



**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DETERMINANTES EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN ATENCIONES CERRADAS DE UN HOSPITAL AFECTADO POR UNA CAMPAÑA NEGATIVA DE DESEMPEÑO;  
CASO HOSPITAL REGIONAL DE TALCA**

**CHRISTIAN CULLEN ZUÑIGA  
VÁSQUEZ EL MORO CARLA  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

**RESUMEN**

Conocer la calidad de un servicio en particular, es relevante para poder elevar los niveles de atención que este brinda. Siendo los servicios de atención pública relevantes de analizar para permitir brindar un servicio completo, el cual proporcione soluciones eficientes a los pacientes que recurren a éstos. El presente estudio busca identificar los factores determinantes en la calidad de servicio en atenciones cerradas en el Hospital Regional de Talca, institución que se ha visto afectada por una campaña negativa de desempeño, donde sus negligencias han sido parte de la contingencia nacional. La metodología empleada fue el desarrollo de un instrumento de medición compuesto por tres partes; una adaptación del modelo SERVQUAL, que posee 40 preguntas, el modelo KANO y, por último, características demográficas. El instrumento fue aplicado a 262 ex usuarios hospitalizados en el Hospital Regional de Talca entre el 01 de Julio de 2008 y 30 de Junio de 2009. La información obtenida fue analizada a través del programa estadístico SPSS, donde se realizó un análisis factorial de las respuestas obtenidas a través de la adaptación del modelo SERVQUAL, obteniendo 9 factores relevantes; comodidad social, calidad de las salas de hospitalización, servicios psicológicos, comunicación, capacidades profesionales y tecnológicas, compromiso con la atención, calidad de espera por atención, calidad de los servicios administrativos e higiene sanitaria. El modelo KANO arrojó que los atributos analizados se clasifican de la siguiente manera; básicos, decisión del tratamiento, higiene institucional y trato humano; lineales, información externa, información al paciente, tiempo de respuesta y rapidez de hospitalización; deleite, experiencia profesional, entretención, avances tecnológicos, ambientación de la habitación y privacidad de la habitación. Al cumplir los objetivos planteados, se detectó que los factores comunicacionales son los que poseen mayor peso en la satisfacción del usuario; seguido por la comodidad social que tiene el usuario durante su estadía en la institución, la calidad de las salas de hospitalización.