

RESUMEN

Toda atención recibida en una institución hospitalaria es susceptible a fallos dado por diversas causas, siendo la más común los errores cometidos por el personal de salud, lo cual podría traducirse en la adquisición de diversas patologías infecciosas; De ahí que todo tratamiento ha ser recibido en instalaciones hospitalarias deberá estar respaldado por un conjunto de medidas higiénico sanitarias preventivas; que eviten la adquisición de enfermedades infecciosas, razón por la cual deberán implementarse indicadores de calidad que permitan un desempeño efectivo del personal de salud. Es de destacar que el modelo SERVQUAL abarca cinco dimensiones tales como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; a través de los cuales se logra establecer con plena seguridad las falencias que puedan afectar a los centros especializados de diálisis, derivándose de las mismas estrategias que permitan la mejora del servicio de salud prestado de forma sistemática. La técnica de recolección de datos aplicada estuvo respaldada en el cuestionario del modelo SERVQUAL, el mismo se reveló como un análisis de los datos, materializándose a través del programa estadístico SPSS.

PALABRAS CLAVE:

- **ÍNDICES DE CALIDAD**
- **PROCESOS**
- **DIÁLISIS**
- **SISTEMA DE CALIDAD**
- **SERVQUAL**

ABSTRACT

All care received in a hospital institution is susceptible to failures due to various causes, the most common is errors committed by health personnel, which could result in the acquisition of various infectious pathologies. Hence, all treatment received in hospital facilities must be supported by a set of preventive health and hygiene measures; that prevent the acquisition of infectious diseases, which is why quality indicators should be implemented. They allow an effective performance of health personnel. It is noteworthy that the SERVQUAL model includes five dimensions such as: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy; through which it is possible to establish the flaws that may affect the specialized dialysis centers, deriving from the same strategies that allow the improvement of the health service provided in a systematic way. The technique of data collection applied was supported in the SERVQUAL model questionnaire; it was revealed as an analysis of the data, materialized through the statistical program SPSS.

KEYWORDS:

- **QUALITY INDEXES**
- **PROCESSES**
- **DIALYSIS**
- **QUALITY SYSTEM**
- **SERVQUAL**