



MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE TALCA, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

**MARÍA JOSÉ CABELLO SOTO
ÁNGELA ROBLES MONDACA**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

RESUMEN

Existen muchas maneras de supervisar la satisfacción, tanto a organizaciones que buscan su propio beneficio económico, como a organizaciones con fines "sociales", esta última es la que corresponde al estudio presentado a continuación, que se basó en una Investigación de Mercado que apunta directamente a las cuatro especialidades básicas que entrega el Hospital Regional de Talca (HRT). Para lograr determinar dicha satisfacción por parte de los pacientes o usuarios del HRT, se midió la calidad del servicio a través del instrumento de investigación llamado Modelo SERVQUAL, que consiste en una escala multidimensional, la cual mide la diferencia encontrada entre las expectativas que tienen los pacientes del HRT y la percepción de ellos, hacia la misma institución. El modelo se caracteriza por obtener información sobre las necesidades de los usuarios y si estas están siendo cubiertas de manera adecuada, se logra además, distinguir las áreas débiles y fuertes de la Institución de Salud, pero como todo modelo presenta desventajas tales como: que mide las expectativas de una organización ideal y no considera la opinión de aquellos que no son usuarios del servicio, entre otras.

La investigación se realizó sobre un universo compuesto por las cuatro unidades o servicios de especialidad del HRT con relación a los egresos de pacientes de ellas por semestre, para el caso, primer semestre del año recién pasado (2006), dichos estratos no representan el 100% de los servicios, ya que el hospital cuenta con servicios de subespecialidades, que derivan de las cuatro básicas, sin embargo,

se pensó que los servicios de los cuales se extrajo una muestra estratificada proporcional son bastante significativos y suficientes para estimar un resultado satisfactorio. El estudio hace referencia al funcionamiento del HRT, abarcando aspectos tales como: elementos de la Dimensión Tangible, elementos de la Dimensión Empatía, elementos de la Dimensión Fiabilidad, elementos de la Dimensión Capacidad de Respuesta y elementos de la Dimensión Seguridad y como el usuario evalúa su funcionamiento y método de entrega.

El análisis final, apoyado por el software estadístico SPSS, confirmó la confiabilidad del instrumento utilizado, que concluyó de manera global que el HRT está siendo eficaz en la entrega de los elementos de la mayoría de las dimensiones antes nombradas, la única que se escapa a los buenos resultados es la Dimensión Capacidad de Respuesta, ya que la percepción de los elementos de esta dimensión está por debajo del mínimo aceptado por los pacientes, lo cual refleja su clara insatisfacción. De lo anterior se desprende que, si bien la inclusión de recursos es fundamental para corregir aspectos tangibles, la inversión en capital humano podría ser clave para revertir los resultados entregados por la evaluación de la Dimensión Capacidad de Respuesta. También se propuso la aplicación de un sistema periódico de Medición de Calidad, para detectar y controlar las posibles falencias que estén afectando la calidad de los servicios entregados por la institución.

Palabras claves: Hospital Regional de Talca, Satisfacción, Calidad del Servicio, Modelo SERVQUAL, Expectativas y Percepción.