

ANEXOS

Anexo A. Encuestas de expectativas

1. Resumen SERVQUAL de la IPS 1

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	689	34	5	81,1%
Cumplen con las citas asignadas	145	34	5	85,3%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	136	34	5	80,0%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	144	34	5	84,7%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	128	34	5	75,3%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	136	34	5	80,0%
RESPONSABILIDAD	388	34	5	76,1%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	127	34	5	74,7%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	140	34	5	82,4%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	121	34	5	71,2%
SEGURIDAD	563	34	5	82,8%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	140	34	5	81,7%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	143	34	5	82,8%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	141	34	5	85,6%
Los funcionarios son siempre amables	139	34	5	72,8%
EMPATÍA	537	34	5	79,0%
Los funcionarios atienden sus necesidades	141	34	5	85,4%
Le brindan atención individualizada	139	34	5	84,9%
Toman en cuenta los intereses de los pacientes	127	34	5	78,3%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	130	34	5	78,3%
TANGIBLES	739	34	5	86,9%
Los horarios son convenientes	154	34	5	90,6%
Tienen equipos de apariencia moderna	142	34	5	83,5%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	156	34	5	91,8%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	153	34	5	90%
Los materiales asociados con el servicio, son visualmente atractivos	134	34	5	78,8%

Fuente. Elaboración propia.

2. Resumen SERVQUAL de la IPS 2

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	604	30	5	80,5%
Cumplen con las citas asignadas	128	30	5	85,3%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	124	30	5	82,7%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	126	30	5	84,0%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	105	30	5	70,0%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	121	30	5	80,7%
RESPONSABILIDAD	335	30	5	76,1%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	115	30	5	76,7%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	118	30	5	78,7%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	102	30	5	68,0%
SEGURIDAD	466	30	5	82,8%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	115	30	5	74,7%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	126	30	5	84,0%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	124	30	5	82,7%
Los funcionarios son siempre amables	101	30	5	67,3%
EMPATÍA	454	30	5	75,7%
Los funcionarios atienden sus necesidades específicas	119	30	5	79,3%
Le brindan atención individualizada	109	30	5	72,7%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	113	30	5	75,3%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	113	30	5	75,3%
SATISFACCIÓN TANGIBLES	633	30	5	86,9%
Los horarios son convenientes	124	30	5	82,7%
Tienen equipos de apariencia moderna	126	30	5	84,0%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	130	30	5	86,7%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	134	30	5	89,3%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	119	30	5	79,3%

Fuente: elaboración propia

3. Resumen SERVQUAL de la IPS 3

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	627	29	5	86,5%
Cumplen con las citas asignadas	139	29	5	95,9%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	126	29	5	86,9%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	127	29	5	87,6%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	109	29	5	75,2%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	126	29	5	86,9%
RESPONSABILIDAD	373	29	5	85,7%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	130	29	5	76,7%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	127	29	5	78,7%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	116	29	5	68,0%
SEGURIDAD	488	29	5	84,1%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	124	29	5	85,5%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	128	29	5	88,3%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	114	29	5	78,6%
Los funcionarios son siempre amables	122	29	5	84,1%
EMPATÍA	479	29	5	82,6%
Los funcionarios atienden sus necesidades específicas	119	29	5	82,1%
Le brindan atención individualizada	120	29	5	82,8%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	118	29	5	81,4%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	122	29	5	84,1%
BIENES TANGIBLES	627	29	5	86,5%
Los horarios son convenientes	121	29	5	83,4%
Tienen equipos de apariencia moderna	116	29	5	80,0%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	141	29	5	97,2%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	123	29	5	86,9%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	119	30	5	84,8%

Fuente: elaboración propia

4. Resumen SERVQUAL de la 4

DIMENSIONES	Puntos obtenidos	No de encuesta	Valoración Máxima	%
CONFIABILIDAD	627	27	5	86,2%
Cumplen con las citas asignadas	130	27	5	93,3%
Cuando usted tiene un problema muestran un real interés en solucionarlo	113	27	5	83,7%
Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere	122	27	5	90,4%
Concluyen el servicio en el tiempo prometido	101	27	5	74,8%
Los funcionarios le comunican oportunamente cuando es la realización del servicio	116	27	5	85,9%
RESPONSABILIDAD	373	27	5	82,5%
Los funcionarios brindan un servicio con prontitud	111	27	5	88,1%
Los funcionarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	119	27	5	77,0%
Los funcionarios nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	104	27	5	94,1%
SEGURIDAD	485	27	5	89,8%
El comportamiento de los funcionarios le inspira confianza	127	29	5	94,1%
Se siente seguro por las prestaciones que le brindan	122	29	5	90,4%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	124	27	5	91,9%
Los funcionarios son siempre amables	112	27	5	83,0%
EMPATÍA	450	29	5	83,3%
Los funcionarios atienden sus necesidades específicas	112	29	5	83,0%
Le brindan atención individualizada	114	29	5	84,4%
Toman sinceramente en cuenta los intereses de los pacientes	113	29	5	83,7%
Cuentan con empleados que le brindan una atención individual	111	29	5	82,2%
BIENES TANGIBLES	549	29	5	81,3%
Los horarios son convenientes	116	29	5	85,9%
Tienen equipos de apariencia moderna	109	29	5	80,7%
Los funcionarios cuentan con el conocimiento para responder a sus preguntas	123	29	5	91,1%
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	102	29	5	75,6%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o dípticos), son visualmente atractivos	99	29	5	73,3%

Fuente: elaboración propia.