

## **“COMPARACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVICIOS DE URGENCIA DE LOS HOSPITALES DE TALCA, CURICÓ Y LINARES”**

**PATRICIO CORDERO ESPINOZA  
ARTURO GARCIA-HUIDOBRO PRIETO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

Actualmente, la importancia de cumplir con los objetivos estratégicos dentro de una organización obliga a estar constantemente evaluando su gestión, la cual, se encuentra constantemente expuesta a la opinión pública. Esto ha conducido a los hospitales públicos a estar muy interesados en conocer las verdaderas necesidades de sus usuarios, con el fin de dar solución a los problemas que requieren mayor atención.

En estos momentos los Servicios de Urgencia de los Hospitales de Talca, Curicó y Linares, presentan una serie de limitaciones, asociadas principalmente a la atención que reciben los usuarios.

Esta memoria tiene por objetivo comparar la Calidad de Servicio de los Servicios de Urgencia de los Hospitales de Talca, Curicó y Linares. Para esto se agruparon las variables identificadas en una investigación previa realizada en el Servicio de Urgencia del Hospital Regional de Talca, en nuevos factores que aumentaron el nivel de confiabilidad. A partir de estos factores, se realizó la medición de la Calidad de Servicio de los Servicios de Urgencia de Curicó y Linares, con el fin de entregar las sugerencias pertinentes a las direcciones administrativas de los Hospitales de Talca, Curicó y Linares.

La metodología empleada consistió en entrevistas en profundidad, aplicación de cuestionario, entrevistas con expertos, revisión de estudios anteriores y observación directa.

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 utilizó el cuestionario ya elaborado y utilizado en la medición de Calidad de Servicio del Servicio de Urgencia del Hospital de Talca

como instrumento de levantamiento de información, el que se realizó en base a las variables obtenidas en este mismo estudio. Se aplicaron 118 cuestionarios, en Curicó y Linares respectivamente, seleccionados aleatoriamente. La encuesta se realizó a los usuarios que utilizaron los servicios de urgencia entre los meses de Marzo y Julio del año 2005.

Una vez obtenida la información, se realizó un análisis factorial, a través del software SPSS (Statistics Packing for Social Science). Este análisis identificó 5 factores relevantes para el estudio: "Empatía", "Confianza", "Capacidad de respuesta", "Confiabilidad", y "Elementos tangibles".

En base a los resultados obtenidos, se concluye que:

El factor "Empatía", en el Servicio de Urgencia del Hospital de Linares, en comparación con los otros dos servicios de urgencia, tuvo la mejor percepción con un 3,77, en una escala, con mínimo de 1 y máximo de 7.

En el factor "Confianza", el Servicio de Urgencia que tuvo la mayor puntuación, es el Hospital de Linares, con un 3,85.

En el factor "Capacidad de Respuesta", el Servicio de Urgencia que tuvo la mayor puntuación, es el Hospital de Talca, con un 3,46.

En el factor "Confiabilidad", el Servicio de Urgencia que tuvo la mayor puntuación, es el Hospital de Talca, con un 3,21.

Finalmente, en el factor "Elementos Tangibles", el Servicio de Urgencia que tuvo la mayor puntuación, es el Hospital de Linares, con un 3,81.

Es importante destacar que la Calidad de Servicio de los Servicios de Urgencia de Talca, Curicó y Linares, es evaluada en promedio con nota 3,24. Con esto, no se alcanza a cubrir el mínimo nivel aceptado promedio de 5,05. Por lo tanto no alcanza el nivel de expectativas que los usuarios quieren para un servicio ideal, es decir, su percepción en ninguno superó las expectativas planteadas.

Algunas sugerencias que se proponen son, poner énfasis en el factor "Capacidad de Respuesta", ya que los usuarios de los tres Servicios de Urgencia le dan la mayor importancia, considerando que su evaluación real en promedio fue de 31,67.

## ABSTRACT

Actually, the importance of fulfilling the strategic objectives inside of an organization exposed to the public opinion constantly obliges to evaluate its performance. So this factor has conducted that public hospitals are really interested to know, what the real interests of their patients are, so their problems may have real attention and be resolved.

Up to the moment the urgency services of the hospitals of Talca, Curicó and Linares have serious limitations, specially associated to the services that their clients receive.

This investigation compares the quality service of the Urgency Service of the three hospitals of the region.

Identified variables were previously focused by an investigation at the Talca hospital and were reformulated so that the reliability levels were upgraded.

With these new factors into consideration a new quality evaluation was made in the services of the Urgency Services of the hospitals considered, with the purpose of giving recommendations to the management area of the hospitals.

Methods used were interviews, questionnaires, expert opinions, previous studies and direct observation.

Service Quality Method (SERVQUAL) was used, and 118 questionnaires were considered in each hospital and the information was obtained through May and July of 2005.

Once the information was obtained it was analyzed using Statistics Packing for Social Sciences (SPSS) software. The result of this analysis identified 5 relevant factors to have in mind and they were: empathy, confidence, response capacity, trustworthiness and tangible elements.

The quality services of the Urgency Services of the hospitals considered were evaluated with a grade 3.24; using a 1 minimum to a 7 maximum scale. Results obtained were under the media accepted of 5.05.

These results conclude that the client's expectative are not fulfilled.