

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL  
SERVICIO MÉDICO EN CLÍNICAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ”**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO PARA OPTAR LA LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

PRESENTADO POR: ERIKA ALEJO YANARICO

BAJO LA TUTORÍA DE LA MSc. GUADALUPE RIERA CLAURE

LA PAZ – BOLIVIA

2020

## “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO EN CLÍNICAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ”

*“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional”*

Christopher H. Lovelock  
Profesor Adscrito, Yale School of Management



## *DEDICATORIA*

*El presente artículo es dedicado con todo mi amor y cariño a mis padres Sr. Silverio Alejo Quispe y Sra. Jesusa Yanarico Paz (+) por su sacrificio y esfuerzo, así también por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.*

*A mi hermana Elizabeth Alejo Yanarico y su querida familia que siempre estuvieron apoyándome en los buenos y malos momentos.*

*A mi hermano Efraín Alejo Yanarico por inculcarme el estudio en mi vida, apoyándome y enseñándome su conocimiento.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Agradezco a Dios por acompañarme en cada momento de mi vida, por brindarme salud y haberme otorgado una familia.*

*Este trabajo ha sido una gran bendición en todo sentido, así como el proceso de mantener el constante aprendizaje y te lo agradezco a ti mami desde ese lugar maravilloso donde te encuentras siempre serás parte de mis recuerdos y mi motivación de salir adelante.*

*Así también agradezco a todos los docentes que transmitieron su conocimiento en cada una de las clases impartidas, sin duda alguna afirmó que el trabajo de enseñanza es una labor hermosa.*

*Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi alma.*

## INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	3
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
<i>OBJETIVO ESPECÍFICO.....</i>	<i>4</i>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>5</b>
UNIDAD DE ANALISIS .....	5
POBLACION .....	5
<i>SELECCIÓN DEL MACRODISTRITO.....</i>	<i>6</i>
<i>SELECCIÓN DE CLÍNICA.....</i>	<i>6</i>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>7</b>
ENCUESTA.....	7
<i>PRIMERA PARTE.....</i>	<i>8</i>
<i>SEGUNDA PARTE.....</i>	<i>31</i>
OBSERVACION .....	41
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>

ANEXO 1: ESTRATEGIA INSTITUCIONAL .....	47
ANEXO 2: ESTADO DEL ARTE .....	47
ANEXO 3: OPERACIONALIZACION DE OBJETIVOS .....	50
ANEXO 4: SELECCIÓN DEL MUESTREO NO PROBABILISTICO .....	52
<i>SELECCIÓN MACRODISTRITO</i> .....	52
<i>SELECCIÓN CLINICA</i> .....	52
ANEXO 5: ENCUESTA A LOS PACIENTES .....	53
ANEXO 6: TABLAS DE RESULTADOS ENCUESTA PACIENTES .....	55
<i>DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES</i> .....	55
<i>PRIMERA PARTE: SERVPERF A PACIENTES POR CLINICA PRIVADA</i> .....	56
<i>SEGUNDA PARTE: CORRELACION DE PREGUNTAS DE SATISFACCION DEL PACIENTE</i> ....	59
ANEXO 7: ENCUESTA PLANTEL MEDICO .....	61
ANEXO 8: TABLAS DE RESULTADOS DEL PLANTEL MEDICO .....	63
<i>DATOS GENERALES MEDICOS</i> .....	63
<i>PRIMERA PARTE: SERVPERF AL PLANTEL MEDICO POR CLINICA PRIVADA</i> .....	64
<i>SEGUNDA PARTE: NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL MEDICO</i> .....	65
ANEXO 9: GUIA PARA LA OBSERVACION .....	66

## INDICE DE GRAFICOS

FIGURA 1. EDAD DEL PACIENTE .....	8
FIGURA 2. GENERO DEL PACIENTE .....	8
FIGURA 3. NIVEL ACADÉMICO CULMINADO POR EL PACIENTE .....	9
FIGURA 4. EL PACIENTE TIENE SEGURO DE SALUD.....	9
FIGURA 5. CLINICA PRIVADA A LA QUE ASISTIO EL PACIENTE.....	9
FIGURA 6. DIMENSION DE LA CONFIABILIDAD .....	10
FIGURA 7. DIMENSION CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1.....	11
FIGURA 8. DIMENSION DE LA CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2.....	11
FIGURA 9. DIMENSION CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3.....	12
FIGURA 10. DIMENSION DE LA CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 4 .....	12
FIGURA 11. DIMENSION DE LA CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 5.....	13
FIGURA 12. DIMENSION DE LA PROFESIONALIDAD .....	13
FIGURA 13. DIMENSION PROFESIONALIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 6 .....	14
FIGURA 14. DIMENSION PROFESIONALIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 7 .....	14
FIGURA 15. DIMENSION PROFESIONALIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 8 .....	15
FIGURA 16. DIMENSION PROFESIONALIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 9 .....	15
FIGURA 17. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	16
FIGURA 18. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 10 ..	16
FIGURA 19. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 11 ..	17
FIGURA 20. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 12 ..	17
FIGURA 21. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 13 ..	18
FIGURA 22. DIMENSION EMPATIA.....	18
FIGURA 23. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 14 .....	19

FIGURA 24. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 15 .....	19
FIGURA 25. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 16 .....	20
FIGURA 26. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 17 .....	20
FIGURA 28. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 18 .....	21
FIGURA 27. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES .....	21
FIGURA 29. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES RESULTADOS DE LA PREGUNTA 19 .....	22
FIGURA 30. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES RESULTADOS DE LA PREGUNTA 20 .....	22
FIGURA 31. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES RESULTADOS DE LA PREGUNTA 21 .....	23
FIGURA 32. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES RESULTADOS DE LA PREGUNTA 22 .....	23
FIGURA 33. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO AL SERVICIO MEDICO EN CLINICAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ.....	24
FIGURA 34. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POR CLINICA PRIVADA.....	25
FIGURA 35. GRADO DE SATISFACCION RESPECTO A LA ASISTENCIA MEDICA Y HUMANA RECIBIDA DURANTE EL INGRESO A LA CLINICA PRIVADA .....	26
FIGURA 36. GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO POR LA CLINICA .....	26
FIGURA 37. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA ATENCION DEL PERSONAL MEDICO PARA RESPONDER PREGUNTAS E INQUIETUDES.....	27
FIGURA 38. NIVEL DE PRECIO DE LA ATENCION MEDICA.....	27
FIGURA 39. ¿EL PACIENTE TIENE ALGUN RECLAMO SOBRE LA ATENCION QUE SE LE DIO EN LA CLINICA?.....	28
FIGURA 40. ¿EL PACIENTE RECOMENDARIA LA CLINIA PRIVADA A LA QUE ASISTIO?.....	28
FIGURA 41. GRAFICO COMPARATIVO DE RECOMENDACIONES Y RECLAMOS DEL PACIENTE	29
FIGURA 42. CORRELACION DE VARIABLES DE PREGUNTAS AL PACIENTE .....	30
FIGURA 43. EDAD DEL PLANTEL MEDICO .....	31
FIGURA 44. GENERO DEL PLANTEL MEDICO.....	31



FIGURA 45. TIEMPO QUE TRABAJA EN LA CLINICA EL PLANTEL MEDICO.....	32
FIGURA 46. NOMBRE DE LA CLINICA PRIVADA EN LA QUE TRABAJA EL PLANTEL MEDICO...	32
FIGURA 47. PLANTEL MEDICO .....	32
FIGURA 48. GRAFICO COMPARATIVO ENTRE PLANTEL MEDICO Y NOMBRE DE LA CLINICA PRIVADA EN LA QUE TRABAJA .....	33
FIGURA 49. DIMENSION FIABILIDAD SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO.....	34
FIGURA 50. DIMENSION PROFESIONALIDAD SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO	35
FIGURA 51. DIMENSION DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO .....	35
FIGURA 52. DIMENSION EMPATIA SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO .....	36
FIGURA 53. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO .....	36
FIGURA 54. NIVEL DEL SERVICIO OTORGADO SEGUN LAS PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO .....	37
FIGURA 55. NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL MEDICO RESPECTO AL SALARIO QUE PERCIBE .....	38
FIGURA 56. NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL MEDICO RESPECTO A LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO QUE LE BRINDA SU TRABAJO .....	39
FIGURA 57. NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL MEDICO RESPECTO A LAS RELACIONES LABORALES CON SUS COLEGAS .....	39
FIGURA 58. CORRELACION DE VARIABLES DE SATISFACCION LABORAL DEL PLANTEL MEDICO .....	40

# SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO EN CLÍNICAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ

## PATIENT SATISFACTION REGARDING THE QUALITY OF MEDICAL SERVICE IN PRIVATE CLINICS IN THE CITY OF LA PAZ

*Erika Alejo Yanarico  
Universidad Mayor de San Andrés  
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras  
Carrera de Administración de Empresas  
E-Mail: [www.erika12@gmail.com](mailto:www.erika12@gmail.com)*

### RESUMEN

Con el objeto de identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas en la ciudad de La Paz, se realizó una investigación entre el 2 de marzo al 26 de julio de 2020 bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo de alcance descriptivo y correlacional a partir del diseño de muestreo no probabilístico por cuotas en el cual se seleccionó los macro distritos más poblados en relación del número de establecimientos de salud, una vez seleccionado la población de estudio se eligió a las clínicas privadas de segundo nivel de tales macro distritos: clínica San Miguel, clínica Madre Teresa de Calcuta y clínica Cies, en los cuales se realizaron 119 encuestas a pacientes y 25 encuestas al plantel médico entre el 26 de junio al 10 de julio de 2020 cuando aún en las clínicas privadas no se obligó a aceptar a pacientes con covid-19.

A partir del instrumento del SERVPERF que se orienta a la calidad del servicio en sus 5 dimensiones: confiabilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles se identifica en la figura 33 que el paciente se encuentra 73% satisfecho respecto al servicio oportuno de las clínicas privadas estudiadas el cual corresponde a la dimensión de la confiabilidad cuyo resultado es el más elevado entre las dimensiones del SERVPERF, tales resultados tienen un efecto en el aspecto de la lealtad ya que el paciente que asiste a una clínica privada recomendaría el servicio a sus familiares o conocidos.

#### **Palabras clave:**

**SERVPERF:** Instrumento de calidad de servicio desarrollado por Cronin y Taylor que presta exclusiva atención a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) es decir la valoración de las percepciones del cliente con el servicio.

**Confiabilidad:** Capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado.

**Lealtad:** Retención del cliente a partir de la decisión del cliente para volver a utilizar el servicio en lugar de la competencia.

## ABSTRACT

In order to identify patient satisfaction with the quality of the service provided by doctors in private clinics in the city of La Paz, a research was carried out between March 2 and July 26, 2020 under the quantitative and qualitative approach of descriptive and correlational scope based on the non-probabilistic sampling design by quotas in which the most populated macro districts were selected in relation to the number of health facilities. Once the study population was selected, the second level private clinics of those macro districts were chosen: San Miguel Clinic, Mother Teresa of Calcutta Clinic and Cies Clinic, in which 119 patient surveys and 25 medical staff surveys were conducted between June 26 and July 10, 2020 when even the private clinics were not forced to accept patients with covid-19.

From the instrument of the SERVPERF that is oriented to the quality of the service in its 5 dimensions: reliability, professionalism, capacity of answer, empathy and tangible aspects it is identified in the figure 33 that the patient is 73% satisfied with respect to the opportune service of the studied private clinics which corresponds to the dimension of the reliability whose result is the highest among the dimensions of the SERVPERF, such results have an effect in the aspect of the loyalty since the patient who attends a private clinic would recommend the service to his relatives or acquaintances.

### **Keywords:**

**SERVPERF:** A service quality instrument developed by Cronin and Taylor that pays exclusive attention to performance evaluation (SERVice PERFormance), i.e. the evaluation of the client's perceptions with the service.

**Reliability:** Capacity of an item to perform a required function under established conditions for a given period of time.

**Loyalty:** Customer retention based on the customer's decision to reuse the service instead of the competition.

## INTRODUCCIÓN

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El tema acerca de salud es relevante para toda población, así lo menciona el artículo escrito sobre la Importancia de la salud para el crecimiento económico, bienestar social y desarrollo humano al mencionar que “para un país la inversión en salud se traduce en bienestar social, reducción de la pobreza y la desigualdad”<sup>1</sup>.

Según la OMS la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, a partir de lo mencionado la salud abarca la calidad de vida de la persona, es en este ámbito se abre estudios acerca de la satisfacción de las personas con respecto a un servicio determinado, este tema de calidad de servicio fue estudiado en el área de marketing como una estrategia para generar valor a la organización.

La inversión en salud se traduce en calidad de vida para la población cuyo resultado es la satisfacción del paciente, en países desarrollados se fue analizando este tema para la mejora de su sistema de salud y lograr el bienestar social en la población atendida.

En Bolivia existe un sistema de salud público y privado, en el ámbito público en el año 2019 se tuvo quejas sobre la implementación del SUS por la carencia de insumos e infraestructura obteniendo como resultado un servicio de calidad ineficiente, así lo menciona Jenny Azero en el periódico de los Tiempos *"para hablar de calidad, uno de los factores es darle el tiempo suficiente al paciente durante la consulta y a veces la demanda nos rebasa"*<sup>2</sup>, en base a lo mencionado la presenta investigación plantea LA SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDICO EN CLINICAS PRIVADAS ya que se requiere identificar si la salud privada satisface al paciente para el cumplimiento del bienestar social y desarrollo humano en una población como lo menciona García, Priego y Martinez.

### JUSTIFICACIÓN

La necesidad de identificar la calidad del servicio percibido por los pacientes en el ámbito de la salud resulta importante por la relación directa en la satisfacción del paciente el cual se convirtió en un pilar fundamental en los últimos años para la gestión de la salud.

Según *Donabedian*, define una atención de alta calidad como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el

---

<sup>1</sup> García, Priego y Martinez, 2017, p.44, *Importancia de la salud para el crecimiento económico, bienestar social y desarrollo humano*.

<sup>2</sup> Jenny Azero Meruvia, Periódico los Tiempos, marzo de 2019.

proceso de atención en todas sus partes”, a partir de esta definición resulta importante analizar el proceso de atención al paciente para identificar si la percepción que se tiene sobre el servicio de salud es satisfactoria o no es satisfactoria para finalmente tener definido el panorama actual y posteriormente mejorar la atención en salud que se brinda para el logro del bienestar social.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación busca responder la siguiente pregunta: *¿Qué impacto genera la calidad del servicio médico de salud en los pacientes que utilizan clínicas privadas?*

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas en la ciudad de La Paz.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Analizar la calidad del servicio de las clínicas privadas según las percepciones de los pacientes.
- Determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en clínicas privadas si permite la satisfacción del paciente.
- Conocer la satisfacción del personal médico y la relación de la calidad del servicio que brinda la clínica.

Operacionalización de objetivos **(ANEXO 3)**.

## **MARCO TEÓRICO**

Un servicio de calidad como lo menciona Berry, Bennet y Browm (1989) no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien es ajustarse a las especificaciones del cliente.

A partir de este concepto y la orientación de la calidad del servicio hacia las especificaciones del cliente Berry, Parasuramn y Zeithaml (1985) fueron capaces de desarrollar cinco dimensiones que reflejen las percepciones y expectativas del cliente con el servicio prestado, estas dimensiones son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad y empatía, cuyas especificaciones son parte del modelo SERVQUAL, la investigación se basa en un cuestionario que distingue expectativas y percepciones los mismos conforman preguntas de 22 afirmaciones, las cuales se modifican dependiendo a la investigación que se realiza.

**CONFIABILIDAD:** Habilidades para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Disposición y voluntad del personal para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

**PROFESIONALIDAD:** Conocimiento y atención mostrados por el personal para inspirar credibilidad y confianza.

**EMPATIA:** Atención individualizada y comprensión por parte del personal hacia el cliente.

**ASPECTOS TANGIBLES:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Para fines de la presente investigación de identificar la satisfacción del paciente según la percepción con el servicio médico dado, se procedió a tomar el instrumento del SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor (1994) el cual es un derivado del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) con la diferencia que el SERVPERF se aplica solo una vez y es después que el cliente compra un servicio, no se basa en la diferencia de las expectativas y las percepciones, evalúa solo las percepciones lo cual permite operacionalizar fácilmente la calidad percibida. El instrumento tiene una escala de evaluación de 7 puntos el cual fue modificado por una escala de Likert entre 1 a 5 donde 1 refleja que el paciente se encuentra nada satisfecho y 5 refleja la percepción de un paciente muy satisfecho, esta modificación se realizó porque el trabajo de investigación se orienta a la identificación de la satisfacción del paciente.

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló a partir del enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) del tipo de investigación no experimental de diseño transversal, a partir de un estudio de alcance descriptivo y correlacional.

Para recolectar datos se levantó información primaria a través del instrumento de la encuesta para el enfoque cuantitativo y a la vez se utilizó el método de observación para el enfoque cualitativo, la investigación en base a encuestas se realizó entre el 26 de junio al 10 de julio de 2020 cuando aún en las clínicas privadas no se obligó a aceptar a pacientes con covid-19.

## **UNIDAD DE ANALISIS**

La unidad de análisis fue establecida en base a la pregunta de investigación en el cual se determinó que los sujetos de investigación son: los pacientes y el personal médico.

## **POBLACION**

Según datos del GAMLP la ciudad de La Paz contaba con 925.365 habitantes hasta el año 2016<sup>3</sup> para obtener información primaria con el instrumento de la encuesta y la observación es importante aclarar que se realizó un diseño de muestreo no

---

<sup>3</sup> Sitservicios.lapaz.bo, *CARTILLAS MACRODISTRITALES DEL MUNICIPIO DE LA PAZ*, 2016

probabilístico, para el cual se seleccionó a tres macro distritos tomando en cuenta el número de establecimientos de salud y la cantidad de habitantes.

## SELECCIÓN DEL MACRODISTRITO

### MACRO DISTRITO SUR

- NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: 31.
- CANTIDAD DE HABITANTES: 147 480 Habitantes.

### MACRO DISTRITO MAX PAREDES

- NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: 26.
- CANTIDAD DE HABITANTES: 190 541 Habitantes.

### MACRO DISTRITO COTAHUMA

- NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: 44.
- CANTIDAD DE HABITANTES: 179 037 Habitantes

## SELECCIÓN DE CLÍNICA

Para la selección de clínicas privadas dentro de los macro distritos elegidos se priorizo la investigación en clínicas privadas de segundo nivel por la especialidad y variedad de atención médica en relación de la cantidad de habitantes por distrito (**ANEXO 4**).

El número de encuestas realizadas fueron 119 a pacientes y 25 al plantel médico:

### CLINICA SAN MIGUEL

- MACRO DISTRITO SUR - DISTRITO 18
- Dirección: Calle 22 N.- 7838, La Paz

### Clinica Madre Teresa de Calcuta

- MACRO DISTRITO MAX PAREDES - DISTRITO 7
- Dirección: Av. apumalla nº 5 / Zona Callampaya, La Paz, Bolivia

### CLINICA CIES Regional La Paz

- MACRO DISTRITO COTAHUMA- DISTRITO 6
- Dirección: c. Colombia entre Boquerón y, Zoilo Flores Nº 539, La Paz

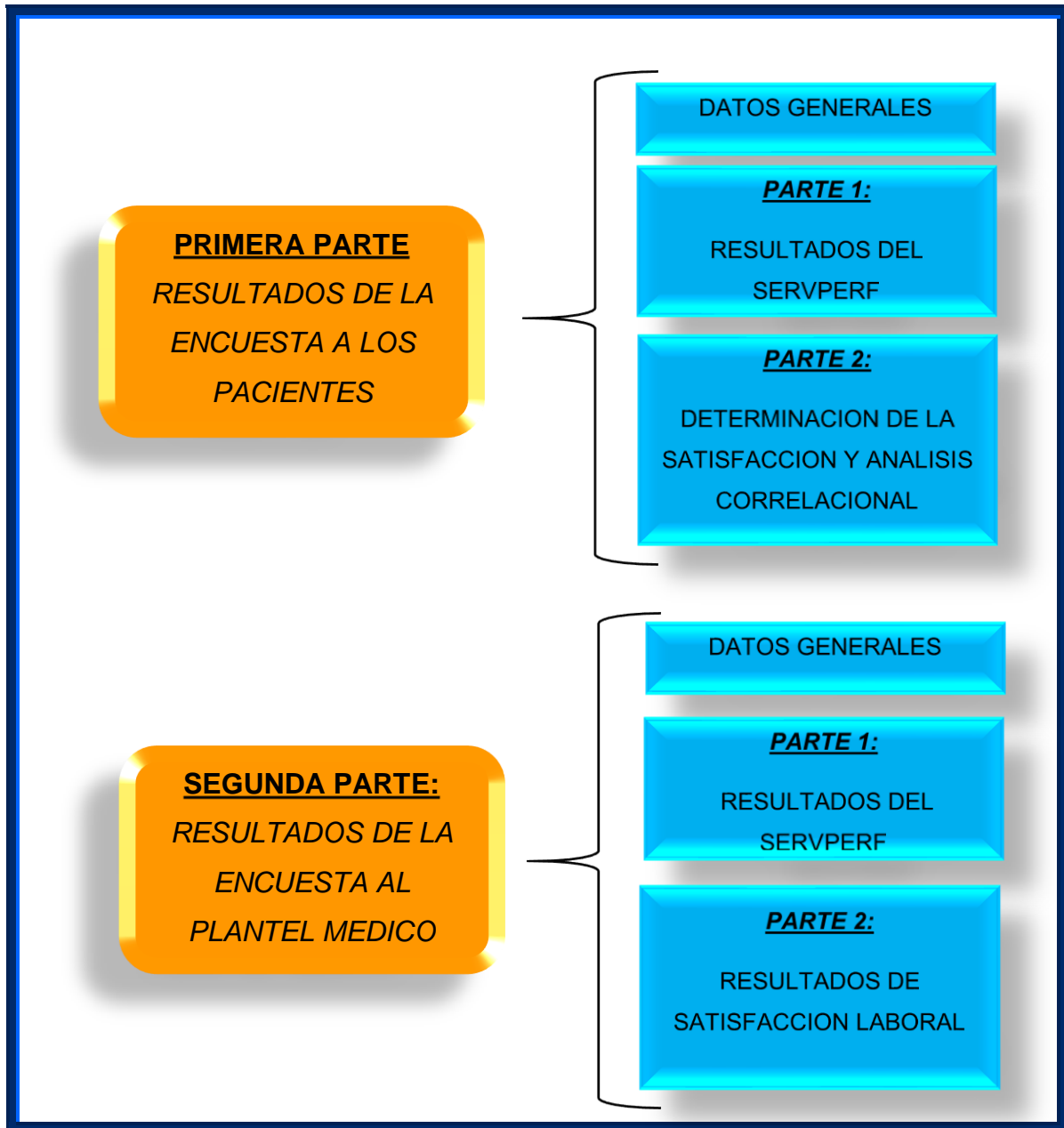
CLINICA	Nro. de encuestas realizadas a pacientes	Nro. de encuestas realizada al plantel medico
CLINICA SAN MIGUEL	46	8
Clinica Madre Teresa de Calcuta	23	10
CLINICA CIES Regional La Paz	50	7
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>25</b>

## RESULTADOS

La presente investigación fue desarrollada en base al enfoque cuantitativo en el cual se realizó una encuesta hacia los pacientes y al plantel médico de clínicas privadas de la ciudad de La Paz, así mismo se desarrolló el enfoque cualitativo a partir de la observación no participante.

### ENCUESTA

Esta sección se divide en dos partes:

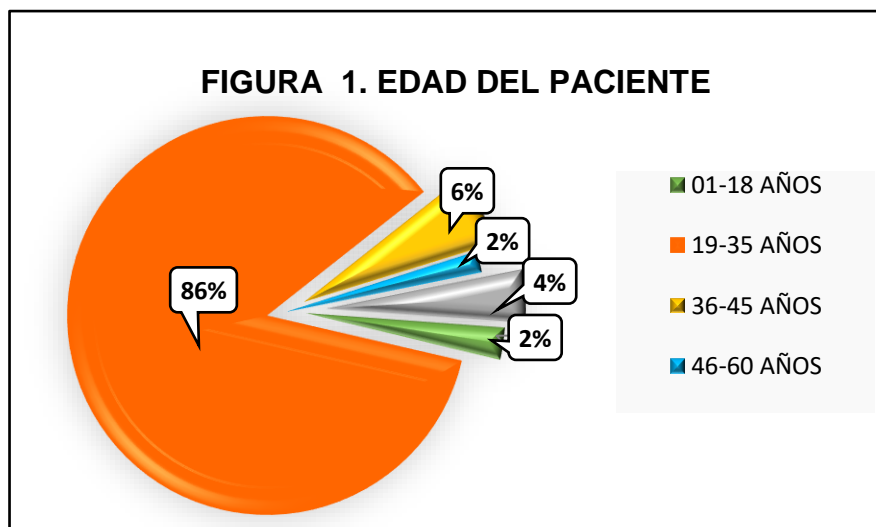




## PRIMERA PARTE

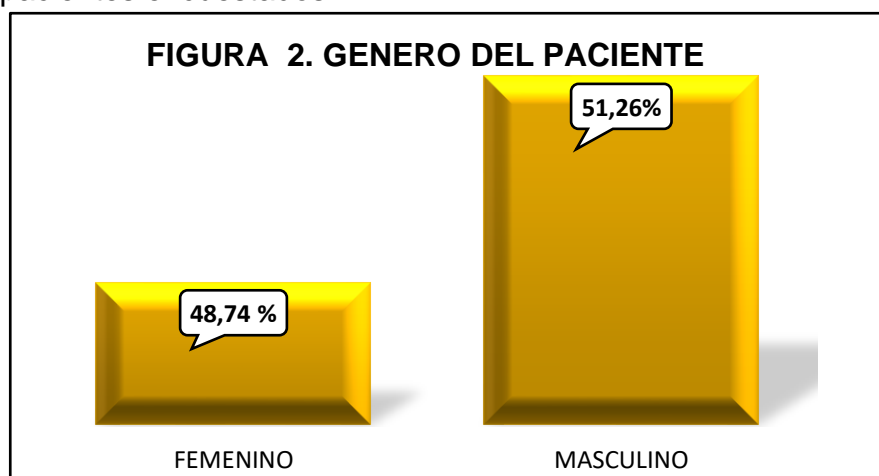
En esta sección se presentan los resultados de la encuesta dirigida a los pacientes **(ENCUESTA PACIENTES-ANEXO 5)**.

### DATOS GENERALES



FUENTE: ELABORACION PROPIA

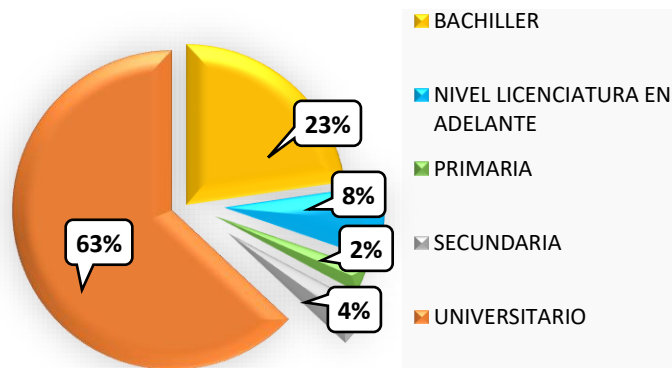
El número de pacientes encuestados fue 119, de los cuales el 86% de los pacientes que asisten a una clínica privada se encuentran dentro del rango de 19 y 35 años de edad, seguido de los pacientes de 36 a 45 años que representa un 6% de las encuestas realizadas, el 2% representa a los pacientes de 1 a 18 años, las personas de edad adulta que se encuentran en el rango de 46 a 60 años representa el 2 % del total de las encuestas, finalmente los pacientes de 61 años en adelante representan el 4% de los pacientes encuestados.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

El 51.26% de los encuestados es de género masculino y el 48.74% es de género femenino.

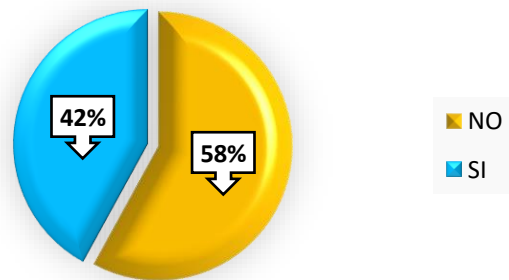
**FIGURA 4. NIVEL ACADÉMICO CULMINADO POR EL PACIENTE**



Respecto al nivel académico culminado el 63 % de los pacientes que asisten a una clínica privada tienen un nivel académico universitario, seguido de un 23 % de pacientes bachilleres, finalmente el 8% de los pacientes tiene una licenciatura y demás estudios de post grado.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

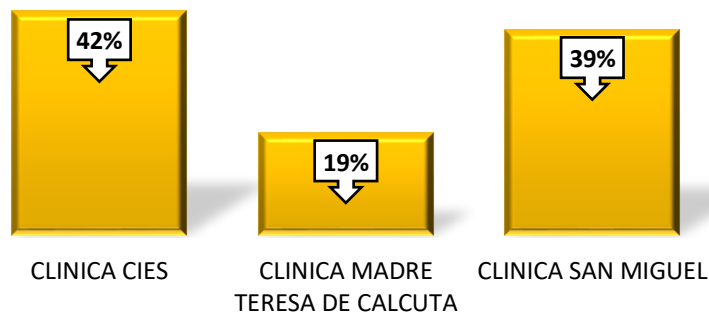
**FIGURA 3. EL PACIENTE TIENE SEGURO DE SALUD**



Respecto al seguro de salud el 58% de los encuestados cuentan con uno y el 42% no tiene seguro de salud.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**FIGURA 5. CLINICA PRIVADA A LA QUE ASISTIO EL PACIENTE**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

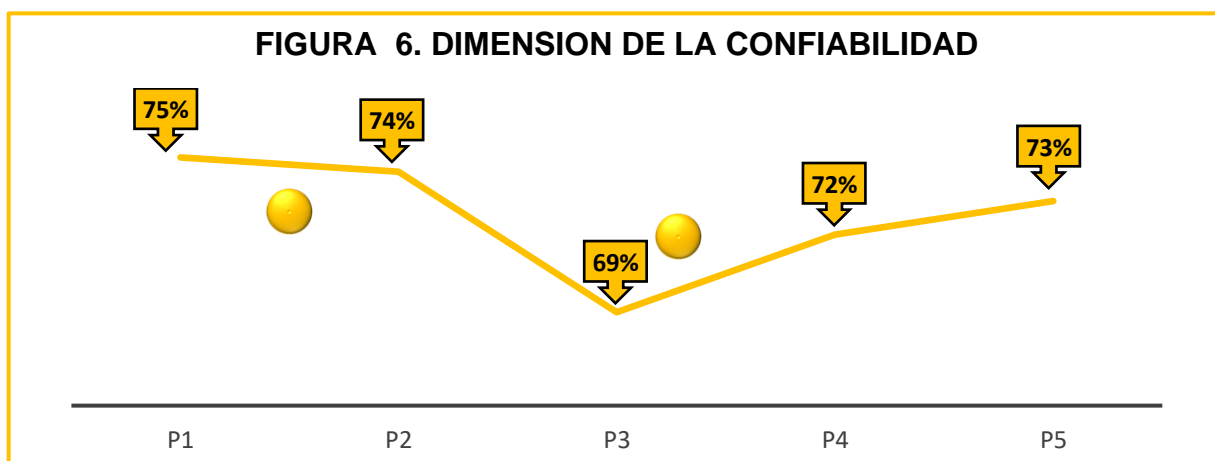
En la metodología se explicó la selección de clínicas privadas a ser estudiadas, en lo cual el 42% de las encuestas a pacientes se realizó en la Clínica CIES, el 39% fue dado en la Clínica San Miguel y solo el 19% se dio en la Clínica Madre Teresa de Calcuta. A consecuencia de la Pandemia del COVID-19 dichas clínicas disminuyeron

la atención de sus especialidades, incluso se dio lugar a la atención solo de emergencias.

## PARTE 1: CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS PACIENTES.

En la presente sección se describe bajo la escala de satisfacción las percepciones del paciente con respecto a la calidad del servicio médico dado en las clínicas privadas: CIES, Madre Teresa de Calcuta y San Miguel.

ESCALA DE SATISFACCION				
20% Nada satisfecho	40% Poco satisfecho	60% Moderadamente satisfecho	80% Satisfecho	100% Muy satisfecho



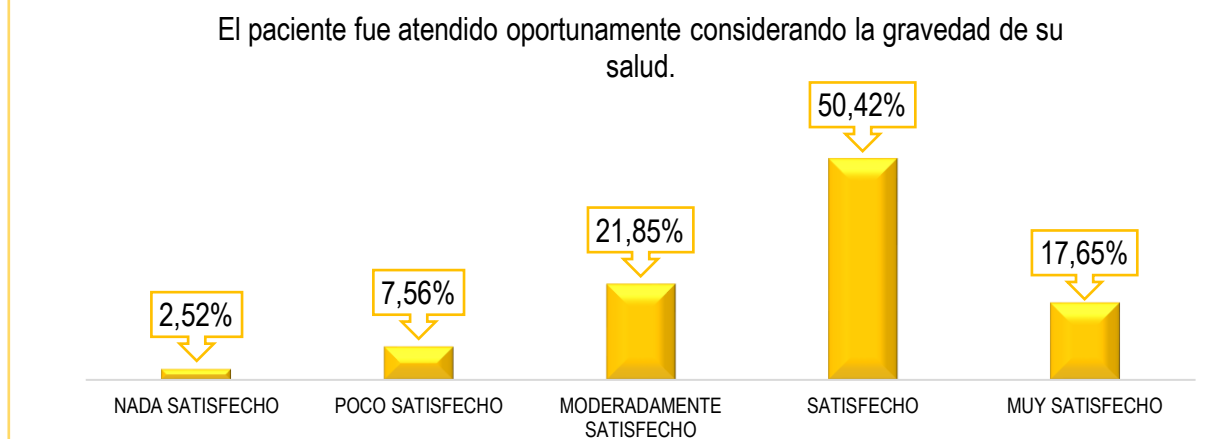
FUENTE: ELABORACION PROPIA

CONFIABILIDAD	
P1	<i>El paciente fue atendido oportunamente considerando la gravedad de su salud.</i>
P2	<i>El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación para explicarle el seguimiento de su salud.</i>
P3	<i>Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</i>
P4	<i>El comportamiento del personal de la clínica le transmite confianza.</i>
P5	<i>Cuando el paciente tiene un problema o una consulta el personal médico muestra un sincero interés en solucionarlo.</i>

En la figura 6 se muestran los resultados globales de la dimensión de la confiabilidad, el nivel de satisfacción en el que se encuentra el paciente es del 75% como la más alta en la dimensión de la confiabilidad en el cual hace referencia a que el paciente en una clínica privada es atendido oportunamente considerando la gravedad de su salud, seguido del 74% de satisfacción respecto a que el médico mantuvo suficiente comunicación con el paciente, la escala de satisfacción más baja se da en la pregunta 3 donde se menciona que el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo en lo cual los pacientes opinan estar satisfechos en un 69% respecto a este ítem siendo la más baja puntuación de la dimensión de la confiabilidad.

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la dimensión de la confiabilidad:

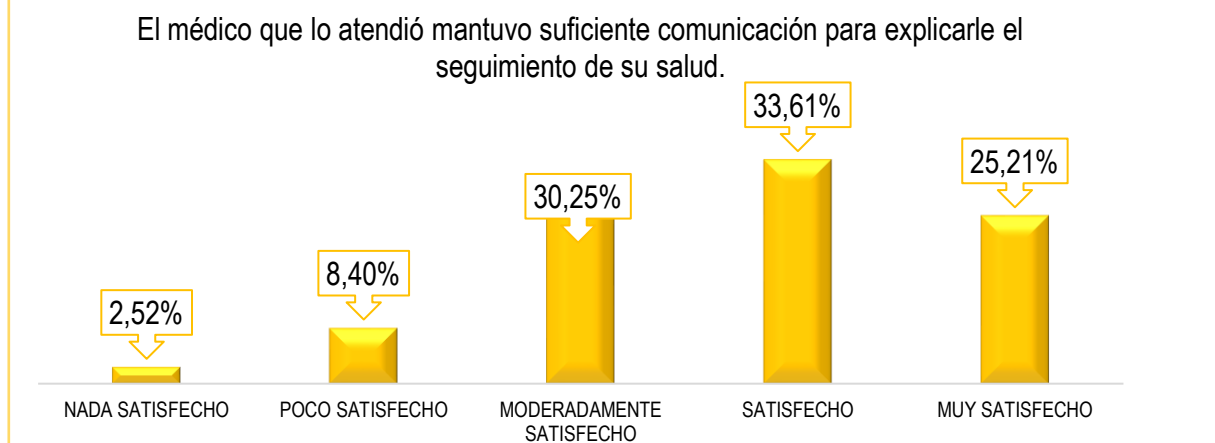
**FIGURA 7. DIMENSION CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 7 nos muestra los resultados de la pregunta 1 de la dimensión de la confiabilidad, se puede observar que el 50.42% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos respecto a la atención oportuna que se le dio en la clínica privada a la que asistió, seguido de un 21.85% de pacientes que se encuentran moderadamente satisfechos con el servicio oportuno, finalmente el 17.65% de los pacientes encuestados se encuentra muy satisfecho respecto a este ítem, solo el 2.52% de los pacientes se encuentra nada satisfecho con el servicio.

**FIGURA 8. DIMENSION DE LA CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2**



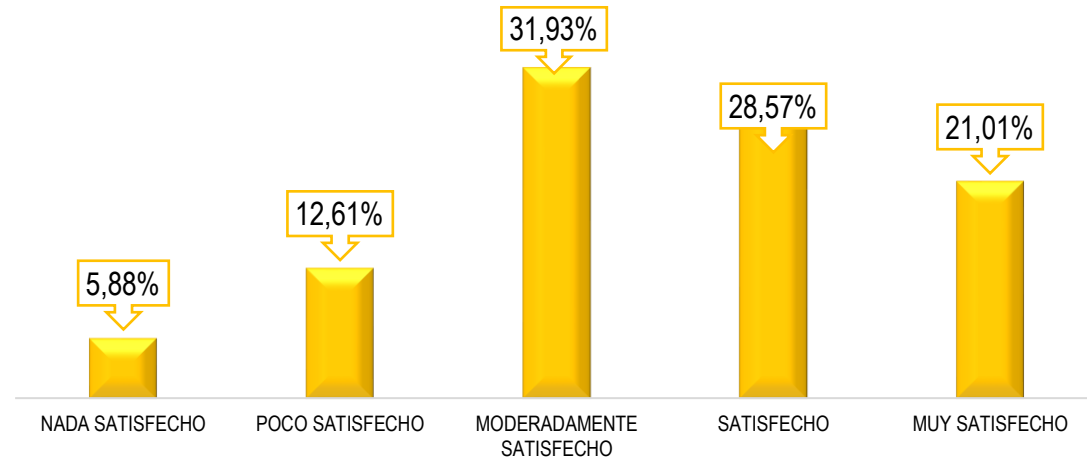
FUENTE: ELABORACION PROPIA

Como parte de la dimensión de la confiabilidad se incluye la comunicación en este sentido la figura 8 nos muestra que el 33.61% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos respecto a la comunicación que mantuvo el médico para explicar el seguimiento de la salud del paciente, el 30.25% de los encuestados se encuentran moderadamente satisfechos y el 25.21% se encuentra muy satisfecho,

finalmente el 8.40% de los encuestados se encuentran poco satisfechos respecto al ítem de la comunicación del médico.

**FIGURA 9. DIMENSION CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3**

Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

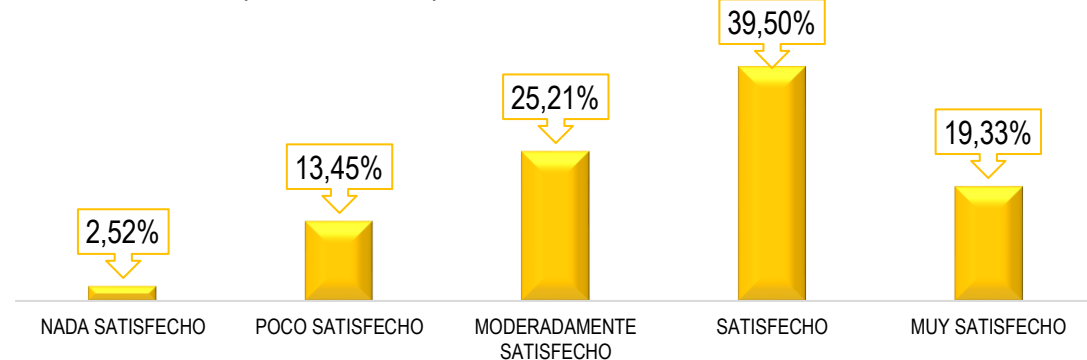


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 9 nos muestra los resultados de la satisfacción del paciente respecto al tiempo en que el personal médico promete realizar algo, tales resultados nos muestran que el 31.93% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a este ítem, seguido del 28.57% de los pacientes que se encuentran satisfechos, finalmente el 21.01% de los encuestados se encuentran muy satisfechos, es importante aclarar que el nivel de insatisfacción más alto de la dimensión de la profesionalidad se encuentran en esta pregunta porque el 5.88% de los encuestados no se encuentran satisfechos con las promesas de un servicio justo a tiempo.

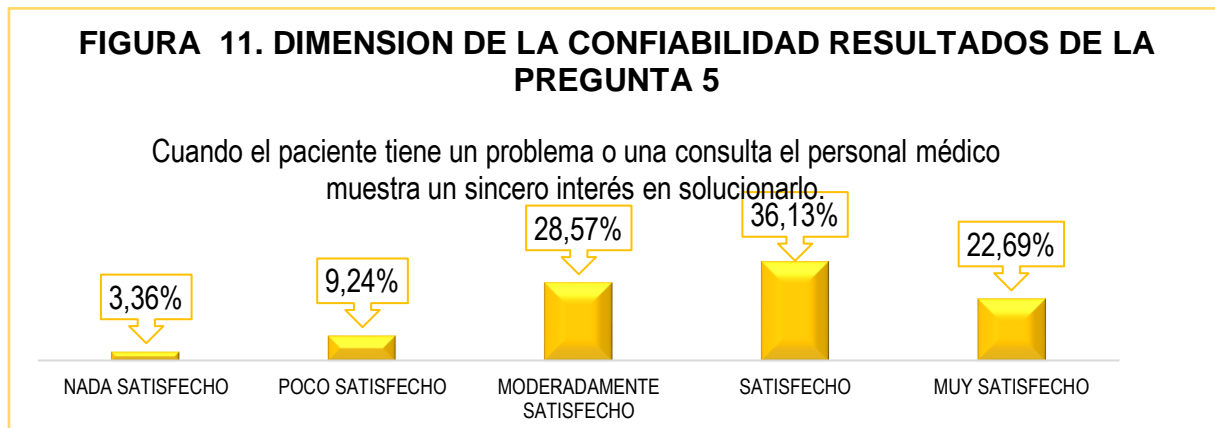
**FIGURA 10. DIMENSION DE LA CONFIABILIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 4**

El comportamiento del personal de la clínica le transmite confianza.



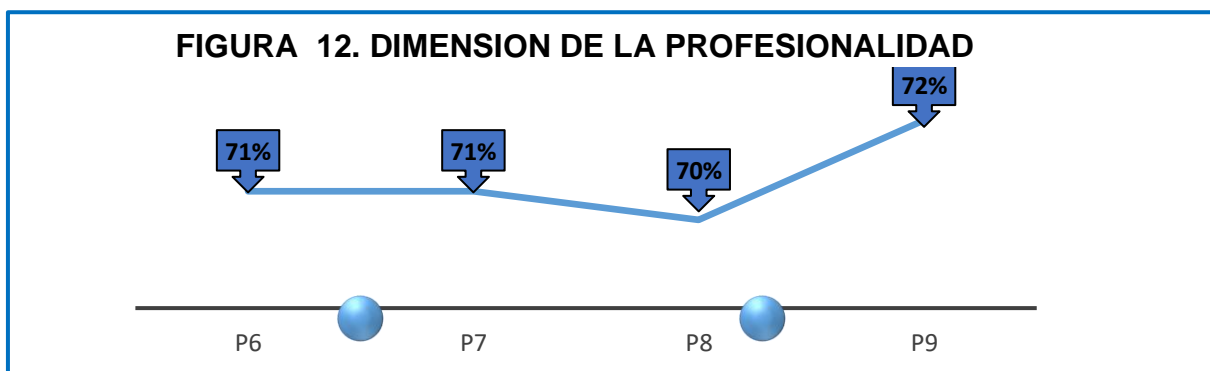
FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 10 nos muestra los resultados de la variable confianza, tales resultados nos muestran que el 39.50% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos respecto a que el personal de la clínica si transmite confianza, seguido del 25.21% de los pacientes que se encuentran moderadamente satisfechos, finalmente el 19.33% de los encuestados se encuentran muy satisfechos respecto a este ítem.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Como parte de la dimensión de la confiabilidad se encuentra la variable de atención a las dudas del paciente tales resultados se muestran en la figura 11 donde el 36.13% de los pacientes se encuentra satisfecho respecto a que el personal médico muestra interés en solucionar las dudas, consultas o inquietudes del paciente.



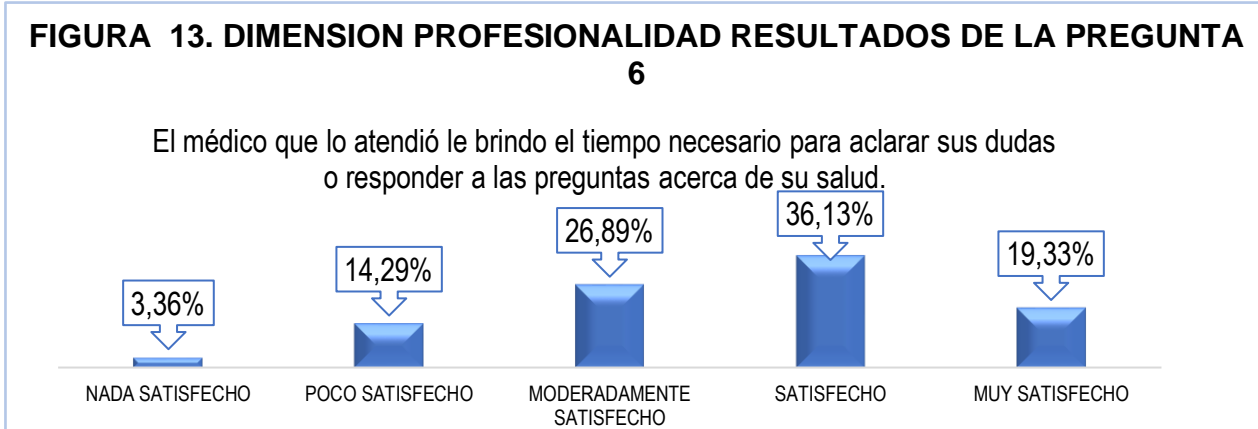
FUENTE: ELABORACION PROPIA

PROFESIONALIDAD	
P6	<i>El médico que lo atendió le brindo el tiempo necesario para aclarar sus dudas o responder a las preguntas acerca de su salud.</i>
P7	<i>El médico que lo atendió le realizo un diagnóstico completo y minucioso (físico y/o psicológico) de su enfermedad o dolencia por el cual acudió para ser atendido.</i>
P8	<i>Quando usted tiene un problema o una queja, el médico muestra un sincero interés en solucionarlo.</i>
P9	<i>El personal médico fue cortés con un usted.</i>

La figura 12 nos muestra los resultados globales del nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión de la profesionalidad, tales resultados nos muestran que el nivel más alto de satisfacción es del 72% por motivo de que el paciente considera que está satisfecho con la cortesía en que el personal médico lo trata. El puntaje que obtuvo

solo un 70% de satisfacción siendo la más baja de la dimensión de la profesionalidad radica en que el paciente considera que el plantel médico no muestra un 100% de interés en solucionar sus quejas o problemas respecto a la atención de su salud.

A continuación, se muestran los resultados de las preguntas de la dimensión de la profesionalidad:



FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 13 nos muestra los resultados del nivel de satisfacción del paciente respecto a la percepción que tuvo con la atención que el plantel médico le dio para aclarar sus dudas en el tiempo necesario, tales resultados nos muestran que el 36.13% de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos.

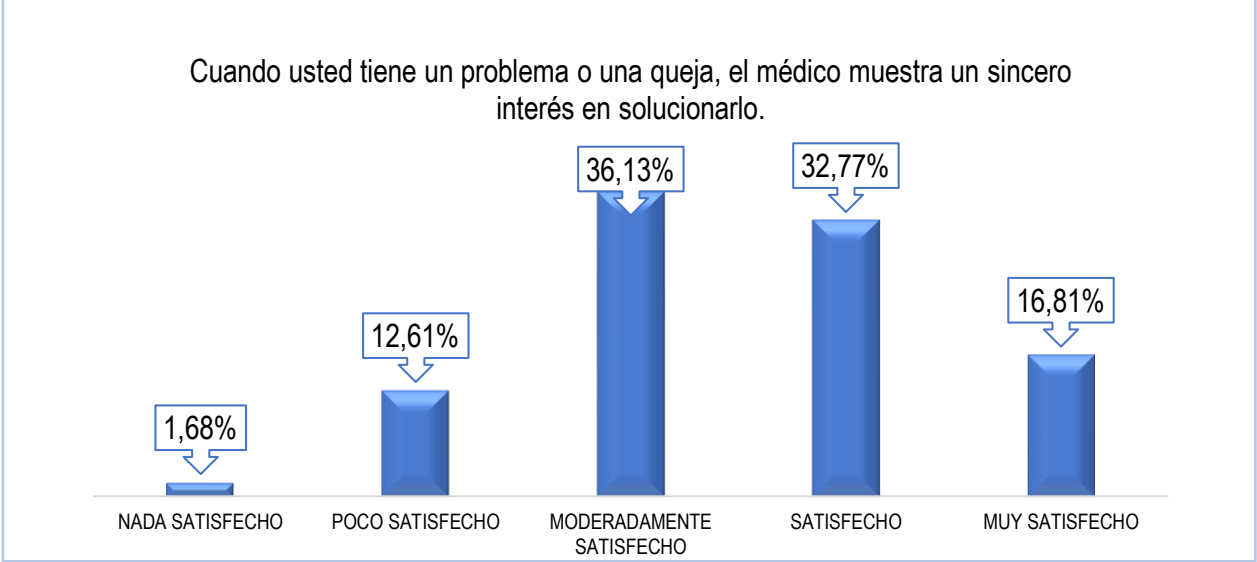


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 14 nos muestra los resultados acerca de la atención del plantel medico respecto al diagnóstico completo y minucioso de la enfermedad o dolencia del paciente, tales resultados muestran que el 37.82% de los pacientes opinan que se encuentran satisfechos con la atención del médico en la clínica privada, seguido del

30.25% que opina estar moderadamente satisfecho y finalmente el 16.81% opina estar muy satisfecho respecto a este ítem.

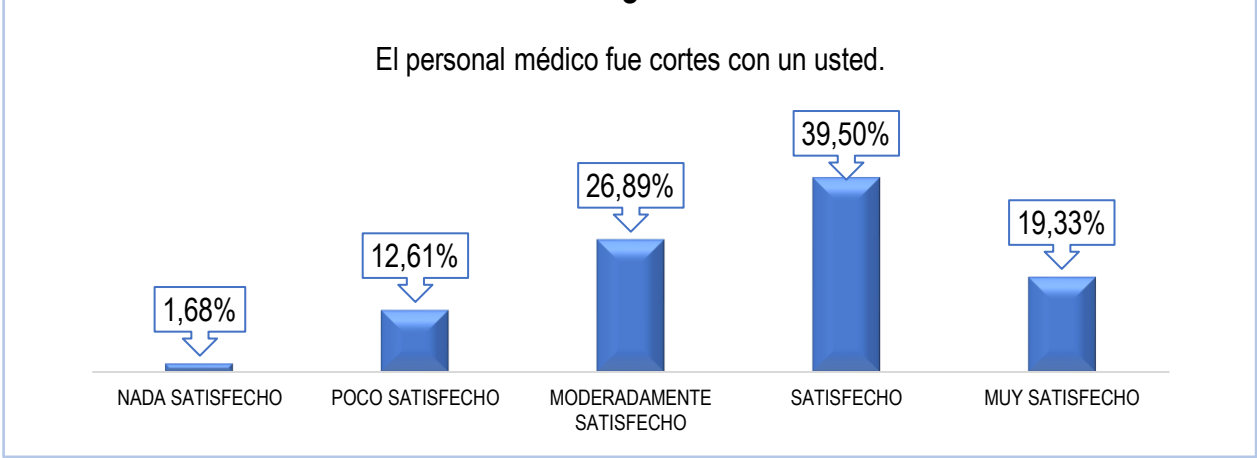
**FIGURA 15. DIMENSION PROFESIONALIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 8**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 15 se puede observar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la forma en que el plantel medico atendió los problemas, quejas del paciente para dar una solución, tales resultados nos muestran que el 36.13% de los encuestados se encuentran moderadamente satisfechos y un 32.77% se encuentra satisfecho.

**FIGURA 16. DIMENSION PROFESIONALIDAD RESULTADOS DE LA PREGUNTA 9**

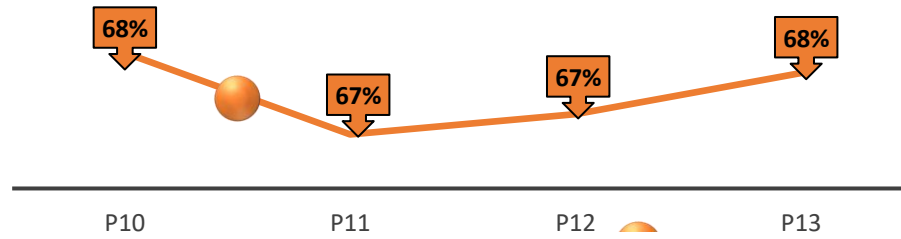


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La dimensión de la profesionalidad comprende la variable de la cortesía, tales resultados se pueden observar en la figura 16 donde se muestra que el 39.50% de los pacientes se encuentran satisfechos ya que el plantel medico los atendió con cortesía, seguido del 26.89% de pacientes que se encuentran moderadamente satisfechos y el 19.33% de los pacientes se encuentra muy satisfecho respecto a este ítem.



**FIGURA 17. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

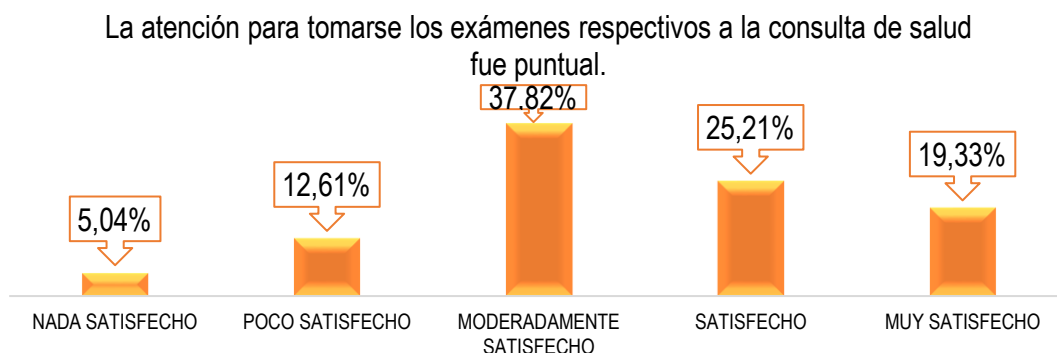
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
P10	<i>La atención para tomarse los exámenes respectivos a la consulta de salud fue puntual.</i>
P11	<i>El personal médico siempre está disponible para atenderlo.</i>
P12	<i>El personal médico ofrece un servicio de atención considerando el tiempo necesario de su tratamiento.</i>
P13	<i>Las citas programadas para el seguimiento del tratamiento médico se lo realiza puntualmente.</i>

En la figura 17 se presentan los resultados globales del nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta, tales resultados muestran que el paciente está satisfecho en un 68% como la más alta en la dimensión de la capacidad de respuesta, en el cual se considera que la atención para tomarse los exámenes respectivos a su salud y las citas programadas no fueron en un 100% satisfactorio por el tema de la puntualidad.

Es de vital importancia considerar que el nivel más bajo de esta dimensión es del 67% de satisfacción porque el paciente considera que el personal médico no siempre está disponible para atenderlo.

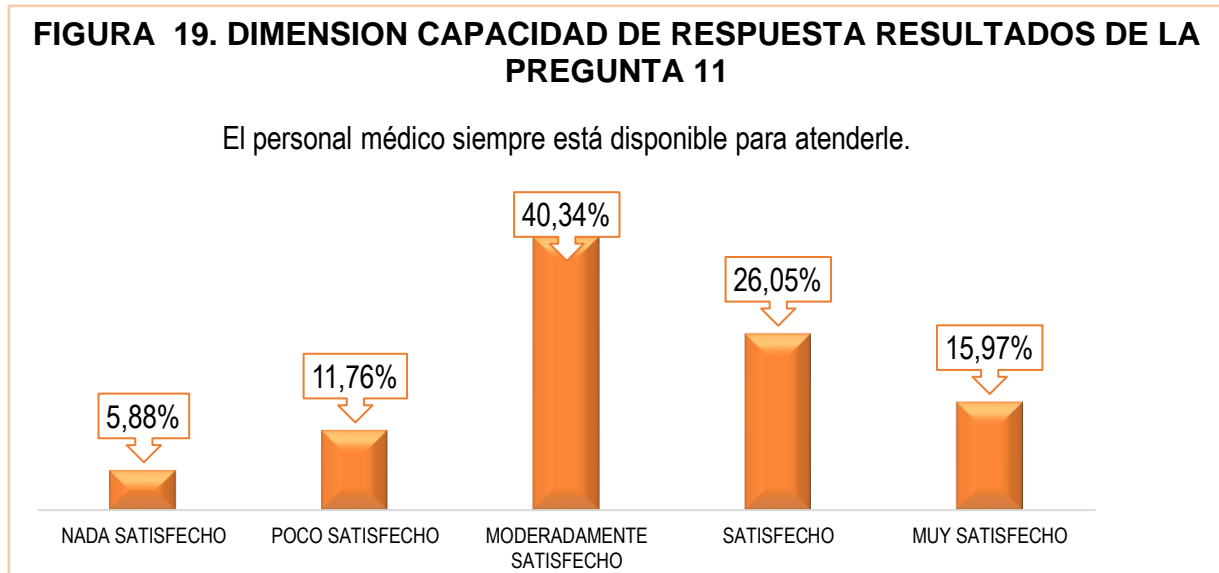
A continuación, se muestran los resultados de las preguntas de la dimensión de la capacidad de respuesta:

**FIGURA 18. DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 10**



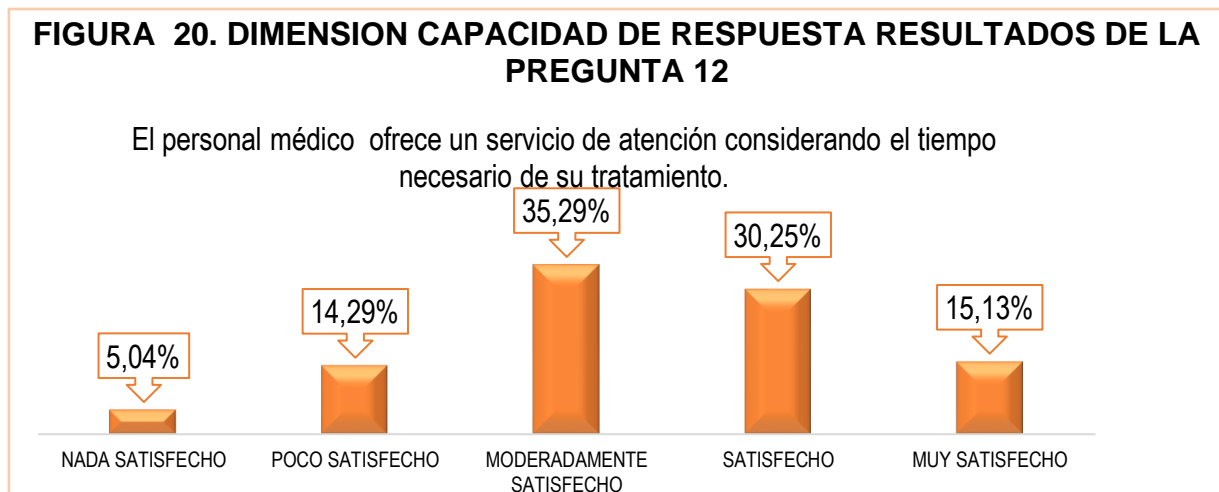
FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la dimensión de la capacidad de respuesta se valora la variable de la puntualidad tal resultado nos muestra la figura 18 donde el 37.82% de los pacientes opinan estar moderadamente satisfechos respecto a la atención puntual de los exámenes de salud del paciente, seguido del 25.21% de pacientes que se encuentran satisfechos finalmente el 19.33% de pacientes opinan estar muy satisfechos respecto a este ítem.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

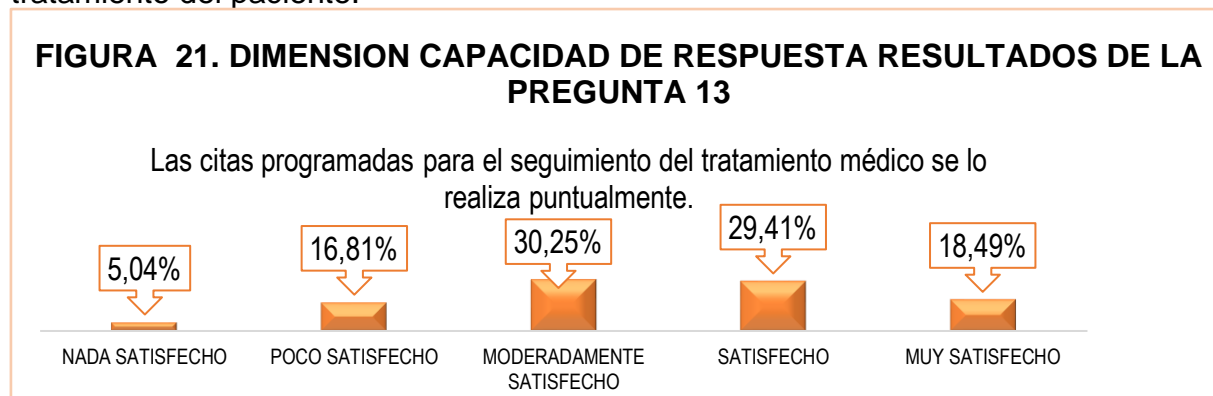
La figura 19 nos muestra los resultados de la pregunta 11 de la dimensión de la capacidad de respuesta en el cual se valora la disponibilidad de atención del personal médico, tales resultados nos muestran que el 40.34% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a este ítem, seguido del 26.05% de los pacientes que se encuentran satisfechos finalmente el 15.97% de los encuestados se encuentran muy satisfechos porque el personal médico estuvo disponible para atender al paciente.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

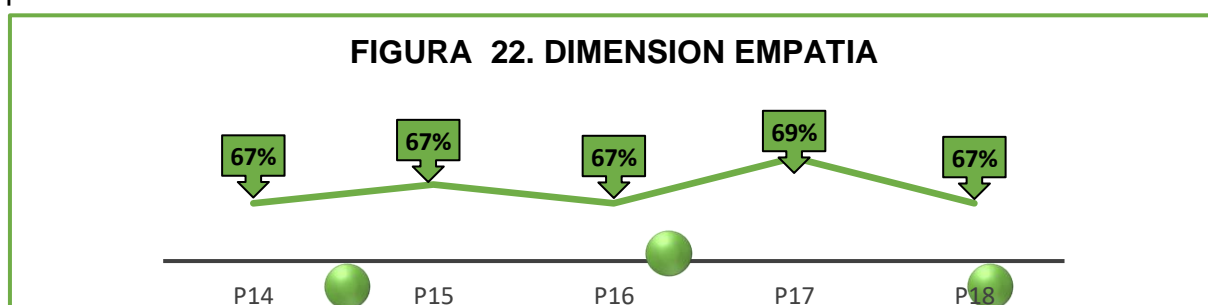
Una de las características de la dimensión de la capacidad de repuesta se orienta a un servicio permanente, tales resultados se muestran en la figura 20 donde el 35.29%

de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a un servicio de atención médica que considera el tiempo necesario para el tratamiento del paciente, seguido del 30.25% de pacientes que se encuentran satisfechos respecto a este ítem finalmente el 15.13% de los encuestados se encuentran muy satisfechos, es importante diferenciar que el 14.29% de los encuestados se encuentran poco satisfechos respecto a la atención médica que considera el tiempo necesario para el tratamiento del paciente.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

El valor más importante de la dimensión de la capacidad de respuesta se orienta a la puntualidad, tales resultados se pueden observar en la figura 21, donde el 30.25% de los pacientes encuestados se encuentran moderadamente satisfechos porque consideran que las citas programadas con el médico no fue en un 100% puntual, seguido del 29.41% de los pacientes que se encuentran satisfechos finalmente el 18.49% de los pacientes se encuentran muy satisfechos respecto al ítem que valora la puntualidad de un servicio dado.



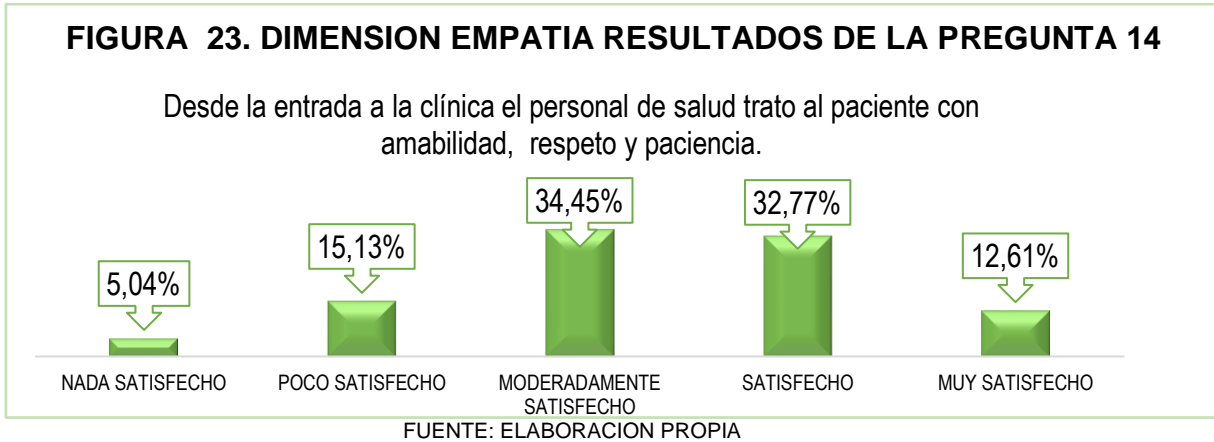
FUENTE: ELABORACION PROPIA

EMPATÍA	
P14	<i>Desde la entrada a la clínica el personal de salud trato al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.</i>
P15	<i>El médico es delicado al momento de explicar al paciente el problema de salud o resultado de la atención médica.</i>
P16	<i>La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para usted.</i>
P17	<i>El personal médico respondió su consulta sin ningún inconveniente.</i>
P18	<i>La clínica tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes que son atendidos.</i>

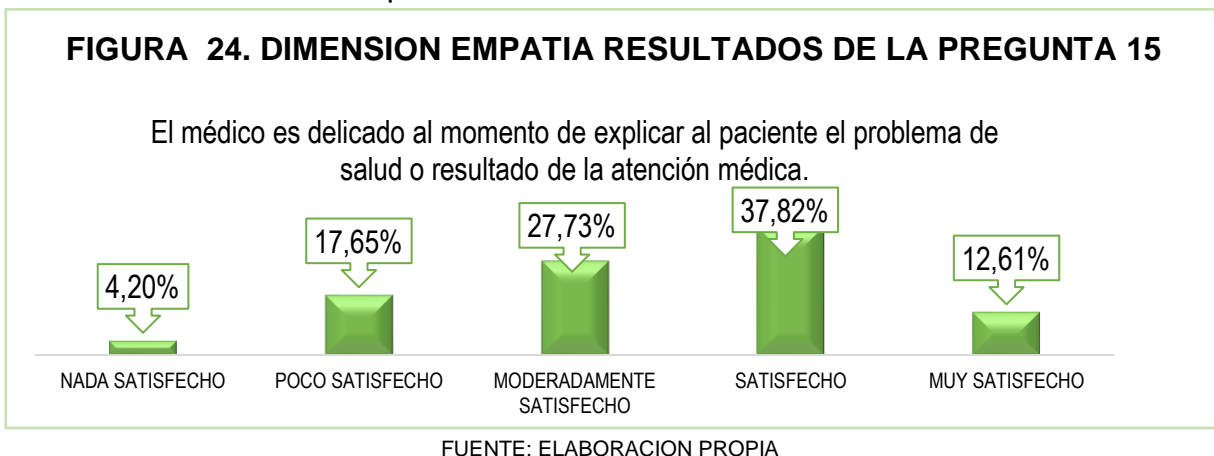
En la figura 22 se muestran los resultados globales de la dimensión de la empatía en donde se puede observar que la satisfacción más alta se encuentra en un nivel del

69% porque el paciente no se encuentra totalmente satisfecho respecto a que el personal médico responde sus consultas sin ningún inconveniente, es importante mencionar que los demás ítems tienen una puntuación del 67% de satisfacción, tales resultados significan que el paciente no se encuentra totalmente satisfecho respecto a la amabilidad, paciencia, horarios de atención y la explicación empática del personal médico.

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de la dimensión de la empatía:



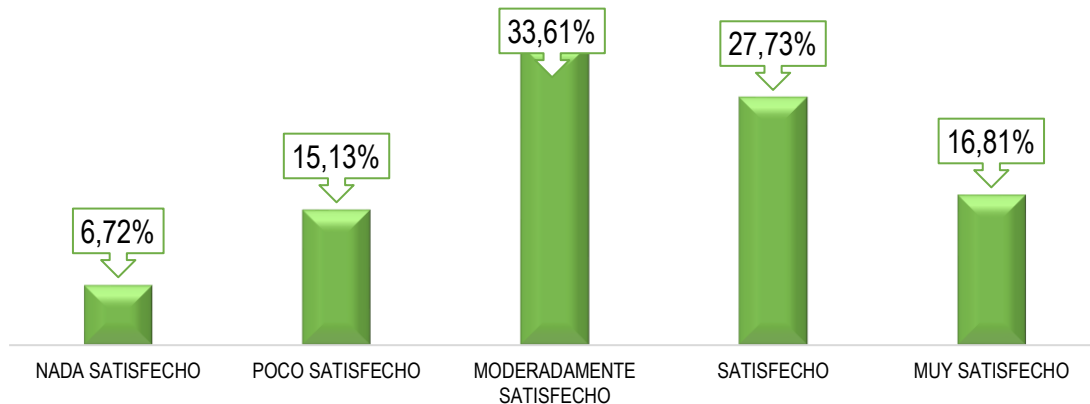
La dimensión de la empatía valora la amabilidad, el respeto y paciencia del personal médico con el paciente, tales resultados se muestran en la figura 23 donde el 34.45% de los encuestados se encuentra moderadamente satisfechos respecto a la atención con amabilidad, respeto y paciencia, seguido del 32.77% de los pacientes que se encuentran satisfechos respecto a este ítem.



La pregunta 15 forma parte de la valoración de la dimensión de la empatía el cual se puede observar en la figura 24, tales resultados muestran que el 37.82% de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a la delicadeza en el que el médico le explico los resultados de la atención médica.

**FIGURA 25. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 16**

La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para usted.

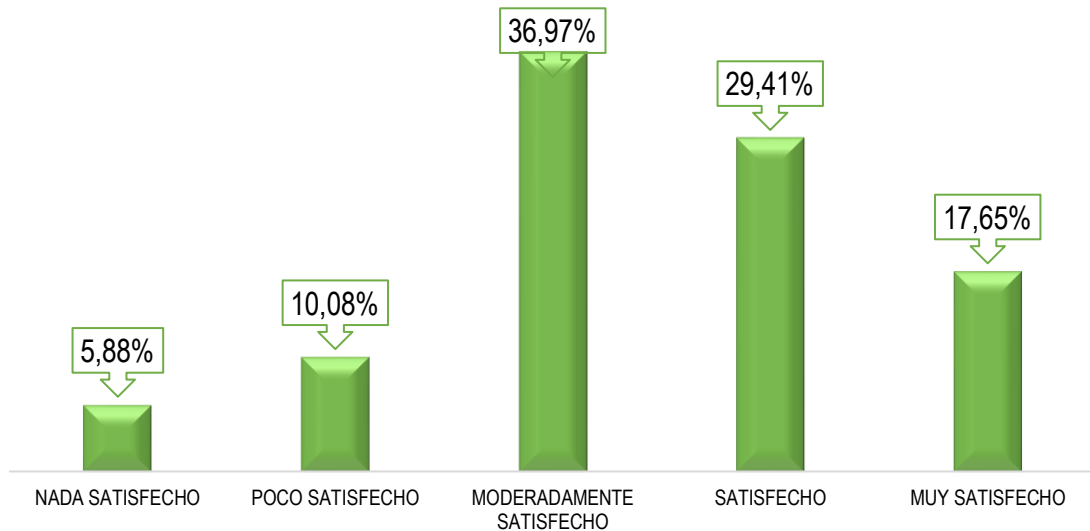


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 25 nos muestra los resultados del nivel de satisfacción del paciente respecto a los horarios de trabajo de la clínica, el 33.61% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a los horarios de atención.

**FIGURA 26. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 17**

El personal médico respondió su consulta sin ningún inconveniente.

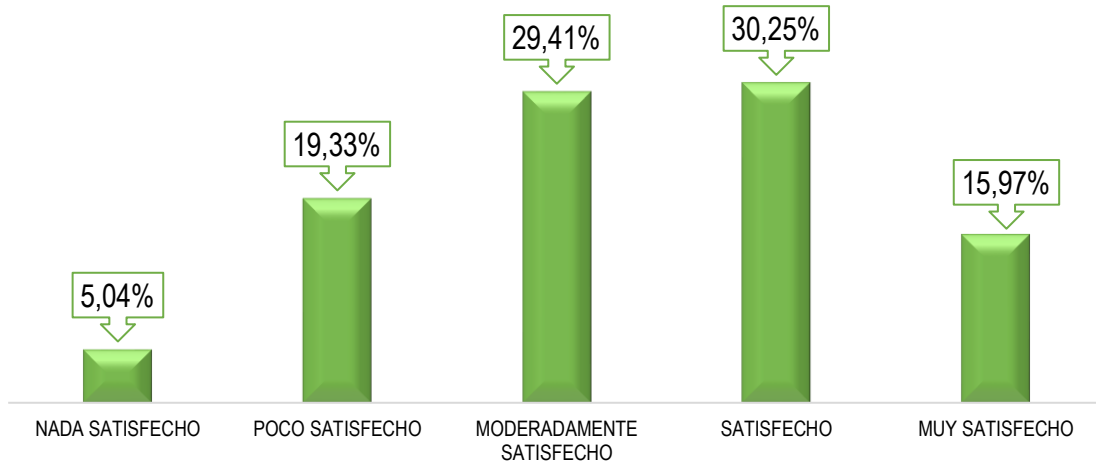


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 26 nos muestra los resultados de la pregunta 17 que forma parte de la dimensión de la empatía cuyos resultados nos muestran que el 39.97% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a que el personal médico respondió su consulta sin ningún inconveniente, seguido del 29.41% de pacientes que se encuentran satisfechos con el trato del personal médico para responder sus preguntas.

**FIGURA 27. DIMENSION EMPATIA RESULTADOS DE LA PREGUNTA 18**

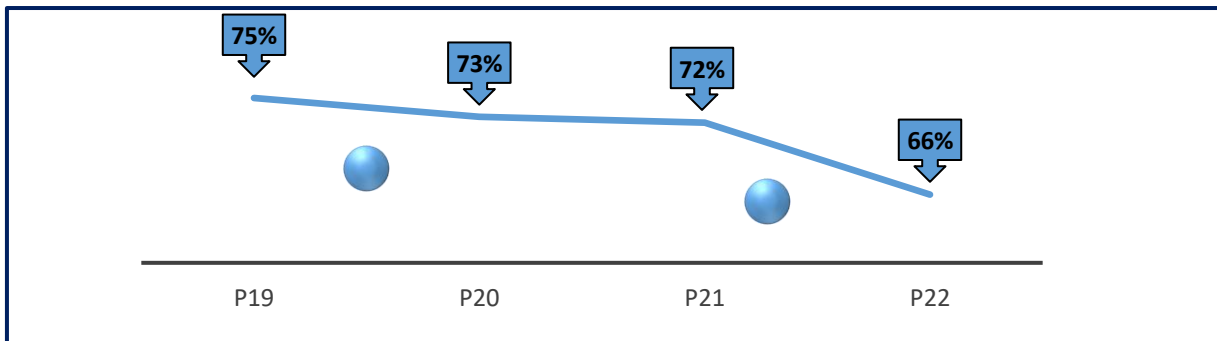
La clínica tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes que son atendidos.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Como parte de la dimensión de la empatía se valora los horarios de atención de la clínica si son convenientes para los pacientes, tales resultados se muestran en la figura 28 donde el 30.25% de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a los horarios de atención, el 29.41% de los pacientes opinan estar moderadamente satisfechos, finalmente el 19.33% de los pacientes están poco satisfechos porque los horarios de atención no son 100% convenientes para ellos.

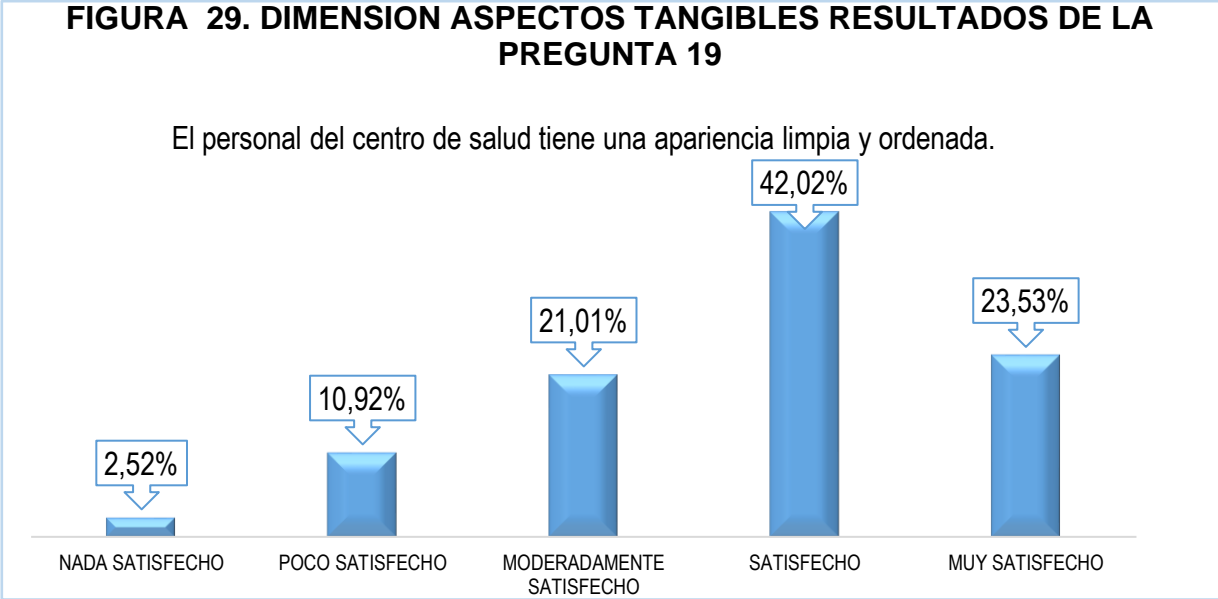
**FIGURA 28. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

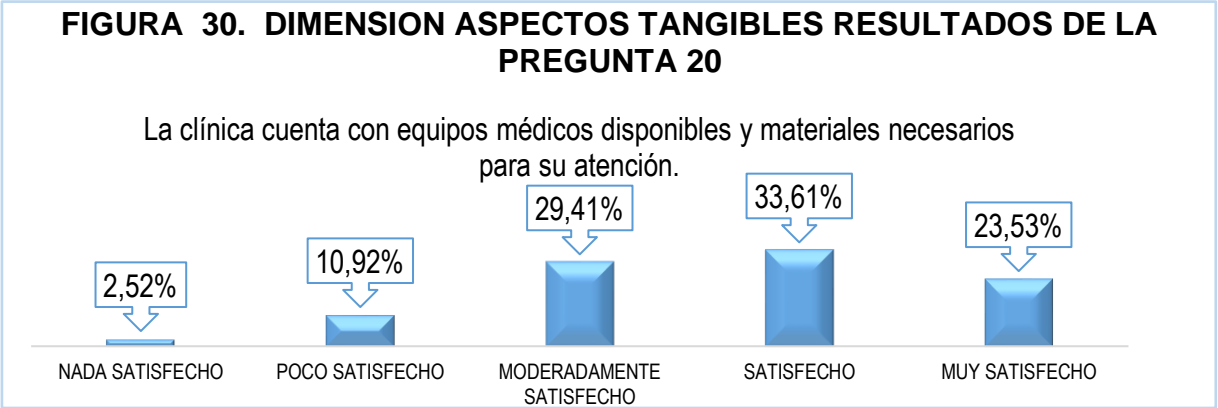
ASPECTOS TANGIBLES	
P19	<i>El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y ordenada.</i>
P20	<i>La clínica cuenta con equipos médicos disponibles y materiales necesarios para su atención.</i>
P21	<i>Los ambientes de la clínica son limpios y cómodos.</i>
P22	<i>Los elementos materiales (folletos, pagina web, algún tipo de medio de comunicación) son visualmente atractivos e informativos.</i>

En la figura 27 se observa los resultados globales del nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión de aspectos tangibles en el cual se tiene un 75% de satisfacción respecto a la apariencia limpia y ordenada del personal médico, la puntuación más baja en esta dimensión es de 66% del nivel de satisfacción donde se hace referencia a los elementos materiales como son los folletos, páginas web, medios de comunicación si son visualmente atractivos es importante considerar que este ítem tiene la menor satisfacción percibido por el paciente.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En los aspectos tangibles se valora la limpieza y orden, tales resultados se muestran en la figura 29 donde el 42.02% de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a la apariencia limpia y ordenada de la clínica privada.

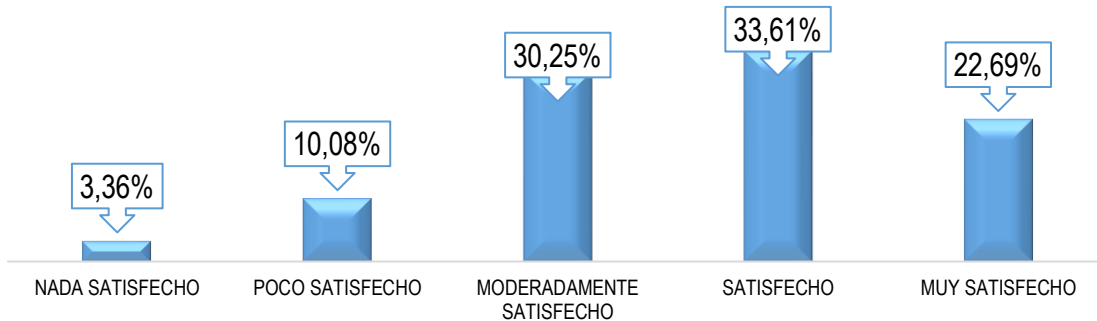


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 30 nos muestra el nivel de satisfacción del paciente respecto a los equipos disponibles y materiales, tales resultados nos muestran que el 33.61% de los pacientes se encuentran satisfechos con los equipos médicos que cuenta la clínica privada para la atención del paciente.

**FIGURA 31. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES RESULTADOS DE LA PREGUNTA 21**

Los ambientes de la clínica son limpios y cómodos.

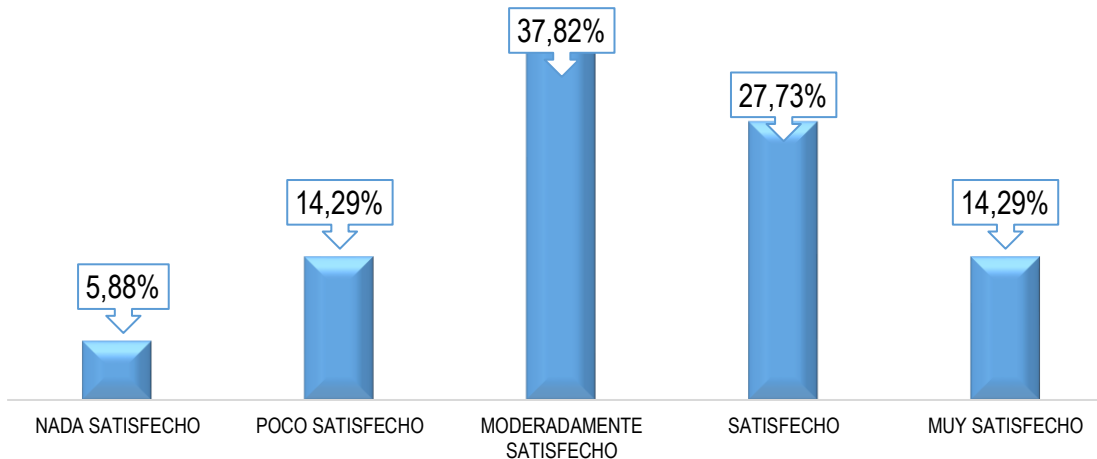


FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 31 se aprecia el nivel de satisfacción del paciente respecto a los ambientes de la clínica en lo cual el 33.61% de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a los ambientes limpios y cómodos, seguido de un 30.25% que opina encontrarse moderadamente satisfecho respecto a este ítem.

**FIGURA 32. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES RESULTADOS DE LA PREGUNTA 22**

Los elementos materiales (folletos, pagina web, algún tipo de medio de comunicación) son visualmente atractivos e informativos.

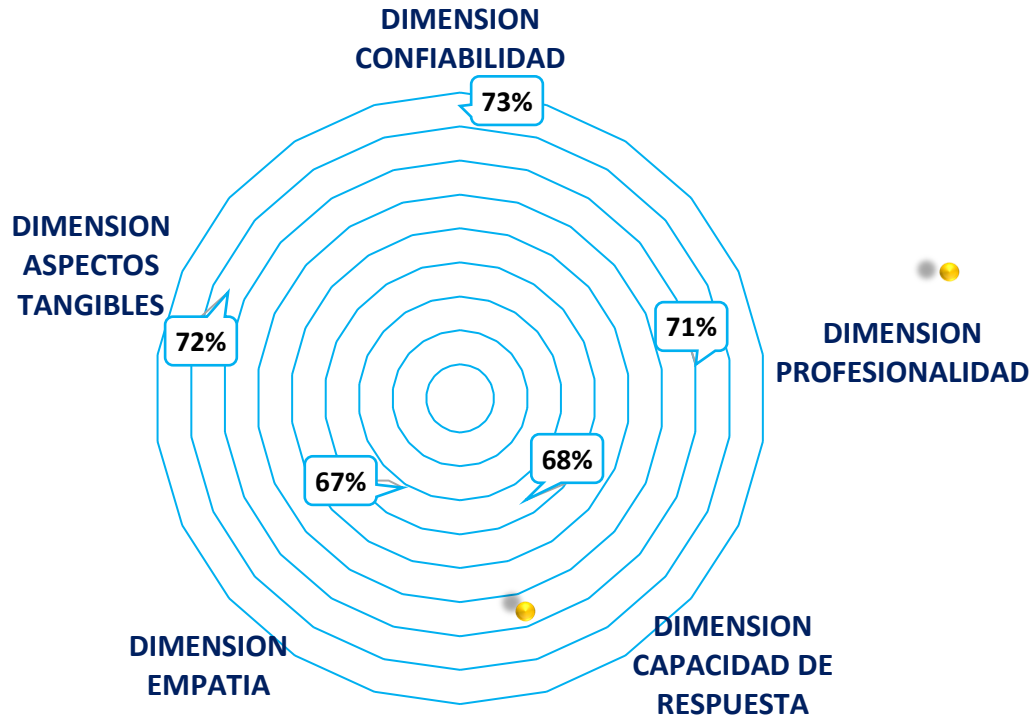


FUENTE: ELABORACION PROPIA

Los elementos materiales son una de las características de los aspectos tangibles, en la figura 32 se observa que el 37.82% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a tales elementos, seguido del 27.73% de pacientes que se encuentran satisfechos porque encuentran visualmente atractivos e informativos a los folletos, pagina web y medios de comunicación que utiliza la clínica privada para llegar a sus clientes.



**FIGURA 33. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO AL SERVICIO MEDICO EN CLINICAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

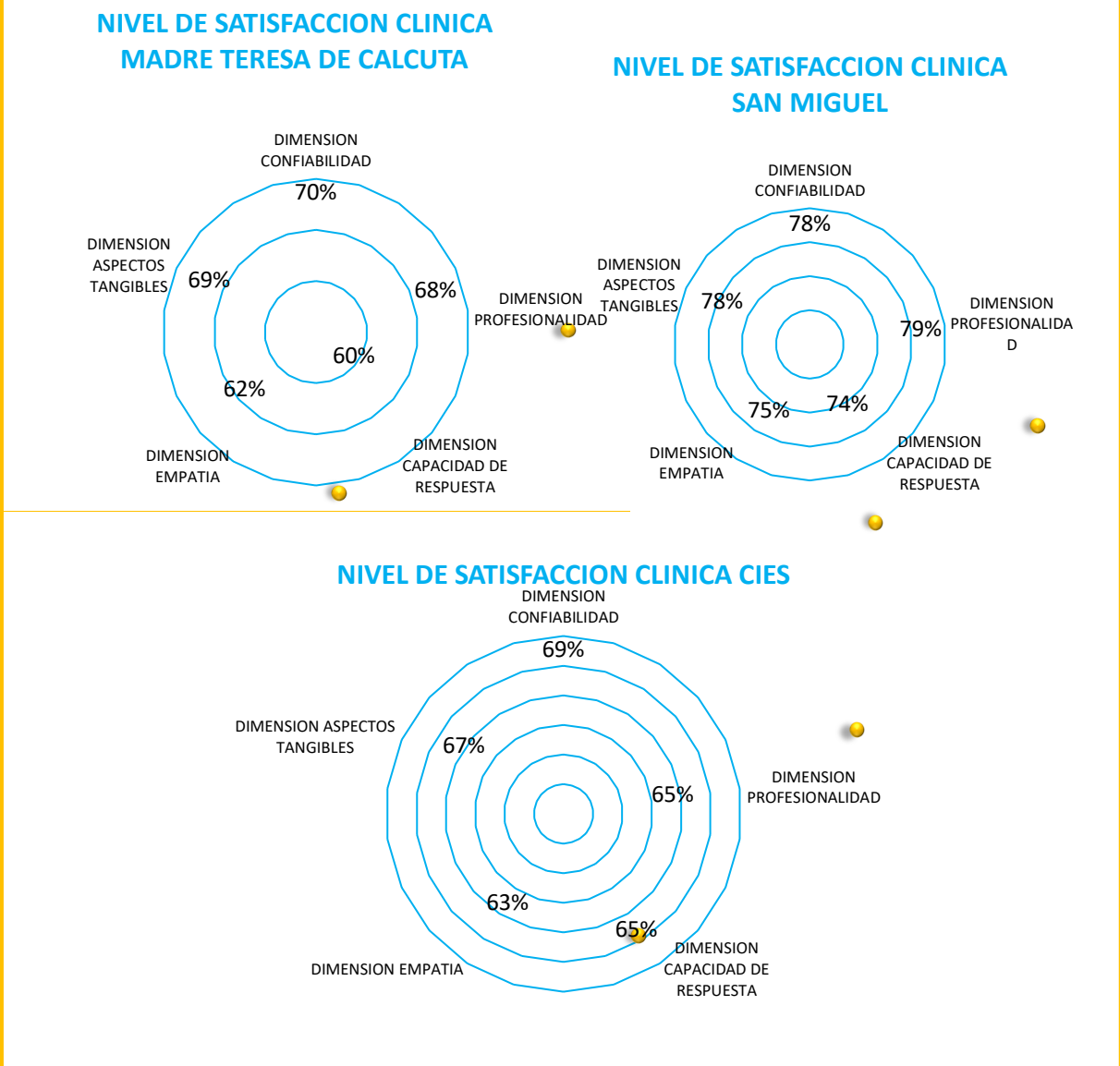
Se puede observar en la figura 33 que el paciente se encuentra mayormente satisfecho con la dimensión de la confiabilidad cuyo nivel de satisfacción asciende al 73% de satisfacción siendo la más alta puntuación respecto a las demás dimensiones en el cual se valora la atención oportuna por parte del personal médico.

La dimensión de los aspectos tangibles genera un nivel del 72% de satisfacción en los pacientes, en el cual se considera la apariencia limpia y ordenada del plantel médico y la clínica privada.

La dimensión de la profesionalidad genera un nivel del 71% de satisfacción, en el cual se valora la cortesía del plantel médico de las clínicas privadas.

La dimensión de la capacidad de respuesta genera un nivel del 68% de satisfacción en el paciente, finalmente la dimensión de la empatía tiene un nivel de satisfacción del 67% el cual es la que genera menor satisfacción en los pacientes que asistieron a las clínicas privadas estudiadas.

**FIGURA 34. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE POR CLINICA PRIVADA**



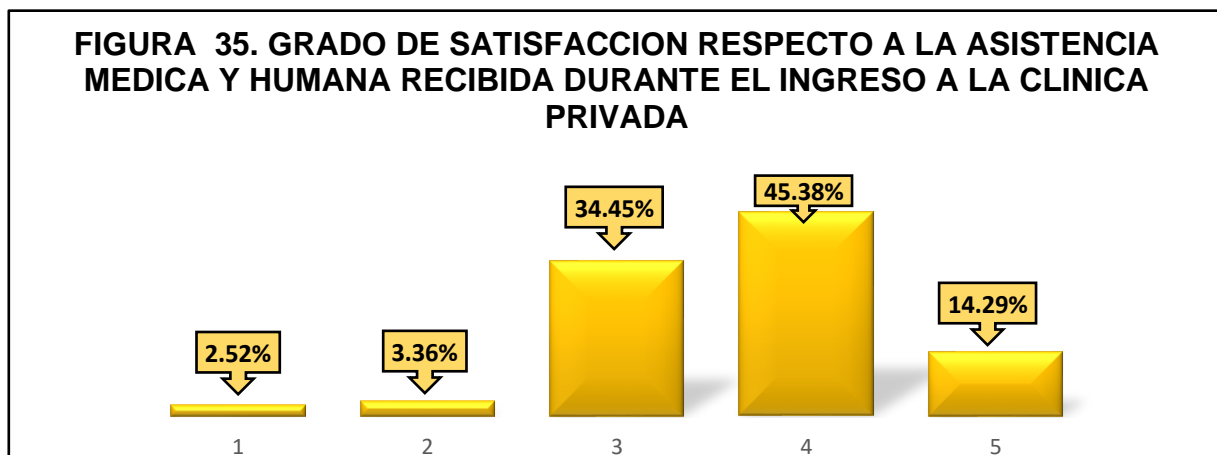
FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 34 se observan los niveles de satisfacción de acuerdo al modelo SERVPEF por clínica privada. El mayor nivel de satisfacción en la clínica Madre Teresa de Calcuta es del 70% el cual hace referencia a la dimensión de la confiabilidad, a diferencia del nivel de satisfacción en la clínica San Miguel donde se percibe que la dimensión de la profesionalidad genera el más alto nivel de satisfacción del 79% en el paciente, la clínica CIES tiene un nivel de satisfacción del 69% el cual hace referencia a la dimensión de la confiabilidad.

## PARTE 2: NIVEL DE SATISFACCION Y ANALISIS CORRELACIONAL

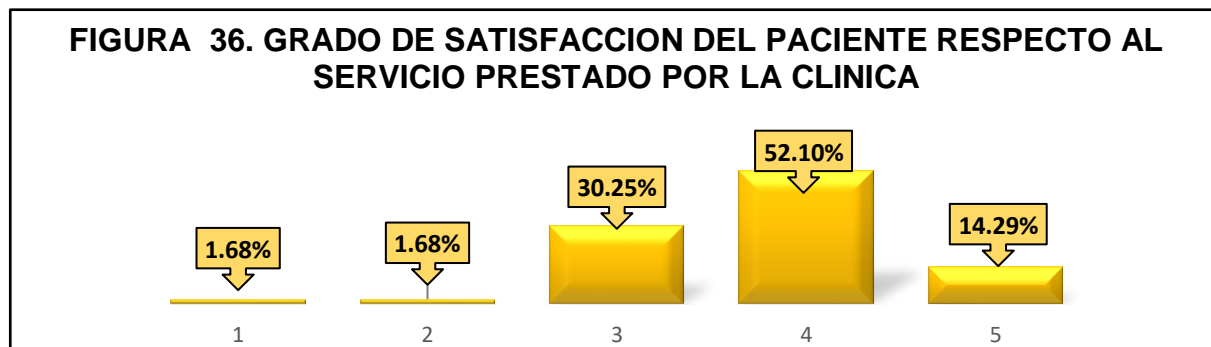
La presente sección describe la satisfacción del paciente y la correlación de la calidad percibida con el nivel de satisfacción en las clínicas privadas estudiadas.

NIVEL DE SATISFACCION				
1 <i>Nada satisfecho</i>	2 <i>Poco satisfecho</i>	3 <i>Moderadamente satisfecho</i>	4 <i>Satisfecho</i>	5 <i>Muy satisfecho</i>



FUENTE: ELABORACION PROPIA

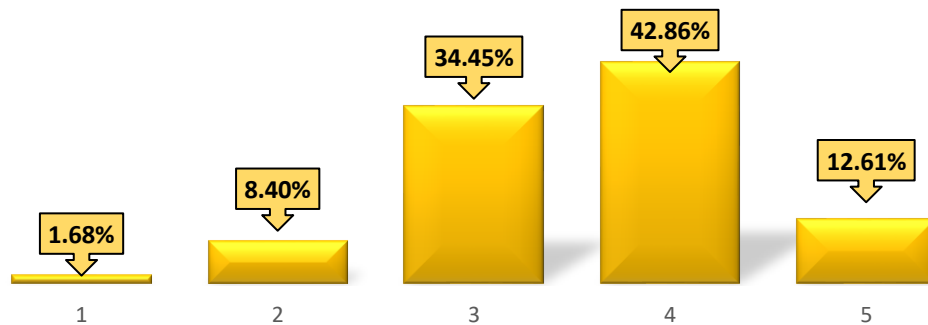
En la figura 35 se observa que el 45.38% de los pacientes encuestados que asistieron a una de las clínicas privadas estudiadas se encuentra satisfecho respecto a la asistencia médica y humana que le dieron durante el ingreso a la clínica privada, solo el 14.94% se encuentra muy satisfecho respecto a la asistencia médica. Se puede observar que los pacientes se encuentran en el rango de satisfacción aceptable con el servicio médico que ofrecen las clínicas privadas.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Respecto a la calidad percibida por el paciente en relación al servicio médico prestado la figura 36 nos muestra los resultados estadísticos de la satisfacción del paciente respecto a este ítem donde el 52.10% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 30.25% se encuentran moderadamente satisfechos y solo el 14.29% se encuentra muy satisfecho, finalmente el 1.68% de encuestados se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio en las clínicas privadas estudiadas.

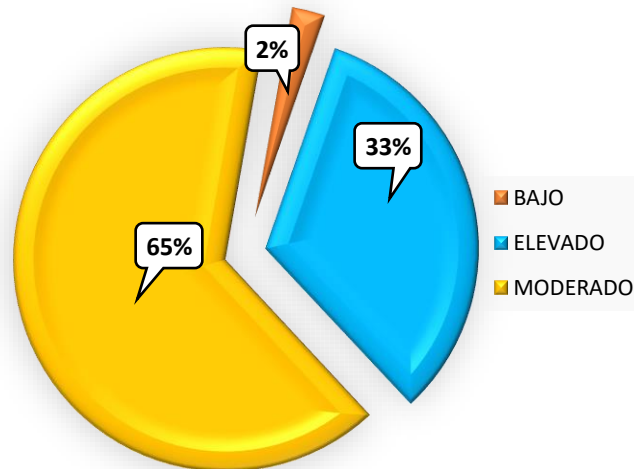
**FIGURA 37. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA ATENCION DEL PERSONAL MEDICO PARA RESPONDER PREGUNTAS E INQUIETUDES**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 37 se puede observar que el 42.86% de pacientes que fueron encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de atención del personal médico respecto a la capacidad de respuesta de las preguntas e inquietudes del paciente. Es importante mencionar que el 34.45% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos y el 8.40% se encuentra poco satisfecho un porcentaje que se debe tomar en cuenta en la atención del personal médico.

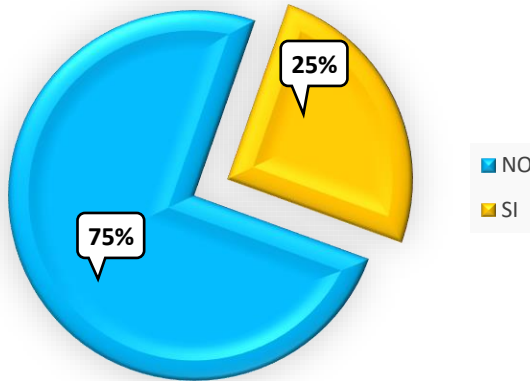
**FIGURA 38. NIVEL DE PRECIO DE LA ATENCION MEDICA**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Una variable importante a tomar en cuenta es el precio, tales resultados se muestran en la figura 38 donde el 65% de los encuestados piensan que el servicio médico privado se encuentra en un nivel moderado de precio, el 33% piensa que es elevado y solo el 2% piensa que el precio monetario de ser atendido en una clínica privada es bajo.

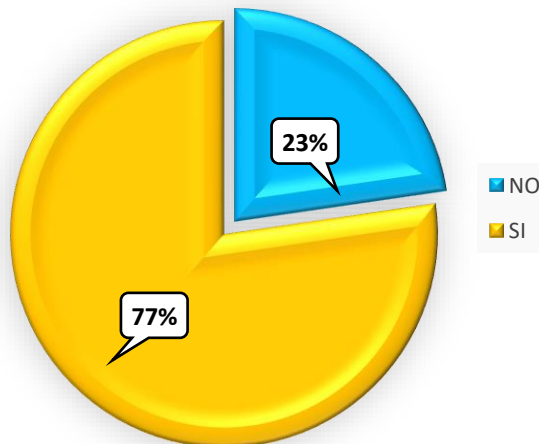
**FIGURA 39. ¿EL PACIENTE TIENE ALGUN RECLAMO SOBRE LA ATENCION QUE SE LE DIO EN LA CLINICA?**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

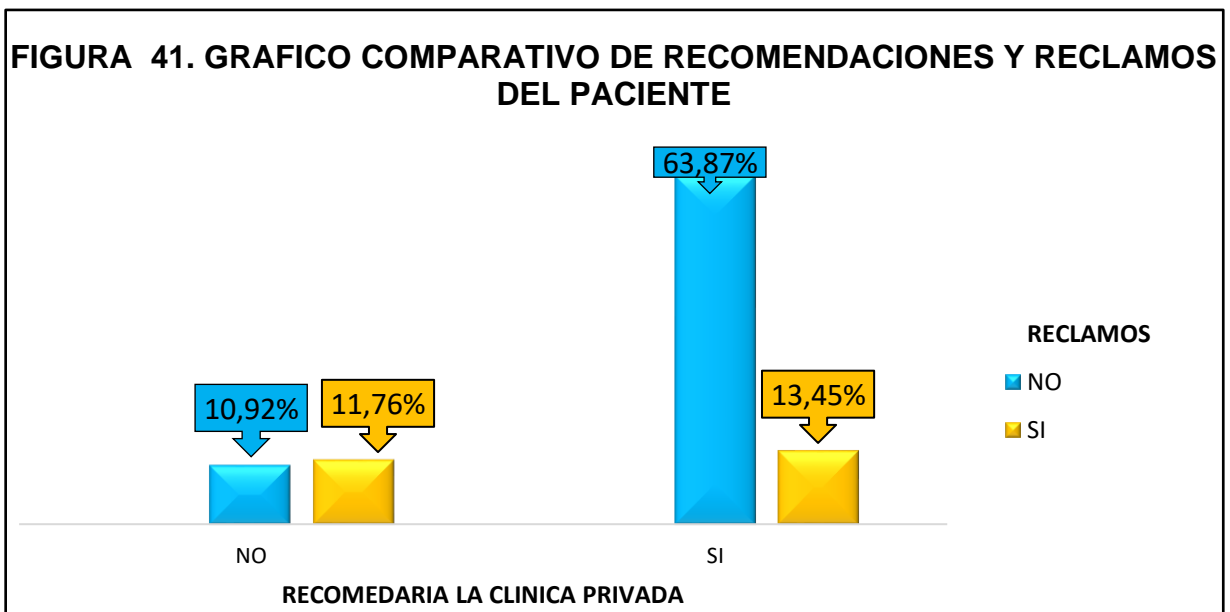
Respecto a los reclamos de los pacientes la figura 39 nos muestra los resultados de que el 75% de los encuestados no tiene reclamos sobre el servicio a diferencia de un 25% que presenta reclamos de la clínica privada que asistió.

**FIGURA 40. ¿EL PACIENTE RECOMENDARIA LA CLINIA PRIVADA A LA QUE ASISTIO?**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Los resultados que se obtuvo respecto a las recomendaciones se muestran en la figura 40 en donde el 77% de los pacientes encuestados si recomendaría a la clínica privada que asistió a sus conocidos y a otras personas. y solo un 23% no recomendaría el servicio clínico privado.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 41 se puede observar que el 63.87% de los pacientes encuestados si recomendaría la clínica privada a la que asistió y no tienen reclamos del servicio percibido, a diferencia de un 10.92% de pacientes que no recomendarían la clínica, pero no tienen reclamos del servicio.

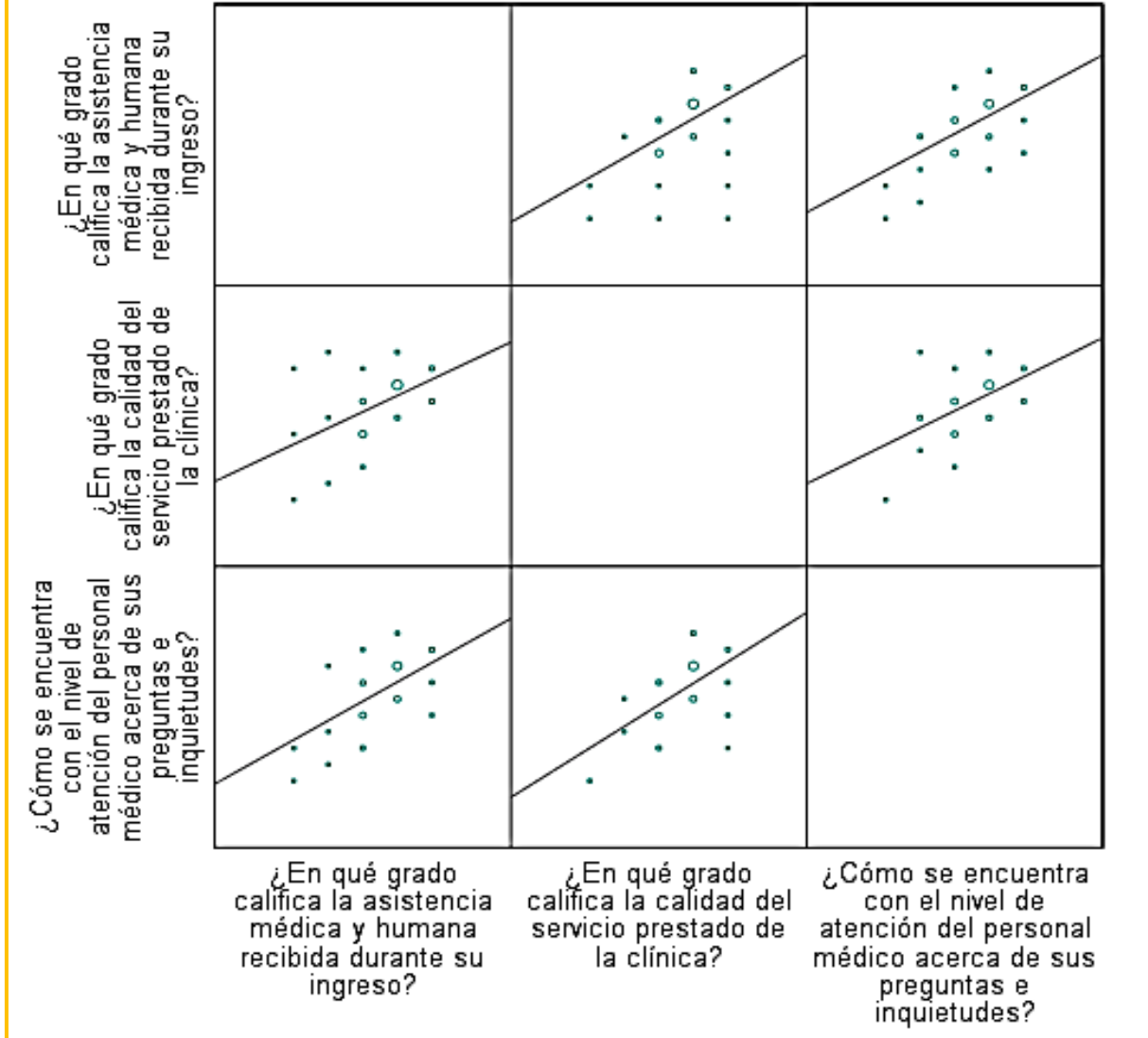
Con respecto a los pacientes que tienen reclamos, el 13.45% de los encuestados si recomendaría a la clínica, en cambio un 11.76% no recomendaría a la clínica privada que asistió.

TABLA DE CORRELACIONES DE VARIABLES DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
		<i>¿En qué grado califica la asistencia médica y humana recibida durante su ingreso?</i>	<i>¿En qué grado califica la calidad del servicio prestado de la clínica?</i>	<i>¿Cómo se encuentra con el nivel de atención del personal médico acerca de sus preguntas e inquietudes?</i>
<i>¿En qué grado califica la asistencia médica y humana recibida durante su ingreso?</i>	Correlación de Pearson	1	,544**	,574**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000
	N	119	119	119
<i>¿En qué grado califica la calidad del servicio prestado de la clínica?</i>	Correlación de Pearson	,544**	1	,584**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000
	N	119	119	119
<i>¿Cómo se encuentra con el nivel de atención del personal médico acerca de sus preguntas e inquietudes?</i>	Correlación de Pearson	,574**	,584**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
	N	119	119	119

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**FIGURA 42. CORRELACION DE VARIABLES DE PREGUNTAS AL PACIENTE**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

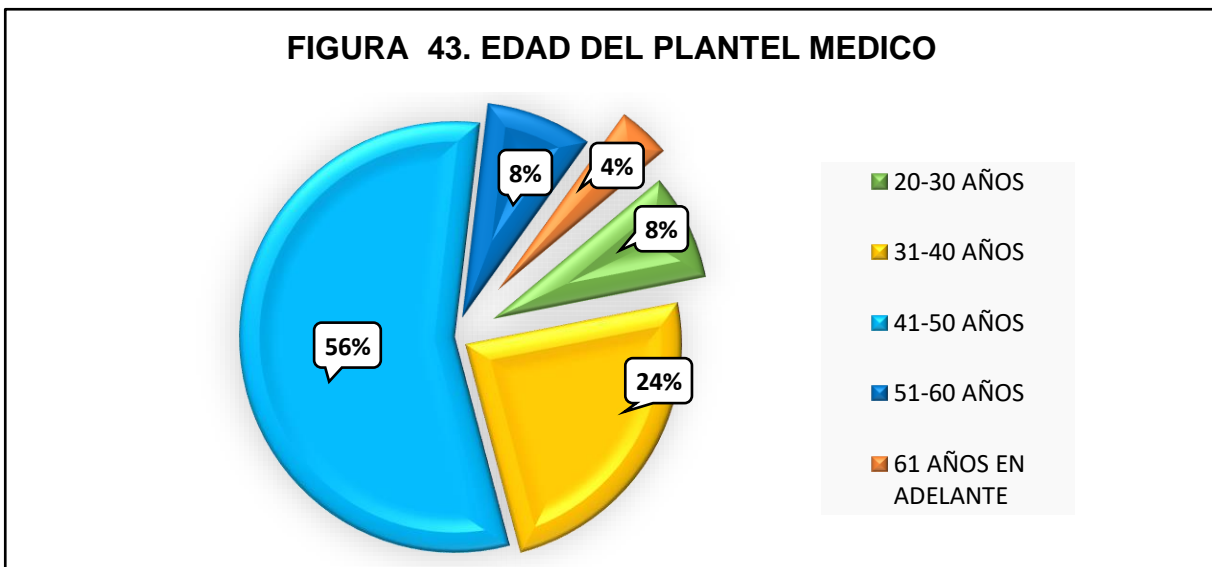
La figura 42 nos muestra los resultados de la correlación de Pearson el cual hace referencia a que el grado de satisfacción de la calidad del servicio dado por la clínica privada tiene una relación de 0.544 con el grado de asistencia médica y humana recibida por el paciente. Según el análisis estadístico con el SPSS se puede observar que la correlación de estas dos variables es significativa.

Respecto al nivel de atención del personal médico en relación a la calidad del servicio percibido, se tiene la correlación más alta a diferencia de las demás variables, el cual presenta un grado de relación de 0.584, cuyo resultado significa que el nivel de atención del personal médico tiene un efecto directo en la calidad percibida por el paciente.

## SEGUNDA PARTE

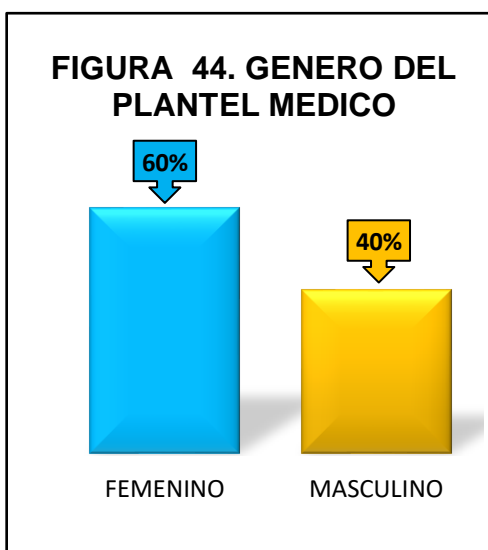
La presente sección muestra los datos recolectados a través de la encuesta realizada a 25 doctores, especialistas, enfermeros y otros que trabajan en las clínicas privadas de: CIES, Madre Teresa de Calcuta y San Miguel (**ENCUESTA PLANTEL MEDICO.ANEXO 7**).

### DATOS GENERALES



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 43 se observa la edad del plantel médico encuestado que trabaja en las clínicas privadas donde el 56% de médicos tiene la edad entre los 41 a 50 años, seguida de un 24% de médicos que tienen la edad de 31 a 40 años, el 8% tiene la edad de 20 a 30 años, los médicos que tienen la edad de 51 a 60 años solo son un 8% considerando que los médicos de 61 años en adelante representan el 4% de las encuestas.

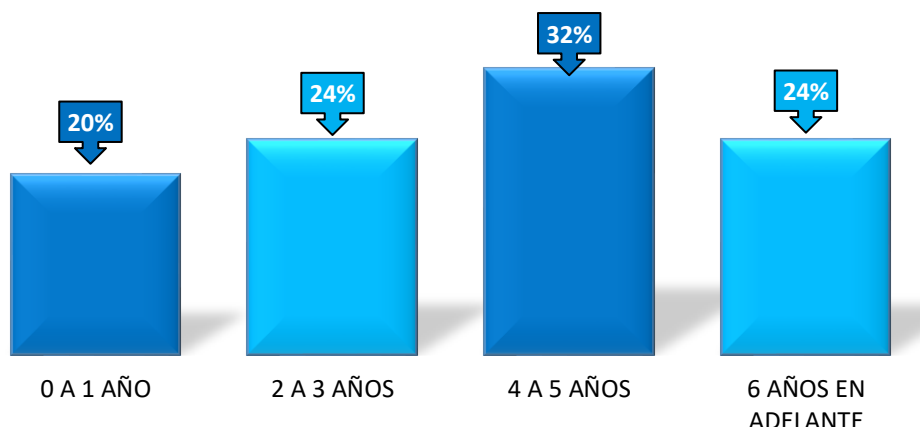


En la figura 44 se observa el género del plantel médico encuestado donde el 60% del plantel médico encuestado en las clínicas privadas de la ciudad de La Paz son de género femenino, y el 40% es de género masculino.

FUENTE: ELABORACION PROPIA



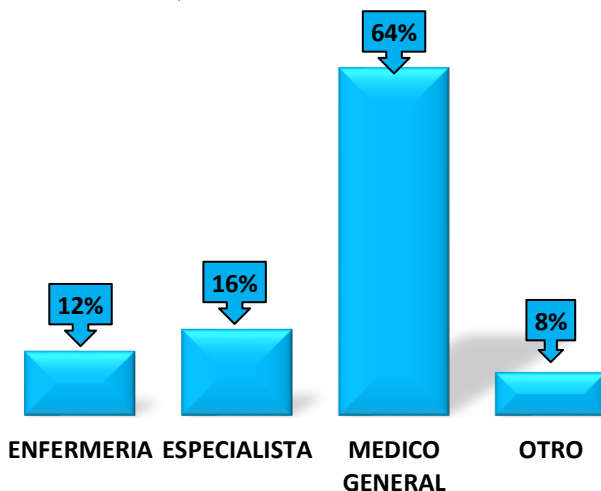
**FIGURA 45. TIEMPO QUE TRABAJA EN LA CLINICA EL PLANTEL MEDICO**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

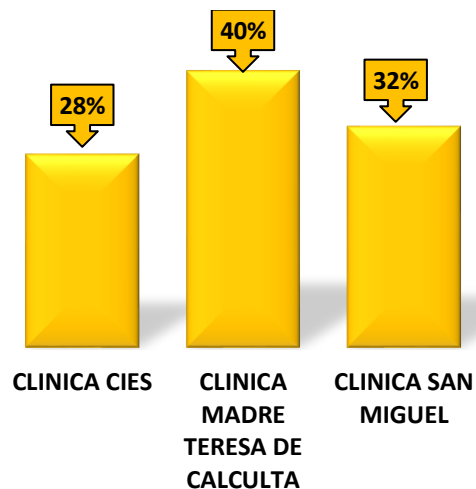
La figura 45 muestra que el 32% del plantel medico estudiado en las clínicas privadas de la ciudad de La Paz viene trabajando de 4 a 5 años en la clínica, el 24% tiene una antigüedad de 2 a 3 años y 6 años en adelante respectivamente en la clínica, solo el 20% de los encuestados tiene un tiempo de trabajo en la clínica de 0 a 1 año.

**FIGURA 47. PLANTEL MEDICO AL QUE PERTENECE**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

**FIGURA 46. NOMBRE DE LA CLINICA PRIVADA EN LA QUE TRABAJA EL PLANTEL MEDICO**



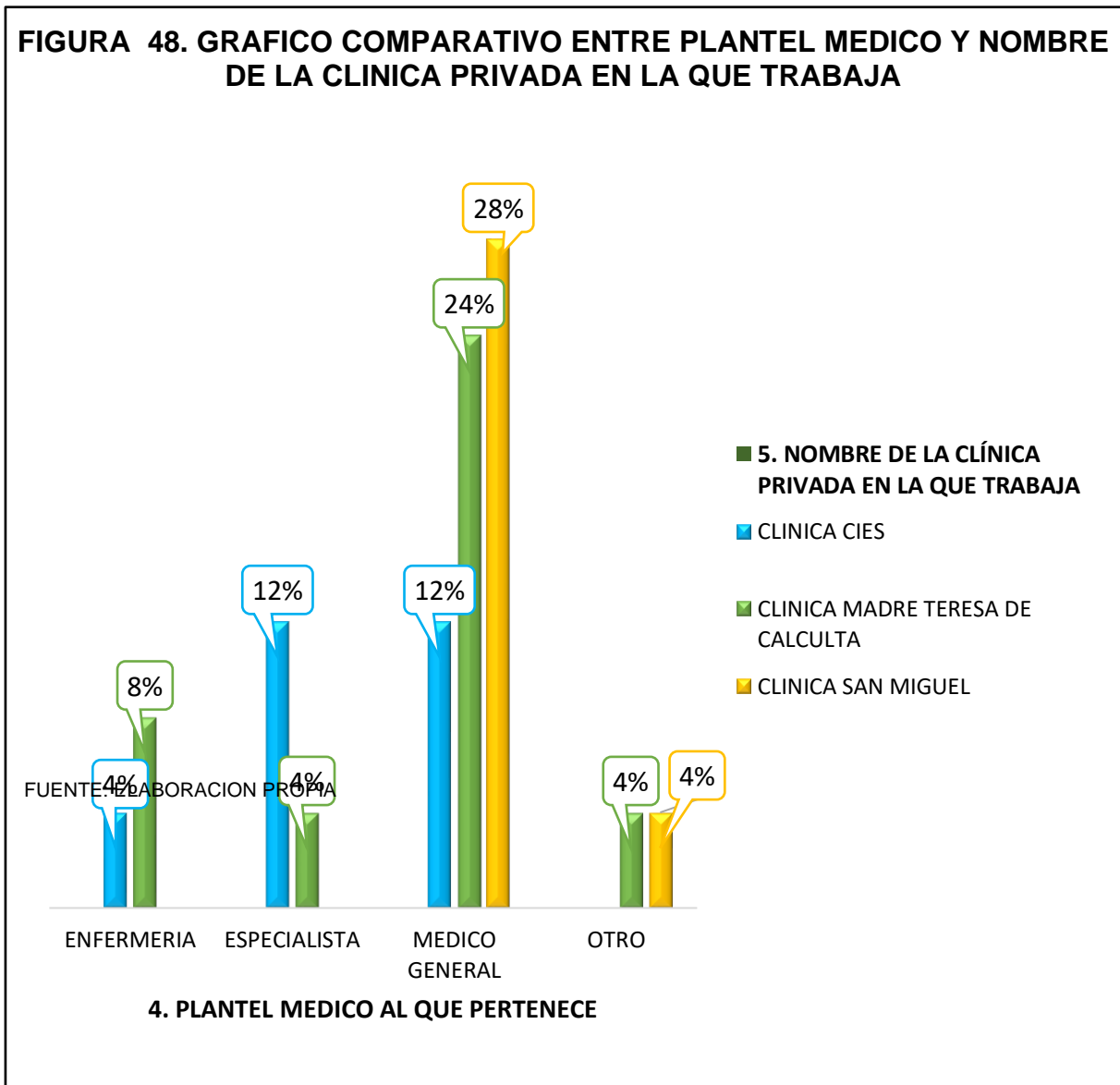
FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 46 nos muestra que 40% de los encuestados trabajan en la clínica privada Madre Teresa de Calcuta, el 32% son de la clínica San Miguel y el 28% trabaja en la clínica CIES.

Es importante mencionar acerca del plantel medico al cual pertenece el encuestado, a partir de lo mencionado los resultados de la figura 47 muestran que el 64% de los encuestados son médicos generales en la clínica privada donde se realizó el estudio,

el 16% es un especialista, el 12% pertenece al plantel de enfermería y solo 8% pertenece a otro plantel donde se encuentran los administrativos.

**FIGURA 48. GRAFICO COMPARATIVO ENTRE PLANTEL MEDICO Y NOMBRE DE LA CLINICA PRIVADA EN LA QUE TRABAJA**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

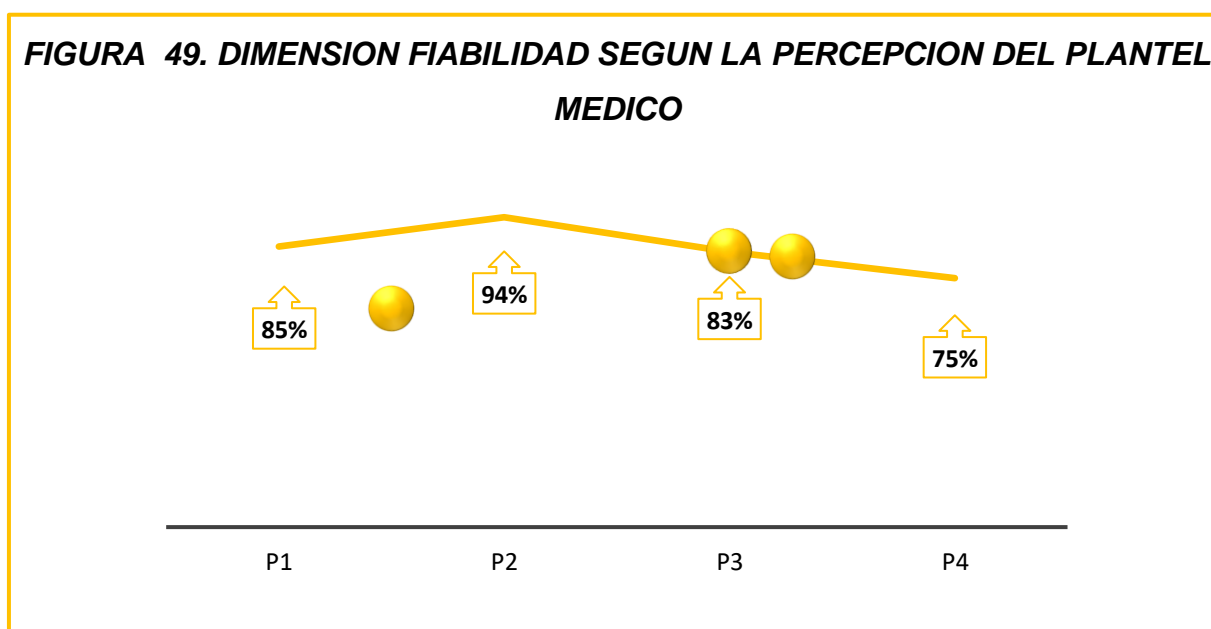
La figura 48 hace referencia a la relación del plantel médico y la clínica privada en el que trabaja el encuestado.

- El 28% de los encuestados trabajan en la clínica San Miguel, el 24% trabaja en la clínica Madre Teresa de Calcuta y solo el 12% de los encuestados trabaja en la clínica CIES, los cuales pertenecen al plantel de médicos generales.
- El 12% de los encuestados trabajan en la clínica CIES, y 4% en la clínica Madre Teresa de Calcuta en el plantel de especialistas.
- En el plantel de enfermería el 8% trabaja en la clínica Madre Teresa de Calcuta y el 4% trabaja en la clínica CIES.

## PARTE 1: DESCRIPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO SEGÚN EL PLANTEL MEDICO.

La presente sección muestra los resultados del SERVPERF modificado de 22 ítems a 16 ítems, en el cual el plantel medico se autoevaluó en las dimensiones de fiabilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles según la percepción que tienen con el servicio que ellos ofrecen en las clínicas privadas estudiadas.

NIVEL DE ATENCION DADO SEGÚN EL PLANTEL MEDICO				
(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO 1%-20%	(2) EN DESACUERDO 21%-40%	(3) INDIFERENTE 41%-60%	(4) DE ACUERDO 61%-80%	(5) TOTALMENTE DE ACUERDO 81%-100%

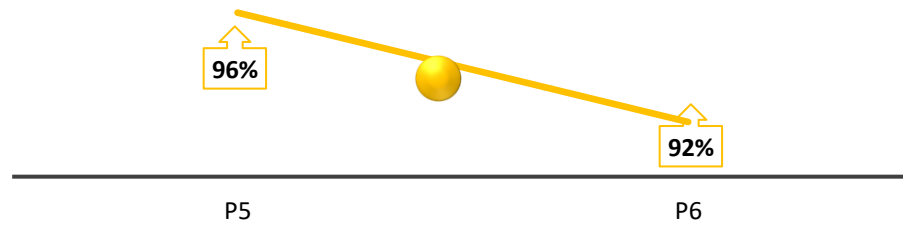


FUENTE: ELABORACION PROPIA

FIABILIDAD	
P1	<i>El paciente es atendido en el tiempo oportuno.</i>
P2	<i>Existe una comunicación adecuada de médico y paciente.</i>
P3	<i>La unidad de farmacia está debidamente equipada de medicamentos necesarios según inventarios.</i>
P4	<i>El clima laboral con sus colegas médicos es adecuado.</i>

En la figura 49 se observa el nivel de atención según la percepción del plantel medico en la dimensión de la fiabilidad, donde el nivel de atención del 75% de calificación hace referencia a que el plantel medico se encuentra de acuerdo a que el clima laboral es adecuado entre sus colegas, la calificación más alta en la presente dimensión de 94% el cual significa que el plantel medico está totalmente de acuerdo que existe una buena comunicación entre médico y paciente.

**FIGURA 50. DIMENSION PROFESIONALIDAD SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO**

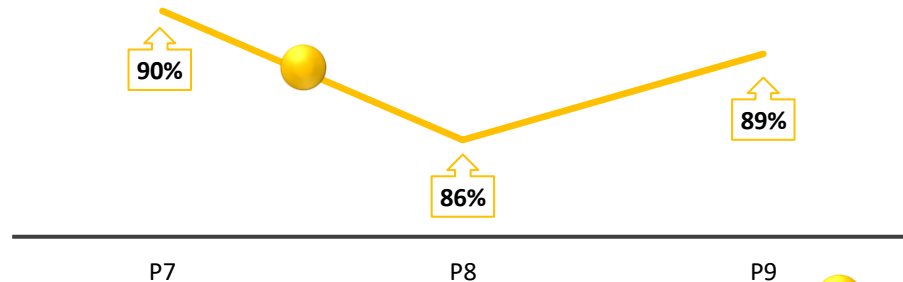


FUENTE: ELABORACION PROPIA

PROFESIONALIDAD	
P5	<i>Se da el tiempo necesario para responder la consultas del paciente.</i>
P6	<i>Cuando existen problemas o quejas por parte del paciente, se muestra un sincero interés para solucionarlo.</i>

La figura 50 nos muestra los resultados globales de la dimensión de la profesionalidad en donde la calificación más baja es de 92% de conformidad en el cual se toma en cuenta que el plantel medico se encuentra totalmente de acuerdo con el interés de dar solución a problemas o quejas del paciente, la calificación más alta en la presente dimensión es del 96% de conformidad donde el plantel medico está totalmente de acuerdo en que se responde en el tiempo necesario las consultas del paciente.

**FIGURA 51. DIMENSION DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO**

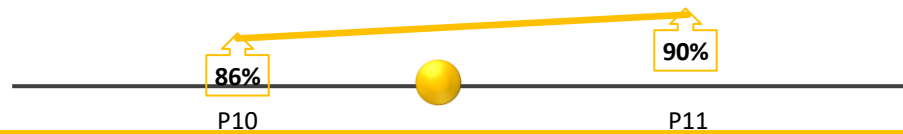


FUENTE: ELABORACION PROPIA

CAPACIDAD DE RESPUESTA	
P7	<i>El personal médico siempre está disponible para atender al paciente.</i>
P8	<i>El personal médico concluye el servicio en el tiempo prometido</i>
P9	<i>La clínica ofrece un servicio puntual</i>

La figura 51 nos muestra los resultados globales de la dimensión de la capacidad de respuesta el cual cuenta con 3 ítems donde la más baja calificación es del 86% de conformidad en el cual el plantel medico piensa que está de acuerdo en que se concluye el servicio en el tiempo prometido, la más alta calificación en la presente dimensión tiene un resultado del 90% de conformidad donde el plantel medico está totalmente de acuerdo en que siempre está disponible para atender al paciente.

**FIGURA 52. DIMENSION EMPATIA SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO**

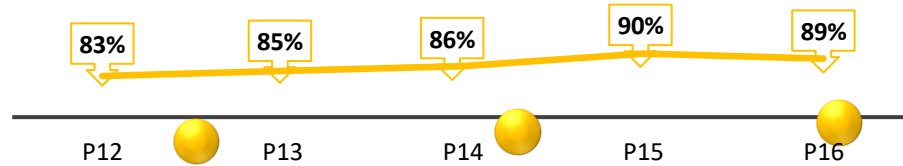


FUENTE: ELABORACION PROPIA

EMPATÍA	
P10	<i>Practican y aplican valores como ser: amabilidad, respeto y paciencia con los pacientes.</i>
P11	<i>Usted explica y resuelve de manera adecuada todas las dudas que tiene el paciente.</i>

La figura 52 nos muestra los resultados globales de la dimensión de la empatía el cual cuenta con un 90% y 80% de conformidad cuya calificación hacer referencia a que los médicos están totalmente de acuerdo en que se practican y aplican valores como la amabilidad, respeto y paciencia a la vez que se resuelve de manera adecuada todas las dudas del paciente.

**FIGURA 53. DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES SEGUN LA PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

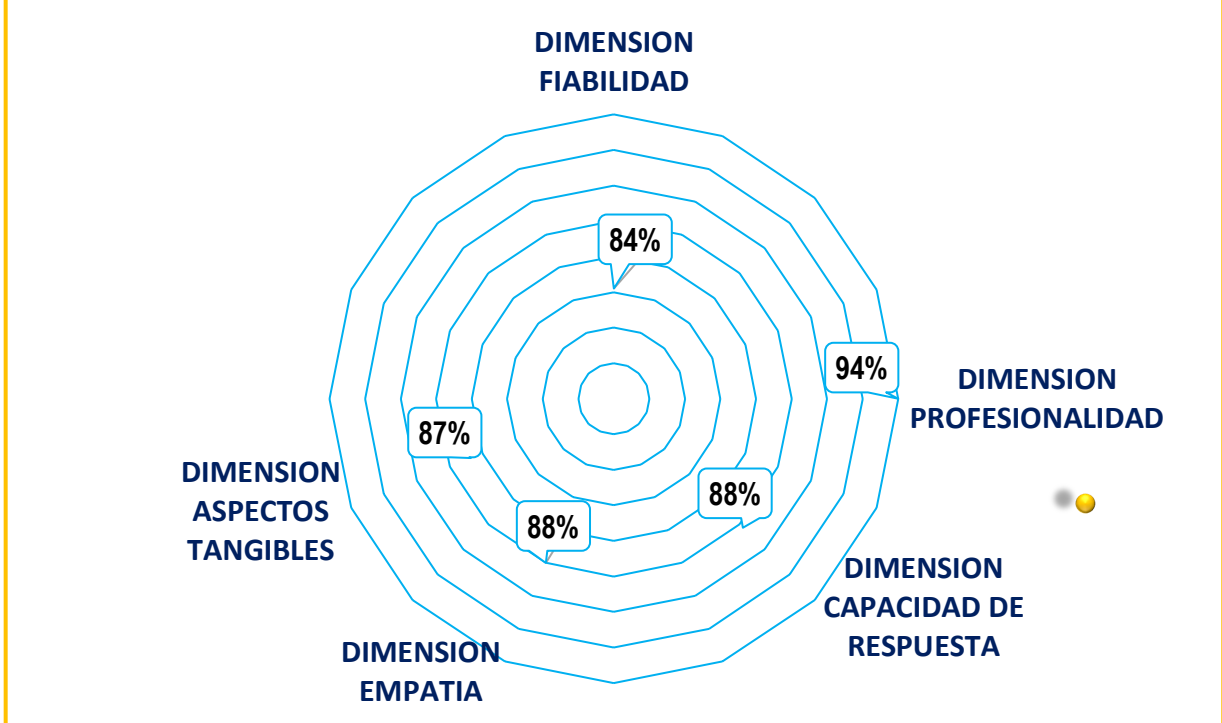
ASPECTOS TANGIBLES	
P12	<i>La clínica le dota de equipos de protección personal necesarios para que usted desarrolle sus actividades laborales.</i>
P13	<i>En la clínica existe personal profesional de salud específico para brindar información a los pacientes.</i>
P14	<i>La clínica tiene equipos médicos disponibles y materiales necesarios para la atención al paciente.</i>
P15	<i>Es adecuado la infraestructura y cuidados de limpieza en la clínica.</i>
P16	<i>Los elementos materiales (folletos, pagina web, algún tipo de medio de comunicación) son visualmente atractivos e informativo para el paciente.</i>

La dimensión de los aspectos tangibles cuenta con 5 ítems el cual se observa en la figura 53 donde la calificación más alta es de 90% de conformidad lo cual significa que el plantel medico está totalmente de acuerdo en que la infraestructura y cuidados de limpieza son adecuados en la clínica privada.

Los resultados también muestran un 89% de conformidad el cual significa que el plantel medico está totalmente de acuerdo que los elementos materiales que cuenta la clínica privada son visualmente atractivos para el paciente como ser los folletos, medios de comunicación y páginas web, es importante mencionar que la ponderación

más baja en la presente dimensión es aquel donde plantel medico está de acuerdo que la clínica dota de quipos de protección personal para que los mismos realicen su trabajo el cual presenta un 83% de conformidad.

**FIGURA 54. NIVEL DEL SERVICIO OTORGADO SEGUN LAS PERCEPCION DEL PLANTEL MEDICO**

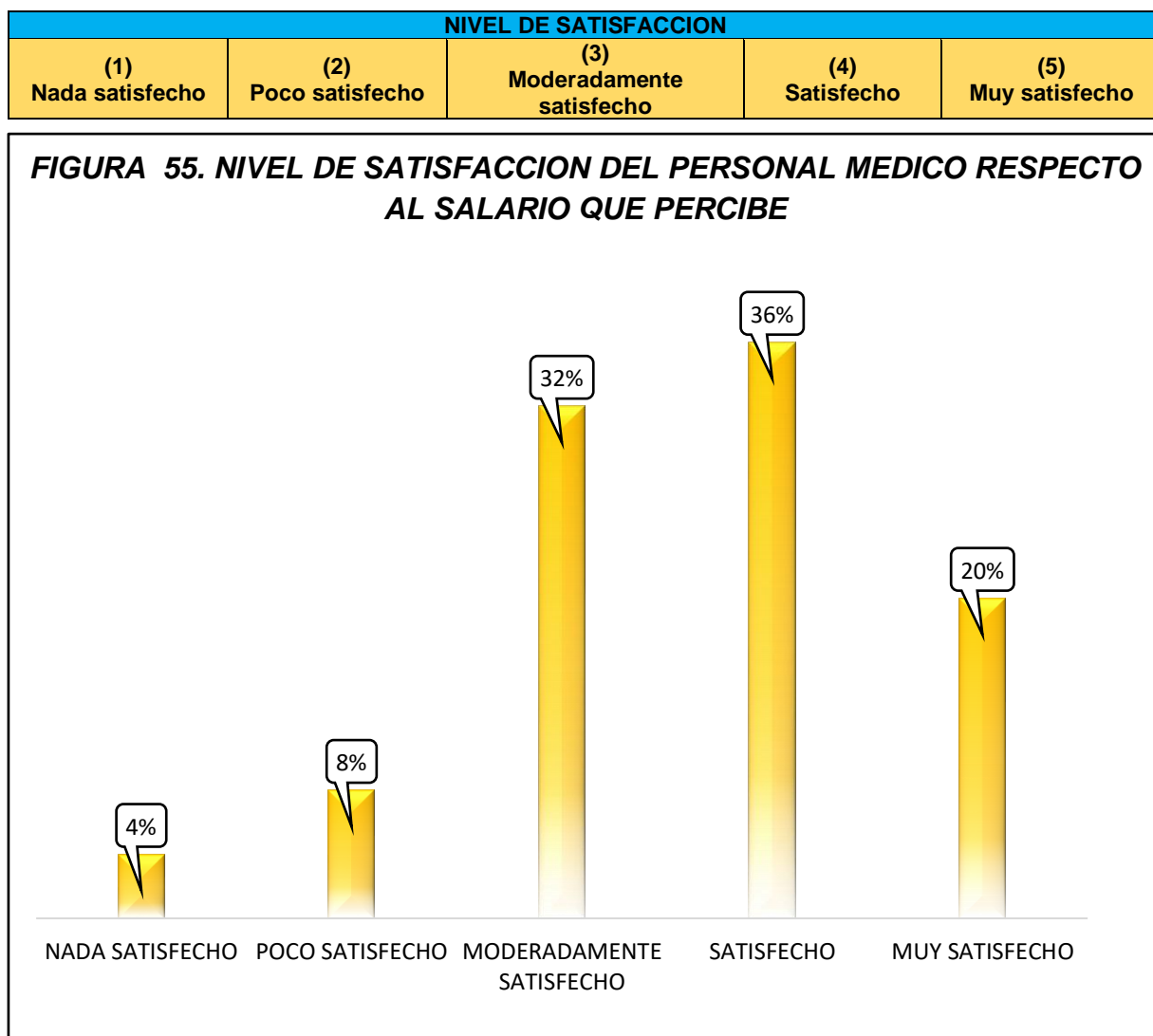


FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 54 nos muestra los resultados del servicio de calidad otorgado según las percepciones del plantel médico que trabaja en de las clínicas privadas estudiadas, se muestra las cinco dimensiones del SERPERF en un solo panorama, en el cual se puede observar que existe un 94% de conformidad en la dimensión de la profesionalidad donde el plantel medico encuestado piensa que está totalmente de acuerdo en que se responde las consultas de los pacientes y se tiene un sincero interés en solucionar sus preguntas o quejas, la segunda dimensión más valorada es la de capacidad de respuesta y empatía donde se presenta un 88% de conformidad en cual el personal médico está totalmente de acuerdo en que se aplican valores como la amabilidad, respeto, paciencia y se resuelve de manera adecuada todas las dudas del paciente considerando que siempre están disponibles para atender al mismo. La dimensión de la fiabilidad es la que presenta la más baja calificación el cual presenta el 84% de conformidad donde el platel médico considera estar totalmente de acuerdo en que existe una adecuada comunicación con el paciente. Los resultados de los aspectos tangibles muestran que el plantel medico está totalmente de acuerdo en que existe una adecuada infraestructura y limpieza en la clínica privada.

## PARTE 2: RESULTADOS DE SATISFACCION LABORAL

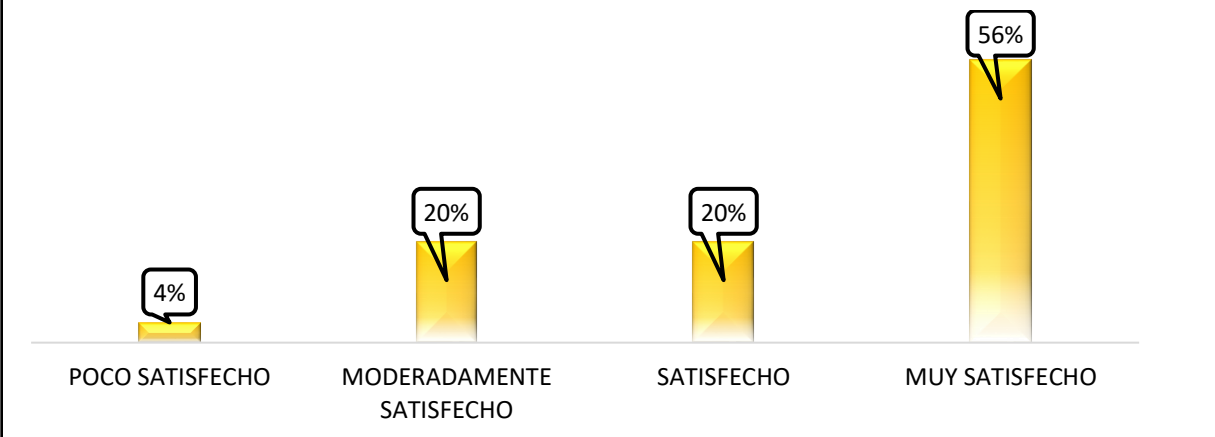
En esta sección se presenta los resultados de satisfacción laboral según la encuesta de la puntuación general que recomienda el libro de Comportamiento Organizacional de Robbins y Judge, el cual se realizó para analizar el nivel de satisfacción laboral del plantel medico encuestado y así relacionar el efecto que tiene su trabajo en la satisfacción del paciente.



FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 55 muestra los resultados de la satisfacción del plantel medico respecto al salario que percibe, en el cual el 36% de los encuestados se encuentran satisfechos con el salario que perciben, el 32% de los encuestados se encuentran moderadamente satisfechos, el 20% menciona que se encuentra muy satisfecho a diferencia de un 8% que esta poco satisfecho y finalmente un 4% de los encuestados se encuentran nada satisfechos con el salario que percibe.

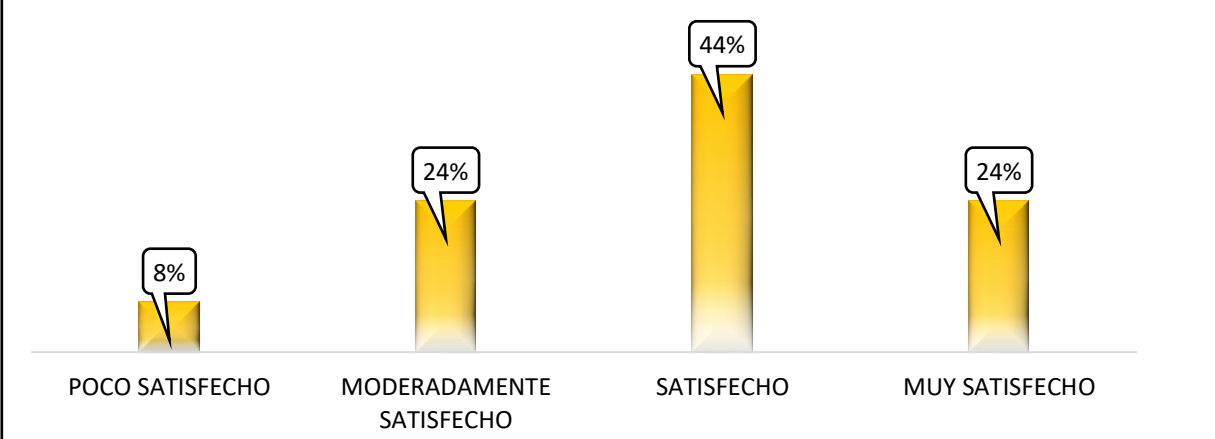
**FIGURA 56. NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL MEDICO RESPECTO A LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO QUE LE BRINDA SU TRABAJO**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En la figura 56 se presenta los resultados del grado de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert acerca de las oportunidades de desarrollo que le brinda el trabajo al plantel médico. Los resultados de las encuestas muestran que 56% del plantel medico se encuentra muy satisfecho respecto a las oportunidades de trabajo que se les da, el 20% se encuentra satisfecho y moderadamente satisfecho respectivamente, solo el 4% de los encuestados esta poco satisfecho con las oportunidades que le ofrece su labor.

**FIGURA 57. NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL MEDICO RESPECTO A LAS RELACIONES LABORALES CON SUS COLEGAS**



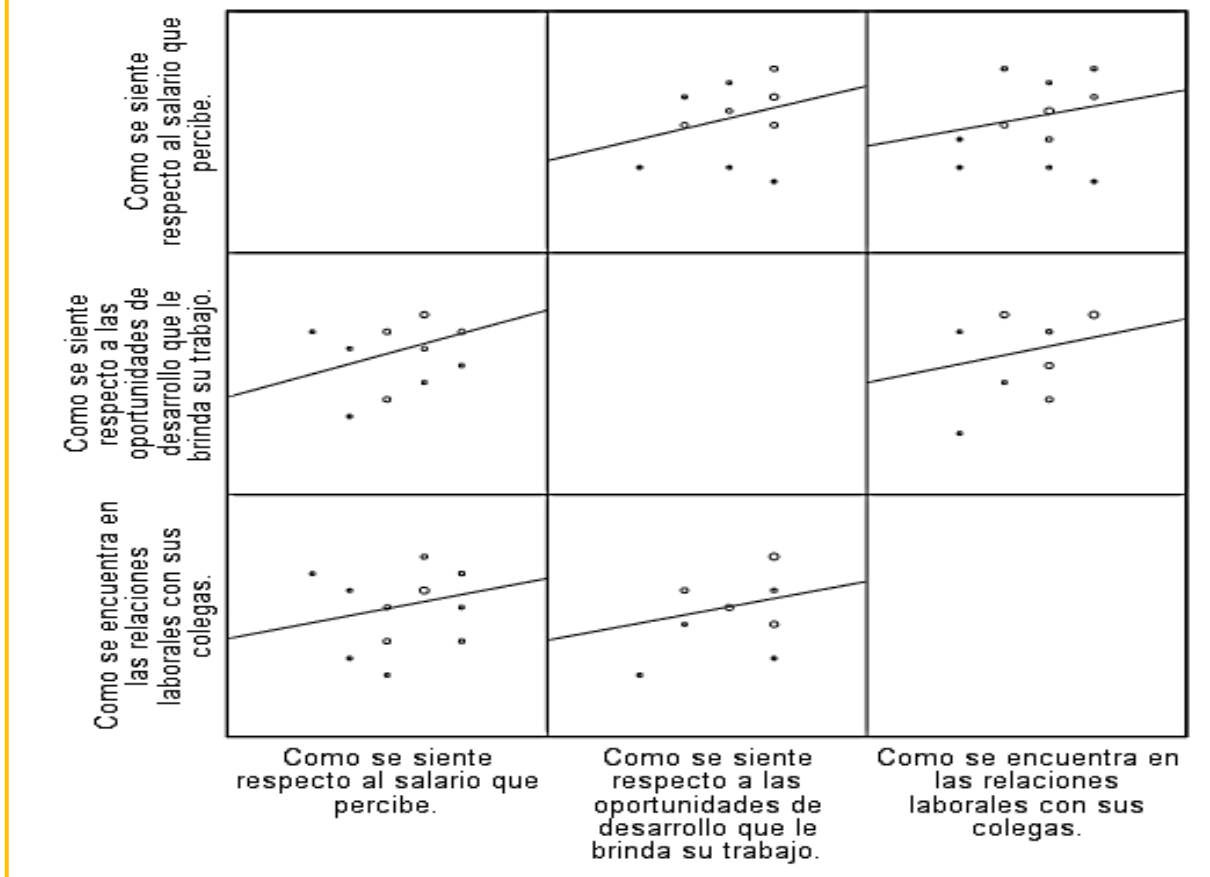
FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 57 nos muestra los resultados del nivel de satisfacción respecto a las relaciones laborales entre colegas del plantel medico encuestado, los resultados muestran que el 44% de los encuestados se encuentran satisfechos con las relaciones laborales entre colegas, a diferencia de un 24% de médicos que se encuentran muy satisfechos y el 8% de los encuestados se encuentran poco satisfechos respecto a este ítem.



TABLA DE CORRELACIONES DE VARIABLES DE SATISFACCION LABORAL DEL PLANTEL MEDICO				
		Como se siente respecto al salario que percibe.	Como se siente respecto a las oportunidades de desarrollo que le brinda su trabajo.	Como se encuentra en las relaciones laborales con sus colegas.
Como se siente respecto al salario que percibe.	Correlación de Pearson	1	0,333	0,241
	Sig. (bilateral)		0,103	0,246
	N	25	25	25
Como se siente respecto a las oportunidades de desarrollo que le brinda su trabajo.	Correlación de Pearson	0,333	1	0,254
	Sig. (bilateral)	0,103		0,221
	N	25	25	25
Como se encuentra en las relaciones laborales con sus colegas.	Correlación de Pearson	0,241	0,254	1
	Sig. (bilateral)	0,246	0,221	
	N	25	25	25

**FIGURA 58. CORRELACION DE VARIABLES DE SATISFACCION LABORAL DEL PLANTEL MEDICO**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

La figura 58 nos muestra que la correlación entre las preguntas de satisfacción laboral que se hizo al plantel médico no tiene una relación significativa, pero si son mayores a 0 en el cual la mayor relación es de 0.333 que hace referencia a la relación de oportunidades de desarrollo laboral con el salario que percibe el plantel medico en las clínicas privadas estudiadas.

## OBSERVACION

De acuerdo a la investigación con un enfoque cualitativo se utilizó el método de la observación (**GUIA DE OBSERVACION-ANEXO 9**) el cual permitió analizar la calidad del servicio de salud que se da en clínicas privadas, tales resultados se presentan a continuación:

OBSERVACIONES		
CONTACTO CON EL DOCTOR	1. CORTESÍA	En las observaciones que se realizó en la CLINICA CIES respecto a la cortesía se pudo ver que el tono de voz se convierte en una dificultad al momento de ingresar a la clínica generando miedo en el paciente. En la clínica San Miguel se puede notar que el personal médico es muy cortés, las explicaciones que se da al paciente se realiza de una manera que genera confianza. La clínica Madre Teresa de Calcuta no pudo ser observada por el tema de la pandemia donde en los previos solo admite emergencias.
	2. AMABILIDAD	En la clínica San Miguel y en la clínica CIES se pudo observar que el plantel medico es amable con el paciente al momento de las consultas médicas.
	3. EMPATIA	En las clínicas privadas no están ofreciendo todos los servicios médicos por el tema de la pandemia y el COVID-19 se observa que algunas especialidades no están en funcionamiento, por ello los pacientes no tuvieron la debida atención de su salud, esta situación se observó en las clínicas estudiadas.
	4. COMUNICACIÓN DE INFORMACION	En la clínica CIES se pudo observar que se da una información clara sobre el tratamiento que el paciente debe seguir. En la clínica CIES, San Miguel y Madre Teresa de Calcuta los pacientes reciben información clara por parte de los encargados y plantel médico.
SOPORTE FISICO	5. LIMPIEZA	Por el tema de la pandemia se pudo observar que las tres clínicas desde su ingreso cuentan con elementos de bioseguridad y precaución, los ambientes se encuentran debidamente señalizados de las unidades que se tiene a disposición.
	6. ILUMINACION	Los ambientes de las tres clínicas se encuentran muy bien iluminadas, desde la entrada hasta las unidades donde el paciente interactúa con el plantel médico.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7. ACOGIDA EN REDES SOCIALES	La clínica CIES cuenta con su página web donde se encuentra toda la información de los servicios que se da, la clínica San Miguel se encuentra en la red social de Facebook donde brinda información a sus pacientes, en cambio no se encontró una página web específica de la clínica Madre Teresa de Calcuta.
USO DE RECURSOS	8. BARBIJOS	El uso de barbijos se encuentra muy bien controlado, en las tres clínicas se observó que el plantel medico contaba con los implementos de bioseguridad, y los pacientes ingresaban con barbijos quirúrgicos como una medida de control.
	9. GUANTES	El plantel médico y el equipo que trabaja en las clínicas privadas que se estudió hacen uso correcto de los guantes esto por limpieza y evitar contagios a causa de diversas enfermedades.
	10. ALCOHOL EN GEL/DESINFECTANTE	Desde la entrada a los previos de las clínicas privadas estudiadas se cuenta con los elementos de alcohol desinfectante y todos los elementos de bioseguridad.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

## DISCUSIÓN

El tema que se investigo es la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas en la ciudad de La Paz un tema que al igual fue desarrollado en Argentina por Farias y Tifner donde los usuarios manifestaron satisfacción en la atención médica.

En la presente investigación el principal objetivo fue la identificación de la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas de la ciudad de La Paz, los resultados que se observan en la figura 33 muestran un nivel de satisfacción del 73% con la calidad del servicio médico privado la cual hace referencia a la dimensión de la confiabilidad, según el instrumento del SERVPERF se identifica que el paciente se encuentra satisfecho respecto a las habilidades del plantel médico para ejecutar el servicio prometido de forma viable, cuidadosa y en el tiempo oportuno.

A su vez se identificó una correlación de 0.584 como se observa en la figura 42 el cual es significativa según a la correlación de Pearson entre el grado de calidad del servicio prestado con el nivel de atención del personal médico para resolver preguntas e inquietudes, esto significa que la calidad del servicio tiene una relación directa con la atención del personal médico cuyo resultado influyen en la satisfacción del paciente. tomando en cuenta dicha relación directa, en la figura 36 se observa que el 52% de los pacientes que asistieron a una clínica privada se encuentran satisfechos con el servicio prestado, además que la figura 37 muestra los resultados que el 42.86% de los pacientes están satisfechos con la atención del personal médico para resolver su preguntas e inquietudes, es por ello que el 77% de los pacientes que asistieron a una clínica privada recomienda el servicio a sus conocidos u otras personas tal resultado se observa en la figura 40.

Como parte de la relación de calidad entre médicos y pacientes se realizó la encuesta hacia el plantel médico donde los resultados de la figura 54 muestran un 94% de conformidad el cual significa que están totalmente de acuerdo con el trabajo que se realiza en la dimensión de la profesionalidad donde se percibe que se da el tiempo necesario para responder las consultas del paciente, cabe destacar que a dicha dimensión el paciente respondió estar satisfecho en un 72% como se ve en la figura 12, tales resultados al no tener relación sobre el servicio de calidad percibido con el servicio de calidad ofrecido, se incrementó una variable importante a su análisis el cual es la satisfacción laboral donde según Robbins y Judge se puede realizar la puntuación general en una escala de Likert, en los resultados del plantel medico se hace una relación entre salarios, oportunidades de trabajo y relaciones laborales con sus colegas, en el cual se identifica que en el ítem de salario cuyos resultados se

encuentran en la figura 55 el 36% del plantel medico dice estar satisfecho y el 32% dice estar moderadamente satisfecho un resultado bajo respecto a los ítems de oportunidades de desarrollo y relaciones laborales, este análisis fue importante por la relación de satisfacción laboral con la calidad del servicio médico que el paciente percibe.

## CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó entre el 2 de marzo al 26 de julio del 2020, se buscó responder ¿qué impacto genera la calidad del servicio médico de salud en los pacientes que utilizan clínicas privadas? a partir de los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que las clínicas privadas generan un impacto positivo en los pacientes porque del 100% de satisfacción el paciente se encuentra 73% satisfecho como el resultado más alto de las dimensiones del SERVPERF que se observa en la figura 33, razón por la cual el paciente recomienda el servicio médico privado a un costo moderado en la ciudad de La Paz.

A partir del objetivo general de Identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas en la ciudad de La Paz, se llega a la conclusión que el paciente se encuentra en la escala de SATIFECHO con el servicio médico de las clínicas privadas de la ciudad de La Paz por los resultados detallados en la encuesta del SERVPERF dirigido a los pacientes.

- En el análisis de la calidad del servicio de las clínicas privadas según las percepciones de los pacientes en la figura 33 se puede observar que se identificó un nivel de satisfacción del 73% en la dimensión de la confiabilidad, 72% de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, 71% de satisfacción en la dimensión de profesionalidad, 68% de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta y 67% de satisfacción en la dimensión de la empatía como promedio en cada dimensión, en conclusión el paciente que asiste a una clínica privada de la ciudad de La Paz se encuentra satisfecho con el servicio justo a tiempo que le ofrece la clínica.
- Para determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en clínicas privadas si permite la satisfacción del paciente, se analizó los resultados de la observación y la encuesta acerca de las expectativas, valor percibido, reclamos y lealtad tales resultados se encuentran en la figura 35, 36, 37, 38, 39 y 40 en el cual se llega a la conclusión que se observó una atención adecuada por parte de las clínicas estudiadas donde si bien rebajaron su atención de algunas de sus especialidades por la pandemia del covid-19 los implementos de bioseguridad y el manejo de información del personal hacia los pacientes fueron adecuados brindando seguridad y calidad de información cuyo resultado se relacionó positivamente con la encuesta dirigida a responder tal objetivo donde la mayoría de los pacientes encuestados no tiene reclamos y recomendarían el servicio de salud, en conclusión se determinó que la calidad de salud en clínicas privadas permite la satisfacción del paciente.
- Respecto a conocer la satisfacción laboral del personal médico se llega a la conclusión que los mismos se encuentran satisfechos respecto a las oportunidades de desarrollo que le brinda su fuente laboral como se muestra en la figura 56, según su percepción están totalmente de acuerdo en brindar un servicio de calidad elevado así muestran los resultados del SERVPERF en la figura 54.

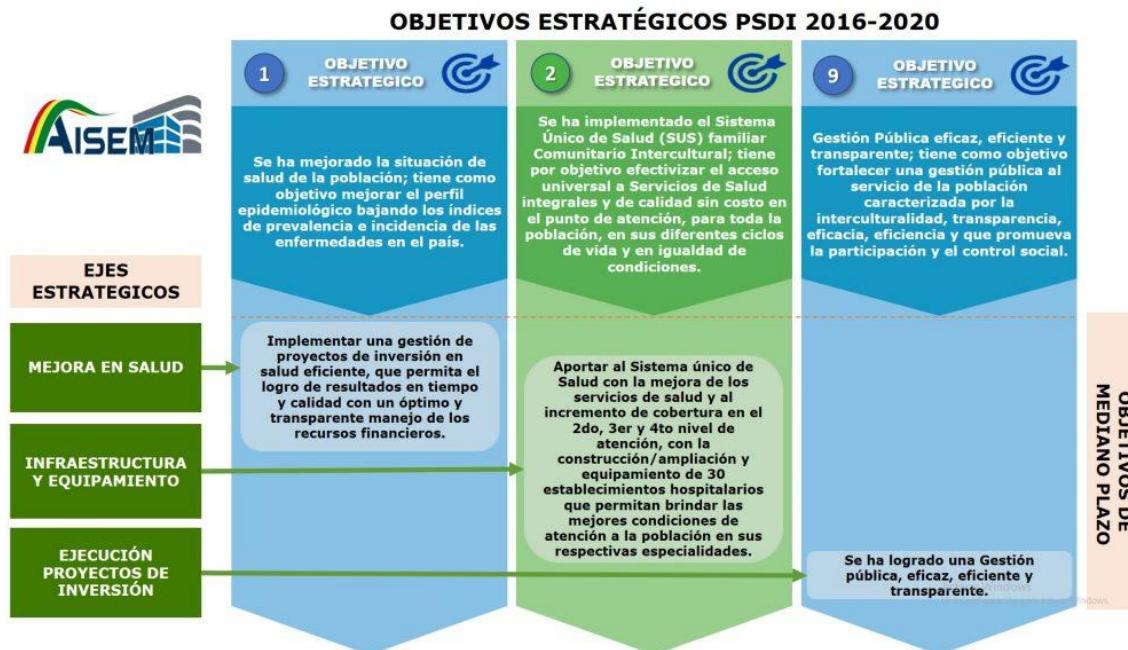
## BIBLIOGRAFIA

1. Importancia de la salud para el crecimiento económico, bienestar social y desarrollo humano, García, Priego y Martínez, 2017.
2. Satisfacción Percibida Y Calidad De La Atención Médica En Sistemas De Salud, Patricia Edith Farias, María Lourdes Tapia y Sonia Tifner, 2019.
3. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global, Nora Beatriz Mendoza Díaz, Maritza Placencia, 2019.
4. Modelo SERVQUAL, Berry, Parasuramn y Zeithaml, 1985.
5. Modelo SERVPERF, Cronin y Taylor, 1994.
6. Objetivos estratégicos PSDI 2016-2020 Agencia de Infraestructura en Salud y Equipamiento Médico.
7. Cartillas Macro distritales GAML, 2016-2018.
8. Sitservicios.lapaz.bo, CARTILLAS MACRODISTRITALES DEL MUNICIPIO DE LA PAZ, 2016

# ANEXOS

## ANEXOS

### ANEXO 1: ESTRATEGIA INSTITUCIONAL



Fuente: Agencia de Infraestructura en Salud y Equipamiento Médico.  
INSTITUCION>ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

### ANEXO 2: ESTADO DEL ARTE

**¿Para qué investigamos la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas en la ciudad de La Paz?**

El tema sobre satisfacción del paciente es investigado para analizar por el público lector la calidad del servicio médico privado en la ciudad de La Paz ya que “para un país la inversión en salud se traduce en bienestar social y reducción de la pobreza y la desigualdad” (García, Priego y Martínez, 2017, p.44 *Importancia de la salud para el crecimiento económico, bienestar social y desarrollo humano*) si existe satisfacción del paciente se cumple el bienestar social el impacto en los pacientes se verá reflejado en una buena calidad del servicio.

**¿Por qué investigamos la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas en la ciudad de La Paz?**

La importancia del tema a ser investigado amerita identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico para analizar el bienestar social como lo menciona García, Priego y Martínez.



## ¿Para quién investigamos la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas en la ciudad de La Paz?

La investigación es realizada para:

- Ciudadanos de La Paz
- Gobierno Central
- Comunidad estudiantil
- Clínicas privadas.

*ESTUDIOS REALIZADOS ACERCA DEL TEMA DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDICO EN CLINICAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ.*

**TITULO:** Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global.

**AUTOR:** Nora Beatriz Mendoza Díaz, Maritza Placencia.

**FECHA:** 21 de noviembre de 2019

El principal objetivo de esta investigación fue: comparar el nivel de satisfacción en los pacientes con la calidad de atención brindada en el servicio de oftalmología de un hospital de segundo nivel de atención entre los años 2014 y 2018, además determinar la calidad global en el 2018, este estudio se realizó en Hospital II Vitarte, Seguro Social de Salud del Perú. Lima, Perú.

Se realizó un estudio observacional, transversal, analítico, se utilizaron dos instrumentos: SERVQUAL que precisa el nivel de satisfacción en cinco dimensiones de calidad y SERVQHOS que mide la satisfacción por la calidad global del servicio recibido.

### **CONCLUSION**

En el año 2014 la población encuestada con SERVQUAL evidenció el nivel de "satisfecho" con la calidad de atención recibida, destacando la dimensión de seguridad; pero en el año 2018, la población estudiada mostró que los niveles de satisfacción disminuyeron en todas sus dimensiones.

**TITULO:** SATISFACCIÓN PERCIBIDA Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN SISTEMAS DE SALUD

**AUTOR:** Patricia Edith Farias, María Lourdes Tapia y Sonia Tifner - Universidad Nacional de San Luis Argentina

**FECHA:** Septiembre de 2019

La investigación explora la calidad de la relación médico-paciente focalizando el grado de satisfacción e insatisfacción.

Aplicar las buenas prácticas de prescripción implica comprender la prescripción como un proceso en el cual deben considerarse los siguientes aspectos:

- Terapia Razonada
- Selección de los medicamentos
- Información al paciente
- Seguimiento de tratamiento

Respecto a la información al paciente, el prescriptor debe comunicarse de manera efectiva con el paciente, explicándole los objetivos del tratamiento, la eficacia esperada, los problemas que puedan surgir y medidas a tomar (Guía de buenas prácticas de prescripción)

**CONCLUSION**

Los usuarios manifestaron satisfacción en la atención con independencia de las variables sociodemográficas, se halló relación entre calidad de atención y tipo de atención pública y privada. Se considera el trabajo aporta información para el mejoramiento continuo de la calidad en la atención de los sistemas de salud.

### ANEXO 3: OPERACIONALIZACION DE OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas en la ciudad de La Paz.				
OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSION	MÉTODO	INSTRUMENTO O TECNICA
<b>Analizar la calidad del servicio de las clínicas privadas según las percepciones de los pacientes.</b>	Calidad de servicio.	<i>Fiabilidad</i>	Cuantitativo	Encuesta-SERVPERF.
		<i>Profesionalidad</i>		
		<i>Capacidad de Respuesta</i>		
		<i>Empatía</i>		
		<i>Aspectos Tangibles</i>		
<b>Determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en clínicas privadas si permite la satisfacción del paciente.</b>	Calidad del servicio-satisfacción del paciente.	<i>Expectativas.</i>	Cuantitativo-Cualitativo.	Encuesta-observación no participante
		<i>Valor percibido.</i>		
		<i>Reclamos.</i>		
		<i>Lealtad.</i>		
<b>Conocer la satisfacción del personal médico en relación a la calidad del servicio que brinda la clínica.</b>	Calidad del servicio	<i>Fiabilidad</i>	Cuantitativo	Encuesta SERVPERF.
		<i>Profesionalidad</i>		
		<i>Capacidad de Respuesta</i>		
		<i>Empatía</i>		
		<i>Aspectos Tangibles</i>		
	Satisfacción laboral.	<i>Salario actual</i>	Cuantitativo	Encuesta-puntuación general de satisfacción laboral.
		<i>Oportunidades de desarrollo</i>		
		<i>Relaciones con los colegas.</i>		

**OBJETIVO GENERAL:** Identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas en la ciudad de La Paz.

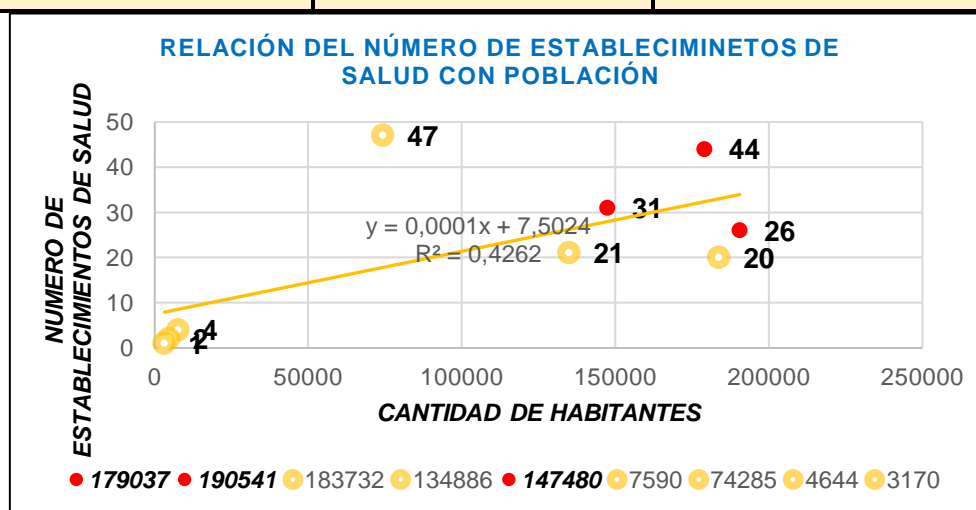
**Preguntas de la encuesta por objetivo específico:**

OBJETIVO ESPECIFICO	ITEMS
<p><i>Analizar la calidad del servicio de las clínicas privadas según las percepciones de los pacientes.</i></p>	<p><b>ENCUESTA PACIENTES</b>  <b>DATOS GENERALES</b>  <b>PRIMERA PARTE:</b>  <u><b>DIMENSIONES</b></u>                      Fiabilidad: P1, P2, P3, P4, P5.                      Profesionalidad: P6, P7, P8, P9.                      Capacidad de Respuesta: P10, P11, P12, P13.                      Empatía: P14, P15, P16, P17, 18.                      Aspectos Tangibles: P19, P20, P21, P22.</p>
<p><i>Determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en clínicas privadas si permite la satisfacción del paciente.</i></p>	<p><b>ENCUESTA PACIENTES</b>  <b>SEGUNDA PARTE:</b>  <u><b>DIMENSIONES</b></u>                      Expectativas: P23, P24.                      Valor Percibido: P25, P26.                      Reclamos: P27.                      Lealtad: P28.</p>
<p><i>Conocer la satisfacción del personal médico y la relación de la calidad del servicio que brinda la clínica.</i></p>	<p><b>ENCUESTA PLANTEL MÉDICO</b>  <b>DATOS GENERALES</b>  <u><b>DIMENSIONES</b></u>                      Fiabilidad: P1, P2, P3, P4.                      Profesionalidad: P5, P6.                      Capacidad de Respuesta: P7, P8, P9.                      Empatía: P10, P11.                      Aspectos Tangibles: P12, P13, P14, P15, P16.  <b>SEGUNDA PARTE: SATISFACCION LABORAL:</b>                      P17, P18, P19.</p>

## ANEXO 4: SELECCIÓN DEL MUESTREO NO PROBABILISTICO

### SELECCIÓN MACRODISTRITO

MACRO DISTRITO	CANTIDAD DE HABITANTES	NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
Cotahuma	179037	44
Max Paredes	190541	26
Periférica	183732	20
San Antonio	134886	21
Sur	147480	31
Mallasa	7590	4
Centro	74285	47
Hampaturi	4644	2
Zongo	3170	1



FUENTE: CARTILLAS MACRODISTRITALES GAML P 2016-2018

### SELECCIÓN CLINICA

MACRODISTRITO	CLINICAS PRIVADAS		MAYOR CANTIDAD DE HABITANTES
	1ER NIVEL	2DO NIVEL	
Sur	1	2	DISTRITO 18
Max Paredes	1	2	DISTRITO 7
San Antonio	1	1	DISTRITO 16

*Selección por especialidad a clínicas privadas de segundo nivel.*

FUENTE: MAPA DE LA PAZ SIT V2 DEL GAML P

## ANEXO 5: ENCUESTA A LOS PACIENTES

### “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO EN CLÍNICAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ”

Estimado paciente, es importante conocer su opinión acerca de la atención que recibió en el establecimiento de salud, se pide que conteste esta encuesta con la mayor sinceridad posible, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

<b>Objetivo:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la calidad del servicio de las clínicas privadas según las percepciones de los pacientes.</li> <li>Determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en clínicas privadas si permite la satisfacción del paciente.</li> </ul>					
<b>DATOS GENERALES DEL PACIENTE:</b>					
<b>1. Edad</b>		<b>2. Genero</b>		<b>3. Nivel académico culminado:</b>	
01 – 18 años.		Masculino		Primaria	
19 – 35 años		Femenino		Secundaria	
36 – 45 años		<b>4. ¿Tiene seguro de salud?</b>		Bachiller	
46 – 60 años		SI		Universitario	
61 años en adelante		NO		Nivel licenciatura en adelante	
<b>5. Nombre de la Clínica Privada:</b>					

#### **PRIMERA PARTE**

**Instrucciones:** El siguiente cuadro contiene cinco dimensiones acerca de la calidad del servicio: confiabilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Se pide:

- Evaluar en una escala entre 1 a 5 acerca de la percepción del servicio de salud al cual acudió, considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación, marque con una **X** su respuesta.

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Nro.	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>CONFIABILIDAD</b>						
P.1	El paciente fue atendido oportunamente considerando la gravedad de su salud.					
P.2	El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación para explicarle el seguimiento de su salud.					
P.3	Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
P.4	El comportamiento del personal de la clínica le transmite confianza.					
P.5	Cuando el paciente tiene un problema o una consulta el personal médico muestra un sincero interés en solucionarlo.					
<b>PROFESIONALIDAD</b>						
P.6	El médico que lo atendió le brindó el tiempo necesario para aclarar sus dudas o responder a las preguntas acerca de su salud.					
P.7	El médico que lo atendió le realizó un diagnóstico completo y minucioso (físico y/o psicológico) de su enfermedad o dolencia por el cual acudió para ser atendido.					
P.8	Cuando usted tiene un problema o una queja, el médico muestra un sincero interés en solucionarlo.					
P.9	El personal médico fue cortés con usted.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
P.10	La atención para tomarse los exámenes respectivos a la consulta de salud fue puntual.					
P.11	El personal médico siempre está disponible para atenderle.					

P.12	El personal médico ofrece un servicio de atención considerando el tiempo necesario de su tratamiento.					
P.13	Las citas programadas para el seguimiento del tratamiento médico se lo realiza puntualmente.					
<b>EMPATÍA</b>						
P.14	Desde la entrada a la clínica el personal de salud trato al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.					
P.15	El médico es delicado al momento de explicar al paciente el problema de salud o resultado de la atención médica.					
P.16	La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para usted.					
P.17	El personal médico respondió su consulta sin ningún inconveniente.					
P.18	La clínica tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes que son atendidos.					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						
P.19	El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y ordenada.					
P.20	La clínica cuenta con equipos médicos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
P.21	Los ambientes de la clínica son limpios y cómodos.					
P.22	Los elementos materiales (folletos, pagina web, algún tipo de medio de comunicación) son visualmente atractivos e informativos.					

### **SEGUNDA PARTE**

Las siguientes preguntas permiten relacionar la calidad del servicio con la satisfacción del paciente. Marque con una X su respuesta.

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

	<b>PREGUNTA:</b>	1	2	3	4	5
P.23	¿En qué grado califica la asistencia médica y humana recibida durante su ingreso?					
P.24	¿En qué grado califica la calidad del servicio prestado de la clínica?					
P.25	¿Cómo se encuentra con el nivel de atención del personal médico acerca de sus preguntas e inquietudes?					

P.26	Según su percepción con el servicio recibido usted considera que el precio de la atención medica fue:	ELEVADO			
		MODERADO			
		BAJO			
P.27	¿Tiene algún reclamo sobre la atención que se le dio en la clínica?.	SI		NO	
Si la respuesta es negativa, continúe con la pregunta 25. Si la respuesta es afirmativa explique su reclamo y pase a la siguiente pregunta.					
P.28	¿Recomendaría a la clínica que asistió a sus conocidos u otras personas?	SI		NO	

¡Muchas gracias por su colaboración!

## ANEXO 6: TABLAS DE RESULTADOS ENCUESTA PACIENTES

### DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES

<b>TABLA 1. EDAD</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>01-18 AÑOS</b>	3	2,5	2,5	2,5
	<b>19-35 AÑOS</b>	102	85,7	85,7	88,2
	<b>36-45 AÑOS</b>	7	5,9	5,9	94,1
	<b>46-60 AÑOS</b>	2	1,7	1,7	95,8
	<b>61 AÑOS EN ADELANTE</b>	5	4,2	4,2	100,0
<b>Total</b>		<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>TABLA 2. GENERO</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>FEMENINO</b>	58	48,7	48,7	48,7
	<b>MASCULINO</b>	61	51,3	51,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>TABLA 3. NIVEL ACADÉMICO CULMINADO</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>BACHILLER</b>	27	22,7	22,7	22,7
	<b>NIVEL LICENCIATURA EN ADELANTE</b>	9	7,6	7,6	30,3
	<b>PRIMARIA</b>	3	2,5	2,5	32,8
	<b>SECUNDARIA</b>	5	4,2	4,2	37,0
	<b>UNIVERSITARIO</b>	75	63,0	63,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>TABLA 4. ¿Tiene seguro de salud?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>NO</b>	69	58,0	58,0	58,0
	<b>SI</b>	50	42,0	42,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>TABLA 5. Nombre de la Clínica privada.</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>CLINICA CIES</b>	50	42,0	42,0	42,0
	<b>CLINICA MADRE TERESA DE CALCUTA</b>	23	19,3	19,3	61,3
	<b>CLINICA SAN MIGUEL</b>	46	38,7	38,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: ELABORACION PROPIA.



## PRIMERA PARTE: SERVPERF A PACIENTES POR CLINICA PRIVADA

NIVEL DE SATISFACCION																								
1 Nada satisfecho					2 Poco satisfecho					3 Moderadamente satisfecho					4 Satisfecho					5 Muy satisfecho				
20%					40%					60%					80%					100%				

### TABLA 6. SERVPERF APLICADO A LA CLINICA SAN MIGUEL

CLINICA SAN MIGUEL	DIMENSION CONFIABILIDAD					DIMENSION PROFESIONALIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION EMPATIA				DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3
4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3
5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4
4	1	1	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	3	2	2	5	5	5	3	3	3	4
4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3
4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4
5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	2	2	4	4	4	3	5	4	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3
5	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
1	2	1	1	1	1	2	4	5	2	4	5	4	2	3	1	2	1	1	2	3	3	3
3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	5	5	4	4	3	2	2	3	5	5
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PROMEDIO	4	3,9	3,7	3,9	3,9	4	3,9	3,9	3,9	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8	3,6	3,7	3,9	4	4	3,9	3,7
NIVEL DE SATISFACCION	79%	77%	74%	78%	79%	80%	77%	79%	79%	76%	75%	73%	73%	75%	75%	72%	75%	77%	80%	80%	77%	74%
	DIMENSION CONFIABILIDAD					DIMENSION PROFESIONALIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION EMPATIA				DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				
	78%					79%				74%				75%				78%				

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**TABLA 7. SERVPERF APLICADO A LA CLINICA MADRE TERESA DE CALCUTA**

C L I N I C A  M A D R E  T E R E S A  D E  C A L C U T A	DIMENSION CONFIABILIDAD					DIMENSION PROFESIONALIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION EMPATIA				DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	2
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5
3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3
4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	5	5	3	3
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2
2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	2
1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
PROMEDIO	3,478	3,652	3,174	3,478	3,609	3,348	3,304	3,391	3,478	3,087	2,87	3	3,043	3,13	3,13	2,957	3,261	2,913	3,565	3,609	3,522	3,043
NIVEL DE SATISFACCION	70%	73%	63%	70%	72%	67%	66%	68%	70%	62%	57%	60%	61%	63%	63%	59%	65%	58%	71%	72%	70%	61%
	DIMENSION CONFIABILIDAD					DIMENSION PROFESIONALIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION EMPATIA				DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				
	70%					68%				60%				62%				69%				

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**TABLA 8. SERVPERF APLICADO A LA CLINICA CIES**

	DIMENSION CONFIABILIDAD					DIMENSION PROFESIONALIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION EMPATIA				DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2
	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	4	2	2	3	2	3	1	2	3
	4	2	1	3	2	2	2	3	4	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	4	4	3
	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1
	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3
	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	2	2	2	3	3
	4	5	5	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	2	5	5	4	4	3	3	3	2
	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5
	1	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	3	3	2	3	4	4	3
	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3
	4	5	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1
	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3
	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2
	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	5	5	5	5
	3	3	4	2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	4	4	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4
	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4
	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	4	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4
	5	4	4	5	2	1	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3
	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4
	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	4	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	1	1	2	1	1	2	5	5	2
	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3
	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
PROMEDIO	3,64	3,58	3,36	3,36	3,42	3,18	3,34	3,16	3,4	3,2	3,2	3,24	3,3	3,04	3,12	3,24	3,22	3,02	3,58	3,34	3,44	3,04
NIVEL DE SATISFACCION	73%	72%	67%	67%	68%	64%	67%	63%	68%	64%	64%	65%	66%	61%	62%	65%	64%	60%	72%	67%	69%	61%
	DIMENSION CONFIABILIDAD					DIMENSION PROFESIONALIDAD				DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION EMPATIA				DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				
	69%					65%				65%				63%				67%				

FUENTE: ELABORACION PROPIA

SEGUNDA PARTE: CORRELACION DE PREGUNTAS DE SATISFACCION DEL PACIENTE

<b>TABLA 9. ¿En qué grado califica la asistencia médica y humana recibida durante su ingreso?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>1</b>	3	2,5	2,5	2,5
	<b>2</b>	4	3,4	3,4	5,9
	<b>3</b>	41	34,5	34,5	40,3
	<b>4</b>	54	45,4	45,4	85,7
	<b>5</b>	17	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	119	100,0	100,0	
<b>TABLA 10. ¿En qué grado califica la calidad del servicio prestado de la clínica?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>1</b>	2	1,7	1,7	1,7
	<b>2</b>	2	1,7	1,7	3,4
	<b>3</b>	36	30,3	30,3	33,6
	<b>4</b>	62	52,1	52,1	85,7
	<b>5</b>	17	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	119	100,0	100,0	
<b>TABLA 11. ¿Cómo se encuentra con el nivel de atención del personal médico acerca de sus preguntas e inquietudes?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>1</b>	2	1,7	1,7	1,7
	<b>2</b>	10	8,4	8,4	10,1
	<b>3</b>	41	34,5	34,5	44,5
	<b>4</b>	51	42,9	42,9	87,4
	<b>5</b>	15	12,6	12,6	100,0
	<b>Total</b>	119	100,0	100,0	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**TABLA 12. Según su percepción con el servicio recibido usted considera que el precio de la atención médica fue:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>BAJO</b>	3	2,5	2,5	2,5
	<b>ELEVADO</b>	39	32,8	32,8	35,3
	<b>MODERADO</b>	77	64,7	64,7	100,0
	<b>Total</b>	119	100,0	100,0	

**TABLA 13. ¿Tiene algún reclamo sobre la atención que se de dió en la clínica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>NO</b>	89	74,8	74,8	74,8
	<b>SI</b>	30	25,2	25,2	100,0
	<b>Total</b>	119	100,0	100,0	

**TABLA 14. ¿Recomendaría a la clínica que asistió a sus conocidos u otras personas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>NO</b>	27	22,7	22,7	22,7
	<b>SI</b>	92	77,3	77,3	100,0
	<b>Total</b>	119	100,0	100,0	

**TABLA 15. Tabla cruzada RECOMEDARIA LA CLINICA PRIVADA\*RECLAMOS**

		<b>RECLAMOS</b>		<b>Total</b>
		<b>NO</b>	<b>SI</b>	
<b>RECOMEDARIA LA CLINICA PRIVADA</b>	<b>NO</b>	10,9%	11,8%	22,7%
	<b>SI</b>	63,9%	13,4%	77,3%
<b>Total</b>		74,8%	25,2%	100,0%

FUENTE: ELABORACION PROPIA

## ANEXO 7: ENCUESTA PLANTEL MEDICO

### “ENCUESTA ACERCA DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO EN CLÍNICAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ”

Estimado médico, es importante conocer su opinión acerca de la calidad de servicio que brinda la clínica según la percepción que tiene. Se pide que conteste esta encuesta con la mayor sinceridad posible, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

<b>Objetivo:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la percepción del personal médico con relación a la calidad del servicio que brinda la clínica.</li> </ul>				
<b>DATOS GENERALES</b>				
<b>1. Edad</b>		<b>2. Genero</b>		<b>3. Tiempo de trabajo en la clínica.</b>
20 – 30 años.		Masculino		0 a 1 año
31 – 40 años		Femenino		2 a 3 años
41– 50 años		<b>4. Plantel medico al que pertenece</b>		4 a 5 años
51 – 60 años		Especialista		6 años en adelante
61 años en adelante		Médico General		
		Enfermería		
		Otro		
<b>5. Nombre de La Clínica Privada en la que trabaja:</b>				

#### PRIMERA PARTE:

**Instrucciones:** El siguiente cuadro contiene cinco dimensiones acerca de la calidad del servicio: fiabilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Se pide:

- Evaluar en una escala entre 1 a 5 acerca del servicio de salud que brinda en la clínica. Marque con una **X** su respuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nro.	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
P.1	El paciente es atendido en el tiempo oportuno.					
P.2	Existe una comunicación adecuada de médico y paciente.					
P.3	La unidad de farmacia está debidamente equipada de medicamentos necesarios según inventarios.					
P.4	El clima laboral con sus colegas médicos es adecuado.					
<b>PROFESIONALIDAD</b>						
P.5	Se da el tiempo necesario para responder la consultas del paciente.					
P.6	Cuando existen problemas o quejas por parte del paciente, se muestra un sincero interés para solucionarlo.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
P.7	El personal médico siempre está disponible para atender al paciente.					
P.8	El personal médico concluye el servicio en el tiempo prometido					
P.9	La clínica ofrece un servicio puntual					
<b>EMPATÍA</b>						
P.10	Practican y aplican valores como ser : amabilidad, respeto y paciencia con los pacientes.					
P.11	Usted explica y resuelve de manera adecuada todas las dudas que tiene el paciente.					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						

P.12	La clínica le dota de equipos de protección personal necesarios para que usted desarrolle sus actividades laborales.					
P.13	En la clínica existe personal profesional de salud específico para brindar información a los pacientes.					
P.14	La clínica tiene equipos médicos disponibles y materiales necesarios para la atención al paciente.					
P.15	Es adecuado la infraestructura y cuidados de limpieza en la clínica.					
P.16	Los elementos materiales (folletos, pagina web, algún tipo de medio de comunicación) son visualmente atractivos e informativo para el paciente.					

**SEGUNDA PARTE:**

Las siguientes preguntas permiten relacionar la calidad del servicio con la satisfacción del médico. Marque con una X su respuesta.

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

<b>PREGUNTAS:</b>		1	2	3	4	5
P.17	Como se siente respecto al salario que percibe.					
P.18	Como se siente respecto a las oportunidades de desarrollo que le brinda su trabajo.					
P.19	Como se encuentra en las relaciones laborales con sus colegas.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

## ANEXO8: TABLAS DE RESULTADOS DEL PLANTEL MEDICO

### DATOS GENERALES MEDICOS

TABLA 16. EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-30 AÑOS	2	8,0	8,0	8,0
	31-40 AÑOS	6	24,0	24,0	32,0
	41-50 AÑOS	14	56,0	56,0	88,0
	51-60 AÑOS	2	8,0	8,0	96,0
	61 AÑOS EN ADELANTE	1	4,0	4,0	100,0
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

TABLA 17. GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	15	60,0	60,0	60,0
	MASCULINO	10	40,0	40,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

TABLA 18. TIEMPO DE TRABAJO EN LA CLÍNICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 A 1 AÑO	5	20,0	20,0	20,0
	2 A 3 AÑOS	6	24,0	24,0	44,0
	4 A 5 AÑOS	8	32,0	32,0	76,0
	6 AÑOS EN ADELANTE	6	24,0	24,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

TABLA 19. PLANTEL MEDICO AL QUE PERTENECE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ENFERMERIA	3	12,0	12,0	12,0
	ESPECIALISTA	4	16,0	16,0	28,0
	MEDICO GENERAL	16	64,0	64,0	92,0
	OTRO	2	8,0	8,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

TABLA 20. NOMBRE DE LA CLÍNICA PRIVADA EN LA QUE TRABAJA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CLINICA CIES	7	28,0	28,0	28,0
	CLINICA MADRE TERESA DE CALCULTA	10	40,0	40,0	68,0
	CLINICA SAN MIGUEL	8	32,0	32,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: ELABORACION PROPIA



## PRIMERA PARTE: SERVPERF AL PLATEL MEDICO POR CLINICA PRIVADA

NIVEL DE ATENCION DADO SEGÚN EL PLANTEL MEDICO																			
1 TOTALMENTE EN DESACUERDO				2 EN DESACUERDO				3 INDIFERENTE				4 DE ACUERDO				5 TOTALMENTE DE ACUERDO			
20%				40%				60%				80%				100%			

**TABLA 21. SERVPERF APLICADO MEDICOS DE LA CLINICA SAN MIGUEL**

CLINICA SAN MIGUEL	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION PROFESIONALIDAD		DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION EMPATIA		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
PROMEDIO	4,125	4,375	4,25	3,875	5	5	4,875	4,875	4,875	5	4,875	5	4,5	4,75	4,875	4	
NIVEL DE ATENCION SEGÚN EL MEDICO	83%	88%	85%	78%	100%	100%	98%	98%	98%	100%	98%	100%	90%	95%	98%	80%	
	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION PROFESIONALIDAD		DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION EMPATIA		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES					
	83%				100%		98%			99%		93%					

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**TABLA 22. SERVPERF APLICADO MEDICOS DE LA CLINICA MADRE TERESA DE CALCUTA**

CLINICA MADRE TERESA DE CALCUTA	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION PROFESIONALIDAD		DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION EMPATIA		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	1	3	3	2	4	4	3	3	4	5	2	1	2	2	3	
4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	1	2	4	5	4	4	
4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	5	
5	5	1	3	3	5	3	5	3	4	3	5	2	3	4	4	3	
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	
4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	
5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	
5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	
PROMEDIO	4,2	4,7	3,5	3,6	4,5	4	4,2	3,6	3,7	3,7	4,5	3	3,6	3,9	3,9	4,4	
NIVEL DE ATENCION SEGÚN EL MEDICO	84%	94%	70%	72%	90%	80%	84%	72%	74%	74%	90%	60%	72%	78%	78%	88%	
	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION PROFESIONALIDAD		DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION EMPATIA		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES					
	80%				85%		77%			82%		75%					

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**TABLA 23. SERVPERF APLICADO MEDICOS DE LA CLINICA CIES**

CLINICA CIES	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION PROFESIONALIDAD		DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION EMPATIA		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
PROMEDIO	4,428571	5	5	3,857143	5	5	4,571429	4,571429	5	4,428571	4	4,857143	4,857143	4,428571	5	5	
NIVEL DE ATENCION SEGÚN EL MEDICO	89%	100%	100%	77%	100%	100%	91%	91%	100%	89%	80%	97%	97%	89%	100%	100%	
	DIMENSION FIABILIDAD				DIMENSION PROFESIONALIDAD		DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSION EMPATIA		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES					
	91%				100%		94%			84%		97%					

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**SEGUNDA PARTE: NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL MEDICO.**

<b>TABLA 24. Como se siente respecto al salario que percibe.</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>NADA SATISFECHO</b>	1	4,0	4,0	4,0
	<b>POCO SATISFECHO</b>	2	8,0	8,0	12,0
	<b>MODERADAMENTE SATISFECHO</b>	8	32,0	32,0	44,0
	<b>SATISFECHO</b>	9	36,0	36,0	80,0
	<b>MUY SATISFECHO</b>	5	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	25	100,0	100,0	

<b>TABLA 25. Como se siente respecto a las oportunidades de desarrollo que le brinda su trabajo.</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>POCO SATISFECHO</b>	1	4,0	4,0	4,0
	<b>MODERADAMENTE SATISFECHO</b>	5	20,0	20,0	24,0
	<b>SATISFECHO</b>	5	20,0	20,0	44,0
	<b>MUY SATISFECHO</b>	14	56,0	56,0	100,0
	<b>Total</b>	25	100,0	100,0	

<b>TABLA 26. Como se encuentra en las relaciones laborales con sus colegas.</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>POCO SATISFECHO</b>	2	8,0	8,0	8,0
	<b>MODERADAMENTE SATISFECHO</b>	6	24,0	24,0	32,0
	<b>SATISFECHO</b>	11	44,0	44,0	76,0
	<b>MUY SATISFECHO</b>	6	24,0	24,0	100,0
	<b>Total</b>	25	100,0	100,0	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

## ANEXO 9: GUIA PARA LA OBSERVACION

OBSERVACIONES		
CONTACTO CON EL DOCTOR	1. CORTESÍA	
	2. AMABILIDAD	
	3. EMPATIA	
	4. COMUNICACIÓN DE INFORMACION	
SOPORTE FISICO	5. LIMPIEZA	
	6. ILUMINACION	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7. ACOGIDA EN REDES SOCIALES	
USO DE RECURSOS	8. BARBIJOS	
	9. GANTES	
	10. ALCOHOL EN GEL/DESINFECTANTE	