



## **“MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DEL SERVICIO DE SALUD DEL MAULE A DIRECTORES DE INSTITUCIONES QUE CONFORMAN LA RED ASISTENCIAL”**

**FRANCISCA ALEJANDRA BUSTOS SALAS  
ISABEL MARGARITA FERNÁNDEZ VALENZUELA  
INGENIEROS COMERCIALES, MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

Actualmente, la importancia de cumplir con los objetivos estratégicos dentro de una organización obliga a estar constantemente evaluando su gestión. Uno de los objetivos estratégicos del Servicio de Salud del Maule (SSM) es elevar el nivel de la salud de la población a través del Plan AUGE, entre otros.

El objetivo de este estudio apunta a medir la calidad de servicio del Servicio de Salud del Maule con respecto a Directores de Instituciones, clientes internos, que integran la llamada Red Asistencial, para así descubrir cuales son las variables que afectan la calidad del servicio en forma negativa y plantear soluciones.

Para recabar la información fue necesario interactuar con la Red Asistencial de la Región del Maule, entre ellos Directores de Hospitales, Directores de Departamento de Salud Comunal y Alcaldes.

La metodología empleada consistió en entrevistas en profundidad, aplicación de cuestionario, entrevistas con expertos, revisión de estudios anteriores y observación directa. Para este estudio se adaptó el Método SERVQUAL (Service Quality), con objeto de exponer un útil instrumento para cuantificar la satisfacción del cliente, es decir, la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas generadas previamente a la prestación del mismo. Se utilizó el cuestionario como instrumento de levantamiento de información, el que se realizó en base a las variables obtenidas en la fase exploratoria.

Se aplicó un Censo a los 73 Directores de Instituciones que integran la Red Asistencial entre el 18 de Abril y el 13 de Mayo de 2005.

Una vez recopilada y tabulada la información, se procedió a ingresar los datos al Software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) para transformar la información cualitativa en información cuantitativa. El primer paso fue realizar el Análisis Factorial, que arrojó cinco factores relevantes “Responsabilidad en la Atención”, “Información Confiable”, “Capacidad de Respuesta”, “Trabajo en Terreno” e “Infraestructura y Cumplimiento de Compromisos”.

En base a los resultados obtenidos es importante destacar que la gestión del SSM es evaluada en promedio con nota 3,71 siendo 1 el mínimo y 7 la calificación máxima, lo que denota la insuficiencia del servicio prestado. Además los cinco factores analizados son mal evaluados por los integrantes de la Red Asistencial, es decir, su percepción en ninguno superó las expectativas planteadas.

Con respecto a lo anterior, se recomienda a la Dirección del SSM mejorar en aspectos como cumplimiento de compromisos, mejorar la comunicación interna para producir información confiable, integración real de la Red Asistencial en procesos que así lo ameriten, y mejorar los tiempos de respuestas ante cualquier eventualidad. Todo esto con el fin de revertir la imagen de ineficiencia que presenta actualmente el SSM.

## ABSTRACT

Nowadays, the importance of fulfilling the strategic aims in an organization compels it to constantly evaluate its administration. One of the strategic goals of the Maule Health Service (SSM) it is to increase the level of the population's health through the Plan AUGE, among others.

The purpose of this study is to measure the quality of service of the Maule Health Service with respect to Directors of Institutions and internal clients, all of which integrate the Assistance Network, in order to detect what variables affect the quality of service in a negative way, and thus propose solutions.

In order to obtain the information, it was necessary to work with the Assistance Network of the Maule's Region, including Hospital Directors, Directors of the Communal Health Departments and Heads of Local Authorities.

The used methodology consisted on thorough interviews, a questionnaire application, interviews with experts, review of previous studies and direct observation. The SERVQUAL Methodology (Service Quality) was used for this study, which consists in obtaining the differences between the expectations and the perceptions regarding the quality of a specific service. A questionnaire was used as an instrument for the compilation of information, which was carried out based on the variables obtained in the exploratory phase.

A census was applied to the 73 Directors of Institutions that integrate the Assistance Network between April 18th and May 15th 2005.

Once the information was gathered and tabulated, we proceeded to enter the data in the SPSS Software (Statistical Package for Social Sciences) in order to transform the qualitative information into quantitative information. The first step was to carry out the Factorial Analysis that showed five outstanding factors, "Responsibility in the Attention", "Reliable Information", "Response Capacity", "Field Work" and "Infrastructure and Execution of Commitments".

Based on the obtained results, it is important to mention that the SSM administration was evaluated with an average grade of 3.71, being 1 the minimum grade and 7 the maximum, which denotes the inadequacy of the given service. The five analyzed factors were also not well evaluated by the members of the Assistance Network, which means that their perception didn't overcome the outlined expectations.

With regard to the previous observations, we recommend the SSM Direction to improve some aspects such as execution of commitments, improve internal communications in order to produce reliable information, real integration of the Assistance Network in processes that need it, and to

improve the response time for any eventuality. All this has the purpose of reverting the weak image of inefficiency that the SSM is going through.