



# **DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE URGENCIA, CONSULTORIO ADOSADO Y PENSIONADO DEL HOSPITAL DE SAN FERNANDO**

**DAVID OLIVARES ASCENCIO  
CLAUDIO SANFURGO GONZÁLEZ**

**INGENIERIA COMERCIAL**

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de calidad percibido por los usuarios de los servicios de Urgencia, Pensionado y Consultorio Adosado del Hospital de San Fernando,

Esta investigación se realizó basándose en el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988), el modelo está orientado a medir la *Calidad del Servicio* y sus autores han probado su validez y confiabilidad, a través de diversos estudios, realizados en distintos tipos de servicio, en la presente investigación hemos adecuado este modelo para servicio del hospital de San Fernando.

Para responder a los objetivos del estudio se diseñó una metodología, que consta básicamente de un estudio exploratorio y un estudio descriptivo, en el primero se obtuvo información preliminar de la situación actual del hospital, necesaria para determinar los atributos relevantes en la satisfacción de los usuarios de cada servicio, con esta información procesada obtuvimos como resultado la estructuración de un cuestionario, que como se mencionó anteriormente se adaptó a la técnica SERVQUAL, y permite medir la importancia de cada atributo y el desempeño que actualmente tiene el Hospital sobre cada uno de ellos, y en definitiva, vislumbrar la distancia existente entre las expectativas de los usuarios y el actual desempeño del Hospital.

El cuestionario final fue aplicado en la segunda semana de octubre (entre 7 y 13 de este mes), se realizaron las entrevistas para los tres servicios estratificadamente según el peso relativo de cada uno respecto de la población atendida en octubre del año 2001, la muestra total obtenida fue 285 personas. En el último capítulo de este trabajo se procesaron los datos recogidos en el trabajo de campo y con los cuales se realizaron análisis de estadísticas descriptivas y un análisis factorial, de este último resultaron factores orientados a la responsabilidad y actitud de los funcionarios, características de las instalaciones, rapidez en la atención y de que forma se realiza el proceso del servicio. Posteriormente estos factores fueron analizados y los resultados obtenidos 'no son muy satisfactorios para el hospital. En términos generales se observó que el desempeño del hospital cumple globalmente (en los tres servicios) con más de un 70% de las expectativas de los clientes respecto de un servicio ideal esperado por los pacientes, esto parece ser bastante bueno, sin embargo este desempeño sólo cumple en un poco más del 80% con lo mínimo esperado por los pacientes de los servicios medidos en el hospital de San Fernando esto implicaría una satisfacción regular por parte de los usuarios del hospital.