

Estrategias financieras de clientes de servicios de salud privados en la Gran Área Metropolitana durante el segundo semestre del 2022

Pablo Augusto Vera Quesada¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Resumen

En el siglo XXI, en Costa Rica, se ha evidenciado, tal como en otros países de Latinoamérica, el desarrollo de un sistema dual de salud, donde la población tiene a su disposición el uso de instituciones, tanto públicas, como privadas de salud. De igual forma, según datos publicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los costarricenses, cada vez, destinan más de sus recursos a la adquisición o pago de servicios médicos privados. Por otra parte, a pesar de que el gasto en materia de salud e inversión en infraestructura hospitalaria es uno de los más altos en América Latina y continúa en aumento, no se ha materializado en mejoras que resulten en una decadencia significativa del sector privado de servicios de salud.

Dado que el mercado de servicios de salud, así como de seguros y planes de gastos médicos desde el 2008, cuando se publica la ley que pone fin al monopolio del Instituto Nacional de Seguros para la comercialización de éstos, ha venido creciendo y se han ido incorporando más actores y competidores, se requiere conocer las condiciones bajo las cuales, orgánicamente, se ha ido desarrollando este mercado. De manera particular, resulta de interés conocer potenciales estrategias financieras, de comunicación y de posicionamiento que podrían emplear las empresas y proveedores de servicios de salud en el sector privado para aumentar la captación de clientes.

En el presente estudio, se generó una encuesta y se aplicó a 95 personas habitantes de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica con la finalidad de identificar sus expectativas y relacionarlas con aspectos financieros y estratégicos inherentes a la prestación de estos servicios, así como para brindar recomendaciones sobre cómo sería más redituable y cómo se alinearía mejor a las expectativas de los clientes.

¹Licenciatura en Ingeniería Biomédica, cursando MBA con Énfasis en Finanzas en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología de Costa Rica. Actualmente, labora como ingeniero de proyectos para las empresas de División Salud del Grupo Montecristo. Correo electrónico: pabloveraquesada@hotmail.com

De las 95 personas encuestadas, se presentan y se describen relaciones entre los factores que influyen en la toma de decisiones de los pacientes en el momento de decidir acudir a alguna institución de servicios de salud, así como entre otros factores socioeconómicos y la oferta y demanda actuales.

Palabras claves

Salud, hospitales privados, servicios de salud, atención médica, seguros

Abstract

In the 21st Century in Costa Rica, there is evidence, as there is in other Latin American countries, of the development of a dual healthcare system, where the population has to their disposal the use of both public and private Health institutions. Similarly, according to data recently published by the OCDE, costaricans are increasingly spending more of their resources to the acquisition or payment of private healthcare. On the other hand, despite the public expenditure in healthcare and investment in hospital infrastructure being one of the highest in the region and that it continues to increase, it has not materialized in significant improvement that results in decay of the private sector.

Given the growth of the market for healthcare, as for medical insurances since the publishing of the Law ending the Instituto Nacional de Seguros's monopoly, and for the commercialization of insurances, more actors and competitors have been joining, its required to know the conditions by which, organically, the market has been developing. Particularly, it is of interest to know potential financial strategies, of communication and positioning that companies and medical services providers could employ to attract more customers.

This study generated and performed a survey to 95 people, all inhabitants of the Great Metropolitan Area of Costa Rica to identify their expectations and to relate them with financial and strategic aspects that are inherent to the provision of medical services, as well as recommendations of how it could be more profitable and how to align to those expectations.

Of the 95 people surveyed, the present document describes relationships between the driving factors and decision points of the patient when choosing a medical services provider as well as other socioeconomic factors and current offer and demand.

Key Words

Healthcare, private hospitals, health services, medical attention, insurance

Introducción

A pesar de que, según indicadores de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (INEC), el sistema de salud público y la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) han mejorado en calidad y accesibilidad a la población en general, se ha evidenciado el desarrollo de un mercado o sistema dual (público-privado) de salud, en donde, tanto la oferta, como la demanda de servicios de salud privados muestran una tendencia en aumento (OCDE, 2017).

Aunque las causas u orígenes de esta dualidad en el sistema de salud no están dentro del alcance de esta investigación, cabe mencionar que se atribuye en parte a la apertura del mercado de seguros de salud a empresas privadas en el 2008 (Mayorga, 2018) y al prolongado tiempo promedio de espera que registra la CCSS para servicios básicos de salud. La justificación de la presente investigación está en que estos dos factores resultan en un aumento al *gasto directo del bolsillo* u *out of pocket spending* (OOP) de la población de Costa Rica. De hecho, según la última Encuesta Nacional de Hogares realizada por el INEC en el 2021, el 30% de los costarricenses acude al sector privado de salud al menos una vez al año (OCDE, 2017).

La prosperidad de este mercado no representa una problemática *per se*. Sin embargo, demuestra que el gasto público en salud en Costa Rica continúa aumentando sin materializarse en una mejoría notable a la calidad y tiempos de espera, y que la desigualdad y nivel de ingresos imponen un reto en materia de

accesibilidad de la población a la salud. Ahora bien, por la naturaleza altamente elástica de la industria médica en relación con el precio y en la que se ofrecen productos poco estandarizados, e incluso, poco comprendidos por los clientes, es probable que exista un segmento de la población, el cual puede optar por el sector privado de salud, pero que no lo hace por desconocimiento.

A pesar de que la investigación es de principal interés para las empresas generadoras de oferta de servicios privados de salud y sus equipos directivos o gerenciales, también puede ser importante para el consumidor final de estos servicios en el GAM. Si bien, el enfoque yace en el análisis y la generación de conocimiento para ser aplicado en aspectos empresariales de instituciones de salud privadas, la problemática se extiende a la materia de salud pública del país, pues, según datos de la OCDE, las instalaciones públicas se están viendo afectadas en su capacidad para la atención de urgencias. Por ejemplo, en el 2010, el 44% de las consultas médicas atendidas por la CCSS se efectuaron en un servicio de urgencias de un hospital o clínica pública. De ellas, el 60% se catalogaron como no urgentes. El mismo indicador, en países desarrollados, se registra aproximadamente entre un 12% y un 30% (OCDE, 2017).

Las empresas del sector privado de salud podrían beneficiarse al alinear la percepción de los servicios a las expectativas de los clientes para fomentar el consumo o acercamiento a través de estrategias de comercialización y posicionamiento.

En esta investigación, se aborda como problemática central: ¿Cuáles son las estrategias financieras que requieren los clientes de servicios privados de salud en la Gran Área Metropolitana durante el segundo semestre de 2022? Asimismo, ésta tiene como objetivo general analizar dichas estrategias en torno a aspectos financieros, tanto del cliente, como del proveedor, que podrían adoptar las instituciones privadas de salud y podrían ser aplicables para incrementar significativamente la captación de clientes de la Gran Área Metropolitana, los cuales requieren recibir servicios electivos o no urgentes de salud y podrían estar en listas de espera de la CCSS.

Para ello, se establecen 3 objetivos específicos: identificar las expectativas de los clientes de servicios privados de salud en el área de estudio desde la perspectiva financiera, describir los elementos que, desde las finanzas, son claves en los servicios privados de salud y sugerir las estrategias financieras que, durante el segundo semestre de 2022, pueden aplicar las empresas de servicios privados de salud enfocadas en la comercialización y el posicionamiento.

Seguidamente, se presenta una revisión de literatura en relación con la presente investigación.

Revisión bibliográfica

El mercado o sector privado de servicios de salud es naturalmente una consecuencia de deficiencias de múltiples índoles que presenta el sistema público y que, por ende, generan una demanda y un mercado que puede explotarse comercialmente como cualquier otra industria de servicios. Asimismo, con el crecimiento de este mercado, a pesar de tener un número relativamente bajo de participantes, introduce una competencia entre éstos. Por ende, la fidelización y la prosperidad de alguna de estas empresas estará dictada por su capacidad de captar clientes, o bien, pacientes, y en diseñar estrategias financieras y de mercadeo alineadas a las expectativas de los usuarios de estos servicios.

Dicho lo anterior, la filosofía o estrategias utilizadas para otros servicios no es aplicable para los servicios de la salud. La existencia de una población poco sana es el principal motor del mercado y se debe analizar desde la perspectiva social y económica. Una estrategia efectiva y aplicable a la industria médica debe contemplar o utilizar una investigación profunda de los padecimientos de alta incidencia en la población, tendencias y necesidades de los pacientes (Purcarea, 2019).

Aunado a la complejidad de los factores generadores de demanda, este servicio es altamente influenciado por la percepción, además de ser muy variable en su

ejecución entre un proveedor y otro, y se reconoce que no tiene una equivalencia en dinero (Purcarea, 2019).

Otro reto presentado por la industria para el diseño y la ejecución de estrategias financieras y de mercadeo es que se tienen dos grupos importantes de clientes: los profesionales de la salud, especialmente los médicos, y los pacientes como tal. Ambos grupos tienen necesidades diferentes y, si bien el paciente es el consumidor final, el médico tratante es quien decide qué, cómo e, incluso, dónde (Purcarea, 2019).

El sistema de salud en general, pero particularmente el privado, se puede segmentar aún más en tres diferentes componentes de la oferta de servicios, los cuales deben ser atendidos en forma específica: la medicina preventiva, los servicios de consulta ambulatoria o externa y los servicios de pacientes internados o de urgencias.

En un estudio efectuado por Anderson, Rayburn y Sierra (2018) se encontró que los pacientes o consumidores de servicios de salud prefieren participar en la prestación o ejecución de éstos y, consecuentemente, los proveedores y las empresas deben incorporar estrategias en torno a la medicina preventiva y su promoción y, para ello, será necesario el uso de nuevas tecnologías.

Como en cualquier industria, el mercado y la industria de la salud se encuentran en constante evolución y cambio. Particularmente en este caso, factores socioeconómicos resultan en un paciente muy educado o conocedor y, por ende, con una expectativa y exigencia alta ante el servicio, el equipo de profesionales de salud, las instalaciones y los costos de los diferentes servicios. Similar a cualquier otra empresa, el recurso más valioso para la generación de valor y la creación de lealtad o recurrencia en sus clientes son sus colaboradores (Kalina, 2018).

En la industria médica, y por la naturaleza de la participación de los profesionales de salud, quienes son las figuras que ejecutan y prestan los servicios, esto resulta especialmente cierto. Si bien un proveedor o empresa puede controlar en altos

estándares de calidad sus instalaciones, procesos operativos, e incluso, sus precios, uno de los principales retos es la instauración de estrategias resultantes en un servicio diferenciado y de alta calidad. De hecho, en la actualidad, los hospitales privados en Costa Rica y en otros países adoptan estrategias derivadas originalmente de la industria de la hospitalidad u hotelería, en donde el servicio prestado se apega a un modelo paciente-céntrico y “de lujo”, el cual genera confianza en el cliente (Kalina, 2018).

Como ha sido mencionado con anterioridad, a pesar de todas estas características, retos y complejidades presentadas en el mercado, éste último es altamente elástico ante el precio. Más aún cuando se reconoce que, en la mayoría de los países latinoamericanos como Costa Rica, existe un sistema de salud con cobertura universal que, si bien es una de las causas de la existencia del sector privado, también funge como un sustituto en caso de que el paciente no cuente con los medios para acudir a una institución privada de salud.

Uno de los principales productos o estrategias financieras, tanto de proveedores, como de pacientes en el mercado es la venta o el uso de seguros o planes de cobertura médica, cuyo principal propósito es mitigar o amortizar, en el tiempo, el pago por servicios de salud. Sin embargo, es aquí donde se entra en materia socioeconómica con la accesibilidad de la población por este tipo de productos derivados de la industria médica. La población puede dividirse en dos categorías: aquellos pacientes que cuentan con algún seguro y los que no (Fantin, et al., 2019). Además, en los pacientes asegurados, se pueden subdividir en seguros contributivos y no contributivos, siendo los primeros aquellos seguros del sector público y que el pago de estos proviene de empleadores y empresarios a través de tributación.

Por otro lado, las instituciones de salud privadas en Costa Rica han optado por introducir, en el mercado de seguros, planes médicos de descuentos o membresías, los cuales otorgan al paciente descuentos, entre otros beneficios, por el pago de una membresía o mensualidad fija. Por ejemplo, en Costa Rica, la empresa Medismart introdujo un producto de este tipo que permite un acercamiento hacia

tres objetivos importantes de las instituciones de salud en general: la disminución del costo de los servicios, o la percepción de esta disminución, la fidelización o recurrencia de los pacientes y la promoción de la medicina preventiva (Wiernik, et al., 2018).

Otra estrategia implementada por las empresas del sector privado de salud es la creación de un ecosistema de salud que trabaje en conjunto o con base en los pacientes del sector público. Particularmente en Costa Rica, se tiene un mercado en donde ambos sectores compiten por el mismo paciente y con el mismo recurso (los médicos). Sin embargo, la saturación de los servicios públicos y la accesibilidad a los privados desempeña una función determinante en quién, finalmente, atiende al paciente. Dicho esto, ya existen mecanismos por medio de los cuales las empresas privadas pueden generar valor a través de estos pacientes y, a la vez, mitigar la demanda o saturación de los servicios públicos (Flores, 2021). Sin embargo, otros estudios concluyen que la licitación de servicios públicos de salud a empresas privadas tiene un efecto contraproducente en la accesibilidad a estos servicios (Andia y Lamprea, 2019).

El crecimiento y el posicionamiento, cada vez más firme, de un sector privado de oferta de servicios de salud es evidenciable con base en ciertos indicadores del sistema público de salud. Por ejemplo, en un estudio efectuado por Kanavos (2020), Costa Rica mostró tener un gasto de casi el doble de la media en materia de salud proporcional al PIB, 11% ante una media de 6%, a pesar de tener un gasto directo del bolsillo relativamente alto. Esto implica que, a pesar de que el sector público continúa invirtiendo y mejorando los servicios prestados y su calidad, la población de Costa Rica, cada vez más, está optando por pagar y obtener servicios de salud en instituciones privados. En ese sentido, es predecible que continúen entrando nuevos competidores en el mercado y que sean aún más necesarias las estrategias para el posicionamiento en la industria médica.

Asimismo, en el mercado, existen ciertos segmentos de la población de Costa Rica, como inmigrantes, inversionistas extranjeros, entre otros, los cuales no pueden optar por un seguro o atención médica pública electiva. Por ende, representan un

área de oportunidad de captación de este mercado para cualquier empresa privada de salud. Aunque, en un estudio realizado por Voorend y Alvarado (2022), se concluyó que existen ciertas formas para que estos segmentos poblacionales accedan al sistema público de salud, en general, estos grupos son excluidos por barreras legales y sociales y deben recurrir a pagar por servicios de salud cuando los requieran.

Por último, la práctica médica y la salud de la población representan un elemento trascendental de cualquier política pública. Las empresas prestatarias de estos servicios en el sector privado tienen cierta responsabilidad de contribuir al bienestar social y la salud de la sociedad en general a pesar de que su finalidad sea la generación de valor para sus socios o propietarios. Esto podría ser beneficioso para una empresa de salud de múltiples formas, en especial a nivel de imagen y posicionamiento en el mercado el cual, en Costa Rica, se percibe como una industria conducida únicamente por las utilidades, dejando a un lado la contribución a la accesibilidad a medicamentos o servicios de salud (Jiménez, 2019).

Habiendo expuesto un análisis de la literatura disponible y otros estudios similares efectuados recientemente, a continuación, se exponen las metodologías y otros aspectos relevantes para la presente investigación:

Metodología

El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva, ya que su propósito es presentar y analizar al sector privado de servicios de salud en Costa Rica y sus dos principales actores: pacientes y proveedores de servicios. La investigación tiene su enfoque en el análisis de los consumidores de estos servicios y los factores que influyen en sus decisiones con la finalidad de identificar estrategias financieras y de posicionamiento que podrían adoptar los proveedores para aumentar la captación de clientes y optimizar sus esfuerzos al alinearse con las expectativas de los pacientes.

Por otra parte, la investigación y el análisis realizado en ella tienen un enfoque cuantitativo. Los datos recopilados para el estudio se analizan en conjunto para identificar tendencias de los sujetos de la investigación. En caso de que la variable objeto de una serie de datos obtenidos sean subjetivos o de percepción, éstos se cuantifican a través de una escala numérica que permita su análisis cuantitativo sin perder su significado para el paciente o proveedor. Este enfoque le permite al lector analizar los resultados en forma gráfica y resumida.

La población sometida a estudio en la presente investigación son todos los habitantes de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica en el 2022, ya que todos los miembros de esta región son potenciales usuarios de servicios de salud públicos o privados. Aunque no se cuenta con el dato exacto de la población de estas regiones, el INEC, en censos anteriores, determina que aproximadamente un 70% de la población total del país está concentrada en la región central o GAM. El INEC también proyectó que, para el 30 de junio de 2022, habría 5.213,362 habitantes en el país. De esta manera, la población del presente estudio es del tipo infinita, ya que no es factible realizar el acercamiento a todos los integrantes de ésta, además de que está compuesta por aproximadamente 3.4 millones de personas (INEC, 2022). Una densidad similar se espera de la oferta de los servicios de salud privados en el país.

En la presente investigación, se utiliza una muestra no probabilística de conveniencia y un muestreo aleatorio. Dicha muestra se compone de 95 personas, cuya única delimitación para su inclusión en el estudio es el hecho de que sean residentes en el GAM, independientemente de otros factores demográficos o socioeconómicos. Este factor se coloca como mecanismo de control o confirmatorio. Aquellos sujetos que no cumplan con este requisito, serán excluidos del análisis.

A la muestra sometida al estudio y para la obtención de los datos necesarios para el análisis, se le realiza una encuesta por medio digital, distribuida en forma masiva a través de redes sociales y correo electrónico, tanto privado, como institucional, que contiene un cuestionario (véase anexo 1) desarrollado en la plataforma Google Forms. El cuestionario está conformado, en su mayoría, por respuestas cerradas en

una escala, rangos o intervalos definidos como posibles opciones, o bien, en respuestas abiertas de formato numérico.

Análisis de resultados

La encuesta mostrada en el anexo 1 fue respondida por 95 personas. En este apartado, se analizan, resumen y discuten los resultados de éstas. Ninguna de las contestaciones se excluye por no ser residente en el GAM. Las preguntas del instrumento se hacen con el afán de conocer u obtener información de la percepción de usuarios de servicios de salud privados hacia aspectos de escogencia y de índole financiera. Esta información es de utilidad para instituciones privadas de salud con el fin de conocer en dónde resultaría más provechoso destinar esfuerzos y recursos para captar un mayor número de clientes al emplear estrategias que ataquen directamente esta expectativa de los pacientes.

Respecto del primer objetivo del presente estudio sobre identificar las expectativas financieras de los clientes de servicios privados de salud, se destinan las primeras cinco preguntas de la encuesta. En la gráfica 1, se muestran los montos que cada persona estaría dispuesta a pagar por un servicio de consulta de medicina general, atención en sala de urgencias y por estudios de laboratorio clínico. El tercero de éstos se consulta en forma abierta y sin especificar un número o tipo de estudios específicos para no sesgar al encuestado a aumentar o disminuir el monto que pagaría, sino englobar el servicio de laboratorio clínico en forma conceptual o como es percibido por los clientes, los cuales, por lo general, desconocen los particulares de éste.

De la gráfica 1, cabe destacar que existe una predominancia por la consulta de medicina general en los veinticinco mil colones, así como en los cincuenta mil colones para el servicio de urgencias y veinte mil para los estudios de laboratorio clínico. A diferencia de la consulta de medicina general, en la cual la disposición a pagar es cercana a la realidad de los hospitales o clínicas privadas del GAM, resulta poco probable que, para una atención médica de urgencias o una batería de estudios de laboratorio, sin seguro o plan médico, se paguen montos cercanos a los

esperados por los encuestados. Asimismo, se denota un conocimiento o uso frecuente del servicio de consulta de medicina general, ya que, desde el 2019, el precio se establece como mínimo un 2,5% del salario base de un médico general, el cual, desde el 2020, equivale a 22.534 colones (Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, 2020).

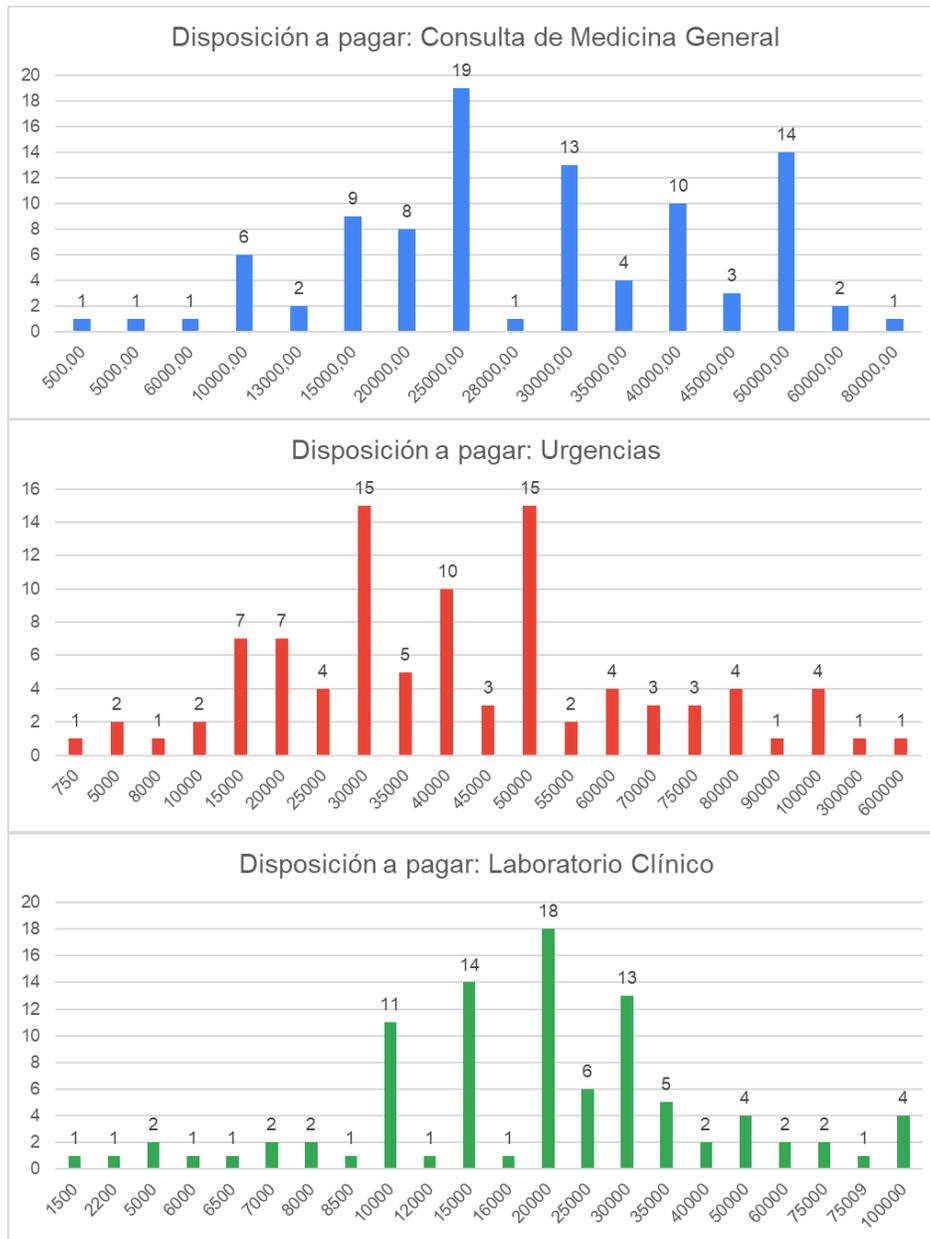
Dicho esto, y como se puede observar en la gráfica 2, los precios de los servicios fueron el segundo factor con mayor importancia en el momento de que un cliente toma una decisión de dónde asistir por atención médica. Una empresa podría optar por hacer énfasis en pautar los precios de estos servicios, siempre y cuando sean similares a los que sus pacientes estarían dispuestos a pagar. Estas preguntas se realizan en forma abierta, en parte para denotar que el conocimiento sobre estos servicios es, en general, reducido y que se deben publicar en un lenguaje familiar para los usuarios, aun cuando no sea suficientemente explícito o sea ambiguo. De hecho, en un estudio realizado por Zhang, et al. (2020) sobre el impacto de medidas implementadas para la transparencia de precios en servicios de salud, se concluyó que el efecto de éstos fue débil y debido a una pobre comprensión.

Otro resultado que vale la pena destacar es que la calidad de las instalaciones y la ubicación geográfica, según las contestaciones, no son factores de suma relevancia y será más redituable enfocarse en los precios y alinearlos a las expectativas de los clientes.

En las respuestas recibidas sobre la disposición a pagar de consulta de medicina general, se puede percibir una distribución más uniforme hacia los montos más altos, los cuales son comunes y razonables para consultas de médicos especialistas, aun cuando la pregunta menciona explícitamente el término “medicina general”, lo cual señala la necesidad, aun cuando los montos son acertados, de comunicar en forma aún más clara el servicio ofrecido y sus precios.

Gráfica 1

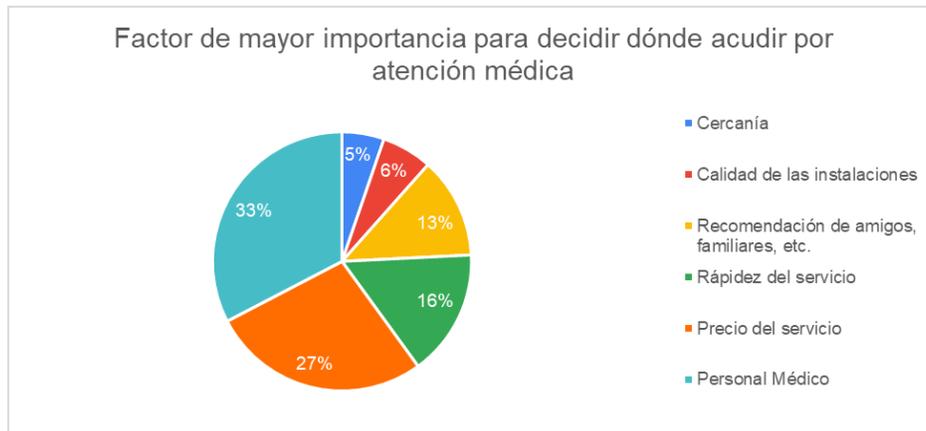
Monto en colones que el encuestado estaría dispuesto a pagar por los servicios de medicina general, urgencias y laboratorio clínico.



Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

Gráfica 2

Factores que influyen en la decisión de los encuestados de a dónde acudir por atención médica.



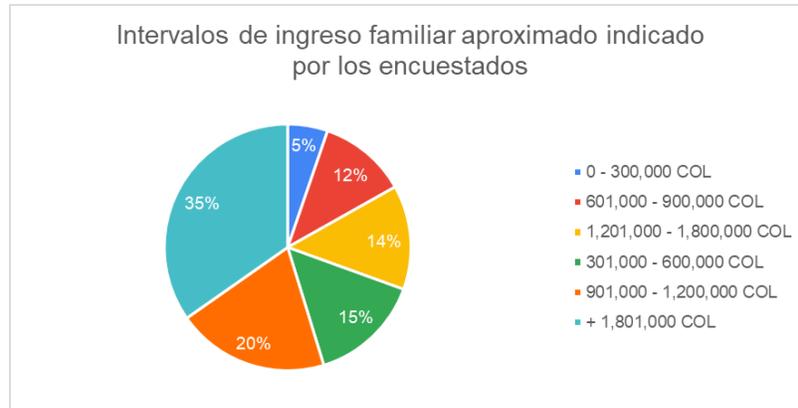
Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

Respecto del segundo objetivo correspondiente a describir los elementos que desde las finanzas son claves en los servicios privados de salud, la gráfica 3 muestra, en porcentajes, el intervalo de ingreso familiar aproximado del encuestado. Correlacionando este parámetro con las contestaciones del objetivo anterior, cabe destacar que no existe una relación entre el ingreso medio y la disposición a pagar. Es decir, no se identifica una tendencia o correlación entre el ingreso familiar indicado en relación con los montos que cada usuario pagaría por un servicio determinado.

De las contestaciones del segundo objetivo, se puede observar que la variedad más amplia se da en que el centro médico sea el que ofrece menor precio entre las posibles opciones disponibles. Seguidamente, tener acceso a consultar información sobre los servicios y precios de la institución es otro de los factores con mayor número de contestaciones asignando menor importancia o valor. En el resto de las preguntas, predominó casi completamente en el mayor valor de importancia.

Gráfica 3

Proporción de selección en ingresos familiares mensuales



Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

En la gráfica 4, se muestran la proporción y el número de respuestas en donde no se seleccionó la opción de mayor importancia para la mayoría de los encuestados. De esto, se concluye que, si bien es importante hacer mención y alinear la comunicación saliente a los precios esperados por los usuarios, en la atención médica *per se*, se debe hacer énfasis en otros factores como la atención del personal médico, así como mantener canales de comunicación donde sea posible consultar el catálogo u oferta de servicios complementarios.

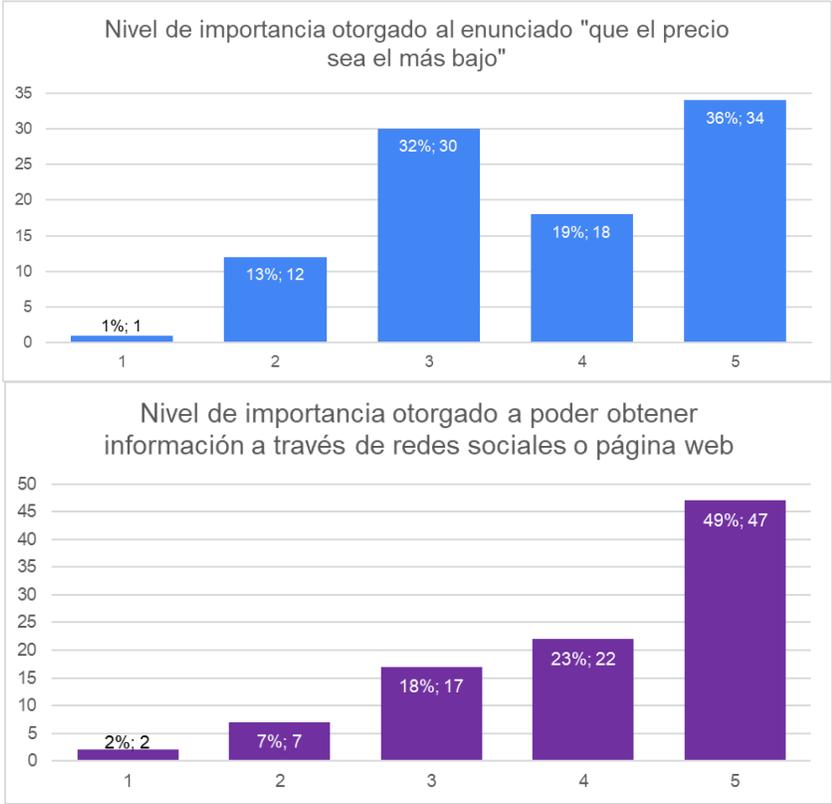
En este objetivo, se plantean preguntas subjetivas y exclusivamente de percepción de los clientes. Sin embargo, resulta de interés para una empresa conocer que, en carácter de escogencia, los precios y la publicidad recibida son de menor importancia para el usuario. Cuando se consultó qué tan importante era el trato del personal médico, el 90% de los encuestados respondió con la máxima calificación de importancia.

Se identifican dos correlaciones o tendencias durante el análisis de estos resultados. En primer lugar, las personas cuyo ingreso familiar cae en el intervalo de mayor a un millón ochocientos mil colones, predominan las respuestas que

asignan menor importancia al precio de los servicios. En segundo lugar, se puede observar que, cuando se responde un valor menor a cinco en cuanto al trato del personal médico, también se asigna un valor menor a cinco en la importancia asignada a que los precios sean los menores entre las opciones.

Gráfica 4.

Preguntas cuyos resultados muestran un mayor número de incidencias de menor importancia o menores a “muy importante (5)”.



Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

La primera relación identificada es predecible, pues existe una relación directamente proporcional entre la expectativa de calidad en un servicio y el poder adquisitivo del cliente. Por otro lado, la segunda relación podría ser indicio de que pocos clientes están dispuestos a comprometer el trato del personal médico conforme se reducen los precios. Por el contrario, aun cuando la importancia se

asigna a que el precio sea el menor posible, la calidad del servicio y la oferta de éste se mantienen en un valor alto de importancia.

Para el tercer objetivo, el cual propone sugerir las estrategias financieras que durante el segundo semestre de 2022 pueden aplicar las empresas de servicios privados de salud enfocadas en la comercialización y posicionamiento, se plantean las últimas cuatro preguntas de la encuesta.

En primer lugar, en la gráfica 5, se puede observar el número de veces del total de los encuestados que indicó haber acudido al menos una vez a alguno de los principales hospitales o clínicas privadas del GAM. Resulta sencillo percibir que predomina la asistencia a cuatro hospitales del GAM. Éstos son, en orden descendente: Hospital Metropolitano, Hospital Clínica Bíblica, Hospital La Católica y CIMA.

De los 95 encuestados, 41 personas (43%) indican haber acudido únicamente a un hospital o clínica, mientras que el 57% ha recibido atención en dos o más. A pesar de que, en la práctica, los pacientes acuden específicamente por el médico o profesional de salud que brinda el servicio, esto indica que es posible captar nuevos clientes y que la mayoría ha optado por recibir atención médica en un hospital o clínica nueva, según los factores presentados anteriormente.

Asimismo, en la gráfica 6, se muestra el número y porcentaje de personas que responden de manera positiva sobre tener el conocimiento de los servicios prestados por cada hospital y dónde deben acudir si se encuentran en necesidad de uno en específico. Esto entra en conflicto con la predominancia de los cuatro hospitales privados de tercer nivel del GAM, pues la oferta de servicios se podría considerar como un sustituto perfecto. Las contestaciones demuestran la existencia de un sesgo importante y que los pacientes perciben que la clínica a la que usualmente acuden por atención médica es la única que cuenta con los servicios requeridos, o bien, se desconoce la oferta de la competencia.

Gráfica 5

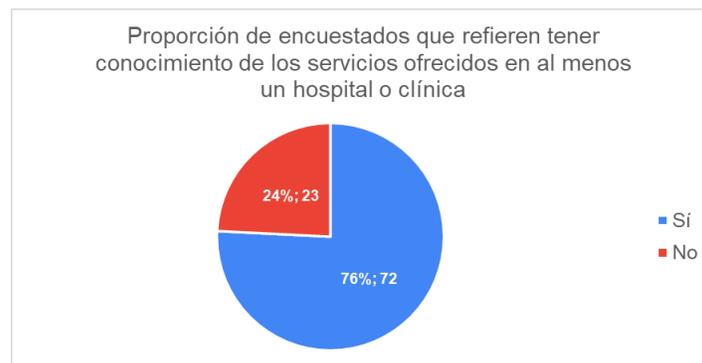
Hospitales o clínicas privadas en donde los encuestados refieren haber acudido por atención médica al menos una vez.



Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

Gráfica 6

Proporción de respuestas recibidas sobre el conocimiento del encuestado de dónde puede obtener o recibir un servicio requerido.



Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

Por otro lado, conociendo otros detalles sobre el perfil de los encuestados, cabe destacar que casi un 70% refiere contar o haber adquirido algún seguro o plan de gastos médicos. Éste es un segmento de clientes cuya elasticidad ante los precios es reducida, ya que los seguros o planes ofrecidos en el mercado en Costa Rica

disminuyen, de manera considerable, el gasto del paciente en cada encuentro médico. Asimismo, estos seguros médicos tienen convenios para atender en todos los hospitales o clínicas privadas. La relación entre ambos factores sugiere que los clientes asegurados acuden a una sola institución por servicios, aun cuando obtendrían las mismas condiciones en cualquiera de ellas. Una empresa de servicios de salud se beneficiaría, en forma importante, al destinar recursos a la captación de este segmento a través de comunicaciones donde se indique de forma explícita la cobertura por dichos seguros médicos.

Bajo esas condiciones, los otros factores tomarán mayor importancia y tendrá mayor impacto la diferenciación no basada en el precio y les permitirá captar este mercado, el cual es mucho más susceptible a cambiar su proveedor de servicios médicos.

A continuación, se detallan las conclusiones que pueden partir del presente estudio, así como recomendaciones estratégicas a las empresas prestatarias de servicios de salud en el GAM.

Conclusiones y recomendaciones

En primera instancia, el estudio realizado identifica las expectativas de los clientes de servicios privados de salud en el área de estudio desde la perspectiva financiera. A diferencia de otras industrias que ofrecen servicios o productos más estandarizados, o bien, menos especializados, los servicios médicos requieren de cierto conocimiento de parte del usuario para la toma de decisiones. Inclusive, dentro de los mismos servicios, existirán diferencias de expectativas de los clientes a raíz de esta personalización o especialización de los servicios.

La expectativa de los usuarios de hospitales o clínicas privadas es acertada cuando se trata de consultas. No obstante, se identifica una expectativa no realista y predomina para dos de los servicios más frecuentados en estas instituciones.

Asimismo, se concluye que las expectativas y la disposición a pagar no guarda una relación con el ingreso familiar medio del encuestado. Por lo tanto, la estrategia general de definición y comunicación de precios de servicios médicos no debe

discriminar entre segmentos poblacionales por poder adquisitivo, sino atacarla y alinearse a esta expectativa por igual.

Por otro lado, se recomienda utilizar un lenguaje compatible con el de la expectativa del cliente. Se concluye que, para los servicios médicos, la expectativa es que su costo sea reducido, aun cuando éstos sean sumamente variables, especializados y particulares para cada paciente. La estrategia de las empresas de salud debe contemplar esta generalización conceptual del servicio sin entrar en detalle técnico o pretender especificar el grado de complejidad que podría llegar a verse en estos servicios.

Como segundo objetivo, el presente describe los elementos que, desde las finanzas, son claves en los servicios privados de salud. En particular, se observa que los elementos más redituables o de mayor impacto en los clientes es la presencia de personal médico específico, así como el trato brindado por estos profesionales de la salud. Desde una perspectiva financiera, la recomendación es destinar recursos no al incremento o disminución de costos, sino a atender la expectativa de los pacientes de un trato amable y atento, aun cuando se espera que los precios sean los más bajos entre los competidores.

Por último, en este apartado y durante el análisis de resultados, se sugieren diversas estrategias financieras que, durante el segundo semestre de 2022, pueden aplicar las empresas de servicios privados de salud enfocadas en la comercialización y posicionamiento. Respecto de estas estrategias financieras, es posible concluir que, aunque existe un mercado donde sucede la sustitución perfecta de los servicios, los clientes no son tan propensos a cambiar su proveedor de servicios médicos, ya que, donde incide un mayor número de respuestas de menor importancia en la encuesta, es sobre los precios y la accesibilidad a información en páginas *web* o redes sociales. A su vez, esto sugiere que, aun cuando el precio se establezca por debajo incluso de la expectativa del cliente y se ponga a su disposición la información sobre los servicios, son otros los factores donde se deben destinar recursos para la captación de clientes.

Referencias bibliográficas

- Anderson, S., Rayburn, S.W., & Sierra, J.J. (2019), Future thinking: the role of marketing in healthcare. *European Journal of Marketing*, Vol. 53 No. 8, pp. 1521-1545. <https://doi.org/10.1108/EJM-10-2017-0779>
- Andia, T.S., & Lamprea, E. (2019). Is the judicialization of health care bad for equity? A scoping review. *Int J Equity Health* 18, 61. <https://doi.org/10.1186/s12939-019-0961-y>
- Fantin, R., Gómez, I., Sáenz, J., Rojas, K. y Barboza, C. (2019). ¿Cómo medir la posición socioeconómica en el marco de las inequidades sociales de salud?: El caso de Costa Rica. *Odovtos International Journal of Dental Sciences*, 21(3), 65-75. <https://dx.doi.org/10.15517/ijds.2019.37295>
- Flores, S. (2021). La participación privada en la gestión de la salud pública. *Revista de Gestión Pública*, 9(1), 43–83. <https://doi.org/10.22370/rqp.2020.9.1.2680>
- Jiménez, L. (2020, June 29). El acceso a medicamentos en Latinoamérica, una mirada al caso de Costa Rica. *SCIELO - Public Health*. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n4/e1635/>
- Kalina, P. (2018). Strategic Healthcare Marketing: What Can We Learn from the Hospitality Industry. *Human Resource Management Research*, 8(2), 42-44. DOI: 10.5923/j.hrmr.20180802.03
- Kanavos, P. (6 de marzo, 2020). Latin America healthcare system overview: A comparative analysis of the fiscal space in healthcare. *London School of Economics*. <https://www.lse.ac.uk/business/consulting/assets/documents/latam/Latin-America-Fiscal-Space-PPT-PK.pdf>
- Mayorga, G. (19 de enero, 2018). UCR monitorea crecimiento del sector privado en el Campo de la salud. Universidad de Costa Rica.

<https://www.ucr.ac.cr/noticias/2018/01/19/ucr-monitorea-crecimiento-del-sector-privado-en-el-campo-de-la-salud.html>

OCDE. (n.d.) Estudios de la OCDE sobre los sistemas de salud: Costa Rica - EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES. OECD. https://www.oecd.org/els/health-systems/Estudios-OCDE-sobre-los-Sistemas-de-Salud_Costa-Rica_Evaluaci%C3%B3n-y-Recomendaciones.pdf

Purcarea, V.L. (2019). The impact of marketing strategies in healthcare systems. *J Med Life*. 2019 Apr-Jun;12(2):93-96. doi: 10.25122/jml-2019-1003. PMID: 31406509; PMCID: PMC6685306.

Rojas, K. (17 de febrero, 2020). ¿Cuánto se gasta en salud en Costa Rica? Universidad de Costa Rica. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/02/17/vox-experta-cuanto-se-gasta-en-salud-en-costa-rica.html>

Voorend, K., & Alvarado, D. (2022). Barriers to Healthcare Access for Immigrants in Costa Rica and Uruguay. *Int. Migration & Integration*. <https://doi.org/10.1007/s12134-022-00972-z>

Wiernik, A. Lami, L, Durman, M., & Herrera, R. (15 de febrero, 2018). Abstract P4-10-18: Medismart-Oncosmart: A low-cost private initiative to improve health care access in the middle-income country of Costa Rica. Overview of the breast cancer screening program. *Cancer Research*, 78 (4_Supplement): P4–10–18. <https://doi.org/10.1158/1538-7445.SABCS17-P4-10-18>

Zhang, A., Prang, K., Devlin, N., Scott, A., & Kelaher, M. (2020). The impact of price transparency on consumers and providers: A scoping review. *Health Policy*, 124(8), 819-825. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.06.001>

Anexo 1. Encuesta aplicada

Esta encuesta está dirigida a todos los habitantes de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica, específicamente, usuarios frecuentes de servicios de salud del sector privado.

Objetivo general del estudio: Analizar las estrategias financieras aplicables a los clientes de servicios privados de salud en la Gran Área Metropolitana durante el segundo semestre del 2022.

Tema de la investigación: Estrategias financieras para clientes de servicios privados de salud en la Gran Área Metropolitana durante el segundo semestre de 2022.

Encabezado-presentación de la encuesta: La siguiente encuesta busca recolectar información sobre percepción y expectativas de las personas o familias, habitantes del GAM, respecto del pago y uso de servicios de salud en hospitales o clínicas privadas con la finalidad de realizar recomendaciones para alinear las comunicaciones de estas empresas a las expectativas de sus clientes y prospectos. Para llenar esta encuesta, por favor utilice la herramienta de Google Forms. Para cada sección, lea cuidadosamente el tipo de pregunta y seleccione o escriba una respuesta al enunciado. Al finalizar, indique su provincia y cantón de residencia, y dé clic en el botón "Enviar" al final de la encuesta. Todas las preguntas son obligatorias. Gracias por su colaboración. Las respuestas se registran en forma totalmente anónima, además de analizarse y observarse como un conjunto y no en forma individual.

Objetivo específico 1: Identificar las expectativas de los clientes de servicios privados de salud en el área de estudio desde la perspectiva financiera.

Preguntas	Criterios
1. Indique el monto que estaría dispuesto a pagar por una consulta médica general.	Respuesta abierta. Validación de solo números enteros con un mínimo de 1000
2. Indique el monto que estaría dispuesto a pagar por una consulta de urgencias.	Respuesta abierta. Validación de solo números enteros con un mínimo de 1000
3. Indique el monto que estaría dispuesto a pagar por análisis de laboratorio clínico.	Respuesta abierta. Validación de solo números enteros con un mínimo de 1000
4. Recientemente (en los últimos 6 meses), he acudido a un hospital por alguno o varios de los siguientes servicios (puede seleccionar varias opciones).	<p>Lista de opciones que permite selección múltiple. Asimismo, se habilita opción "Otros" que, al ser seleccionada, permite una respuesta abierta en formato de texto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Consulta médica general <input type="checkbox"/> Consulta médica de especialista <input type="checkbox"/> Urgencias <input type="checkbox"/> Cirugía electiva <input type="checkbox"/> Hospitalización <input type="checkbox"/> Estudios de laboratorio <input type="checkbox"/> Estudios de rayos X o imágenes médicas <input type="checkbox"/> Terapia física <input type="checkbox"/> Otra...
5. De las siguientes opciones, ¿cuál influye más en su decisión de dónde acudir por tratamiento médico? (seleccione solo una opción,	<p>Lista de opciones de selección única, sin posibilidad a agregar "Otros"</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Precio del servicio <input type="radio"/> Calidad de las instalaciones <input type="radio"/> Personal médico

es decir, la que considere más importante).	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rapidez del servicio ○ Cercanía ○ Recomendación de amigos, familiares, etc.
---	---

Objetivo específico 2: Describir los elementos que, desde las finanzas, son claves en los servicios privados de salud.

Preguntas	Criterios				
6. Indique su ingreso familiar aproximado.	Lista de opciones de selección única, sin posibilidad a agregar "Otros": <ul style="list-style-type: none"> ○ 0 – 300,000 colones ○ 301,000 – 600,000 colones ○ 601,000 – 900,000 colones ○ 901,000 – 1,200,000 colones ○ 1,201,000 – 1,800,000 colones ○ + 1,800,000 colones 				
Para las siguientes preguntas (7 a 10), indique, siendo 1 Muy poco importante y 5 Muy importante, la importancia de cada uno de los factores mencionados para que usted decida acudir a un hospital o clínica a recibir atención médica.					
7. Que el precio sea el más bajo.	1, Muy poco importante	2	3	4	5, Muy importante
8. Que la oferta de servicios sea la más completa.	1, Muy poco importante	2	3	4	5, Muy importante

9. Que el personal brinde un trato profesional y atento.	1, Muy poco importante	2	3	4	5, Muy importante
10. Que sea fácil obtener o haber obtenido, de antemano, información por página web o redes sociales.	1, Muy poco importante	2	3	4	5, Muy importante

Objetivo específico 3: Sugerir las estrategias financieras que, durante el segundo semestre de 2022, pueden aplicar las empresas de servicios privados de salud enfocadas en la comercialización y el posicionamiento.

Preguntas	Criterios
11. Conozco el precio al que se ofrece una consulta de medicina general en más de un hospital.	Lista de opciones de selección única sin posibilidad a agregar "Otros": <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
12. Sé a cuál hospital del GAM acudir para recibir un servicio en específico.	Lista de opciones de selección única sin posibilidad a agregar "Otros": <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
13. Cuento con un seguro o plan médico.	Lista de opciones de selección única sin posibilidad a agregar "Otros": <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sí

	<ul style="list-style-type: none"> ○ No
<p>14. Seleccione, entre las siguientes opciones, los lugares en donde ha recibido atención médica privada.</p>	<p>Lista de opciones que permite selección múltiple. Asimismo, se habilita opción "Otros" que, al ser seleccionada, permite una respuesta abierta en formato de texto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> CIMA <input type="checkbox"/> Hospital Clínica Bíblica <input type="checkbox"/> Hospital Metropolitano <input type="checkbox"/> Hospital La Católica <input type="checkbox"/> Torre Médica Momentum <input type="checkbox"/> Área Médica City Mall Alajuela

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

Anexo 2. Tabla de datos recolectados

Marca temporal	Indique el monto que estaría dispuesto a pagar por una consulta médica general	Indique el monto que estaría dispuesto a pagar por una consulta de urgencias	Indique el monto que estaría dispuesto a pagar por análisis de laboratorio clínico	Recientemente (en los últimos 6 meses) he acudido a un hospital por alguno o varios de los siguientes servicios (puede seleccionar varias opciones)	De las siguientes opciones, ¿cuál influye más en su decisión de a dónde acudir por tratamiento médico? (seleccione solo una opción, la que considere más importante)	Indique su ingreso familiar aproximado	Que el precio sea el más bajo	Que la oferta de servicios sea la más completa	Que el personal dé un trato profesional y atento	Que sea fácil obtener o haber obtenido de antemano información por página web o redes sociales	Conozco el precio al que se ofrece una consulta de medicina general en más	Sé a cuál hospital del GAM acudir para recibir un servicio en específico	Cuento con un seguro o plan médico	Seleccione, entre las siguientes opciones, los lugares en donde ha recibido atención médica privada	Indique su provincia y cantón de residencia
9/11/2022 8:36:23	10000	15000	20000	Consulta Médica General	Rápidez del servicio	1,201,000 - 1,800,000 COL	5	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	San José, San José
9/11/2022 8:36:27	25000	35000	20000	Consulta Médica General	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	5	Si	No	No	CIMA, Hospital Clínica Bíblica, Hospital La Católica	San José Hatillo
9/11/2022 8:36:27	30000	35000	16000	Urgencias	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	5	No	Si	No	Hospital La Católica	San José Central
9/11/2022 8:37:56	25000	30000	20000	Cirugía Electiva	Personal Médico	1,201,000 - 1,800,000 COL	4	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital La Católica	San Jose, Desamparados
9/11/2022 8:39:03	40000	55000	35000	Consulta Médica de Especialista, Cirugía Electiva, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	5	5	3	Si	Si	No	CIMA, Hospital Clínica Bíblica	San José, central
9/11/2022 8:39:29	50000	75000	20000	Consulta Médica General, Urgencias, Estudios de Laboratorio	Calidad de las instalac	+ 1,801,000 COL	2	5	5	4	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Clínica Bíblica, Hospital La Católica	Tibas
9/11/2022 8:44:35	40000	55000	25000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Hospitalización, Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	5	No	Si	No	Hospital Clínica Bíblica, Hospital Metropolitano	San Jose Escazú
9/11/2022 8:44:52	6000	8000	2200	Consulta Médica de Especialista, Urgencias	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	5	4	4	No	No	Si	Área Médica City Mall Alajuela	San José
9/11/2022 8:45:47	20000	50000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Estudios de Laboratorio	Calidad de las instalac	+ 1,801,000 COL	3	5	2	5	Si	No	Si	CIMA, Hospital Metropolitano, Área Médica City Mall Alajuela	San Sebastián, San José
9/11/2022 8:46:19	30000	40000	5000	Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	1,201,000 - 1,800,000 COL	3	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital La Católica, UNIBE	Guadalupe
9/11/2022 8:46:58	25000	25000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	4	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	Heredia, Santo Domingo
9/11/2022 8:52:47	25000	30000	20000	Ninguno	Personal Médico	1,201,000 - 1,800,000 COL	4	4	5	4	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José Desamparados
9/11/2022 8:54:31	25000	50000	30000	Consulta Médica General	Rápidez del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	4	4	4	No	No	Si	Hospital Metropolitano	Alajuela, Grecia
9/11/2022 8:56:17	25000	25000	25000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Estudios de Laboratorio	Rápidez del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	3	5	5	5	No	Si	No	Hospital Metropolitano, Hospital La Católica	San jose san jose
9/11/2022 8:56:54	50000	50000	25000	Estudios de Laboratorio	Calidad de las instalac	+ 1,801,000 COL	3	4	4	1	Si	Si	No	Hospital Clínica Bíblica, Hospital La Católica	San José, Desamparados
9/11/2022 9:00:48	25000	40000	10000	Estudios de Laboratorio	Rápidez del servicio	301,000 - 600,000 COL	3	5	5	5	No	No	No	Hospital Metropolitano	Cartago Central
9/11/2022 9:01:14	35000	100000	35000	Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	1,201,000 - 1,800,000 COL	3	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San Jose, Curridabat
9/11/2022 9:01:35	25000	15000	8000	Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	5	Si	No	No	CIMA, Hospital Clínica	San José
9/11/2022 9:04:43	40000	45000	40000	Consulta Médica de Especialista	Recomendación de an	901,000 - 1,200,000 COL	4	5	5	4	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Clínica	Heredia
9/11/2022 9:05:37	25000	30000	15000	Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	4	5	2	Si	Si	No	Hospital clínica santa C	San José y curridabat
9/11/2022 9:08:09	35000	30000	15000	No	Rápidez del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	3	5	5	4	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano,	de dos ríos
9/11/2022 9:10:42	25000	40000	7000	Consulta Médica General	Precio del servicio	0 - 300,000 COL	5	5	5	5	No	Si	No	Ninguno	Cartago central
9/11/2022 9:10:45	40000	600000	30000	Consulta Médica de Especialista	Recomendación de an	+ 1,801,000 COL	4	5	5	2	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	Cartago, tejar
9/11/2022 9:11:43	40000	50000	60000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Estudios de Laboratorio	Rápidez del servicio	+ 1,801,000 COL	3	3	4	2	No	No	Si	CIMA, Hospital Metropr	Cartago, La Unión
9/11/2022 9:14:32	20000	25000	15000	Consulta Médica de Especialista	Precio del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	5	5	5	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Metropr	San José, San José
9/11/2022 9:16:28	30000	30000	15000	Consulta Médica de Especialista	Recomendación de an	1,201,000 - 1,800,000 COL	2	5	5	3	No	Si	Si	CIMA, Hospital Metropr	San Jose y San Sebastian
9/11/2022 9:18:01	30000	20000	10000	Consultas de Especialista, Urgencias, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o	Rápidez del servicio	+ 1,801,000 COL	5	5	5	3	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Metropr	Alajuela
9/11/2022 9:18:19	25000	40000	15000	Gastroscopia	Precio del servicio	1,201,000 - 1,800,000 COL	4	5	5	5	No	No	Si	Hospital Clínica Bíblica	Alajuela
9/11/2022 9:18:36	50000	80000	30000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas, Terapia Física	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	2	5	5	2	Si	No	Si	Hospital Clínica Bíblica	Heredia San Rafael
9/11/2022 9:20:20	25000	30000	8500	Consulta Médica General, Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	301,000 - 600,000 COL	4	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	San Jose, Desamparados
9/11/2022 9:22:21	10000	10000	8000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista	Precio del servicio	+ 1,801,000 COL	4	5	4	5	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Metropr	San Jose, Goicoechea
9/11/2022 9:23:47	50000	50000	20000	Estudios de Laboratorio	Calidad de las instalac	+ 1,801,000 COL	3	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José, Montes de Oca
9/11/2022 9:24:56	30000	100000	30000	Urgencias	Rápidez del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	5	5	4	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José, Santa Ana
9/11/2022 9:28:22	25000	40000	10000	Consulta Médica General, Estudios de Laboratorio	Rápidez del servicio	0 - 300,000 COL	4	4	5	5	Si	Si	Si		Alajuelita centro
9/11/2022 9:28:40	15000	20000	25000	Urgencias	Precio del servicio	+ 1,801,000 COL	3	4	5	5	No	No	Si	Hospital Metropolitano	Santa Ana, San José
9/11/2022 9:31:46	500	750	1500	Estudios de Laboratorio	Personal Médico	301,000 - 600,000 COL	3	4	4	4	No	No	No	Hospital La Católica	San José
9/11/2022 9:33:56	35000	50000	100000	No he asistido	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	5	5	4	Si	Si	No	Hospital Clínica Bíblica	San José - Granadilla

9/11/2022 9:35:34	50000	75000	75000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	4	5	4	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Heredia, flores
9/11/2022 9:36:23	15000	30000	10000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista	Precio del servicio	+ 1,801,000 COL	5	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Heredia, San Pablo
9/11/2022 9:38:55	50000	80000	35000	Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	2	5	5	3	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Clínica	Curidabat
9/11/2022 9:40:28	15000	30000	10000	Consulta Médica General, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	3	5	5	3	Si	Si	No	Hospital Clínica Bíblica	Heredia
9/11/2022 9:41:59	25000	45000	30000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	901,000 - 1,200,000 COL	2	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José Goicoechea
9/11/2022 9:46:13	20000	20000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	4	Si	No	Si	Hospital Metropolitano	Alajuela
9/11/2022 9:46:58	30000	50000	20000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias	Recomendación de an	+ 1,801,000 COL	5	4	5	4	Si	Si	No	Hospital La Católica	Heredia, Heredia
9/11/2022 9:47:40	10000	5000	10000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias	Cercanía	301,000 - 600,000 COL	5	5	5	4	No	No	Si	No he estado en ningun	Alajuela. Naranjo
9/11/2022 9:47:45	28000	35000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Recomendación de an	901,000 - 1,200,000 COL	2	5	5	3	No	Si	No	Hospital Clínica Bíblica	Guadalupe
9/11/2022 9:48:14	40000	40000	60000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Recomendación de an	+ 1,801,000 COL	2	5	5	3	No	Si	No	CIMA, Hospital Clínica	Heredia San Rafael
9/11/2022 9:50:45	50000	50000	20000	Consulta Odontológica	Cercanía	+ 1,801,000 COL	5	5	5	5	No	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José-Hatillo
9/11/2022 9:58:40	10000	5000	6000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista	Cercanía	0 - 300,000 COL	5	5	5	5	No	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Heredia San Pablo
9/11/2022 9:59:12	30000	40000	30000	Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	601,000 - 900,000 COL	5	4	5	3	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	San José, San José
9/11/2022 10:01:00	25000	40000	20000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	301,000 - 600,000 COL	3	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José, San José
9/11/2022 10:02:09	30000	100000	50000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas, Terapia Física	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	2	5	4	4	Si	Si	Si		San José, Curidabat
9/11/2022 10:03:07	45000	45000	20000	Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	5	5	5	Si	Si	No	CIMA	Heredia, San Joaquín
9/11/2022 10:03:12	30000	50000	100000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	901,000 - 1,200,000 COL	3	5	5	3	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Heredia, Flores
9/11/2022 10:09:02	50000	300000	100000	Estudios de Laboratorio	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	5	5	3	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Alajuela, La GUACIMA
9/11/2022 10:09:28	50000	50000	30000	Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	4	5	5	3	No	Si	No	CIMA	Moravia
9/11/2022 10:17:04	25000	30000	6500	Consulta Médica General, Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	+ 1,801,000 COL	4	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Curidabat
9/11/2022 10:19:33	15000	20000	20000	Consulta Médica General, Cirugía Electiva, Terapia Física	Rápidez del servicio	301,000 - 600,000 COL	5	5	5	4	Si	Si	Si	CIMA, Hospital Clínica	Heredia
9/11/2022 10:22:14	20000	70000	10000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Rápidez del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	5	Si	No	Si	Hospital Clínica Bíblica	San Jose
9/11/2022 10:23:34	5000	15000	10000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Recomendación de an	601,000 - 900,000 COL	5	4	5	4	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	San Jose
9/11/2022 10:26:38	50000	60000	100000	Consulta Médica General, Estudios de Laboratorio, Terapia Física	Precio del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	5	5	3	No	Si	Si	CIMA, Hospital Metroxi	San Jose, Mora
9/11/2022 10:30:46	40000	40000	30000	Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Precio del servicio	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	4	Si	Si	No	Hospital La Católica	San José Moravia
9/11/2022 10:34:35	20000	35000	10000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista	Recomendación de an	1,201,000 - 1,800,000 COL	5	3	5	5	No	No	No	Hospital universal	San Jose, Montes de Oca
9/11/2022 10:35:07	40000	40000	25000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista	Personal Médico	301,000 - 600,000 COL	5	5	5	5	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano	Tres Ríos, Cartago
9/11/2022 10:36:13	60000	60000	50000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Recomendación de an	+ 1,801,000 COL	4	4	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Heredia
9/11/2022 10:37:04	10000	10000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Recomendación de an	1,201,000 - 1,800,000 COL	4	5	5	5	No	No	No	Hospital Clínica Bíblica	San José, central
9/11/2022 10:39:12	20000	30000	15000	Consulta Médica General, Estudios de Laboratorio, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Cercanía	1,201,000 - 1,800,000 COL	3	3	5	5	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Santa Ana
9/11/2022 11:03:23	40000	50000	20000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	1	4	5	5	Si	Si	Si	Hospital Metropolitano,	Heredia
9/11/2022 11:07:30	30000	30000	20000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Precio del servicio	301,000 - 600,000 COL	4	4	5	4	No	No	No	Heredia, Heredia	
9/11/2022 11:18:45	35000	70000	75009	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	4	5	5	3	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	Moravia
9/11/2022 11:20:39	25000	15000	20000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	301,000 - 600,000 COL	5	5	5	1	No	Si	Si	Hospital La Católica	San José San jose
9/11/2022 11:59:51	45000	90000	35000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	1,201,000 - 1,800,000 COL	2	5	5	5	Si	Si	No	Hospital Clínica Bíblica	San José, Zapote
9/11/2022 12:13:20	30000	50000	20000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Personal Médico	1,201,000 - 1,800,000 COL	4	5	5	2	Si	Si	Si	Hospital Clínica Bíblica	San José central Zapote
9/11/2022 12:17:44	25000	50000	40000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas, Terapia Física	Personal Médico	0 - 300,000 COL	5	5	5	3	No	No	No	Hospital La Católica	Heredia
9/11/2022 12:31:20	15000	15000	15000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas, Terapia Física	Precio del servicio	0 - 300,000 COL	5	5	5	5	Si	Si	Si	Asenbis	San José aserri

9/11/2022 12:58:41	20000	30000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Rápidez del servicio	+ 1,801,000 COL	3	5	5	5	Sí	Sí	No	CIMA, Hospital Clínica	San José san Francisco
9/11/2022 13:10:42	15000	50000	30000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	301,000 - 600,000 COL	2	2	2	2	No	No	Sí	Hospital La Católica, T	San José curridabat
9/11/2022 13:37:17	50000	75000	30000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Hospitalización, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	5	5	5	Sí	Sí	Sí	CCSS	Provincia: San José. Cantón: San José
9/11/2022 13:52:06	30000	30000	25000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Hospitalización, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	4	5	5	No	Sí	Sí	CIMA, Hospital Metropr	Heredia, San Pablo
9/11/2022 13:56:26	15000	20000	7000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Hospitalización, Estudios de Laboratorio, Terapia Física	Precio del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	5	5	4	Sí	Sí	Sí	Hospital Clínica Bíblica	Cartago, Tres Ríos
9/11/2022 14:10:11	13000	20000	20000	No he asistido	Personal Médico	301,000 - 600,000 COL	5	5	5	5	Sí	Sí	Sí	Hospital Metropolitano	San José, Curridabat
9/11/2022 14:15:58	13000	20000	12000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Rápidez del servicio	301,000 - 600,000 COL	3	5	5	5	No	Sí	Sí	Hospital Metropolitano	Heredia, Heredia
9/11/2022 14:25:15	15000	15000	15000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Recomendación de an	901,000 - 1,200,000 COL	5	5	5	5	Sí	Sí	Sí	CIMA, Hospital Clínica	Heredia
9/11/2022 14:37:01	50000	80000	30000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Rápidez del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	5	5	5	Sí	Sí	Sí	Área Médica City Mall /	Alajuela
9/11/2022 14:37:49	20000	30000	10000	Imágenes Médicas, Urgencias, Cirugía Electiva, Terapia Física	Precio del servicio	601,000 - 900,000 COL	5	5	5	5	Sí	Sí	Sí	Hospital Clínica Bíblica	San José San José
9/11/2022 14:38:48	30000	50000	20000	Urgencias, Hospitalización, Terapia Física	Rápidez del servicio	+ 1,801,000 COL	5	5	5	5	Sí	Sí	Sí	Área Médica City Mall /	San José San José
9/11/2022 15:10:31	40000	60000	10000	Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas	Cercanía	901,000 - 1,200,000 COL	2	5	5	3	No	Sí	Sí	CIMA	San Jose San Jose
9/11/2022 15:12:05	50000	70000	30000	Terapia Física	Calidad de las instalaciones	1,201,000 - 1,800,000 COL	2	4	5	2	No	No	No	Torre Médica Momentu	San Jose, San Jose
9/11/2022 15:25:25	10000	15000	5000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	301,000 - 600,000 COL	3	5	5	5	Sí	Sí	No	Hospital Metropolitano	Alajuela Alajuela
9/11/2022 15:34:30	60000	80000	50000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Precio del servicio	601,000 - 900,000 COL	3	5	5	4	No	Sí	No	Hospital Metropolitano,	San José, San Sebastián.
9/11/2022 15:54:15	45000	30000	50000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio, Estudios de Rayos X o Imágenes Médicas, Terapia Física	Calidad de las instalaciones	901,000 - 1,200,000 COL	4	3	5	5	Sí	Sí	Sí	Hospital Metropolitano	Heredia, San Rafael
9/11/2022 16:30:02	15000	35000	35000	No he acudido a ningún centro médico en dicho tiempo	Precio del servicio	301,000 - 600,000 COL	3	4	5	3	No	No	Sí	Hospital Metropolitano	San José, Goicoechea
9/11/2022 17:18:46	50000	60000	20000	Consulta Médica de Especialista, Estudios de Laboratorio	Personal Médico	+ 1,801,000 COL	3	4	5	4	No	No	No	Santa Catalina	San José Desamparados
9/11/2022 18:08:45	80000	100000	75000	No he asistido	Recomendación de amigos, familiares, etc.	+ 1,801,000 COL	3	5	5	4	No	No	No	Hospital La Católica	Alajuela Grecia
9/11/2022 19:21:05	25000	25000	30000	Consulta Médica General, Consulta Médica de Especialista, Urgencias, Estudios de Laboratorio, Terapia Física	Precio del servicio	+ 1,801,000 COL	4	3	4	3	No	Sí	Sí	Hospital Metropolitano,	San José Santa Ana

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2022

Anexo 3. Carta de aprobación filológica

A QUIEN CORRESPONDA

Por medio de la presente, yo, **Edin Mauricio Buzano Barrantes**, mayor, cédula #5-276-638 y número de adscripción al **Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO) #024561**, en mi calidad de profesional en Filología Española #94-629 graduado en la Universidad de Costa Rica, certifico que el sustentante **PABLO AUGUSTO VERA QUESADA**, quien opta por el postgrado académico de **Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas** en la **Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)**, ha cumplido satisfactoriamente los aspectos formales de estructura y de contenido correspondientes a su trabajo denominado **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE CLIENTES DE SERVICIOS DE SALUD PRIVADOS EN LA GRAN ÁREA METROPOLITANA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022”**, por lo tanto, recomiendo se le brinde el aval correspondiente para los trámites administrativos y académicos posteriores.

Lo anterior, por cuanto dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por su prestigiosa Universidad.

Brindada el miércoles 21 de setiembre de 2022 en la ciudad de San José, Costa Rica.

Muchas gracias.

Atentamente,

**EDIN MAURICIO
BUZANO
BARRANTES
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
EDIN MAURICIO BUZANO
BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2022.09.21
08:43:47 -06'00'

Lic. Edin Mauricio Buzano Barrantes

Correo electrónico: ebuzano@yahoo.com

COLEGIO DE LICENCIADOS Y PROFESORES EN LETRAS, FILOSOFIA, CIENCIAS Y ARTES

Por cuanto

EDIN MAURICIO BUZANO BARRANTES

5-276-638
Cédula

Ha sido incorporado y juramentado como miembro del Colegio, con título de:

BACHILLER EN FILOLOGÍA ESPAÑOLA

Según lo dispone su ley constitutiva.

Se extiende el presente certificado que lo autoriza para el ejercicio de:

FILOLOGÍA ESPAÑOLA

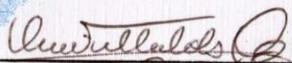
23

AGOSTO

Dado en la Ciudad de San José, a los _____ días del mes de _____ del 2003


MSc. Carlos Rojas Porras
Presidente Junta Directiva


MSc. Olman Ramírez Artavia
Fiscal Junta Directiva


Licda. Olga Marta Villalobos Chacón
Secretaria Junta Directiva