

INDICE	Página
Resumen ejecutivo.....	11
Introducción.....	12
CAPITULO 1 ANTECEDENTES GENERALES	
1.1 Presentación.....	13
1.2 El sistema de Salud en Chile.....	13
1.3 Sistemas de atención de Salud en Chile.....	14
1.4 Sistemas previsionales de Salud en Chile.....	15
1.5 Cifras regionales y locales.....	16
1.6 Estructura de la Red asistencial en la Provincia de Curicó.....	16
1.7 Reforma a la Salud en Chile.....	17
1.7.1 Plan AUGE/GES.....	17
1.7.2 Enfermedades garantizadas GES 2006.....	18
1.7.3 Como se accede al GES.....	19
1.7.3.1 Los beneficiarios del sistema publico.....	19
1.7.3.2 Los beneficiarios del sistema privado.....	20
CAPITULO 2 MARCO TEORICO	
2.1 Servicio.....	21
2.2 Percepción.....	21
2.3 Satisfacción.....	22
2.4 Calidad.....	23
2.5 Calidad de un servicio.....	24
2.6 El Modelo Servqual.....	25
2.6.1 Conceptualización del Modelo Servqual.....	25
2.6.2 Elementos que componen el Modelo Servqual.....	27
2.6.3 Utilidad del Modelo Servqual.....	28

CAPITULO 3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General.....	29.
3.2 Objetivos específicos.....	29

CAPITULO 4 METODOLOGIA

4.1 Tipos de investigación.....	30
4.1.1 Investigación exploratoria.....	30
4.1.2 Investigación descriptiva.....	30
4.1.2.1 Instrumento de medición.....	31
4.1.2.2 Plan de Muestreo.....	31
4.1.2.2.1 Definición de la población.....	31
4.1.2.2.2 Marco muestral.....	32
4.1.2.2.3 Tamaño de la muestra.....	32
4.1.2.2.4 Diseño muestral.....	33
4.1.2.3 Análisis de datos.....	33
4.1.2.4 Mapa de Importancia Presencia.....	33

CAPITULO 5 PRESENTACION DE LOS DATOS

5.1 Datos de la muestra según variables investigadas.....	36
5.2 INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO.....	40
5.2.1 Análisis descriptivo.....	40.
5.2.2 Análisis del Modelo Servqual.....	41
5.2.2.1 Evaluación de la dimensión Confiabilidad.....	41
5.2.2.2 Evaluación de la dimensión Responsabilidad.....	42
5.2.2.3 Evaluación de la Dimensión Seguridad.....	42
5.2.2.4 Evaluación de la Dimensión Empatía.....	43
5.2.2.5 Evaluación de la Dimensión Tangibilidad.....	43
5.2.2.6 Resumen de las Dimensiones del Método Servqual.....	44
5.2.3 Análisis de importancia de atributos.....	44
5.2.3.1 Atributos del servicio.....	45

5.2.3.2 Atributos de la atención.....	45
5.2.3.3 Atributos tangibles.....	46
5.2.4 Análisis de importancia-Presencia de las Dimensiones.....	46
5.3. ARTROSIS DE CADERAS Y ORTESIS	
5.3.1 Análisis descriptivo.....	49
5.3.2 Análisis del Modelo Servqual.....	50
5.3.2.1 Evaluación de la dimensión	
Confiabilidad.....	50
5.3.2.2. Evaluación de la dimensión	
Responsabilidad.....	50
5.3.2.3 Evaluación de la Dimensión Seguridad.....	51
5.3.2.4 Evaluación de la Dimensión Empatía.....	51
5.3.2.5 Evaluación de la Dimensión	
Tangibilidad.....	52
5.3.2.6 Evaluación de las Dimensiones del Método	
servqual.....	52
5.3.3 Análisis de Importancia de los	
Atributos.....	53
5.3.3.1 Atributos del servicio.....	53
5.3.3.2 Atributos de la atención.....	54
5.3.3.3 Atributos tangibles.....	54
5.3.4 Análisis de importancia-Presencia de las	
Dimensiones.....	55
5.4 INSUFICIENCIA RENAL CRONICA	
5.4.1 Análisis descriptivo.....	57
5.4.2 Análisis del Modelo Servqual.....	58
5.4.2.1 Evaluación de la dimensión Confiabilidad.....	58
5.4.2.2. Evaluación de la dimensión Responsabilidad.....	59
5.4.2.3 Evaluación de la Dimensión Seguridad.....	59

5.4.2.4	Evaluación de la Dimensión Empatía.....	60
5.4.2.5	Evaluación de la Dimensión Tangibilidad.....	60
5.4.3	Resumen Mediciones del Método servqual.....	61
5.4.3.1	Análisis de importancia de atributos.....	61
5.4.3.2	Atributos del servicio.....	61
5.4.3.3	Atributos de la atención.....	62
5.4.3.4	Atributos Tangibles.....	62
5.4.4	Análisis de Importancia-Presencia de las dimensiones.....	63
5.5 Análisis agregado de las tres patologías		
5.5.1	Análisis descriptivo.....	65
5.5.2	Análisis del Modelo Servqual.....	66
5.5.2.1	Evaluación de la dimensión Confiabilidad.....	66
5.5.2.2	Evaluación de la dimensión Responsabilidad.....	66
5.5.2.3	Evaluación de la Dimensión Seguridad.....	67
5.5.2.4	Evaluación de la Dimensión Empatía.....	67
5.5.2.5	Evaluación de la Dimensión Tangibilidad.....	68
5.5.3	Resumen mediciones del método servqual.....	68
5.5.4	Análisis de importancia de atributos.....	69
5.5.4.1	Atributos del servicio.....	69
5.5.4.2	Atributos de la atención.....	69
5.4.3.4	Atributos Tangibles.....	70
5.5.5	Análisis de Importancia-Presencia de las dimensiones.....	71

CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones.....	73
6.2	Recomendaciones.....	75
6.2.1	Atenciones de pacientes con Infarto agudo al miocardio.....	75

6.2.2	Atenciones de pacientes con Artrosis de caderas y Ortesis.....	75
6.2.3	Atenciones de pacientes con Insuficiencia Renal aguda y Diálisis.....	76
	LIMITACIONES.....	76
	BIBLIOGRAFIA.....	78
	ANEXOS.....	80

INDICE DE CUADROS

Página

Gráfico N° 1.1 Organigrama del sector salud en Chile.....	14
Cuadro N° 1.1 Infraestructura hospitalaria Provincia de Curicó.....	16
Grafico N° 2.1 Satisfacción.....	23
Grafico N° 2.2 Calidad de servicio según Modelo Servqual.....	25
Grafico N° 2.3 Modelo Servqual.....	26
Gráfico N° 4.1 Mapa Importancia-Presencia.....	34
Grafico N° 5.1 Distribución de individuos según genero.....	36
Grafico N° 5.2 Distribución de individuos por grupos etáreos.....	36
Grafico N° 5.3 Distribución de la muestra según actividad.....	37
Grafico N° 5.4 Distribución de encuestados según renta mensual.....	37
Grafico N° 5.5. Distribución de individuos según previsión.....	38
Grafico N° 5.6 Distribución de los encuestados segun tramos de FONASA.....	38
Grafico N° 5.7 Cantidad de usuarios que conocen del Plan AUGE.....	38

INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO

Grafico N° 5.8 Evaluación según sexo.....	40
Cuadro N° 5.1 Evaluación de variables prioritarias a ser mejoradas.....	40
Cuadro N° 5.2 Dimensión Confiabilidad.....	41

Cuadro N° 5.3 Dimensión Responsabilidad.....	42
Cuadro N°.5.4 Dimensión Seguridad.....	42
Cuadro N°.5.5 Dimensión Empatía.....	43
Cuadro N°.5.6 Dimensión Tangibilidad.....	43
Cuadro N°.5.7 Evaluación del Método Servqual.....	44
Grafico N°.5.9 Orden de importancia de los atributos del servicio.....	45
Grafico N°.5.10 Orden Importancia atributos de la atención.....	45
Grafico N°.5.11 Orden Importancia de los atributos Tangibles.....	46
Cuadro N°.5.8 Obtención de ejes Importancia Presencia.....	46
Grafico N°.5.12 Ubicación de las dimensiones del Modelo Servqual.....	47

ARTROSIS DE CADERAS Y ORTESIS

Grafico N° 5.13 Evaluación según sexo.....	49
Cuadro N°.5.9 Evaluación de variables prioritarias a ser mejoradas.....	49
Cuadro N°.5.10 Dimensión Confiabilidad.....	50
Cuadro N° 5.11 Dimensión Responsabilidad.....	50
Cuadro N°.5.12 Dimensión Seguridad.....	51
Cuadro N°.5.13 Dimensión Empatía.....	51
Cuadro N°.5.14 Dimensión Tangibilidad.....	52
Cuadro N°.5.15 Evaluación del Método Servqual.....	52
Grafico N°.5.14 Orden de importancia de los atributos del servicio.....	53
Grafico N°.5.15 Orden Importancia atributos de la atención.....	54
Grafico N°.5.16 Orden Importancia de los atributos Tangibles.....	54
Cuadro N°.5.16 Obtención de ejes Importancia Presencia.....	55
Grafico N°.5.17 Ubicación de las dimensiones del Modelo Servqual.....	55

INSUFICIENCIA RENAL CRONICA Y DIALISIS

Grafico N° 5.18 Evaluación según sexo.....	57
Cuadro N°.5.17 Evaluación de variables prioritarias a ser mejoradas.....	57
Cuadro N°.5.18 Dimensión Confiabilidad.....	58

Cuadro N° 5.19 Dimensión Responsabilidad.....	59
Cuadro N°.5.20 Dimensión Seguridad.....	59
Cuadro N°.5.21 Dimensión Empatía.....	60
Cuadro N°.5.22 Dimensión Tangibilidad.....	60
Cuadro N°.5.23 Evaluación del Método Servqual.....	61
Grafico N°.5.19 Orden de importancia de los atributos del servicio.....	62
Grafico N°.5.20 Orden Importancia atributos de la atención.....	62
Grafico N°.5.21 Orden Importancia de los atributos Tangibles.....	63
Cuadro N°.5.24 Obtención de ejes Importancia Presencia.....	63
Grafico N°.5.22 Ubicación de las dimensiones del Modelo Servqual.....	63

ANALISIS AGREGADO DE LAS 3 PATOLOGIAS

Grafico N° 5.23 Evaluación según sexo.....	65
Cuadro N°.5.25 Evaluación de variables prioritarias a ser mejoradas.....	65
Cuadro N°.5.26 Dimensión Confiabilidad.....	66
Cuadro N° 5.27 Dimensión Responsabilidad.....	66
Cuadro N°.5.28 Dimensión Seguridad.....	67
Cuadro N°.5.29 Dimensión Empatía.....	67
Cuadro N°.5.30 Dimensión Tangibilidad.....	68
Cuadro N°.5.31 Evaluación del Método Servqual.....	68
Grafico N°.5.24 Orden de importancia de los atributos del servicio.....	69
Grafico N°.5.25 Orden Importancia atributos de la atención.....	70
Grafico N°.5.26 Orden Importancia de los atributos Tangibles.....	70
Cuadro N°.5.32 Obtención de ejes Importancia Presencia.....	71
Grafico N°.5.27 Ubicación de las dimensiones del Modelo Servqual.....	71

INDICE DE ANEXOS	Página
Anexo N° 1 : Grupo foco.....	81
Anexo N° 2 : Agrupamiento de variables.....	82
Anexo N° 3 : Cuestionario Piloto.....	83
Anexo N° 4 : Cuestionario final.....	86
Anexo N° 5 : Calculo de la muestra.....	91
Anexo N° 6 : Frecuencia de las respuestas según sexo y patologías.....	92
Anexo N° 7 : Análisis de las variables prioritarias a ser mejoradas.....	94
Anexo N° 8 : Análisis de Importancia de los Atributos.....	108
Anexo N°.9 : Análisis Importancia-Presencia de las Dimensiones.....	111