

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 31 de Julio de 2018

NÚMERO 002/2018

Página 1 de 2

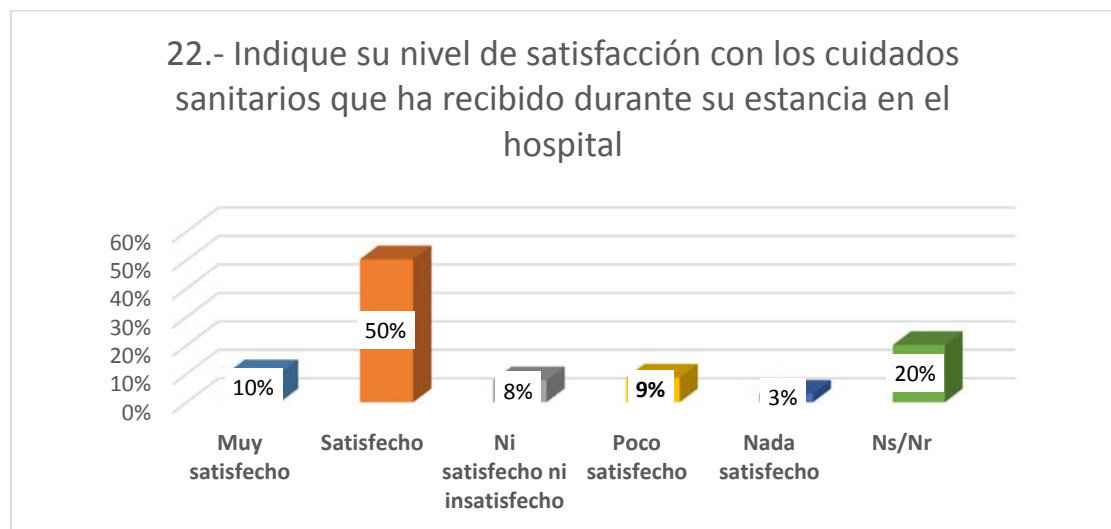
Satisfacción percibida por las pacientes del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland – Ciudad de Santa Cruz

La satisfacción percibida por las pacientes del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland es de 0.62, donde 1 representa el valor máximo de calidad en el servicio y 0 representa el valor mínimo de calidad en el servicio.

Las 23 variables que miden la satisfacción en la calidad del servicio están divididas en cinco dimensiones las cuales se describen con el indicador de satisfacción correspondiente:

- Capacidad de respuesta 0.59
- Empatía 0.62
- Fiabilidad 0.64
- Seguridad 0.64
- Tangibilidad 0.63

Por ejemplo, una pregunta que sintetiza las cinco dimensiones estudiadas, arroja el siguiente resultado:



Fuente: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales José Ortiz Mercado de la UAGRM



COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 31 de Julio de 2018

NÚMERO 002/2018

Página 2 de 2

Satisfacción percibida por las pacientes del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland – Ciudad de Santa Cruz

Lugar de presentación del estudio: Auditorio del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland, Calle Rafael Peña s/n, entre Av. Cañoto y calle España.

Fecha y hora de presentación del estudio: Jueves 2 de Agosto, a horas 8:00 am

Ficha técnica del estudio

Institución que realizó la investigación.	Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales “José Ortiz Mercado” (IIES-JOM) dependiente de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Financieras (FCEAF) de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (UAGRM)
Título de la investigación:	<i>Satisfacción percibida por las pacientes del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland – Ciudad de Santa Cruz</i>
Objetivo de la investigación.	El objetivo del estudio es conocer la percepción de las pacientes del Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra respecto a la calidad del servicio que han recibido durante su estancia en el mismo, para cuantificar el nivel de calidad del servicio en cinco dimensiones: Tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía, mediante el cuestionario SERVQHOS.
Universo.	Constituida por todas las pacientes que fueron atendidas en el Hospital de la Mujer en el periodo de recogida de información.
Período de recogida de la información.	Del 7 al 11 de mayo de 2018.
Cobertura geográfica.	Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, en cada una de sus unidades de servicio.
Censo.	Aplicación del instrumento de recolección de datos de forma personal a todas las pacientes que fueron dadas de alta y/o atendidas en los diferentes servicios del Hospital de la Mujer durante el período de recogida de información.
Total encuestas	402 encuestas aplicadas a pacientes dadas de alta o atendidas.
Instrumentos de captación.	El Instrumento de captación que se utiliza contiene 35 preguntas, el mismo que es adaptado del Cuestionario SERVQHOS (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L., 1988).