FICHA DE EVALUACIÓN
AUDITORIA DE LOS PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO

IDEARG S.A.S INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN
FECHA DE EJECUCIÓN: 11 DE OCTUBRE DE 2011

- **Falla Estructural (FE):** Significa tareas gerenciales no desarrolladas, mal desarrolladas o no ejecutadas y que ponen en peligro la existencia de la organización ante la competencia regional e internacional.

- **Falla Circunstancial (FC):** Significa tareas gerenciales no desarrolladas, mal desarrolladas o no ejecutadas y que no ponen en peligro inmediato la existencia de la organización ante la competencia regional e internacional.

- **Cumplimiento Satisfactorio (CS)**

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		✓	

- **Falla Estructural (FE):** Significa tareas gerenciales no desarrolladas, mal desarrolladas o no ejecutadas y que ponen en peligro la existencia de la organización ante la competencia regional e internacional.

- **Falla Circunstancial (FC):** Significa tareas gerenciales no desarrolladas, mal desarrolladas o no ejecutadas y que no ponen en peligro inmediato la existencia de la organización ante la competencia regional e internacional.

- **Cumplimiento Satisfactorio (CS)**

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		✓	

- **Falla Estructural (FE):** Significa tareas gerenciales no desarrolladas, mal desarrolladas o no ejecutadas y que ponen en peligro la existencia de la organización ante la competencia regional e internacional.

- **Falla Circunstancial (FC):** Significa tareas gerenciales no desarrolladas, mal desarrolladas o no ejecutadas y que no ponen en peligro inmediato la existencia de la organización ante la competencia regional e internacional.

- **Cumplimiento Satisfactorio (CS)**

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		✓	

NOMBRE DEL EVALUADOR: MARTHA SEGOVIA

FECHA DE LA EVALUACIÓN: OCTUBRE 14/2014

FICHA DE EVALUACIÓN
AUDITORIA DE LOS PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO

NOMBRE DE LA EMPRESA:IDEARG
FECHA DE EJECUCIÓN: DICIEMBRE DE 2011
DR. RENATO GUZMAN MORENO

CATEGORÍA			
1. EXCELENCIA GERENCIAL Y DE LA ORGANIZACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)
1.1. Misión y visión establecidas			x
1.2. Políticas, estrategias y tácticas establecidas			x
1.3. Planes de trabajo formulados			x
1.4. Deseos y expectativas del consumidor conocidos			x
1.5. Deseos y expectativas del consumidor satisfechos			x
1.6. Ambiente de confianza			x
1.7. Justicia y honestidad manifiestas			x
1.8. Organización funcional			x
1.9. Ambiente de capacitación, enseñanza y superación constante			x
1.10. Ambiente comunicación			x
1.11. Ambiente ameno y de colaboración			x
1.12. Gerencia analítica, sintética, sistemática y decisiva			x
1.13. Decisiones gerenciales transmitidas y compartidas por todos		x	
1.14. Involucramiento total de la gerencia			x
1.15. Mejoramiento continuo en todos los procesos			x
2. LA CULTURA DE LA CALIDAD	FE(1)	FC (2)	CS (3)
2.1. Enfoque hacia la satisfacción completa del consumidor			x
2.2. Ambiente de mejoras continuas en todos los aspectos			x
2.3. Ambiente de autoevaluación y camaradería			x
2.4. Ambiente de superación profesional y personal			x
2.5. Ambiente de planificación y de resultados a corto, mediano y largo plazo			x
2.6. Utilización de benchmarking			x
2.7. Protección al medio ambiente			x
2.8. Proyección a la comunidad			x
3. LA INNOVACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)
3.1. En los procesos productivos o del servicio			x
3.2. En el producto o servicio			x
3.3. En publicidad y propaganda		x	
3.4. En el trato e involucramiento de los trabajadores			x
3.5. En los procesos administrativos			x
3.6 En los servicios			x
3.7. En la relación con los socios estratégicos			x
3.8. Grado de éxito en las labores de innovación con relación a los retos de la organización			x
4. EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)
4.1. Ventas provenientes de productos o servicios nuevos			x
4.2. Utilización de benchmarking y otras fuentes de información			x
4.3. Utilización de investigaciones de mercado			x
4.4. Procedimiento y ciclo de desarrollo de nuevos productos y servicios			x
4.5. Grado de ajuste a los retos de la empresa			x
4.6. Introducción de productos por iniciativa propia de la organización			x
5. EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)
5.1. Existencia de un sistema ordenado, adecuado de recolección, análisis, presentación y utilización de la información			x
5.2. Fluye rápidamente			x
5.3. información esencial y confiable			x
5.4. Información computarizada			x
5.5. Utilización de procedimientos estadísticos y de recolección de información adecuados			x
5.6. Existencia de manuales			x

6. EL MANEJO Y TRATO DEL RECURSO HUMANO	FE(1)	FC (2)	CS (3)
6.1. Conocen y comparten la visión y misión de la organización			x
6.2. Personal convencido y motivado			x
6.3. Trabajo en equipo			x
6.4. Personal colaborador y cooperador			x
6.5. Existencia en sentimiento de pertenencia a la empresa			x
6.6. Existencia de programas de capacitación, educación y mejoramiento		x	
6.7. Calidad de los programas de capacitación, educación y mejoramiento		x	
6.8. Evaluación del desempeño del trabajador			x
6.9. Sistema de reconocimiento por buenas labores y éxitos obtenidos			x
6.10. Existencia y calidad de comunicación entre todos los trabajadores			x
6.11. Seguridad laboral			x
6.12. Seguridad industrial			x
6.13. Manejo de culpas y errores			x
7. MANEJO DEL FACTOR COMPETENCIA	FE(1)	FC (2)	CS (3)
7.1. Conocimiento de la situación actual y los planes de la competencia			x
7.2. Análisis de las fortalezas de la competencia			x
7.3. Análisis de las debilidades de la competencia			x
7.4. Análisis comparativo en todas las áreas gerenciales con la competencia, incluyendo los márgenes de ganancia			x
7.5. Grado de respuesta a los retos que presenta la competencia			x
8. EL MANEJO DEL FACTOR TIEMPO	FE(1)	FC (2)	CS (3)
8.1. Conocimiento actualizado de la situación de la organización			x
8.2. Conocimiento y práctica de herramientas gerenciales actualizadas			x
8.3. Existencia de programas de mejoramiento continuo respecto de la competencia			x
8.4. Velocidad de respuesta al mercado respecto de la competencia			x
8.5. Situación tecnológica respecto a la competencia			x
8.6 Existencia de innovaciones respecto de la competencia			x
8.7. Velocidad de reacción ante situaciones cambiantes			x
8.8. Velocidad de ajustes de acuerdo con los retos			x
9. RELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)
9.1. Existencia de alianzas estratégicas con consumidores		x	
9.2. Existencia de alianzas estratégicas con proveedores			x
9.3. Calidad de las alianzas estratégicas con consumidores		x	
9.4. Calidad de las alianzas estratégicas con proveedores			x
9.5. Alianzas estratégicas con empresas nacionales, regionales y/o internacionales			x
10. EL MANEJO DEL FACTOR CAPITAL	FE(1)	FC (2)	CS (3)
10.1. Existencia del plan de inversiones			x
10.2. Plan de inversiones apropiado			x
10.3. Existencia de presupuesto de gastos			x
10.4. presupuesto de gastos apropiado			x
10.5. Obtención o ubicación de recursos financieros			x
10.6. Estados financieros			x
10.7. Auditoría financiera			x
10.8. Manejo apropiado del capital a los retos de la empresa			x
	FE(1)	FC (2)	CS (3)
11. ORDEN. DISCIPLINA Y LIMPIEZA			x

FICHA DE EVALUACIÓN
AUDITORIA DE LOS PUNTOS CRITICOS DE ÉXITO

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

DRA. GLADYS ROA

CATEGORÍA			
1. EXCELENCIA GERENCIAL Y DE LA ORGANIZACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)
1.1. Misión y visión establecidas			x
1.2. Políticas, estrategias y tácticas establecidas			x
1.3. Planes de trabajo formulados			x
1.4. Deseos y expectativas del consumidor conocidos			x
1.5. Deseos y expectativas del consumidor satisfechos			x
1.6. Ambiente de confianza			x
1.7. Justicia y honestidad manifiestas			x
1.8. Organización funcional			x
1.9. Ambiente de capacitación, enseñanza y superación constante			x
1.10. Ambiente comunicación			x
1.11. Ambiente ameno y de colaboración			x
1.12. Gerencia analítica, sintética, sistemática y decisiva			x
1.13. Decisiones gerenciales transmitidas y compartidas por todos		x	
1.14. Involucramiento total de la gerencia			x
1.15. Mejoramiento continuo en todos los procesos			x
2. LA CULTURA DE LA CALIDAD	FE(1)	FC (2)	CS (3)
2.1. Enfoque hacia la satisfacción completa del consumidor			x
2.2. Ambiente de mejoras continuas en todos los aspectos			x
2.3. Ambiente de autoevaluación y camaradería			x
2.4. Ambiente de superación profesional y personal			x
2.5. Ambiente de planificación y de resultados a corto, mediano y largo plazo			x
2.6. Utilización de benchmarking			x
2.7. Protección al medio ambiente			x
2.8. Proyección a la comunidad			x
3. LA INNOVACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)
3.1. En los procesos productivos o del servicio			x
3.2. En el producto o servicio			x
3.3. En publicidad y propaganda		x	
3.4. En el trato e involucramiento de los trabajadores			x
3.5. En los procesos administrativos			x
3.6 En los servicios			x
3.7. En la relación con los socios estratégicos			x
3.8. Grado de éxito en las labores de innovación con relación a los retos de la organización			x
4. EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)
4.1. Ventas provenientes de productos o servicios nuevos			x
4.2. Utilización de benchmarking y otras fuentes de información			x
4.3. Utilización de investigaciones de mercado			x
4.4. Procedimiento y ciclo de desarrollo de nuevos productos y servicios			x
4.5. Grado de ajuste a los retos de la empresa			x
4.6. Introducción de productos por iniciativa propia de la organización			x
5. EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	FE(1)	FC (2)	CS (3)
5.1. Existencia de un sistema ordenado, adecuado de recolección, análisis, presentación y utilización de la información			x
5.2. Fluye rápidamente			x
5.3. información esencial y confiable			x
5.4. Información computarizada			x
5.5. Utilización de procedimientos estadísticos y de recolección de información adecuados			x
5.6. Existencia de manuales			x

6. EL MANEJO Y TRATO DEL RECURSO HUMANO	FE(1)	FC (2)	CS (3)
6.1. Conocen y comparten la visión y misión de la organización			x
6.2. Personal convencido y motivado			x
6.3. Trabajo en equipo			x
6.4. Personal colaborador y cooperador			x
6.5. Existencia en sentimiento de pertenencia a la empresa		x	
6.6. Existencia de programas de capacitación, educación y mejoramiento		x	
6.7. Calidad de los programas de capacitación, educación y mejoramiento		x	
6.8. Evaluación del desempeño del trabajador			x
6.9. Sistema de reconocimiento por buenas labores y éxitos obtenidos			x
6.10. Existencia y calidad de comunicación entre todos los trabajadores			x
6.11. Seguridad laboral			x
6.12. Seguridad industrial			x
6.13. Manejo de culpas y errores			x
7. MANEJO DEL FACTOR COMPETENCIA	FE(1)	FC (2)	CS (3)
7.1. Conocimiento de la situación actual y los planes de la competencia			x
7.2. Análisis de las fortalezas de la competencia			x
7.3. Análisis de las debilidades de la competencia			x
7.4. Análisis comparativo en todas las áreas gerenciales con la competencia, incluyendo los márgenes de ganancia			x
7.5. Grado de respuesta a los retos que presenta la competencia			x
8. EL MANEJO DEL FACTOR TIEMPO	FE(1)	FC (2)	CS (3)
8.1. Conocimiento actualizado de la situación de la organización			x
8.2. Conocimiento y práctica de herramientas gerenciales actualizadas			x
8.3. Existencia de programas de mejoramiento continuo respecto de la competencia			x
8.4. Velocidad de respuesta al mercado respecto de la competencia			x
8.5. Situación tecnológica respecto a la competencia			x
8.6 Existencia de innovaciones respecto de la competencia			x
8.7. Velocidad de reacción ante situaciones cambiantes			x
8.8. Velocidad de ajustes de acuerdo con los retos			x
9. RELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CON SOCIOS ESTRATÉGICOS	FE(1)	FC (2)	CS (3)
9.1. Existencia de alianzas estratégicas con consumidores		x	
9.2. Existencia de alianzas estratégicas con proveedores			x
9.3. Calidad de las alianzas estratégicas con consumidores		x	
9.4. Calidad de las alianzas estratégicas con proveedores			x
9.5. Alianzas estratégicas con empresas nacionales, regionales y/o internacionales			x
10. EL MANEJO DEL FACTOR CAPITAL	FE(1)	FC (2)	CS (3)
10.1. Existencia del plan de inversiones			x
10.2. Plan de inversiones apropiado			x
10.3. Existencia de presupuesto de gastos			x
10.4. presupuesto de gastos apropiado			x
10.5. Obtención o ubicación de recursos financieros			x
10.6. Estados financieros			x
10.7. Auditoría financiera			x
10.8. Manejo apropiado del capital a los retos de la empresa			x
	FE(1)	FC (2)	CS (3)
11. ORDEN. DISCIPLINA Y LIMPIEZA		x	

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

7

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

16

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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					X		
2. Las instalaciones físicas de las empresas de salud excelentes deben ser visualmente atractivas						X	
3. Los empleados de las empresas de salud excelentes deben estar bien vestidos y ser pulcros							X
4. Los materiales asociados con el servicio (por ejemplo folletos o estados de cuenta) serán visualmente atractivos en empresas de salud excelentes						X	
5. Cuando empresas de salud excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir							X
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							X
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							X
11. Los empleados de empresas de salud excelentes brindarán un servicio rápido a los pacientes							X
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							X
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							X
17. Los empleados de empresas de salud excelentes tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes							X
18. Los empleados de empresas de salud excelentes darán atención individualizada a sus pacientes							X
19. Empresas de salud excelentes tendrán horarios de atención convenientes para todos sus pacientes							X
20. Empresas de salud excelentes tendrán empleados que brinden atención personal a sus pacientes							X
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							X

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

30

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

INSTRUCCIONES: El siguiente conjunto de afirmaciones se refiere a sus sentimientos acerca de la empresa ABC. Para cada afirmación por favor indique en qué 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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

58

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

60

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

80

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

82

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

87

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

90

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

9

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

92

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

1/12

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

)17

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

120

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

122

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

123

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

24

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

125

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

126

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

(27

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

130

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

131

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

132

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

133

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

134

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

136

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

(32

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							X
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							X
5. Cuando empresas de salud excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir							X
6. Cuando un paciente tiene un problema, la empresa de salud excelente mostrará un sincero interés en resolverlo							X
7. Empresas de salud excelentes brindan el servicio bien "de primera"							X
8. Empresas de salud excelentes brindan el servicio en el momento en el que prometieron hacerlo							X
9. Empresas de salud excelentes les dirán a los pacientes exactamente cuando les será brindado el servicio							X
10. Empresas de salud excelentes se esforzarán por tener sus registros libres de errores							X
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							X
13. Los empleados de empresas de salud excelentes nunca estarán demasiado ocupados para atender solicitudes de los pacientes							X
14. El comportamiento de los empleados de empresas de salud excelentes transmitirá confianza a los pacientes							X
15. Los pacientes de empresas de salud excelentes se sentiran seguros con la transacción							X
16. Los empleados de empresas de salud excelentes serán siempre corteses							X
17. Los empleados de empresas de salud excelentes tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes							X
18. Los empleados de empresas de salud excelentes darán atención individualizada a sus pacientes							X
19. Empresas de salud excelentes tendrán horarios de atención convenientes para todos sus pacientes							X
20. Empresas de salud excelentes tendrán empleados que brinden atención personal a sus pacientes							X
21. Empresas de salud excelentes tendrán el interés del cliente siempre presente							X
22. Los empleados de empresas de salud excelentes comprenderán las necesidades específicas de sus pacientes							X

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

150

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

156

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

157

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

158

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

177

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

178

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

180

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

182

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

183

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

1 Pc

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

214

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

215

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

240

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

241

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

242

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

250

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

259

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

271

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

2 a C

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

292

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

293

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

294

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL [illegible] D
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFO[illegible]TR[illegible]EGICA EN IDEARG S.A.S

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 acerca de la empresa ABC.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

300

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

304

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

305

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

306

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

3076

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

308

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

Carlina Ortiz

CC 21057868

52 años

310.

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

322

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

33 6

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

340

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

341

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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 que usted imaginó 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							✓

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN Y PROPUESTA DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA EN IDEARG S.A.S

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.

IDEARG_INSTITUTO DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES RENATO GUZMÁN

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