



“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SERVICIO DE URGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE TALCA”

CLAUDIO SEPÚLVEDA BASCUÑÁN
INGENIERO COMERCIAL MENCION ADMINISTRACIÓN

RESUMEN EJECUTIVO

En estos momentos el Servicio de Urgencias del Hospital Regional de Talca, presenta una serie de limitaciones, asociadas principalmente a la atención que reciben los usuarios.

Esta memoria tiene por objetivo evaluar la Calidad del Servicio entregado a los usuarios del Servicio de Urgencia del Hospital Regional de Talca. El propósito fue identificar aquellas variables que están afectando negativamente la calidad del servicio y así entregar las sugerencias pertinentes a la dirección del Hospital Regional de Talca. En esta investigación, se utilizó el modelo SERVQUAL (Service Quality), adaptando su metodología a este estudio. Este método estudia la percepción de la calidad por parte de los usuarios, en contraste con las expectativas que tienen del servicio. Se elaboró una herramienta de medición que consistió en un cuestionario. Se realizó una encuesta, onde se aplicaron 118 cuestionarios, seleccionados aleatoriamente. La encuesta se realizó a los usuarios que utilizaron el servicio entre los meses de marzo y agosto del año 2004.

Una vez obtenida la información, se realizó un análisis factorial, a través del software SPSS (Statistics Packing for Social Sciencie). Este análisis identificó 6 factores relevantes para el estudio: “funcionario eficientes”, “responsabilidad en la atención”, “comodidad en la atención”, “tecnología e indicaciones”, “infraestructura y tiempo de respuesta”, y “sistema de registro”.

De acuerdo a los resultados obtenidos de este estudio, se reveló que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio recibido, evaluando con un 3,42 promedio para todos los factores, de un total de 7 puntos, la atención otorgada por el Servicio de Urgencia del Hospital Regional de Talca. Con esto, no se alcanza a cubrir el mínimo nivel aceptado de 5,09. Por lo tanto no alcanza el nivel de expectativas que los usuarios quieren para un servicio ideal.

Algunas sugerencias que se proponen son, poner énfasis en el factor “funcionarios eficientes”, ya que los usuarios le dan una gran importancia y a su vez posee una baja presencia en el Servicio de Urgencia del Hospital Regional de Talca, al igual que el factor “responsabilidad en la atención”.

ABSTRACT

In these moments the Service of Emergency of the Regional Hospital of Talca, presents a serie of limitations, associate mainly to the attention that the users receive.

This memory has for objective to evaluate the Quality of the Service given to the users of the Service of Urgency of the Regional Hospital of Talca. The purpose was to identify those variables that are affecting the quality of the service negatively and this way to give the pertinent suggestions to the address of the Regional Hospital of Talca. In this investigation, the pattern SERVQUAL (Service Quality was used), adapting its methodology to this study. This method studies the perception of the quality on the part of the users, in contrast with the expectations that have of the service. A mensuration tool was elaborated that consisted in a questionnaire. He/she was carried out a survey, where 118 questionnaires were applied, selected aleatorily. The survey was carried out to the users that used the service between the months of March and August of the year 2004.

Once obtained the information, was carried out a factorial analysis, through the software SPSS (Statistics Packing Social for Science). This analysis threw 6 outstanding factors for the study: "efficient official", "responsibility in the attention", "comfort in the attention", "technology and indications", "infrastructure and time of answer", and "registration system."

According to the obtained result of this study, it was revealed that the users are unsatisfied with the received service, evaluating it with a 3,42 average for all the factors, of a total of 7 points, the attention granted by the Service of Urgency of the Regional Hospital of Talca. With this, it is not even reached to cover the minimum accepted level of 5,09. therefore it doesn't reach the level of expectations that the users want for an ideal service.

Some suggestions that intend, are to put emphasis in the factor "efficient officials", since the users give him a high importance and in turn it possesses a drop he/she witnesses in the Service of Urgency of the Regional Hospital of Talca, the same as the factor "responsibility in the attention."