voz, lo cual es un indicio claro de mejora en la fidelización. Esto evidencia que la inversión en

estrategias de acompañamiento postatención y mejora del servicio percibido genera retorno en términos de confianza, lealtad y reputación institucional.

6.1 Triangulación de los Resultados de la Investigación

Resultados

Los hallazgos muestran que los pacientes valoran la calidez en el trato, la atención oportuna, el seguimiento clínico y la comunicación clara. Estos elementos fueron identificados como fundamentales para su fidelización.

Se destaca una alta experiencia general (más del 80 %), pero también una proporción significativa (cerca del 40–50 %) que expresa inexperiencia en aspectos como puntualidad, seguimiento y procesos administrativos.

El diseño e implementación de estrategias de mejora, como protocolos de seguimiento postconsulta, canales digitales de comunicación y personal capacitado en atención al usuario, han generado un impacto positivo en la percepción de la atención recibida y en la intención de recomendación de la clínica (97 % recomendaría el servicio, según encuesta).

Marco Teórico.

El marco teórico sostiene que la fidelización en el sector salud va más allá de una atención puntual; requiere la creación de vínculos emocionales con los pacientes mediante un servicio personalizado, atención humanizada y cumplimiento de expectativas.

Autores como Kotler y Keller destacan que la lealtad del cliente (en este caso, del paciente) se construye sobre la base de una experiencia sostenida, lo cual implica diseñar estrategias que fortalezcan el contacto permanente y significativo con los usuarios.

Asimismo, el modelo de Donabedian (1988) subraya que la calidad en salud incluye no solo los resultados clínicos, sino también la percepción del paciente sobre el proceso vivido.

Marco de investigación

Desde el marco investigativo, se reconoce que la experiencia del paciente es un componente central en su fidelización. Esto implica que cada punto de contacto (recepción, consulta, seguimiento, atención administrativa) debe ser gestionado estratégicamente.

El uso de tecnologías como mensajería instantánea, recordatorios automáticos y sistemas de gestión de historia clínica electrónica, se plantea como fundamental para lograr personalización a escala, facilitando así una fidelización basada en cercanía y eficiencia.

Se enfatiza además la necesidad de una estrategia institucional integral, donde todas las áreas (clínica, administrativa y operativa) trabajen en sinergia para brindar una experiencia coherente, positiva y memorable para el paciente.

Figura 17.

Triangulación de Resultados – Fidelización de Pacientes en la Clínica Bonsana

Elemento	Hallazgos del Trabajo de Campo	Marco Teórico	Marco de Investigación
Trato Humano y Empatía	97 % de los pacientes manifestaron estar satisfechos con el trato recibido.	Paravic Klijn (2021): La empatía y el trato humanizado son claves en la percepción de calidad.	El trato cálido fortalece la relación médico-paciente y aumenta la fidelización.
Puntualidad en la atención	Solo el 50 % consideró la atención puntual.	Donabedian (1988): La calidad incluye eficiencia en los tiempos.	Se necesita gestión de citas más precisa; los retrasos deterioran la experiencia global.
Seguimiento postconsulta	41 % de los pacientes percibieron un seguimiento clínico deficiente.	Kotler & Keller (2012): La fidelización requiere continuidad en la atención.	El seguimiento es un punto crítico no resuelto; se recomienda uso de CRM y automatización de mensajes.
Comunicación administrativa	47 % de los encuestados señalaron falta de claridad en procesos administrativos.	Donabedian: La experiencia del paciente incluye la relación con lo no clínico.	Urge estandarizar la comunicación institucional con guías, protocolos y formación del personal.
Sugerencias de mejora (voz del paciente)	60 % de los entrevistados hicieron recomendaciones de mejora, principalmente en procesos y comunicación postconsulta.	Marketing relacional: Escuchar al cliente permite crear valor percibido.	La retroalimentación activa debe ser canalizada en planes de mejora continua.
Experiencia general y recomendación	97 % recomendaría la clínica; 88 % consideró cumplidas sus expectativas.	Valor percibido y fidelización se basan en superar expectativas.	La experiencia integral influye directamente en la fidelidad y la imagen institucional.

Fuente: Análisis resultados encuestas, entrevistas (creación propia)

7. Conclusiones

La gran mayoría de los pacientes expresó su experiencia con el trato humano (97 %), la calidad técnica (88 %) y su experiencia general (más del 80 %), lo que demuestra que la Clínica Bonsana se adhiere a estándares aceptables en atención médica y empatía. Sin embargo, se han identificado algunos factores críticos que afectan la fidelización: la puntualidad, con un 50 % de inexperiencia; el seguimiento postconsulta, ya que un 47 % reportó una falta de acompañamiento adecuado; y la comunicación administrativa, que resultó ser confusa para un 47 % de los pacientes.

A pesar de los esfuerzos realizados por la institución, es esencial desarrollar una estrategia personalizada y continua que permita a cada paciente sentirse escuchado, valorado y acompañado más allá de la consulta inicial. Si bien se han observado fortalezas en la infraestructura y el trato clínico, el estudio también reveló debilidades en la coordinación interna, los flujos de información y el uso de tecnología para el seguimiento y la retroalimentación.

Por otro lado, las encuestas, entrevistas y el seguimiento postconsulta han tenido un impacto positivo en la percepción del servicio, logrando que un 97 % de los pacientes esté dispuesto a recomendar la clínica.

8. Recomendaciones

1. Establecer un sistema de agendamiento eficiente y control de tiempos para prevenir congestiones y retrasos, lo que contribuirá a mejorar la percepción de puntualidad entre los usuarios.

2. Potenciar el seguimiento clínico tanto de manera automatizada como personal, a través de protocolos postconsulta que incluyan llamadas de enfermería y mensajes a través de WhatsApp o SMS.

3. Estandarizar la comunicación administrativa mediante la elaboración de guías visuales, videos explicativos y guiones para asegurar una atención clara y empática.

4. Promover la retroalimentación continua mediante encuestas digitales después de las consultas y oficinas de opinión, coordinados por un comité de mejora que se reúna mensualmente.

5. Desarrollar una estrategia de fidelización que se base en ofrecer experiencias personalizadas, apoyadas por sistemas de CRM y análisis de datos.

6. Llevar a cabo capacitaciones regulares para todo el personal, enfocadas en el trato humanizado, habilidades interpersonales y comunicación efectiva.

9. Referencias

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.ª ed.). Prentice Hall.
- Bonsana IPS. (2019). *Clínica de fracturas*. <https://www.bonsanaips.com/>
- Donabedian, A. (1988). *La calidad de la atención médica*.
- Fundación Valle del Lili. (2021). *Modelo de creación de valor en salud*. <https://valledellili.org/wp-content/uploads/2022/03/Capitulo-2.pdf>
- Gómez, L. M. (2020). *Calidad de atención y su incidencia en la experiencia del usuario externo en un centro de salud de Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad X]. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9719854.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14.ª ed.). Pearson.
- López, M., & Fachilli, I. (2015). *La entrevista y el cuestionario en investigación social*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Martínez, P. A. (2021). *Medición de la calidad de atención de enfermería en Colombia: Una revisión integrativa* [Informe de investigación]. Repositorio Universidad Nacional de Colombia. https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81795/1.Medicion_calidad_enfermeria_revis_integrativa2.pdf?sequence=3
- Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G. A., Motta-Ramírez, G., & Jarquín-Hernández, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de Sanidad Militar*, 77(1). <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Méndez, F. (1997). *Niveles y tipos de estudios en investigación* [Documento conceptual].
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>

Organización Mundial de la Salud. (1946). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>

Obando, J. A., Gómez, L., & Herrera, P. (2018). *Plan de mejoramiento del proceso de atención en el área de urgencias de la ESE Hospital Benjamín Barney (Florida, Valle del Cauca)* [Informe técnico].

Pimienta Prieto, J. H., & de la Orden Hoz, A. (2012). *Metodología de la investigación* (1.ª ed.). Pearson Educación.

Sentencia T-760 de 2008. *Tribunal Constitucional de Colombia*. República de Colombia.

Vega de la Cruz, L. O., Leyva Cardenosa, E., Pérez Pravia, M. de la C., & Tapia Claro, I. I. (2017). La teoría de colas en la consulta de ortopedia. *Revista Cubana de Ortopedia y Traumatología*, 31(2), 1–13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-215X2017000200002

Normativa colombiana

Ley 100 de 1993. *Por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud*. República de Colombia.

Ley 1751 de 2015. *Por la cual se expide la Ley Estatutaria en Salud*. República de Colombia.

Decreto 780 de 2016. *Por el cual se compilan normas del sector salud*. República de Colombia.

Resolución 3100 de 2019. *Por la cual se definen los estándares de calidad para la habilitación de servicios de salud*. Ministerio de Salud y Protección Social, República de Colombia.

10. Anexos

Anexo 1. Encuesta

Objetivo: Recopilar información cuantitativa sobre los factores clave del planteamiento del problema: tiempo de espera, trato humano, comunicación, efectividad y fidelización en los servicios de Ortopedia y Traumatología de la Clínica BONSANA.

Instrucciones:

Por favor, responda:

- 1- SI
- 2- NO
- 3- NINGUNA DE LAS ANTERIORES
- 4- OTRAS

1. El tiempo de espera desde mi llegada hasta la atención del especialista fue adecuado.
2. Recibí información clara y suficiente sobre el procedimiento inicial.
3. El personal médico y de enfermería mostró un trato empático y respetuoso.
4. Las citas y procedimientos se realizaron puntualmente, según lo programado.
5. Las instalaciones (salas de espera, consultorios) eran cómodas y adecuadas.
6. La entrega de medicamentos y materiales fue oportuna.
7. Durante la consulta, me sentí escuchado y mi opinión valorada.
8. El seguimiento postoperatorio o de control fue eficiente y continuo.
9. La comunicación administrativa (agendamiento, cobro, orientación) fue clara.
10. Comprendí claramente los riesgos y beneficios de mi tratamiento.
11. La calidad técnica del servicio (diagnóstico y tratamiento) cumplió mis expectativas.
12. Recomendaría la Clínica BONSANA a familiares o amigos basándome en mi experiencia.

Link:

<https://drive.google.com/file/d/1YTisv5MwQQxGCdNqZreDR4DHsNItFWyL/view?usp=drivesdk>

Anexo 2. Entrevista

Objetivo: Profundizar cualitativamente en las percepciones y sugerencias de los pacientes para entender a fondo los factores que inciden en su experiencia y fidelización.

1. **Recepción y llegada**
 - ¿Puede describir cómo fue su experiencia desde que llegó a la clínica hasta ser atendido por el especialista?
2. **Información y explicación**
 - ¿Cómo valora la claridad de la información que le brindaron sobre su diagnóstico y tratamiento?
3. **Trato humano**
 - ¿Qué aspectos del trato del personal médico, de enfermería y administrativo destacaría como positivos o a mejorar?
4. **Oportunidad y puntualidad**
 - ¿Ha experimentado demoras significativas en citas o procedimientos? ¿Cómo le impactó eso?
5. **Infraestructura y confort**
 - ¿Qué opinión tiene sobre las instalaciones y los recursos materiales utilizados durante su atención?
6. **Comunicación y seguimiento**
 - ¿Cómo describiría la comunicación que tuvo con la clínica después de su procedimiento (llamadas, citas de control, entrega de resultados)?
7. **Confianza y seguridad**
 - ¿En qué medida las explicaciones técnicas y el trato del especialista le generaron confianza en el proceso?
8. **Experiencia general y recomendación**
 - ¿Qué recomendaría cambiar o reforzar para que su experiencia en la clínica sea excelente?
9. **Fidelización**
 - ¿Qué factores le harían volver o no volver a elegir la Clínica BONSANA en el futuro?
10. **Comentarios adicionales**

¿Hay algún aspecto de su experiencia que aún no hayamos abordado y que considere importante compartir?

Link:

https://drive.google.com/file/d/1VuA3y0z7OSCiJE6XR7PNicAGu9QFLvIY/view?usp=drive_sdk