



DIAGNÓSTICO DE LA IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DE LA SALUD PÚBLICA EN LA CIUDAD DE TALCA

**CLAUDIA ANDREA LIZANA BAEZA
GABRIELA CECILIA SEPÚLVEDA ASTUDILLO
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

RESUMEN

La presente investigación fue motivada principalmente por el hecho de que pese a que año a año las autoridades de gobierno se han preocupado de lograr aumentos sistemáticos en el presupuesto para el sector Salud, estos al parecer no se han visto reflejados en significativas mejoras en la imagen que la población tiene acerca de la atención otorgada en estos Centros. Es por ello que el propósito central de este estudio lo constituye la determinación de la imagen y posicionamiento de los Centros de Salud Públicos y Privados en la ciudad de Talca, la detección de los principales problemas y la proposición de algunas alternativas de solución en caso que corresponda. La población relevante para nuestra investigación esta constituida por todos los habitantes de la ciudad de Talca, mayores de 20 años y pertenecientes a todos los grupos socioeconómicos.

El desarrollo de la investigación propiamente tal se llevo a cabo en dos fases: una primera fase de tipo exploratoria, la cual se desarrollo por medio de las técnicas de entrevistas a expertos y entrevistas en profundidad; y una segunda fase concluyente de tipo descriptivo en la cual se utilizo un cuestionario estructurado directo que fue aplicado a una muestra probabilística seleccionada. El procedimiento de muestreo utilizado fue el muestreo estratificado aporportional, y la muestra fue calculada considerando varianza máxima, un nivel de error del 7% y un nivel de confianza del 95% . Este procedimiento nos arrojó un tamaño muestral de 195 personas, de las cuales 30 corresponden al segmento ABC 1, 90 al segmento C2C3 y 75 al segmento DE.

Las conclusiones mas relevantes que se desprenden de la investigación arrojan como resultado que tanto la Clínica del Maule, el Hospital Mutual de Seguridad y el Hospital Regional de Talca tienen un posicionamiento bastante favorable dentro de la población siendo

percibidos como centros técnicamente superiores y que otorgan prestaciones medicas de alta calidad. El caso absolutamente opuesto lo presentan los Centro Privados Clinica del Trabajador, Centro Medico Consalud y Centro Medico Talca, los cuales estan muy mal posicionados en cuanto a la calidad de las atenciones prestadas y son percibidos ademas como centros monetariamente costosos. Finalmente el posicionamiento obtenido por el Consultorio La Florida, Dr. J. Contardo, Astaburuaga y Carlos Trupp es bastante desfavorable, siendo percibidos como técnicamente deficientes en la entrega de las prestaciones de Salud. Finalmente es altamente relevante mencionar que la principal limitación del estudio la constituye el hecho de que los resultados obtenidos no son proyectables al resto de Pals, pues las mediciones fueron realizadas solo en la ciudad de Talca, y debe notarse la existencia de numerosas diferencias entre las poblaciones de las ciudades, como son por ejemplo las distintas caracterizaciones socioeconómicas y etéreas dentro de cada ciudad; como también las diferentes composiciones de los sectores de Salud en cada localidad.