



“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD PARA ESTABLECIMIENTOS AUTOGESTIONADOS EN RED, APLICADO AL HOSPITAL REGIONAL DE TALCA”

LAURA RIVAS DÍAZ.

PAULA TRONCOSO RETAMAL.

INGENIEROS COMERCIALES

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad de servicio se logra al corresponder a las expectativas de los consumidores e incluso superarlas, y se debe medir para poder expresar los resultados en términos numéricos mediante una metodología que se ajuste a las especificaciones de la organización. En este estudio particularmente, la adaptación es para el servicio de salud del Hospital Regional de Talca (HRT), el cual tiene como objetivo principal el mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia en la gestión de los hospitales en función del mejoramiento de la salud de la población, con un enfoque de satisfacción del usuario.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo central es evaluar la calidad de servicio de salud para establecimientos autogestionados en red, aplicado al servicio de salud público del Hospital Regional de Talca, el cual contempla específicamente el diseño y validación de un instrumento mediante la metodología SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio de salud, la medición de la calidad de servicio de salud por dimensión y el análisis de la calidad de servicio de salud global.

El instrumento de medición utilizado es el cuestionario de acuerdo a la investigación SERVQUAL (calidad de servicio) que considera 5 dimensiones (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía) y el cálculo de la muestra se realizó estratificadamente, obteniendo así una muestra total de 200 bajo un error muestral 6.9% (Tabla 5.3.1.2) y un nivel de confianza de 95%. La metodología de la investigación está compuesta por un estudio exploratorio seguido de un estudio descriptivo, de los cuales se obtuvo finalmente la estructuración del cuestionario final. Se recolectaron los datos en un momento del tiempo, específicamente durante el mes de Octubre del año 2004, bajo un método de muestreo por conveniencia del cual se obtuvo como resultado una varianza del modelo de un 60% y un alfa de Cronbach de 0.9.

La conclusión se centra en la dimensión “Capacidad de Respuesta”, ya que siendo la más importante dentro del modelo (25%) es la peor evaluada con una nota de 3.89 dentro de la escala

utilizada tipo Likert con una puntuación de 1 a 7 (1: Totalmente desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Relativamente en desacuerdo; 4: Indiferente; 5: Relativamente de acuerdo; 6: De acuerdo y 7: Totalmente de acuerdo).