



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LOS CUATRO SERVICIOS BÁSICOS DEL HOSPITAL DE SANTA CRUZ

JOSÉ SEBASTIÁN TORRES ÁVILA

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo, determinar el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios de los servicios de Pediatría, Medicina, Cirugía y Ginecología del Hospital de Santa Cruz. Se utilizó el modelo Servqual (Servicio/Calidad), desarrollado por Parasuraman 1988. Este modelo busca medir la calidad del servicio y ha sido aplicado en varios países del mundo obteniendo resultados positivos por largos años. También, se aprobará el siguiente estudio en investigaciones realizadas en años anteriores y que tienen objetivos similares dentro de la misma área. El modelo Servqual, contrasta un servicio considerado como ideal con lo que el servicio está entregando en la actualidad a sus usuarios. Además, se le agregó el grado mínimo con que los usuarios aceptan un servicio, con el propósito de captar el rango de tolerancia para cada usuario. Luego, se construyó un instrumento de medición a partir de los resultados que arrojó el estudio exploratorio. Posteriormente se realizó un estudio descriptivo concluyente, el cual consistió principalmente en la aplicación del instrumento de medición basado en el modelo Servqual. El cuestionario se aplicó a un total de 233 usuarios seleccionados aleatoriamente y el criterio utilizado para el cálculo de la muestra fue un muestreo estratificado proporcional. Ya obtenidos los datos, se realizó un análisis factorial, a través del paquete estadístico SPSS. Este análisis logró identificar 6 factores: Confort, Funcionarios, Responsabilidad/Empatía, Confianza, Tiempo/Registro y Tangibilidad. El resultado obtenido a través de este estudio, reveló que los usuarios perciben como "REGULAR" el desempeño de la calidad del servicio del Hospital de Santa Cruz, otorgándole una calificación de 4.869 y no alcanzando situarse dentro del rango de tolerancia que estos le asignan a los cuatro servicios de este Hospital. En consecuencia, la percepción real que tienen los usuarios sobre la calidad del

servicio del Hospital de Santa Cruz, no alcanza el nivel mínimo de aceptabilidad que los usuarios tienen para un servicio ideal.