

RESUMEN

OBJETIVO: Evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario externo del consultorio del servicio de Nefrología del Instituto Nacional de Salud del Niño.

METODOLOGIA: El diseño del estudio es de tipo descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 236 usuarios seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático del área Nefrología del INSN en el período mayo-setiembre 2013 .Se empleó la encuesta SERVQUAL modificada y validada.

RESULTADOS:

Los resultados mostraron como características de la población encuestada que el 98.3% fueron adultos, siendo el 78.8. %, mujeres.

Un alto porcentaje (65.7%) carecen de seguro de salud. El nivel de instrucción mayoritario de los usuarios encuestados fue secundaria completa (55%). La encuesta SERVQUAL mostro satisfacción (78%); seguida de insatisfacción leve-moderada (20.76%), siendo muy pocos los severamente insatisfechos (1.3%). La mayor proporción de usuarios insatisfechos leve-moderados están en las dimensiones empatía y confidencialidad (0.4 y 0.3 respectivamente). Las dimensiones en que el número de usuarios satisfechos predomina son tangibilidad (0.1) y respuesta rápida (0.3). La dimensión priorizada por el usuario externo fue Empatía y la menos priorizada fue la dimensión confiabilidad.

CONCLUSIONES: Se concluye que la calidad de servicio es percibida como satisfactoria y se recomienda diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad que ponga énfasis en las áreas críticas encontradas.

Palabras Clave: Calidad de servicio, satisfacción, SERVQUAL, Instituto Nacional de Salud del Niño, consultorio externo de Nefrología.