

# Gavi Siceros



**Puesto**

**Secretaria**

**Edad**

**Entre 45 y 54 años**

**Nivel de educación más  
alto**

**Licenciatura**

## Contexto y Breve Historia

- Es la primera persona de contacto para los pacientes que acuden a la clínica. Recibe llamadas, confirma pagos y maneja la agenda de citas, habitualmente en formato físico.
- En un lapso de 40 minutos puede llegar a atender hasta 6 llamadas, lo cual refleja un ritmo de trabajo intenso.
- Maneja la base de datos en SPSS de la clínica pero no se considera muy afín a las nuevas tecnologías. Se siente orgullosa de su experiencia y del control que ejerce sobre la información.
- Siente cierta desconfianza o temor ante la transición a un sistema digital, pues prefiere el trato presencial o las llamadas telefónicas.

## Objetivos y Metas

- Mantener una comunicación clara y eficiente entre la clínica y los pacientes.
- Proporcionar la mejor atención posible al momento de agendar citas y confirmar pagos, manteniendo su estilo cercano y empático.
- Agilizar el proceso de registro y seguimiento sin perder el control de la información que actualmente maneja de forma manual.
- Evitar errores y duplicaciones en el agendamiento que puedan impactar la calidad del servicio.

## **Comportamiento Tecnológico**

- SPSS: Ingreso y manejo básico de datos.
- Dispositivos: Teléfono fijo, teléfono celular y computadora de escritorio

## **Frustraciones y Miedos**

- Teme perder el control al pasar de un sistema físico/manual a uno digital, por miedo a la curva de aprendizaje o errores.
- A veces los pacientes proporcionan datos equivocados, lo que complica la gestión.
- Cualquier equivocación manual repercute directamente en la calidad del servicio.
- Falta de comunicación clara que puede derivar en retrasos o inconsistencias.
- Considera que la infraestructura tecnológica de la clínica es limitada o inestable.

## **Personalidad y Estilo de Trabajo**

- Alta empatía.
- Comunicación activa.
- Compromiso con la calidad.
- Ritmo rápido de escritura.
- Actitud hacia el cambio.

## **Necesidades Clave**

- Capacitación clara y práctica.
- Sistema que evite duplicaciones y errores en el agendamiento.
- Mantener la cercanía y el contacto personalizado con los pacientes.
- Quiere estar segura de que la información de los pacientes está protegida y es confiable.