



RESUMEN EJECUTIVO

La importancia que tiene hoy en día satisfacer en forma correcta las necesidades de la población, ha hecho que las instituciones se preocupen de estudiar los verdaderos deseos de sus clientes para así enfocar sus recursos en mejorar las principales falencias.

De este modo, los objetivos de la presente tesis se basan en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Talca, con respecto a los servicios entregados por esta institución en sus atenciones cerradas.

Considerando la variedad y complejidad de todas las atenciones que brinda el Hospital de Talca, este estudio sólo consideró 4 especialidades más representativas de las atenciones cerradas. Las áreas seleccionadas fueron Medicina, Pediatría, Cirugía y Ginecología, que durante el año 2001 abarcaron un 63% del total de estas atenciones.

La metodología empleada se basa en una adaptación del método de medición de la calidad del servicio SERVQUAL, que contrasta un servicio considerado como ideal, con lo que actualmente se le está entregando a los usuarios. Además se consideró el grado de aceptabilidad de los usuarios, para así poder determinar el rango de tolerancia implícito en cada persona. De esta manera, se elaboró una herramienta de medición que consistió en un cuestionario modificado según los resultados de un previo estudio exploratorio, basado en grupos foco y entrevistas en profundidad.

El cuestionario se aplicó a un total de 151 usuarios seleccionados aleatoriamente. La encuesta tuvo lugar en el domicilio particular de los usuarios egresados durante el primer semestre del año 2002.

Una vez obtenidos los datos, se realizaron distintos tipos de análisis para lograr medir el grado de satisfacción de los usuarios del hospital.



A través del análisis factorial se logró reducir el número de variables, trabajando de este modo, con 5 factores relevantes para el estudio: “Funcionarios Eficientes”, “Responsabilidad en la Atención”, “Elementos Tangibles”, “Tiempo de Respuesta” y “Confianza en los Doctores”.

Mediante el análisis de cada uno de estos factores, se logró determinar la percepción que tienen los distintos usuarios con respecto al servicio actual que presta el hospital, sus principales expectativas y además, el rango de tolerancia implícito en cada usuario.

Con la ayuda de mapas bidimensionales, fue posible determinar los grados de importancia y presencia que los usuarios le otorgan a cada uno de los factores. De este modo, la dirección del Hospital Regional de Talca, puede poner un mayor énfasis sólo en los factores que aumenten el nivel de satisfacción de sus usuarios y a la vez mejorar la gestión de sus funcionarios.

Los resultados obtenidos de este estudio, nos revelan que los usuarios se muestran “conformes” con el servicio recibido, evaluando a la atención brindada por el Hospital de Talca con nota 5.1. Sin embargo, existe insatisfacción por parte de los usuarios, ya que esta evaluación no alcanza a cubrir ni siquiera el mínimo nivel aceptado por la población, ni menos cubre el alto nivel de expectativas que los usuarios desean para un servicio ideal.



ABSTRACT

The importance nowadays of satisfying the needs of the population, has inspired institutions to study the true desires of its clients to thus focus its resources in improving the main weaknesses.

In this way, the objective of the present thesis is to determine the level of satisfaction of the users of the Regional Hospital of Talca, with regard to the hospital services delivered by this institution.

Considering the variety and complexity of all the services offered by the Hospital of Talca, this study only considered the 4 more representative specialties of the hospital service. The areas selected were Medicine, Pediatría, Surgery and Gynocology, which together during the year 2001 covered 63% of the total hospital service.

The method used was an adaptation of the method of measurement of the quality of the service based on SERVQUAL, that compares an ideal service, with what at present is being delivered to the users. As well the degree of acceptance on the part of the users, was considered to thus be able to determine the implicit range of tolerance for each person. In this manner, a tool of measurement that consisted of a questionnaire modified according to the results of an exploratory study, based on group focus and in depth interviews was constructed.

The questionnaire was applied to a total of 151 randomly selected users. The survey was administered in the private residence of the hospital users during the first semester of the year 2002.

Once the data was obtained, distinct types of analysis were carried out to measure the degree of satisfaction of the users of the hospital.



The factorial analysis achieved the reduction off the number of variables, resulting in 5 prominent factors for the study: “Responsible service”, “Efficient Employee”, “Infrastructure”, “Answer time” and “Confidence in the doctors”.

The analysis of each one of these factors, determined the perception that the distinct users have with regard to the present service that the hospital gives, its main expectations and as well, the implicit range of tolerance for each user.

With the aid of bidimensional maps, its was possible to determine the degrees of importance and existance that the users give each of the factors. In this way, the administration of the Regional Hospital of Talca, can put a greater emphasis on the factors that increase the level of satisfaction of its users and at the same time improve the management of its personnel.

The results obtained from this study, reveal that the users are shown “basically satisfied” with the service received, evaluating to the service offered by the Hospital of Talca with a level of 5.1 out of 7. However, dissatisfaction exists on the part of the users, since this evaluation does not even begin to cover the minimum level acceptable to the users, nor the high level of expectation that the users desire for an ideal service.