

Análisis del nivel de satisfacción del cliente en los usuarios mayores de 60 años, pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán afiliados a la EPS ASMET SALUD para el año 2022

**Miguel Barrera
Germán Hurtado**

Director: PhD Wilson Noé Garcés Aguilar

Trabajo de investigación

Universidad Santiago de Cali

Facultad de Ciencias Económicas

Maestría en Dirección Empresarial

Cali

2022

Resumen

El objetivo principal de la presente investigación es analizar el nivel de satisfacción del cliente que presentan los usuarios mayores de 60 años, pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán afiliados a la EPS ASMET SALUD para el año 2022.

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, en la cual participaron 131 usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud. Para ello se empleó el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991), el cual está conformado por expectativas y las percepciones de la calidad del servicio. En esta investigación se pudo identificar cuatro dimensiones en las cuales se adaptaron 12 reactivos. Así mismo se diseñó una encuesta la cual es medida con Escala Likert con cinco opciones de respuesta que van de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Por otra parte, la variable de satisfacción aplicada se fundamentó en el modelo teórico de Kotler (2003), en el cual se adaptan tres dimensiones con 7 reactivos, con lo cual se busca conocer la satisfacción que presentan los usuarios con el servicio prestado por la EPS. Del mismo modo, se emplea la Escala de Likert con cinco opciones de respuesta que van de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Se concluye que de acuerdo a los datos obtenidos con la población objeto de estudio la EPS Asmet Salud presenta puntos críticos en las dimensiones de Capacidad de Respuesta con un 75.8% de percepción desfavorable, adicionalmente presenta una valoración desfavorable en la dimensión de Empatía con un porcentaje negativo del 42.9% y finalmente en la dimensión de confiabilidad y seguridad presenta una valoración desfavorable del 35.3%, resultados que obligan a la EPS realizar un plan urgente de mejora buscando disminuir el impacto negativo y evitando con ello el aumento de PQRS ante la Supersalud.

Abstract

The main objective of this research is to analyze the level of customer satisfaction presented by users over 60 years of age, belonging to commune 5 of the city of Popayán affiliated with the EPS ASMET SALUD for the year 2022.

This research presents a quantitative approach with a descriptive scope, in which 131 users over 60 years of age affiliated with the EPS Asmet Salud participated. For this, the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithmal and Berry (1991) was used, which is made up of expectations and perceptions of service quality. In this investigation it was possible to identify four dimensions in which 12 reagents were adapted. Likewise, a survey was designed which is measured with a Likert Scale with five response options ranging from 1 to 5, where 1 is totally disagree and 5 totally agree.

On the other hand, the applied satisfaction variable was based on the theoretical model of Kotler (2003), in which three dimensions with 7 reagents are adapted, with which it is sought to know the satisfaction that users present with the service provided by the EPS. Similarly, the Likert Scale is used with five response options ranging from 1 to 5, where 1 is totally disagree and 5 totally agree.

It is concluded that according to the data obtained with the population under study, the EPS Asmet Salud presents critical points in the dimensions of Response Capacity with an unfavorable perception of 75.8%, additionally it presents an unfavorable assessment in the dimension of Empathy with a percentage negative of 42.9% and finally in the reliability and safety dimension it presents an unfavorable assessment of 35.3%, results that force the EPS to carry out an urgent improvement plan seeking to reduce the negative impact and thereby avoiding the increase of PQRS before Superhealth.

Contenido

Introducción	9
Antecedentes	10
Problema de Investigación	13
Planteamiento del Problema	13
Formulación del Problema	17
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivo Especifico	18
Justificación	19
Marco de Referencia	21
Marco Contextual	21
Marco Teórico	26
Definición Satisfacción del Cliente	26
Modelo Satisfacción del Cliente	29
Rendimiento Percibido	30
Las Expectativas	30
Niveles de Satisfacción	30
Concepto de Servicio	31
Concepto Calidad del Servicio	31
Aspectos Tangibles	31
La Confiabilidad	32
Capacidad de Respuesta	32
La seguridad	32
La empatía	32
Concepto Calidad – SERVQUAL como Medida de Servicio	33

Concepto Calidad de Servicio de Salud	33
Principios de Servicio Establecidos Por el Modelo SERVQUAL	34
Confiabilidad	34
Sensibilidad	34
Tangibles	34
Simpatía	35
Diseño Metodológico	36
Tipo de Estudio	36
Método	36
Operacionalización de las Variables	37
Información sobre las Variables de Investigación	40
Delimitación de la Investigación	40
Población y Muestra	40
Criterios de Inclusión	40
Criterios de Exclusión	40
Instrumento de Recolección de Datos	41
Técnica de Recolección de Datos	41
Técnica para el Procesamiento de la Información	41
Resultados	42
Resultados Sociodemográficos	42
Resultados Descriptivo de Calidad del Servicio Percibido por el Usuario	45
Resultados Descriptivos de Satisfacción Percibida por el Usuario	49
Diagnóstico de la Percepción de los Usuarios Frente a la Prestación de los Servicios Brindados por Asmet Salud	52
Identificación de las Dimensiones más Críticas que Impactan los Usuarios de la EPS Asmet Salud	54

Estrategias Propuestas para el Mejoramiento en la Prestación del Servicio en la EPS

Asmet Salud 56

Discusión de resultados 58

Conclusiones 60

Recomendaciones 62

Referencias 63

Lista de Figuras

Figura 1 PQRS por departamento	14
Figura 2 Causales PQRS	15
Figura 3 Expansión Asmet Salud EPS	22
Figura 4 Organigrama Asmet Salud EPS	24
Figura 5 Genero de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	42
Figura 6 Edad de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	43
Figura 7 Barrio de residencia de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud.....	43
Figura 8 Régimen de salud de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	44
Figura 9 Aspectos tangibles percibidos por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	45
Figura 10 Confiabilidad y seguridad percibida por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	46
Figura 11 Capacidad de respuesta percibida por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	47
Figura 12 Empatía percibida por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	48
Figura 13 Rendimiento percibido por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	49
Figura 14 Expectativas que tienen los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	50
Figura 15 Niveles de satisfacción que perciben los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud	51

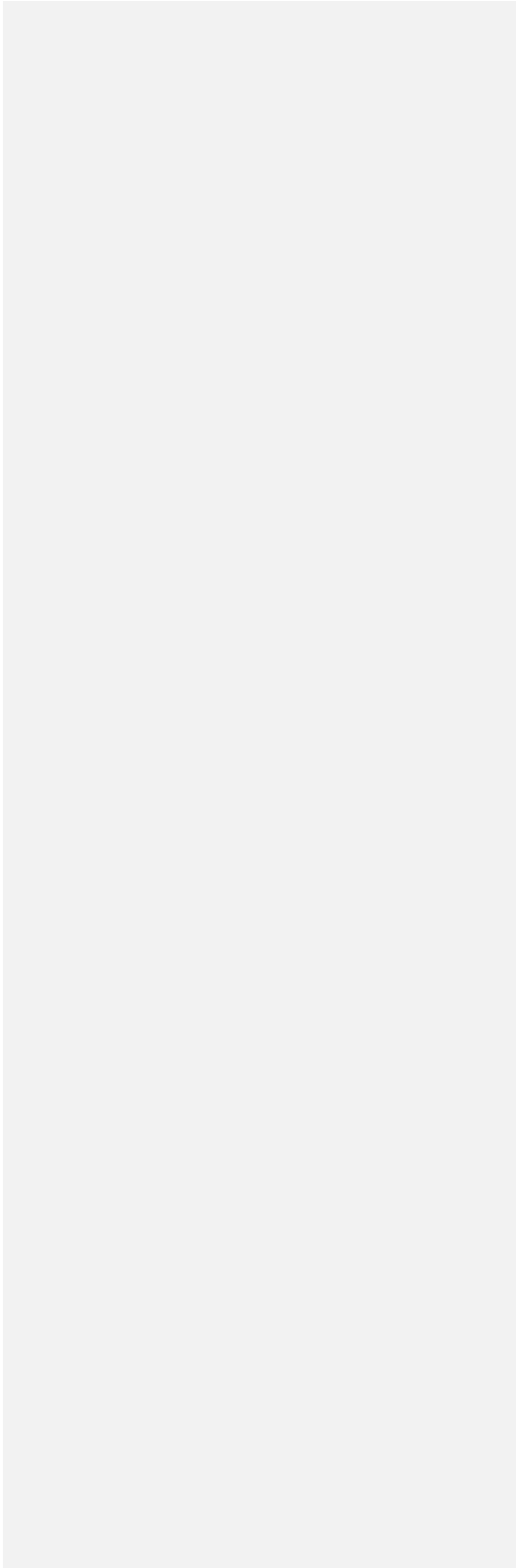
Lista de Tablas

Tabla 1 *Distribución Poblacional de afiliados de la EPS Asmet Salud* 22

Tabla 2 *Cuadro resumen de estrategias y acciones aplicadas a la EPS Asmet Salud* 57

Lista de Anexos

Anexo 1. *Cuestionario* 64



Introducción

En Colombia el sector salud abarca una gestión de tipo social, política, económica y ambiental, debido a que es uno de los sectores que más aporta al PIB, con la generación de empleo y logrando con ello mejorar el bienestar de la población, aumentando consigo la economía del país.

La ley estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015, regula el derecho fundamental a la salud y establece al sistema de salud como un conjunto articulado de normas y principios esenciales con los cuales se pretende impactar directa e indirectamente la prestación de los servicios y tecnologías en salud, buscando con ello garantizar la atención de la población en base a sus necesidades. Por ende, se puede afirmar que la salud es un derecho fundamental y prioritario que todo colombiano tiene.

El sistema de salud de nuestro país está encaminado en garantizar a todos los colombianos un servicio oportuno, eficiente y de la más alta calidad en salud, buscando siempre el mejoramiento continuo y elevando consigo las percepciones de los usuarios por el servicio obtenido.

La EPS lleva 27 años de servicio en el sector de la salud, cuenta actualmente con cobertura en 12 departamentos con más de 1'856.425 Afiliados Régimen Subsidiado y 98,561 Afiliados Régimen Contributivo, adicionalmente cuenta con una red de más de 500 IPS contratadas para la prestación de los servicios en salud de los diferentes usuarios.

Durante el desarrollo de esta investigación se evaluarán variables como la calidad del servicio y la satisfacción del cliente para conocer detalladamente la percepción que presentan los usuarios referentes al servicio que presta la EPS Asmet Salud.

Antecedentes – Estado del arte

Hoy en día se observa que el servicio de salud es uno de los sectores fundamentales y primordiales para la sociedad y la economía, por lo cual a nivel global muchos gobiernos siempre andan en busca de su fortalecimiento y mejoramiento continuo, con nuevas tecnologías y una excelente prestación del servicio, proporcionando a las personas protección social en salud y una excelente calidad del servicio, generando un impacto positivo en la sociedad, buscando que toda la población tenga una igualdad de acceso a los servicios de salud de manera eficiente y efectiva, propiciando de esta manera un crecimiento potencial en la economía de un país y en el desarrollo del mismo. Debemos tener muy presente que el sector salud es uno de los mayores generadores de empleo para una economía, es por ello que el modelo SERVQUAL busca siempre evaluar la calidad en la prestación del servicio, no solo en salud sino en diferentes áreas o ramas, aunque existen otros modelos que buscan la mejora continua y la prestación de un servicio con calidad, el modelo más utilizado por los expertos es el SERVQUAL, debido a que distintos modelos lo han tomado como referencia. (Parasuraman et al., 1985)

Comentado [jlm1]: Revisar conectores

El modelo SERVQUAL se caracteriza por tener 5 principios los cuales están categorizados como: Confiabilidad, sensibilidad, empatía, aseguramiento y tangibles, estos tienen como finalidad generar un fundamento teórico en la calidad del servicio en salud, el servicio y un servicio de calidad. Una de las dimensiones más importantes son la empatía, ya que es considerada como uno de los pilares fundamentales y claves para evaluar la calidad del servicio, en esta dimensión el cliente es visto como el eje fundamental con el cual se debe tener un cuidado especial, brindándole siempre un acompañamiento permanente, propiciando protegerle su dignidad y la importancia que se merece, con ello se busca que no se cometa el error de contemplar a ningún cliente como un objeto de valor para incrementar los ingresos. (Deshwal et al., 2014).

Adicionalmente, cuando hablamos de calidad y satisfacción del usuario, podemos interponerlos como el principal antecedente de la fidelidad, la confianza que generamos con nuestros clientes y nuestros proveedores nos generan un buen estatus lo cual aumenta en un alto porcentaje el buen nombre y la confianza hacia la empresa. por otro lado, la confianza que genera una organización hace que se despierte un estímulo con el cliente el cual ve de manera atractiva la utilización de los servicios, una vez se ha generado esa confianza por medio de la relación entre el cliente y los colaboradores de la organización ya

se comienza a notar una mejora permanente en la calidad del servicio, elevando de esta manera las interacciones entre los mismos en un ambiente agradable y de colaboración mutua. Por otro parte se cree que las expectativas que tiene un usuario respecto a la seguridad que presta un servicio se puede definir también como confianza (Sirdeshmukh, Singh y Sabol, 2002).

Por lo tanto podemos asegurar como dice el viejo refrán que un cliente satisfecho es un cliente fidelizado y feliz, el cual apoyara de manera directa e indirecta la organización para la consecución de nuevos clientes, tal como lo cita el artículo: *Assessment of Service Quality in Teaching Hospitals of Yazd University of Medical Sciences Using Multicriteria Decisión* en la página 661: "La calidad del servicio se define como un juicio o actitud global relacionado con la excelencia o superioridad general del servicio" (Parasuraman et al., 1988, p.16)(Shafii et al., 2016), por ello podemos catalogar que un servicios busca siempre satisfacer plenamente las necesidades que presenta un cliente, pero si sus expectativas son mayores el servicio percibido o recibido, este generara en el insatisfacción y descontento. por otra parte se generara satisfacción siempre y cuando las expectativas que presenta un cliente sean menores que las percepciones.

En cuanto a salud, el modelo SERVQUAL, ha tenido innumerables aplicaciones, pero El modelo SERVQUAL en el área de la salud ha sido aplicado en muchas ocasiones y en diferentes servicios de salud, pero como otros modelos ha sido objeto de diferentes críticas, por lo cual debido a la carencia se hace necesario crear instrumentos orientados en otras áreas (Vera & Trujillo, 2016). Pero es de resaltar que, pese a todos estos inconvenientes y críticas, este modelo presenta características convenientes en la medición, ya que brinda muchas herramientas efectivas que permiten maximizar la calidad para mejorar considerablemente el servicio, adicionalmente brinda estrategias para la mejora continua que permiten fortalecer e incrementar la fidelización de los usuarios para perfeccionar la calidad en el servicio (Vera & Trujillo, 2016).

Cabe la pena resaltar que el modelo SERVQUAL fue aplicado en la *Assessment of Service Quality in Teaching Hospitals of Yazd University of Medical Sciences_Using Multi-criteria Yazd University of Medical Sciences_Using Multicriteria* (Shafii et al., 2016) arrojando como resultado la identificación de una serie de dimensiones, en las cuales se resalta la capacidad de respuesta, seguridad, los tangibles, la comunicación para la salud y la orientación al paciente, esto como dimensiones claves de la calidad del servicio prestado en los hospitales, este estudio busco evaluar la jerarquía analítica difusa en el hospital de la universidad de Yazd de ciencia médica, aplicando adicionalmente la técnica de preferencia de orden por similitud a la solución ideal(Shafii et al., 2016).

Adicionalmente se realizó otro estudio en la Patient's perceptions about the service quality of public hospitals located at District Kohat (Aman y Abbas, 2016), con el objetivo de conocer la percepción que presentan algunos usuarios en las instituciones del sector público, en cuanto a variables como el servicio percibido en la atención, por otra parte el estudio busca centralizarse en la medición de variables como la calidad del servicio en hospitales públicos los cuales aplicaron el modelo SERVQUAL, en base a las percepciones de los usuarios. Este análisis genera un mejor entendimiento y proporciona a las áreas que presentan un mayor impacto, herramientas pertinentes que permiten a las diferentes gerencias de atención crear planes de mejoramiento continuo para optimización de procesos de calidad en el servicio.

Por otra parte, cabe la pena mencionar que el instrumento SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio de salud en Pakistán siendo el sexto país más poblado, con una población de alrededor de 191,71 millones. La calidad del servicio percibida también determina la lealtad de los pacientes y el comportamiento de boca en boca (Andaleeb, 2001). Debido al aumento de las expectativas de los pacientes, se ha alentado a los trabajadores de los servicios de salud a reconocer los factores que son esenciales para expandir servicios de atención médica, que pueden conducir a la satisfacción del paciente. y permitir que los servicios de salud reduzcan el tiempo y dinero que gastan. (Pakdil F., Harwood TN 2005) Según su constitución, la prestación de asistencia sanitaria y toda la prestación del servicio son responsabilidad del gobierno federal y provincial, que planifican y diseñan las políticas nacionales de salud. La mayoría de las personas de las zonas urbanas van a los hospitales públicos cuando necesitan atención, (Saeed A., Ibrahim H., 2005) pero estas instalaciones son inadecuadas para atender o servir al gran número de personas que los utilizan; es por ello que se requiere del enfoque de gobierno para respaldar estos servicios. En Pakistán, la calidad del servicio ha sido evaluada por varios investigadores, Shabbir et al, Sabir et al (2016), Irfan et al., (2012) Usaron SERVQUAL y lo modificaron estudiando la calidad del servicio y utilizando una versión modificada de SERVQUAL.

El primero estudió de calidad del servicio en Combined Military Hospitales (CMH) y del sector público y privado y encontró que los CMH y los hospitales privados eran una fuente para cumplir necesidades de los pacientes debido al tratamiento oportuno y otras instalaciones, mientras que en un siguiente estudio analizaron hospitales públicos y privados con las dimensiones empatía, tangibles, oportunidad, capacidad de respuesta y seguridad. Concluyeron que los hospitales privados brindan mejores servicios que los hospitales del sector público.

Problema de Investigación

Planteamiento del problema

La EPS Asmet Salud debe lidiar con diferentes problemas que se presentan en cuanto a la prestación de servicios de salud, para los diferentes afiliados de las departamentales donde la EPS tiene cobertura geográfica en Colombia, uno de los problemas más delicados ha sido la falta de oportunidad en la entrega de las autorizaciones a los usuarios, lo cual ha traído como consecuencia que se interponga un gran número de PQRS ante la Súper Intendencia Nacional de Salud “Supersalud”, quien es el ente encargado de regular y controlar todas las EPS a nivel nacional.

Según informe proporcionado por el DANE en los últimos 10 años entre (2011 y 2021), el número de personas mayores de 60 años atendidas en el SGSSS creció de 3 millones en 2010 a 6 millones en 2021. Lo cual muestra un comportamiento similar al de la población general colombiana, el número de usuarios mayores de 60 años atendidos a nivel nacional se incrementó de 15 millones a 28 millones en lo que va corrido del 2022, se calcula que se prestada atención en salud a 16.3 millones de personas adultas mayores.

Se pudo identificar que entre el 2011 y 2021 la población mayor ha incrementado la demanda en servicios de salud, pues de 27 millones de atenciones en 2011 pasaron a 117 millones en 2021 y lo corrido del primer semestre del 2022, las personas mayores de 60 años han demandado 51 millones de atenciones entre consultas, procedimientos, urgencias y hospitalizaciones.

En este sentido se puede argumentar que el 2022 las personas adultas mayores, demandaron un promedio de 12 atenciones, dato mayor al de la población general cuya demanda promedio es de 8 atenciones al año por persona. adicionalmente se observa que las personas mayores de 60 años demandan en cuanto a atenciones, procedimientos y consultas 2 veces más que la población menor de 60 años.

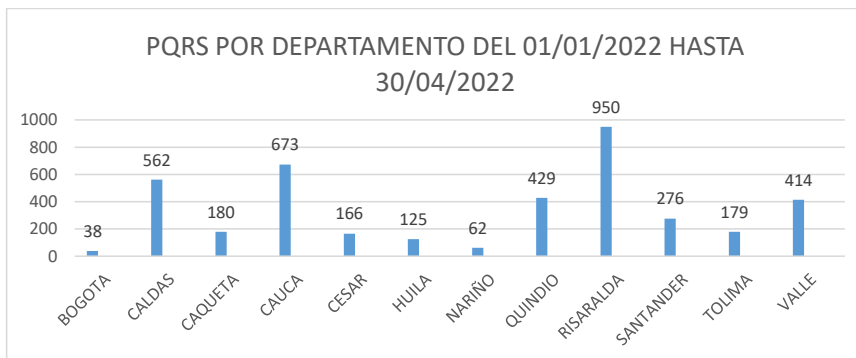
Motivo por el cual este estudio se limita a tomar como referencia la población mayor de 60 años, debido a que demandan más servicios en salud que el resto de la población.

Según informe presentado del 01 de enero al 30 de abril de 2022 por el área de atención y escucha al usuario de la EPS Asmet Salud se han interpuesto 4.054 PQRS ante la Supersalud en contra de la EPS, de las cuales 38 PQRS son pertenecientes a la departamental Bogotá, 562 PQRS a

la departamental Caldas, 180 PQRS a la departamental Caquetá, 673 PQRS a la departamental Cauca, 166 PQRS a la departamental Cesar, 125 PQRS a la departamental Huila, 62 PQRS a la departamental Nariño, 429 PQRS a la departamental Quindío, 950 PQRS a la departamental Risaralda, 276 PQRS a la departamental Santander, 179 PQRS a la departamental Tolima y 414 PQRS a la departamental Valle como se muestra en la siguiente gráfica.

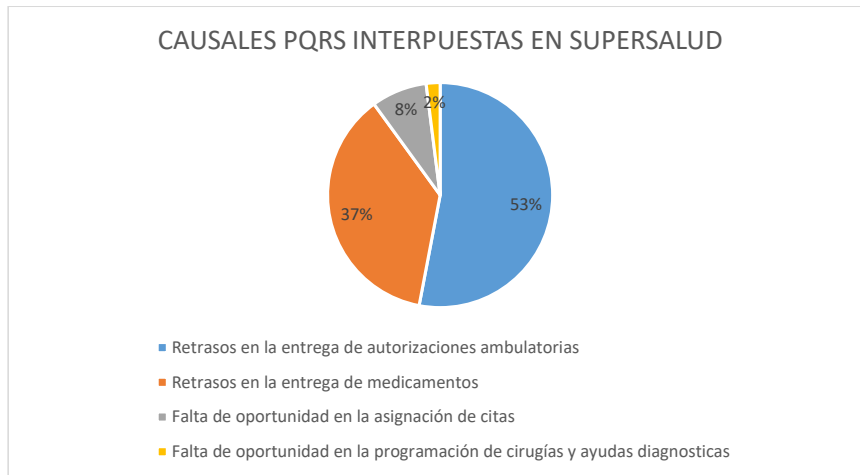
Figura 1.

PQRS por departamento según informe del primer trimestre aportado por el área de operaciones de la EPS



De acuerdo a los resultados del informe presentado las razones por la cual los usuarios interponen las PQRS ante la Supersalud en contra de la EPS Asmet Salud son:

- Retrasos en la entrega de autorizaciones ambulatorias
- Retrasos en la entrega de medicamentos
- Falta de oportunidad en la asignación de citas
- Falta de oportunidad en la programación de cirugías y ayudas diagnósticas

Figura 2.*Causales PQRS*

Según resultados obtenidos confirman que el mayor porcentaje corresponde a Retrasos en la entrega de autorizaciones ambulatorias con una participación máxima del 53% junto al retraso en la entrega de medicamentos con un 37% para un total de 3.649 PQRS, lo cual impactara de manera negativa la EPS en el momento de una auditoria por parte de la Supersalud, ya puede poner en riesgo la vida e integridad de los usuarios y a su vez puede verse sometida a demandas, tutelas y demás procedimientos legales que se puedan desprender según el caso.

La EPS Asmet salud actualmente cuenta con un proceso de atención y escucha al usuario en cada una de sus departamentales, en el cual están inmersas las gestiones para la respuesta a las PQRS que sean interpuestas ante la Supersalud según el municipio de afiliación donde se encuentre registrado el usuario que la interponga, sin embargo según los informes presentados se demuestra que existe inoportunidad y falta de gestión por parte de la EPS Asmet salud para tratar de disminuir el número de PQRS, motivo por el cual se buscara presentar una propuesta de mejora, un previo análisis que permita identificar las inoportunidades actuales, ya que si no se hace una previa corrección las PQRS seguirán en aumento.

Para esta investigación se tomó como base el segmento de población mayor de 60 años perteneciente a la comuna 5 de la ciudad de Popayán la cual lo conforman los barrios (Avelino Ull,

Braceros, El Lago, Berlín, Suizo, Las Ferias, La Campiña, María Oriente, Los Sauces, Santa Mónica, La Floresta, Los Andes, Colgate Palmolive, Alameda, Plateado y Poblado Altos Sauces), es de resaltar que estos barrios son de estrato 2 y 3, además de estar afiliados en su gran mayoría a la EPS Asmet Salud, cabe la pena resaltar que la ciudad de Popayán cuenta con 120.800 afiliados de los cuales 3.750 de estos afiliados pertenecen a la comuna 5 y 197 afiliados son mayores de 60 años.

Formulación del problema

¿Cómo analizar el nivel de satisfacción del cliente que presentan los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán para el año 2022?

Objetivos

5.1. Objetivo general

Analizar el nivel de satisfacción del cliente que presentan los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán para el año 2022.

5.2. Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la percepción que presentan los usuarios mayores de 60 años, respecto a los servicios que presta la EPS Asmet Salud.
- ✓ Identificar las dimensiones más críticas que presentan los usuarios mayores de 60 años en cuanto a la prestación de los servicios de la EPS Asmet Salud.
- ✓ Proponer estrategias y acciones orientadas al mejoramiento en la prestación del servicio de la EPS Asmet Salud

,

Justificación

Cuando existe la exigencia permanente de ofrecer salidas pertinentes y confiables a las probables eventualidades o inconformismos que presentan los usuarios en cuanto a los tiempos de entrega en las autorizaciones ambulatorias, la EPS Asmet Salud ha adoptado varios modelos, que permiten disminuir o eliminar por completo la generación de autorizaciones brindándole al usuario una mayor satisfacción en cuanto a los servicios prestados y evitando trámites administrativos que muchas veces pueden ser demorados y engorrosos, es por ello que se crea el modelo de pago anticipado PGP, el cual consiste en que la EPS realiza un pago anticipado con una IPS contratante en uno de los departamentos donde esta tiene presencia, para que esta preste todos los servicios sin necesidad de estar soportados por una autorización, los servicios contratados son: urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa, imágenes diagnósticas, laboratorio, interconsultas con especialistas etc. Todo esto con el fin de evitarle al usuario que se dirija personalmente a las oficinas y tenga que realizar largas filas para obtener una autorización, la EPS adicionalmente ha habilitado correo electrónico, whatsapp y enlaces en la página para que los usuarios dependiendo de la departamental en la que se encuentren afiliados puedan radicar sus documentos y obtener las autorizaciones de manera oportuna. Esta investigación será de gran utilidad para la administración de la EPS, ya que los resultados aportarán datos relevantes y aspectos que contribuirán a la toma de decisiones en beneficio de los usuarios mayores de 60 años pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán, buscando con ello mejorar la calidad en el servicio prestado. Es importante mencionar que muchas de las patologías que los usuarios presentan son de alto costo y requieren que los exámenes, procedimientos, valoraciones con especialistas y medicamentos sean autorizadas de manera prioritaria evitando con ello poner en riesgo la vida e integridad del usuario.

Con la adaptación que se aplicará al modelo que se tiene planeado realizar, se pretende que la EPS Asmet Salud mejore sus tiempos de entrega en cuanto a las autorizaciones ambulatorias, reduciendo de esta manera un gran número de PQRS interpuestas por los usuarios ante la Supersalud, minimizando el impacto negativo que producen, en caso contrario el ente regulador puede intervenir a la EPS generando como consecuencia la pérdida de la libertad financiera, pausa en el proceso de afiliaciones de nuevos usuarios al régimen subsidiado, significativas pérdidas económicas, aplicación de multas y demás medidas cautelares que conducen a la liquidación total de la EPS.

Comentado [jlm2]: Se debe utilizar correctamente los conectores,

Comentado [jlm3]: Cuando se realiza la lectura de este párrafo se refiere a una problemática que se presenta, no a una justificación del tema

Comentado [s h 4R3]:

Comentado [s h 5R3]:

Desde la perspectiva del impacto económico, la EPS Asmet Salud al aplicar un modelo administrativo para la disminución en el tiempo de entrega de las autorizaciones lograría economizar costos, canalizando adecuadamente los recursos emitidos por el FOSYGA para garantizar la atención integral en salud de todos los usuarios afiliados, ya que entre menos incidentes se conciben menor será el impacto que se genere ante los usuarios, las IPS prestadores y el ente de control, lo cual beneficiaría a la entidad perfeccionando la satisfacción general de los usuarios y mejoraría su reputación ante la sociedad en general.

Cabe resaltar que en relación al efecto académico este proyecto nos otorga poner en pericia los conocimientos estudiados en la maestría y así mismo hacer la aplicación en el proceso de Atención y satisfacción del usuario.

Marco de referencia

Marco contextual

a. ¿Qué es Asmet Salud EPS?

Asmet Salud Administra recursos del régimen subsidiado en salud, bajo un esquema de aseguramiento, de conformidad con la ley 100 de 1993 y normas reglamentarias.

b. Misión

Somos una aseguradora en salud que, a través de un modelo de gestión integral del riesgo, contribuimos al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros afiliados.

c. Visión

Al 2023 seremos la mejor opción de aseguramiento social en salud, generando confianza en el sector y sostenibilidad financiera.

d. Valores corporativos

-Asumimos como propios los objetivos de la organización, poniendo a disposición de la empresa nuestras capacidades, esfuerzos y responsabilidad con el logro.

-Proyectamos con nuestro actuar seguridad y credibilidad al relacionarnos con afiliados, proveedores, clientes y entre colaboradores, generando relaciones mutuamente beneficiosas.

-Cumplimos los objetivos optimizando el uso de los recursos para lograr el impacto deseado.

-Nos comportamos de acuerdo con las políticas y valores que nos identifican como empresa, actuando con coherencia entre el pensar, el decir y el actuar.

-Gestionamos soluciones a las necesidades de las personas, creando una experiencia memorable que genere compromiso y lealtad.

Figura 3.

Expansión Asmet Salud EPS

Presencia a nivel nacional de Asmet Salud EPS

Participación en el mercado

1'856.425 Afiliados Régimen Subsidiado

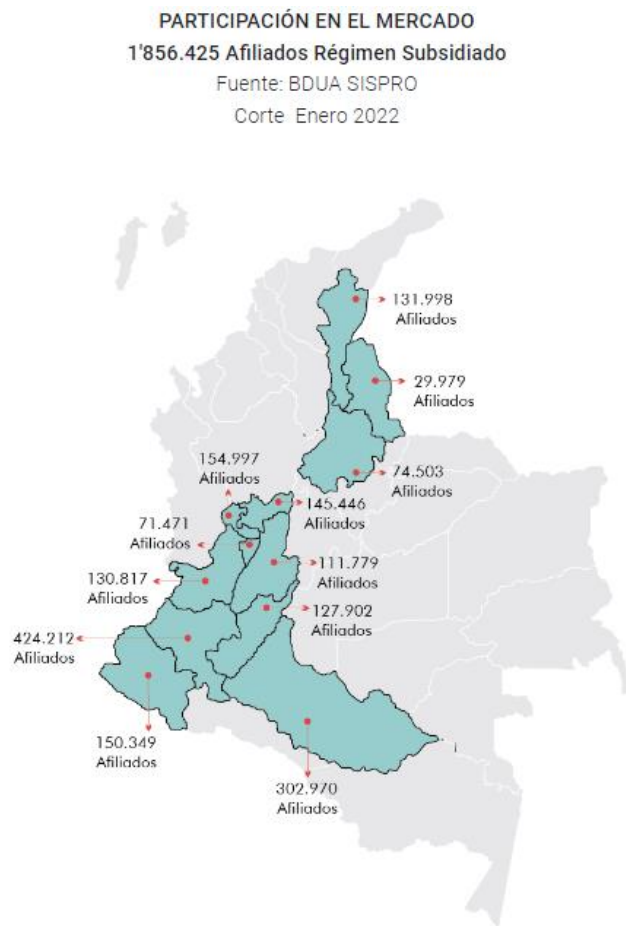
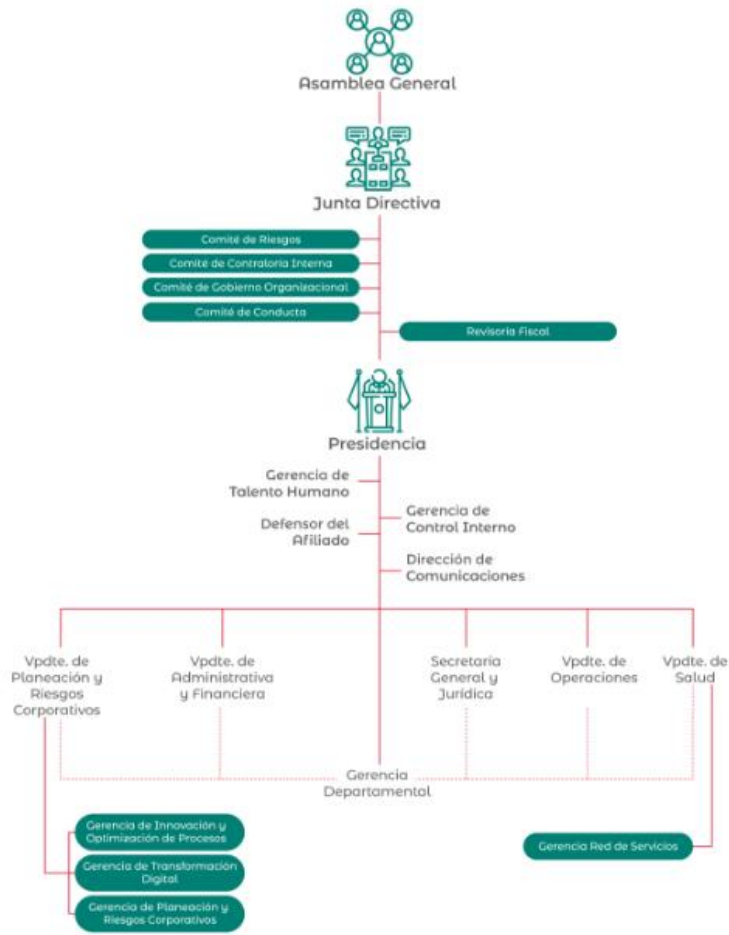


Tabla 1.*Distribución Poblacional de afiliados de la EPS Asmet Salud*

<u>Departamento</u>	<u>Numero de usuarios</u>
Norte de Santander	29.979
Cesar	131.998
Santander	74.503
Nariño	150.349
Cauca	424.212
Valle	130.817
Quindio	71.471
Risaralda	154.997
Caldas	145.446
Caquetá	302.970
Tolima	111.779
Huila	127.902
TOTAL	1.856.425

FIGURA 4.
ORGANIGRAMA ASMET SALUD EPS



Nuestro campo de acción se encuentra en la vicepresidencia de operaciones, ya que esta área es la encargada de verificar las funciones correspondientes a servicio al cliente, entre ellas la respuesta oportuna y aún más importante resolver la situación concreta a cada usuario de Asmet Salud EPS en cuanto a las PQRS que hayan interpuesto.

Objetivos estratégicos

1. Garantizar la sustentabilidad financiera de la empresa.
2. Optimizar el uso de los recursos.
3. Optimizar la participación en el mercado.
4. Garantizar la satisfacción de los usuarios en el marco de la política de calidad.
5. Promover el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales.
6. Garantizar la efectividad y el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales encaminados a mejorar la percepción del servicio que tienen los usuarios mayores de 60 años residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.
7. Garantizar la intervención y mitigación del riesgo en la salud de la población mayor de 60 años perteneciente a la comuna 5 de la ciudad de Popayán, de manera oportuna y continua.
8. Garantizar que el talento humano de la organización cuente con las competencias que permitan el cumplimiento de la estrategia.
9. Garantizar un clima organizacional motivador.
10. Fortalecer una cultura organizacional orientada al servicio.
11. Garantizar un sistema de información integral que cumpla con los requerimientos de los procesos de la organización.

Comentado [jlm6]: Sugiero realizar una descripción del lugar donde se realiza la investigación

Marco teórico

Definición Satisfacción al cliente:

Sentir satisfacción desde la óptica de un cliente, es una experiencia que depende del cumplimiento con base en las expectativas del servicio o producto que tenga al recibirlo, pero esta satisfacción se debe calcular pues depende de muchos factores, donde el cliente pondera el valor de lo ofrecido frente a sus expectativas que se encuentran presentes desde antes de recibir el producto o servicio. (Albrecht y Bradford, 1990).

Por otra parte, es pertinente plantear que el factor más importante y relevante de toda empresa, negocio u organización es el "CLIENTE" ya que, sin este componente sencillamente no existiría (Albrecht y Bradford, 1990) tal factor es también la razón por la cual las organizaciones planean estrategias para dirigir internamente sus políticas, servicios, productos y procedimientos que permitan finalmente satisfacer al cliente. Los clientes, por el simple hecho de ser una persona, psicológicamente crea expectativas de valor sobre las diferentes ofertas comerciales y proceden a adquirir el producto o servicio dependiendo de lo que les brinde seguridad, y beneficio, en la mayoría de casos. (Kotler y Armstrong, 2008), de ahí que se requiera la identificación a través de un perfilamiento donde se incluyan también sus necesidades con el fin de asegurar la permanencia, crecimiento y estabilidad de la empresa.

Así mismo, el consumidor en medio de su comportamiento se ilustra constantemente y realiza comparaciones gracias a la alta competencia comercial que existe convirtiéndose en una persona más crítica y exigente; en los casos donde el cliente alcanza un mejor nivel de vida, dicho cambio viene con nuevas necesidades por suplir, diferentes deseos e insatisfacciones, por lo que la determinación de los hábitos de compra depende del valor agregado que puedan ofrecer al cliente desde la empresa sobre la funcionalidad del ítem. En la competitividad comercial mundial existen diferentes agrupaciones sociales las cuales influyen directamente en los resultados de la organización, a través de experiencias con el producto o servicio, reseñas, voz a voz, intenciones de controversia y demás, es por ello que se debe tener mucho cuidado ya que es un asunto que afecta o beneficia a la empresa de manera directa. (Muñiz, 2014):

- Compradores o utilizadores de los productos comercializados por la empresa.
- Compradores o utilizadores de los productos comercializados por las empresas de la competencia.
- Compradores o utilizadores potenciales que en la actualidad no consumen los productos ni los de la competencia, cualquiera que sea la razón.
- Los no compradores absolutos del producto que, sin embargo, pueden incidir en un momento determinado positiva o negativamente en su comercialización.
- Los prescriptores o indicadores son aquéllos que conociendo el producto pueden influir por diferentes motivos en la adquisición o no de un bien determinado.
- Perfil de clientes como herramienta para la identificación de características y necesidades de los consumidores de servicios
- Los líderes de opinión son las personas que debido principalmente a su posicionamiento y reconocimiento social pueden incidir fuertemente en la opinión general del mercado, según sea su inclinación hacia un determinado producto.

Seguidamente, la satisfacción del cliente se define según Evrard (1993) como un punto psicológico, producto de la convergencia entre dos procesos, uno de compra y otro de consumo. La satisfacción del cliente es un eslabón de cada transacción teniendo la connotación de ser específica, mientras que la postura que se escoja frente a un producto o servicio es de carácter general y es capaz de existir sin experiencia previa directa o indirecta con el producto o servicio que a futuro se obtendrá (Oliver, 1980; Evrard, 1993; Lewis y Mitchell, 1990).

Por su parte, Serna (2006) indica que el servicio al cliente es un concepto mediante el cual se ofrecen unas expectativas y necesidades de satisfacción y trasladan a un escenario donde se brinda una excelente atención, llena de amabilidad para con los clientes, pues actualmente las empresas macro modificaron el concepto arcaico de servicio al cliente y optaron por un modelo nuevo como estrategia prioritaria orientada a presentar un producto o servicio diseñado exclusivamente para determinado cliente o usuario, claramente, con un previo análisis y estudio psicológico de los consumidores en la búsqueda de generar el valor agregado mencionado anteriormente en los clientes pretendiendo una fidelización de los mismos, pudiendo de esta manera lograr una alta satisfacción en el cliente, permitiendo que a través de ese cliente satisfecho y bien atendido se obtenga la atracción de nuevos clientes, de lo contrario, la mala atención de un cliente representa

un 70% de insatisfacción, en síntesis, el cliente no utilizará más el servicio o producto. Adicionalmente, el mismo cliente comunica a más de 15 personas la experiencia negativa por la pésima atención recibida. Todo lo anteriormente mencionado busca generar una amplia relación a largo plazo y de servicio integral, adicionalmente pretende satisfacer en su totalidad las necesidades que presentan los usuarios en cuanto a la variable de servicio al cliente (Serna 2006).

Sin embargo, en el compendio de marketing de servicios, la calidad y la satisfacción han sido ambos la piedra angular que determina la lealtad del cliente (Setó, 2003). Cuando se intenta implantar estrategias de gestión de calidad en el área de servicios es un asunto complejo debido a la problemática que se genera en la definición y medición de la calidad del sector. el modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) se considera el más representativo de los demás modelos desarrollados, ya que este ha tenido un mayor impacto en muchas investigaciones. Desde el punto de vista de la disciplina sanitaria, la definición de calidad no es simple, pues depende totalmente del usuario quien realiza un comparativo con la competencia y revisa el comportamiento del personal, medios tecnológicos utilizados, la persona responsable de la gestión y su criterio también estará soportado por la eficiencia del personal y las características físicas de sus instalaciones.

Sin descuidar e inmiscuyendo un poco más en el sector salud (área de interés), la calidad de los servicios ambulatorios requiere de una atención especial, prioritaria y de excelente calidad. El servicio que se les ofrece a los pacientes está estrictamente relacionado con el estado emocional de los mismos, por lo que es necesario tener en cuenta aspectos como accesibilidad, amabilidad y tener como objetivo principal, ayudar en el menor tiempo posible a la mejora de su estado de salud, constituyen la verdadera importancia de la calidad del servicio. (Niedz, 1998) afirma que un servicio de salud bien estructurado y bien dirigido necesita la evolución de todos los integrantes de la organización tanto quienes desempeñan roles operacionales como también aquellos que se encuentran en la realización de labores administrativas. De esta manera se debe apostar por una gestión del servicio orientada a la calidad, participación y bienestar del usuario, teniendo en cuenta y evitando los riesgos clínicos, así como también, difundir una cultura de seguridad, que proyecte una adecuada práctica clínica (Neto, 2000).

Por otra parte, la teoría de (Levith, 1960) sobre “La Miopía del Marketing”, plantea una perspectiva global y permite comprender el gran desenfoco de las organizaciones para reconocer el objetivo prioritario de su negocio debido a la concentración de estrategias en el producto y servicio de manera incorrecta y no en el consumidor final, quien percibe a través del beneficio obtenido del producto o servicio y si le genera satisfacción o insatisfacción.

La teoría de (Levith, 1960) sobre la “Miopía del Marketing” hace referencia al manejo que las organizaciones le dan al producto o servicio, y al enfocarse únicamente en este asunto, descuidaba una y otra vez el asunto de real importancia desviando su atención y perdiendo el enfoque correcto, pues como se mencionó en el párrafo anterior la visión debía estar apuntando al grado de satisfacción o insatisfacción que se genere en el cliente final. Las organizaciones consideraban a través de una idea errada que su producto o servicio se vendería por sí solo, acogiendo una postura pasiva y es lo que posteriormente conduce a la decadencia de muchas industrias que se encuentren en crecimiento a nivel mundial. Esta dirección errónea se encontraba soportada sobre la falta de objetivos y la poca claridad que se tenía sobre ellos, demostrando la ausencia de estrategias y planes de acción en el momento de la venta de un producto o servicio, básicamente la visión de las empresas en gran parte era interna, concentrándose en la calidad del producto y su obtención de la manera más eficaz posible, sin escuchar los deseos y necesidades de los consumidores. Es por ello, que posicionar un producto era posible, pero al no tener en cuenta ese pequeño detalle, la organización se encontraría condenada al pique hacia el abismo de incertidumbre debido al descuido de factores externos que también influyen y en su momento no se le prestó la atención requerida (Levith, 1960).

Modelo de satisfacción del cliente

Cabe la pena resaltar lo importancia del modelo SERVQUAL, ya fue diseñado por Parasuraman et al., (1988), con la finalidad de suplir necesidades, creando mediante este modelo una escala de medición de calidad del servicio prestado por la organización. En la actualidad, se han realizado varias investigaciones en los diferentes tipos de servicios donde se echó la aplicación del modelo, sin embargo, en el área de salud, la escala ha tenido modificaciones con el ánimo de ser adaptado como una herramienta básica para la evaluación de los servicios médicos (Calixto-olalde et al., 2013; Chang & Chang, 2013; Zalatar, 2012).

El modelo SERVQUAL, está estructurado con respuestas de opción múltiple por medio de las cuales se comprenden las expectativas que presentan los clientes en referencia al servicio prestado, adicionalmente a esto este modelo se encarga de evaluar cumple con la función de ser utilizado como un instrumento de mejora permitiendo hacer una comparación con otras instituciones para generar así una ventaja competitiva respecto a la calidad en los servicios Aiteco. (2017)

Por otra parte, la satisfacción del cliente se puede definir como el total agrado de un usuario sobre la adquisición de un producto o servicio adquirido, por lo tanto este factor es muy considerado por todas las empresas ya que en base a esto se puede garantizar el éxito o el fracaso.

Rendimiento percibido, se presenta cuando un usuario percibe el desempeño (cuanto valor se da) por un producto o servicio adquirido. Caldera, Morillo, & Ortega (2011); confirmando lo dicho, Kotler & Keller (2012) afirman que el rendimiento percibido de un servicio o producto se encuentra inmerso en las expectativas. Por lo tanto se puede asegurar que, si las expectativas son mayores que el rendimiento, el cliente se va sentir decepcionado. En caso de que sea igual el rendimiento que las expectativas, tendremos un cliente satisfecho. Pero si el rendimiento es mayor que las expectativas tendremos un cliente completamente encantado y fidelizado.

Las expectativas se definen como expectativas a todas aquellas características que representan el estado emocional de un usuario como: los deseos, las esperanzas, las ilusiones, los sueños de realizar o concretar un propósito definido; por ende, se puede asegurar que las expectativas que presenta un cliente en referencia a la prestación de un servicio, están asociadas con algunas creencias ya caracterizadas en base a la prestación del mismo. estas operan de manera estandarizada y son el punto de referencias al momento de juzgar algún desempeño.

Niveles de satisfacción se definen como el grado de complacencia que un cliente experimenta después de la adquisición de un bien o servicio; en este sentido, Kotler (2003) establece que “después de realizar la compra de un bien o servicio, los clientes experimentan tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, satisfacción y complacencia”.

A continuación, se plantea la base teórica más destacada del modelo SERVQUAL y los indicadores empleados para la evaluación en la calidad de los servicios a aplicar, para un posible mejoramiento en las entidades promotoras de servicio en salud.

Concepto de servicio

Según un estudio realizado por Johns (1998) citado por (Berinyuy, 2010), el servicio puede ser catalogado por diferentes puntos de vista, por un lado se encuentran las expectativas de los proveedores y por el otro las perspectivas de los clientes, para el primer punto de vista, el servicio está constituido por una entrega constante de elementos, una oportuna operatividad del servicio prestado, una buena atención al cliente y relaciones interpersonales de sus trabajadores; en el segundo punto de vista, el servicio es catalogado como un fenómeno, ya que se debe convertir en una experiencia para poder suplir una necesidad, por ende factores como la toma de decisión, el movimiento interno de emociones, generan un impacto bien sea positivo o negativo en el cliente. Por ende, existen factores comunes tanto para el cliente como para el proveedor como lo son el valor, la calidad del servicio y la interacción (Berinyuy, 2010).

Concepto Calidad de servicios.

Se determina como calidad de servicio a todas las características inherentes en un servicio, la cual puede generar un crecimiento empresarial en el mercado siempre y cuando se logren medir todas aquellas perspectivas que un cliente genere, Por ello es de vital importancia tener un cuidado especial en diferentes variables como los son: los aspectos tangibles, la confiabilidad de un servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que pueden ser percibidas por el usuario al momento de la adquisición del bien o servicio. Estas variables dejan como resultado valores en el capital humano, la calidad de servicio es el efecto en la prestación de un servicio y/o en el producto que se ofrece al consumidor o cliente, que generalmente exige honestidad del servicio que se provee, por lo cual existen unas dimensiones de Calidad de servicio.

Aspectos tangibles

Se definen como toda aquella relación que existe entre el cliente con el proveedor, por medio de elementos que se pueden sentir en el momento de la prestación de un servicio, los aspectos tangibles se enfocan en diferentes factores, en los cuales se encuentran elementos que se pueden ver y tocar como instalaciones físicas, materiales y elementos de trabajo del personal interno de la organización, en fin son todos aquellos activos tangibles que causan algún efecto en la calidad del servicio prestado, estos aspectos siempre deben ir direccionados a generar un valor positivo en el

cliente buscando elevar la percepción de calidad que buscan los usuarios al momento de solicitar un servicio.

La confiabilidad

Se define como la adecuada manera de realizar algún tipo de tarea, buscando siempre la precisión y la seguridad, causando en el cliente una percepción de satisfacción elevada la cual va encaminada a una mejora continua y a la consecución de objetivos organizacionales.

Capacidad de respuesta

Se define como la manera eficiente, efectiva y eficaz para dar respuesta a la solicitud de un usuario, brindando siempre seguridad y versatilidad, lo cual conlleva al cliente interno a estar en una competencia constante, para brindar un óptimo servicio tanto a proveedores como a usuarios buscando con ello generar una cultura de seguridad y prontitud.

La seguridad

Se define como la manera más eficaz de generar confianza en un cliente por medio de los colaboradores de la organización, en la prestación del servicio, en este punto intervienen factores como el conocimiento en temas referentes al servicio prestado, básicamente la seguridad en salud hace referencia a la información y atención oportuna que brinda el personal administrativo de la EPS para poder brindar una solución acertada y rápida a cualquier solicitud del cliente.

La empatía

Se define como el trato que brindan los prestadores de servicio a los diferentes clientes, buscando generar un trato diferenciado y un valor agregado para satisfacer en gran medida las expectativas de los clientes, y de esta manera poder percibir, conocer y comprender los sentimientos que siente otro individuo. Por ende, se hace necesario realizar el ejercicio de ponernos en el lugar de los demás para entender su forma de pensar, generando simpatía y una comunicación eficaz y eficiente.

La calidad del servicio es vital para las organizaciones que buscan a través de campañas de promoción y fidelización que lleguen nuevos clientes y mantener aquellos que ya están dentro de

la organización. Si se modifica la calidad de un producto es necesario tener en cuenta la calidad del nuevo producto, tener una medición objetiva a través de indicadores como la durabilidad, los defectos, la confiabilidad y demás características necesarias para la creación de un nuevo elemento. Pero esta situación es compleja de replicar en el área de prestación de servicios (Parasuraman et al., 1988). En el sector industrial, existen tendencias a centrarse en una buena atención del cliente y como las organizaciones prestadoras de los servicios que ofrecen logran satisfacer a sus usuarios y que estrategias utilizan para alcanzar dichas expectativas; generalmente se evidencia en un cara a cara entre el usuario y el servicio de contacto ofrecido (Muhammad Butt & Cyril de Run, 2010).

Concepto CALIDAD - SERVQUAL como medida de servicio

Parasuraman et al., (1985), expuso que la evaluación de los usuarios sobre un servicio, implícitamente contiene una comparación que reúne la expectativa de recepción y la recepción ejecutada del servicio contratado. La escala creada para la realización de la evaluación presenta puntualmente descripciones de manera ascendente desde deficiente hasta excelente y para determinar que se había alcanzado un máximo nivel de satisfacción, se entraban a revisar los siguientes factores en un contexto de expectativas de usuario (Garrard & Narayan, 2013):

- * Calidad insatisfactoria: la expectativa de servicio esperado es mayor que el servicio recibido.
- * Calidad satisfactoria: la expectativa del servicio esperado es igual al servicio recibido.
- * Calidad muy satisfactoria: la expectativa del servicio esperado es menor que el servicio recibido.

Los elementos anteriores buscan permitir una mejora continua desde la calidad del servicio. (Garrard & Narayan, 2013).

Concepto calidad del servicio de salud

En la medida que la oferta de centros de atención medica aumentan, la calidad el servicio y la satisfacción del usuario se convierte en un asunto de alta exigencia, debido a la amplia competencia y valores agregados que presenta en su momento el mercado de servicios puesto que todas las empresas del sector buscan ampliar su portafolio de clientes, en ese orden de ideas, los usuarios van a recomendar dicha entidad a otros individuos si y solo si, han alcanzado un nivel de satisfacción

y consideran que los trabajadores de la misma organización sienten empatía hacia ellos; por tal motivo la satisfacción del usuario se convierte instantáneamente en una prioridad, en búsqueda de su lealtad como usuario y consumidor, brindándole la satisfacción que requiere. (Deshwal, Ranjan, & Mittal, 2014).

Principios de servicio establecidos por el modelo SERVQUAL

Según Parasuraman et al., (1985), SERVQUAL cuenta con el enfoque más utilizado para medir la calidad del servicio y siempre ha tenido como objetivo comparar las expectativas de los clientes antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio real entregado. Del modelo se derivan unos principios los cuales son:

Confiabilidad

Plantea la capacidad de aportar un servicio a tiempo, puntual y de manera transparente, por lo tanto, requiere que exista coherencia en su implementación y tomar con seriedad los compromisos que adquiere con los usuarios.

Sensibilidad

Mide la capacidad de solucionar problemáticas que se presenten en el momento de manera efectiva, estar a la orden del usuario, se convierte en casi una obligación, así como lo es cumplir las peticiones de los mismos usuarios, resumiendo este fragmento en una rápida respuesta a los clientes.

Tangibles

Hace referencia a la infraestructura, maquinaria y equipo, postura del personal, materiales, mano de obra, y sistemas que maneja internamente la organización.

Los paisajes de servicios, son un factor de alta incidencia directa en los trabajadores y usuarios en todos los aspectos que constituyen a una persona tanto material como intelectualmente se hace referencia.

Con el elemento tangible se brinda credibilidad y confianza en los usuarios, a través de la prestación de servicios profesionales, y muy buen manejo técnico, excelentes habilidades para

comunicar, y fusionando estos elementos el cliente se convencerá en la excelente calidad del servicio que la empresa puede ofrecerle.

Simpatía

Finalmente, la simpatía es la consideración que brinda la organización al cliente, el soporte y apoyo en aras de suplir la necesidad que este segundo presente, de manera urgente, para que puedan sentirse en casa y siempre bienvenidos en el momento que deseen y en el lugar donde se encuentren. Los factores humanos son la base del éxito y cuanta más atención brinda la empresa a sus usuarios mayor será la lealtad y las recomendaciones que los clientes podrán ofrecer a su organización.

Variable Predictora: Calidad de servicio.

Dimensiones:

- Aspectos tangibles
- Confiabilidad y seguridad
- Capacidad de respuesta
- Empatía

Variable Criterio: Satisfacción del cliente.

- Rendimiento percibido
- Las expectativas
- Niveles de Satisfacción

Diseño Metodológico

Tipo de estudio

Cuantitativo.

El enfoque que se utilizara en este trabajo es cuantitativo, según Hernández S., et al (2004), el enfoque cuantitativo busca generar preguntas de investigación e hipótesis fundamentadas desde el análisis y la lógica con el ánimo de enriquecer la perspectiva de la investigación la cual dará como resultado unas posibles conclusiones favorables para la resolución del problema que va ser tratado.

Descriptivo.

Se realizará este estudio sobre el método descriptivo ya que existe información sobre el tema y será necesario evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios y las características del servicio en cuanto a la optimización en los tiempos de entrega de la EPS Asmet.

Mediante el método cuantitativo descriptivo de investigación y con herramientas como el modelo SERVQUAL se aplicarán encuestas e indicadores para lograr conclusiones directas del estado de satisfacción de los Usuarios de la EPS Asmet Salud y los retos que esto genera para llegar a una mejora continua.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTOS BASICOS	DIMENSIONES	OPERACIÓN INSTRUMENTAL	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	Conjunto de características inherentes de un servicio, el cual a través de la medición de perspectivas el cliente genera crecimiento empresarial, siempre y cuando se enfatice en aspectos tangibles, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta que puede brindar la empresa, seguridad y la empatía que puede percibir el cliente.	ASPECTOS TANGIBLES	La planta física (instalaciones, edificio) cuentan con las características necesarias para la prestación del servicio	Planta física
			El personal administrativo, porta debidamente su uniforme de manera pulcra	Personal uniformado
			Los medios (computadores, impresoras, scanner, etc.) utilizados por el personal administrativo son visualmente atractivos	Equipamiento
			Los protocolos de limpieza y desinfección en la sala de espera son los adecuados	Protocolos de limpieza
		CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD	La IPS asignada para la atención es la más conveniente	IPS adecuada
			El respeto del personal administrativo referente a la privacidad de su patología es la adecuada	Respeto a su patología
			Existe interés del personal administrativo por brindarle una rápida atención al ser catalogado como población especial (embarazada, adultos mayores, discapacitados)	Interes por pronta atención
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	La farmacia asignada para la dispensación de los medicamentos cumple con los tiempos de entrega	Pertinencia de farmacias

			El tiempo de entrega de una autorización, es el adecuado	Tiempo de entrega
			El tiempo que le brinda el personal administrativo para radicar su solicitud es el adecuado.	Tiempo asignado por personal
		EMPATIA	La amabilidad del personal administrativo durante su atención en las oficinas de la EPS, es la deseada	Amabilidad del personal
			La satisfacción frente al servicio recibido es la adecuada.	Satisfacción sobre la autorización recibida

Tabla 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTOS BASICOS	DIMENSIONES	OPERACIÓN INSTRUMENTAL	INDICADORES
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente respecto a un producto o servicio que ha recibido	RENDIMIENTO PERCIBIDO	El desempeño del personal administrativo es el adecuado al momento de brindar una posible solución a su solicitud	Desempeño del personal administrativo
			Los procesos son coordinados de manera adecuada para satisfacer las solicitudes de los usuarios	Trabajo coordinado
			El personal administrativo de su EPS, se interesa por gestionar y brindarle una solución referente a su solicitud	Gestión de solicitudes
		EXPECTATIVAS	La EPS brinda confianza y seguridad en cuanto a manejo de patologías	Seguridad del paciente
			Los usuarios se sienten identificados con el respaldo que genera la EPS	Preferencia por la EPS
			Los servicios que presta la EPS mejoran su Goodwill y aumentan su número de usuarios	Interés en sugerir los servicios de la EPS
		NIVELES DE SATISFACCION	Después de obtener la autorización, el personal administrativo le colabora gestionando las citas medicas	Satisfacción en su próxima cita

Información sobre las variables de investigación:

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de la tesis, cuya temática está relacionada en mejorar los tiempos de entrega de entrega de las autorizaciones ambulatorias para los usuarios afiliados a la EPS ASMET SALUD.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Delimitación de la investigación:

La población objeto de estudio la conforman los usuarios afiliados a la EPS Asmet Salud mayores de 60 años, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, se toma como base esta población ya que se ha evidenciado mediante informes de años anteriores, que son quienes más utilizan los servicios por parte de la EPS, ya que por ser adultos mayores tienden a sufrir de patologías congénitas y complejas, por tal motivo se realiza la investigación teniendo como referencia esta población.

Población y muestra:

La población está conformada por 197 usuarios afiliados a la EPS Asmet Salud, quienes son mayores de 60 años residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, se realizan 131 encuestas con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% para obtener la muestra.

Comentado [jlm7]: Cuantas encuestas se desarrollaran?

Criterios de Inclusión:

En el presente trabajo de investigación se toma como referencia la población masculina y femenina mayor de 60 años, afiliada a la EPS Asmet Salud residente en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, los cuales utilizan los servicios de la EPS de manera constante.

Criterios de Exclusión:

En la presente investigación no se tiene en cuenta los usuarios menores de 59 años, ni los usuarios mayores de 60 años pertenecientes a otra comuna diferente a la 5 de la ciudad de Popayán, ni se tienen en cuenta usuarios afiliados al régimen contributivo de la EPS Asmet Salud.

Instrumento de recolección de datos:

En el diseño de la encuesta se tuvo como referencia el Modelo SERQUAL el cual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991), la revisión de esta literatura brindo herramientas para construir 19 preguntas las cuales fueron adaptadas a 5 dimensiones (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía), la encuesta se encuentra diseñada con la escala likert con 5 posibles respuestas, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por otra parte para identificar la variable de satisfacción, se tomó como referencia la teoría de Kotler, del cual se identifican 3 dimensiones (Rendimiento percibido, Expectativas y Niveles de satisfacción), buscando con ello medir la satisfacción de los usuarios por los servicios que presta la EPS, adicionalmente en el cuestionario se emplea la escala Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Comentado [jlm8]: Cuales son las dimensiones??

Comentado [jlm9]: Cuales son las dimensiones??

Técnica de Recolección de Datos:

El instrumento empleado para la recolección de datos es la encuesta, la cual cuenta con un cuestionario estructurado, el cual permite medir a profundidad variables como la satisfacción de cliente y la calidad del servicio que presta la EPS Asmet salud. Se realizará la aplicación de este instrumento de manera presencial y directa a la población objeto de estudio (usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud, pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán), manejando un tiempo máximo de 10 minutos por encuesta.

Técnicas para el procesamiento de la información:

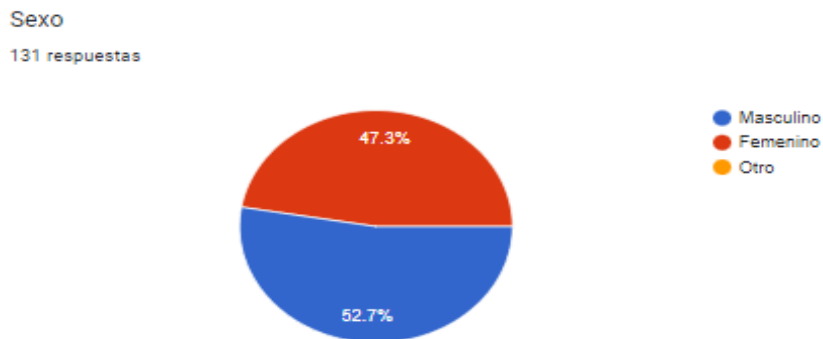
Se utilizará para el procesamiento de los datos Google Forms, herramienta que permite hallar la correlación y homogeneidad de los datos obtenidos y de esta manera poder brindar un informe estadístico exacto.

Resultados:

Tomando como referencia los diferentes estudios que se han realizado sobre satisfacción del cliente y calidad del servicio, se pudo constatar que ambos términos se encuentran asociados y correlacionados, a continuación, se muestran los resultados que arrojó la herramienta de medición aplicada a los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.

Resultados Sociodemográficos:**FIGURA 5.**

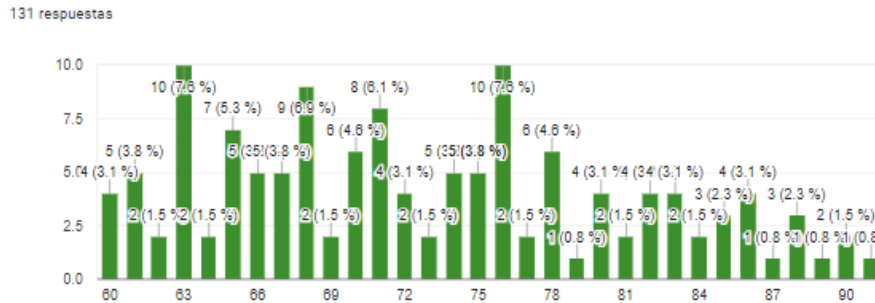
Genero de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la Eps Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



En la figura 5 se aprecia que en la comuna 5 de la ciudad de Popayán la encuesta fue aplicada en mayor proporción a hombres afiliados a la EPS Asmet salud con un 52.7%, lo cual indica que hay mayor población masculina en ese sector de la ciudad.

FIGURA 6.

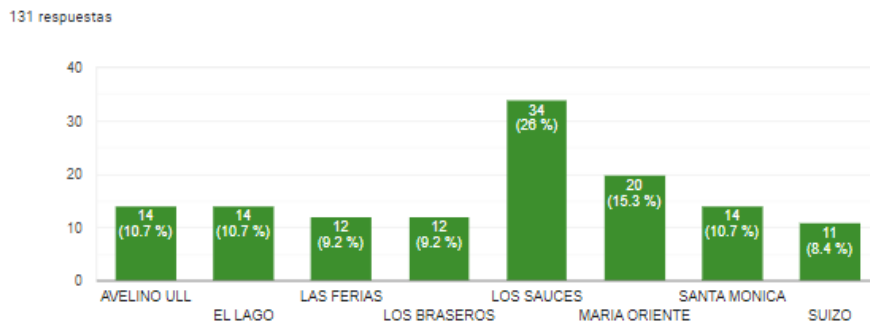
Edad de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



La figura 6 muestra que la edad de los usuarios encuestados pertenecientes a la EPS Asmet Salud y residentes de la comuna 5 de la ciudad de Popayán, oscila entre los 60 y 75 años de edad con una proporción del 79%, mientras un 11% de los encuestados son mayores de 76 años.

FIGURA 7.

Barrio de residencia de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



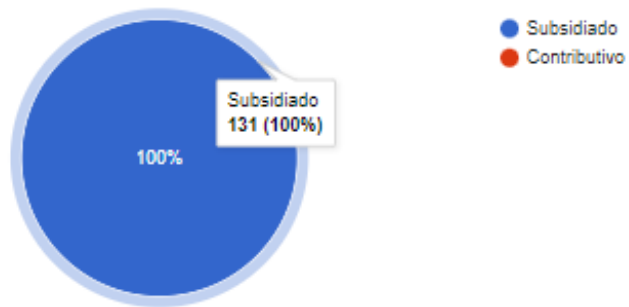
La figura 7 muestra que un 41% de los usuarios encuestados afiliados a la EPS Asmet salud mayores de 60 años, residen en los barrios de los Sauces y María Oriente, mientras que el 59% de

los usuarios encuestados residen en otros barrios pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán.

FIGURA 8.

Régimen de salud de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.

131 respuestas



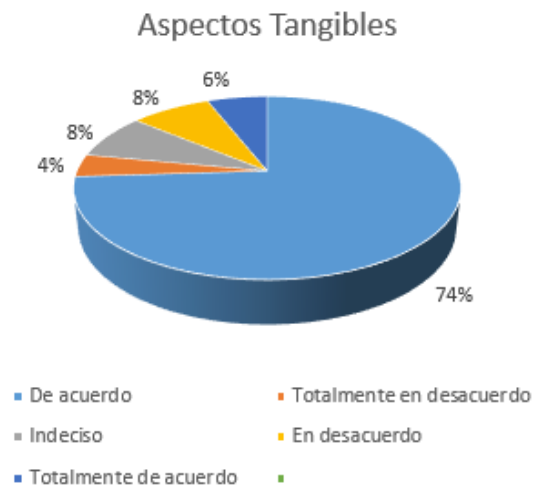
La figura 8 muestra que el 100% de los usuarios encuestados afiliados a la EPS Asmet Salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, pertenecen al régimen subsidiado, lo cual indica que se encuentran como población vulnerable y con algún grado de pobreza.

Resultados descriptivos de Calidad del servicio percibida por el usuario:

En este resultado, se analiza la percepción en cuanto a calidad del servicio que tienen los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.

FIGURA 9.

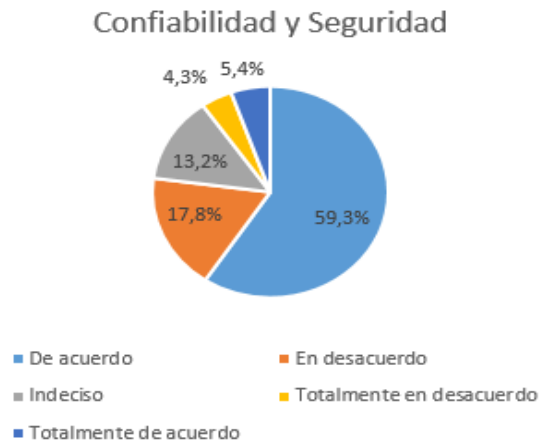
Aspectos tangibles percibidos por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



En la figura 9, se puede observar que 80% de los usuarios encuestados, manifiestan sentirse de acuerdo hasta totalmente de acuerdo con los aspectos tangibles que presta la EPS Asmet Salud. un 8% de las personas encuestadas manifiestan sentirse indecisos con los aspectos tangibles que brinda la EPS Asmet Salud, mientras que un 12% de las personas encuestadas argumentan estar en desacuerdo hasta totalmente en desacuerdo con los aspectos tangibles que brinda la EPS Asmet Salud. Teniendo en cuenta lo anterior, para que el usuario perciba una apropiada calidad del servicio elementos como la tangibilidad y el aspecto físico son de vital importancia, ya que una buena apariencia genera confianza en el usuario.

FIGURA 10.

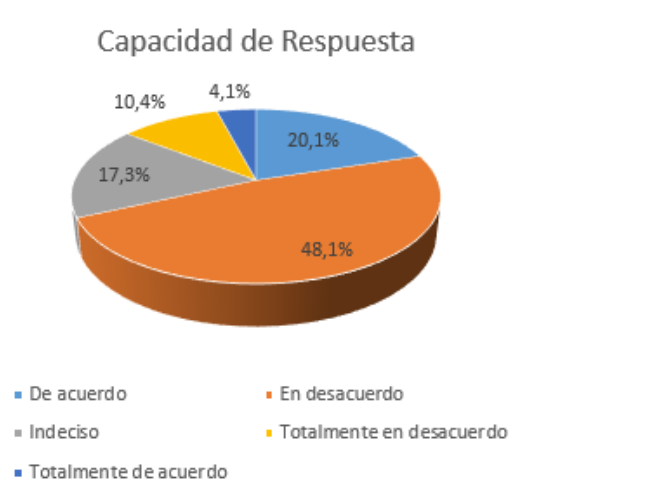
Confiabilidad y seguridad percibida por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



La figura 10 muestra que un 64.7% de los usuarios encuestados, mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet Salud y residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, se encuentran de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con la seguridad y confiabilidad que brinda la EPS en la prestación de los servicios, un 13.2% de los usuarios encuestados se siente indeciso con la seguridad y confiabilidad que brinda la EPS en la prestación de los servicios, mientras que un 22.1% argumentan estar en desacuerdo hasta totalmente en desacuerdo con la seguridad y confiabilidad que brinda la EPS Asmet salud en la prestación de los servicios. Por ende, se puede concluir que la EPS debe realizar un plan de capacitación con el personal administrativo, buscando crear en ellos una cultura de servicio para generar en el cliente confiabilidad y seguridad.

FIGURA 11.

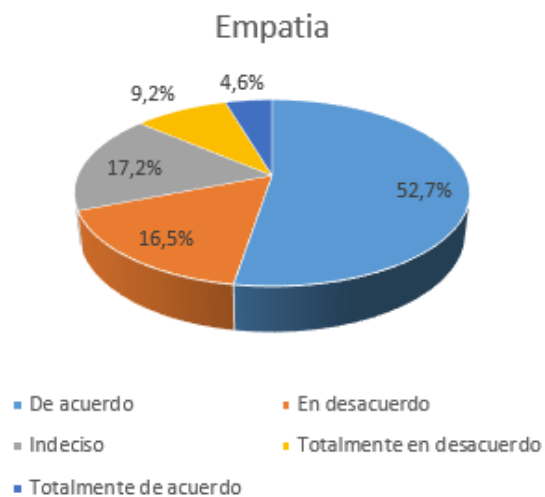
Capacidad de respuesta percibida por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



Según los resultados de la Figura 11, el 58.5% de los usuarios encuestados mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet salud, y residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, argumentan estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta que brinda la EPS en la prestación de los servicios, un 17% de los usuarios encuestados argumenta estar indeciso en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda la EPS, mientras que un 24.2% de los usuarios encuestados argumenta estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta que genera la EPS Asmet salud en la prestación de los servicios. Por lo cual se puede concluir que se deben activar las alarmas en el área de atención al usuario, ya que se debe realizar con urgencia un plan de mejora que permita disminuir los tiempos de entrega de autorizaciones, buscando con el ello minimizar el impacto negativo que están presentando sus usuarios.

FIGURA 12.

Empatía percibida por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.

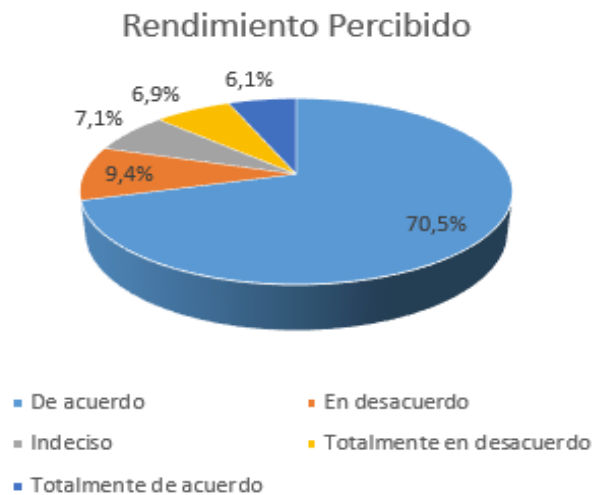


Según los resultados de la figura 12, el 57.3% de los usuarios encuestados mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en percibir empatía al momento de recibir los servicios prestados por la EPS, un 17.2% de los usuarios encuestados argumenta estar indeciso por la empatía percibida al momento de la prestación del servicio por parte de la EPS, mientras que un 25.7% de los usuarios encuestados argumentan estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo con la empatía percibida por la EPS Asmet Salud al momento de la prestación de los servicios. Por lo cual se puede concluir que el personal de la EPS Asmet salud no está brindando un trato amable y cordial a los usuarios, motivo por el cual se debe realizar una capacitación en relaciones interpersonales e inteligencia emocional para mejorar la aptitud de los empleados.

Resultados descriptivos de satisfacción percibida por el Usuario:

FIGURA 13.

Rendimiento percibido por usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



La figura 13 muestra que un 76.6% de los usuarios encuestados mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con el rendimiento en general de la EPS al momento de la prestación de los servicios, un 7.1% de los usuarios encuestados, argumentan sentirse indeciso con el rendimiento de la EPS al momento de la prestación del servicio, mientras que un 16.3% de los usuarios encuestados argumentan estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo con el rendimiento percibido en la EPS Asmet Salud al momento de la prestación de los servicios. Por lo cual se puede concluir que la EPS debe realizar una mejora continua con el personal administrativo buscando crear en ellos una cultura de eficiencia, con la cual se puedan identificar con el usuario de una manera profesional y eficaz.

FIGURA 14.

Expectativas que tienen los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



La figura 14 muestra que un 78% de los usuarios encuestados mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en que se han cumplido las expectativas al momento de haber recibido los servicios prestados por la EPS, un 5% de los usuarios encuestados argumenta estar indeciso en indicar que la EPS al momento de prestar el servicio cumplió a cabalidad con las expectativas, mientras que un 17% de los usuarios encuestados argumentan estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo con que la EPS Asmet Salud no cumplió con las expectativas en el momento de la prestación de los servicios. Se puede concluir con este porcentaje que la EPS Asmet Salud debe trabajar en mejorar un poco más la confianza y seguridad en los usuarios para que ellos se sientan plenamente identificados con la EPS.

FIGURA 15.

Niveles de satisfacción que perciben los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán.



La figura 15 muestra que un 78.5% de los usuarios encuestados mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet salud, residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en que se ha cumplido con sus niveles de satisfacción al momento de haber recibido los servicios prestados por la EPS, un 4.6% de los usuarios encuestados argumentan sentirse indecisos con el cumplimiento de los niveles de satisfacción, mientras que un 16.8% de los usuarios encuestados argumentan estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo en que la EPS Asmet Salud no ha cumplido con sus niveles de satisfacción al momento de haber recibido los servicios prestados.

Diagnóstico de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios brindados por Asmet Salud EPS

Según resultados obtenidos en la encuesta aplicada, se puede evidenciar que un 41% de los usuarios encuestados afiliados a la EPS Asmet salud mayores de 60 años, son residentes de los barrios María Oriente y los Sauces, mientras que el 59% de los usuarios encuestados residen en otros barrios pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán, y su rango de edad oscila entre los 60 y 75 años con una proporción del 79%, mientras un 11% de los encuestados son mayores de 76 años. Por otra parte, se aprecia que en la comuna 5 de la ciudad de Popayán la encuesta fue aplicada en mayor proporción a hombres afiliados a la EPS Asmet salud con un 52.7%, lo cual indica que hay mayor población masculina en ese sector de la ciudad.

Tomando como referencia los resultados arrojados sobre la calidad de servicio que presta la EPS Asmet salud, indica que un 80% de los usuarios objeto de estudio se encuentran con una percepción favorable en cuanto a los aspectos tangibles de los servicios prestados por parte de la EPS anteriormente mencionada, lo cual permite afirmar que la EPS Asmet Salud, tiene un manejo adecuado en sus aspectos tangibles y prioriza en que las instalaciones físicas deben permitir que los usuarios se sientan en un ambiente agradable y acogedor, ya que un servicios siempre va iniciar al momento en que el usuario ingresa a las instalaciones de cualquier organización, por ende la EPS Asmet Salud ha trabajado en mantener una buena imagen física y estar en una constante mejora para que la totalidad de sus usuarios perciba un impacto positivo en cuanto a los aspectos tangibles.

Referente a la satisfacción del cliente con base en el rendimiento percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud, se puede observar que más del 76.6% de la población encuestada, presentan una percepción positiva con los servicios que presta la EPS Asmet Salud, por ende la postura de (Kotler & Armstrong, 2012), indican que las expectativas del consumidor coinciden con el desempeño del producto o servicio adquirido, por otra parte cabe la pena resaltar que el personal administrativo de la EPS brinda un trato especial y diferenciado al momento de la prestación de los servicios, ya que se ha trabajado en mejorar la sensibilización en los funcionarios, creando en ellos una cultura humanística de servicio.

Adicionalmente se puede argumentar que es de vital importancia mantener una relación de fiabilidad con los usuarios afiliados a la EPS, lo cual conlleva a que puedan percibir altos niveles de

Comentado [jlm10]: Sugiero que en diagnostico no solo quede en percepción de los usuarios externos, sino incorporar lo internos(para que no se extienda mucho, tomar muestras de la ciudad

confianza, en los procesos, procedimientos, con el personal administrativo y con la EPS, la Fiabilidad en el modelo de satisfacción del cliente en las instituciones de salud, es una de las variables que denota o conlleva al usuario a creer en el servicio que está recibiendo, por lo cual se puede argumentar que existe una relación significativa en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, debido a que los servicios que perciba un usuario podrá optimizar la calidad y calidez que se brinda en cada proceso.

Identificación de las dimensiones más críticas que impactan a los usuarios de la EPS Asmet Salud

Inicialmente, es pertinente mencionar que la EPS Asmet Salud no presenta dimensiones estipuladas y las que se logran identificar son producto de la teoría, análisis y la investigación llevada a cabo, posteriormente tales dimensiones fueron aplicadas dentro de la encuesta en busca de resultados los cuales arrojan datos puntuales para concluir que el aspecto con mayor impacto negativo es la capacidad de respuesta que tiene la EPS Asmet Salud, ya que se encuentra en un estado deficiente y crítico, esta variable arroja que un 75.8% de los usuarios encuestados presentan una percepción desfavorable sobre este. La demora en los tiempos de entrega de las autorizaciones ambulatorias, la asignación de IPS para la atención con agendas mayores a 30 días, la asignación de farmacias con inventarios deficientes son muchas de las causales por las cuales los usuarios presentan este descontento, esto ha afectado de manera negativa la EPS, ya que este tipo de situaciones terminan por convertirse en PQRS interpuestas ante la superintendencia nacional de Salud, lo cual genera a la EPS sanciones e intervenciones por parte de este ente regulador, caso contrario sucede en EPS como Sanitas, Nueva EPS, Sura las cuales se encuentran dentro de las 5 mejores EPS a nivel nacional, destacándose por brindar una excelente calidad de servicio, y satisfacción al cliente. Estas EPS trabajan continuamente en mantenerse por debajo de los tiempos promedios que manejan las demás EPS del país, manteniéndose incluso por debajo de los 3 días hábiles en la entrega de autorizaciones y contratando IPS y farmacias de gran coyuntura nacional las cuales puedan cumplir a cabalidad con la demanda solicitada. Adicionalmente las EPS anteriormente mencionadas han recibido por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, un reconocimiento especial por ser referentes nacionales en la implementación de redes integrales, logrando estar habilitadas, lo cual les permite operar en todos los municipios del país, destacando siempre la calidad en las prestaciones de los servicios de salud y teniendo como prioridad la vida y la salud del usuario.

Por otra parte, se puede observar que en aspectos como la empatía, el 42.9% de los usuarios encuestados argumentan tener una percepción desfavorable, al no percibir que el personal administrativo de la EPS demuestre comprensión frente a las solicitudes que han sido presentadas; adicionalmente es posible afirmar que los empleados de la EPS no dimensionan la gravedad de los asuntos exigidos por los usuarios, incrementando de esta manera el impacto negativo en la

percepción que tienen por los servicios prestados, del mismo modo se presentan falencias en el servicio ya que los usuarios no comprenden las orientaciones, indicaciones y resultados que brinda el personal de la entidad, impidiendo que capten la información de la mejor manera.

Finalmente, el tercer aspecto que impacta negativamente en gran magnitud la calidad del servicio percibido, es la confiabilidad y seguridad, donde el 35.3% del total encuestado argumenta sentirse en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con los procesos y procedimientos que lleva a cabo la EPS en cuanto al manejo de las diferentes patologías, presentándose en algunos casos inconvenientes con las asignaciones de las IPS para la atención requerida de los usuarios. Así mismo se generan inconformidades con la asignación de farmacias debido a que carecen de muchos medicamentos los cuales son vitales para mejorar la calidad de vida de los usuarios; otra falencia se presenta en la asignación de citas siendo la EPS la encargada de realizar dicho trámite ante la IPS para la solicitud de misma, lo cual está impactando desfavorablemente la percepción del usuario al no cumplir a cabalidad con la norma establecida y el no remitir oportunamente al nivel requerido las patologías de alto costo presentadas por los usuarios, son algunos de los casos donde la EPS se ha visto afectada ya que no ha brindado la importancia que se requiere.

Comentado [jlm11]: No se entiende como se identificaron las dimensiones, solo con los resultados de las encuestas? , la empresa ya tiene dimensiones estipuladas?, por favor ser mas claro

Estrategias propuestas para el mejoramiento en la prestación del servicio en la EPS Asmet Salud.

Frente a la problemática que se presenta en el aspecto capacidad de respuesta, la estrategia que se puede aplicar es la implementación de herramientas tecnológicas como (enlace en la página web para la radicación de solicitudes de autorización, línea de WhatsApp), con estos recursos se busca disminuir los tiempos de espera de las autorizaciones, además se reduciría en gran medida los tramites personales, es decir los usuarios no tendrían que dirigirse directamente a las oficinas a radicar sus solicitudes ya que lo podrían realizar con el dispositivo móvil o tecnológico desde la comodidad de su casa, esto evitaría largas filas, desordenes y demoras injustificadas en la atención, adicionalmente esta estrategia impactaría positivamente en la percepción de los usuarios ya que se cumplirían con los tiempos establecidos de respuesta que maneja la EPS (3 días hábiles). Otra estrategia a tener en cuenta es la capacitación del personal la cual estaría enfocada en direccionar lo pertinente o correspondiente a la eficiencia en los tiempos de respuesta, frente a las solicitudes que constantemente presentan los usuarios, mitigando o reduciendo considerablemente la problemática detectada y apuntando de esta manera a la mejora requerida para alcanzar un alto nivel de satisfacción en el usuario.

Se toma la humanización como la estrategia más apropiada para el mejoramiento en la prestación de los servicios que brinda la EPS Asmet Salud, debido a que se constituye en uno de los principios más importantes para minimizar el impacto negativo que están generando aspectos como la empatía, básicamente este concepto busca priorizar la atención en las personas, dando a conocer a los empleados la importancia de personalizar la atención en el paciente, ayudando de esta manera a fortalecer una cultura de servicio dirigida a la protección de la vida y la salud de los usuarios. En este orden de ideas es importante resaltar que los funcionarios deben contar con una postura adecuada de servicio ante los pacientes que presentan algún tipo de enfermedad o falencia, el sonreír, el mirar a los ojos del paciente con amabilidad, el mostrar calidez humana, el saber escuchar, el comprender la situación de otro, se convierten en experiencias satisfactorias que percibe el usuario, por lo cual cabe la pena resaltar que la humanización va más allá de brindar una atención cordial y agradable con el usuario, implica una mejora continua dejando a un lado las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales, de esta manera dicho principio se convertiría en un factor detonante de satisfacción.

Finalmente, para el aspecto de seguridad y confiabilidad se aplicaría una estrategia de concentración de la atención y prestación del servicio mediante el modelo de pago anticipado, el cual consiste como su nombre lo indica en realizar un pago adelantado por un valor pactado entre la EPS y la IPS para la prestación total de los servicios de salud a la totalidad de los afiliados de un municipio, eliminando completamente la generación de todo tipo de autorizaciones ya que se encontrarían incluidas dentro lo pactado, y se daría prioridad en la asignación de citas de los usuarios afiliados a la EPS Asmet Salud, con ello se buscaría minimizar en gran medida los inconvenientes con las IPS asignadas, eliminado por completo estos trámites dispendiosos; de otro modo, este modelo se puede aplicar con las farmacias encargadas de la entrega de medicamentos, buscando que la última mencionada reúna todas las condiciones necesarias para una óptima prestación del servicio.

Comentado [jlm12]: Por favor diseñar un cuadro resumen, de las estrategias, acciones, responsables, recursos entre otros

Tabla 2.

Cuadro resumen de estrategias y acciones aplicadas a la EPS Asmet Salud.

Dimensiones	Estrategias	Acciones	Responsable
Capacidad de Respuesta	Implementación de herramientas tecnológicas como (enlace en la página web para la radicación de solicitudes de autorización, línea de WhatsApp).	Disminuir la espera de las autorizaciones, automatizar los procesos eliminando por completo los tramites personales.	Área de servicio al cliente y el área tecnológica.
Empatía	Humanización del personal administrativo de la EPS Asmet Salud.	busca priorizar la atención en las personas, fortalecer una cultura de servicio dirigida a la protección de la vida y la salud de los usuarios	Área de Talento Humano y servicio al cliente.
Seguridad y Confiabilidad	Aplicación del modelo de Pago anticipado PGP	Realizar un pago adelantado por un valor pactado entre la EPS y la IPS para la prestación total de los servicios de salud a la totalidad de los afiliados de un municipio.	Área de Contratación y área Financiera

Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas, sobre la calidad de servicio percibida por los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán, indica que un 80% de los usuarios encuestados, manifiestan sentirse de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con los aspectos tangibles que presta la EPS, con lo cual se puede concluir que los usuarios perciben una apropiada calidad del servicio con elementos como la tangibilidad y el aspecto físico ya que son de vital importancia, debido a que generan en ellos una buena apariencia de confianza.

Respecto a la Seguridad y Confianza, un 64.7% de los usuarios encuestados se encuentran de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con la seguridad y confiabilidad que brinda la EPS Asmet Salud en la prestación de los servicios, porcentaje que permite deducir que la EPS debe realizar un plan de capacitación con el personal administrativo, buscando crear en ellos una cultura de servicio para generar en el cliente confianza y seguridad.

Respecto a la Capacidad de respuesta un 24.2% de los usuarios encuestados, argumenta estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta que genera la EPS Asmet salud en la prestación de los servicios, cifra que activar las alarmas en el área de atención al usuario, debido a que se debe realizar con urgencia un plan de mejora que permita disminuir los tiempos de entrega de autorizaciones, buscando con el ello minimizar el impacto negativo que están presentando sus usuarios.

Respecto a la Empatía el 57.3% de los usuarios encuestados, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en percibir empatía al momento de recibir los servicios prestados por la EPS, cifra que permite deducir que el personal de la EPS Asmet salud no está brindando un trato amable y cordial a los usuarios, motivo por el cual se debe realizar una capacitación en relaciones interpersonales e inteligencia emocional para mejorar la aptitud de los empleados y que esta se vea reflejada en el servicio prestado.

En síntesis podemos argumentar en el análisis descriptivo de la percepción de la calidad del servicio, que la EPS Asmet Salud debe implementar urgentemente estrategias que permitan mejorar los tiempos de entrega de las autorizaciones, buscando con ello, aumentar la confianza y seguridad

en sus usuarios para disminuir de esta manera, el alto índice de PQRS interpuestas en la Superintendencia nacional de Salud, lo cual afecta directa e indirectamente la EPS, hasta tal punto de liquidarla por completo. Por tal motivo se determina que la percepción de calidad de servicio que tienen los usuarios de la EPS Asmet salud es desfavorable, ya que no perciben un servicio adecuado en cuanto a los aspectos tangibles, de confiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Por otra parte, un 76.6% de los usuarios, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con el rendimiento en general de la EPS, por lo cual se puede deducir que la EPS debe realizar una mejora continua con el personal administrativo buscando crear en ellos una cultura de eficiencia, con la cual se puedan identificar con el usuario de una manera profesional y eficaz.

Respecto a las Expectativas un 78% de los usuarios encuestados, argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en que se han cumplido las expectativas al momento de haber recibido los servicios prestados por la EPS, se puede deducir con este porcentaje, que la EPS Asmet Salud debe trabajar en mejorar un poco más, la confianza y seguridad en los usuarios para que ellos se sientan plenamente identificados con la EPS, buscando llenar por completo las expectativas generadas.

Respecto a los Niveles de satisfacción un 78.5% de los usuarios encuestados argumentan estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en que se ha cumplido con sus niveles de satisfacción al momento de haber recibido los servicios prestados por la EPS, se puede deducir que la EPS debe realizar mejoras para incrementar de esta manera el porcentaje en los niveles de satisfacción.

Conclusiones

Habiéndose tenido en cuenta que la investigación se orientó al segmento de personas mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud, pertenecientes o residentes de la comuna 5 de la ciudad de Popayán, en el departamento del Cauca, y se realizó a través del método cuantitativo descriptivo mediante redacción y presentación de encuestas que permitieran analizar y medir la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en los usuarios de la EPS gracias a los indicadores que se tomaron como referentes se puede concluir:

Inicialmente al contrastar la teoría con la realidad, y la presente investigación con otras similares, se puede concluir que el 79% de los encuestados se encuentran en el rango de 60 a 75 años de edad, y la mayoría de esta población es masculina, y el 59% de las personas encuestadas se encuentran concentradas en dos barrios de la comuna 5 de Popayán ya que abarcan mayor población, siendo estos María Oriente y los Sauces, se identificó que la población encuestada es vulnerable y pertenece al régimen subsidiado.

Por otra parte, el 80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios en cuanto a los aspectos tangibles, mientras que el 20% restante se encuentra distante de esta afirmación. Teniendo en cuenta lo anterior, para que el usuario perciba una apropiada calidad del servicio elementos como la tangibilidad y el aspecto físico son de vital importancia, ya que una buena apariencia genera confianza y un mayor nivel de satisfacción en el usuario, aunque no necesariamente este factor incide en gran medida.

En cuanto al aspecto de capacidad de respuesta el 58.5% de los usuarios encuestados mayores de 60 años pertenecientes a la EPS Asmet salud, y residentes en la comuna 5 de la ciudad de Popayán, argumentan estar en desacuerdo y hasta totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta que brinda la EPS en la prestación de los servicios, un 17% de los usuarios encuestados argumenta estar indeciso en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda la EPS, mientras que un 24.2% de los usuarios encuestados argumenta estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta que genera la EPS Asmet salud en la prestación de los servicios. Por lo cual se puede concluir que se deben activar las alarmas en el área de atención al usuario, ya que se debe realizar con urgencia un plan de mejora que permita disminuir los tiempos de entrega de

autorizaciones, buscando con el ello minimizar el impacto negativo que están presentando sus usuarios.

En cuanto a la confianza y seguridad que brinda la EPS Asmet Salud a sus usuarios, el 64.7% afirma sentirse de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo con una buena prestación del servicio, en contraposición aparece un 36,3% que difiere de esta postura, ampliando aún más la brecha negativa que presenta esta comunidad demostrando que aumenta la cantidad de personas que no se sienten satisfechas con el servicio brindado, haciendo una breve comparación en los dos primeros indicadores medidos a través de la encuesta, puede observarse que la insatisfacción creció en un 16,3% de indicador a indicador, mostrando un panorama altamente delicado y decadente para el futuro de la entidad como prestadora del servicio de salud, ya que los resultados obtenidos en la investigación, refleja que la insatisfacción alcanza picos de 42,7% de la población total encuestada.

Respecto de la percepción de empatía, los usuarios y encuestados en un 57.3% expresaron estar de acuerdo y hasta totalmente de acuerdo en que el personal siente empatía por los usuarios de la EPS, pero el 42.7% restante planteó que no existe empatía por parte de los trabajadores de la entidad al momento de brindar la atención a los usuarios. Por lo cual se puede concluir que el personal de la EPS Asmet salud no está brindando un trato amable y cordial, motivo por el cual se debe priorizar en realizar campañas de humanización de servicios.

En conclusión, se puede afirmar que el análisis descriptivo de la satisfacción percibida por los usuarios de la EPS Asmet Salud, se encuentra en un buen nivel de satisfacción, lo cual establece que el personal administrativo está prestando un adecuado servicio y los usuarios están percibiendo un adecuado rendimiento, ya que se está cumpliendo en cierta manera con las expectativas exigidas por el usuario al momento de la prestación del servicio, aunque es importante mejorar en cierta medida para alcanzar un nivel de excelencia.

Recomendaciones

Para concluir se realizan las siguientes sugerencias en pro de mejorar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en los usuarios mayores de 60 años afiliados a la EPS Asmet Salud con base en el porcentaje de insatisfacción que se obtuvo, producto de la investigación llevada a cabo.

Inicialmente se sugiere a la EPS Asmet Salud la implementación de herramientas tecnológicas como (enlace en la página web para la radicación de solicitudes de autorización, línea de WhatsApp), con estos recursos se busca disminuir los tiempos de espera de las autorizaciones, además de reducir en gran medida los tramites personales

La entidad sobre la cual se desarrolló la investigación debe mejorar la prestación del servicio y la calidad humana de sus trabajadores, por ende, debe priorizar en el principio de la humanización el cual busca priorizar la atención en las personas, dando a conocer a los empleados la importancia de personalizar la atención en el paciente, ayudando de esta manera a fortalecer una cultura de servicio dirigida a la protección de la vida y la salud de los usuarios.

Por último, la EPS Asmet Salud debe realizar una concentración de la atención y prestación del servicio mediante el modelo de pago anticipado, el cual consiste como su nombre lo indica en realizar un pago adelantado por un valor pactado entre la EPS y la IPS para la prestación total de los servicios de salud a la totalidad de los afiliados de un municipio, eliminando completamente la generación de todo tipo de autorizaciones ya que se encontrarían incluidas dentro lo pactado, y se daría prioridad en la asignación de citas de los usuarios afiliados a la EPS Asmet Salud.

Referencias Bibliográficas

Aiteco. (2017) *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio* - Aiteco Consultores from <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Albrecht K., Bradford, L., (1992) *Excelencia en el servicio*. Legis 237

Aman, B., & Abbas, F. (2016). Patient 's perceptions about the service quality of public hospitals located at District Kohat. *J Pak Med Assoc*, 66(1), 72–75.

Andaleeb, S. (2001), Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Soc Sci Med*. 2001;52(9):1359-1370.

Alvites Gasco., Quino Córdova., (2019) Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria

Babakus, E. y Boller, G. W. (1992). "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*, Vol. 24. Págs. 253-268.

Berinyuy, C. (2010). Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer. Retrieved from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:327600/fulltext01>

Calixto-olalde, M., Sawada, N., Hayashida, M., Amélia, I., & Mendes, C. (2013). escala SERVQUAL : validación en población mexicana SERVQUAL SCALE : validation in the mexican population, 20(3), 526–533. Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20n3/14.pdf>

Chang, W., & Chang, Y. (2013). Patient satisfaction analysis : Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Dental Sciences*, 8(3), 239–247. <http://doi.org/10.1016/j.jds.2012.10.006>

Deshwal, P., Ranjan, V., & Mittal, G. (2014). College clinic service quality and patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 27(6), 519–530. <http://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2013-0070>

EVARD, Y. (1993): "La satisfaction des consommateurs: état des recherches". *Revue Francaise du Marketing*, n°. 144-145, pp. 53-65.

Garrard, F., & Narayan, H. (2013). Assessing obstetric patient experience: a SERVQUAL questionnaire. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(7), 582–592. <http://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2011-0049>

Gestiopolis, (2021) Que es la Miopia del Marketing, <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-miopia-de-marketing-de-levitt/>

Hernandez S., Fernandez C., Baptista L., (2003), Metodología de la investigación. McGraw - Hill Interamericana.

Irfan S, Ijaz A, Farooq M. Patient (2012), satisfaction and service quality of public hospitals in Pakistan: an empirical assessment. *Middle East J Sci Res.*;12(6):870-877.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). Fundamentos del marketing 8va Edición. Pearson Educación.

Kotler, P. (2003). Fundamentos de Marketing. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Marketing (Decimocuar, Vol. 53). Pearson educación, México, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

LEWIS, B. R. Y MITCHELL, V. W. (1990): "Defining and Measuring the Quality of Customer Service". *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, N. 6, pp. 11-17.

Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2012). Evaluating quality of health services in health centres of Zanjan district of Iran. *Indian Journal of Public Health*, 56(4), 308. <http://doi.org/10.4103/0019-557X.106422>

Morillo Moreno, M., & Rivas Olivo, O. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y Administración*, Mayo-Agost(234), 101–130.

NETO, Q. (2000): *Qualidade Total e Administração Hospitalar: Explorando Disfunções Conceituais*. Lisboa: Edições Sílabo.

NIEDZ, B. (1998): Correlates of Hospitalized Patients' Perceptions of Service Quality. *Research in Nursing & Health*, 21, pp. 339-349.

OLIVER, R. L. (1980): "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*, Vol. XVII, November, pp. 460-469.

Pakdil F, Harwood TN. Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: an analysis using SERVQUAL dimensions. *Total Qual Manag Bus Excel*. 2005;16(1):15-30.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., E BERRY, L. (1985): A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), pp. 41-50.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. Y BERRY, L. (1988): SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol.64 (Spring), pp.12-40

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. [http://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](http://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Sabir R., Irfan M., Sarwar M.A., Sarwar B., Akhtar N., (2013) The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty programs on customer's loyalty: an evidence from telecommunication sector. *J Asian Bus Strat*. 306-314.

Saeed A, Ibrahim H. (2005), Reasons for the problems faced by patients in government hospitals: results of a survey in a government hospital in Karachi, Pakistan. *J Pak Med Assoc*. 45-47

Serna, P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En *Servicio al cliente* (29-39). Panamericana editorial Ltda.

SETÓ, D. (2003): La Influencia de la Calidad de Servicio, la Imagen, la Satisfacción y la Confianza en la Fidelidad del Cliente. *Revista Española de Investigación de Marketing (ESIC)*, Vol.7, Nº1, pp.27-55.

Shabbir A, Malik SA, Malik SA. (2016) Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in INQUIRY public and private sector hospitals in Pakistan. *Int J Qual Reliab Manag*. 538-557.

Shafii, M., Rafiei, S., Abooe, F., Bahrami, M. A., Nouhi, M., Lotfi, F., & Khanjankhani, K. (2016). Assessment of Service Quality in Teaching Hospitals of Yazd University of Medical Sciences: Using

Multi-criteria Decision Making Techniques. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 239–247. <http://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.001>

SIRDESHMUKH, D., SINGH, J., Y SABOL, B. (2002): Consumer trust, value and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1), 15-37

Vera, J., & Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. <http://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Zalatar, W. F. (2012). Quantifying Customers ' Gender Effects on Service Quality Perceptions of Philippine Commercial Banks, 57, 268–274. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1185>

ANEXO 1. Cuestionario

Mejoramiento en los tiempos de entrega de las autorizaciones ambulatorias para usuarios mayores de 60 años pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán afiliados a la EPS ASMET SALUD para el año 2023.

INTRODUCCION:

Hola, mi nombre es German Hurtado y Miguel Barrera estudiantes de la Maestría en Dirección Empresarial de la Universidad Santiago de Cali. Este cuestionario tiene como propósito recolectar información, sobre las inconformidades que presentan los usuarios mayores de 60 años pertenecientes a la comuna 5 de la ciudad de Popayán afiliados a la EPS ASMET SALUD para el año 2023. Dicha información es de mucha importancia para conocer el nivel de satisfacción y la calidad del servicio que perciben dichas personas.

Su participación es totalmente voluntaria y no es obligatoria para llenar esta encuesta si no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenarlo en cualquier momento si así lo considera.

Si presenta alguna duda o consulta referente al tema de la investigación puede dejarnos su mensaje en el correo gahs0925@gmail.com.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que, al diligenciar y entregar el siguiente cuestionario, estoy dando mi aprobación para participar en el estudio.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención los ítems que a continuación se le presentan, recuerde que se puede tomar el tiempo que usted considere necesario y marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

I. INFORMACION DEMOGRAFICA:

Marque con una (X) o complete la información según la pregunta.

1. SEXO DEL ENCUESTADO

Masculino () Femenino () Otro ()

2. EDAD DEL ENCUESTADO ()

3. BARRIO: _____

4. EN QUE EPS SE ENCUENTRA AFILIADO: _____

5. POR FAVOR SELECCIONE EN QUE REGIMEN DE SALUD SE ENCUENTRA AFILIADO

O Subsidiado O Contributivo

Anexo 2. Modelo de encuesta utilizado para analizar las dimensiones de las variables

VALORES						
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSION: Aspectos tangibles		1	2	3	4	5
1	Considera usted que la planta física (instalaciones, edificio) de la EPS Asmet Salud, cuentan con las características necesarias para la prestación del servicio?					
2	Considera usted que el personal administrativo, porta debidamente su uniforme institucional de manera adecuada y pulcra?					
3	Considera usted que los medios (computadores, impresoras, scanner, etc.) utilizados por el personal administrativo de la EPS Asmet Salud son visualmente atractivos?					
4	Considera usted que los protocolos de limpieza y desinfección en la sala de espera de la EPS Asmet Salud son los adecuados?					
DIMENSION: Confiabilidad y Seguridad		1	2	3	4	5
5	Cree usted que la IPS asignada por parte de la EPS Asmet Salud para su atención es la más conveniente y adecuada?					
6	Considera usted que el respeto del personal administrativo de la EPS Asmet salud, referente a la privacidad de su patología es el adecuado?					
7	Existe interés del personal administrativo de la EPS Asmet Salud, por brindarle una rápida atención al ser catalogado como población especial (embarazada, adultos mayores, discapacitados)?					

DIMENSION: Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5
8	Considera usted que las farmacias contratadas por parte de la EPS Asmet Salud, para la entrega de medicamentos formulados, cumplen con los tiempos de entrega y la dispensación de los mismos?					
9	Cree usted que el tiempo de entrega de una autorización ambulatoria por parte de la EPS Asmet Salud, es el adecuado?					
10	Considera usted que el tiempo que le brinda el personal administrativo de la EPS Asmet Salud al momento de radicar su solicitud es el adecuado?					
DIMENSION: Empatía		1	2	3	4	5
11	Percibe usted amabilidad por parte del personal administrativo de la EPS Asmet Salud, durante su atención en las oficinas?					
12	Se siente usted completamente satisfecho con el servicio que recibe por parte de su EPS?					
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
DIMENSION: Rendimiento Percibido		1	2	3	4	5
13	Considera usted que el desempeño del personal administrativo de la EPS Asmet Salud, es el adecuado al momento de brindar una posible solución a su solicitud?					
14	Cree usted que la EPS Asmet salud cuenta con un proceso bien diseñado que le permite ser eficiente en la recepción y entrega de autorizaciones?					
15	Cree usted que el personal administrativo de la EPS Asmet Salud, se interesa por gestionar y brindarle una solución referente a su solicitud?					
DIMENSION: Expectativas		1	2	3	4	5
16	La EPS Asmet Salud le brinda una total confianza y seguridad en cuanto a manejo de patologías?					
17	Se siente usted identificado y respaldado con los servicios que presta la EPS Asmet Salud?					
18	Cree usted que los servicios que presta la EPS Asmet Salud son los más adecuados para aumentar su número de usuarios?					
DIMENSION: Niveles de Satisfacción		1	2	3	4	5
19	Considera usted que una vez el personal administrativo de la EPS Asmet Salud genera su autorización, realiza la gestión para la asignación de una cita médica en la IPS asignada?					