

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I.....	8
MARCO REFERENCIAL	8
1.1) Hospital Regional de Talca (HRT).....	8
1.2) Hospital.....	9
1.2.1) Tipos de hospitales.....	9
1.2.2) Términos hospitalarios.....	10
1.3) Prestadores de Salud	11
1.3.1) FONASA (Prestador Público).....	11
1.3.2) ISAPRE (Asegurador Privado).....	11
1.4) Comportamiento del Usuario de Servicios de Salud	12
1.5) Reforma de Salud.....	12
1.5.1) Acceso Universal con Garantías Explicitas de Salud (AUGE)	13
1.5.2) Sistema de Atención	14
1.5.3) Red Asistencial	15
1.5.4) Gestión en Red.....	15
1.6) Derechos y Deberes de las Personas en Salud	16
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1) Servicio	18
2.2) Calidad	20
2.3) Calidad de Servicio	20
2.3.1) Desajustes o Brechas en la Calidad de Servicio	21
2.4) Satisfacción.....	24
2.5) Percepción.....	24
2.6) Expectativas	24
2.7) Medición de Satisfacción del Cliente	25
2.8) Modelo SERVQUAL.....	25
2.8.1) Utilidades del Modelo SERVQUAL	29
2.8.2) Debilidades del Modelo SERVQUAL.....	29
2.9) Triángulo de Servicios	29
2.10) Población.....	30
2.11) Investigación de Mercados	30
2.12) Investigación Exploratoria.....	31
2.13) Entrevista en Profundidad.....	31
2.14) Investigación Concluyente.....	31
2.15) Muestreo Estratificado	32
2.16) Cuestionario	32
2.16.1) Diseño del Cuestionario	33
2.17) Escala Likert	33
2.18) Concepto de Confiabilidad	33
2.19) Concepto de Validez.....	34
CAPITULO III.....	35
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	35

CAPITULO IV	37
OBJETIVOS	37
4.1) Objetivo General.....	38
4.2) Objetivos Específicos.....	38
CAPITULO V	38
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	38
5.1) Investigación Exploratoria	39
5.2) Investigación Descriptiva Concluyente	40
5.2.1) Escala de Medición	41
5.2.2) El Cuestionario como Instrumento de Medición	42
5.2.3) Muestreo	45
5.2.4) Determinación del Tamaño Muestral.....	45
5.2.5) Procesamiento de los Datos	47
5.3) Confiabilidad y Validez.....	47
CAPITULO VI	48
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	48
6.1) Perfil de la Muestra.....	48
6.2) Análisis de las Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	49
6.2.1) Evaluación de la Dimensión Tangible	50
6.2.2) Evaluación de la Dimensión Empatía	51
6.2.3) Evaluación de la Dimensión Fiabilidad	52
6.2.4) Evaluación de la Dimensión Capacidad de Respuesta	53
6.2.5) Evaluación de la Dimensión Seguridad	54
6.2.6) Evaluación Global de la Calidad de Servicio	55
6.3) Análisis Factorial	56
6.3.1) Confiabilidad del Estudio	58
6.3.1.1) Peso Relativo de los Factores	59
6.3.2) Mapas Bidimensionales: Importancia v/s Presencia.....	60
CAPITULO VII	62
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES	62
7.1) Conclusiones por Objetivos Específicos.....	62
7.2) Recomendaciones	68
7.3) Limitaciones del Estudio:	70
CAPITULO VIII	72
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	76