

Datos Generales

Proyecto	Aplicación del SERVQUAL como método de evaluación de la calidad en los servicios hospitalarios en la ciudad de Barranquilla.		
Estado	INACTIVO		
Semillero	UNIAUTONOMA		
Área del Proyecto	Ingenierías	Subárea del Proyecto	Ingeniería Industrial
Tipo de Proyecto	Proyecto de Investigación	Subtipo de Proyecto	Propuesta de Investigación
Grado	Pregrado	Programa Académico	Ingeniería Industrial
Email	semilleros@uac.edu.co	Teléfono	3675435

Información específica

Introducción

Hoy en día los hospitales han dejado el estigma de ser instituciones aisladas, independientes y de segundo nivel, gracias a las leyes estatutarias en Colombia como el SOGC, Ley 100 de 1993 Art. 1 y 78, Ley 372 de 1997 y DR 2174 de 1996, enfatizan en la atención en salud y el aseguramiento de la calidad, lo que significa que ésta debe ser monitoreada. Estas leyes han permitido que las instituciones hospitalarias ganen identidad e importancia frente a otras entidades de salud, para ser llamados entidades con posición, pero sin cambiar su fin fundamental, el cual es atender a la persona enferma. Sin embargo, en el cómo cumplir su labor y cómo realizar las actividades, es decir, su funcionalidad organizativa, son hoy completamente diferentes a las de ayer, por los manejos en las estructuras, los procesos de jerarquización, y diferenciación de funciones, entre otros aspectos, los cuales hacen ver a las entidades hospitalarias como una organización. Definir calidad en los servicios de salud ha sido durante años foco de investigaciones por muchos referentes teóricos del tema, ya que; el concepto calidad es percibido de múltiples maneras, es donde surge la necesidad de integrar el concepto de la calidad en los sistemas de salud, y mostrar la estrecha relación con los usuarios y la opinión de los mismos sobre el servicio ofrecido. La calidad en la atención médica, es definida por Donabedian, como lo que se espera que maximice la medida comprensible de bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de ganancias y pérdidas esperadas en el proceso de atención en todas sus partes (Donabedian, 1980), el mismo autor resalta en 1992 que el usuario desempeña papeles dentro del proceso de garantía de calidad. Por otro lado la mayoría de las investigaciones que se han centrado en determinar las variables para evaluar la calidad en los servicios de salud parten de las dimensiones sugeridas por Parasuraman en 1988. Por tal razón, el caso de estudio gira entorno a evaluar y determinar la calidad en los servicios hospitalarios ya que estas entidades son vistas como organizaciones, además se busca aplicar el SERVQUAL dado por Parasuraman como método de evaluación, para determinar a esta.

Planteamiento

El sistema de salud en Colombia, ha avanzado en términos de cobertura y aseguramiento, al punto que la gran mayoría de los colombianos se encuentran cobijados en los servicios de salud, con los nuevos planes en el régimen subsidiado y contributivo, pero ninguno de estos dos se escapa de los aun grandes problemas de calidad que se reflejan en una atención demorada y fraccionada. A pesar de lo anterior, un estudio sobre la satisfacción y razones de no uso de los servicios de salud en el país revela que el 64.7% de las personas enfermas y no, que no usan los servicios de atención médica, mencionan razones para no hacerlo, y estas están asociadas a los procesos de calidad por una atención demorada y fraccionada (Velandia, Ardón, Cardona, Jara y Pérez, 2001). Por se quiere aplicar la metodología SERVQUAL como método de evaluación para determinar el grado de calidad en los servicios hospitalarios en la ciudad de Barranquilla, basados en problemas de fraccionamiento y demora en la atención. Llegando de esta manera, a determinar el nivel de calidad y proponer mejoras en los procesos de calidad internos dentro de los hospitales, buscando disminuir la demora y el fraccionamiento del servicio prestado. ¿Cuál es el nivel de calidad percibida y esperada por los usuarios en los servicios hospitalarios en la ciudad de Barranquilla independientemente de su condición y situación económica; mediante la aplicación del SERVQUAL

Objetivo General

OBJETIVOS: Objetivo General: Aplicar la metodología SERVQUAL para evaluar y determinar la calidad en los servicios hospitalarios de la ciudad de Barranquilla, con el fin de establecer la diferencia existente entre la calidad percibida y esperada por los usuarios dentro de la prestación del servicio.

Objetivos Específicos

Objetivos específicos: • Evaluar mediante encuestas el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios hospitalarios ofrecidos y recibidos, durante su estancia en un hospital de la ciudad de Barranquilla. • Determinar mediante la herramienta SERVQUAL, el porcentaje diferencial entre la calidad percibida y la esperada por los usuarios en los servicios hospitalarios de la ciudad de Barranquilla • Establecer la diferencia existente entre las dos percepciones de la calidad en los servicios hospitalarios en la ciudad de barranquilla, y proponer posibles mejoras en los planes de calidad dentro de los hospitales de la ciudad.

Referente

El concepto de calidad en los servicios de salud, es un tema que se esta tratando desde los años 80, y es abordada en dos dimensiones una técnica y otra funcional. Donabedian en 1980 siendo profesional en las ciencias de la salud y trabajando en una línea de calidad para el servicio en la salud, afirmó que ésta desde lo técnico es la búsqueda con exactitud de un diagnostico médico y realizar ajustes a los procedimientos aplicados. El SERVQUAL, surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A., Zeithmal A., Parasuraman, y Leonard L. Berry, auspiciada por el Marketing Science institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts en los Estados Unidos; en donde su propósito era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad en los servicios. Ha sido la más utilizada para evaluar la calidad en los servicios públicos, se muestra la fiabilidad de la escala, frente a otras metodologías para medir esta calidad; fundamentalmente se ha empleado en la evaluación de la calidad en tres servicios los cuales son: la educación superior, los medios de transporte y la salud. Este método es validado en América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del Instituto de Calidad en los Servicios (Velandia F, Ardón N, Cardona JM, Jara y Pérez, 2001) Parasuraman plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por la calidad esperada de los clientes sobre el servicio que va a recibir y las precepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio. En el método se desarrolla una encuesta de 22 preguntas sobre expectativas e igual número de ítems sobre la percepción del servicio, los cuales son evaluados en escala LIKERT de 7 niveles, los cuales determinan el grado de satisfacción con respecto al servicio. Sugiere que lograr un alto nivel de calidad requiere igualar o superar las expectativas del cliente frente al servicio. La escala LIKERT a utilizar es: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo. (Hernandez R., Fernandez C., Baptista P., 2000) La metodología SERVQUAL permite medir dentro de una organización prestadora de servicios: La calificación global de la calidad del establecimiento y, la compara contra el estándar valido, Mide la calidad que desean los clientes o usuarios, Mide la calidad percibida por los usuarios, en el servicio ofrecido, Calcula

Metodología

La presente investigación se desarrolla con el fin de evaluar y determinar la calidad de los servicios hospitalarios en la ciudad de Barranquilla aplicando el método SERVQUAL, con el que se pretende identificar el nivel de calidad percibida y ofrecida, y proponer posibles mejoras en los planes de calidad de los hospitales, con el fin de que los usuarios obtenga un servicio no demorado ni fraccionado. La temática se aborda con un método de tipo descriptivo, ya que; la finalidad es determinar “cómo es” o “cómo está” la calidad ofrecida por la institución y la percibida por los usuarios, buscando responder que nivel de calidad se está garantizando. Se enfoca desde el diseño cuantitativo por la manera en cómo serán analizados y estudiados los datos, y longitudinal ya que el tiempo en que se realiza la investigación o estudio de caso varía dependiendo del problema y variables que se identifiquen. (Canales, Alvarado y Pineda, 1998) Donde como primera instancia se realizará un trabajo de campo para evaluar la calidad tomando como referente la escala de Lykert y los indicadores del método anteriormente mencionado, como segunda medida se analizarán estadísticamente los resultados recogidos y se compararán con el proceso de calidad que esta manejando la institución, por último se propondrán posibles soluciones para mejorar el servicio de la calidad.

Resultados Esperados

por ser una propuesta de investigación los resultados que se presentan son esperados después de aplicar las encuestas a los usuarios dentro de los hospitales. Donde se evaluará la calidad percibida y esperada con variables demográficas y Sico demográficas, y se espera, que después de la evaluación la calidad percibida sea mayor a la esperada, lo cual en la escala de Lykert determina que los servicios superan los índices de calidad establecidos por las normas y la ley colombiana.

Conclusiones

El desarrollo de la escala SERVQUAL por parte de Parasuraman 1988, es una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad funcional para un amplio rango de servicios, entre los cuales esta la salud. Las dimensiones propuestas por el modelo, permiten determinar problemas actuales e interfiere en la prestación de mejor calidad en el servicio. (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993 p.26). Cada institución debe ser mirada como una situación particular, puesta que tiene una historia, una circunstancia y un entorno que la determinan, por lo que cada empresa de servicios de salud deberá desarrollar sus estrategias propias, auditorías distintas y a la vez innovadoras dentro de un contexto establecido. La calidad excelente se logra cuando se tiene en cuenta normas, procedimientos, manual de funciones, guías de manejo y técnicas que satisfagan al cliente.

Bibliografía

: Donabedian. (1980). Calidad en la atención médica. Velandia F, Ardón N, Cardona JM, Jara y Pérez. (2001). OPORTUNIDAD, SATISFACCION Y RAZONES DE NO USO DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA SEGÚN LA ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA DEL DANE. REVISTA COLOMBIA MÉDICA 32 (1) 4-9, 32 (1) 4-9. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. (2000). Metodología de la Investigación. México D.F. : McGraw-Hill. Parasuraman A, Zeithmal, Valerie, And Berry L. (1985). A concept model of service quality and its implications for future research . Journal of marketing, 19,4,41,50. Canales, Alvarado y Pineda. (1998). Metodologías de Investigación.

Integrantes

¡Actualmente no existen integrantes para este proyecto!

Instituciones

NIT	Institución
8901025729	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE