



DIAGNÓSTICO DE LA IMAGEN CORPORATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE TALCA

**JORGE ROMÁN CÁRDENAS
JAIME AULADELL INZULZA**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

En nuestro país se ha observado que el sector salud periódicamente se encuentra en el tapete de la discusión. Esta situación nos lleva a tener un creciente interés hacia dicho sector. Así es como, en la presente tesis se aborda el tema de la Imagen Corporativa de un hospital público, como es el caso del "Hospital Regional de Talca".

Con el fin de diagnosticar la Imagen Corporativa del Hospital de Talca se realizaron diversos estudios del tipo exploratorio y descriptivo, generalmente guiados por la Metodología de Investigación de Mercados, los cuales incluyen estudios de Identidad Visual, Actitudes, Imagen Global y Posicionamiento de dicha Institución. Todo esto sustentado en un marco teórico y descriptivo de 1a Institución, los cuales también se incluyen en la presente tesis.

Así es como se llegó a determinar lo siguiente:

El Hospital de Talca no posee un manejo adecuado de los Rasgos y Soportes de su Identidad Visual.

Los atributos globales más importantes que debe poseer una institución hospitalaria, puntualmente el Hospital de Talca son "Atención", "Aspectos Físicos e Infraestructura", "Higiene", "Personal Adecuado" y "Gama de Servicios prestados".

La Actitud por parte de la comunidad talquina hacia la Institución se encuentra muy cerca del concepto "Suficiente", en la conocida escala del uno al siete, destacándose el hecho de que los atributos que componen dicha actitud "atención" y "gama de servicios" no son bien percibidos, mientras que los atributos específicos "calidad del servicio de los médicos" e "infraestructura" poseen una evaluación positiva por parte de la comunidad talquina.

Pero lo mas destacable es el hecho de que el Hospital de Talca no posee una Imagen Global desfavorable por parte de la comunidad talquina (como así lo enunciaba nuestra Hipótesis General), lo que si vendría a constituir un problema es el mal posicionamiento, que registra el Hospital de Talca frente a su competencia mas cercana (compuesta en este caso por la Clínica del Maule y por el Hospital de la Mutual de Seguridad).