Medición del nivel de expectativas de los usuarios de IDEARG frente a las empresas de salud en general

PERCEPCION USUARIOS IDEARG S.A.S. ANTE LAS EMPRESAS DE SALUD EN GENERAL

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL	EXCELENCIA POR PREGUNTA SEGÚN SERVQUAL	EXCELENCIA POR DIMENSION SEGÚN SERVQUAL	PROMEDIO	% ESPECTATIVA POR PREGUNTA	% EXPECTATIVA DEL USUARIO FRENTE A LAS EMPRESAS DE SALUD EN GENERAL POR DIMENSIÓN	% EXCELENCIA SEGUN DIMENSION SERVQUAL		DIMENSION SERVQUAL / EXCELENCIA	
1. Empresas de salud excelentes deben tener equipamiento moderno	2563	2590	10360	6,945799458	98,96	17,58	18,18		TANGIBILIDAD	0,60
2. Las instalaciones físicas de las empresas de salud excelentes deben ser visualmente atractivas	2469	2590		6,691056911	95,33					
3. Los empleados de las empresas de salud excelentes deben estar bien vestidos y ser pulcros	2562	2590		6,943089431	98,92					
4. Los materiales asociados con el servicio (por ejemplo folletos o estados de cuenta) serán visualmente atractivos en empresas de salud excelentes	2424	2590		6,569105691	93,59					
5. Cuando empresas de salud excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir	2575	2590	12950	6,978319783	99,42	22,57	22,73		FIABILIDAD	0,16
6. Cuando un paciente tiene un problema, la empresa de salud excelente mostrará un sincero interés en resolverlo	2575	2590		6,978319783	99,42					
7. Empresas de salud excelentes brindan el servicio bien "de primera"	2571	2590		6,967479675	99,27					
8. Empresas de salud excelentes brindan el servicio en el momento en el que prometieron hacerlo	2569	2590		6,962059621	99,19					
9. Empresas de salud excelentes les dirán a los pacientes exactamente cuando les será brindado el servicio	2570	2590		6,964769648	99,23					
10. Empresas de salud excelentes se esforzarán por tener sus registros libres de errores	2565	2590	10360	6,951219512	99,03	18,04	18,18		CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,14
11. Los empleados de empresas de salud excelentes brindarán un servicio rápido a los pacientes	2576	2590		6,98102981	99,46					
12. Los empleados de empresas de salud excelentes estarán siempre dispuestos a ayudar a los pacientes	2566	2590		6,953929539	99,07					
13. Los empleados de empresas de salud excelentes nunca estarán demasiado ocupados para atender solicitudes de los pacientes	2572	2590		6,970189702	99,31					
14. El comportamiento de los empleados de empresas de salud excelentes transmitirá confianza a los pacientes	2574	2590	10360	6,975609756	99,38	18,08	18,18		SEGURIDAD	0,10
15. Los pacientes de empresas de salud excelentes se sentiran seguros con la transacción	2576	2590		6,98102981	99,46					
16. Los empleados de empresas de salud excelentes serán siempre corteses	2576	2590		6,98102981	99,46					
17. Los empleados de empresas de salud excelentes tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes	2578	2590		6,986449864	99,54					
18. Los empleados de empresas de salud excelentes darán atención individualizada a sus pacientes	2574	2590	12950	6,975609756	99,38	22,60	22,73		EMPATÍA	0,13
19. Empresas de salud excelentes tendrán horarios de atención convenientes para todos sus pacientes	2575	2590		6,978319783	99,42					
20. Empresas de salud excelentes tendrán empleados que brinden atención personal a sus pacientes	2572	2590		6,970189702	99,31					
21. Empresas de salud excelentes tendrán el interés del cliente siempre presente	2577	2590		6,983739837	99,50					
22. Los empleados de empresas de salud excelentes comprenderán las necesidades específicas de sus pacientes	2577	2590		6,983739837	99,50					
TOTAL	56336	56980	56980	6,94	2175	98,86977887	100			

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE IDEARG FRENTE A IDEARG

PERCEPCION USUARIOS IDEARG S.A.S. ENCUESTAS REALIZADAS EN NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2011

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL	EXCELENCIA POR PREGUNTA SEGÚN SERVQUAL	EXCELENCIA POR DIMENSION SEGÚN SERVQUAL	% EXPECTATIVA DEL USUARIO FRENTE A LAS EMPRESAS DE SALUD EN GENERAL POR DIMENSIÓN	% PERCEPCION DE EXCELANCIA DEL USUARIO FRENTE A IDEARG	PORCENTAJE DE EXCELENCIA POR DIMENSION SERVQUAL	PUNTUACION SERVQUAL		DIMENSION SERVQUAL
1. **IDEARG** tiene equipamiento que aparenta ser moderno	2222	2590	10360	17,58	16,38	18,18	-1,20		TANGIBILIDAD
2. Las instalaciones físicas de **IDEARG** son visualmente atractivas	2337	2590							
3. Los empleados de **IDEARG** son de apariencia limpia y pulcra	2458	2590							
4. Los materiales asociados con el servicio (como folletos o estados de cuenta) son visualmente atractivos	2315	2590							
5. Cuando **IDEARG** promete hacer algo en cierto plazo, lo cumple	2444	2590	12950	22,57	21,62	22,73	-0,95		FIABILIDAD
6. Cuando uno tiene un problema, **IDEARG** muestra un interés sincero en resolverlo	2421	2590							
7. **IDEARG** brinda el servicio bien "de primera"	2495	2590							
8. **IDEARG** brinda su servicio en el momento en que prometió hacerlo	2448	2590							
9. **IDEARG** insiste en mantener sus registros libres de errores	2512	2590							
10. Los empleados de **IDEARG** le dicen a sus pacientes exactamente cuando el servicio será prestado	2454	2590	10360	18,04	17,31	18,18	-0,72		CAPACIDAD DE RESPUESTA
11. Los empleados en **IDEARG** brindan el servicio rapidamente	2509	2590							
12. Los empleados de **IDEARG** siempre están dispuestos a ayudar a sus pacientes	2456	2590							
13. Los empleados nunca estan demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los pacientes	2447	2590							
14. El comportamiento de los empleados de **IDEARG** transmite confianza	2472	2590	10360	18,08	17,54	18,18	-0,55		SEGURIDAD
15. Uno se siente seguro en sus transacciones con **IDEARG**	2559	2590							
16. Los empleados en **IDEARG** son siempre corteses con uno	2480	2590							
17. Los empleados en **IDEARG** poseen el conocimiento necesario para responder a las consultas	2482	2590							
18. **IDEARG** brinda atención individual	2420	2590	12950	22,60	21,47	22,73	-1,13		EMPATÍA
19. **IDEARG** tiene horarios de atención convenientes para todos sus pacientes	2477	2590							
20. **IDEARG** tiene empleados que brindan atención personalizada	2384	2590							
21. **IDEARG** tiene el interés del paciente siempre presente	2476	2590							
22. Los empleados de **IDEARG** comprenden sus necesidades específicas	2475	2590							
TOTAL	**53743**	**56980**	**56980**	**98,86977887**	**94,32**	**100,00**	**-4,55**		

FICHA DE EVALUACIÓN DIRECTIVOS
AUDITORIA DE LOS PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO EN IDEARG / DIRECTIVOS
PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO EN IDEARG / DIRECTIVOS
NOMBRE DE LA EMPRESA:IDEARG
FECHA DE EJECUCIÓN: DICIEMBRE DE 2011

CATEGORÍA					
1. EXCELENCIA GERENCIAL Y DE LA ORGANIZACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
1.1. Misión y visión establecidas			3	3	
1.2. Políticas, estrategias y tácticas establecidas			3	3	
1.3. Planes de trabajo formulados			3	3	
1.4. Deseos y expectativas del consumidor conocidos		1	2	3	
1.5. Deseos y expectativas del consumidor satisfechos			3	3	
1.6. Ambiente de confianza			3	3	
1.7. Justicia y honestidad manifiestas			3	3	
1.8. Organización funcional			3	3	
1.9. Ambiente de capacitación, enseñanza y superación constante		1	2	3	89%
1.10. Ambiente comunicación			3	3	
1.11. Ambiente ameno y de colaboración			3	3	
1.12. Gerencia analítica, sintética, sistemática y decisiva		1	3	3	
1.13. Decisiones gerenciales transmitidas y compartidas por todos		3		3	
1.14. Involucramiento total de la gerencia		1	3	3	
1.15. Mejoramiento continuo en todos los procesos			3	3	
	0	7	40	45	
2. LA CULTURA DE LA CALIDAD	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
2.1. Enfoque hacia la satisfacción completa del consumidor			3	3	
2.2. Ambiente de mejoras continuas en todos los aspectos			3	3	
2.3. Ambiente de autoevaluación y camaradería			3	3	
2.4. Ambiente de superación profesional y personal			3	3	
2.5. Ambiente de planificación y de resultados a corto, mediano y largo plazo		1	2	3	92%
2.6. Utilización de benchmarking		1	2	3	
2.7. Protección al medio ambiente			3	3	
2.8. Proyección a la comunidad			3	3	
	0	2	22	24	
3. LA INNOVACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
3.1. En los procesos productivos o del servicio			3	3	
3.2. En el producto o servicio			3	3	
3.3. En publicidad y propaganda		3		3	
3.4. En el trato e involucramiento de los trabajadores			3	3	
3.5. En los procesos administrativos			3	3	79%
3.6 En los servicios			3	3	
3.7. En la relación con los socios estratégicos		1	2	3	
3.8. Grado de éxito en las labores de innovación con relación a los retos de la organización		1	2	3	
	0	5	19	24	
4. EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
4.1. Ventas provenientes de productos o servicios nuevos		1	2	3	
4.2. Utilización de benchmarking y otras fuentes de información		1	2	3	
4.3. Utilización de investigaciones de mercado		1	2	3	
4.4. Procedimiento y ciclo de desarrollo de nuevos productos y servicios		1	2	3	67%
4.5. Grado de ajuste a los retos de la empresa		1	2	3	
4.6. Introducción de productos por iniciativa propia de la organización		1	2	3	
	0	6	12	18	
5. EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
5.1. Existencia de un sistema ordenado, adecuado de recolección, análisis, presentación y utilización de la información		1	2	3	
5.2. Fluye rápidamente		1	2	3	
5.3. información esencial y confiable		1	2	3	
5.4. Información computarizada		1	2	3	67%
5.5. Utilización de procedimientos estadísticos y de recolección de información adecuados		1	2	3	
5.6. Existencia de manuales		1	2	3	
	0	6	12	18	
6. EL MANEJO Y TRATO DEL RECURSO HUMANO	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
6.1. Conocen y comparten la visión y misión de la organización			3	3	
6.2. Personal convencido y motivado		2	3	3	
6.3. Trabajo en equipo			3	3	
6.4. Personal colaborador y cooperador			3	3	
6.5. Existencia en sentimiento de pertenencia a la empresa		1	2	3	
6.6. Existencia de programas de capacitación, educación y mejoramiento		2	1	3	
6.7. Calidad de los programas de capacitación, educación y mejoramiento		2	1	3	82%
6.8. Evaluación del desempeño del trabajador			3	3	
6.9. Sistema de reconocimiento por buenas labores y éxitos obtenidos			3	3	
6.10. Existencia y calidad de comunicación entre todos los trabajadores			3	3	
6.11. Seguridad laboral		1	2	3	
6.12. Seguridad industrial		1	2	3	
6.13. Manejo de culpas y errores			3	3	
	0	9	32	39	
7. MANEJO DEL FACTOR COMPETENCIA	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
7.1. Conocimiento de la situación actual y los planes de la competencia		1	2	3	
7.2. Análisis de las fortalezas de la competencia		1	2	3	
7.3. Análisis de las debilidades de la competencia		1	2	3	67%
7.4. Análisis comparativo en todas las áreas gerenciales con la competencia, incluyendo los márgenes de ganancia		1	2	3	
7.5. Grado de respuesta a los retos que presenta la competencia		1	2	3	
	0	5	10	15	
8. EL MANEJO DEL FACTOR TIEMPO	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
8.1. Conocimiento actualizado de la situación de la organización			3	3	
8.2. Conocimiento y práctica de herramientas gerenciales actualizadas		1	2	3	
8.3. Existencia de programas de mejoramiento continuo respecto de la competencia		1	2	3	
8.4. Velocidad de respuesta al mercado respecto de la competencia		1	2	3	71%
8.5. Situación tecnológica respecto a la competencia		1	2	3	
8.6 Existencia de innovaciones respecto de la competencia		1	2	3	
8.7. Velocidad de reacción ante situaciones cambiantes		1	2	3	
8.8. Velocidad de ajustes de acuerdo con los retos		1	2	3	
	0	7	17	24	
9. RELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
9.1. Existencia de alianzas estratégicas con consumidores		3		3	
9.2. Existencia de alianzas estratégicas con proveedores		1	2	3	
9.3. Calidad de las alianzas estratégicas con consumidores		3		3	40%
9.4. Calidad de las alianzas estratégicas con proveedores		1	2	3	
9.5. Alianzas estratégicas con empresas nacionales, regionales y/o internacionales		1	2	3	
	0	9	6	15	
10. EL MANEJO DEL FACTOR CAPITAL	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
10.1. Existencia del plan de inversiones		1	2	3	
10.2. Plan de inversiones apropiado		1	2	3	
10.3. Existencia de presupuesto de gastos		1	2	3	
10.4. presupuesto de gastos apropiado		1	2	3	
10.5. Obtención o ubicación de recursos financieros		1	2	3	67%
10.6. Estados financieros		1	2	3	
10.7. Auditoría financiera		1	2	3	
10.8. Manejo apropiado del capital a los retos de la empresa		1	2	3	
	0	8	16	24	
11. ORDEN. DISCIPLINA Y LIMPIEZA	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
	0	0	3	3	100%

FICHA DE EVALUACIÓN CLIENTE INTERNO
AUDITORIA DE LOS PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO

NOMBRE DE LA EMPRESA:IDEARG
FECHA DE EJECUCIÓN: DICIEMBRE DE 2011

CATEGORÍA					
1. EXCELENCIA GERENCIAL Y DE LA ORGANIZACIÓN	**FE(1)**	**FC (2)**	**CS (3)**	IDEAL	ENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1.1. Misión y visión establecidas	1	0	5	6	
1.2. Políticas, estrategias y tácticas establecidas	1	2	3	6	
1.3. Planes de trabajo formulados	1	3	2	6	
1.4. Deseos y expectativas del consumidor conocidos	1	0	5	6	
1.5. Deseos y expectativas del consumidor satisfechos	0	3	3	6	
1.6. Ambiente de confianza	1	1	4	6	
1.7. Justicia y honestidad manifiestas	0	2	4	6	
1.8. Organización funcional	0	4	2	6	50%
1.9. Ambiente de capacitación, enseñanza y superación constante	2	2	2	6	
1.10. Ambiente comunicación	1	1	4	6	
1.11. Ambiente ameno y de colaboración	1	1	4	6	
1.12. Gerencia analítica, sintética, sistemática y decisiva	1	2	3	6	
1.13. Decisiones gerenciales transmitidas y compartidas por todos	2	3	1	6	
1.14. Involucramiento total de la gerencia	1	3	2	6	
1.15. Mejoramiento continuo en todos los procesos	1	4	1	6	
	14	31	45	90	
2. LA CULTURA DE LA CALIDAD	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
2.1. Enfoque hacia la satisfacción completa del consumidor	0	2	4	6	
2.2. Ambiente de mejoras continuas en todos los aspectos	0	4	3	6	
2.3. Ambiente de autoevaluación y camaradería	0	4	2	6	
2.4. Ambiente de superación profesional y personal	1	2	3	6	
2.5. Ambiente de planificación y de resultados a corto, mediano y largo plazo	2	2	2	6	46%
2.6. Utilización de benchmarking	1	4	1	6	
2.7. Protección al medio ambiente	0	2	4	6	
2.8. Proyección a la comunidad	1	2	3	6	
	5	22	22	48	
3. LA INNOVACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
3.1. En los procesos productivos o del servicio	1	0	5	6	
3.2. En el producto o servicio	1	0	5	6	
3.3. En publicidad y propaganda	1	3	2	6	
3.4. En el trato e involucramiento de los trabajadores	2	1	3	6	
3.5. En los procesos administrativos	0	1	5	6	69%
3.6 En los servicios	1	1	4	6	
3.7. En la relación con los socios estratégicos	1	1	4	6	
3.8. Grado de éxito en las labores de innovación con relación a los retos de la organización	1	0	5	6	
	8	7	33	48	
4. EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
4.1. Ventas provenientes de productos o servicios nuevos	1	0	5	6	
4.2. Utilización de benchmarking y otras fuentes de información	0	4	2	6	
4.3. Utilización de investigaciones de mercado	1	3	2	6	
4.4. Procedimiento y ciclo de desarrollo de nuevos productos y servicios	2	2	2	6	50%
4.5. Grado de ajuste a los retos de la empresa	0	4	2	6	
4.6. Introducción de productos por iniciativa propia de la organización	0	1	5	6	
	4	14	18	36	
5. EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
5.1. Existencia de un sistema ordenado, adecuado de recolección, análisis, presentación y utilización de la información	1	1	4	6	
5.2. Fluye rápidamente	1	2	3	6	
5.3. información esencial y confiable	0	2	4	6	
5.4. Información computarizada	0	2	4	6	53%
5.5. Utilización de procedimientos estadísticos y de recolección de información adecuados	2	3	1	6	
5.6. Existencia de manuales	1	2	3	6	
	5	12	19	36	
6. EL MANEJO Y TRATO DEL RECURSO HUMANO	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
6.1. Conocen y comparten la visión y misión de la organización	1	0	5	6	
6.2. Personal convencido y motivado	2	0	4	6	
6.3. Trabajo en equipo	1	1	4	6	
6.4. Personal colaborador y cooperador	1	2	3	6	
6.5. Existencia en sentimiento de pertenencia a la empresa	1	1	4	6	
6.6. Existencia de programas de capacitación, educación y mejoramiento	1	3	2	6	
6.7. Calidad de los programas de capacitación, educación y mejoramiento	1	3	2	6	51%
6.8. Evaluación del desempeño del trabajador	1	3	2	6	
6.9. Sistema de reconocimiento por buenas labores y éxitos obtenidos	1	4	1	6	
6.10. Existencia y calidad de comunicación entre todos los trabajadores	2	1	3	6	
6.11. Seguridad laboral	0	1	5	6	
6.12. Seguridad industrial	0	3	3	6	
6.13. Manejo de culpas y errores	0	4	2	6	
	12	26	40	78	
7. MANEJO DEL FACTOR COMPETENCIA	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
7.1. Conocimiento de la situación actual y los planes de la competencia	1	0	5	6	
7.2. Análisis de las fortalezas de la competencia	1	3	2	6	
7.3. Análisis de las debilidades de la competencia	1	2	3	6	40%
7.4. Análisis comparativo en todas las áreas gerenciales con la competencia, incluyendo los márgenes de ganancia	1	4	1	6	
7.5. Grado de respuesta a los retos que presenta la competencia	1	4	1	6	
	5	13	12	30	
8. EL MANEJO DEL FACTOR TIEMPO	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
8.1. Conocimiento actualizado de la situación de la organización	1	1	4	6	
8.2. Conocimiento y práctica de herramientas gerenciales actualizadas	1	3	2	6	
8.3. Existencia de programas de mejoramiento continuo respecto de la competencia	1	3	2	6	
8.4. Velocidad de respuesta al mercado respecto de la competencia	1	3	2	6	38%
8.5. Situación tecnológica respecto a la competencia	0	3	3	6	
8.6 Existencia de innovaciones respecto de la competencia	1	3	2	6	
8.7. Velocidad de reacción ante situaciones cambiantes	3	1	2	6	
8.8. Velocidad de ajustes de acuerdo con los retos	3	2	1	6	
	11	19	18	48	
9. RELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
9.1. Existencia de alianzas estratégicas con consumidores	1	3	2	6	
9.2. Existencia de alianzas estratégicas con proveedores	1	3	2	6	
9.3. Calidad de las alianzas estratégicas con consumidores	1	3	2	6	37%
9.4. Calidad de las alianzas estratégicas con proveedores	1	3	2	6	
9.5. Alianzas estratégicas con empresas nacionales, regionales y/o internacionales	1	2	3	6	
	5	14	11	30	
10. EL MANEJO DEL FACTOR CAPITAL	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
10.1. Existencia del plan de inversiones				6	
10.2. Plan de inversiones apropiado				6	
10.3. Existencia de presupuesto de gastos				6	
10.4. presupuesto de gastos apropiado				6	
10.5. Obtención o ubicación de recursos financieros				6	0%
10.6. Estados financieros				6	
10.7. Auditoría financiera				6	
10.8. Manejo apropiado del capital a los retos de la empresa				6	
	0	0	0	48	
11. ORDEN. DISCIPLINA Y LIMPIEZA	FE(1)	FC (2)	CS (3)	IDEAL	CUMPLIMIENTO
	0	2	4	6	67%

CUESTIONARIO DE MEDICION DE NIVEL DE EXPECTATIVAS

INSTRUCCIONES: *En base a sus experiencias como usuario de servicios de salud, por favor piense el tipo de empresa de salud que brinda un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa con el que usted estaría complacido en ser atendido en servicios de salud. Por favor indique en que medida usted piensa que esta empresa de salud poseería los atributos descritos en cada una de las afirmaciones. Si usted siente que una característica no es nada esencial para un servicio de salud excelente como el que usted tiene en mente, marque 1. Si usted siente que una característica es absolutamente esencial para un servicio de salud excelente, marque 7. Si sus sentimientos son intermedios, marque un número intermedio. No hay respuestas correctas ni incorrectas; solo estamos interesados en los números que realmente reflejan sus sentimientos hacia empresas que brindarían un servicio de calidad excelente.*

	Fuertemente en Desacuerdo						**Fuertemente de Acuerdo**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1. Empresas de salud excelentes deben tener equipamiento moderno							
2. Las instalaciones físicas de las empresas de salud excelentes deben ser visualmente atractivas							
3. Los empleados de las empresas de salud excelentes deben estar bien vestidos y ser pulcros							
4. Los materiales asociados con el servicio (por ejemplo folletos o estados de cuenta) serán visualmente atractivos en empresas de salud excelentes							
5. Cuando empresas de salud excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir							
6. Cuando un paciente tiene un problema, la empresa de salud excelente mostrará un sincero interés en resolverlo							
7. Empresas de salud excelentes brindan el servicio bien "de primera"							
8. Empresas de salud excelentes brindan el servicio en el momento en el que prometieron hacerlo							
9. Empresas de salud excelentes les dirán a los pacientes exactamente cuando les será brindado el servicio							
10. Empresas de salud excelentes se esforzarán por tener sus registros libres de errores							
11. Los empleados de empresas de salud excelentes brindarán un servicio rápido a los pacientes							
12. Los empleados de empresas de salud excelentes estarán siempre dispuestos a ayudar a los pacientes							
13. Los empleados de empresas de salud excelentes nunca estarán demasiado ocupados para atender solicitudes de los pacientes							
14. El comportamiento de los empleados de empresas de salud excelentes transmitirá confianza a los pacientes							
15. Los pacientes de empresas de salud excelentes se sentiran seguros con la transacción							
16. Los empleados de empresas de salud excelentes serán siempre corteses							
17. Los empleados de empresas de salud excelentes tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes							
18. Los empleados de empresas de salud excelentes darán atención individualizada a sus pacientes							
19. Empresas de salud excelentes tendrán horarios de atención convenientes para todos sus pacientes							
20. Empresas de salud excelentes tendrán empleados que brinden atención personal a sus pacientes							
21. Empresas de salud excelentes tendrán el interés del cliente siempre presente							
22. Los empleados de empresas de salud excelentes comprenderán las necesidades específicas de sus pacientes							

CUESTIONARIO DE MEDICION DE NIVEL DE SERVICIO RECIBIDO

INSTRUCCIONES *: En el listado impreso a continuación encontrará cinco características pertenecientes a empresas de salud y a los servicios que ofrecen. Querríamos saber cuán importante es para usted cada una de estas características cuando evalúa la calidad del servicio de una empresa de salud. Por favor asigne un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo a cuán importante cada característica es para usted; cuanto mas importante sea para usted, mayor puntaje le debe asignar. Por favor asegurese de que los puntajes que asigna a las cinco características sumen 100.*

1. La apariencia de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación de la empresa de salud		**PUNTOS**
2. La habilidad de la empresa de salud para brindar el servicio		**PUNTOS**
3. La voluntad de la empresa de salud para ayudar a los pacientes y brindarles un servicio rápido		**PUNTOS**
4. El conocimiento y la cortesía de los empleados de la empresa de salud y su habilidad para transmitir confianza y credibilidad		**PUNTOS**
5. El cuidado, la atención individualizada que la empresa de salud provee a sus pacientes		**PUNTOS**
TOTAL PUNTOS ASIGNADOS	**100**	**PUNTOS**

De las cinco características mencionadas, cual es la más importante para usted?

Cual es la más importante para usted? (indique el número)	
Que característica es la segunda más importante para usted?	
Que característica es la menos importante para usted?	

CUESTIONARIO DE MEDICION DE NIVEL DE PERCEPCIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA	
DESCRIPTOR DE LA EMPRESA	**ABC**

INSTRUCCIONES *: El siguiente conjunto de afirmaciones se refiere a sus sentimientos acerca de la empresa ABC. Para cada afirmación por favor indique en que medida cree usted que la empresa ABC posee la característica descrita en la afirmación. Una vez más al marcar 1 estará indicando que esta muy en desacuerdo con que la empresa ABC posee esa característica, y al marcar 7 estará indicando que está muy de acuerdo con que la posee. Puede marcar cualquiera de los números intermedios que ilustren sus sentimientos. No hay respuestas correctas o incorrectas; solo estamos interesados en los números que realmente reflejan sus percepciones acercade la empresa ABC.*

	Fuertemente en Desacuerdo						**Fuertemente de Acuerdo**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1. ABC tiene equipamiento que aparenta ser moderno							
2. las instalaciones físicas de ABC son visualmente atractivas							
3. los empleados de ABC son de apariencia limpia y pulcra							
4. Los materiales asociados con el servicio (como folletos o estados de cuenta) son visualmente atractivos							
5. Cuando ABC promete hacer algo en cierto plazo, lo cumple							
6. Cuando uno tiene un problema, ABC muestra un interés sincero en resolverlo							
7. ABC brinda el servicio bien "de primera"							
8. ABC brinda su servicio en el momento en que prometió hacerlo							
9. ABC insiste en mantener sus registros libres de errores							
10. Los empleados de ABC les dicen a sus pacientes exactamente cuando el servicio será prestado							
11. Los empleados en ABC brindan el servicio rapidamente							
12. Los empleados de ABC siempre están dispuestos a ayudar a sus pacientes							
13. Los empleados nunca estan demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los pacientes							
14. el comportamiento de los empleados de ABC transmite confianza							
15. Uno se siente seguro en sus transacciones con ABC							
16. Los empleados en ABC son siempre corteses con uno							
17. Los empleados en ABC poseen el conocimiento necesario para responder a las consultas							
18. ABC brinda atención individual							
19. ABC tiene horarios de atención convenientes para todos sus pacientes							
20. ABC tiene empleados que brindan atención personalizada							
21. ABC tiene el interés del paciente siempre presente							
22. Los empleados de ABC comprenden sus necesidades específicas							

FICHA DE EVALUACIÓN
AUDITORIA DE LOS PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO

NOMBRE DE LA EMPRESA:	
NOMBRE DEL EVALUADOR:	
FECHA DE EJECUCIÓN:	

CATEGORÍA			
1. EXCELENCIA GERENCIAL Y DE LA ORGANIZACIÓN	**FE**	**FC**	**CS**
1.1. Misión y visión establecidas			
1.2. Políticas, estrategias y tácticas establecidas			
1.3. Planes de trabajo formulados			
1.4. Deseos y expectativas del consumidor conocidos			
1.5. Deseos y expectativas del consumidor satisfechos			
1.6. Ambiente de confianza			
1.7. Justicia y honestidad manifiestas			
1.8. Organización funcional			
1.9. Ambiente de capacitación, enseñanza y superación constante			
1.10. Ambiente comunicación			
1.11. Ambiente ameno y de colaboración			
1.12. Gerencia analítica, sintética, sistemática y decisiva			
1.13. Decisiones gerenciales transmitidas y compartidas por todos			
1.14. Involucramiento total de la gerencia			
1.15. Mejoramiento continuo en todos los procesos			
2. LA CULTURA DE LA CALIDAD	**FE**	**FC**	**CS**
2.1. Enfoque hacia la satisfacción completa del consumidor			
2.2. Ambiente de mejoras continuas en todos los aspectos			
2.3. Ambiente de autoevaluación y camaradería			
2.4. Ambiente de superación profesional y personal			
2.5. Ambiente de planificación y de resultados a corto, mediano y largo plazo			
2.6. Utilización de benchmarking			
2.7. Protección al medio ambiente			
2.8. Proyección a la comunidad			
3. LA INNOVACIÓN	**FE**	**FC**	**CS**
3.1. En los procesos productivos o del servicio			
3.2. En el producto o servicio			
3.3. En publicidad y propaganda			
3.4. En el trato e involucramiento de los trabajadores			
3.5. En los procesos administrativos			
3.6 En los servicios			
3.7. En la relación con los socios estratégicos			
3.8. Grado de éxito en las labores de innovación con relación a los retos de la organización			
4. EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	**FE**	**FC**	**CS**
4.1. Ventas provenientes de productos o servicios nuevos			
4.2. Utilización de benchmarking y otras fuentes de información			
4.3. Utilización de investigaciones de mercado			
4.4. Procedimiento y ciclo de desarrollo de nuevos productos y servicios			
4.5. Grado de ajuste a los retos de la empresa			
4.6. Introducción de productos por iniciativa propia de la organización			
5. EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	**FE**	**FC**	**CS**
5.1. Existencia de un sistema ordenado, adecuado de recolección, análisis, presentación y utilización de la información			
5.2. Fluye rápidamente			
5.3. información esencial y confiable			
5.4. Información computarizada			
5.5. Utilización de procedimientos estadísticos y de recolección de información adecuados			
5.6. Existencia de manuales			
6. EL MANEJO Y TRATO DEL RECURSO HUMANO	**FE**	**FC**	**CS**
6.1. Conocen y comparten la visión y misión de la organización			
6.2. Personal convencido y motivado			
6.3. Trabajo en equipo			
6.4. Personal colaborador y cooperador			
6.5. Existencia en sentimiento de pertenencia a la empresa			
6.6. Existencia de programas de capacitación, educación y mejoramiento			
6.7. Calidad de los programas de capacitación, educación y mejoramiento			
6.8. Evaluación del desempeño del trabajador			
6.9. Sistema de reconocimiento por buenas labores y éxitos obtenidos			
6.10. Existencia y calidad de comunicación entre todos los trabajadores			
6.11. Seguridad laboral			
6.12. Seguridad industrial			
6.13. Manejo de culpas y errores			
7. MANEJO DEL FACTOR COMPETENCIA	**FE**	**FC**	**CS**
7.1. Conocimiento de la situación actual y los planes de la competencia			
7.2. Análisis de las fortalezas de la competencia			
7.3. Análisis de las debilidades de la competencia			
7.4. Análisis comparativo en todas las áreas gerenciales con la competencia, incluyendo los márgenes de ganancia			
7.5. Grado de respuesta a los retos que presenta la competencia			
8. EL MANEJO DEL FACTOR TIEMPO	**FE**	**FC**	**CS**
8.1. Conocimiento actualizado de la situación de la organización			
8.2. Conocimiento y práctica de herramientas gerenciales actualizadas			
8.3. Existencia de programas de mejoramiento continuo respecto de la competencia			
8.4. Velocidad de respuesta al mercado respecto de la competencia			
8.5. Situación tecnológica respecto a la competencia			
8.6 Existencia de innovaciones respecto de la competencia			
8.7. Velocidad de reacción ante situaciones cambiantes			
8.8. Velocidad de ajustes de acuerdo con los retos			
9. RELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS	**FE**	**FC**	**CS**
9.1. Existencia de alianzas estratégicas con consumidores			
9.2. Existencia de alianzas estratégicas con proveedores			
9.3. Calidad de las alianzas estratégicas con consumidores			
9.4. Calidad de las alianzas estratégicas con proveedores			
9.5. Alianzas estratégicas con empresas nacionales, regionales y/o internacionales			
10. EL MANEJO DEL FACTOR CAPITAL	**FE**	**FC**	**CS**
10.1. Existencia del plan de inversiones			
10.2. Plan de inversiones apropiado			
10.3. Existencia de presupuesto de gastos			
10.4. presupuesto de gastos apropiado			
10.5. Obtención o ubicación de recursos financieros			
10.6. Estados financieros			
10.7. Auditoría financiera			
10.8. Manejo apropiado del capital a los retos de la empresa			
	FE	**FC**	**CS**
11. ORDEN. DISCIPLINA Y LIMPIEZA			