



**Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales
Escuela de Administración**

Tema:

**SISTEMAS DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE REEMBOLSOS EN UNA
ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD**

Sustentada por:

Annedys Lo Shen	2013-1978
Jennifer Guzmán Herasme	2013-2316
Juan José Morel González	2013-2850

Asesora:

Natividad Pantaleón

Monografía para optar por el título de:
Licenciatura en Administración de Empresas

**Santo Domingo, Distrito Nacional
Abril 2017**

**SISTEMAS DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE REEMBOLSOS EN UNA
ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD**

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	I
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	1
1.1 Concepto de reembolso	1
1.1.1 Objetivo de los reembolsos.....	2
1.2 Satisfacción del cliente	2
1.2.1 Herramientas de medición de satisfacción del cliente.....	4
1.2.1.1 Paneles de clientes	4
1.2.1.2 Encuesta de satisfacción a clientes reales e históricos.....	5
1.2.1.3 Encuesta de satisfacción.....	5
1.2.1.4 Sesiones de grupo	5
1.2.1.5 Revisiones particulares	5
1.2.1.6 Investigaciones de mercado.....	6
1.2.1.7 Cliente oculto	6
1.2.1.8 Informes del personal en campo	6
1.2.1.9 Encuesta al personal.....	6
1.2.1.10 Análisis de medidas operativas.....	6
CAPÍTULO II. ARS MUNDIAL: ANTECEDENTES Y CULTURA ORGANIZACIONAL.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Misión, Visión, Valores.....	7
2.2 Programa de reembolsos a afiliados	8
2.3 Situación actual del proceso de reembolsos	11
2.4 Porcentajes de reembolsos según plan.....	12
CAPÍTULO III.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	13
3.1 Tipo de encuesta.....	13
3.2 Muestra.....	13
3.2.1 Tamaño de muestra.....	14

3.2.2 Tipo de muestra	14
3.3 Presentación de resultados	14
3.3.1 Resultados Cuantitativos	15
3.3.2 Resultados Cualitativos.....	26
3.4 Análisis de resultados de encuesta	26
3.5 Propuesta plan de mejoras.....	30
3.6 Planes de acción	31
3.7 Cronograma de implementación.....	33
CONCLUSIONES.....	IX
BIBLIOGRAFÍA.....	XI
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla No 1. Sexo del encuestado.....	15
Tabla No 2. Instalaciones de ARS Mundial	16
Tabla No 3. Buena presencia de los empleados de ARS Mundial	17
Tabla No 4. Interés al momento del servicio	18
Tabla No 5. Cumplir con los servicios prometidos.....	19
Tabla No 6. Servicio rápido y eficiente	20
Tabla No 7. Dispuestos en ayudar con el servicio.....	21
Tabla No 8. Seguridad y confianza con los empleados.....	22
Tabla No 9. Conocimientos necesarios para responder las preguntas	23
Tabla No 10. Atención personalizada.....	24
Tabla No 11. Comprender las necesidades específicas.....	25

LISTA DE FIGURAS

Figura No 1. Gráfico de género del encuestado	15
Figura No 2. Gráfico instalaciones de ARS Mundial	16
Figura No 3. Gráfico buena presencia de los empleados de ARS Mundial	17
Figura No 4. Gráfico interés al momento del servicio	18
Figura No 5. Gráfico cumplir con los servicios prometidos	19
Figura No 6. Gráfico servicio rápido y eficiente	20
Figura No 7. Gráfico dispuestos en ayudar con el servicio	21
Figura No 8. Gráfico seguridad y confianza con los empleados	22
Figura No 9. Gráfico conocimientos necesarios para responder las preguntas	23
Figura No 10. Gráfico atención personalizada	24
Tabla No 11. Gráfico las necesidades específicas	25

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por su inmenso amor y haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida, logrando una de las metas más importantes.

A mi madre Li Chun Shen

Por ser la persona que siempre cuida de mi salud, y enseñarme que todo en la vida pasa por algo. Por ser quien ella siempre lo será, mi madre.

A mi padre Fu Lai Lo

Por estar en las situaciones cuando lo necesito, y corregir siempre mis faltas. Por todo su esfuerzo y permitir que yo pueda culminar mis estudios.

A mi familia

Por estar siempre ahí presente. No hay nada más cómodo que llegar a tu hogar, y encontrar a todos juntos. Ellos son las únicas personas que siempre estarán, en las buenas y en las malas.

A mis abuelos

Por su tiempo y paciencia para cuidarme desde pequeño. Por ese amor incondicional que siempre me dan para seguir en adelante, y ser mis ejemplos a seguir.

A mis amigos.

Por sus constantes apoyos, por siempre compartirme alegría y celebrar nuestros triunfos. Y enseñarme que a veces un solo amigo, vale más que otros miles de amigos.

Dedico este proyecto a mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzado mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Annedys Lo Shen

¡A Dios sea la gloria! Si hoy puedo terminar mis estudios fue gracias a Su ayuda y fidelidad, tanto en momentos de alegría como en días de mucha dificultad.

Gracias:

A mis padres, Roselio y Cesarina, por encaminarme y siempre apoyarme.

A mi hermano, César, por ser un ejemplo para mí y por su constante colaboración.

A mi querida Fifa, por sus fervientes oraciones y palabras de aliento.

Del mismo modo a: la profesora Natividad Pantaleón, mis compañeros de monográfico Juanjo y Chino, mi amiga Adela y las chicas del SIC. También a “Los Instrumentos”, por ayudarme a disipar el estrés y siempre sonreír.

Finalmente, pero con gran emoción, agradezco a cada docente de la Universidad APEC, por su pasión y enriquecedora enseñanza, y a todos mis compañeros de milicia. Sí, esto fue una gran batalla.

Jennifer L. Guzmán Herasme.

Gracias a Dios

Por haberme permitido llegar hasta el final y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante en tiempos difíciles.

Gracias a mi madre

Por su apoyo incondicional en todos los proyectos que he emprendido en mi vida.

Gracias a mi prima Claudia

Por ser un soporte durante todo este trayecto dándome palabras de aliento en momentos no tan buenos y siendo guía en orientaciones educativas.

Gracias a mis amigos

Franchesca, Nicole por ser mis hermanas de siempre. Cénely por todo el apoyo durante la carrera y por estar ahí en momentos difíciles. “Los instrumentos” por toda la ayuda brindada mientras estaba en mis actividades artísticas.

Gracias a mis profesores

Lucrecia Peña, Andrés Vidal y José Luis Ureña, por todo el apoyo y por enseñarme a ser perseverante.

Gracias Nati

Por toda la ayuda brindada durante este trabajo monográfico y por siempre estar ahí para nosotros.

Gracias APEC

Mi vida académica se la debo a esta institución desde primaria hasta el día de hoy. Agradezco a todos los profesores que de una manera u otra han aportado en mi para ser lo que soy.

Madre, esto va para ti.

Abuela y tía, mis ángeles en el cielo, esto va para ustedes.

Juan José Morel González

RESUMEN

La siguiente investigación fue realizada para poder proponer un sistema de mejoras en la calidad de los servicios de reembolsos en la administradora de riesgos de salud Mundial. Un aspecto muy importante para las organizaciones de hoy en día, es el tiempo en que se está viviendo. El mercado es muy demandante ya que los clientes manejan todo tipo de información por temas como la globalización y el mismo tiene la potestad de elegir el proveedor que más le favorezca.

Con esta investigación se refleja y se da a conocer el pensar de una cantidad de personas encuestadas en cuanto a la percepción que tienen acerca de los servicios de reembolsos que reciben. Al mismo tiempo facilita a identificar las oportunidades mejoras que tienen en los servicios de reembolsos encontrando soluciones como tecnología y capacitación, de forma que el cliente se sienta más satisfecho.

INTRODUCCIÓN

Las administradoras de riesgos de salud (ARS) en la República Dominicana se han convertido en una de las principales empresas de servicios debido a que las mismas velan por la salud de los afiliados. Tras el paso de los años las personas se han empezado a preocupar por tener un seguro de salud y al momento de tener consultas médicas, internamientos, estudios y demás temas relacionados a salud, los costos son muy elevados. Dentro de los múltiples servicios que ofrece una empresa aseguradora se encuentra el proceso de los reembolsos.

Esta investigación tomará como objeto de estudio una de las más importantes administradoras de riesgos de salud en República Dominicana, y que por razones de confidencialidad llamaremos ARS Mundial. El tipo de enfoque de la investigación permitirá analizar la manera de como este tipo de empresas puede mejorar sus procesos internos e implementar un nuevo sistema de mejora en la calidad de los servicios de reembolsos, y de esta forma poder optimizar los procesos que le conciernen al servicio, que permitan aumentar sus utilidades y hacer que la organización sea más competitiva dentro del mercado.

Se debe tener en cuenta que las empresas están expuestas a un exigente grupo de clientes los cuales cada día manejan más información y es precisamente por esto que esta investigación es importante ya que la organización puede identificar las fortalezas y las oportunidades de mejoras que tenga específicamente en los servicios de reembolsos.

El periodo de investigación es en el año 2017, ya que se pretende identificar las estrategias que puedan mejorar sus servicios de reembolsos, teniendo en cuenta la situación actual de la empresa y dicho departamento de servicio, para así poder identificar cuáles son esas oportunidades de mejora que se deben desarrollar.

Para satisfacer los objetivos de la investigación se utilizó el método deductivo, tomando como fuente de información las encuestas realizadas a los afiliados en donde se formularon preguntas cerradas de manera que se pudiera tabular las respuestas de forma más específica posible.

A continuación se presenta la tabla de contenido de la investigación la cual está dividida en cuatro capítulos. El primer capítulo da a conocer y presenta teoría acerca de los reembolsos a nivel general y de la satisfacción del cliente. Dentro del segundo capítulo se estudia a ARS Mundial desde su historia y principios y se habla de los reembolsos en la aseguradora. Ya en el tercer capítulo se presentan todos los datos que se recogieron durante la encuesta realizada, el análisis realizado y la propuesta de mejora para mejoramiento de la calidad de los servicios de reembolsos en ARS Mundial.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.2 Concepto de reembolso

El reembolso contractual de todos los costos razonables del cuidado del paciente, incurridos por los suministradores y pagados por terceras personas pagaderas se realizará tal como aplica la ley, las regulaciones o contratos.(Rowland, 2001)

- Este fragmento del libro (Gerencia de hospitales) quiere dejar dicho que este es un contrato que debe abarcar, al detalle, todos los gastos en los que se incurre a la hora de poder atender adecuadamente a un paciente asegurado.

La esencia de su concepción es que el cliente constituye el elemento vital de toda organización, y que se requiere un nuevo estilo de dirección mediante el cual las organizaciones se comprometen a mejorar la calidad de los servicios en beneficio de sus clientes para alcanzar mayores niveles.(McCarthy, 2001)

- Se comparte con el autor que el objetivo principal de las organizaciones son los clientes y que por lo tanto se deben satisfacer sus necesidades como por ejemplo ofrecerle reembolsos para mantener su fidelidad hacia la empresa.

Los reembolsos son parte de los recursos básicos al igual que las rebajas y descuentos. Los reembolsos crean excitación a un coste modesto. Ofrecen a los vendedores algo de qué hablar y les dan la oportunidad de hacer resaltar el producto. También es un buen truco para darle lealtad a la marca cuando se requiere una compra múltiple.(Zanón, 2005)

- Se comparte con lo dicho por el autor que los reembolsos le dan lealtad a la marca, debido a que forman parte de una garantía que el cliente no desprendería al momento de adquirir un producto o servicio.

1.1.1 Objetivo de los reembolsos

En el área de seguros de salud según Martínez(2006) los reembolsos tienen como objetivo el poder retornar a los afiliados un monto que ya fue pagado por el mismo. Depende la administradora de riesgos de salud pueden variar los montos y porcentajes. Se comparte con el autor que al afiliado se le retorna un monto reclamado según el consumo que haya hecho y la cobertura de acuerdo al plan que tenga contratado con la aseguradora. Los reembolsos son un beneficio que tienen asegurados.

1.2 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es una pieza clave en las empresas. Es la que indica si esta va en buen camino. Por lo cual es importante que las empresas tengan claramente definido que es la satisfacción del cliente y crear modelos de respuesta inmediata ante posibles insatisfacciones.

Según Kotler(2006), la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

La satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.(Vertice, 2008)

- Este fragmento del libro quiere dejar dicho que la importancia que hay en cumplir con las expectativas del cliente y que la percepción que el mismo tenga en un inicio sea la percepción real de la organización y que ya al final el cliente se sienta que sus necesidades fueron satisfechas de forma plena.

Saber qué busca, qué quiere, qué expectativa tiene el cliente nos permite ofrecerle y venderle lo que verdaderamente necesita.

Hacer una buena indagación para conocer al cliente es uno de los elementos que diferencia a los buenos comerciales. Para tener esa información y conocimiento, emplea mucho tiempo en hablar con los clientes cara a cara. (Psicosoft, 2010)

- Se comparte lo dicho con el autor que es vital para las organizaciones conocer a fondo el cliente ya que de esta forma se pueden satisfacer

todas sus necesidades y el cliente siente que se le está brindando un producto o servicio de calidad, adaptado y personalizado.

Sin embargo Evans y Lindsay (2008), nos dicen que para crear clientes satisfechos, la empresa debe identificar las necesidades de los clientes, diseñar los sistemas de producción y servicios para cumplirlas y medir los resultados como la base de la mejora.

1.2.1 Herramientas de medición de satisfacción del cliente

Para realizar un estudio de la satisfacción del cliente, debemos de tomar en cuenta algunas herramientas de medición para así poder obtener resultados exactos y poder identificar qué es lo que realmente busca o necesita el cliente.

Campamá(2005) nos indica diez herramientas para medir la satisfacción del cliente.

1.2.1.1 Paneles de clientes

En esta herramienta se selecciona un grupo de clientes que estén familiarizados con los productos o servicios, para así obtener diversas sugerencias y opiniones de cada cliente. Los clientes seleccionados se analizan durante un periodo de tiempo para así obtener un análisis que permita observar distintos aspectos y poder obtener excelentes conclusiones.

1.2.1.2 Encuesta de satisfacción a clientes reales e históricos

Aquí se realiza una encuesta mediante un cuestionario dirigido a clientes nuevos, clientes que han reducido el volumen de compra y clientes que han dejado de consumir nuestro producto. De esta manera se determinaría el por qué el cliente consume y deja de consumir el producto, al igual, se obtendría información sobre que se debe mejorar.

1.2.1.3 Encuesta de satisfacción

Se basa en la realización de una encuesta mediante un cuestionario corto a clientes de la empresa a partir de objetivos previamente definidos. Así se obtiene información de los clientes después de la compra o servicio realizado.

1.2.1.4 Sesiones de grupo

Esto se basa en reuniones con grupos de clientes pequeños, con un objetivo en específico sobre productos y servicios, con el fin de recolectar información necesaria.

1.2.1.5 Revisiones particulares

Se basa en reuniones periódicas con clientes en específicos e individuales, en la cual se habla de diferentes aspectos sobre los productos y servicios, donde se recolecta una serie de datos para poder identificar expectativas reales del cliente.

1.2.1.6 Investigaciones de mercado

Son investigaciones que se le realizan a los consumidores reales, con el fin de evaluar los productos y servicios con los que ofrecen la competencia y así identificar cuáles son las amenazas y oportunidades.

1.2.1.7. Cliente oculto

Se trata de un evaluador que se hace pasar por un cliente, para así poder medir el servicio obtenido. Con esta herramienta se puede evaluar el servicio al cliente, el trato con el personal, entre otros.

1.2.1.8 Informes del personal en campo

Consiste en analizar aspectos de manera directa con el cliente, para así obtener la opinión directa sobre el producto o servicio y obtener conclusiones validas aceptando todo tipo de crítica.

1.2.1.9 Encuesta al personal

Como los empleados tienen un contacto directo con el cliente, esto están al tanto con las opiniones que realizan los clientes cada día. Por lo cual se realiza este tipo de encuesta al personal, porque se puede obtener un tipo de información directa.

1.2.1.10 Análisis de medidas operativas

Se basa en un sistema de análisis mediante indicadores o métodos de seguimiento y medición, con el fin de descubrir que afecta en la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II.

ARS MUNDIAL: ANTECEDENTES Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

2.1 Antecedentes

ARS Mundial inicia sus operaciones en febrero de 2002, siendo una empresa administradora de riesgos de salud con patrimonio propio y personería jurídica, que fue creada bajo el amparo de la ley 87-01 que establece el Sistema Dominicano de Seguridad Social de la República Dominicana y autorizada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

Es una empresa que nace con la finalidad de adecuarse a las nuevas tecnologías y mercados y asegurar que sus afiliados reciban la atención debida. Con los años de experiencia se ha logrado mantener una línea constante de innovación y mejora continua asegurando así la salud y el bienestar de todos los afiliados a nivel nacional.

2.1.1 Misión, Visión, Valores

Misión: garantizar la tranquilidad y el bienestar de todos los afiliados ofreciendo excelentes servicios, orientación y acompañamiento integral para la conservación de la salud.

Visión: Ser la administradora de riesgos de salud más admirada en la industria por generar bienestar, cercanía y confiabilidad en todos los afiliados, proveedores e intermediarios.

Valores

- Satisfacción al Cliente
- Integridad
- Productividad
- Mejoramiento Continuo
- Trabajo en Equipo
- Responsabilidad
- Compromiso
- Empatía
- Transparencia

2.2 Programa de reembolsos a afiliados

Según el MPR (2014) ARS Mundial cuenta con un programa de reembolsos que va variando según los planes que tengan los afiliados. El asegurado que desee solicitar un reembolso, debe poseer un plan con el beneficio de reembolso. Estos planes son: Plus, Especial, Platino y Gold. Para el proceso de reembolsos se tienen las siguientes normas:

-Los afiliados que tengan planes que no contemple reembolso solo pueden solicitar este servicio cuando le sean cobradas diferencias indebidas o haya realizados pagos de servicios por falta de proveedor en ARS Mundial.

-La solicitud de reembolso de afiliados con planes individuales y que el mismo no esté vigente a la fecha que se recibió el servicio médico no aplicara.

-El reembolso puede ser solicitado tanto por el titular de la póliza como el dependiente mayor de edad. En el caso de los menores de edad debe ser solicitado por el titular.

-El solicitante del reembolso debe ser el mismo afiliado o su intermediario debidamente identificado. Cuando asista un representante se requiere que la copia de la cedula o el carnet del afiliado. Para los intermediarios o promotores no se requiere copia de cedula del afiliado.

Los documentos requeridos para solicitar un reembolso según el tipo de servicio deben ser entregados bajo las siguientes condiciones:

-Formulario de solicitud de reembolso con todos los campos llenos.

-Facturas y recibo de pago de los servicios médicos originales.

-En el caso de pruebas de laboratorios, rayos x (sonografías, tomografías y radiografías) y estudios especiales se debe tener la indicación original del médico, sellado y firmado por el mismo.

-Para los medicamentos ambulatorios se debe anexar la indicación del médico sellada y firmada.

-Cuando se trata de consultas ambulatoria, el recibo tiene que estar sellado por el médico que trato al afiliado.

Los reembolsos se dividen en:

-Modalidad normal: Este tipo de reembolso tiene un tiempo de respuesta máximo de 12 días laborables para ser pagados, esto cuenta desde el momento de la solicitud hasta que el cheque esté disponible en la oficina principal.

Estas solicitudes pueden ser recibidas en cualquier sucursal a nivel nacional de ARS Mundial, sin embargo estas serán procesadas por el departamento de reembolso de la oficina principal.

-Modalidad rápida: Este se realiza en un tiempo máximo de 40 minutos contando desde el momento de recibimiento de la solicitud en la oficina principal.

Estas reclamaciones solo aplican para los servicios que son ambulatorios. Los servicios de Gastos Médicos Mayores, Alto Costo, Hospitalización, Parto Normal, Cesárea, y procedimientos quirúrgicos no aplican para esta modalidad.

Para esta modalidad solo se aceptan tres reembolsos por afiliado o promotor, con un monto máximo de RD\$30,000 por día.

2.3 Situación actual del proceso de reembolsos

Las administradoras de riesgos de salud a nivel nacional presentan planes de reembolsos que van variando según el plan que tenga el afiliado.

Desde sus inicios ARS Mundial ha tenido como política el velar y mantener un buen servicio al cliente y una excelente calidad en los productos y servicios que comercializa. Debido a esto es de suma importancia que la atención al cliente y la eficiencia sean puntuales y óptimas.

Una de las formas de mantener los afiliados satisfechos, es por medio de los reembolsos y analizando esto se puede denotar debilidad en el proceso. Situación también trae consigo una pérdida de tiempo por parte del afiliado al tener que ir a la Oficina Principal a depositar documentos y esperar a que salga el cheque luego de cinco días laborables. ARS Mundial tiene una cartera de planes y hay algunos que no aplican los reembolsos y los porcentajes de reembolsos van variando según sea el plan.

Tras la situación antes mencionada, ARS Mundial ha recibido quejas por parte de los afiliados ya que los mismos entienden que el proceso de reembolsos debe ser más ágil y que se le debe otorgar herramientas tecnológicas y útiles para poder hacer sus reembolsos de forma efectiva. Esta ARS siempre se ha preocupado por escuchar a sus clientes y al presentarse esta problemática, están buscando soluciones efectivas de manera que se pueda erradicar el problema.

Es muy importante que los clientes tengan una buena percepción de la organización y que la misma les facilite a sus usuarios sus servicios de reembolso de manera efectiva, sin embargo, muchos clientes se quejan de este proceso ya que muchas veces entiendes que sus reembolsos deben ser efectivos y hay veces que no es así.

2.4 Porcentajes de reembolsos según plan

Según el MPR(2014), los porcentajes de reembolsos van variando según el plan que tenga el afiliado. A continuación, listado de planes con porcentajes de reembolsos divididos por tipo de procedimientos.

Plus y especial. Para estos planes los pagos de reembolsos deben ser tramitados en base a los montos contratados en ARS mundial para esas coberturas. En el caso de pago de honorarios médicos en procedimientos quirúrgicos se multiplica la tarifa del procedimiento por 1.9 y esto será lo que se pagara como honorario.

Para procedimientos ambulatorios se cubrirá un 80%. Estos procedimientos se refieren a consultas, estudios, procedimientos hechos en consulta, procedimientos que no requieren hospitalización, consultas odontológicas, procedimientos odontológicos que no requieran hospitalización.

Platino y Gold. Para estos planes se cubrirá el porcentaje total de lo pagado por el afiliado al prestador de servicios de salud, esto abarca procedimientos ambulatorios y hospitalización.

CAPÍTULO III.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el transcurso de la investigación se notaron oportunidades de mejoras en el proceso de reembolsos y como el principal objetivo de esta investigación es proponer un sistema de mejoras en el proceso de reembolso, para poder saber detalladamente las oportunidades de mejoras, se utilizaron las encuestas a los afiliados ya que estas recogen las percepciones de los clientes.

3.1 Tipo de encuesta

El tipo de encuesta que se utilizara es tipo aleatoria para que de esta manera se puedan lograr los objetivos de la investigación. Se entiende que la encuesta es una técnica muy efectiva ya que recoge las percepciones de los clientes. Se utilizará el método servqual debido a que el mismo proporciona dimensiones mediante las cuales se mide la satisfacción del cliente con los servicios de reembolsos, la encuesta se realizara presencialmente con el encuestado.

3.2 Muestra

La muestra de esta investigación estuvo formada por un total de 79 afiliados con de diferentes géneros. Con esta muestra se pudo identificar las percepciones y deseos de los afiliados y mediante esto se formularon posibles soluciones a las diferentes oportunidades de mejoras.

3.2.1 Tamaño de muestra

A continuación se presenta el tamaño de la muestra, de un universo de 100 afiliados se tomaron 79 como muestra para hacer la encuesta. En base a la muestra se obtiene un margen de error máximo de 5.1%.

$$n = \frac{Z^2(P)(Q)(N)}{N(e^2) + (Z^2)(P)(Q)}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)100}{(100 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{3.84 (25)}{(99)0.0025 + 1.96^2(0.25)}$$
$$n = \frac{96}{0.2475 + 0.9604}$$
$$n = \frac{96}{1.2079}$$
$$n = 79.47$$

3.2.2 Tipo de muestra

Para la presente investigación se va a utilizar el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, debido a que todos los sujetos tendrán las mismas probabilidades de ser seleccionados para realizarle la dicha encuesta.

3.3 Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos , los mismos fueron extraídos de la encuesta realizada a los afiliados.

3.3.1 Resultados Cuantitativos

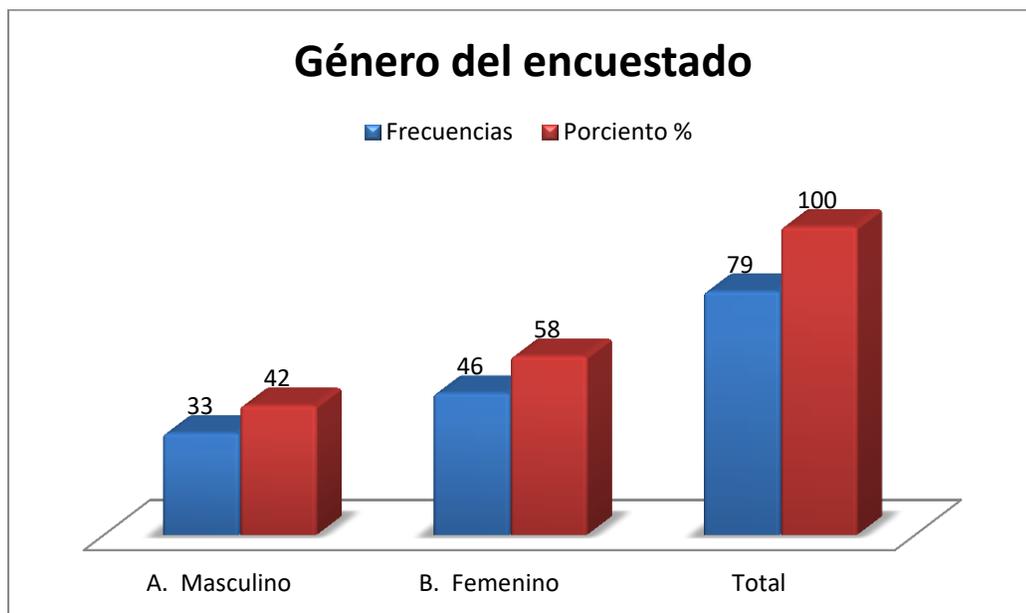
Se detalla en cada pregunta las frecuencias y los porcentos obtenidos en base al total de encuestados y un gráfico con los resultados obtenidos.

Tabla No.1

Género del encuestado

Género	Frecuencias	Por ciento %
A. Masculino	33	42%
B. Femenino	46	58%
Total	79	100%

Figura No 1. Gráfico de género del encuestado.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

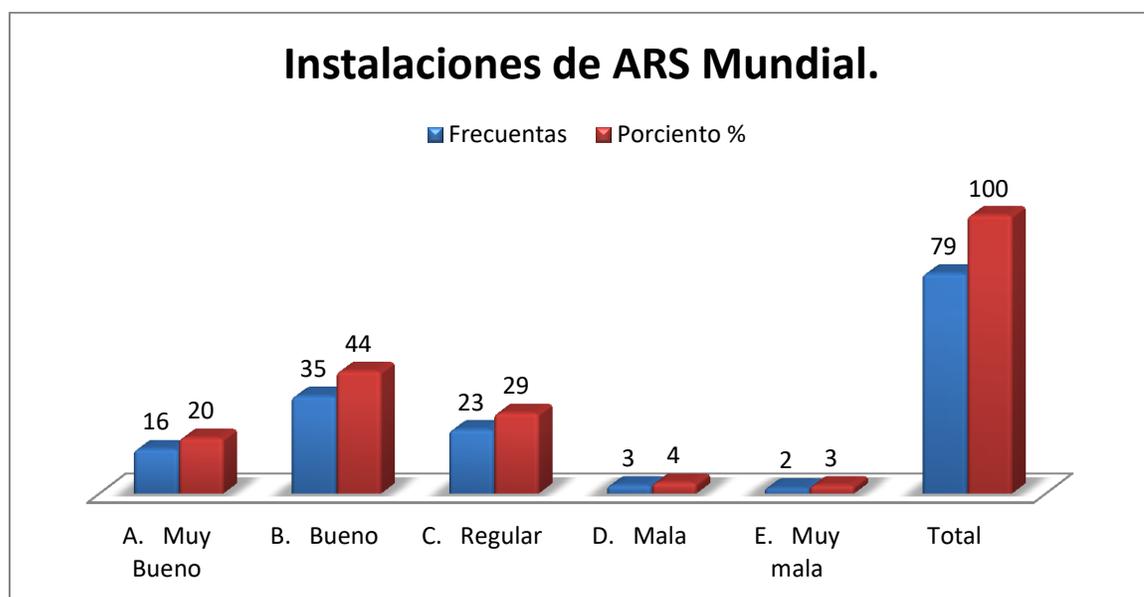
Durante la encuesta, un 58% de los encuestados son de género femenino, y un 42% son masculinos.

Tabla No.2

Instalaciones de ARS Mundial.

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	16	20%
B. Bueno	35	44%
C. Regular	23	29%
D. Mala	3	4%
E. Muy mala	2	3%
Total	79	100%

Figura No 2. Gráfico instalaciones de ARS Mundial.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

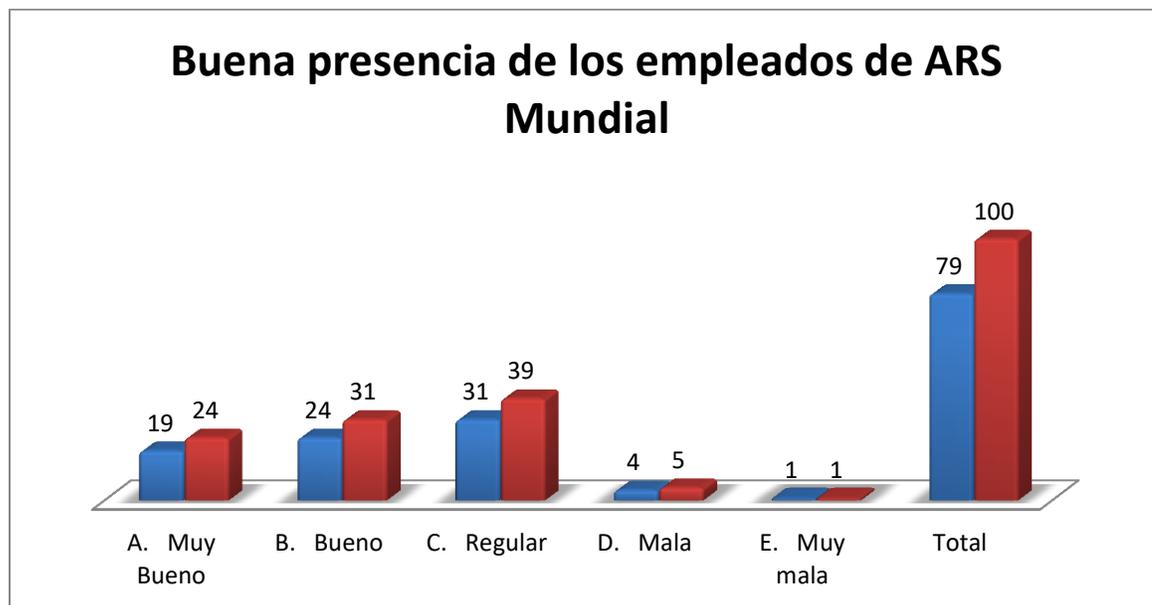
Según el 44% de los afiliados indican que las instalaciones es bueno, un 29% dijeron que es regular, un 20% expresaron que es muy bueno, y sin embargo un 4% dijo que es mala y un 3% dijo que es muy mala.

Tabla No.3

Buena presencia de los empleados de ARS Mundial

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	19	24%
B. Bueno	24	30%
C. Regular	31	39%
D. Mala	4	5%
E. Muy mala	1	1%
Total	79	100%

Figura No 3. Gráfico buena presencia de los empleados de ARS Mundial



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

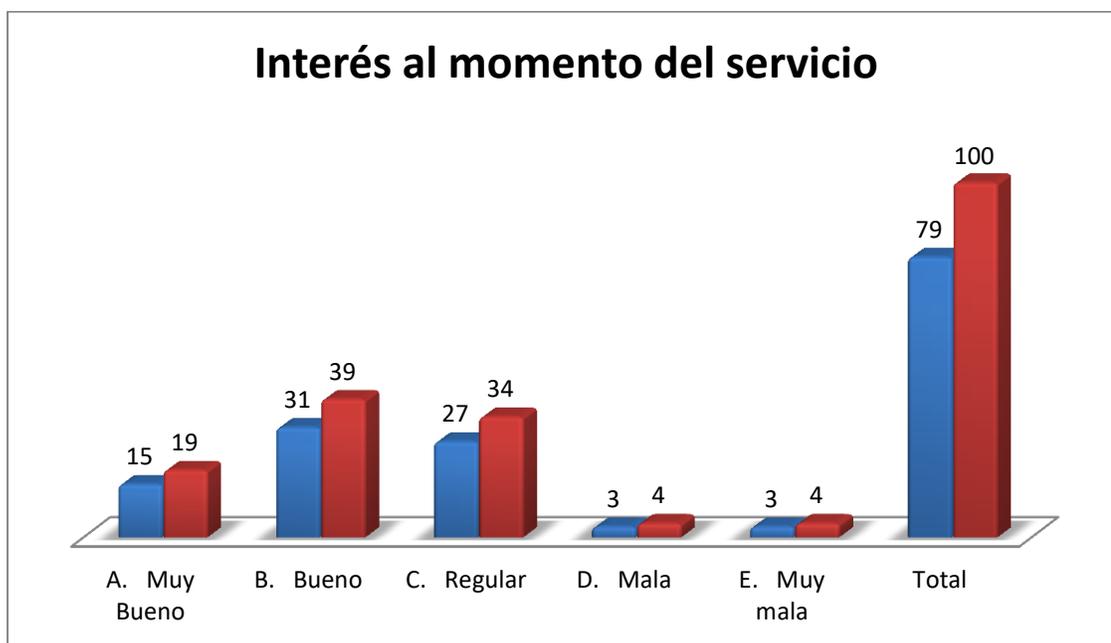
El 39% de las personas respondieron que en cuanto a la buena presencia de los empleados es regular, el otro 30% dijo que es bueno, un 24% indicaron que están muy buenos, y para un 5% es mala, otro 1% comentó que es muy mala.

Tabla No.4

Interés al momento del servicio

	Frecuencias	Porciento %
A. Muy Bueno	15	19%
B. Bueno	31	39%
C. Regular	27	34%
D. Mala	3	4%
E. Muy mala	3	4%
Total	79	100%

Figura No 4. Gráfico interés al momento del servicio.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

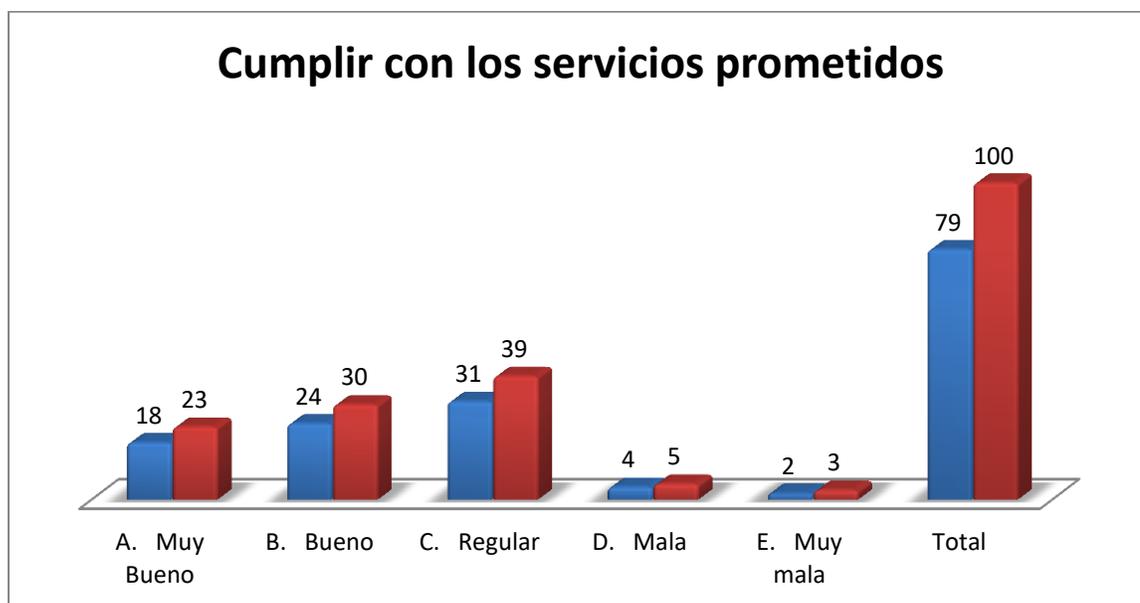
Entre los encuestados, un 39% nos dijeron que los empleados tienen interés al momento del servicio, un 34% expresaron que es regular, un 19% indican que es muy bueno, pero para un 4% es mala y otro 4% dijeron que es muy mala.

Tabla No.5

Cumplir con los servicios prometidos

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	18	23%
B. Bueno	24	30%
C. Regular	31	39%
D. Mala	4	5%
E. Muy mala	2	3%
Total	79	100%

Figura No 5. Gráfico cumplir con los servicios prometidos.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

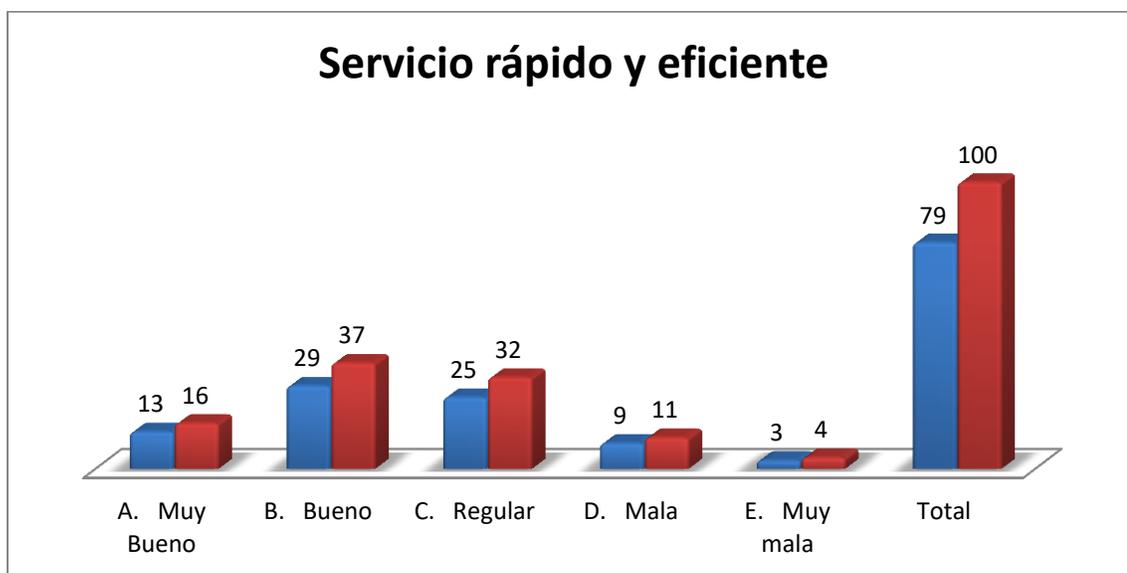
Un 39% de los afiliados expresan que los empleados cumplen con los servicios prometidos como regular, un 30% indicó que es bueno, hubo un 23% que comentaron que son muy buenos, y sin embargo para un 5% es malo y otro 3% dijeron que es muy malo.

Tabla No.6

Servicio rápido y eficiente

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	13	16%
B. Bueno	29	37%
C. Regular	25	32%
D. Mala	9	11%
E. Muy mala	3	4%
Total	79	100%

Figura No 6. Gráfico servicio rápido y eficiente.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

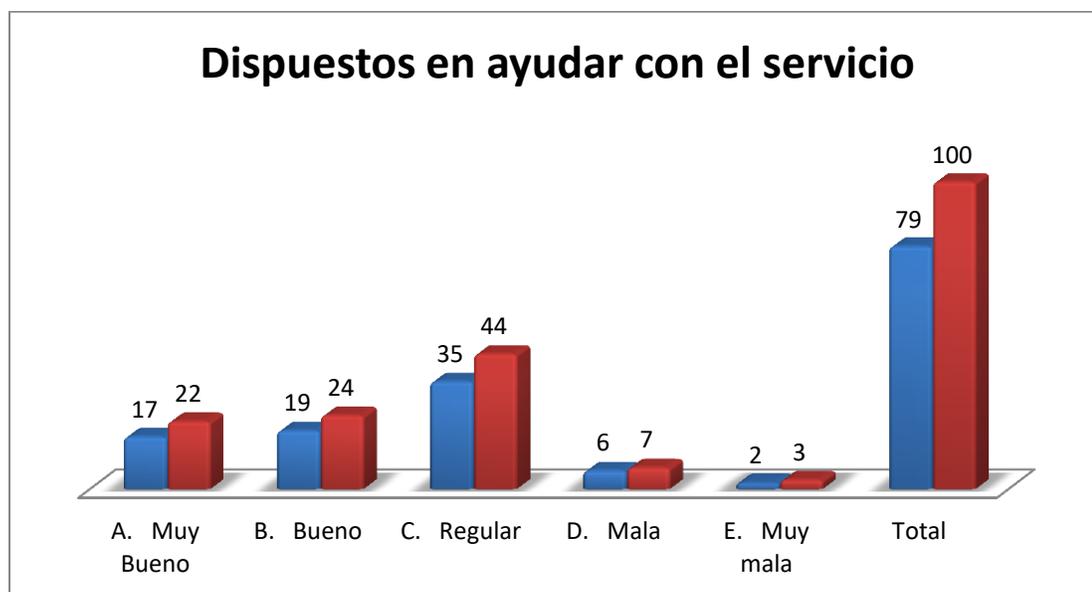
Para un 37% de los encuestados, califican el servicio rápido y eficiente de ARS Mundial como bueno, el 32% indican que es regular, y un 16% expresan que es muy bueno, y según otros 11% dicen que es mala, y para un 4% muy mala.

Tabla No.7

Dispuestos en ayudar con el servicio

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	17	22%
B. Bueno	19	24%
C. Regular	35	44%
D. Mala	6	8%
E. Muy mala	2	3%
Total	79	100%

Figura No 7. Gráfico dispuestos en ayudar con el servicio.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

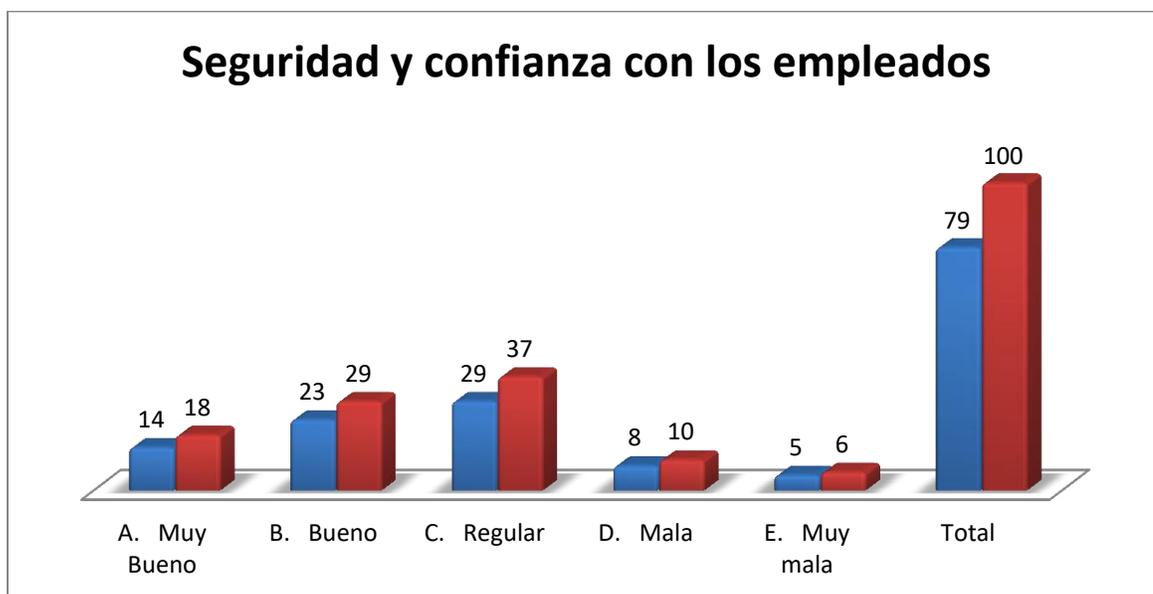
El 44% respondieron regular sobre la disposición en ayudar con el servicio, un 24% dice que es bueno, otro 22% dice que es muy bueno, pero para un 8% nos indicaron que es mala, y un 3% dijo que es muy mala.

Tabla No.8

Seguridad y confianza con los empleados

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	14	18%
B. Bueno	23	29%
C. Regular	29	37%
D. Mala	8	10%
E. Muy mala	5	6%
Total	79	100%

Figura No 8. Gráfico seguridad y confianza con los empleados.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

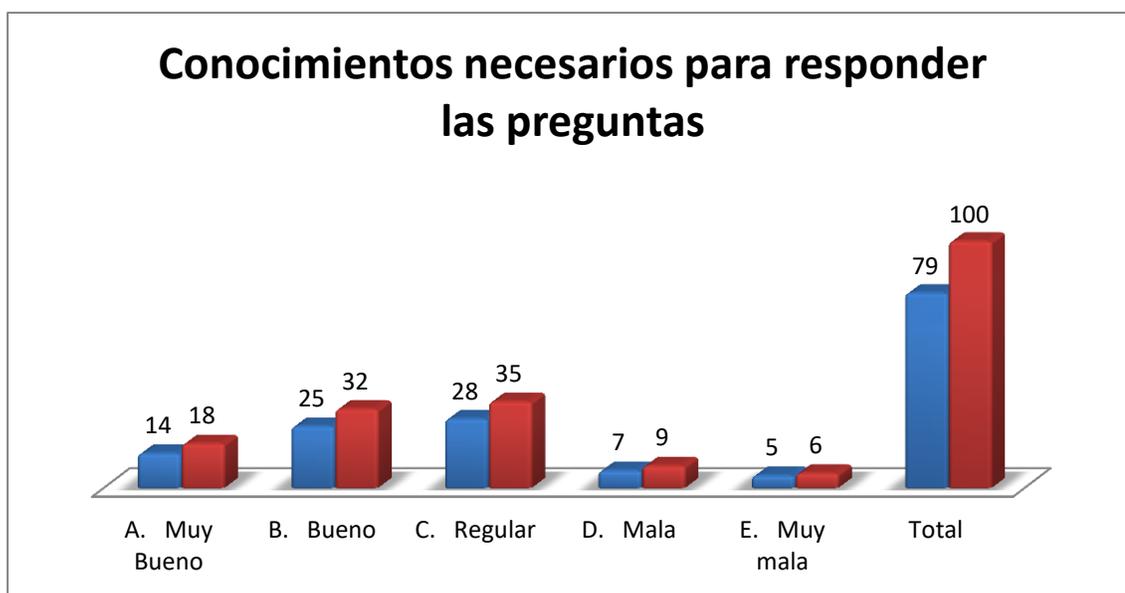
Para el 37% de los encuestados respondieron regular, el 29% expresaron bueno, un 18% dijeron que es muy bueno en cuanto a su seguridad y confianza con los empleados de ARS Mundial, pero para un 10% expresaron que es mala, y otro 6% contestaron que es muy mala.

Tabla No.9

Conocimientos necesarios para responder las preguntas

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	14	18%
B. Bueno	25	32%
C. Regular	28	35%
D. Mala	7	9%
E. Muy mala	5	6%
Total	79	100%

Figura No 9. Gráfico conocimientos necesarios para responder las preguntas.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

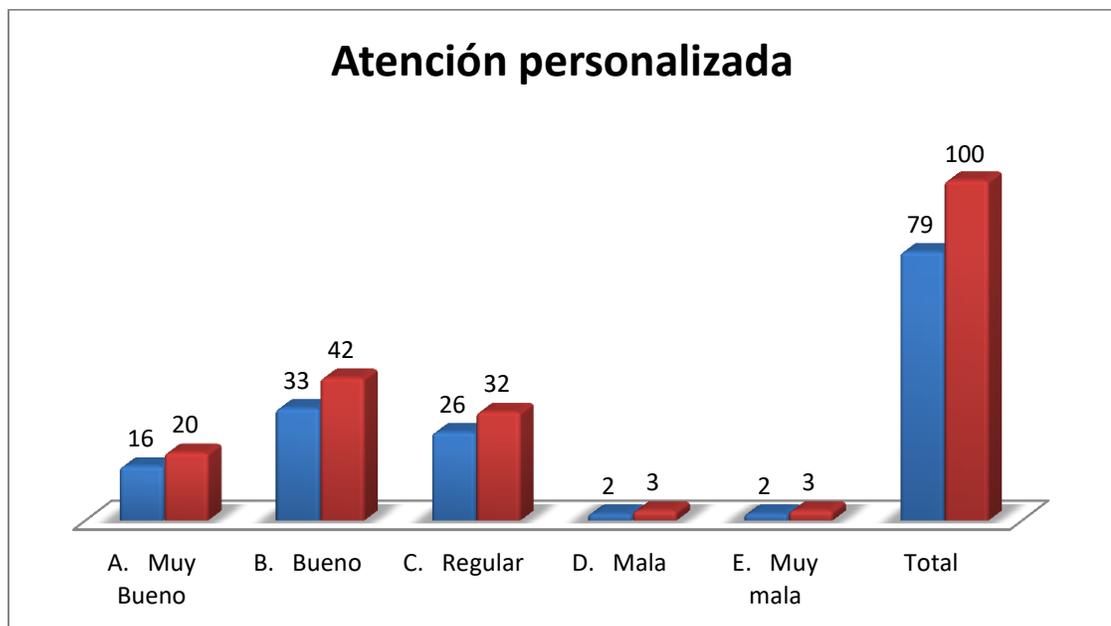
Un 35% indicaron que los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas son regular, hubo un 32% que contestaron bueno, otro 18% dijeron que son muy buenos. Sin embargo un 9% dicen que son malos para poder responder las preguntas y también un 6% respondieron que son muy malos.

Tabla No.10

Atención personalizada

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	16	20%
B. Bueno	33	42%
C. Regular	26	33%
D. Mala	2	3%
E. Muy mala	2	3%
Total	79	100%

Figura No 10. Gráfico atención personalizada.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

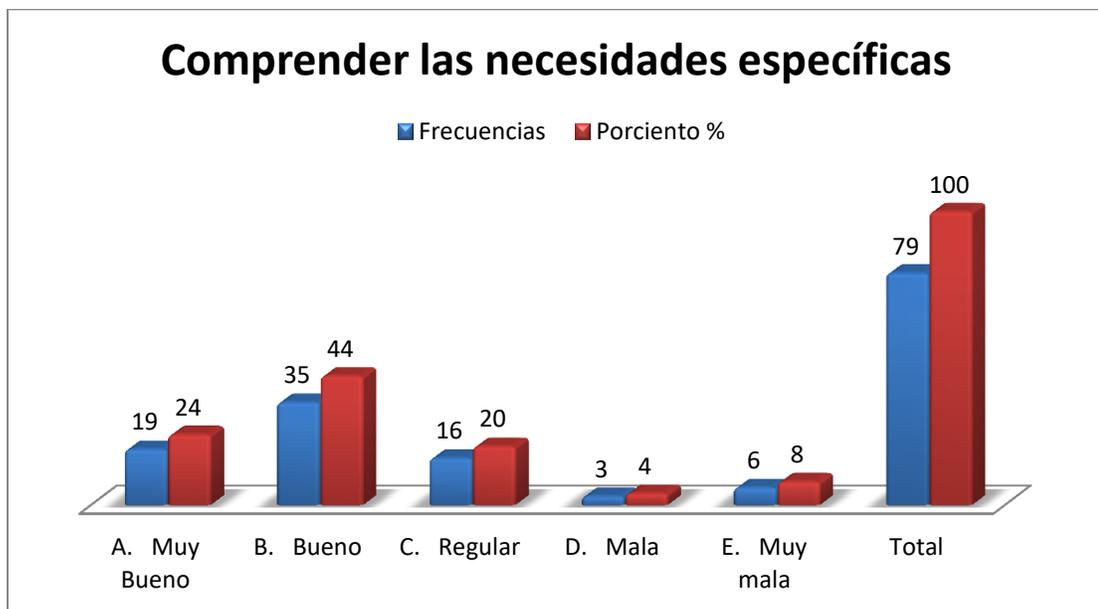
El 42% de los afiliados afirman una buena atención personalizada, un 33% indicaron que es regular, y para un 20% es muy bueno. Pero un 3% nos informan que es muy mala, y otro 3% más, nos dijeron que es mala.

Tabla No.11

Comprender las necesidades específicas

	Frecuencias	Por ciento %
A. Muy Bueno	19	24%
B. Bueno	35	44%
C. Regular	16	20%
D. Mala	3	4%
E. Muy mala	6	8%
Total	79	100%

Figura No 11. Gráfico comprender las necesidades específicas.



Fuente: Encuesta propio a afiliados de ARS Mundial, 2017.

Entre los encuestados, un 44% indicaron que los empleados comprenden sus necesidades específicas como bueno, un 24% dijo que es muy bueno, para otro 20% expresaron que es regular. Un 8% de ellos indicaron que es muy mala y no comprenden sus necesidades, y otro 4% comentan que es malo.

3.3.2 Resultados Cualitativos

A continuación se presentan los comentarios encontrados en las encuestas realizadas a los afiliados.

- Excelente servicio y atención personalizada.
- Deben mejorar los tiempos de procesamiento del reembolso.
- Aparentemente hay un buen clima laboral y los empleados son muy diligentes.
- Los empleados se ven que manejan la información necesaria.
- Cuando vengo a ARS Mundial me siento seguro ya que siempre me dan las respuestas que ando buscando.
- Me gustan mucho las instalaciones y la sala de espera es confortable.
- Deben mejorar la propuesta de reembolsos ya que hay procedimientos que no me han sido cubiertos.
- Tienen que buscar una forma virtual de poder hacer reembolsos para no tener que venir a la oficina.
- Siento que los empleados se ponen en mi posición.
- Me gusta mucho el servicio que me dan y los empleados son muy corteses.

3.4 Análisis de resultados de encuesta

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos relacionados entre sí.

“Excelente servicio y atención personalizada”

Este comentario se relaciona con la pregunta de si los empleados ofrecen una atención personalizada en donde el 42% de los afiliados afirman una buena atención personalizada, un 33% indicaron que es regular y para un 20% es muy bueno, pero un 3% nos informan que es muy mala, y otro 3% más, nos dijeron que es mala.

“Deben mejorar los tiempos de procesamiento del reembolso”

Se refiere a la pregunta de si los empleados de ARS Mundial ofrecen un servicio rápido y eficiente en donde un 37% de los encuestados califican como bueno, el 32% indican que es regular, y un 16% expresan que es muy bueno, y según otros 11% dicen que es mala, y para un 4% muy mala. Esta pregunta se relaciona con la dimensión de capacidad de respuesta en la que se mide la capacidad que tenga el empleado al momento de dar el servicio tanto en atención personalizada como en el tiempo.

“Aparentemente hay un buen clima laboral y los empleados son muy diligentes”

Se relaciona con la pregunta de que si se siente seguro y confiado con el comportamiento de los empleados de ARS Mundial en donde el 37% de los encuestados respondieron regular, el 29% expresaron bueno, un 18% dijeron que es muy bueno, pero para un 10% expresaron que es mala, y otro 6% contestaron que es muy mala. Este acápite pertenece a la dimensión de seguridad.

“Los empleados se ven que manejan la información necesaria”

Tiene que ver con la pregunta de si los empleados de ARS Mundial poseen los conocimientos necesarios para responder las preguntas, la misma pertenece a la dimensión seguridad con un 35% nos indicaron que son regular, hubo un 32% que contestaron bueno, otro 18% dijeron que son muy buenos. Sin embargo, un 9% dicen que son malos para poder responder las preguntas y también un 6% respondieron que son muy malos.

“Cuando vengo a ARS Mundial me siento seguro ya que siempre me dan las respuestas que ando buscando”

Se relaciona con la pregunta de si los empleados de ARS Mundial comprenden las necesidades específicas de cada cliente. Obtuvo un 44% que indicaron que los empleados comprenden sus necesidades específicas como bueno, un 24% dijo que es muy bueno, para otro 20% expresaron que es regular.

Un 8% de ellos indicaron que es muy mala y no comprenden sus necesidades, y otro 4% comentan que es malo. Esta pregunta es de la dimensión de empatía en la cual se mide la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los clientes.

“Me gustan mucho las instalaciones y la sala de espera es comfortable”

Tiene que ver con la pregunta de la calificación de las instalaciones de ARS Mundial la cual obtuvo una puntuación de 44% que indican que las instalaciones son buenas, un 29% dijeron que es regular, un 20% expresaron que es muy

bueno, y sin embargo un 4% dijo que es mala y un 3% dijo que es muy mala. Es de la dimensión de tangibles.

“Deben mejorar la propuesta de reembolsos ya que hay procedimientos que no me han sido cubiertos”

Se relaciona con la pregunta de si ARS Mundial lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo, la misma obtuvo un 39% de los afiliados expresan que los empleados cumplen con los servicios prometidos como regular, un 30% indicó que es bueno, hubo un 23% que comentaron que son muy buenos, y sin embargo para un 5% es malo y otro 3% dijeron que es muy malo. Pertenece a la dimensión de fiabilidad.

Luego del análisis de cada uno de los comentarios mencionados anteriormente, se identifican varias oportunidades de mejoras como es el tiempo de procesamiento de los reembolso, lo cual manifiesta que se debe buscar la forma de mejorar esos tiempos de manera que los afiliados obtengan sus reembolsos de forma eficiente y eficaz.

También el desconocimiento de los afiliados de los procedimientos cubiertos en el servicio de reembolsos, estos datos demuestran que la mayoría de los afiliados no tienen el conocimiento de cuáles son los conocimientos que aplican para reembolso.

3.5 Propuesta plan de mejoras

Se hacen las siguientes recomendaciones como propuesta de plan de mejora para la aseguradora para poder mejorar la calidad de los servicios de reembolsos:

-Utilización de la tecnología para los procesos de reembolsos: darle la opción al afiliado de poder hacer el envío de documentos necesarios vía la página web para que el pago se procese ya sea por transferencia bancaria o cheque. Actualmente los pagos se pueden hacer vía transferencia o cheque pero los documentos tienen que ser llevados físicamente a la oficina principal. Al darle la opción al afiliado de subir los documentos de manera virtual, se evitan demoras y viajes innecesarios.

-Capacitación a los afiliados para la utilización de la aplicación o página web: Tener una persona en la oficina principal específicamente en el área de servicio al cliente que se encargue de orientar a los afiliados que van a reembolsar para que lo hagan vía la aplicación o la página web. Para esto se necesita tener un stand con un iPad en el cual se pueda enseñar al afiliado los pasos necesarios para hacer el proceso de reembolso virtualmente.

-Chat en línea. La página web debe tener un chat en línea en donde los afiliados puedan hacer las preguntas concernientes a los reembolsos acerca de coberturas, instrucciones, porcentajes de coberturas, montos, etc.

Con esta solución se puede orientar al afiliado de forma virtual y esto trae comodidad para el mismo ya que no tiene que ir a la oficina principal a solicitar las informaciones si no que desde el sitio que se encuentre en el momento, puede hacer las consultas vía virtual.

-Creación de catálogo de coberturas. Este catálogo contendría todo lo que se cubre en relación a reembolsos y estaría dividido por los planes: y en cada plan se especificaría los procedimientos cubiertos con los porcentajes correspondientes. Con este catálogo se persigue que el afiliado tenga la información a mano de que le cubre y que no y las políticas que tiene ARS Mundial para el proceso de reembolsos. El mismo debe estar subido en la página web y también estar de manera física en la oficina principal.

3.6 Planes de acción

A continuación se presentan varios planes de acción para poder desarrollar soluciones a las oportunidades de mejoras encontradas. En el mismo se detalla la acción a tomar junto con los responsables y el tiempo necesario para implementación de la misma.

Acción 1		
Utilización de la tecnología para los procesos de reembolsos	Darle la opción al afiliado de poder hacer el envío de documentos necesarios vía la página web, para que el pago se procese ya sea por transferencia bancaria o cheque.	Responsable: Depto. De tecnología. Tiempo: 2 semanas para preparar y actualizar el sistema de envíos de documentos en la página web.
Acción 2		
Capacitar a los afiliados para la utilización de la aplicación o página web	Tener una persona en la oficina principal específicamente en el área de servicio al cliente que se encargue de orientar a los afiliados que van a reembolsar para que lo hagan vía la aplicación o la página web.	Responsable: Depto. de Servicio al cliente Tiempo: 2 meses de capacitación a todos los afiliados, para adaptarse a este proceso. Una sola persona es requerido para capacitar a los afiliados.
Acción 3		
Chat en línea	Dicha aplicación también se integra a la página web, para facilitar el acceso directo del afiliado sin tener que hacer llamadas telefónicas y esperar para ser contestado.	Responsable: Depto. de Servicio al cliente y Depto. de Tecnología. Se debe parametrizar el chat en línea en la página de internet. El horario de servicios será de lunes a viernes, de 9 AM-6PM. Contará con 2 personas para asistir al afiliado.
Acción 4		
Creación de catálogo de coberturas.	Con este catálogo se persigue que el afiliado tenga la información a mano de que le cubre y que no y las políticas que tiene ARS Mundial para el proceso de reembolsos.	Responsable: Depto. de autorizaciones médicas y Depto. De tecnología Tiempo: 3 semanas para realizar el catálogo de una forma simple de entender, y subirlo a la página web.

3.7 Cronograma de implementación

Actividades	Mayo				Junio				Julio			
	N° de semanas				N° de semanas				N° de semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Utilización de la tecnología para los procesos de reembolsos												
Capacitación a los afiliados												
Creación de chat en línea												
Creación de catálogo de coberturas												

CONCLUSIONES

Debido a factores como constantes cambios a los que se expone el mercado, la evolución que mantienen las empresas y la globalización, hoy en día las organizaciones se han percatado de la gran importancia de tener clientes totalmente satisfechos ya que esto se transforma en fidelidad de los mismos y se logra obtener una buena posición en el mundo de los negocios.

ARS Mundial brinda uno de los servicios que más que importante es vital para el ser humano, la salud. Sin lugar a dudas, el tener clientes satisfechos es muy importante para cualquier organización ya que dependiendo de esto, el éxito de la empresa será mucho o poco.

Tomando en cuenta la investigación realizada según los resultados de las encuestas a los afiliados se puede concluir que ARS Mundial tiene un porcentaje general de satisfacción muy bueno ya que en las mismas se observa que de manera general un porcentaje expreso que se sentía bien o muy bien con relación al servicio de reembolso de la aseguradora.

Aunque hubo comentarios y resultados positivos, durante la investigación se pudo notar varias oportunidades de mejoras en el servicio de los reembolsos ya que se entiende que este pudiera ser mejor.

En este trabajo se presentan varias propuestas de mejoras con la finalidad de optimizar los reembolsos y que se obtenga como resultado final la satisfacción

total de los afiliados. Todo esto se puede lograr a través de la aplicación de sistemas de mejoras como la utilización de la tecnología, capacitación a los afiliados e información detallada a través de un catálogo de coberturas.

En relación al sector de servicios en que se encuentra la ARS, se entiende que por el buen porcentaje que tiene de clientes satisfechos es que la misma se encuentra dentro de las primeras posiciones de las aseguradoras en la República Dominicana. Esta administradora de riesgos de salud es de las pocas que tiene una red de más de 5000 prestadores a nivel nacional y que ofrece una variedad de planes dirigidos a diferentes sectores del mercado.

En general, los afiliados de ARS Mundial se sienten satisfechos con la aseguradora como tal, aunque entienden que los servicios de reembolsos pueden mejorar, los mismos sienten que reciben una atención personalizada por parte de los empleados de la administradora. La recepción de comentarios por parte de la organización es muy buena por lo que esto garantiza a la empresa una permanencia dentro del sector de seguros del país y de esta forma podrá continuar siendo la aseguradora más admirada y de más preferencia en los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

ARS Mundial. (Julio de 2014). Manual de procedimientos de reembolsos. Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

Campamá, G. (Octubre de 2005). *Euquality*. Obtenido de <http://www.euquality.net/zonaprivada/descargas/Octubre%202005%20-%20Satisfaccion%20del%20Cliente.pdf>

Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.

Lindsay, J. R.-W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: CENGAGE.

McCarthy, E. J. (2001). *Marketing, un enfoque global*. México: McGrawHill.

Psicosoft. (2010). Obtenido de <http://www.psicosoft.com/index.php/el-resultado-de-un-buen-negocio-es-un-cliente-satisfecho/>

Rowland, H. (2001). *Gerencia de Hospitales*. Houston: Díaz de Santos.

Vertice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Vertice.

Zagarra, A. M. (2006). *Administradoras de riesgos de salud en America Latina*. México: McGrawHill.

Zanón, M. A. (2005). *El seguro basado en el uso*. Barcelona.

ANEXOS

Anexo I. Encuesta a los clientes de ARS Mundial, para medir la satisfacción del servicio de reembolsos.

Encierra en un círculo la respuesta seleccionada. En una escala de 1 a 5: Muy bueno = 5, bueno = 4, regular = 3, mala = 2, muy mala = 1.

1. Género

- A. Masculino
- B. Femenino

2. Califique las instalaciones de ARS Mundial.

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

3. ¿Los empleados de ARS Mundial tienen buena presencia?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

4. ¿Los empleados de ARS Mundial muestran interés al momento que los atienden?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

5. ¿ARS Mundial lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular

- D. Mala
- E. Muy mala

6. ¿Los empleados de ARS Mundial les ofrece un servicio rápido y eficiente?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

7. ¿Los empleados de ARS Mundial siempre están dispuesto a ayudarle?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

8. ¿Siente seguridad y confianza con el comportamiento de los empleados de ARS Mundial?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

9. ¿Los empleados de ARS Mundial poseen los conocimientos necesarios para responder sus preguntas?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

10. ¿ARS Mundial cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno

- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

11. ¿Los empleados de ARS Mundial comprenden sus necesidades específicas?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Mala
- E. Muy mala

12. Cualquier comentario adicional o sugerencia:
