



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
La Universidad de la Región del Biobío

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
HERMINDA MARTÍN Y CLÍNICA CHILLÁN.**

**Memoria de título para optar al título de
Contador Público y Auditor.**

Integrantes

ABRIL SÁNCHEZ DÍAZ

VALENTINA SILVA SAN MARTÍN

Profesora Guía:

Nataly Guiñez Cabrera

Diciembre de 2016

Chillán, Chile.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO 1	9
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
INTRODUCCIÓN	10
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.2. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	14
1.4. OBJETIVOS.....	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO 2	16
REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.....	16
2.1. SATISFACCIÓN.....	17
2.1.1. Satisfacción en la atención de salud.....	20
2.2. CLIENTE	24
2.3. SERVICIO	25
2.3.1. Servicio Público.....	26
2.3.2. Servicio Privado.....	26

2.4.	TRIANGULACIÓN DE SERVICIO.....	27
2.5.	CALIDAD.....	28
2.5.1.	Calidad del servicio.....	30
2.6.	EXPECTATIVAS V/S PERCEPCIONES.....	32
2.6.1.	Expectativas.....	32
2.6.2.	Percepción.....	32
2.7.	MODELOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.....	34
2.7.1.	Modelo SERVQUAL.....	34
2.7.2.	Modelo SERVPERF.....	36
	CAPÍTULO 3.....	38
	SALUD EN CHILE.....	38
3.1.	HISTORIA DE SALUD EN CHILE.....	39
3.1.1.	Reformas de salud en Chile.....	40
3.2.	SISTEMA DE SALUD EN CHILE.....	41
3.2.1.	SALUD EN ÑUBLE.....	43
3.2.1.1.	Hospital Clínico Herminda Martín.....	44
3.2.1.2.	Clínica Chillán.....	45
4.1.	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
4.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
4.3.	POBLACIÓN.....	48
4.4.	MUESTRA.....	48
4.6.	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	49
4.7.	PROGRAMA DE ANÁLISIS DE DATOS.....	50
4.8.	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	50
	CAPÍTULO 5.....	51

ANÁLISIS DE DATOS	51
5.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN DE CHILLÁN.....	52
5.1.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.	52
Frecuencias de asistencia al Hospital Clínico Herminda Martín en el año	55
En Pocas Palabras ¿Que mejoraría usted para Hospital Clínico Herminda Martín?.....	56
5.1.2. Evaluación sobre la percepción de la calidad del servicio de Hospital Clínico Herminda Martín.....	56
6.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA CHILLÁN...	64
6.2. EVALUACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA CHILLÁN.	69
7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA CHILLÁN Y HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN DE LA CIUDAD DE CHILLÁN.	76
CONCLUSIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	101

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: TRIANGULO DE LOS SERVICIOS	27
FIGURA 2: EXPECTATIVAS VS PERCEPCIONES.....	33
FIGURA 3: ESQUEMA DEL MODELO SERVQUAL (1988) – CALIDAD DE SERVICIO.....	35
FIGURA 4: MICRORREDES DE ÑUBLE	43

ÍNDICE TABLAS

TABLA 1 : SEXO HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	52
TABLA 2: PREVISIÓN HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.....	53
TABLA 3: NIVEL DE ESTUDIOS HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.....	53
TABLA 4: EDAD HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	54
TABLA 5: NIVEL SOCIOECONÓMICO FAMILIAR HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	55
TABLA 6 : FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.....	55
TABLA 7: MEJORAS PARA HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	56
TABLA 8 ANÁLISIS DE FIABILIDAD HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	58
TABLA 9 CORRELACIÓN H.C.H.M	59
TABLA 10: CONFIABILIDAD HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.....	59
TABLA 11: RESPONSABILIDAD HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	60
TABLA 12: SEGURIDAD HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.....	60
TABLA 13: EMPATÍA HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	61
TABLA 14: BIENES TANGIBLES HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN	61
TABLA 15: SEXO CLÍNICA CHILLÁN	64
TABLA 16: PREVISIÓN CLÍNICA CHILLÁN	65
TABLA 17: NIVEL DE ESTUDIOS CLÍNICA CHILLÁN	66
TABLA 18: EDAD CLÍNICA CHILLÁN.....	66

TABLA 19: NIVEL SOCIOECONÓMICO FAMILIAR CLÍNICA CHILLÁN	67
TABLA 20: FRECUENCIA ASISTENCIA CLÍNICA CHILLÁN.	68
TABLA 21: MEJORAS CLÍNICA CHILLÁN.	68
TABLA 22 ANÁLISIS DE FIABILIDAD CLÍNICA CHILLÁN	69
TABLA 23 CORRELACIÓN.....	70
TABLA 24: CONFIABILIDAD CLÍNICA CHILLÁN	71
TABLA 25: RESPONSABILIDAD CLÍNICA CHILLÁN	71
TABLA 26: SEGURIDAD CLÍNICA CHILLÁN.....	72
TABLA 27: EMPATÍA CLÍNICA CHILLÁN.	73
TABLA 28: BIENES TANGIBLES CLÍNICA CHILLÁN.....	73
TABLA 29 CORRELACIÓN.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 PERCEPCIÓN SEGÚN "SEXO"	63
GRÁFICO 2 EDAD V/S PERCEPCIÓN.....	64
GRÁFICO 3 PERCEPCIÓN CALIDAD CLÍNICA CHILLÁN.....	74
GRÁFICO 4 EDAD V/S PERCEPCIÓN.....	75
GRÁFICO 5 SEXO	77
GRÁFICO 6 PREVISIÓN.....	77
GRÁFICO 7 NIVEL EDUCACIONAL.....	78
GRÁFICO 8 EDAD	79
GRÁFICO 9 NIVEL SOCIOECONÓMICO.....	80
GRÁFICO 10 FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL AÑO	81
GRÁFICO 11 MEJORAS PROPUESTAS	82
GRÁFICO 12 CONFIABILIDAD.....	82
GRÁFICO 13 RESPONSABILIDAD	83
GRÁFICO 14 SEGURIDAD.....	84
GRÁFICO 15 EMPATÍA	84
GRÁFICO 16 BIENES TANGIBLES.....	85

GRÁFICO 18 NIVEL DE SATISFACCIÓN "H.C.H.M"	87
GRÁFICO 18 NIVEL DE SATISFACCIÓN" CLÍNICA CHILLÁN".....	87
GRÁFICO 19 NIVEL DE SATISFACCIÓN	87

RESUMEN EJECUTIVO

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad de los centros de salud para cumplir las necesidades de los pacientes (usuarios).

Por esta razón la presente investigación busca realizar un estudio comparativo para conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán con el fin de proponer posibles mejoras en la atención de los pacientes.

Al conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado por el Hospital Clínico Herminda Martín y la Clínica Chillán, los directivos de este podrán abordar un plan de mejoramiento de calidad del servicio otorgado a los usuarios, tomar mejores decisiones y realizar mejoras para aumentar la satisfacción de los usuarios y esto se traduzca a una fidelidad por parte de ellos.

Para la llevar a cabo la investigación y medir el grado de satisfacción se consideró medir la percepción de la calidad del servicio recibido a través del cuestionario SERVPERF que contiene 21 ítem dividido en cinco dimensiones del servicio prestado tales como: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Se realizó la tabulación y análisis de datos de 250 encuestas de usuarios, divididos en 125 a Hospital Clínica Herminda Martín y 125 a Clínica Chillán, a través del software estadístico SPSS.

Los resultados del instrumento aplicado indican que los usuarios de Clínica Chillán se encuentran más satisfechos con el servicio dado en sus cinco dimensiones analizadas (Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles) que los usuarios de Hospital Clínico Herminda Martín, teniendo un nivel de satisfacción de 56,43%.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the humanistic outcomes, considered as the ultimate endorsement of quality of care and reflects the ability of health centers to meet the needs of patients (users).

For this reason, the search for a comparative study to know the level of satisfaction that the users of the Clinical Hospital Herminda Martín and Clínica Chillán have in order to propose possible improvements in the care of the patients.

When knowing the level of satisfaction of the users and the service provided by the Clinical Hospital Herminda Martín and the Clinic Chillán, the managers of this approach a plan to improve the quality of the service given to users, make better decisions and make improvements. The satisfaction of the users and translate to a fidelity on their part.

In order to carry out the investigation and measure the degree of satisfaction, it is considered to measure the perception of the quality of the service received through the questionnaire SERVER that contains the article 21 divided into five dimensions of the service provided stories such as reliability, responsibility, Empathy and tangible goods. Data were tabulated and analyzed from 250 user surveys, divided into 125 to Hospital Clínica Herminda Martín and 125 to Clínica Chillán, through SPSS statistical software.

The results of the applied instrument indicate that Clínica Chillán users are more satisfied with the service given in their five dimensions analyzed (Reliability, Accountability, Security, Empathy and Tangible Goods) than the users of Hospital Clínico Herminda Martín, having a level of Satisfaction of 56.43%.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

INTRODUCCIÓN

El objetivo de los centros de salud de la ciudad de Chillán es lograr conseguir un servicio de calidad y que el usuario logre percibirlo así. Esta es una labor muy difícil de conseguir para las instituciones de salud, ya sean centros públicos o privados, puesto que percepción y predisposición de los usuarios dependerá de diversos factores y variables demográficas que persistan.

Es por esta razón que constantemente los servicios de salud buscan medir la satisfacción de los usuarios, y poder así generar propuestas para que la percepción de los usuarios sea mejorada.

En la presente investigación nos centraremos en determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios presenciales entregado en dos centros de salud de la ciudad de Chillán, el Hospital Clínico Herminda Martín que presta un servicio público y la Clínica Chillán que presenta un servicio privado, de acuerdo al servicio que reciban los usuarios se compararan las expectativas y percepciones de los servicios otorgados, permitiendo con esto generar datos, testimonios o situaciones que nos permita concluir la preferencia de los usuarios, y con estos resultados poder generar propuestas y recomendaciones que puedan ayudar a obtener un servicio más óptimo y de calidad .

La recopilación de la información se realizó mediante la aplicación individual y personal de una encuesta correspondiente a la escala multidimensional SERVPERF, que en su primera parte evaluará antecedentes generales de los usuarios, y en una segunda parte ellos podrán dar su opinión respecto a cinco dimensiones de servicio que mide; confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Determinando a través de esta encuesta, satisfacción o insatisfacción de parte de los usuarios.

La primera parte de esta investigación, está compuesta por los antecedentes generales, en donde se encuentran los objetivos, la justificación de la propuesta, la metodología y los alcances y limitaciones de la investigación.

En el capítulo **I ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**, se mencionan los principios que dan base a la investigación, considerando propósito, problemas y objetivos de la investigación.

En el capítulo **II REVISIÓN DE LITERATURA, SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO**, se realiza una revisión de literatura según autores, de satisfacción en la atención de salud, cliente, servicio público y privado, calidad, expectativas versus percepciones y por último los modelos de medición de la satisfacción.

Por su parte en el capítulo **III SALUD EN CHILE**, se menciona la salud existente en Chile, las reformas existentes hasta la fecha, los derechos de los pacientes en salud, financiamiento, higiene, etc. La salud en Ñuble, el Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán y Clínica Chillán.

El capítulo **IV METODOLOGÍA**, hace referencia al objetivo de la investigación, población, muestra, instrumento de medición de datos, programa de análisis de datos y aplicación de la encuesta.

Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias que surgen en el estudio y la bibliografía utilizada para la investigación.

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En Chile existen diversos problemas en el sector de la salud, es por esto que los gobiernos están constantemente aportando recursos para poder mejorar la salud en el país y poder solucionar los problemas del servicio que se le brinda a los usuarios de los hospitales, con el fin de poder satisfacer todas las necesidades que tienen los usuarios respecto a la prestación del servicio.

Uno de los objetivos del Ministerio de Salud es “Establecer los estándares mínimos que deberán cumplir los prestadores institucionales de salud, tales como hospitales, clínicas, consultorios y centros médicos, con el objetivo de garantizar que las prestaciones alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios” (Ministerio de Salud, 2014). Es por esto que se investigará si realmente se cumple el objetivo de una prestación de servicios de calidad para el usuario, de tal forma que este esté satisfecho con el servicio otorgado.

El Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán han sido foco de investigación en reiteradas oportunidades, para poder obtener información sobre la calidad del servicio que se entrega y la satisfacción usuaria, pero a pesar de esto siguen existiendo dudas sobre si realmente el servicio que se entrega es de calidad, ya que es de conocimiento nacional la mala calidad de atención médica que se entrega en nuestro país.

Un elemento importante dentro de la satisfacción del usuario es la oferta de salud entregada, la cual consta de tres elementos. Estos son el servicio esencial, los servicios adicionales y los servicios de apoyo (Corella, 1998), los cuales en conjunto logran un servicio global, que logra satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Otro punto importante es la relación que existe entre el usuario y el funcionario, ya que es la base para entregar un servicio óptimo y de calidad.

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios es necesario tener presente diferentes variables que influyen, como la calidad del servicio, las expectativas de los usuarios, el nivel socioeconómico, género, entre otras. También es útil investigar tanto la perspectiva de los usuarios como la de los funcionarios, para poder así validar la información. Es por esto, que el problema de investigación se centrará principalmente en cómo se relaciona la calidad del servicio de atención médica con la satisfacción que obtienen los clientes en el área de la salud en Chile, específicamente en los centros de salud del Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán, para conocer profundamente las percepciones que tienen los usuarios sobre el servicio. También conocer si a nivel de directivos tienen la conciencia sobre la importancia que representa un cliente satisfecho para cumplir con las metas y objetivos de la organización.

Al conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado por el Hospital Clínico Herminda Martín y la Clínica Chillán, los directivos de este podrán abordar un plan de mejoramiento de calidad del servicio otorgado a los usuarios, tomar mejores decisiones y realizar mejoras para aumentar la satisfacción de los usuarios y esto se traduzca a una fidelidad por parte de ellos.

1.2. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación describe la importancia de medir la satisfacción en los usuarios del sector salud. El propósito es principalmente evaluar la satisfacción del cliente (usuario o paciente) en un sector determinado correspondiente a salud, ya que conocer la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño de la organización y analizarla.

Lo que se pretende con esta investigación al medir la satisfacción de usuarios del sistema de salud, específicamente en el Hospital Clínico Herminda Martín y la Clínica Chillán, es valorar objetivamente la percepción de estos sobre el conjunto

de servicios brindados y utilizar posteriormente esta información para proponer mejoras en el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentar la satisfacción del cliente.

La investigación se logra mediante la transparencia del investigador, es decir, llevando sistemáticamente y de manera más completa e imparcial las notas de campo, usando modelos teóricos o triangulación de las fuentes que lleva a comprobar la concordancia de los datos recogidos. El hecho de llevar a cabo suficiente trabajo de campo y recoger datos en cantidad suficiente permitirá elaborar interpretaciones válidas y asegurar la transferibilidad a contextos más amplios.

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Qué variables inciden en la satisfacción de los usuarios Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán?
- ¿Cuáles son las percepciones que tienen los usuarios del servicio que recibe en el Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán, con respecto a la calidad del servicio?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar comparativamente el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán para proponer posibles mejoras en la atención de los pacientes.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Caracterizar el rubro de la salud en Chile y la percepción de los usuarios sobre su funcionamiento.
2. Identificar los factores o variables que inciden en la satisfacción de los usuarios.
3. Analizar las variables que inciden en la satisfacción de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán.
4. Analizar las percepciones de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán, respecto a la calidad del servicio.
5. Proponer mejoras para aumentar la satisfacción de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán.

CAPÍTULO 2

REVISIÓN DE LITERATURA

SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL

SERVICIO

2.1. SATISFACCIÓN

La satisfacción es una función de la valoración de los clientes sobre la calidad del servicio, calidad del producto y precio (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993).

De la satisfacción del cliente se pueden identificar principalmente dos tipos de definiciones, aquellas que enfatizan la satisfacción como resultado y aquellas que dan mayor importancia a la satisfacción como un proceso, en las definiciones orientadas al resultado, se considera la satisfacción como el resultado de una experiencia de consumo (Westbrook y Really, 1983; Oliver, 1981). Mientras que la definición orientada al proceso parece presta una mayor atención a los procesos de percepción evaluativos y psicológicos que se combinan para generar satisfacción.

Las teorías acerca de la satisfacción del consumidor se pueden agrupar en dos grandes enfoques que son el cognitivo y cognitivo-afectivo. En el enfoque cognitivo podemos encontrar diversos modelos tales como;

El **modelo de disconformidad de las expectativas** es un modelo donde el consumidor se forma sus expectativas del producto o servicio en una etapa anterior a la compra, y después de la experiencia de consumo el consumidor realiza un juicio de comparación entre el resultado y su expectativa para analizar si existe una disconformidad positiva o negativa. Si la percepción del resultado supera las expectativas, existe una disconformidad positiva que hace que el consumidor se sienta satisfecho con el producto o servicio (Oliver, 1993).

También encontramos el **modelo de nivel de comparación** el cual está influenciado por tres factores importantes; la experiencia del consumidor con otros servicios o productos similares, la experiencia con otros consumidores de referencia y las expectativas creadas por el proveedor.

Y finalmente el **modelo basado en la teoría de la atribución causal** el cual el consumidor tiende hacia la búsqueda de aquellas causas que han motivado el éxito o fracaso de su experiencia de consumo, para alcanzar una conclusión que luego influirá en su comportamiento futuro (Erevelles y Leavitt, 1992).

El **enfoque cognitivo-afectivo** dice que la experiencia de consumo toma protagonismo cada vez mayor dentro de la satisfacción del consumidor, por lo tanto, las reacciones afectivas a la experiencia de consumo deben considerarse junto con los juicios cognitivos como los verdaderos determinantes de la satisfacción del consumidor (Mano y Oliver, 1993).

En las últimas décadas, se han producido grandes transformaciones sociales y económicas las que han provocado grandes cambios en el área de la salud a nivel mundial. En esas condiciones es propicio promover una atención de alta calidad centrada en la satisfacción de los usuarios. Para esto es necesario que las organizaciones logren identificar las necesidades y expectativas de los diferentes clientes, logrado alcanzar la satisfacción de ellos.

La satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del consumidor. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará satisfecho (Philip Kotler y Armstrong Gary 1996, p. 10)

De lo planteado por Kotler se desprenden tres factores claves que es el rendimiento percibido por los clientes el cual se basa en los resultados que obtiene el cliente por el producto o servicio. Las expectativas, estas pueden provenir de experiencias anteriores, opiniones de amistades o familiares. Y el nivel de satisfacción del cliente el cual dependerá de los factores antes mencionados, dependiendo del nivel de satisfacción, el cliente tendrá mayor o menor grado de lealtad hacia la institución. Es por esto, que prestar un servicio de calidad y que los clientes lo consideren como tal, es el objetivo que las empresas buscan constantemente, dado que el cumplimiento de la satisfacción del usuario será un

factor clave para que este vuelva a elegir el servicio brindándole fidelidad a la institución.

Para las instituciones de salud pública, esto se complica, ya que los usuarios van con el pensamiento que el servicio que se les brindará no será de buena calidad. Es por esto que los hospitales y centros de salud en general, buscan medir la satisfacción de sus clientes con el fin de generar propuestas de mejoras para la institución y la percepción de los usuarios mejore, contribuyendo al bienestar del cliente o paciente en este escenario.

Al mantener a un cliente satisfecho, se tendrá una mayor probabilidad de que este vuelva adquirir un producto o servicio, siendo así la mejor publicidad para un producto, servicio o institución un cliente satisfecho (Kotler y Lane, 2006). Un cliente satisfecho esta propenso a compartir la experiencia de la compra del producto o servicio por lo menos con cinco o seis personas, pero un cliente insatisfecho con diez (Zairi, 2000).

“Los antiguos comerciantes, hoy conocidos como tenderos, al igual que las actuales empresas manejadas por sus mismo dueños, llevaban la relación con sus clientes más fieles de una manera tan personal que los conocían y los mencionaban por su nombres, sabían de sus gustos, les trataban de forma que a ellos le satisficiera, logrando a cambio su lealtad” (Barroso y Martín, 1999, p. 66).

Es por lo anteriormente mencionado, que una investigación sobre la satisfacción de los usuarios es tan importante, para cualquier tipo de empresa pública o privada, ya que gracias a la investigación la institución conocerá las necesidades de los clientes y a través de ellos sabrá en que está fallando y que es lo que tiene que reforzar para poder lograr la satisfacción de sus usuarios, de esta forma ganar mayores beneficios a través de ellos, ya que si ellos están satisfechos volverán a adquirir el producto o servicio y generaran lealtad hacia la marca o institución.

2.1.1. Satisfacción en la atención de salud

La satisfacción usuaria, forma parte de la extensión de la calidad siendo considerada como uno de los principios orientadores de la actual Política de Salud (Servicio de Salud Biobío, 2014). El ministerio de salud viene desde 1995 desarrollando programas y estrategias sociales que faciliten involucrar a los pacientes en las decisiones que los están afectando, y que ayudan a la corresponsabilidad en materias de salud.

La satisfacción usuaria se define como *“El grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece”* (Servicio de Salud Bio-Bío, 2014). Según el Informe de Medición Nacional de Satisfacción Usuaria en la Red Pública de Salud de Chile (2009), constituye un objetivo y también un resultado de usuarios de las redes asistenciales de salud, convirtiéndose en la preocupación permanente de los servicios de salud tanto públicos como privados.

En el país el concepto de calidad percibida y satisfacción en la atención de salud ha evolucionado en forma importante en el sentido de que actualmente no basta considerar el costo efectividad, costo utilidad y la calidad mirada desde la perspectiva del prestador de salud, sino que desarrolla un nuevo paradigma de calidad, que incorpora la opinión del usuario respecto de su satisfacción y calidad percibida en la atención sanitaria.

Está cobrando relevancia medir la satisfacción de los usuarios de centros de salud respecto de la atención que perciben en los distintos centros asistenciales. En la asistencia de salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios.

Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que según *Suárez* (1997), son:

- Confiabilidad: implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.

- Receptividad: se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Seguridad: estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario.

Se habla de calidad en la atención médica cuando se realizan diferentes actividades que en su conjunto garantizaran los servicios de salud accesibles y equitativos por profesionales y teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye uno de los procesos más complejos para los dueños, directores o

administrativos de los centros asistenciales, pero se debe considerar que el último fin de un servicio de salud prestado no se diferencia de otro tipo de servicio y corresponde a satisfacer a los pacientes y acompañantes. Para lograr este propósito, los trabajadores que brindan los servicios también deben sentirse satisfechos lo que hace más complejo este proceso, y se deben considerar las acciones realizadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia.

En un estudio se encontró que las variables más significativas que inciden en el nivel de satisfacción de la población se encontraban:

1. Problemas en la organización de los servicios institucionales.
2. Problemas relacionados con la información.
3. Problemas éticos.
4. Problemas atribuibles a condiciones materiales.

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

La complejidad del proceso de satisfacción implica el conocimiento de, al menos, cuatro eslabones fundamentales:

1. La variable subjetiva del usuario.
2. La variable subjetiva del proveedor.
3. El proceso de interrelación que se produce entre ambos.
4. Las condiciones institucionales.

En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes objetivos:

1. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución.
2. Identificar cuáles elementos de la atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
3. Evaluar el grado de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo.
4. Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.

La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Medir la satisfacción de los ciudadanos constituye un objetivo de primer orden porque permite escuchar directamente a las personas acerca de los servicios que reciben y porque consideran que la medida de la satisfacción es una medida de resultado de la atención. Calidad, opinión, satisfacción, y clientes, son conceptos para medir la satisfacción de los usuarios.

Una herramienta muy valiosa para dar salida a tal objetivo es el análisis de encuestas, porque proporciona información sobre el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto al trato recibido y cómo fijar objetivos a los que llegar con las mejoras llevadas a cabo.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir las necesidades de los pacientes (usuarios). En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre *satisfacción general*, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la *satisfacción específica*, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos (Massip, 2008).

2.2. CLIENTE

El cliente desde el punto de vista del marketing, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

En este sentido, sinónimos de cliente son comprador, cuando se trata de una persona que adquiere un producto mediante una transacción comercial; usuario, cuando la persona hace uso de un servicio determinado, y consumidor, cuando la persona, fundamentalmente, consume productos o servicios.

Para los negocios, el cliente es aquel individuo que mediante una transacción financiera o trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo. Un cliente es sinónimo de comprador o consumidor y se los clasifica en activos e inactivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra, si se siente satisfecho o insatisfecho, y según si son potenciales. El vendedor o encargado de marketing debe asegurarse de tomar en cuenta tanto las necesidades como las expectativas de cada cliente.

2.3. SERVICIO

El origen de la palabra servicio, proviene del latín *servitium*, definiendo la actividad y consecuencia de servir, un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena.

Al hablar de marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia.

Por otra parte, quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial. Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar:

- Intangibilidad, es decir un servicio no puede ser visto, sentido, oído ni escuchado antes de ser adquirido.
- Heterogeneidad, quiere decir que dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales.
- Perecibilidad, un servicio no puede ser almacenado.

- Inseparabilidad, la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos.
- Ausencia de propiedad, quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él.

En este sentido sería necesario establecer que existen multitud de tipos de servicio dentro de lo que es el citado sector económico. No obstante, entre los más significativos se encuentran los llamados servicios públicos y los servicios privados.

2.3.1. Servicio Público.

Se caracteriza porque abarca a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la Administración Pública de una ciudad, región o país. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.

2.3.2. Servicio Privado

Se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas. En este caso concreto, por tanto, el ciudadano más que como tal ejerce como cliente o consumidor de aquellas.

Partiendo de todo ello podríamos establecer una diferenciación tal como la siguiente entre las dos clases de servicios citados. Así, por ejemplo, la asistencia sanitaria que se recibe en un hospital dependiente de la administración de la ciudad es un servicio público mientras que la contratación de un servicio de catering en una empresa es un servicio privado.

2.4. TRIANGULACIÓN DE SERVICIO.

El triángulo de servicio es un esquema que logra integrar y complementar cuatro elementos claves para una mejor gestión, y así garantizar la satisfacción del cliente. Todos los componentes trabajan simultáneamente para tener un mejor resultado.

- Cliente: se debe trabajar en atraer a los clientes potenciales y conservar los que ya posee la empresa u organización.
- Estrategia de servicio: analiza al cliente como lo más importante y concentra todos los esfuerzos en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Personal: este es el vínculo directo que existe con el cliente, ya que los clientes ven reflejada la organización en el personal y el servicio prestado lo asocian con la calidad del producto o servicio.
- Sistemas: sistemas que faciliten la interacción con el cliente para proporcionarle un servicio agradable y útil para él.

FIGURA 1: Triangulo de los servicios



Fuente: Triangulo del servicio: los aspectos claves del sistema de calidad. Albrecht y Zemke, 1

Cada uno de estos cuatro elementos debe colaborar con los demás, debe existir una interacción constructiva entre ellos. Eso es lo que representan cada una de las seis líneas del triángulo. Este sistema también permite responder a las preguntas claves a la hora de saber cómo administrar y mejorar los servicios de una organización. ¿A quién?, identificamos al cliente que vamos a entender y atender sus necesidades y motivaciones. ¿Qué? estrategias de servicio se emplearan para diferenciarnos en el mercado. ¿Cómo? con un sistema de servicio que incluya los procedimientos y normas del servicio, como está conformado y los materiales con los que se cuenta para satisfacer las necesidades del cliente. ¿Con quién?, pregunta fundamental ya que es de suma importancia saber con qué personal contamos para trabajar y llevar a cabo los objetivos de la organización, ya que gracias a ellos podemos lograr diferenciarnos e impactar positivamente sobre los cliente.

2.5. CALIDAD

Diversos autores han escrito sobre el concepto calidad, por lo que existen diferentes definiciones y teorías sobre este concepto. Así, por ejemplo Gronroos (1990) clasifica la calidad en: calidad funcional y calidad técnica en cambio otros autores como Parasuraman (1988), Zeithmal (1988), Requena (2008), tratan de darle mayor relevancia a la diferencia que existe entre la calidad percibida y la calidad objetiva.

La calidad percibida se puede describir como la calidad basada en el uso que se una vez utilizado el servicio, en cambio la calidad objetiva es aquella calidad basada en el producto y la producción, ya que esta se puede cuantificar y verificar según estándares predeterminados (Curry y Faulds, 1986). Es por esto que podemos que la calidad objetiva es la excelencia de los productos.

Se presenta la calidad del producto o servicio percibida como la diferencia entre las expectativas que son formadas previamente por el cliente y percepciones que se obtienen por distintos componentes (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993). Los autores asumen que para que un cliente forme una

expectativa se debe a la comunicación boca-oído, que son transmitidas y absorbidas por parte de otros clientes que ya obtuvieron el servicio, las necesidades personales del cliente y sus experiencias pasadas.

Se presume que de acuerdo a la disconformidad que se genera entre las expectativas de los clientes y las percepciones en base a dichos atributos y dimensiones, el cliente quedara satisfecho o insatisfecho, y como resultado de varias satisfacciones, el cliente percibirá calidad en el servicio, lo cual llevará al cliente a reconocer que el servicio tiene valor desde su punto de vista. Así se aclarará la calidad del servicio que percibe un cliente, así como el valor que este le da, dependerá de las características propias que perciba el cliente.

El concepto de calidad data desde la antigua Babilonia, ya que hay constancia de su existencia en el código Hammurabi (1752 A.C.), por ejemplo los fenicios tenían como práctica común cortar la mano a los que repetidas veces realizaban un mal trabajo o generaban productos defectuosos (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007). Esto demuestra que la calidad ya era importante desde aquellos tiempos, ya que realizar un trabajo bien hecho era lo primordial desde las primeras civilizaciones.

Durante la revolución industrial a fines del siglo XVIII es donde comienzan las incorporaciones de maquinarias a los talleres, generándose un gran impacto dentro de las industrias, es por esto, que surge la necesidad de tener personas dedicadas a la fabricación de productos y otras a controlar la calidad de dichos productos.

En la actualidad la calidad se ha convertido en un requisito indispensable para generar grandes ventajas y pudiendo competir de mejor manera en el mercado. Según la RAE define el concepto calidad como “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Sin embargo, la ISO 9000:2005 define la calidad como “El conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”. Al comparar

estas definiciones se observa que el concepto como tal ha ido evolucionando, dejando de ser un adjetivo asociado a las características de los productos, para evolucionar y poner el foco de atención en el cliente logrando satisfacción de éste.

2.5.1. Calidad del servicio

Según Gronross (1994) desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, el hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.

Donabedian (1992) dice que el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.

Como definen Zas y otros (2005), el proceso de la calidad total llevada a su máxima expresión se convierte en una forma de vida organizacional, hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda, es crear usuarios satisfechos.

Durante el pasar de los años y los cambios de escenarios en el contexto mundial que afectan a todos los sectores, la globalización, la revalorización social, el comportamiento epidemiológico de las nuevas enfermedades y la democratización de los países son factores que influyen en las necesidades de la salud en una población, las sociedades han oído modificando sus interacciones producto de una mayor oportunidad de información y lo que ha llevado cambios en la forma de percepción de los usuarios con respecto a la atención y por lo tanto una constante modificación en la forma de prestación de servicios de las organizaciones de servicios de salud en Chile. Todos estos cambios han llevado a

que los usuarios tengan una expectativa que además de cubrir un problema de salud también la necesidad de atención reclama atributos que deben ser otorgados durante la misma. Es durante este proceso de atención en donde la calidad forma parte de la expectativa y deja de ser algo simbólico.

El doctor Avedis Donabedian, dice que la calidad del servicio es el atributo que puede lograrse con los recursos disponibles y con los valores sociales imperantes (Rodríguez, 2005).

La reflexión realizada por este doctor deja claro que para obtener una satisfacción por parte de los usuarios no es solo contar con estructura y tecnología óptima, además es necesario lograr en la prestación una interacción con el usuario que lleve a garantizar la prestación de calidad en cada acción de atención a nuestros usuarios. La calidad representa una oportunidad para la empresa, no tan sólo de satisfacción sino de incrementar la eficiencia en los prestadores de servicios y la efectividad de las unidades de salud.

Para lograr que la calidad sea parte integral de cada acción de salud, es un reto verdadero y constante, que necesita definir un proceso de cambio que debe irse aplicando por etapas en donde se vaya midiendo el impacto de cada una de las estrategias que se implementen, es necesario que se creen evidencias visibles que puedan indicar si el camino para alcanzarla está siendo el correcto.

Las organizaciones de salud, están formadas por humanos y eso implica diversidad de pensamientos, por lo tanto diversidad de actitud y compromiso por lo que los servicios de salud son organizaciones sustentadas por el valor humano que no puede ser dejado de lado, con un marco jurídico legal, porque además está el compromiso de hacerlo bien, no se puede dejar de mencionar que la calidad es un reto pero también es satisfacción, cuando se logra que sea observable y que sea tangible.

2.6. EXPECTATIVAS V/S PERCEPCIONES

Estas variables siempre van de la mano cuando analizamos la calidad de un servicio, ya que al comparar estas podremos concluir si el cliente está satisfecho con el servicio recibido. Varios autores afirman esta teoría así, por ejemplo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988) dicen que la calidad está dada por la diferencia entre las expectativas del cliente y percepciones del servicio dado. Por su parte, Gronroos (1984) propuso un modelo en el cual para medir la calidad de un servicio de los clientes compara el servicio esperado con el servicio recibido.

2.6.1. Expectativas

Las expectativas son las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una transacción inminente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Es decir cuando un cliente desea cubrir una necesidad y se dirige a una empresa, esté antes de solicitar el servicio ya tiene creadas expectativas sobre el servicio que quiere recibir.

2.6.2. Percepción

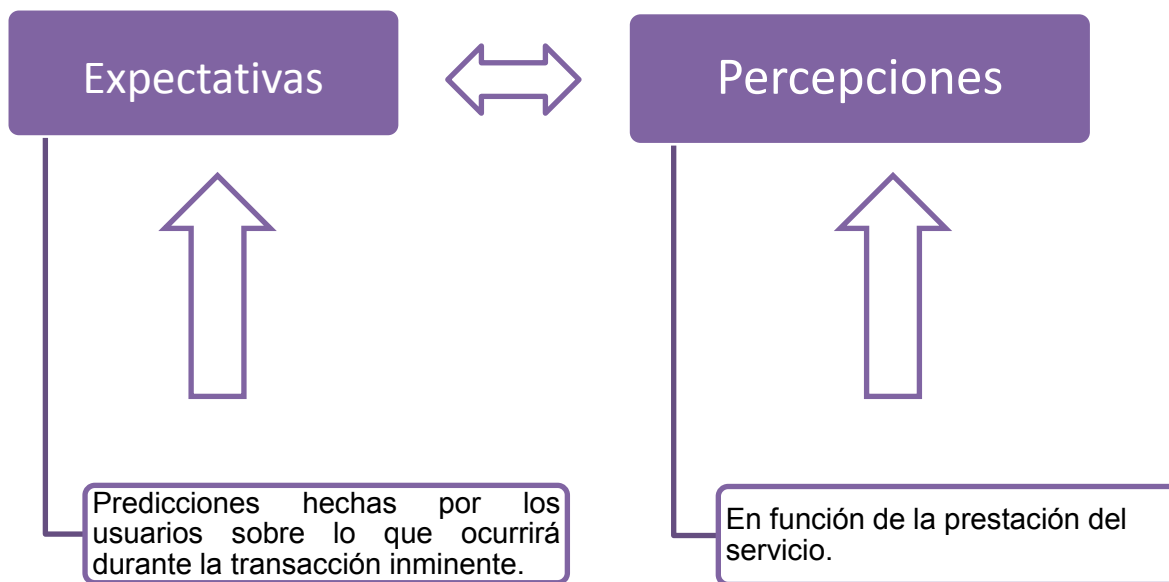
La percepción del servicio dependerá de la prestación de este, teniendo en cuenta todo el proceso de la compra, ya sea antes de solicitar el servicio y después de este. Es por esto que las empresas deben diseñar estrategias para que el servicio prestado tenga aquellas las características que quieren y consideran valiosas para el cliente (Barroso y Martín, 1999).

La percepción de un cliente es un factor primordial, ya que es lo que está siempre en su mente y la base para tomar la decisión a la hora de elegir un producto o servicio. Es por esto, las empresas deben generar valor a sus clientes, ya que son ellos quienes perciben si el servicio brindado es de calidad (Torre, 2008).

Cronin y Taylor (1992) plantean que para la medición de la calidad de servicio se debería utilizar solo las percepciones, ya que las expectativas no entregan información adicional a la ya proporcionada por las percepciones para considerar de calidad un servicio o no. Además las expectativas consideran alcanzar por si un valor alto de servicio, es por esto que su utilización no es de gran utilidad (Brown, Churchill y Peter 1993; Seto, 2004).

En las instituciones de salud por lo general los usuarios ya van con sus expectativas determinadas y percepciones del servicio que recibirán, estas influenciadas a su vez por los funcionarios, ya que ellos son la cara visible de la institución de salud. Es por esto que las instituciones de salud deberían crear valor para sus pacientes y brindarles un servicio de excelencia con el fin de lograr la satisfacción en ellos. Por lo cual, se debe tratar de igualar lo que el usuario requiere y percibe con las habilidades de prestación del servicio que posee el recurso humano (Zeithaml y Bitner, 2002; Jara et al., 2008).

Figura 2: Expectativas vs Percepciones



Fuente: Barroso y Martín, 2000.

2.7. MODELOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

2.7.1. Modelo SERVQUAL

Es un modelo desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el apoyo del Marketing Science Institute en 1988. El propósito de ese modelo era mejorar la calidad del servicio ofrecido por una institución. Este modelo es un instrumento de mejora, el cual permite medir y evaluar lo que el cliente espera recibir de una empresa comparándolo con lo que el cliente realmente percibe.

El modelo SERVQUAL está compuesto por una escala la cual tiene respuestas múltiples diseñadas para comprender las expectativas que tienen los clientes sobre el servicio. En la actualidad se utiliza una escala que evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones:

1. **Confiabilidad**, aquí se analiza la habilidad de desarrollar el servicio prometido a la exactitud de cómo se pactó.
2. **Responsabilidad**, el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.
3. **Seguridad**, conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
4. **Empatía**, capacidad de brindar una atención personalizada y cuidado a sus clientes.
5. **Bienes tangibles**, apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.

Figura 3: Esquema del Modelo SERVQUAL (1988) – Calidad de Servicio.



Fuente: www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio

Para evaluar la satisfacción este modelo define un servicio de calidad como la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988). Es por esto que se necesita determinar las discrepancias que existen entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe de él, y así poder realizar las adecuadas mejoras a la calidad del servicio.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

- Se interroga al cliente sobre las expectativas del servicio, mediante 22 preguntas, en las cuales el cliente elige el grado de expectativa del 1 a 7 para cada pregunta.
- Se interroga sobre la percepción del cliente con respecto al servicio brindado.

- En la última sección se cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones, lo que permite la ponderación de los puntajes obtenidos.

Una vez obtenida la información se procede a calcular las percepciones (Pj) menos las expectativas (Ej) para cada dupla de afirmaciones:

$$\text{SERVQUAL} = \sum (P_j - E_j)$$

A partir de esto podemos concluir:

- Si las expectativas son mayores a las percepciones, se alcanzan niveles bajos de calidad.
- Si las expectativas son menores a las percepciones, los clientes alcanzan niveles de calidad, lo que conlleva a una mayor satisfacción.
- Y por último si las expectativas se igualan a las percepciones, entonces los niveles de calidad son moderados.

2.7.2. Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF nace de la mano de Cronin y Taylor durante los años 1992 y 1994, con el fin de realizar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio y la relación entre calidad del servicio, satisfacción de los clientes y evaluar posibles intenciones de volver a comprar. Esta investigación se llevó a cabo en ocho empresas de servicio.

En el modelo SERVPERF se utilizan los 22 ítems propuestos por el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), en el cual se utiliza exclusivamente la percepción como un buen acercamiento a la satisfacción del cliente, está definida como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler, 2006, p.40)

El modelo SERVPERF se acerca más a conocer realmente las actitudes y satisfacción de los clientes, y ofrece un soporte más sustentable sobre la calidad de servicio basada en el desempeño, es por esto que se dice que SERVPERF tiene mejor aceptación que SERVQUAL, debido a su desempeño y medición exclusiva de la percepción, refleja con mayor exactitud la realidad del servicio prestado. Cronin y Taylor concluyeron de los resultados de sus estudios que:

- La calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente tiene un efecto significativo en la intención de compra del cliente.
- La calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de compra que la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO 3

SALUD EN CHILE

3.1. HISTORIA DE SALUD EN CHILE

La historia del sistema de salud en Chile data desde los tiempos de la colonia, desde ahí se ha desarrollado y consolidado, hasta llegar a establecer la estructura actual, está constituida por diversas instituciones tanto estatales, públicas y privadas.

En 1552 es donde se funda el primer hospital, dada las circunstancias de crecimiento de ciudades y población de país, se pudo desarrollar servicios de medicina y hospitales, bajo la responsabilidad local, especialmente con instituciones caritativas o de beneficencia. En 1886 se crea el reglamento orgánico de la junta de beneficencia, que ordena las organizaciones y hospitales. Se crea el consejo de higiene pública (1892) a cargo de las funciones de gestión nacional del incipiente sistema.

A principios del siglo XX, se logró integrar de manera formal las instituciones de asistencia, protección y seguridad sanitaria de la población, esto surge gracia a la serie de leyes de protección social y laboral, con beneficios para la población en el ámbito de la salud. En 1924 se crea el Ministerio de Higiene, Asistencia y Previsión Social y estableció el Seguro Obrero Obligatorio.

En 1952 se crea el Servicio Nacional de Salud (SNS) creado en base al modelo británico e integración de diversos organismos públicos que prestaban servicios de salud, llegando a tener 120 mil funcionarios. Luego en 1973 luego de el periodo de crisis política se pone en marcha una reforma radical del sistema de salud, la cual cambio y redujo abruptamente el rol e importancia del Estado.

Uno de los hitos más importantes ocurrió en 1979 donde se reorganizó el Ministerio de Salud, dando inicio a la creación del régimen de prestaciones de salud, la que se caracterizaba por su modelo de financiamiento, previsión y atención de salud, destacando la libertad de optar por alternativas de salud tanto públicas como privadas, creando en los años 1981 y 1986 las instituciones de salud previsional (ISAPRE).

En la actualidad el manejo de la salud está bajo la responsabilidad del gobierno, siendo administrado bajo las mismas condiciones originales de la década de 1980, con énfasis en el rol subsidiario y en la privatización directa e indirecta. En 2005 entra en vigencia la nueva Ley de Autoridad Sanitaria y la Ley de Garantías Explicitas en Salud (AUGE), pilares fundamentales del nuevo sistema en Chile.

3.1.1. Reformas de salud en Chile

El proceso de reforma a la salud chilena se intensifica a partir del año 2000 cuando se establece la Comisión de Estudios de la Reforma y el Presidente de la República se compromete a presentar un conjunto de cinco proyectos legislativos al Congreso Nacional, enviados a discusión parlamentaria en Mayo de 2002 cuyos contenidos fueron los siguientes:

1. **Derechos y deberes del paciente.** Esta ley, la única a la fecha aún en trámite legislativo, regula sobre los derechos y deberes que las personas tienen en acciones vinculadas con la salud, aplicables a cualquier tipo de prestadores, sean éstos privados o públicos: toda persona tiene derecho a recibir atención en salud del prestador en salud y a no sufrir discriminaciones arbitrarias en su entrega la persona tiene además una responsabilidad que debe asumir al momento de solicitar y recibir atención de salud por parte de un prestador determinado, debiendo respetar la normativa de prevención vigente y las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria correspondiente.
2. **Financiamiento.** Considera el incremento del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y de impuestos específicos destinados a financiar principalmente el Plan de Salud con Garantías Explicitas (GES), para todos los beneficiarios del Fondo Nacional de Salud (FONASA). Dicho régimen se reconoció como el de “Garantías Explícitas en Salud” (GES) conocido originalmente como AUGE (Acceso Universal con Garantías Explícitas).
3. **Autoridad Sanitaria y Gestión.** Que entrega a organismos especializados.

Crea nuevos instrumentos para una mejor gestión de la Red Asistencial y otorga mayores atribuciones para los directivos de los establecimientos e incentivos financieros para el personal.

4. **Ley de Isapres.** El proyecto de Modificaciones a la Ley de Isapres se separó en dos proyectos, y se tramitó con suma urgencia las disposiciones relativas a la creación de un régimen especial de supervigilancia y control, conocido –tras su aprobación- como la Ley “Corta” de Isapres. También forma parte de la Ley de Isapres lo relacionado con los reajustes de precios de los planes de salud; la elaboración de aranceles o catálogos valorizados de prestaciones; la difusión de información por parte de la Superintendencia, así como acceso a información de prestadores en convenio y el registro de agentes de venta.
5. Régimen de Garantías en Salud Establece, entre otras materias un plan de salud de carácter obligatorio para FONASA y las Instituciones de Salud Previsionales (ISAPRES) y considera el financiamiento público para los ciudadanos carentes de ingresos o indigentes.

Estos cinco proyectos, constituyen la base jurídica de la Reforma en salud. Sin embargo, el proyecto que mayor controversia e interés ha provocado en la opinión pública y en los medios ilustrados, ha sido el del Sistema de Garantías en Salud (GES) más conocido por su sigla preliminar AUGE. (Ministerio de Salud, 2014).

3.2. SISTEMA DE SALUD EN CHILE

El sistema de salud en Chile es de carácter mixto, es decir contempla la participación de entidades públicas y privadas. El primero cubre al 80% de la población. FONASA “Organismo público que administra los fondos estatales destinados a salud en Chile, para dar cobertura a sus beneficiarios” (Chile Atiende, 2016), a través del Sistema Nacional de Servicios de Salud y su red de Servicios de Salud Regionales, y el Sistema Municipal de Atención Primaria, cubren a alrededor de 70% de la población nacional. Un 3% adicional por los Servicios de

Salud de las Fuerzas Armadas y el 7% restante son trabajadores independientes y sus familias que no cotizan en FONASA y que, en caso de necesidad, utilizan los servicios del sector público. El sector privado constituido por las ISAPRES “Instituciones de Salud Previsional entidades privadas encargadas de financiar las atenciones y beneficios de salud, así como las actividades afines o complementarias a ese fin, a las personas afiliadas, y sus cargas” (Ministerio de Salud, 2015) que cubren aproximadamente 17.5% de la población y realizan servicios a través de centros privados como públicos.

El sistema público en Chile es normado y dirigido por el Ministerio de Salud, y es responsable de desarrollar actividades de fomento y protección de la salud para toda la población y atender sus necesidades. En la actualidad el sistema de salud pública es el que presenta las mayores falencias de parte del sistema de salud en Chile.

El clima competitivo en Chile ha ido aumentando notablemente con el paso de los años, con la apertura de nuevos centros de salud y un gobierno que constantemente está realizando nuevos proyectos hospitalarios, es así como se debe alcanzar resultados eficaces y eficientes de parte de su gestión. Es por ello que es necesario el monitoreo y control de estas organizaciones para una buena satisfacción de parte de los usuarios.

Al realizar esta investigación se busca tomar conciencia respecto de la importancia de la calidad del servicio, contribuyendo al mejoramiento, para materializar un procedimiento que nos permita medir de forma integral la satisfacción del cliente en el sector salud, específicamente en el Hospital Clínico Herminda Martín y la Clínica Chillán.

3.2.1. SALUD EN ÑUBLE

El CIRA es un consejo asesor de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble para articular la Red asistencial de la provincia en forma eficiente y eficaz. Está compuesto por consejeros, comunitarios y sectoriales, los cuales representan a las microrredes de salud de Quirihue, Coelemu, Bulnes, Yungay, El Carmen, San Carlos, Chillán urbano y Chillán rural.

Figura 4: Microrredes de Ñuble



Fuentes: <http://www.serviciodesaludnuble.cl/>

La investigación estará basada en una de las microrredes de Ñuble específicamente Hospital Clínico Herminda Martín y en un centro de atención médica privada que es Clínica Chillán.

3.2.1.1. Hospital Clínico Herminda Martín

El principal recinto médico de la Provincia de Ñuble comenzó a construirse en 1942 y se inauguró en 1945, siendo su primer director el Dr. Carlos Morales San Martín. El terremoto de 1939 destruyó, junto con la ciudad, el antiguo Hospital San Juan de Dios ubicado en av. O'Higgins. El hospital debe su nombre a la distinguida dama chillaneja, doña Herminda Martín Mieres, hija del médico español don Pellegrín Martín, quien en 1846 había llegado a Santiago proveniente de la ciudad catalana de Barcelona. Quizás fue esta vocación filantrópica la que llevó a doña Herminda a donar un predio y una apreciable suma de dólares para que se construyera el actual hospital. En 1991 se concretó la normalización del hospital con la construcción de su torre de 6 pisos, inutilizada luego del terremoto de 2010. Para paliar esa pérdida, en junio de 2011 se inauguró el Hospital de Construcción Acelerada.

Misión

“Cuidar y mejorar la salud de las familias de Ñuble, con un equipo de personas que trabaja con calidad”.

Visión

“Ser un Hospital Clínico de excelencia, líder en innovación y desarrollo, que contribuye a mejorar la calidad de vida de la comunidad, con trabajadores comprometidos”.

Valores

- Liderazgo: Trabajamos motivados para ser los mejores.
- Respeto: Promovemos un trato amable entre todas las personas.
- Excelencia: Trabajamos con calidad, evaluando y mejorando nuestros resultados.

- Equidad: Brindamos acceso a la atención, de acuerdo a las prioridades sanitarias.
- Compromiso: Cumplimos con dedicación nuestras metas y propósitos.
- Trabajo en Equipo: Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad.

3.2.1.2. Clínica Chillán

La Clínica Chillán existe hace aproximadamente 7 años la cual se ha transformado en el principal servicio de salud privada de la Provincia de Ñuble gracias a su moderna infraestructura, equipamiento y servicios cada vez más especializados que ofrece.

El año 2013 fue un año de muchos avances para la Clínica. Concreto la ampliación del servicio de urgencia donde incorporo una nueva unidad de categorización y aumento tres box de consultas, y así logro implementar una unidad con nueve boxes, una sala de reanimación y una sala de procedimientos para las atenciones especiales como curaciones de heridas, extracción de puntos o procedimientos menores.

Misión

“Somos una institución de salud privada que está orientada a entregar una atención médica integral, con el propósito de satisfacer las necesidades de salud de los habitantes de la provincia de Ñuble, en un marco de seguridad y calidad continua, acorde los avances de la medicina moderna, considerando a nuestro cliente como el centro y motivo de nuestro quehacer, promoviendo la capacitación del personal, el trabajo en equipo y la eficiente administración de los recursos”.

Visión

“Ser un referente de salud integral líder en la región, con los mejores profesionales y un equipo humano motivado y capacitado para entregar una atención de salud de excelencia”.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

4.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación con análisis de datos cuantitativa, con el objetivo de estudiar y analizar las percepciones de los usuarios con respecto a servicio otorgado por parte de dos entidades de salud de la ciudad de Chillán, de esta forma poder realizar una comparación metódica y establecer que variables son las más influyentes al momento de evaluar un servicio.

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, analítica y de corte transversal.

4.3. POBLACIÓN

La población en esta investigación son hombres y mujeres, igual o mayores de edad que asistan a los centros de salud, Clínica Chillán y Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán.

4.4. MUESTRA

El método de muestreo en esta investigación fue por conveniencia, llevando a un tamaño muestral de 250 usuarios, dividiéndolas en partes iguales entre ambos centros de salud de Chillán.

4.5. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Criterio de inclusión: Usuarios mayores de 18 años, independiente del sexo, nivel educacional y situación socioeconómica que asistan al Hospital clínico Herminda Martín y a Clínica Chillán.

Criterio de exclusión: Usuarios menores de 18 años, y aquellas que solo acompañan a los usuarios.

Tipo de selección: La selección para los usuarios fue aleatoria, con el fin de garantizar la validez estadística de las encuestas.

4.6. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se empleó una encuesta estándar, estructurada con 5 preguntas sociodemográficas, 1 pregunta abierta, 21 preguntas de percepción de la calidad del servicio, donde las respuestas son cerradas con una escala de Likert de 3 niveles. El cual consiste en *“Conjunto de Ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos”* (Hernández y otros, 2010, p. 368)

El instrumento está conformado por los siguientes factores.

Perfil del usuario: Se consulta al usuario información sociodemográfica con el fin de construir el perfil de la muestra.

Evaluación de la percepción del servicio: Se evalúa las percepciones que tiene el usuario en diferentes aspectos del servicio, evaluando confiabilidad y seguridad de la prestación, responsabilidad y empatía de los funcionarios y aprobación de las instalaciones.

4.7. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE DATOS.

Para realizar la codificación y tabulación de los datos se utilizó el software estadístico SPSS V.22., con el fin de facilitar los procesos de análisis de datos.

4.8. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

La aplicación de la encuesta se realizó de lunes a viernes con una duración de 2 semanas dentro del Hospital Clínico Herminda Martín. En el caso de Clínica Chillán se tuvo que llevar a cabo encuestas vía online durante el transcurso de una semana.

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DE DATOS

5.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN DE CHILLÁN.

5.1.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN.

Sexo:

En la variable sexo se puede demostrar que existe un mayor porcentaje de usuarios femeninos encuestados, teniendo estas un 66,4% versus el 33,6% de encuestados del sexo masculino. Se puede inferir que dentro del centro de salud Hospital Clínico Herminda Martín las mujeres utilizan un 32,8% más el servicio hospitalario.

Tabla 1 : Sexo Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Femenino	66,4%
Masculino	33,6%

Fuente: Elaboración propia.

Previsión

Dentro de la variable previsión se puede demostrar que de los encuestados existe un 97,6% de usuarios pertenecientes al sistema de previsión Fonasa y un 2,4% de usuarios de Isapre. Se puede apreciar que Fonasa supera en un 95,2% a Isapre, ya que al ser un centro de salud público los usuarios de Fonasa tienen mayor accesibilidad a esta.

Tabla 2: Previsión Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Fonasa	97,6%
Isapre	2,4%
Otros	0,0%

Fuente: Elaboración Propia.

Nivel de Estudios

Los resultados obtenidos demuestran que un 74,4% de los usuarios encuestados cuenta con estudios hasta enseñanza media, un 25,6% cuentan con estudios superiores, dentro de ella Técnico profesional, Universitaria y Posgrados. El mayor porcentaje se concentra con un 33,6% correspondiente a Media completa. El menor porcentaje con un 0,8% se comparte con títulos de técnico profesional y posgrados.

Tabla 3: Nivel de Estudios Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Básica Completa	13,6%
Básica Incompleta	13,6%
Media Completa	33,6%
Media Incompleta	13,6%
Técnico Profesional	0,8%
Universitaria Completa	9,6%
Universitaria Incompleta	14,4%
Postgrado	0,8%

Fuente: Elaboración propia.

Edad

Los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín, tienen un rango de edad entre 18 y 75 años, concentrándose principalmente en los rangos de 18 a 25 años con un porcentaje de 22,4% y los rangos superiores a 56 años con un 16,8%. El menor porcentaje se concentra en el rango de edad de 36 a 45 años con un 12,8%.

Tabla 4: Edad Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
18 a 25	22,4%
26 a 35	15,2%
36 a 45	12,8%
46 a 55	16,0%
56 a 65	16,8%
66 o más	16,8%

Fuente: Elaboración propia.

Nivel Socioeconómico Familiar

Dentro del Nivel socioeconómico familiar de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín encontramos que un 85% tiene ingresos inferiores a \$503.000, concentrándose el mayor porcentaje con un 55,2% en el rango de ingresos entre \$158.000 y \$307.000. El rango con menor porcentaje de ingresos es entre 1.374.000 y 2.070.000 con un 2,4%. Infiriendo de esta forma que los usuarios que asisten al Hospital Clínico Herminda Martín son de estratos sociales D y E, es decir de clase social vulnerable y pobres. (Emol, 2016)

Tabla 5: Nivel socioeconómico familiar Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
menor a \$158.000	8,8%
\$158.000 y \$307.000	55,2%
\$307.001 y \$ 503.000	24,0%
\$503.001 y \$810.000	9,6%
\$810.001 y \$1.374.000	0,0%
\$1.374.000 y \$2.070.000	2,4%
\$2.070001 o más	0,0%

Fuente: Elaboración propia.

Frecuencias de asistencia al Hospital Clínico Herminda Martín en el año

Los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín tienen una frecuencia de asistencia al año menor de 10 veces en un 60,8%, y un 39,2 % asiste más de 10 veces al centro hospitalario. Con un mayor porcentaje se concentra en el rango de asistencia entre 1 a 5 veces al año con un 42,4% y con el menor porcentaje se encuentra el rango de 20 o más veces con un 17,6%.

Tabla 6 : Frecuencia de asistencia al Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
1 a 5	42,4%
6 a 10	18,4%
11 a 20	21,6%
20 o Más	17,6%

Fuente: Elaboración propia.

En Pocas Palabras ¿Que mejoraría usted para Hospital Clínico Herminda Martín?

Para poder evaluar que mejoras exigen los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín, se aplicó una pregunta abierta con el fin de poder analizar esta variable de mejor manera. Dentro de los resultados obtenidos los usuarios desean que mejore la Calidad de atención en un 34,4% siendo esta el mayor porcentaje. Luego le sigue la rapidez de la atención con un 18,4% y el menor porcentaje obtenido fue en la mejora de cortesía por parte de los funcionarios con un 3,2%. Sin embargo también existió un alto porcentaje de los usuarios que no mejorarían nada del Hospital Clínico Herminda Martín con un 16,8%.

Tabla 7: Mejoras para Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Calidad de atención	34,4%
Rapidez	18,4%
Cortesía	3,2%
Más horas de atención	8,0%
Más especialistas	7,2%
Tiempo de espera	12,0%
Presupuesto	0,0%
Instalaciones	0,0%
Nada	16,8%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Evaluación sobre la percepción de la calidad del servicio de Hospital Clínico Herminda Martín.

Análisis de Fiabilidad Hospital Clínico Herminda Martín

George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

En general los constructos de percepción de la calidad del servicio están dentro de los rangos aceptables y excelentes, lo que indica que los constructos poseen las propiedades psicométricas de validez y fiabilidad, o sea, el instrumento es válido para usarse y ser aplicado. El constructo de empatía es aquel que tiene un mayor nivel de fiabilidad de la escala con un 0,89, por lo que según el criterio de George y Mallery sería un coeficiente al borde de la excelencia. Y el constructo de Bienes Tangibles es el aquel que tiene el menor coeficiente con un 0,692 por lo que podría ser aceptable el nivel de fiabilidad el constructo.

Tabla 8 Análisis de Fiabilidad Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Confiabilidad	0,809	5
Responsabilidad	0,846	3
Seguridad	0,859	4
Empatía	0,890	4
Bienes Tangibles	0,692	5

Fuente: Elaboración propia

Correlación de Dimensiones de la percepción de la calidad H.C.H.M

La correlación está basado en la asociación lineal, es decir, que cuando los valores de una variable aumentan los valores de la otra variable pueden aumentar o disminuir proporcionalmente. Por ejemplo, la altura y el peso tienen una relación lineal positiva, a medida que aumenta la altura aumenta el peso. Si realizamos un gráfico de puntos con ambas variables la nube de puntos se asemejará a una diagonal si hay correlación entre las variables.

- 1. El nivel de significación:** indica si existe o no relación entre dos variables. Cuando la significación es menor de 0,05 sí existe correlación significativa.
- 2. El coeficiente de correlación (r).** Este coeficiente puede oscilar entre -1 y +1. Cuanto más se aleja de 0, más fuerte es la relación entre las dos variables. El signo (positivo o negativo) de la correlación indica la dirección de la relación.

Se puede apreciar los niveles de correlación del Hospital Clínico Herminda Martín, en donde el nivel más alto de correlación se encuentra entre la empatía con la seguridad con un 0,706, existiendo una fuerte relación entre estas variables, en cambio el nivel más bajo de correlación se encuentra entre bienes tangibles y

responsabilidad con un 0,454%, es decir la fuerza de relación entre estas variables es moderada.

Tabla 9 Correlación H.C.H.M

	Confiabilidad H	Responsabilidad H	Seguridad H	Empatía H	Tangibles H
Confiabilidad H	1				
Responsabilidad H	,634**	1			
Seguridad H	,675**	,691**	1		
Empatía H	,638**	,540**	,706**	1	
Tangibles H	,508**	,454**	,507**	,580**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

De los resultados obtenidos podemos inferir que, dentro de la dimensión de confiabilidad, el nivel de satisfacción fue de 44,6%, nivel de Insatisfacción fue de un 28,8% y un 26,6 % fue Imparcial, lo cual refleja que más de la mitad de los usuarios encuestado no está conforme con esta dimensión. Es decir, el Hospital Clínico Herminda Martín no cumple con la habilidad para desarrollar el servicio con la precisión de cómo se pactó el servicio.

Tabla 10: Confiabilidad Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Insatisfecho	28,8%
Neutral	26,6%
Satisfecho	44,6%

Fuente: Elaboración propia

Responsabilidad

Dentro de la categoría de responsabilidad, se puede encontrar un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín, dado que tiene un porcentaje de satisfacción de 49,6%, es decir casi la mitad de los encuestados se encuentra conforme con la disposición del hospital para ayudar a sus usuarios de forma eficiente. Sin embargo, no es menor también el nivel de insatisfacción e imparcialidad que en su conjunto conforman un 50,4%.

Tabla 11: Responsabilidad Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Insatisfecho	25,1%
Neutral	25,3%
Satisfecho	49,6%

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad

Los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín se encuentran en un 60,2% satisfecho en la dimensión de seguridad, un 16,4% Insatisfecho y un 23,4% se encuentra en estado de imparcialidad. Por lo cual se puede concluir que los usuarios encuentran seguros con el servicio que se les está dando, con el conocimiento de los funcionarios y la habilidad para transmitirles confianza.

Tabla 12: Seguridad Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Insatisfecho	16,4%
Neutral	23,4%
Satisfecho	60,2%

Fuente: Elaboración propia.

Empatía

Los usuarios del Hospital Herminda Martín se encuentran satisfechos con esta categoría, dado que un 52,4% de ellos tiene la percepción de que cuentan con una atención individual, personalizada y con funcionarios que entienden sus necesidades. Sin embargo un 18,6% de la muestra no está conforme con esta categoría.

Tabla 13: Empatía Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Insatisfecho	18,6%
Neutral	29,0%
Satisfecho	52,4%

Fuente: Elaboración propia.

Bienes Tangibles

Dentro de esta dimensión los usuarios del Hospital Herminda Martín experimentan un nivel de un 67,3% de satisfacción con respecto a las apariencias del establecimiento, el uso de equipos modernos, materiales asociados al servicio, y la conveniencia de horarios de atención del centro hospitalario. Un 11,1% de la muestra experimenta insatisfacción con respecto a las categorías mencionadas y un 21,6% muestra imparcialidad con respecto a los bienes de la institución.

Tabla 14: Bienes Tangibles Hospital Clínico Herminda Martín

Características	Porcentaje
Insatisfecho	11,1%
Neutral	21,6%
Satisfecho	67,3%

Fuente: Elaboración propia.

Dimensiones de la calidad del servicio

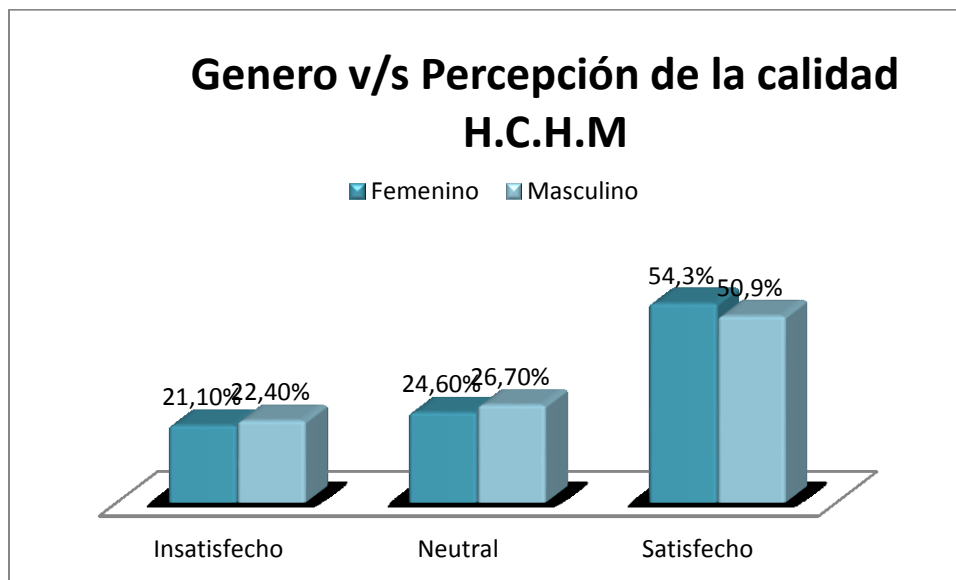
Dentro de las dimensiones de la evaluación de la percepción de la calidad del servicio se puede concluir que, la dimensión con mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín fue la dimensión de bienes tangibles con un 67,3% de satisfacción. Es decir, que los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín se encuentran satisfechos con la apariencia de las instalaciones y equipos de la institución, la presentación personal de los funcionarios, y todos los materiales asociados al servicio que se les brinda.

La dimensión con peor evaluación por parte de los usuarios del hospital Clínico Herminda Martín fue la dimensión de Confiabilidad, con un 28,8 % de Insatisfacción siendo esta la más alta dentro de las cinco dimensiones. Esto se produce dado que a percepción de los usuarios el Hospital Clínico Herminda Martín no cumple con tiempos establecidos y no desempeña el servicio de buena manera a la primera vez, por lo cual estaría ejerciendo un servicio deficiente y sin precisión dentro de esta dimensión.

Sexo vs Percepción

Al respecto de quienes se encuentran más satisfechos dentro del centro de salud Hospital Clínico Herminda Martín, se puede concluir que las mujeres se encuentran más satisfechos que los hombres superándolos en satisfacción un 3,4%. Sin embargo ambos géneros cuentan con más del 50% de los encuestados satisfechos y con menos de un 23% de insatisfacción, lo cual es bueno para el centro de salud, ya que demuestra que sus usuarios en general están conformes con el servicio dado, si bien siempre se puede mejorar están dentro de los rangos normales de insatisfacción.

Gráfico 1 Percepción según "Sexo"

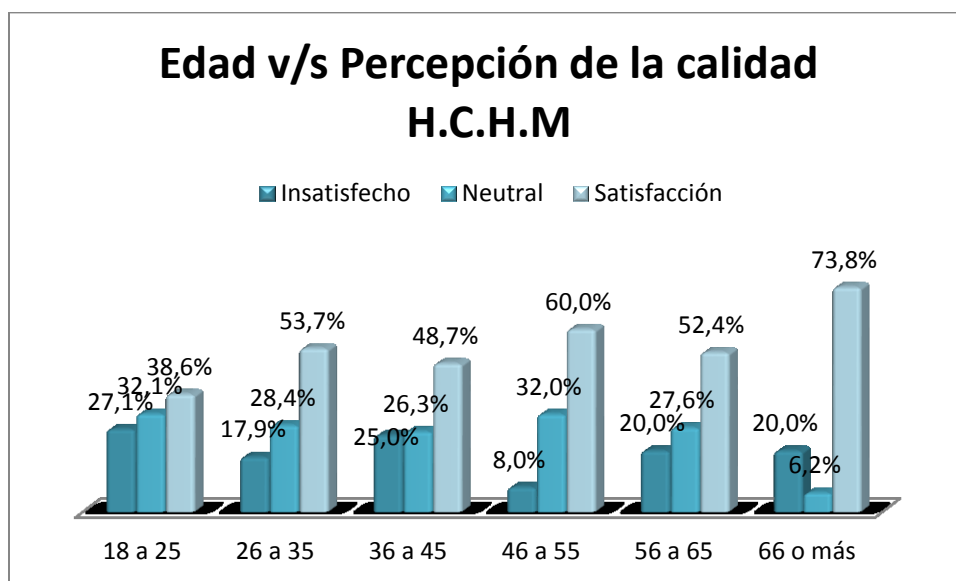


Fuente: Elaboración propia.

Edad v/s Percepción

Dentro del análisis realizado se llegó a la conclusión de el rango de edad más satisfecho de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín es el rango de 66 o más años con un 73,8% de satisfacción, sin embargo este rango presenta igualmente un índice alto de insatisfacción de un 20%. El rango de edad más insatisfecho es el de 18 a 25 años con un porcentaje de desaprobación de un 27,1%, por lo cual se puede inferir que los jóvenes exigen mayor calidad en el servicio que los adultos mayores. El rango que mostro un índice menor de Insatisfacción fue el de 46 a 55 años con un 8%.

Gráfico 2 Edad v/s Percepción



Fuente: Elaboración propia.

6. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA CHILLÁN

6.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA CHILLÁN.

Sexo:

En las variables sexo se puede demostrar que existe un mayor porcentaje de usuarios masculino encuestados, teniendo estas un 55,2% versus el 44,8% de encuestados del sexo femenino. Lo que demuestra que los hombres utilizan un 10,4% más el servicio privado que las mujeres.

Tabla 15: Sexo Clínica Chillán

Características	Clínica Chillán
Femenino	44,8%
Masculino	55,2%

Fuente: Elaboración propia

Previsión:

Dentro de la variable Previsión se puede demostrar que de los encuestados existe un 72,8% de usuarios pertenecientes a la previsión de salud Fonasa, un 22,4% con previsión de salud Isapre y un 4,8% de usuarios de otras previsiones, como por ejemplo previsiones de fuerzas armadas o pago en forma particular.

Tabla 16: Previsión Clínica Chillán

Características	Clínica Chillán
Fonasa	72,8%
Isapre	22,4%
Otros	4,8%

Fuente Elaboración propia.

Nivel de Estudios:

Los resultados obtenidos del nivel de estudios de los usuarios de la Clínica Chillán mostraron que un 29% de los asistentes a la Clínica cuentan con estudios hasta enseñanza media, en tanto el 71,2 % de los encuestados cuentan con estudios superiores, dentro de ellos Técnico Profesionales, Universitarios y postgrados. El mayor porcentaje se concentra con un 45,6%, correspondiente a enseñanza Universitaria Incompleta y el menor porcentaje se encuentra con un 1,6% en la enseñanza Básica Incompleta.

Tabla 17: Nivel de estudios Clínica Chillán

Características	Clínica Chillán
Básica Completa	0,0%
Básica Incompleta	1,6%
Media Completa	20,0%
Media Incompleta	7,2%
Técnico Profesional	6,4%
Universitaria Completa	16,0%
Universitaria Incompleta	45,6%
Postgrado	3,2%

Fuente: Elaboración propia.

Edad

Los usuarios de la Clínica Chillán tienen un rango de edad entre los 18 y 75 años, concentrándose principalmente en los rangos de 18 a 25 años con un porcentaje de 64,8%. El rango que presentó la menor participación fue de 66 años o más, las que solo alcanzó un porcentaje de 0,8%

Tabla 18: Edad Clínica Chillán

Características	Clínica Chillán
18 a 25	64,8%
26 a 35	12,8%
36 a 45	9,6%
46 a 55	8,0%
56 a 65	4,0%
66 o más	0,8%

Fuente: Elaboración propia.

Nivel Socioeconómico Familiar

De los usuarios que son atendidos en la Clínica Chillán, se obtiene como resultado que la mayor participación está concentrado en 3 rangos, los usuarios cuentan con un nivel socioeconómico entre \$307.001 y 503.000 con un porcentaje de un 23,2%, el rango de \$503.001 y \$810.000 con un porcentaje de 22,4% y el rango de \$158.000 y \$307.000 con un porcentaje de 20,0%. El rango con menor participación es de \$2.070.000 o más con un porcentaje de 2,4 %.

Infiriendo de esta forma que los usuarios que asisten a la Clínica Chillán son de estratos sociales C3 Y C2, es decir clase media baja, clase media típica.

Tabla 19: Nivel Socioeconómico Familiar Clínica Chillán

Características	Clínica Chillán
menor a \$158.000	13,6%
\$158.000 y \$307.000	20,0%
\$307.001 y \$ 503.000	23,2%
\$503.001 y \$810.000	22,4%
\$810.001 y \$1.374.000	10,4%
\$1.374.000 y \$2.070.000	8,0%
\$2.070001 o más	2,4%

Fuente: elaboración propia.

Frecuencias de asistencia a la Clínica Chillán en un año.

Los usuarios de la Clínica Chillán tienen una frecuencia de asistencia al año de un 95,2 con visitas ente 1 a 10 veces, concentrándose el mayor porcentaje en visitas en el rango de 1 a 5. De menor frecuencia son las visitas de 11 o más veces al año con un porcentaje de 4,8%, siendo la de menor concentración la de 20 visitas o más.

Tabla 20: Frecuencia asistencia Clínica Chillán.

Características	Clínica Chillán
1 a 5	74,4%
6 a 10	20,8%
11 a 20	3,2%
20 o Más	1,6%

Fuente: Elaboración propia.

En Pocas Palabras ¿Que mejoraría usted para la Clínica Chillán?

Dentro de los resultados obtenidos se puede analizar que las respuestas más frecuentes para mejorar por los usuarios de la Clínica Chillán son la Calidad de la atención con un 34,4% siendo esta el mayor porcentaje. Luego lo sigue más horas de atención con un 14,4% pero también con un amplio porcentaje de 12,8% la propuesta de no mejorar nada de la Clínica Chillán, dando a entender que se encuentran satisfechos con los servicios otorgados por el centro de salud. Por último la propuesta con menor porcentaje es la cortesía con un 1,6%

Tabla 21: Mejoras Clínica Chillán.

Características	Clínica Chillán
Calidad de atención	34,4%
Rapidez	8,0%
Cortesía	1,6%
Más horas de atención	14,4%
Más especialistas	6,4%
Tiempo de espera	8,8%
Presupuesto	4,8%
Instalaciones	8,8%

Nada 12,8%

Fuente: Elaboración propia.

6.2. EVALUACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA CHILLÁN.

Análisis de Fiabilidad

Tabla 22 Análisis de Fiabilidad Clínica Chillán

Características	Alfa de Cronbach	N°de elementos
Confiabilidad	0,903	5
Responsabilidad	0,844	3
Seguridad	0,877	4
Empatía	0,886	4
Bienes Tangibles	0,903	5

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la Clínica Chillán, los constructos de percepción de la calidad del servicio se encuentran dentro de los rangos bueno en tres de sus cinco dimensiones y excelente para dos de ellos, lo que indica que los constructos poseen las propiedades psicométricas de validez y fiabilidad. El constructo de Confiabilidad y Bienes Tangibles son aquellos que tienen un mayor nivel de fiabilidad de la escala con un 0,903 para ambos casos, por lo que según el criterio de George y Mallery sería un coeficiente excelente. Y el Constructo de Responsabilidad es aquel que tiene el menor coeficiente con un 0,844 por lo que el nivel de fiabilidad de constructo es bueno. En general los niveles de las dimensiones no bajan de bueno en este estudio, por lo cual se puede decir que el diseño de la encuesta es válido para ser aplicado.

Correlación dimensiones de la percepción de la calidad de Clínica Chillán

Se presentan los niveles de correlación de la Clínica Chillán, demostrando que los niveles más altos entre dos variables se encuentran en empatía con los bienes tangibles, teniendo una correlación fuerte de un 0,854%. En cambio el nivel más bajo es presentado entre responsabilidad y bienes tangibles con un 0,605%, pero de igual forma estas variables se encuentran en una fuerza de relación fuerte, ya que desde una correlación desde 0,5 es una correlación fuerte.

Tabla 23 Correlación

	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Tangibles
Confiabilidad	1				
Responsabilidad	.764**	1			
Seguridad	.774**	.794**	1		
Empatía	.828**	.807**	.854**	1	
Tangibles	.673**	.605**	.713**	.731**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad.

Al obtener los resultados se puede analizar que dentro de la dimensión de confiabilidad, el nivel de respuesta de los usuarios corresponde a un 53,3%, lo que nos demuestra que más de la mitad de los encuestados están satisfechos con los servicios entregados por la Clínica Chillán y tan solo un 13,6 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio entregado. También se debe considerar que un 33,1% de los usuarios se encuentran en una posición neutral con respecto al servicio sin entregar una opinión. Con esta investigación se da a entender que

existe un alto nivel de confiabilidad de parte de los usuarios de la clínica Chillán con respecto al servicio que se les está entregando.

Tabla 24: Confiabilidad Clínica Chillán

Confiabilidad	
Características	Clínica Chillán
Insatisfecho	13,6%
Neutral	33,1%
Satisfecho	53,3%

Fuente: Elaboración propia.

Responsabilidad

De la investigación realizada se arroja que de la dimensión de Responsabilidad, el 57,1 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con esta dimensión de servicio, siendo el nivel más bajo con un 17,6% de usuarios satisfechos, Se puede determinar con esto que más de la mitad de los encuestados no se encuentran conformes con los servicios de los funcionarios, ya sea en brindar un servicio con prontitud, la disponibilidad de estos para atender a un paciente o el tiempo para atender.

Tabla 25: Responsabilidad Clínica Chillán

Características	Clínica Chillán
Insatisfecho	57,1%
Neutral	25,3%
Satisfecho	17,6%

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad

Los usuarios de la Clínica Chillán arrojaron como resultado un 71,0% de porcentaje de satisfacción sobre la dimensión de Seguridad del servicio, un 11,2% de inseguridad y un 17,8% de los usuarios mantienen una postura imparcial sobre esta dimensión. En consecuencia un gran porcentaje de los usuarios entrevistados en este centro Hospitalario se encuentran seguros al ser atendidos por los funcionarios de la Clínica Chillán, ya sea por el comportamiento de los funcionarios, la cortesía al atender y los conocimientos para responder las consultas realizadas por los usuarios.

Tabla 26: Seguridad Clínica Chillán.

Seguridad	
Características	Clínica Chillán
Insatisfecho	11,2%
Neutral	17,8%
Satisfecho	71,0%

Fuente: Elaboración propia.

Empatía

Dentro de esta dimensión, los usuarios encuestados dentro de la clínica Chillán dieron como resultado un 64,4% de satisfacción sobre el servicio de empatía, un 10,0% de usuarios insatisfechos y un 25,4 % con opiniones imparciales. En conclusión los usuarios de la Clínica Chillán consideran que se les entrega una atención individual y personal, en donde se preocupan de cuidar los intereses de los pacientes y además pueden entender sus necesidades específicas.

Tabla 27: Empatía Clínica Chillán.

Empatía	
Características	Clínica Chillán
Insatisfecho	10,0%
Neutral	25,4%
Satisfecho	64.6%

Fuente: Elaboración propia.

Bienes Tangibles

En la última dimensión de bienes tangibles, los usuarios encuestados de la Clínica Chillán, se encuentran satisfechos en un 75,7 % sobre las instalaciones físicas del lugar, presentación de empleados, materiales asociados al servicio y horarios de actividades de la Clínica, una mínima cantidad se encuentra insatisfecho con esta dimensión con un 7,8% de usuarios, y un 16,5 % de los usuarios encuestados se encuentran en una posición imparcial.

Tabla 28: Bienes Tangibles Clínica Chillán.

Bienes Tangibles	
Características	Clínica Chillán
Insatisfecho	7,8%
Neutral	16,5%
Satisfecho	75,7%

Fuente: Elaboración propia.

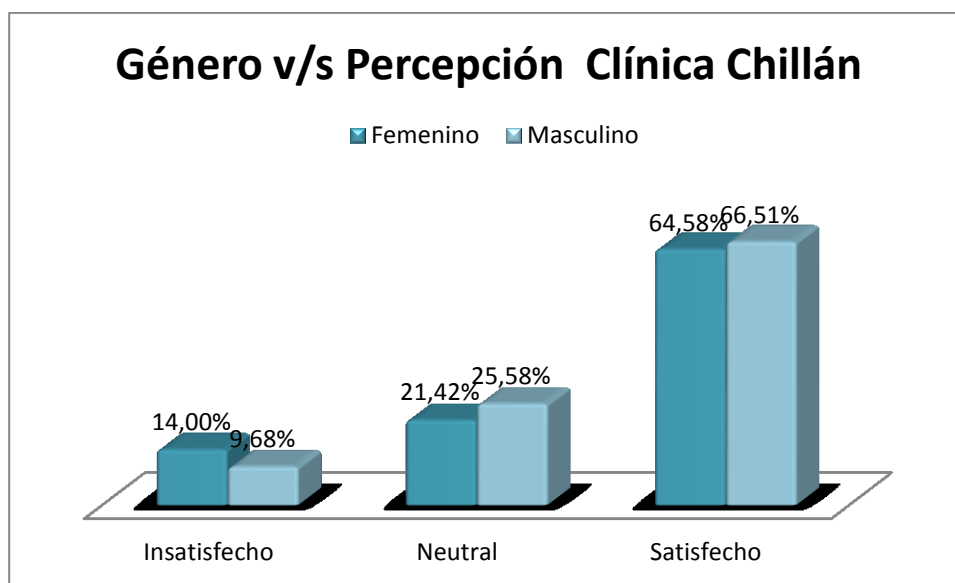
Dentro de las 5 dimensiones que se consideraron en la investigación, la con mayor aceptación por parte de los usuarios encuestados fue bienes tangibles con un alto nivel de satisfacción con más de un 75 % de ponderación, es decir que los usuarios consideran que la Clínica Chillán cuenta con una apariencia y presentación de sus instalaciones y de sus funcionarios intachables. La dimensión con mayor nivel de insatisfacción fue con un 7,8 % de ponderación por parte del

ítems de responsabilidad, lo que deja en claro que los usuarios no se encuentran conformes con los servicios de prontitud, disposición ayudar o con los tiempos de espera por parte de los funcionarios para con clientes.

Sexo v/s Percepción

Se puede apreciar en esta investigación que dentro de las dimensiones de Confiabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles existe una ponderación muy reducida de insatisfacción de parte de los usuarios dando un promedio de 12,35 % según la perspectiva de los usuarios encuestados de la Clínica Chillán y con una promedio sobre el 50 % de Satisfacción sobre las dimensiones ya mencionadas.

Gráfico 3 Percepción calidad Clínica Chillán



Fuente: Elaboración propia.

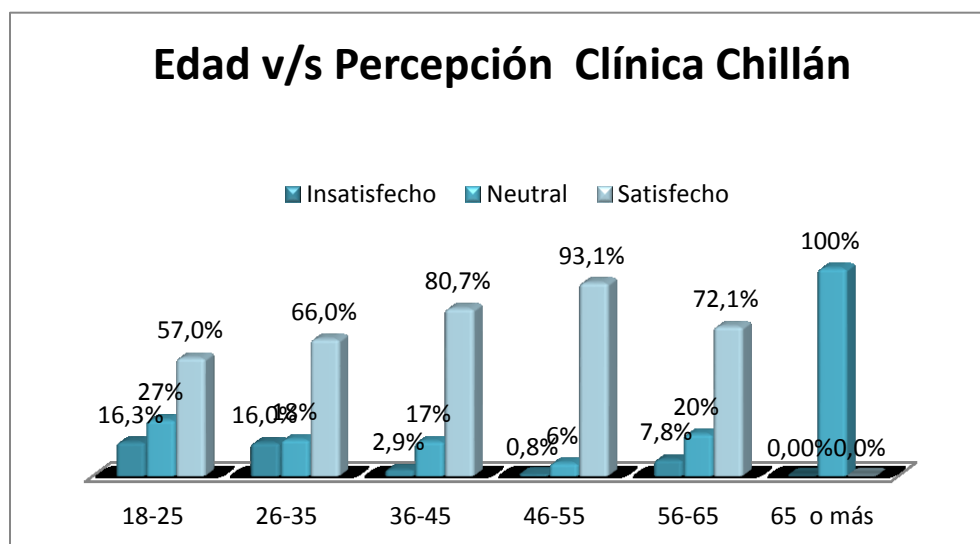
Como análisis general dentro de nuestra investigación, se puede llegar a determinar con respecto a la percepción de la calidad del servicio de la Clínica Chillán que aquellos usuarios que más satisfechos se encuentran con el servicio son del sexo masculino con un 66,51% del total de los hombres encuestados, en cambio las mujeres alcanzan un 64,58% del total de mujeres encuestadas, ambos con un porcentaje similar. En el caso de la percepción de insatisfacción, se

encuentran las mujeres con un 14%, en cambio los hombres presentan un nivel de insatisfacción menor, con un 9,68% del total de hombres encuestados. En la posición Neutral del servicio se presentan un nivel mayor con respecto a los hombres con un 25,58%, en cambio las mujeres presentan un 21,42%.

Edad v/s Percepción

Dentro de un análisis más general de la investigación, se realiza una observación de dos variables, la que corresponden a edad con la percepción de la calidad del servicio de la Clínica Chillán. Se puede determinar que de 125 usuarios encuestado, encontramos que lo usuarios más satisfechos se encuentran entre los rangos de 46 a 55 años, en cambio los usuarios que se encuentran más insatisfechos pertenecen al rango de edad de usuarios son los del rango de 18 a 25 años con un 16,5%. La posición neutral de satisfacción se encuentran los usuarios en los rangos de edad de 46 a 55 años.

Gráfico 4 Edad v/s Percepción



Fuente: Elaboración propia

7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA CHILLÁN Y HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN DE LA CIUDAD DE CHILLÁN.

El objetivo principal de esta investigación era realizar un análisis comparativo sobre la satisfacción que tenían los usuarios de los centros de salud de Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán, es por esto que a continuación se presentaran gráficos comparando los resultados obtenidos en los dos centros de salud, con el fin de analizar las discrepancias que tienen al momento de evaluar la calidad del servicio.

Correlación

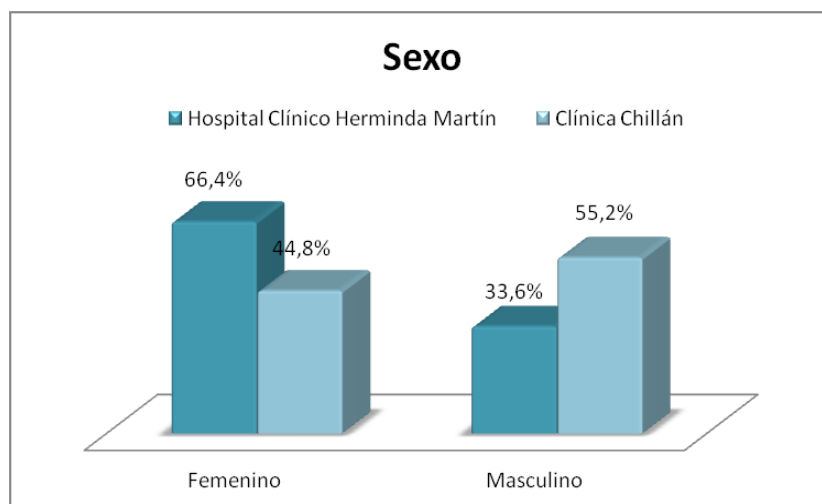
Los niveles más altos niveles de correlación se encuentran entre las variables de seguridad y empatía con un nivel de 0,767, por lo cual se encuentra una correlación positiva. Y la relación donde existe la menor correlación es entre las variables bienes Tangibles y responsabilidad con un 0,521, pero de igual forma existe una relación fuerte entre las variables debido a que los rangos de fuerza de relación son buenos desde 0,5.

Tabla 29 Correlación

	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Tangibles
Confiabilidad	1				
Responsabilidad	,690"	1			
Seguridad	,716"	,734"	1		
Empatía	,718"	,649"	,767"	1	
Tangibles	,583"	,521"	,602"	,643"	1

Fuente: Elaboración propia.

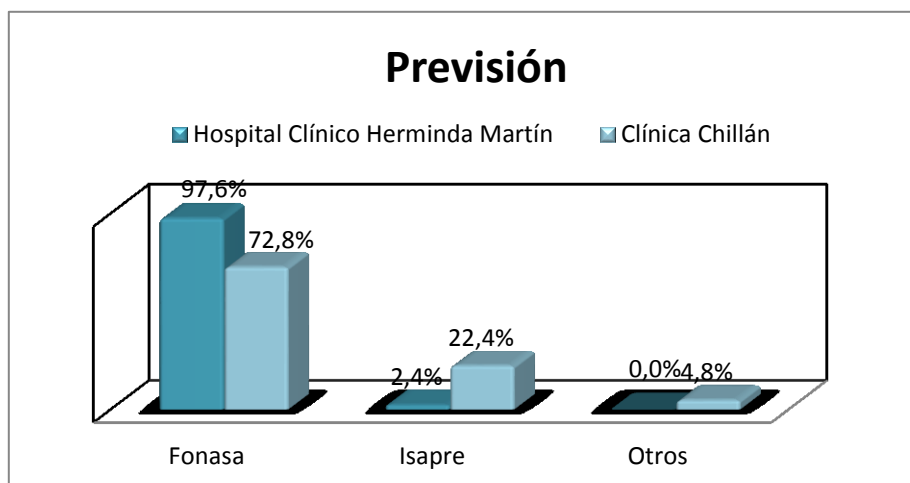
Gráfico 5 Sexo



Fuente: Elaboración propia.

Se puede deducir del gráfico que existe una muestra uniforme de género dentro de Clínica Chillán, es decir, asisten tanto hombres como mujeres, en similar proporción. En el Hospital Clínico Herminda Martín en cambio asisten en mayor cantidad de mujeres al centro de salud, esto nos indica que por lo general las mujeres tienden a aceptar los cambios y situaciones que se pudieran producir en el servicio, siendo más tolerante al nivel de servicio que entrega el Hospital Clínico Herminda Martín.

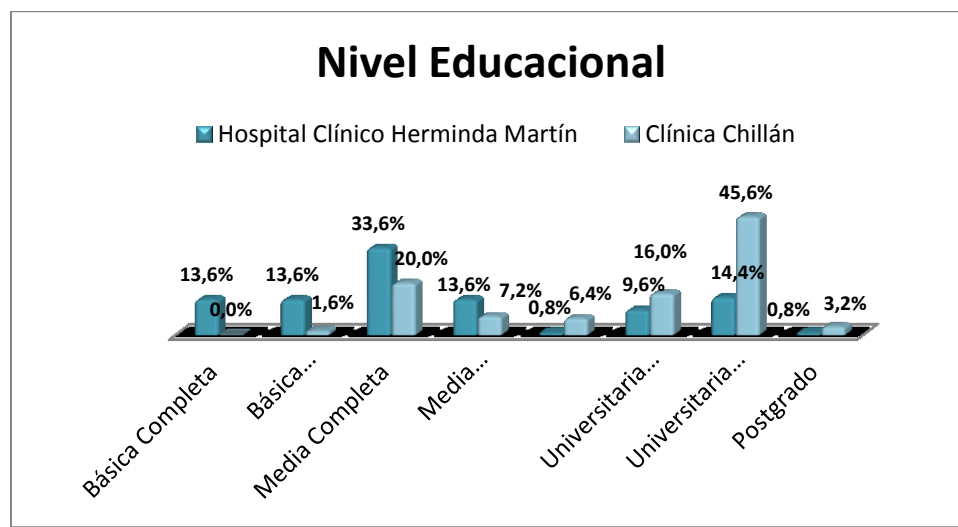
Gráfico 6 Previsión



Fuente: Elaboración propia.

Con los resultados obtenidos se puede concluir que a ambos centros de salud asisten usuarios de previsión Fonasa, sin embargo es en el caso de la Clínica Chillán es en donde encontramos una mayor cantidad de usuarios que cuentan con Isapre u otros medios de pago, esto refleja que se encuentran directamente relacionado con el nivel de ingresos con los que cuentan los usuarios ya que pueden optar por un servicio más diversificado en horarios y doctores.

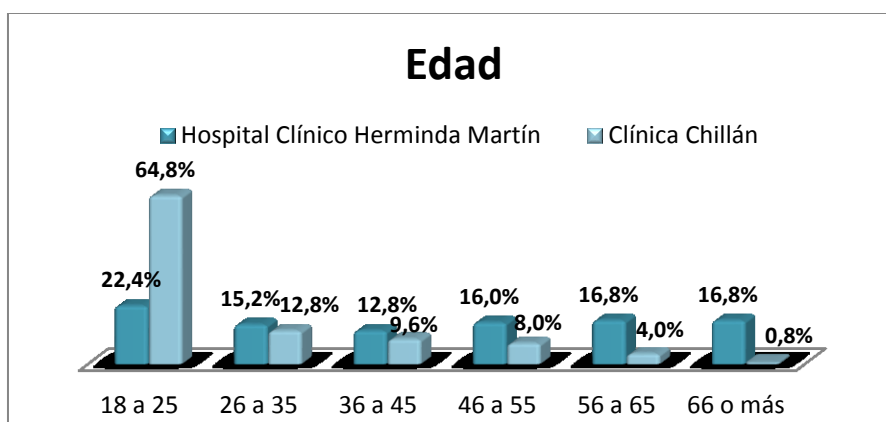
Gráfico 7 Nivel educacional



Fuente: Elaboración propia.

Queda demostrado en esta investigación que existe un mayor nivel educacional por parte de los usuarios que asisten a Clínica Chillán, ya que el 71,2 % de los usuarios encuestados tienen educación superior. En cambio, el Hospital Clínico Herminda Martín un 74,4% de los usuarios tiene un nivel educacional igual o inferior a 4to medio.

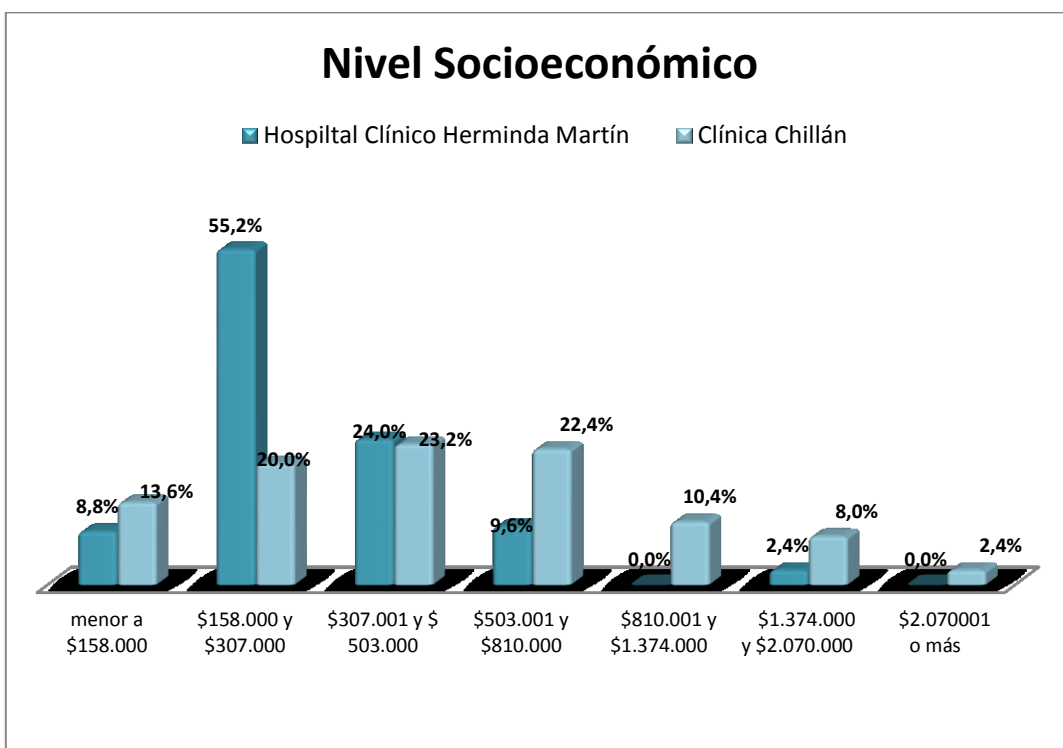
Gráfico 8 Edad



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la edad, se puede decir que existe una mayor diversidad de edades dentro del Hospital Clínico Herminda Martín, ya que entre los 18 y 45 años asisten un 50,4 % de los usuarios y un 49,6 % entre 46 y 66 o más años. Sin embargo, en Clínica Chillán un 87,2% de los usuarios están en rangos de edades entre 18 y 45 años, por lo cual, se puede inferir que en Clínica Chillán existen más usuarios adulto joven que en el Hospital Clínico Herminda Martín.

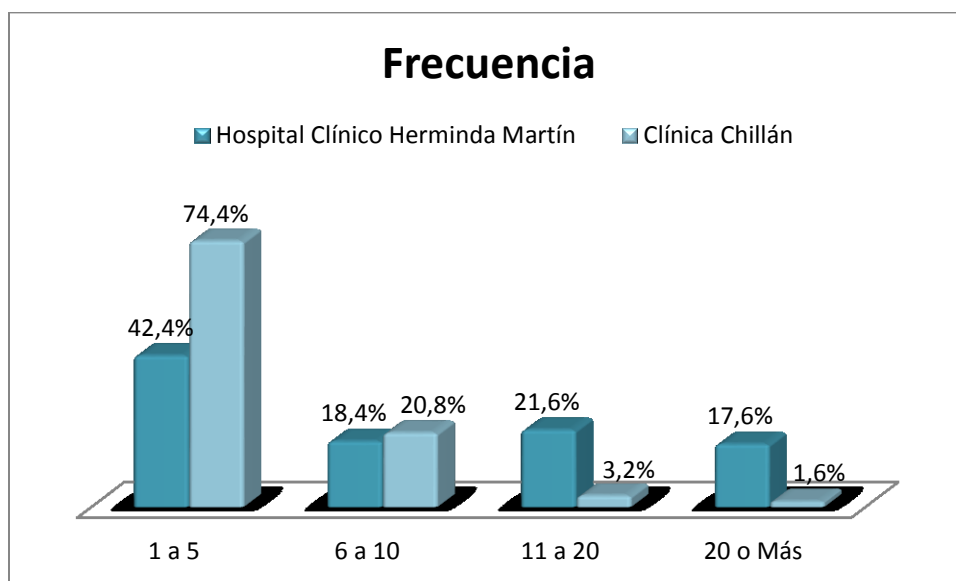
Gráfico 9 Nivel socioeconómico



Fuente: Elaboración propia.

Se puede concluir que el nivel socioeconómico de los usuarios de estos centros de salud, se concentran dentro del segundo y cuarto rango, es decir, dentro de los \$158.000 y \$810.000, dando como resultado usuarios de clase baja y media. Dentro de los últimos rangos tan solo se encuentra el 2,4 % de los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín y un 20,8 % de la Clínica Chillán, por lo cual, si bien no es una gran cantidad de usuarios dentro de estos estratos, de igual forma la Clínica Chillán tiene mayores usuarios con nivel socioeconómico alto que el hospital, teniendo usuarios de clase media típica (C2) y clase media acomodada (C1a).

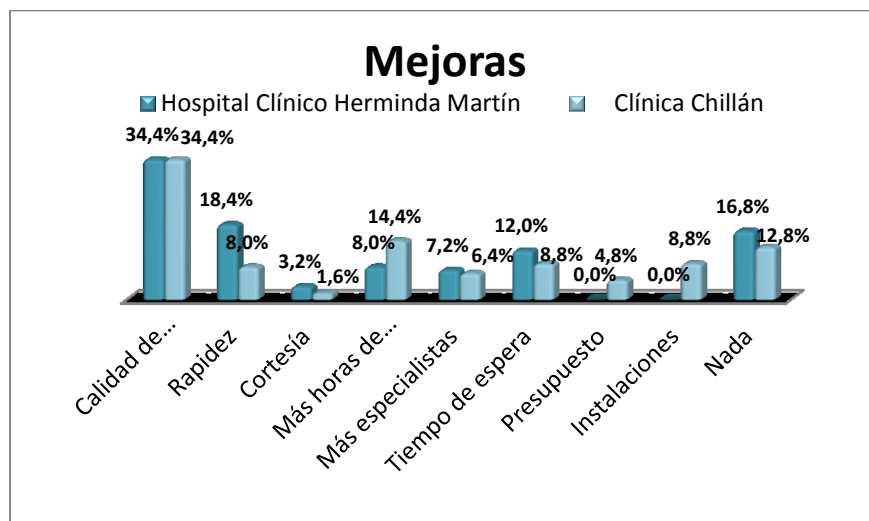
Gráfico 10 Frecuencia de asistencia al año



Fuente: Elaboración propia.

De la frecuencia de asistencia de los centros de salud, se puede interpretar que la mayor parte de los usuarios asiste al año entre 1 a 5 veces, se puede inferir que de aquellos usuarios que necesitan un control constante asisten incluso de 20 a más veces al año y donde más se da esta situación es en el Hospital Clínico Herminda Martín teniendo un 39,2 % de los usuarios con asistencia mayor a 10 veces al año.

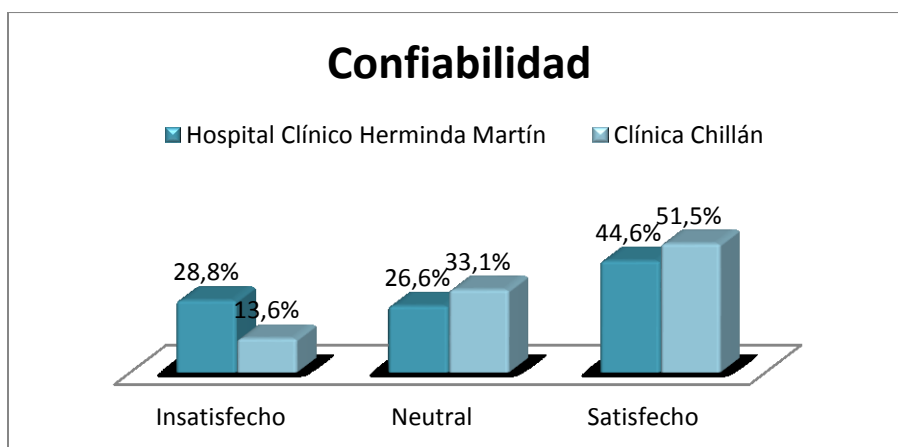
Gráfico 11 Mejoras propuestas



Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta abierta planteada a los usuarios encuestados, se pudo determinar que los usuarios lo que más proponen para mejorar el servicio, es la calidad de la atención brindada en ambos centros de salud con un 34,4%. En la Clínica Chillán siguen las ponderaciones más altas de más horas de atención y los tiempos de esperas. En el caso del Hospital Clínico Herminda Martín lo siguen los promedios más altos con Rapidez de en la atención y número de horas de atención.

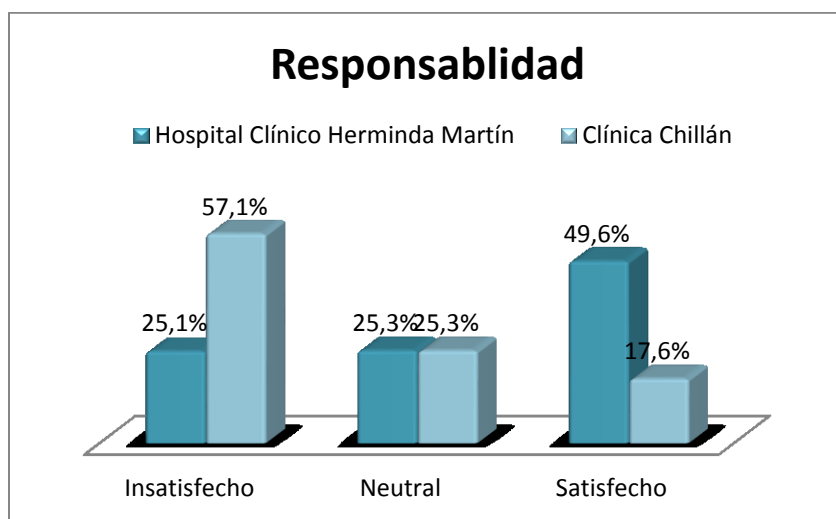
Gráfico 12 Confiabilidad



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la dimensión de confiabilidad de la percepción de la calidad del servicio, se puede determinar que la mayor parte de los usuarios encuestados en ambos centros de salud se encuentran satisfechos con el servicio otorgado, siendo el caso de la Clínica Chillán la que tiene el mayor nivel de aprobación con un 51,5 % y en el Hospital con un 44,6%. Los niveles de insatisfacción más bajo pertenecen a la Clínica con un 13,6% y en el caso del Hospital un 28,8%, Lo que quiere decir que en Clínica Chillán se encuentran más satisfechos con el servicio dado, ya que considera que la clínica cumple con su servicio en la oportunidad que promete hacerlo, informando del momento que se brindara el servicio.

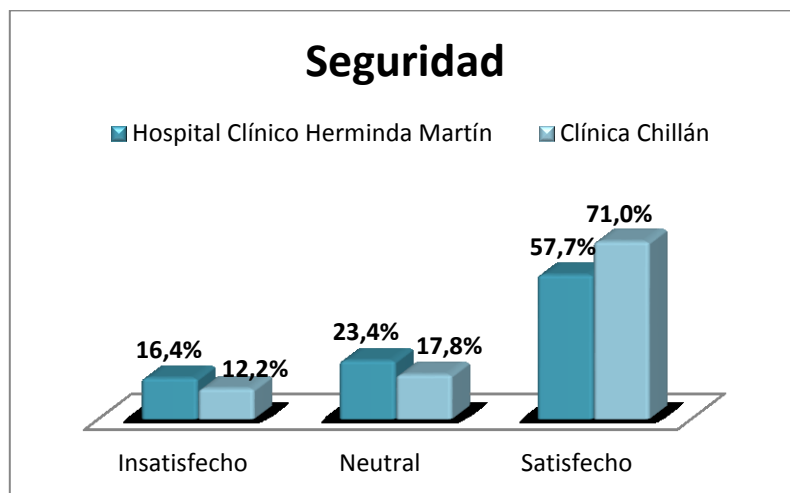
Gráfico 13 Responsabilidad



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la dimensión de responsabilidad, se puede concluir que los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín se encuentran satisfecho prácticamente el 50% de la muestra, a diferencia de Clínica Chillán que más del 50% de los usuarios encuestados están insatisfechos con la prestación del servicio dado en esta dimensión, dado que perciben que los funcionarios no brindan los servicios en el tiempo estipulado y no siempre están dispuestos a ayudarlos.

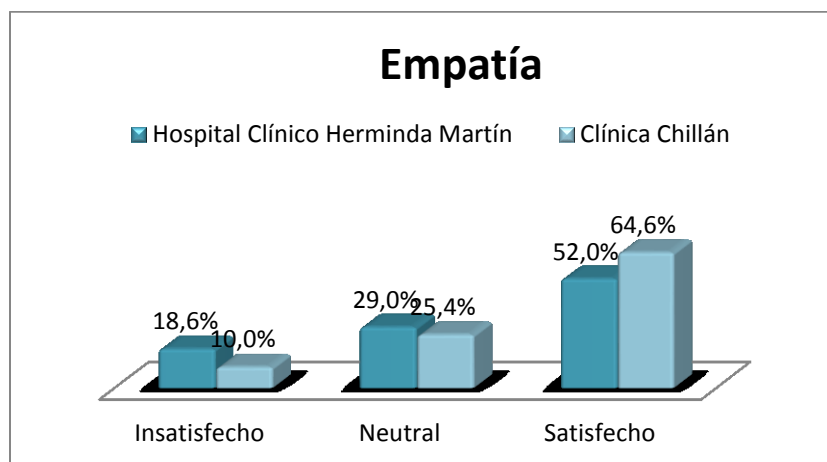
Gráfico 14 Seguridad



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión de seguridad los usuarios se encuentran conformes con el servicio dado con respecto al comportamiento y confianza que le inspira los funcionarios. Teniendo un 71% de satisfacción la Clínica Chillán y un 57,7% el Hospital Clínico Herminda Martín, es decir los usuarios de Clínica Chillán perciben un 13,3% más de satisfacción que los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín. Los nivel de insatisfacción son uno de los más bajo dentro de las dimensiones de calidad del servicio, donde la Clínica cuenta con un 12,2% y un 16,4% el Hospital.

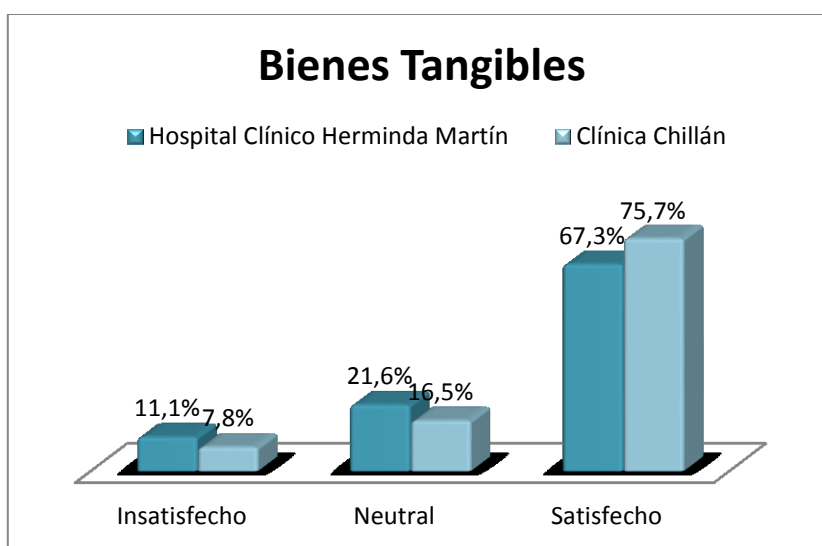
Gráfico 15 Empatía



Fuente: Elaboración propia.

Los usuarios demuestran que están satisfechos con la atención personal e individual que se les brindan en ambos centros de salud, percibiendo que los funcionarios entienden todas sus necesidades, es por esto el alto nivel de satisfacción llegando en el caso de Clínica Chillán a un 64,6% y un 52% en el caso del Hospital Clínico Herminda Martín.

Gráfico 16 Bienes tangibles



Fuente: Elaboración propia.

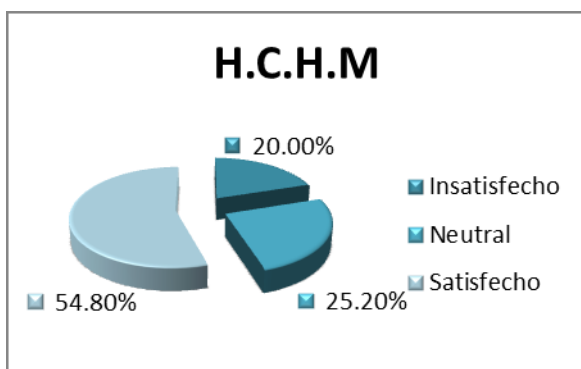
Dentro de la dimensión de bienes tangibles es donde se experimentan los más altos niveles de satisfacción y por ende los más bajos niveles de insatisfacción por parte de los dos centros de salud, esto se debe a que dentro de este nivel los usuarios se encuentran conformes con las instalaciones de los centros, considerando que los equipos utilizados por estos son modernos y los horarios son convenientes para ellos. Los niveles de satisfacción tanto en Clínica Chillán como en el Hospital clínico Herminda Martín se encuentran superiores al 67%. Y los niveles de Insatisfacción están por debajo del 12%.

Nivel de satisfacción

Nuestro objetivo de analizar y comparar las percepciones de calidad de los servicios dados era con el fin de conocer cuáles eran los niveles de satisfacción de los usuarios de los centros de salud Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán. Como se puede apreciar en los gráficos que salen a continuación se observa que la Clínica Chillán tiene índices más altos de satisfacción superando al Hospital Clínico Herminda Martín en un 1,63%, lo que quiere decir que los usuarios se encuentran conformes con el servicio dado en la clínica en las cinco dimensiones analizadas, por ende el servicio prestado sería de mayor calidad. Sin embargo el porcentaje de variación es mínimo con respecto al hospital, por lo cual que se encuentre con un porcentaje de satisfacción de un 54,8% es muy bueno, considerando que el usuario ya se dirige con expectativas no muy alentadoras al momento de atenderse. Los índices de insatisfacción en ambos centros de salud son cercanos a un 20%, lo cual significa que del total de 125 encuestas aplicadas en cada centro de salud tan solo 25 personas se encuentran insatisfechas con el servicio dado.

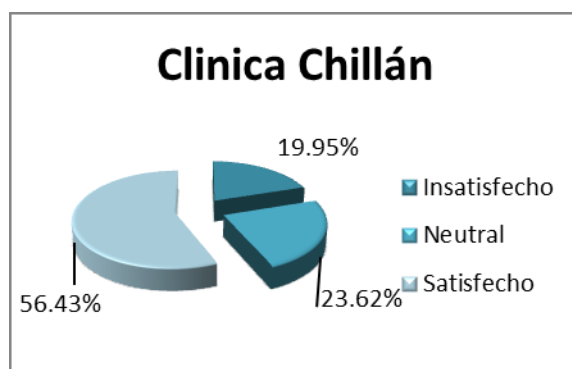
En general el total de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio que les brinda Clínica Chillán y Hospital Clínico Herminda Martín, llegando a tener un 55,6% de satisfacción, es decir los usuarios de estos centros de salud en su mayoría está conforme con la habilidad de los funcionarios en desarrollar el servicio prometido a la exactitud de cómo se pactó, sienten confianza que los funcionarios cuentan con el conocimiento para poder atenderlos y responder todas sus dudas y consideran que la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación son los adecuados para los centros de salud y su adecuada atención.

Gráfico 18 Nivel de Satisfacción "H.C.H.M"



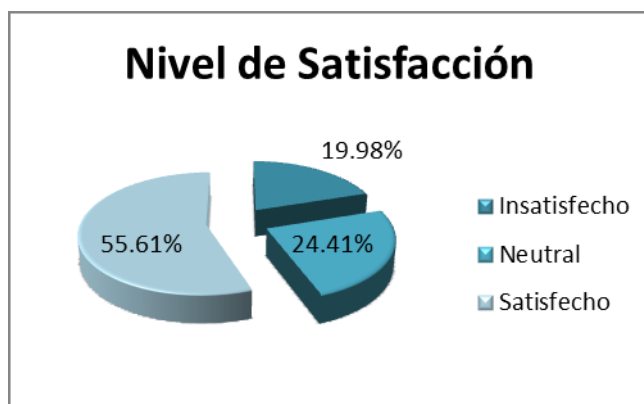
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18 Nivel de Satisfacción "Clínica Chillán"



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19 Nivel de Satisfacción



Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y

SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

La investigación realizada se basó principalmente en el análisis comparativo del nivel de satisfacción de los usuarios de dos centros de salud de la ciudad de Chillán, uno público y otro privado, Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán, respectivamente. Analizando la perspectiva de los usuarios ante las distintas dimensiones de la calidad, las cuales son: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes Tangibles.

La investigación se da inicio con un problema, se buscó dar respuestas a las preguntas planteadas y con ello poder dar solución al problema de investigación, el cual consiste determinar la relación que existe entre calidad y satisfacción del servicio otorgado.

Se estableció una metodología de investigación, la que consistió en realizar una encuesta basada en el modelo SERVPERF el cual mide la percepción de la calidad del servicio recibido por los usuarios, se determinó una muestra de 250 usuarios que acudieron a los centros de salud, divididos en partes iguales, sin discriminar sexo, situación socioeconómica, nivel educacional ni tipo de previsión. La única restricción que existió fue aplicar la encuesta a usuarios mayores de 18 años, para obtener resultados confiables y de opiniones formadas.

Consideramos que la organización, los directivos y los trabajadores de ambos centros de salud están concentrados en un objetivo común, que corresponde a brindar una buena atención y poder entregar un servicio que sea óptimo para los usuarios, por lo tanto estas diferencias pueden aumentar o disminuir los niveles de satisfacción entre ambas entidades, en el caso de los directivos y las redes funcionamiento en el sector público puede implicar mayor dificultad y más tardanza en realizar los procesos, en cambio en el sector privado las actividades se ejecutarían de manera más ágil. En el caso de los trabajadores, el sector público tiene una mayor ventaja puesto que cuentan con la vocación de servicio y la motivación de prestar un servicio de calidad a sus pacientes, que

puede ser en un nivel más elevado que el sector privado, en donde se cuenta con un servicio de remuneración más alto. Por lo tanto son de gran significancia estas diferencias entre ambos centros de salud, y por eso poder obtener una respuesta de satisfacción de parte de los usuarios.

El resultado de la encuesta determinó que de 250 usuarios que respondieron la encuesta, 125 corresponden a Hospital Clínico Herminda Martín y de estos se puede concluir que un 54,8% pertenece a la categoría “Satisfecho”, un 20% pertenece a la categoría “Insatisfecho” y un 25,2% es imparcial con respecto a la percepción de la calidad del servicio. Los 125 encuestados correspondientes a usuarios que asisten a Clínica Chillán determinó que un 56,43% de ellos se encuentran en estado de satisfacción, un 19,95% de los usuarios se encuentran “Insatisfechos” y un 23,62% mantienen una opinión imparcial respecto al servicio otorgado. Es decir de un total de 125 encuestados, 69 usuarios aproximadamente se encuentran satisfechos.

Como resultado de analizar variable “Sexo”, podemos identificar que dentro de Clínica Chillán existe una muestra uniforme del género, es decir existe una similar proporción entre hombres y mujeres que asisten al centro de salud privado. En el caso del Hospital Clínico Herminda Martín hay una tendencia mayor en el caso de las mujeres, esto se debe a que por lo general las mujeres tienden a aceptar cambios y situaciones imprevistas que se produzcan en el servicio, siendo más tolerante a la calidad del servicio otorgado en el centro de salud.

De la variable “Edad” se puede concluir que en el Hospital Clínico Herminda Martín existe una mayor diversidad en los rangos de edades, asistiendo al centro de salud pública tanto jóvenes como adultos mayores. En cambio en Clínica Chillán se puede demostrar que asisten más usuarios jóvenes, esto se debe a que el adulto joven tiene una menor disponibilidad de asistir al centro de salud durante el día, producto de la extensa jornada laboral, por lo cual prefiere pagar a cambio de obtener atenciones médicas que les sean compatibles.

Dentro de la variable “Nivel socioeconómico” se determinó que los usuarios de Clínica Chillán tienen mayores ingresos que los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín, concentrando ingresos en un 43,2% con un nivel socioeconómico superior a \$503.000., esto es debido a que al tener mayores ingresos preferirán tener un servicio más personalizado, diverso en doctores y consultas que calcen con su disponibilidad de tiempo.

Al comparar la variable sexo con respecto a las cinco dimensiones de la percepción de la calidad del servicio, se pudo concluir que en el caso de Hospital Clínico Herminda Martín, presenta un índice de satisfacción más alto en las mujeres con un 54,3%, superando a los hombres en un 3,4%. Sin embargo, ambos tienen altos grados de satisfacción superando el 50% de conformidad, lo cual indica que el servicio otorgado es de calidad según su percepción.

Con respecto de la Clínica Chillán la variable sexo versus las cinco dimensiones de la percepción de la calidad del servicio, demuestran que un 66,51% corresponden a hombres satisfechos, en cambio las mujeres tienen un 64,58%, lo que indica que los hombres valoran más la flexibilidad de horarios, médicos, infraestructura y calidad del servicio.

Al comparar la variable edad con respecto a las cinco dimensiones de la calidad del servicio percibido se puede inferir que los usuarios más satisfechos dentro del Hospital Clínico Herminda Martín son los usuarios del rango de edad de 66 o más años, por lo que se puede decir que están más conformes con la rapidez, empatía, seguridad e instalaciones del centro de salud, a su percepción el servicio otorgado por Hospital Clínico Herminda Martín es de calidad. En el caso de Clínica Chillán, los usuarios más satisfechos se sitúan en el rango de 45 a 56 años. Es decir, en ambos centros de salud se encuentran satisfechos usuarios con edad superior a 45 años, por lo cual se puede inferir que los jóvenes tienen mayores exigencias con respecto al servicio otorgado, no se conforman con un servicio básico, siempre esperan más.

De las cinco dimensiones de la calidad del servicio se puede concluir que tanto el Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán presentan un mayor grado de satisfacción con respecto al constructo de bienes tangibles, lo que indica que los usuarios se encuentran más conformes con respecto a las instalaciones de las instituciones y equipos, los materiales asociados al servicio prestado, presentación personal de los funcionarios, y los horarios de las atenciones médicas. Cabe destacar que los usuarios de Clínica Chillán se encuentran más satisfechos con los bienes tangibles que los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín teniendo un 75,7% de satisfacción dentro de esta dimensión, ya que Clínica Chillán tiene mayor comodidades para sus usuarios en cuanto salas de esperas, mas cantidad de catálogos explicativos y más llamativos que los que se brindan en el Hospital Clínico Herminda Martín.

. En cambio la dimensión con menor grado de satisfacción en el caso de Clínica Chillán es el constructo de responsabilidad, debido a que los usuarios no se encuentran conformes con la prontitud del servicio y la disponibilidad de ayudar a los pacientes teniendo un 57,1% de insatisfacción, lo cual significa que más de la mitad de los usuarios encuestados no están conformes con esta dimensión. En caso de el Hospital Clínico Herminda Martín el constructo con menor grado de satisfacción es el de confiabilidad con un nivel de insatisfacción de un 28,8%, ya que los usuarios consideran que no se cumple con lo prometido, desempeñan un servicio deficiente, no cumple con el servicio en la oportunidad que promete realizarlo y no mantiene informado a los usuarios sobre el momento en que se ejecutará. Por lo cual se ha podido determinar que el trato otorgado por el personal del hospital es el que provoca un mayor efecto sobre la calidad percibida por el usuario/paciente, ya que las dos dimensiones insatisfechas están directamente relacionadas con la manera en que entregan el servicio los funcionarios.

Se determino al analizar estas variables que los usuarios de Clínica Chillán presentan índices más altos de satisfacción que el Hospital Clínica Herminda Martín superándolo en un 1,63%. Es decir, los usuarios de Clínica Chillán se

encuentran más satisfechos con respecto a la calidad del servicio en comparación a los usuarios del Hospital Clínico Herminda Martín.

SUGERENCIAS

Según lo analizado, se pudo llegar a la conclusión que los usuarios de ambos centros de salud se sienten satisfechos con el servicio prestado, tanto en el Hospital Clínico Herminda Martín como en Clínica Chillán, sin embargo, se observan falencias dentro de ambas instituciones, las cuales podrían ser mejoradas, con el fin de aumentar el grado de satisfacción de los usuarios.

Para poder dar recomendaciones y/o sugerencias se tendrá como base la pregunta abierta planteada a los usuarios sobre que les gustaría mejorar de los centros de salud y posteriormente se dará una recomendación y/o sugerencia por cada dimensión analizada dentro de la investigación.

A raíz de la opinión de los usuarios, se pudo determinar que, se debe mejorar en ambos centros de salud tanto de Hospital Clínico Herminda Martín y Clínica Chillán la calidad de la atención brindada con un 34,4%, es decir debería existir una atención más personalizada, con mayor dedicación y disponibilidad de tiempos en horas de atención, entre otras. Le siguen la mejora de “más horas de atención” y “disminución de tiempos de espera”, por lo que se puede deducir que los centros de salud deberían tener una mayor cantidad de especialistas con el fin de aumentar las horas de atención y poder abarcar toda la demanda de atención por parte de los usuarios. Y tener una mejor planificación con respecto a las horas dadas, con el fin de evitar tiempos de espera excesivos.

Confiabilidad

Dentro de esta área se sugiere que exista mayor compromiso por parte de los centros de salud hacia los pacientes, para que se pueda cumplir con el servicio como se pactó y se realice el servicio de manera correcta a la primera vez. Los funcionarios se deberían preocupar de avisar en la oportunidad en que se ejecutaran los servicios para tener un servicio óptimo. Se sugiere que existan planificaciones claras y que el servicio se brinde de manera cuidadosa y con

exactitud. Se sugiere una mayor entrega de parte de los funcionarios, lograr que el comportamiento les inspire confianza a los usuarios.

Responsabilidad

Se sugiere que los funcionarios estipulen cuanto es el tiempo promedio de una atención con el fin de que este servicio se brinde con prontitud, y se logre evitar los largos tiempos de espera, producto de que no existe una buena planificación de las horas entregadas. Para lograr esto será necesario que se mejore la eficiencia de los recursos humanos de la institución. Para esto, es necesario ordenar las actividades asignadas y eliminar procesos innecesarios que retrasen la atención al usuario. Por ejemplo tener todos los materiales necesarios para la atención antes de iniciar esta, generara una baja en los tiempos de espera y ayudara a no retrasar futuras atenciones.

Seguridad

Se considera que los funcionarios deberían mejorar su actitud al momento de atender a los usuarios, ya que al no ser empáticos con los pacientes, no les inspiran la confianza suficiente para que el usuario pueda comunicar todas sus dudas y se encuentre conforme con el servicio otorgado. En el caso de la Clínica Chillán en esta dimensión es que mantiene un mayor grado de insatisfacción por parte de los usuarios, por lo que proponer mejoras contribuirá enormemente a la satisfacción de los usuarios. Que los funcionarios brinden un servicio con prontitud, que siempre se muestren dispuestos ayudar a sus pacientes.

Empatía

De esta dimensión se puede sugerir que los funcionarios entreguen un servicio personalizado, de manera personal e individual, estando plenamente concentrado en el problema que aqueja al usuario, con el fin de que realmente se entiendan las necesidades específicas de los pacientes y mejore la percepción de los usuarios. Que se explique al funcionario como se espera que atienda al

usuario, está podría ser una buena alternativa para que disminuya el grado de insatisfacción dentro de este constructo.

Bienes Tangibles

Esta dimensión fue una de las mejoras evaluadas por los usuarios de los dos centros de salud, sin embargo, se recomienda que estas instituciones inviertan en materiales asociados al servicio ya sea en catálogos o folletos, ya que muchas veces son poco informativos y no se explican de la mejor manera. Al tener informados de buena manera de forma didáctica a través de estos catálogos esté muchas veces podrá dar respuestas a sus dudas sin necesidad de recurrir a solicitar horas de atención al centro de salud, ayudando a la descongestión de estas instituciones.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acosta, L., Burrone, M., López de Neira, M., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B. et al. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 10(21).
2. Alvear, R. y Labrin, O. (2013). Medir la satisfacción de los alumnos de último año de la Universidad del Bío-Bío en el campus Fernando May. Memoria para optar al título de Contador Público y Auditor, mención control de gestión. Universidad del Bío-Bío.
3. Aravena L, P. & Inostroza P, M. (2015). ¿Salud Pública o Privada? Los factores más importantes al evaluar el sistema de salud en Chile. *Rev. Méd. Chile*, 143(2), 244-251.
- 1.
4. Bedregal G, P., Quezada V, M., Torres H, M., Scharager G, J., & García O, J. (2002). Necesidades de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Rev. Méd. Chile*, 130(11).
5. Biblioteca Ministerio de Salud. (2016). Biblioteca Ministerio de Salud. Consulta 30 septiembre 2016, <http://www.bibliotecaminsal.cl/>
6. Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med Hered*, 23(2), 88.

7. Cabrera- Arana, G., Londoño- Pimienta, J., & Bello- Parías, L. (2008). Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia. *Rev. Salud Pública*, 10(3), 443-451.
8. Castillo, L., Dougnac, A., Vicente, I., Muñoz, V., & Rojas, V. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Rev. Méd. Chile*, 135(6).
9. Corella, J. (1998). Introducción a la gestión de marketing en los servicios de salud. España, Departamento de Salud, Gobierno de Navarra.
10. Chang, M., Aleman, M., Canizares, M., & Ibarra, A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica.
11. Clínica Chillán | "La gran Clínica que merece Nuble". (2016). [Clinicachillan.cl](http://www.clinicachillan.cl/). Consulta 18 Agosto 2016, <http://www.clinicachillan.cl/>
12. Escalona, E. y Vivanco, P. (2010). Evaluación y comparación de las expectativas y percepciones del usuario y funcionario de consultorio adosado de especialidades de Hospital Clínico Herminda Martín. Memoria para optar al título de Contador Público y Auditor. Universidad del Bío-Bío.
13. Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(4).
14. Giraldo Osorio, A. & Vélez Álvarez, C. (2014). La atención primaria de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Enfermería Global*, 13(2).
15. Goic G, A. (2015). El Sistema de Salud de Chile: una tarea pendiente. *Rev. Méd. Chile*, 143(6), 774-786.

16. Hospital Clínico Herminda Martín. (2016). Hospitaldechillan.cl. Consulta 18 Agosto 2016, <http://hospitaldechillan.cl/web/>
17. Ibarra, L. & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría Y Administración, 60(1), 229-260.
18. Indicadores de resultado, 2002: información para la evaluación de los sistemas de salud. (2004). Salud Pública Méx, 46(3), 261-271.
19. Kotler, P (1996) Dirección de Mercadotecnia. Editorial Diana. 8va Edición. Págs. 40, 41.
20. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad (2016). Bvs.sld.cu, consulta 22 de septiembre 2016. http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm.
21. Llanos, F., Rosas, A., Mendoza, D., & Contreras, C. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú.
22. Ministerio de Salud. Gobierno de Chile. (2016). Ministerio de Salud. Gobierno de Chile. Consulta: 20 Julio 2016, <http://www.minsal.cl>
23. Muñoz, V. y Navarrete, P. (2014). Determinar el grado de satisfacción de los usuarios presenciales en el Centro de Atención de Chile Atiende en la ciudad de Chillán. Memoria para optar al título de Ingeniero Comercial. Universidad del Bío-Bío.
24. Ortiz, R., Muñoz, S., & Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública, 78(4), 527-537.

25. Ortún Rubio, V. (2007). Los incentivos para la mejora de la calidad en los servicios de salud. *Revista De Calidad Asistencial*, 22(1), 1-6.
26. Peña, J. y Vilches, D. (2013) .Estudio Comparativo de la Satisfacción Usuaría en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de la Comuna de Chillán Viejo. Memoria para optar al título de Ingeniero Comercial. Universidad del Bío-Bío.
27. Riveros S, J. & Berné M, C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Rev. Méd. Chile*, 135(7).
28. Biobío, D. (2016). Servicio de Salud Biobío - Ministerio de Salud de Chile. Ssbiobio.cl. consulta 28 Septiembre 2016, <http://www.ssbiobio.cl/>
29. S.A.P., E. (2016). *Infografía: Cómo se clasifican los nuevos grupos socioeconómicos en Chile | Emol.com. Emol.* Consulta 22 Diciembre 2016, <http://www.emol.com/noticias/Economia/2016/04/02/796036/Como-se-clasifican-los-grupos-socioeconomicos-en-Chile.html>
30. Superintendencia de Salud Gobierno de Chile. (2016). Superintendenciadesalud.cl. consulta 20 Julio 2016, <http://www.superintendenciadesalud.cl>

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA SERVPERF Nivel de satisfacción de los usuarios de Hospital Clínico Herminda Martín:

<p>Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p>	<p>Previsión</p> <p><input type="checkbox"/> FONASA</p> <p><input type="checkbox"/> ISAPRE</p> <p><input type="checkbox"/> Otro</p> <input type="text"/>	<p>Nivel de estudios</p> <p><input type="checkbox"/> Básica Completa</p> <p><input type="checkbox"/> Básica Incompleta</p> <p><input type="checkbox"/> Media Completa</p> <p><input type="checkbox"/> Media Incompleta</p> <p><input type="checkbox"/> Universitaria Completa</p> <p><input type="checkbox"/> Universitaria Incompleta</p> <p><input type="checkbox"/> Postgrado</p>
<p>Edad</p> <p><input type="checkbox"/> 18 - 25</p> <p><input type="checkbox"/> 26 - 35</p> <p><input type="checkbox"/> 36 - 45</p> <p><input type="checkbox"/> 46 - 55</p> <p><input type="checkbox"/> 56 - 65</p> <p><input type="checkbox"/> 66 o más</p>	<p>Nivel Socioeconómico</p> <p><input type="checkbox"/> \$158.000 - \$307.001</p> <p><input type="checkbox"/> \$307.000 - \$503.000</p> <p><input type="checkbox"/> \$503.001 - \$810.000</p> <p><input type="checkbox"/> \$810.001 - \$1.374.000</p> <p><input type="checkbox"/> \$1.374.001- \$2.070.000</p> <p><input type="checkbox"/> \$2.070.001 o más</p>	<p>¿Con que frecuencia asiste al año al Hospital Herminda Martín?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 - 5</p> <p><input type="checkbox"/> 6 - 10</p> <p><input type="checkbox"/> 11 - 20</p> <p><input type="checkbox"/> 20 o más</p>

En pocas palabras ¿Que mejoraría usted del Hospital Clínico Herminda Martín?

R.-

PREPONDERANCIA DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: A continuación se tienen 5 características que ofrece el Hospital Herminda Martín. Deseamos conocer que tan importante es cada una de ellas para usted, por lo cual debe distribuir 100 puntos entre las 5 características de acuerdo a la importancia que tenga para usted cada una de ellas. Entre más importante, más puntos debe asignarle.

Concepto		Puntaje
1	La apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.	
2	Desempeño de un servicio confiable y correctamente.	
3	La disponibilidad de ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.	
4	El conocimiento y cortesía de los funcionarios y su habilidad para inspirar confianza.	
5	El cuidado y la atención personalizada que se les brinda a los usuarios.	
		100

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Conteste la encuesta, según la percepción que tiene usted de cómo el Hospital Herminda Martín lo hace al momento de brindar el servicio, en cada uno de los enunciados descritos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

		1	2	3	4	5
Confiability	1	Cuando el Hospital Herminda Martín promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.				
	2	Cuando Ud. tiene un problema, el Hospital Herminda Martín muestra sincero interés por resolverlo.				
	3	El Hospital Herminda Martín desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.				
	4	El Hospital Herminda Martín proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.				
	5	El Hospital Herminda Martín mantiene informados a los pacientes sobre el momento en se ejecutarán los servicios.				
Responsability	6	Los funcionarios del Hospital Herminda Martín le brindan el servicio con prontitud.				
	7	Los funcionarios del Hospital Herminda Martín siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus pacientes.				
	8	Los funcionarios del Hospital Herminda Martín nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.				
Security	9	El comportamiento de los funcionarios del Hospital Herminda Martín le inspira confianza.				
	10	Se siente seguro al ser atendido en el Hospital Herminda Martín.				
	11	Los funcionarios del Hospital Herminda Martín lo tratan siempre con cortesía.				

	12	Los funcionarios del Hospital Herminda Martín cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.						
Empatía	13	El Hospital Herminda Martín le brinda atención individual.						
	14	El Hospital Herminda Martín cuenta con funcionarios que le brindan atención personal.						
	15	El Hospital Herminda Martín se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.						
	16	Los funcionarios del Hospital Herminda Martín entienden sus necesidades específicas.						
Bienes tangibles	17	La apariencia de los equipos del Hospital Herminda Martín es moderna.						
	18	Las instalaciones físicas del Hospital Herminda Martín son visualmente atractivas.						
	19	La presentación de los empleados del Hospital Herminda Martín es buena.						
	20	Los materiales asociados al servicio (folletos o catálogos) del Hospital Herminda Martín son visualmente atractivos.						
	21	Los horarios de actividades del Hospital Herminda Martín son convenientes.						

Anexo 2

ENCUESTA SERVPERF

Nivel de satisfacción de los usuarios de Clínica Chillán

Sexo

Femenino

Masculino

Previsión

FONASA

ISAPRE

Otro

Nivel de estudios

Básica Completa

Básica Incompleta

Media Completa

Media Incompleta

Universitaria Completa

Universitaria Incompleta

Postgrado

Edad

18 - 25

26 - 35

36 - 45

46 - 55

56 - 65

66 o más

Nivel Socioeconómico

\$158.000 - \$307.001

\$307.000 - \$503.000

\$503.001 - \$810.000

\$810.001 - \$1.374.000

\$1.374.001 - \$2.070.000

\$2.070.001 o más

¿Con que frecuencia asiste al año a Clínica Chillán?

0 - 5

6 - 10

11 - 20

20 o más

En pocas palabras ¿Que mejoraría usted de la Clínica Chillán?

R.-

PREPONDERANCIA DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: A continuación se tienen 5 características que ofrece la Clínica Chillán. Deseamos conocer que tan importante es cada una de ellas para usted, por lo cual debe distribuir 100 puntos

entre las 5 características de acuerdo a la importancia que tenga para usted cada una de ellas. Entre más importante, más puntos debe asignarle.

Concepto		Puntaje
1	La apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.	
2	Desempeño de un servicio confiable y correctamente.	
3	La disponibilidad de ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.	
4	El conocimiento y cortesía de los funcionarios y su habilidad para inspirar confianza.	
5	El cuidado y la atención personalizada que se les brinda a los usuarios.	
		100

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Conteste la encuesta, según la percepción que tiene usted de cómo la Clínica Chillán lo hace al momento de brindar el servicio, en cada uno de los enunciados descritos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

		1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	Cuando la Clínica Chillán promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.				
	2	Cuando Ud. tiene un problema, la Clínica Chillán muestra sincero interés por resolverlo.				
	3	La Clínica Chillán desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.				
	4	La Clínica Chillán proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.				
	5	La Clínica Chillán mantiene informados a los pacientes sobre el momento en se ejecutarán los servicios.				
Responsabilidad	6	Los funcionarios de la Clínica Chillán le brindan el servicio con prontitud.				
	7	Los funcionarios de la Clínica Chillán siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus pacientes.				
	8	Los funcionarios de la Clínica Chillán nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.				
Seguridad	9	El comportamiento de los funcionarios de la Clínica Chillán le inspira confianza.				
	10	Se siente seguro al ser atendido en la Clínica Chillán.				
	11	Los funcionarios de la Clínica Chillán lo tratan siempre con cortesía.				

	12	Los funcionarios de la Clínica Chillán cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
Empatía	13	La Clínica Chillán le brinda atención individual.					
	14	La Clínica Chillán cuenta con funcionarios que le brindan atención personal.					
	15	La Clínica Chillán se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.					
	16	Los funcionarios de la Clínica Chillán entienden sus necesidades específicas.					
Bienes tangibles	17	La apariencia de los equipos de la Clínica Chillán es moderna.					
	18	Las instalaciones físicas de la Clínica Chillán son visualmente atractivas.					
	19	La presentación de los empleados de la Clínica Chillán es buena.					
	20	Los materiales asociados al servicio (folletos o catálogos) de la Clínica Chillán son visualmente atractivos.					
	21	Los horarios de actividades la Clínica Chillán son convenientes.					

Anexo 3

TABLAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE HOSPITAL CLÍNICO
HERMINDA MARTÍN

Tabla de Confiabilidad

Características	Porcentaje
Cuando el Hospital promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	
Insatisfecho	37,6%
Neutral	27,2%
Satisfecho	35,2%
Cuando usted tiene un problema el hospital muestra sincero interés por resolverlo.	
Insatisfecho	29,6%
Neutral	29,6%
Satisfecho	40,8%
El hospital desempeña el servicio de manera correcta la primera vez.	
Insatisfecho	32,0%
Neutral	26,4%
Satisfecho	41,6%
El hospital proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.	
Insatisfecho	28,8%
Neutral	27,2%
Satisfecho	44,0%
El Hospital Clínico Herminda Martín mantiene informados a los pacientes sobre el momento que se ejecutaran los servicios.	
Insatisfecho	16,0%
Neutral	22,4%
Satisfecho	61,6%

Tabla de Responsabilidad

Características	Porcentajes
Los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín le bríndenlos servicios con prontitud.	

Insatisfecho	28,8%
Neutral	22,4%
Satisfecho	48,8%

Los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín siempre se muestran dispuestos ayudar a sus pacientes.

Insatisfecho	19,2%
Neutral	25,6%
Satisfecho	55,2%

Los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.

Insatisfecho	27,2%
Neutral	28,0%
Satisfecho	44,8%

Tabla de seguridad

Características	Porcentaje
Los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	
Insatisfecho	20,0%
Neutral	21,6%
Satisfecho	58,4%
Los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín lo tratan siempre con cortesía.	
Insatisfecho	16,0%
Neutral	23,2%
Satisfecho	60,8%
Se siente seguro al ser atendido en el Hospital Clínico Herminda Martín.	
Insatisfecho	15,2%
Neutral	25,6%
Satisfecho	59,2%
El comportamiento de los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín le inspira confianza.	
Insatisfecho	14,4%
Neutral	23,2%

Satisfecho	62,4%
------------	-------

Tabla de Empatía

Características	Porcentaje
El Hospital Clínico Herminda Martín le brinda atención individual	
Insatisfecho	16,0%
Neutral	24,8%
Satisfecho	59,2%
El Hospital Clínico Herminda Martín cuenta con funcionarios que le brinden atención personal	
Insatisfecho	16,8%
Neutral	29,6%
Satisfecho	53,6%
El Hospital Clínico Herminda Martín se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes	
Insatisfecho	20,0%
Neutral	31,2%
Satisfecho	48,8%
Los funcionarios del Hospital Clínico Herminda Martín entienden sus necesidades específicas	
Insatisfecho	21,6%
Neutral	30,4%
Satisfecho	48,0%

Tabla de Bienes Tangibles

Características	Porcentaje
La apariencia de los equipos del Hospital Clínico Herminda Martín es moderna	
Insatisfecho	9,6%
Neutral	24,0%
Satisfecho	66,4%
Las instalaciones físicas del Hospital Clínico Herminda Martín son visualmente atractivas	
Insatisfecho	18,4%
Neutral	25,6%
Satisfecho	56,0%

**La presentación personal de los
funcionarios del Hospital Clínico Herminda
Martín es buena**

Insatisfecho	3,2%
Neutral	12,0%
Satisfecho	84,8%

**Los materiales asociados al servicio(
folletos y catálogos) del Hospital Clínico
Herminda Martín son visualmente atractivos**

Insatisfecho	10,4%
Neutral	25,6%
Satisfecho	64,0%

**Los horarios de actividades del Hospital
Clínico Herminda Martín son convenientes**

Insatisfecho	13,6%
Neutral	20,8%
Satisfecho	65,6%

Anexo 4

TABLAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CLÍNICA CHILLÁN

Tabla de Confiabilidad.

Característica	Porcentaje
El cuidado y la atención personalizada que se les brinda a los usuarios.	
Insatisfecho	14,4%
Neutral	47,2%
Satisfecho	38,4%
Cuando Ud. tiene un problema, la Clínica Chillán muestra sincero interés por resolverlo.	
Insatisfecho	14,4%
Neutral	35,2%
Satisfecho	50,4%
La Clínica Chillán desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	
Insatisfecho	12,0%
Neutral	32,0%
Satisfecho	56,0%
La Clínica Chillán proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.	
Insatisfecho	16,0%
Neutral	23,2%
Satisfecho	60,8%
La Clínica Chillán mantiene informados a los pacientes sobre el momento en se ejecutarán los servicios.	
Insatisfecho	11,2%
Neutral	28,0%
Satisfecho	60,80%

Tabla de Responsabilidad

Característica	Porcentaje
Los funcionarios de la Clínica Chillán le brindan el servicio con prontitud.	
Insatisfecho	56,8%
Neutral	27,2%
Satisfecho	16,0%
Los funcionarios de la Clínica Chillán siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus pacientes.	
Insatisfecho	64,0%
Neutral	18,4%
Satisfecho	17,6%
Los funcionarios de la Clínica Chillán nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.	
Insatisfecho	50,4%
Neutral	30,4%
Satisfecho	19,2%

Tabla de Seguridad

Característica	Porcentaje
El comportamiento de los funcionarios de la Clínica Chillán le inspira confianza.	
Insatisfecho	13,6%
Neutral	19,2%
Satisfecho	67,2%
Se siente seguro al ser atendido en la Clínica Chillán.	
Insatisfecho	11,2%
Neutral	17,6%
Satisfecho	71,2%

Los funcionarios de la Clínica Chillán lo tratan siempre con cortesía.

Insatisfecho	12,8%
Neutral	17,6%
Satisfecho	69,6%

Los funcionarios de la Clínica Chillán cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.

Insatisfecho	76,0%
Neutral	16,8%
Satisfecho	7,2%

Tabla Empatía

Característica	Porcentaje
-----------------------	-------------------

La Clínica Chillán le brinda atención individual.

Insatisfecho	6,4%
Neutral	24,8%
Satisfecho	68,8%

La Clínica Chillán cuenta con funcionarios que le brindan atención personal.

Insatisfecho	7,2%
Neutral	24,8%
Satisfecho	68,8%

La Clínica Chillán se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.

Insatisfecho	14,4%
Neutral	30,4%
Satisfecho	55,2%

Los funcionarios de la Clínica Chillán entienden sus necesidades específicas.

Insatisfecho	12,0%
--------------	-------

Neutral	21,6%
Satisfecho	66,4%

Tabla Bienes Tangibles

Característica	Porcentaje
-----------------------	-------------------

La apariencia de los equipos de la Clínica Chillán es moderna.

Insatisfecho	6,4
Neutral	16,8
Satisfecho	76,8

Las instalaciones físicas de la Clínica Chillán son visualmente atractivas

Insatisfecho	6,4
Neutral	14,4
Satisfecho	79,2

La presentación de los empleados de la Clínica Chillán es buena.

Insatisfecho	5,6
Neutral	15,2
Satisfecho	79,2

Los materiales asociados al servicio (folletos o catálogos) de la Clínica Chillán son visualmente atractivos.

Insatisfecho	12,8
Neutral	22,4
Satisfecho	64,8

Los horarios de actividades la Clínica Chillán son convenientes.

Insatisfecho	8
Neutral	13,6
Satisfecho	78,4

