|  |
| --- |
| Tabla 1. Expectativas de calidad de servicio general, sexo y previsión de salud |
|  | F | % | Confiabilidad | Responsabilidad | Seguridad | Empatía | Bienes tangibles |
| Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE |
| General |  |  | 6,7 ± 0,5 | 6,6 ± 0,7 | 6,8 ± 0,4 | 6,7 ±0,5 | 6,6± 0,6 |
| Sexo | Hombres | 27 | 38 | 6,8 ± 0,4 | 6,8 ± 0,3 | 6,9 ± 0,2 | 6,8 ± 0,3 | 6,8 ± 0,3 |
| Mujeres | 44 | 62 | 6,6 ± 0,6 | 6,4 ± 0,9 | 6,7 ±0,5 | 6,7 ± 0,6 | 6,5 ± 0,7 |
| PrevisiónSalud  | Fonasa a-b | 40 | 56 | 6,6 ± 0,6 | 6,4 ±0,9 | 6,7 ±0,5 | 6,7 ±0,5 | 6,5 ±0,7 |
| Fonasa c-d | 20 | 28 | 6,7± 0,5 | 6,6 ±0,6 | 6,7 ±0,4 | 6,8 ±0,4 | 6,6 ±0,5 |
| Otros | 11 | 15 | 6,8 ±0,5 | 6,9 ±0,2 | 6,9 ±0,2 | 6,8 ±0,3 | 6,9 ±0,2 |

Fuente: Elaboración propia

|  |
| --- |
| Tabla 2. Percepción de calidad de servicio general, sexo y rango etario |
|  | F | % | Confiabilidad | Responsabilidad | Seguridad | Empatía | Bienes tangibles |
| Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE |
| General |  |  | 6,5 ± 0,7 | 6,5 ± 0,8 | 6,7 ± 0,5 | 6,6 ±0,7 | 6,5± 0,6 |
| Sexo | Hombres | 27 | 38 | 6,8 ± 0,4 | 6,8 ± 0,4 | 6,8 ± 0,4 | 6,8 ± 0,4 | 6,8 ± 0,4 |
| Mujeres | 44 | 62 | 6,4 ± 0,9 | 6,4 ± 0,9 | 6,6 ±0,5 | 6,5 ± 0,8 | 6,3 ± 0,7 |
| Rango etario  | 18-30 años | 21 | 30 | 6,6 ± 0,8 | 6,6 ±0,7 | 6,8 ±0,3 | 6,7 ±0,5 | 6,4 ±0,8 |
| 31-54 años | 21 | 30 | 6,5± 0,8 | 6,5 ±0,9 | 6,6 ±0,5 | 6,6 ±0,9 | 6,5 ±0,6 |
| 55-64 años | 17 | 24 | 6,4 ±0,7 | 6,4 ±0,7 | 6,6 ±0,6 | 6,5 ±0,7 | 6,5 ±0,5 |
| 65 y más | 12 | 17 | 6,8±0,4 | 6,7±0,6 | 6,7±0,4 | 6,7±0,4 | 6,7±0,5 |

Fuente: Elaboración propia

|  |
| --- |
| Tabla 3. Preponderancia de las dimensiones de calidad de servicio general, sexo y previsión de salud |
|  | F | % | Apariencia | Habilidad | Disponibilidad | Conocimiento | Cuidados |
| Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE | Prom ± DE |
| General |  |  | 21,7 ± 12,2 | 20,1 ± 8,4 | 18,6 ± 9,8 | 20,1 ±9,2 | 19,4± 9,1 |
| Sexo | Hombres | 27 | 38 | 24,5 ± 14,1 | 19,8 ± 9,7 | 17,5 ± 10,6 | 18,8 ± 9,2 | 19,5 ± 11,3 |
| Mujeres | 44 | 62 | 19,9 ± 10,7 | 20,3 ± 7,5 | 19,3 ±9,4 | 21,0 ± 9,2 | 19,4 ± 11,3 |
| PrevisiónSalud  | Fonasa a-b | 40 | 56 | 21,9 ± 14,3 | 20,5 ± 8,1 | 17,6 ± 9,5 | 18,9 ± 8,2 | 21,1 ± 10,7 |
| Fonasa c-d | 20 | 28 | 20,5± 10,1 | 19,8 ± 9,7 | 17,5 ± 7,7 | 24,0 ± 11,3 | 18,3 ± 6,3 |
| Otros | 11 | 15 | 23,2 ± 7,2 | 19,5 ± 7,2 | 24,1 ± 13,2 | 17,7 ± 6,8 | 15,5 ± 5,2 |

Fuente: Elaboración propia