

SERVQHOS: Instrumento de medición para conocer la calidad del servicio en sector salud. Caso aplicado en la clínica de fisioterapia KINEMEX

1. Dalia Zamora Díaz

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, dalia.zamora@upaep.edu.mx

2. Dr.Fernando Rey Castillo Villar

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, fernandorey.castillo@upaep.mx

Conocer la percepción de los clientes sobre la prestación de los servicios de fisioterapia para determinar su apreciación sobre la calidad, la cual es considerada un factor clave en la diferenciación de los servicios de salud. Por ello, y para conocer la calidad percibida de la clínica de fisioterapia KINEMEX se realizó una investigación descriptiva, transversal y cuantitativa para determinar la percepción de la calidad de la satisfacción del cliente, utilizando el instrumento SERVQHOS, el cual es uno de los cuestionarios más utilizados para medir la percepción en calidad del servicio en Colombia, México y España, el cual determina dos dimensiones: Calidad Subjetiva y Calidad Objetiva, a través de 33 ítems, así como un apartado para identificar cómo ingresaron, si desean información extra de la clínica, y una pregunta abierta para sugerencias y comentarios, este instrumento fue aplicado a través de encuestas vía correo electrónico y llamadas. Los resultados obtenidos dieron aportaron información para desarrollar un plan de acción para cada una de las áreas de la empresa y con ello mejorar la percepción de la calidad de la atención dada en la clínica de fisioterapia. Por lo tanto, se puede concluir que el SERVQHOS es instrumento de medición confiable y viable para obtener resultados acerca de la percepción de la calidad de la atención en servicios de salud.

Palabras clave: calidad del servicio, calidad percibida, satisfacción del paciente, SERVQHOS