

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

3.8.1. CÁLCULO DE CORRELACIONES	22
3.8.2. EXTRACCIÓN DE FACTORES INICIALES	22
3.8.3. ROTACIÓN DE FACTORES	23
<b>CAPÍTULO 4: OBJETIVOS</b>	<b>24</b>
4.1. OBJETIVO GENERAL	24
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
<b>CAPÍTULO 5: METODOLOGÍA</b>	<b>25</b>
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
<b>CAPÍTULO 6: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>32</b>
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

<b>CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES</b>	<b>62</b>
<b>CAPÍTULO 8: RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO 9: LIMITACIONES DEL ESTUDIO</b>	<b>66</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

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

## ÍNDICE DE TABLAS

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

## ÍNDICE DE ANEXOS

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