



IMAGEN CORPORATIVA DEL SERVICIO DE SALUD DEL MAULE

**CLAUDIO HERRERA VILLALOBOS
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

RESUMEN

Nuestro estudio tiene como meta entregar una base para la toma de decisiones en una futura planificación que realizara esta institución publica para mejorar su imagen y poder enfrentar aquellos puntos donde son deficientes sus áreas.

El objetivo principal del estudio es determinar la Imagen del Servicio de Salud del Maule y como objetivos específicos determinar las variables o atributos mas importantes de cada una de las áreas en estudio, determinar la imagen del servicio por sector urbano, rural y comparar la actitud entre las provincias por rango de edades.

La hipótesis general del estudio es que la población posee una imagen deficiente y una falta de conocimiento del rol integral que otorga el Servicio de Salud del Maule.

Entre las hipótesis específicas están que no existe diferencia de actitud hacia las áreas entre las distintas provincias de la región, no existe diferencia entre la población urbana y rural, no existe diferencias entre los distintos rangos de edades y la población no cuenta con un conocimiento adecuado de las distintas áreas a las que se dirige el Servicio de Salud del Maule.

Para ello se creo y aplico un instrumento en todas las comunas de la región, la población seleccionada fue la mayor a 15 años y se utilizó los planos del Servicio de Impuesto Interno para seleccionar las viviendas a encuestar.

La población se determine por el peso relativo de cada provincia en la población regional, el peso relativo de cada comuna en la provincia respectiva y el porcentaje rural / urbano de cada comuna.

Los resultados obtenidos dicen que el conocimiento de la población es bajo y el use de estas áreas es mínimo. Las diferencias son mínimas entre la población urbana y rural.

La imagen global del servicio es positiva pero las variables que miden la reputación y la distinción del servicio alcanzaron una evaluación que indica que la población no muestra una tendencia positiva o negativa, es decir, es indiferente. En general las evaluaciones están entre un rango de nota 4 y 5, donde 4 es suficiente y 5 es bueno.