Apéndices

Apéndice 1. *Instrumento de recolección de información*

1. ¿La IPS tiene equipos de apariencia moderna?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

2. ¿Las instalaciones físicas de la IPS son visualmente atractivas?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemer de acuerdo
○	○	○	○	○	○	○

3. ¿Los empleados de la IPS tienen apariencia pulcra?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemer de acuerdo
○	○	○	○	○	○	○

4. ¿En la IPS los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc) son visualmente atractivos?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

5. ¿Cuando la IPS promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

6. ¿Cuando el paciente tiene un problema, la IPS muestra un sincero interés en solucionarlo?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

7. ¿La IPS realiza bien el servicio de primera vez?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

8. ¿La IPS concluyen el servicio en el tiempo prometido?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

9. ¿La IPS insiste en mantener registros exentos de errores?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

10. ¿En la IPS los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

11. ¿En la IPS los empleados ofrecen un servicio rápido a sus pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

12. ¿En la IPS los empleados siempre estan dispuestos?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

13. ¿En la IPS los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

14. ¿El comportamiento de los empleados de la IPS transmite confianza a sus pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

15. ¿Los pacientes de la IPS se sienten seguros de sus transacciones con la organización?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

16. ¿En la IPS los empleados son siempre amables con los pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

17. ¿En la IPS los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
○	○	○	○	○	○	○

18. ¿La IPS da a sus pacientes atención individualizada?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

19. ¿La IPS tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

20. ¿La IPS tiene excelentes empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

21. ¿La IPS se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

22. ¿La IPS comprende las necesidades específicas de los pacientes?

Fuertemente en desacuerdo 1	2	3	4	5	6	Fuertemente de acuerdo 7
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯