

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	II
ÍNDICE DE FIGURAS	V
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VII
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1. SECTOR DE SALUD EN CHILE	1
1.2. SECTOR DE SALUD DEL MAULE	2
1.3. HOSPITAL REGIONAL DE TALCA	2
CAPÍTULO 2: ESTADO DEL ARTE	4
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	8
3.1. CALIDAD DE SERVICIO	8
3.1.1. CALIDAD	8
3.1.2. SERVICIO	8
3.2. CALIDAD EN EL SERVICIO MÉDICO	10
3.3. SATISFACCIÓN	11
3.3.1. EXPECTATIVAS	12
3.3.2. PERCEPCIÓN	12
3.4. MODELO KANO	12
3.4.1. VENTAJAS Y BENEFICIOS DEL MODELO KANO	14
3.5. MODELO SERVQUAL	16
3.5.1. VENTAJAS	16
3.5.2. DESVENTAJAS	17
3.5.3. CRÍTICAS AL MODELO	17
3.5.4. SISTEMA DE MEDICIÓN	19
3.6. CONFIABILIDAD	20
3.7. VALIDEZ	20
3.8. ANÁLISIS FACTORIAL	21

3.8.1. CÁLCULO DE CORRELACIONES	22
3.8.2. EXTRACCIÓN DE FACTORES INICIALES	22
3.8.3. ROTACIÓN DE FACTORES	23
CAPÍTULO 4: OBJETIVOS	24
4.1. OBJETIVO GENERAL	24
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
CAPÍTULO 5: METODOLOGÍA	25
5.1. ESTUDIO EXPLORATORIO	25
5.1.1. INFORMACIÓN PRIMARIA	25
5.1.2. INFORMACIÓN SECUNDARIA	26
5.1.3. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO EXPLORATORIO	26
5.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO	27
5.2.1. DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	27
5.2.2. PROCESO DE MUESTREO	29
CAPÍTULO 6: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	32
6.1. REPRESENTATIVIDAD DE LA MUESTRA	32
6.2. ANÁLISIS FACTORIAL	35
6.2.1. CRITERIOS DE ANÁLISIS FACTORIAL	36
6.2.2. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	38
6.2.3. ROTACIÓN DE COMPONENTES	39
6.2.4. DESCRIPCIÓN DE FACTORES	40
6.2.5. CONFIABILIDAD FACTORIAL	46
6.2.6. CORRELACIÓN FACTORIAL	47
6.2.7. PESO DE FACTOR RELATIVO	47
6.3. MODELO DE REGRESIÓN	48
6.4. ANÁLISIS KANO	50
6.4.1. CLASIFICACIÓN DE ATRIBUTOS	50
6.4.2. COEFICIENTES DE SATISFACCIÓN	51
6.5. ANÁLISIS DEL SERVICIO	54
6.5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	54
6.5.2. ANÁLISIS COMBINADO KANO – SERVQUAL	60

CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES	62
CAPÍTULO 8: RECOMENDACIONES	64
CAPÍTULO 9: LIMITACIONES DEL ESTUDIO	66
BIBLIOGRAFÍA	67

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1: ORGANIGRAMA HOSPITAL REGIONAL DE TALCA	3
FIGURA 3.1: MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO	10
FIGURA 3.2: MODELO KANO	15
FIGURA 3.3: MODELO SERVQUAL	18
FIGURA 6.1: FRECUENCIA DE GÉNERO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	32
FIGURA 6.2: FRECUENCIA DE PREVISIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	33
FIGURA 6.3: FRECUENCIA DE EDADES DE USUARIOS ENCUESTADOS	34
FIGURA 6.4: FRECUENCIA DE EDUCACIÓN DE USUARIOS ENCUESTADOS	34
FIGURA 6.5: FRECUENCIA DE REINCIDENCIA DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	35
FIGURA 6.6: FRECUENCIA DE NOTAS	55
FIGURA 6.7: NOTICIAS ESCUCHADAS POR LOS ENCUESTADOS	56
FIGURA 6.8: SEXO DE LOS ENCUESTADOS	56
FIGURA 6.9: SISTEMA PREVISIONAL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	57
FIGURA 6.10: NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS	58
FIGURA 6.11: NÚMERO DE HOSPITALIZACIONES POR USUARIO ENTREVISTADO	59
FIGURA 6.12: PERCEPCIÓN DE INTERÉS DE LOS ENTREVISTADOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 5.1: CLASIFICACIÓN DE ATRIBUTOS	28
TABLA 5.2: CLASIFICACIÓN DE RESPUESTAS CRUZADAS PARA MÉTODO KANO	29
TABLA 5.3: CANTIDAD Y PORCENTAJES DE PACIENTES POR ESPECIALIDAD	30
TABLA 6.1: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD	39
TABLA 6.2: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 1	41
TABLA 6.3: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 2	41
TABLA 6.4: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 3	42
TABLA 6.5: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 4	42
TABLA 6.6: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 5	43
TABLA 6.7: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 6	44
TABLA 6.8: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 7	44
TABLA 6.9: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 8	45
TABLA 6.10: VARIABLES INTRODUCIDAS AL FACTOR 9	45
TABLA 6.11: COEFICIENTES ALFA PARA CADA FACTOR	46
TABLA 6.12: VARIANZA TOTAL EXPLICADA Y PESO RELATIVO POR FACTORES	48
TABLA 6.13: CLASIFICACIÓN SEGÚN MÉTODO KANO DE LOS ATRIBUTOS MEDIDOS	51
TABLA 6.14: INCREMENTO/DISMINUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR INCLUSIÓN DE ATRIBUTOS	52

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD	72
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	74
ANEXO 3: CLASIFICACIÓN VARIABLES DE MEDICIÓN;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
ANEXO 4: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	80
ANEXO 5: KMO Y PRUEBA DE BARTLETT	82
ANEXO 6: COMUNALIDADES	83
ANEXO 7: TABLAS DE VARIANZA EXPLICADA	85
ANEXO 8: GRÁFICO DE SEDIMENTACIÓN DE VARIABLES	89
ANEXO 9: MATRIZ DE COMPONENTES NO ROTADOS	90
ANEXO 10: MATRIZ DE CORRELACIONES	94
ANEXO 11: MATRIZ ANTI-IMAGEN	102
ANEXO 12: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	118
ANEXO 13: ROTACIÓN VARIMAX	119
ANEXO 14: REGRESIÓN STEPWISE VARIMAX	121
ANEXO 15: REGRESIÓN INTRODUCCIÓN VARIMAX	127
ANEXO 16: TABLAS DE CONTINGENCIA, MODELO KANO	;ERROR!
MARCADOR NO DEFINIDO.	
ANEXO 17: FRECUENCIAS DEMOGRÁFICAS	128
ANEXO 18: FRECUENCIAS PERCEPTIVAS	130
ANEXO 19: TABLAS DE CONTINGENCIA ;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	