

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA CLÍNICA DEL BOSQUE UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL

Juan Carlos López¹, Santiago Quevedo¹

¹Escuela de Postgrado, Escuela Politécnica del Ejército, Sangolquí, Ecuador.

lopezaguilera_juancarlos@yahoo.com, squevedo@sqecuador.com.

Resumen: el presente trabajo describe el procedimiento y los resultados obtenidos de la medición de la calidad de los servicios hospitalarios brindados por la Clínica del Bosque empleando el modelo SERVQUAL. El principal objetivo del presente trabajo es valerse de las cinco dimensiones de la calidad en el servicio para determinar las expectativas y la percepción de los pacientes que han sido intervenidos en cada una de las áreas de la Clínica, además, determinar las diferentes expectativas entre clientes y administradores.

La población de estudio para la ejecución del trabajo fueron los pacientes que ingresaron al centro de salud en los meses de octubre a diciembre del 2012, se realizó un muestreo probalístico estratificado con un nivel de confianza del 95 %, obteniéndose una muestra de 91 pacientes distribuidos en proporción en cada área.

Se diseñó de forma minuciosa el cuestionario SERVQUAL, el cual fue validado con una encuesta piloto y evaluada a través del alfa de Cronbach. Con el cuestionario validado se procedió a realizar las encuestas de manera aleatoria simple a los integrantes de la población, obteniéndose una tasa de retorno del 83,5 %. Una vez tabuladas las encuestas se observó que el 45 % de la población estudiada presenta un GAP (brecha) de 0, es decir recibieron el servicio de acuerdo a sus expectativas, el 41 % de los encuestados presenta un GAP de 1 y el 12 % de la población presenta un GAP de 2, no se observaron brechas mayores a 2.

Al evaluar la expectativa de los clientes frente a la percepción del servicio entregado por la Clínica de Bosque empleando el modelo SERVQUAL se concluye que en la situación actual, la institución goza de un alto grado de satisfacción al cliente ya que aproximadamente el 50 % de los pacientes reciben el servicio esperado y la brecha presente en todas las categorías no sobrepasa de uno, sin embargo se detectaron áreas con oportunidad de mejora que los Directivos de la Clínica del Bosque consideraron dentro de su plan estratégico.

Palabras Clave: SERVQUAL, GAP, brecha, calidad, servicio, confiabilidad, aseguramiento, empatía, tangibilidad.