

La percepción de los usuarios sobre el Servicio de Pediatría en el ambulatorio La Victoria

Useche A., María Cristina*

Resumen

Las organizaciones de salud públicas tienen como primordial finalidad satisfacer las necesidades de salud de la comunidad, mediante el empleo de un conjunto de actividades coordinadas que tienen por norte el bienestar social. El presente artículo recoge los resultados de una investigación que tuvo como objetivo explorar la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de pediatría que brinda el Ambulatorio Urbano III La Victoria. En la recolección de información, se combinaron instrumentos como la observación directa en la prestación del servicio, resultados y la aplicación de una encuesta, aplicado a una muestra conformada por 332 personas. Los resultados manifiestan que el Ambulatorio Urbano III La Victoria, del Municipio Maracaibo, cuenta con aspectos que agradan a los usuarios que acuden a este centro de salud, sin embargo, por haber encontrado heterogeneidad en el comportamiento de los indicadores, los resultados podrían sugerir que este Ambulatorio no brinda un servicio en el departamento de pediatría que satisfaga las necesidades y cubra las expectativas de los usuarios.

Palabras clave: Servicio de salud, Institución de Salud Pública, usuario, necesidades de los usuarios, percepción de los usuarios, satisfacción del servicio.

The Perception of Users as to Pediatric Service in La Victoria Ambulatory Hospital

Abstract

Public health organizations have as their primary purpose the satisfaction of health needs in the community, through the employment of a series of coordinated activities oriented toward creating social well-being. The present article offers the results of research the objective of which was

Recibido: 00-09-22. Aceptado: 01-07-27

* Docente-Investigadora. Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Apartado Postal 526 Telf: + 58 261 7596560 Fax + 58 261 7596556. E mail. m_cristina@hotmail.com.

to explore the perception that users have in relation to the pediatric service that the Urban Ambulatory Hospital III "La Victoria" offers. In order to gather information, the instruments utilized were direct observation of the services offered, and the results of the application of a survey, administered to a sample of 332 people. The results manifest that the Urban Ambulatory Hospital III "La Victoria" in Maracaibo Municipality offers aspects that please the users of this health center, but due to having found heterogeneity in the behavior of the indicators tested, this Ambulatory Hospital does not offer satisfactory service in the pediatrics department nor cover the expectations of the users.

Key words: Services, user, user needs, service satisfactions.

Introducción

"Una buena parte de la convivencia social, política y económica del país se desarrolla a través de las interacciones de clientes, consumidores, usuarios o simples ciudadanos, con una amplia diversidad de organizaciones generadoras de servicios, empleados de instituciones públicas y/o privadas que proveen beneficios para ambas partes" (Rosales, 1996:7).

Mientras la población continúa desarrollándose y se incrementa la interdependencia de las naciones, las personas se encuentran sumergidas en una compleja y creciente red de organizaciones, que procuran proporcionar satisfacción parcial a las numerosas, sofisticadas y variadas demandas de los ciudadanos, con el objeto de atender sus necesidades personales, mediante productos o servicios que no son necesariamente tangibles.

El ciudadano de hoy en día debe cumplir una congestionada agenda, la cual debe desarrollar casi independientemente de sus condiciones sociales y económicas, convirtiéndolos en exigentes y sensibles usuarios de aquellos servicios cuyo acceso les resulta molesto, engorroso y evasivo, requiriendo considerables esfuerzos en tiempo, dinero y costo de oportunidad. Las horas dedicadas para ser atendido, espera de transporte, solicitar un

servicio o plantear una queja, constituye un tiempo muy valioso para cualquier persona, el cual se podría invertir en actividades productivas, disfrutar de un descanso, esparcimiento o cualquier otra actividad que contribuya de alguna manera a mejorar la calidad de vida de cada quien.

La angustia padecida por las personas que solicitan un servicio ante la incertidumbre de no saber si lo van a atender o cuándo será atendido y la impotencia de sentirse solo ante el sordo prestador del servicio, lo induce generalmente a formarse una imagen hostil, que tiende a generalizarse a veces a todos los servicios incluso hasta todo el sistema político y social.

Definitivamente, los servicios que más irritan a las personas son los públicos, ya que la obligación de satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos y las limitaciones de recursos, incluyendo la incapacidad institucional y organizacional, generan permanentes conflictos entre los productores del servicio y los usuarios. Conflictos que se manifiestan e intentan resolverse de varias maneras, desde la intervención no deseada del estado hasta la protesta de la población, teniendo que pasar por la insatisfacción del servicio en relación con el precio pagado. Aspectos que con el tiempo se han ido deteriorando cada vez más en un sector de tanta importancia como es el de la salud, por tal motivo el Estado visualizó

la necesidad de llevar a cabo un proceso de reformas, en el cual se encuentra descentralizar los servicios de salud del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS) en las gobernaciones de todos los estados del país.

En tal sentido, el gobierno regional inmerso en este proceso de reformas en los últimos años ha venido desarrollando un conjunto de lineamientos, programas, acciones, y mantenimiento de la salud de la población, basado en que ésta es un derecho que posee todo ser humano y su alcance debe ser un objeto social muy importante.

Con la descentralización en el sector salud se pretende mejorar, cambiar y organizar los servicios en este sector, por lo que la misma debe considerar entre sus propósitos un criterio epidemiológico, y colocar a las organizaciones de salud a servicio de la comunidad, situar la atención de los usuarios como centro de gestión, donde los programas respondan a las necesidades de la población, mediante la unión de esfuerzos e intercambios de procesos.

Entre los diversos centros asistenciales de salud del Zulia que han iniciado planes de reforma y modernización se encuentra el Ambulatorio Urbano III La Victoria, el cual ha desarrollado diversos programas integrales de salud en diferentes áreas como revisiones cardiológicas, programas de niños sanos y de vacunación en recién nacidos e infantes, programas ginecológicos como el despistaje de cáncer de cuello uterino y mamas, entre otros, centradas en prevenir enfermedades y mantener a la ciudadanía en buenas condiciones de salud.

Las consideraciones anteriores orientaron el desarrollo de lo reseñado en este artículo, en el cual se exploró la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de pediatría que brinda el Ambulatorio La Victoria.

1. Aspectos Metodológicos

El tipo de investigación desarrollada fue de carácter descriptivo, identificándose las características del servicio de pediatría, las percepciones, actitudes, posturas y disposición de la población estudiada en la muestra. Como estrategia metodológica se diseñó el estudio de caso ya que permite determinar en profundidad aspectos como la atención prestada por el personal médico y el personal de salud, las acciones de prevención de enfermedades realizadas por el Ambulatorio Urbano III La Victoria y la satisfacción de los usuarios que asisten al centro asistencial antes mencionado. Mediante esta estrategia se pudo obtener información de manera detallada de la calidad del servicio prestado a los usuarios en el servicio de pediatría. Se utilizó metodología cuantitativa y cualitativa, la primera para obtener frecuencias de las diversas variables estudiadas y hacer una caracterización con las variables socio-demográficas y la cualitativa para medir el objeto de estudio.

La población para esta investigación es considerada finita, debido a que se conoce las personas que acuden al servicio de Pediatría del Ambulatorio La Victoria. Se decidió trabajar con ese servicio -de acuerdo a la información suministrada por la gerencia del Ambulatorio- por ser uno con mayores niveles de demanda en ese centro de salud, sobre todo en los meses de mayo a octubre, que por ser época de lluvia, se acentúan e incrementan en los infantes la captación de una forma más fácil de enfermedades gastrointestinales, infecto-contagiosas, dengue, respiratorias y cólera, entre otras, obligando a sus representantes a acudir a este servicio con mayor frecuencia.

Indican los registros del Ambulatorio La Victoria, que en el servicio de Pediatría se atienden 108 niños semanales aproximada-

mente; atendiéndose al mes un aproximado de 432 niños, es decir, que en los seis meses (Mayo, Junio, Julio, agosto, septiembre y octubre) son atendidos 2592 niños aproximadamente, considerada ésta como la población del objeto de estudio.

De acuerdo a la metodología de Sierra Bravo (1985) y tomando como muestra todos aquellos usuarios que asistieron a ese servicio, el instrumento fue aplicado a los representantes de los recién nacidos e infantes que asistieron a pediatría, trabajándose con un error muestral del cinco por ciento (5%), un nivel de confianza del noventa y cinco coma cinco por ciento (95,5%), la proporción (en porcentajes) de que ocurra la situación dada -en nuestro caso es que haya calidad de atención a los usuarios- es del cincuenta por ciento (50%), aplicándose la encuesta a un total de 332 personas ente los meses de septiembre y octubre de 1999.

Para la recolección de Información, se trabajó con la observación directa y con un instrumento tipo encuesta. El primero, porque permitió recolectar datos generados por el encuestador como el comportamiento o conductas manifestadas por los encuestados (Hernández et al, 1994).

Y el segundo, -el cual fue previamente validado mediante la prueba de jueces- , porque permitió acumular de una manera más exacta y precisa los datos necesarios para conocer de una manera clara la problemática que se está tratando. Para lo cual se procesó la información con un programa estadístico SPSS, el cual facilitó tarea de tabular la información de una manera rápida y certera, mediante la elaboración de una codificación de símbolos y valores numéricos, con el objeto de poder realizar la organización de los datos, el análisis

de los mismos, la frecuencia de ocurrencia y correlación de resultados a partir de la información recolectada.

Las dimensiones consideradas en la percepción de los usuarios sobre el servicio de pediatría fueron: la atención del personal médico, la atención del personal de salud , los servicios de salud prestados y las acciones de prevención de enfermedades, todas éstas imprescindibles para lograr el objetivo, ya que como manifiesta Horovitz (1991) la calidad del servicio no es responsabilidad de una sola persona, sino de toda la organización, en donde los empleados, la gerencia, los dirigentes y todas aquellas personas que se encuentren en contacto con los usuarios, deben dirigir sus esfuerzos, trabajando con el mismo ánimo, para disminuir al mínimo los errores y de esa forma poder otorgar una elevada calidad de atención a las personas.

Cuando las personas determinan y evalúan la calidad de un servicio, no separan sus componentes, debido a que ésta se juzga mediante la integración de todos sus elementos como un conjunto, ya que predomina no el éxito de cada elemento por separado sino la agrupación de los elementos como un todo, de ahí la importancia de tratar de mantener siempre homogeneidad entre ellos, con el objeto de extender la calidad a todos los aspectos del servicio (Horovitz, 1991).

Para que un usuario pueda expresar su grado de satisfacción es necesario esperar a que las personas utilicen o consuman el servicio, ya "que el servicio de los servicios comprende dos dimensiones propias: la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio" (Horovitz, 1991), por lo que la aplicación de la encuesta en la investigación se llevó a cabo

una vez que cada usuario culminó la consulta en el servicio de pediatría, con la finalidad de medir la percepción que tuvieron sobre el servicio solicitado y establecer de acuerdo a Kelly (1993) la capacidad que tiene una institución de atender las demandas de la comunidad, mediante un conjunto de acciones, con la finalidad de mantener una elevada satisfacción de los usuarios, así como la detección de aquellos aspectos favorables y desfavorables.

Los primeros (favorables), para que la organización los continúe realizando mediante el proceso de mejoramiento continuo (Davida et al; 1993) para que la organización prospere y progrese, concentrándose no en el servicio, sino en las necesidades de los cliente; diseñándose procesos que ofrezcan servicios que satisfagan dichas necesidades; y los segundos (desfavorables), con la finalidad de tomar medidas correctivas y solventar la situaciones acontecidas que desfavorezcan tanto a los usuarios como a la gestión del Ambulatorio (Horovitz, 1991:6).

La calidad juega dos roles importantes en la industria del servicio, el rol externo, porque el usuario la considera muy importante, debido a que éste quiere obtener la excelencia en todos los aspectos del servicio demandados y es necesario considerar factores como que el servicio sea oportuno, el valor del mismo, el trato cortés y respetuoso por parte de las personas que lo otorgan, personas bien capacitadas y con suficientes conocimiento, entre otros, los cuales influyen en las personas al momento de utilizar nuevamente los servicios ofrecidos por el centro asistencial.

El otro es el rol interno, en donde se considera que no trabajar eficientemente, usar procesos mecanizados y desfazados de la realidad afectan internamente a la organización de forma negativa ya que desmotivan a los empleados, incrementan los costos operativos

y de personal, entre otros. De acuerdo a Davida et al (1993) “los ingresos por ventas en la industria manufacturera, 15 a 30% se eroga en costos de calidad, es decir, del 15 al 30% que se obtiene de las ventas se van en los costos de desperdicios, legales, retrabajo, inspección, etc y estos costos, incluso, son más altos en las empresas de servicios. En estas empresas los costos de calidad son a menudo del 30 al 40% de los ingresos” (Davida et al, 1993: 90).

2. El Servicio de Pediatría

2.1. La Percepción de los Usuarios

Entre la información recolectada se obtuvo la pertinente al de carácter socio-demográfico, encontrándose que el 100% de los usuarios que acudió al Ambulatorio en el período de aplicación de la misma fue de sexo femenino y del cual el 91.9% eran personas de nacionalidad venezolana, en donde el 49.5% de éstas comprendían edades entre 16 y 37 años de edad y aunque hubo una alta afluencia de personas (47.6%) provenientes de la Parroquia Carraciolo Parra Pérez, donde se encuentra ubicado el Ambulatorio Urbano III La Victoria, mayor fue el número de personas provenientes de la parroquia Idelfonso Vásquez, vecina a ésta y de otras parroquias del Estado Zulia, conformado por el 52.4% de la muestra.

2.2. Atención del Médico

En la dimensión atención del personal médico se pudo visualizar que la tendencia de esta dimensión ha marcado inclinaciones favorables, indicando que los usuarios manifiestan una percepción satisfactoria con respecto a la atención brindada por el personal de salud y los médicos que prestan sus servicios en pediatría. Afirmación que puede sustentar-

se en lo expuesto por Albrecht (1997), quien expresa "...entre los ingredientes básicos del éxito o del fracaso del servicio, si la persona que presta el servicio realmente esta pensando en él, va a concentrar su atención en los elementos importantes de este momento y lo manejará de tal manera que maximice el impacto sobre el cliente o al menos minimice el impacto negativo" (Albrecht, 1997: 28-29).

Por tanto, los usuarios a través de sus respuestas han expresado tener una percepción donde el impacto negativo sobre la calidad de atención brindada por los médicos en este Ambulatorio ha sido muy baja; situación que llama poderosamente la atención porque es bien sabido que una de las quejas, y reclamos más frecuentes de encontrar en este tipo de centros, como manifiesta Albrecht (1997) son los elevados niveles de predisposición, cansancio, prisa, insensibilidad y manejo de las situaciones de forma mecánica e impersonal por parte del personal médico, dificultando la prestación de un buen servicio y una buena atención a los pacientes.

En cambio, en este Ambulatorio los usuarios encuestados han expresado que el personal médico posee características que le son agradables como el buen trato hacia el paciente, un tiempo adecuado en la consulta, sin apresuramientos, una explicación clara del tratamiento, entre otras, ya que como manifiesta Albrecht (1997) un médico que tenga capacidad de mantener su atención en las necesidades de las personas, dispuesto a alejar sus problemas personales y sociales en el momento de la consulta y capaz de mantener su atención en los problemas de salud y requerimientos de los pacientes, enterándose de la situación actual del paciente y sus necesidades, conduce a un nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayuda que impacta la mente del paciente/usuario como algo superior e infun-

diendo el deseo de contarles a otras personas su buena experiencia y volver a ser uso del servicio, ya que han sentido una atención que corresponde a sus necesidades. Concentrándose no solo en hacer el trabajo del día sino en resolver los problemas de los usuarios, haciendo uso de sus facultades, emanando buena atención, competencia, buen trato y puntualidad, todo con la finalidad de satisfacer sus requerimientos.

2.3. Atención del Personal de Salud

Con respecto a la dimensión atención del personal de salud, los usuarios expresaron tener una percepción positiva y expresan satisfacción tanto por la puntualidad del personal de salud en la hora de llegada a su lugar de trabajo, así como por la atención que este personal brinda a los individuos que acuden al Ambulatorio en busca de los servicios que facilita esta institución sanitaria. Por tanto, la brecha entre el trato que el usuario estaba esperando recibir y la que realmente recibió genera una percepción favorable hacia el personal de salud.

Aseveración basada en las respuestas de los usuarios encuestados al expresar agrado y complacencia por el trato prestado por el personal de salud que labora en este Ambulatorio al transmitir sensibilidad, susceptibilidad, consideración, atención, disposición y voluntad de colaborar con los problemas de salud que presentan las personas, causando una impresión favorable en los usuarios y motivándolos a compartir con otras personas la atención prestada por este personal y utilizar en futuras circunstancias nuevamente los servicios que presta el Ambulatorio La Victoria. Así lo reitera Berry (1995) al manifestar que la cortesía, buena atención, la puntualidad, buen trato, son elementos primordiales en la cali-

dad de atención al cliente; ya que el usuario es el eje central del proceso y en torno a él se dirigen todos los esfuerzos del personal, en busca de la excelencia en el servicio.

De esta manera, los individuos satisfechos demandan más los servicios prestados, la sensibilidad con relación al incremento en los precios disminuye y se mantienen leales a los servicios ofrecidos por el centro asistencial. Así mismo, Kotler (1996) expresa que “la administración de la calidad total es considerada como un método importante para brindarle satisfacción a los consumidores y hacer que la compañía sea estable” (Kotler, 1996: 60).

2.4. Acciones para la Prevención de Enfermedades

Referente a la dimensión acciones de prevención de enfermedades, se trabajó en esta dimensión con elementos muy importantes como los tipos de acciones preventivas de enfermedades, el cual arrojó resultados muy interesantes ya que la mayoría de las personas encuestadas manifestaron tener muy poco conocimiento de los diferentes tipos de acciones que realiza el Ambulatorio La Victoria en lo referente a la prevención de enfermedades.

Como es sabido las funciones básicas de atención en salud de los Ambulatorios son promoción, prevención y curación, al arrojar la información obtenida de la encuesta los altos porcentajes de desconocimiento en cada una de las actividades de prevención de enfermedades por parte de los usuarios que hacen uso de los servicios que presta el Ambulatorio y más aún el alto porcentaje (65.4%) de las personas que manifestaron no poseer ningún tipo de información sobre este tipo de acciones, es decir, que de las 332 personas que respondieron la encuesta 217 de éstas respondieron no sabe/no responde, situación totalmente

desfavorable y que afecta profundamente a todas aquellas personas que viven en las adyacencias del centro de salud, ya que podrían estar perdiendo la oportunidad de obtener información valiosa sobre aquellas enfermedades que se están desarrollando en el estado y en la zona periférica, así como la manera de prevenir las mismas.

De igual manera, la comunidad estaría desaprovechando los conocimientos que el personal del Ambulatorio les pueda transmitir para evitar los posibles riesgos y eludir las consecuencias que estas enfermedades puedan ocasionar en la población, situación que pudiese estar ocurriendo debido a que los medios de comunicación y difusión con los cuales trabaja el Ambulatorio para divulgar este tipo de actividades y los cuales pudiesen no estar cumpliendo el cometido de transmitir oportunamente la información referente a las acciones de prevención de enfermedades a desarrollarse en el Ambulatorio, situación que se podrá verificar en el indicador que se analizará más adelante denominado medios de comunicación entre el Ambulatorio La Victoria y la comunidad.

2.5. Medios de Comunicación entre el Ambulatorio y la Comunidad

Los medios de comunicación entre el Ambulatorio y la comunidad, es otro de los aspectos con los que se trabajó esta dimensión ya que juega un papel relevante para lograr el éxito en el servicio, de acuerdo a lo que manifiesta Horovitz (1991) la comunicación es un vehículo propicio para ampliar la comunicación tanto los clientes y/o usuarios, sin embargo, es importante considerar que la comunicación no se debe limitar únicamente al mensaje publicitario o a la documentación técnica, sino que debe abarcar todas aquellas referen-

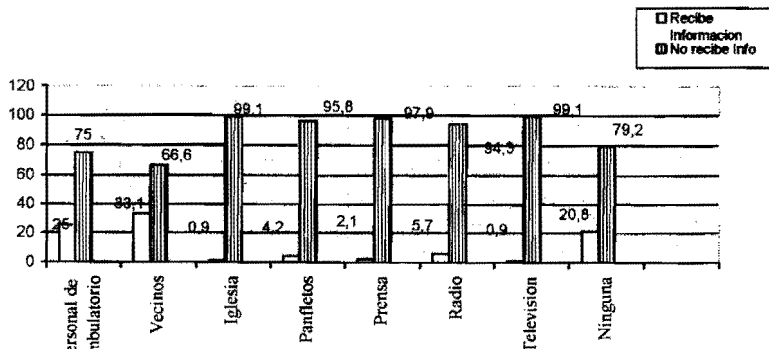
cias tanto directas como indirectas que mantengan la relación entre las personas que acuden al Ambulatorio y la organización.

Así mismo, asevera que éste es el medio único de dar a conocer las ventajas de la institución con relación a las competidoras y el Gráfico 1 refleja el alto porcentaje en cada uno de los medios de comunicación por los cuales las personas no reciben información, - es primordial destacar que cada medio de comunicación representa el cien por ciento (100%) de su valor -, visualizando claramente como algunas de los valores porcentuales elevadas en el gráfico, correspondientes a la iglesia (99,1%), la prensa (97,9), panfletos (95,8%) y radio (94,8%), permiten aseverar que el Ambulatorio La Victoria y la iglesia no mantienen vinculación en relación a la difusión de las actividades de prevención de enfermedades por lo que el Ambulatorio podría apoyarse en un medio tan importante y que tiene poder de convocatoria en la comunidad como es la iglesia para transmitir a las personas que viven en las adyacencias del Ambulatorio e informarles de todas las actividades que realizan y de aquellas que se piensan llevar a cabo en este sentido.

En tal sentido, sería prudente que la gerencia del Ambulatorio considerara utilizar otros medios de comunicación que no le resultasen tan costosos o buscar alguna de manera de transmitir la información a la comunidad, ya que no cuenta con los suficientes recursos económicos como para hacer una promoción escrita. Situación como ya se mencionó anteriormente afecta significativamente las actividades de prevención de enfermedades que realiza el Ambulatorio, debido a los bajos niveles de comunicación existentes entre el Ambulatorio y la comunidad, afectando de manera relevante a las familias al estar no aprovechar al máximo la oportunidad que les brinda el centro asistencial para mejorar el bienestar físico, y prevenir posibles enfermedades que puedan ocasionar serios problemas de salud a la comunidad.

Así mismo, el Ambulatorio al no utilizar eficientemente los medios de comunicación que tiene a su disponibilidad y alcance no solo estaría perdiendo tiempo, recursos económicos y la oportunidad de ir ocupando un lugar significativo en el bienestar de las vidas de las personas sino también estaría obstaculizando que este Ambulatorio pueda desarrollar

Gráfico 1
Medios de Comunicación
(Valores Porcentuales)



los objetivos establecidos y entorpecer el cumplimiento de las funciones del Ambulatorio como es la prevención de enfermedades. Aspecto que debe ser considerado con la gerencia del Ambulatorio en el corto plazo, ya que como dice Zimmermann (1995) la información es un elemento de bienestar, debido a que una persona informada manifiesta una sensación de bienestar, ya que tiene los datos necesarios para prever los acontecimientos y elegir alternativas.

2.6. Grado de Comunicación entre El Ambulatorio y la Comunidad

En este mismo orden de ideas, el Grado de Comunicación entre el Ambulatorio La Victoria y la comunidad es posible ponderarlo igualmente con los resultados arrojados por los medios de comunicación que utiliza el Ambulatorio para difundir las diversas actividades de prevención de enfermedades, en tal sentido, el Gráfico 2 refleja el alto porcentaje de personas que no reciben información sobre las actividades de prevención de enfermedades que realiza el Ambulatorio -es necesario destacar que cada una de las actividades de prevención de enfermedades representa el

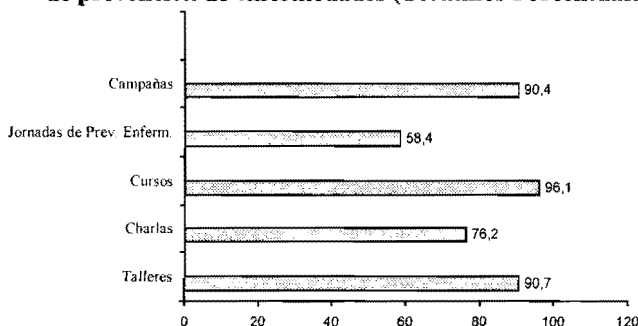
cien por ciento (100%) de su valoración-, entre las cuales se pueden destacar los cursos, talleres y campañas con valoraciones superiores a 90% y las cuales son anunciadas a la comunidad mediante los medios de comunicación que usualmente suele utilizar el Ambulatorio para promocionar las mismas.

Aspecto que debe ser considerado por el Ambulatorio, ya que éste debe promover un “información (marco de y para información), reforzar la comprensión, generar apertura, promover la participación de los clientes internos y externos, motivar, desarrollar, reforzar la identidad personal y mantener como punto focal la satisfacción del cliente” (Wellington, 1995:97), sobre todo cuando a prevención de enfermedades y mantener la salud de la comunidad se refiere.

Aunado a esto se encontró que el 74% de la muestra encuestada manifestó que el Ambulatorio nunca invita a la comunidad a participar en las actividades de prevención de enfermedades.

De lo anterior se puede manifestar que el Ambulatorio La Victoria presenta un considerable grado de debilidad en la comunicación entre el Centro de Salud y la comunidad, lo cual permite inferir que la función de pro-

Gráfico 2
Personas que no reciben información sobre las actividades de prevención de enfermedades (Términos Porcentuales)



moción de actividades de prevención de enfermedades no está cumpliendo su cometido de informar a la población del área, por lo que debería ser revisada por parte de la directiva del Ambulatorio la forma como se está fomentado esta función y tomar medidas respectivas. Resultados preponderantes, ya que como expresa Horovitz (1991) las personas “...con o sin razón, no aborda el servicio libre de prejuicios. Y tiene prejuicios favorables o desfavorables sobre los que la comunicación puede influir en gran medida” (Horovitz, 1991:42), ya que por ser los servicios inmateriales, la comunicación debe utilizarse como medio para manifestar su propósito mediante hechos concretos, que en este caso son las actividades de prevención de enfermedades.

Como se ha podido observar en el análisis realizado en esta dimensión los resultados arrojados en la encuesta reflejan valoraciones desfavorables hacia el Ambulatorio La Victoria en lo referente a la promoción de acciones de prevención de enfermedades y cómo esta debilidad por parte del Ambulatorio trae repercusiones que afectan negativamente a la comunidad al no estar enterados sobre las distintas jornadas de prevención de enfermedades y más aún cuando en época de lluvia tienden a proliferarse enfermedades endémicas, infecto-contagiosas, y otras que se encontraban erradicadas como la tuberculosis, y hoy, en día han vuelto a manifestarse y causan serios daños en la población zuliana.

Por ello resulta imperioso que este centro de salud tome medidas correctivas al respecto para contribuir con la prevención de enfermedades, mediante una buena comunicación entre el ambulatorio y la comunidad, aprovechando que “estamos en presencia de una sociedad dominada por la comunicación, en la cual el conocimiento profundo de len-

guajes es una condicionante social importante” (León y Garrido, 1999:46).

2.7. Servicios de Salud que presta El Ambulatorio

La otra dimensión con la que se trabajó fue con los servicios de salud que presta el Ambulatorio, visualizando varios aspectos importantes, por ejemplo, de los 15 servicios que tiene el Ambulatorio a beneficio de la comunidad la mayoría de los usuarios encuestados aseveraron conocer con mayor ponderación cuatro de ellos, entre los cuales se encuentran el servicio de emergencia con un 78%, el servicio de Laboratorio con un 63%, el servicio de ginecología y obstetricia con un 53% y el servicio de pediatría con un 98.8%; mientras que el resto de los 11 servicios son prácticamente desconocidos por las personas que acuden a este centro de salud, es decir, que son servicios que están siendo desaprovechados por la comunidad, cuando son creados con el objeto de ayudar a las personas enfermas en algunos de estas áreas, sin la necesidad de tener que trasladarse a un Hospital o a otro centro de salud.

Por lo que se podría deducir, que el Ambulatorio está recurriendo en ciertas fallas al no promocionar y dar a conocer entre los habitantes de la zona todas estas facilidades y especialidades que contribuyen a mejorar y preservar el bienestar de la comunidad, por lo que el Ambulatorio debe tomar acciones correctivas para solucionar esta situación, mediante el uso eficiente y eficaz de recursos comunicacionales.

2.8.- Tipos de Servicios más Demandados.

Con relación a los tipos de servicios más demandados por los usuarios, el Gráfi-

co 3 refleja aquellos servicios más demandados por la población, representando cada servicio el cien por ciento (100%) de los servicios más demandados y entre los cuales claramente se puede observar al servicio de pediatría con 96.7%, emergencia con 56.3%, laboratorio 41.3% y ginecología con 31.3%, el resto de los servicios tienen una demanda ínfima con valoraciones porcentualmente muy bajas, ya que al no tener conocimiento de los servicios existentes, las personas no pueden hacer uso de los mismos, desperdiciando los médicos especialistas y sobre todo la oportunidad de sanar o prevenir algún tipo de enfermedad.

En tal sentido, es importante crear un sistema eficaz de información sobre la calidad del servicio que genere información precisa sobre los diversos servicios que ofrece el Ambulatorio a la comunidad y a la vez permite recopilar información necesaria para satisfacer las necesidades de la población (Berry, 1996).

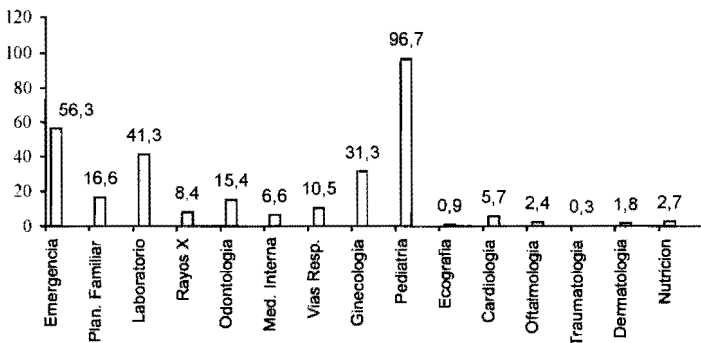
Los usuarios expresaron la necesidad que el Centro de Salud sea dotado de filtros de agua (53%) y mejoras en las salas sanitarias (51.5%) dotadas con agua y muebles sanitarios, ya que las consideran como servicios

complementarios imperantes para el mejoramiento de las condiciones físico ambientales dentro del Ambulatorio; sin embargo, manifestaron que tanto el módulo de información, la limpieza de las instalaciones, el personal de vigilancia se encuentran satisfechos con estos servicios complementarios y con relación al cafetín consideran que no es necesario, ponderaciones que se pueden observar.

Aspectos que se pueden soportar en los resultados encontrados en el cuestionario, donde los usuarios mencionaron los aspectos que más desagradan del Ambulatorio y en el cual se encontró que las personas encuestadas manifestaron desagrado por las condiciones de los baños, el calor y otros, entre los cuales se encuentran quejas del portero, ambiente y ventilación, con una valoración de 24.5%, 18.2% y 25.6%, respectivamente, eran los que más estaban afectando a los usuarios del Ambulatorio La Victoria y los cuales consideraban necesarios prestar para que este Centro de Salud pudiese prestar un buen servicio y una calidad de atención a la comunidad.

Al observar que los tipos de servicios prestados por el Ambulatorio y tipos de servi-

Gráfico 3
Servicios demandados por los usuarios
(Valores Porcentuales)



cios más demandados por los usuarios y servicios complementarios; se encuentran generando pérdidas para el Estado, - ya que el gobierno está intentando dar cumplimiento al artículo 76 de la Constitución Nacional de 1961, en el cual reza: "Todos tienen derecho a la protección de la salud. Las autoridades velarán por el mantenimiento de la salud pública y proveerán los medios de prevención y asistencia a quienes carezcan de ellos. Todos están obligados a someterse a las medidas sanitarias que establezca la ley, dentro de los límites impuestos por el respeto a la persona humana". - debido a que se encuentra realizando gastos en pago de personal de salud y en personal médico para cumplir con la comunidad en uno de sus derechos como lo manifiesta el artículo constitucional antes mencionado, generando no sólo pérdidas económicas para el país sino que la relación costo/beneficio es negativa tanto para la población como para la comunidad.

Entonces, el gasto que se está realizando no genera suficientes beneficios, debido a que en este Ambulatorio la población atendida en relación a la cantidad de servicios que tiene el Ambulatorio y la cantidad de especialistas que laboran en el mismo, no está generando beneficios favorables para el Estado, situación generada por la falta de conocimiento por parte de la población de la existencia y funcionamiento de la diversidad de servicios que presta el Ambulatorio, dirigidos a preservar la salud de los individuos, responsabilidad que debe asumir la directiva del Ambulatorio por restarle importancia a la función de promoción de servicios y actividades de prevención de enfermedades.

Las diferentes dimensiones estudiadas -la calidad de atención prestada por el personal médico y el personal de salud, las acciones de prevención de enfermedades y los servi-

cios de salud- para identificar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad de atención que brindada por el Ambulatorio La Victoria, generaron resultados de relevancia tanto para la gerencia del Ambulatorio como para la comunidad, ya que si bien en algunas dimensiones los resultados fueron favorables, otras dimensiones requieren como sostienen Broka y Broka (1994) mejorar constantemente el desempeño de sus actividades en cada área funcional del centro asistencial, con el objeto de "... lograr una mayor cooperación y colaboración en las organizaciones, acrecentar la productividad y la motivación" (Stone, 1998); ya que la gestión de servicios oportuna y consistente es crucial para convertir su visión en una realidad y renovarla haciéndola conservar su vitalidad, así lo reitera Quigley (1996) cuando mencionan que los líderes descubren que los grandes sistemas bajo la gestión de calidad exige renovación continua (Stone, 1998:1).

Definitivamente que es momento para realizar una revisión de los procesos, las actividades y con ello una renovación administrativa de la visión y de los valores fundamentales, ya que nos encontramos en un mundo cambiante que exige a la gerencia motivar y reiterar el compromiso de la gerencia y del personal hacia el logro de los objetivos del Ambulatorio como es curar y preservar la salud de la comunidad (Quigley, 1996).

En cuanto al comportamiento de los indicadores utilizados para conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio de pediatría que presta el Ambulatorio La Victoria se registró la heterogeneidad de las valoraciones en cada uno de los indicadores, reflejando que para los usuarios las no hubo indicadores con valoraciones suficientemente elevadas como para afirmar la existencia de calidad en la prestación del servicio; lo que conlleva a aseverar de

acuerdo a lo expresado por Horovitz (1991) que el Ambulatorio La Victoria no brinda a los usuarios calidad del servicio, por predominar el crédito de cada dimensión de manera individual, y no en la combinación de todos sus componentes como un todo, presenciando la carencia de homogeneidad entre los indicadores y por ende en las dimensiones, impidiendo desplegar la calidad del servicio al usuario en todo el Ambulatorio.

3. Conclusiones

La percepción, necesidades y expectativas de los usuarios sobre el servicio que recibe de cualquier institución pública debe ser considerado de manera relevante para los gobernantes sobre todo si de lo que se está hablando es de la salud de una población, es por ello la importancia que tiene escuchar diariamente a las personas y conocer sus requerimientos para poder dirigir los recursos hacia las urgencias de salud que padecen las personas enfermas, sin embargo, la obtención de los recursos no lo es todo, también es indispensable que las personas que laboran en entes de salud pública trabajen con valores como ética y responsabilidad y compromiso.

La salud ha dejado de ser un sector netamente público dando paso a la introducción de la mercadotecnia porque coadyuva a la efectividad, eficiencia y calidad de los servicios, procurando la satisfacción de los usuarios y ofrecer una visión del proceso de atención a la salud y al usuario que conlleva a un replantamiento de las actitudes de la gerencia y de los ciudadanos que utilizan estos servicios.

El rol de la mercadotecnia en este sector es detectar las necesidades sanitarias no satisfechas buscando suplirlas con servicios pertinentes, la obliga a tener en cuenta no solo a las necesidades biógenas (resultado de esta-

dos fisiológicos), sino que también a las necesidades psicógenas y sociales. Así mismo, encierra un gran valor como instrumento de cambio, de mejora de comportamiento, y por tanto de avances hacia unos resultados cualitativos y cuantitativos de la organización.

Así mismo, implantar programas de mejoramiento continuo en los procesos, construir relaciones sólidas con los usuarios, inspirando, incentivando y motivando a los empleados a mejorar su trabajo y a todas aquellas personas que se encuentren vinculadas con la prestación del servicio de salud, conlleva a emprender un camino de progreso de manera integrada y sistémico, con altos propósitos, sólidos valores inamovibles que conllevan a superar las dificultades para lograr calidad del servicio.

Resulta indispensable que la gerencia escuche a los usuarios antes de tomar decisiones debido a que la valoración de quienes hacen uso de los servicios es lo único que importa porque está basada en sus necesidades y expectativas; implantar un sistema de información permite obtener datos oportunos y pertinentes para medir constantemente las conductas de los usuarios sobre la calidad del servicio; desarrollar enfoques de investigación que permitan tener una visión global de la calidad del servicio que se está prestando; informar constantemente a los empleados para incorporarlos y motivarlos al proceso de mejora de la calidad, ya que ésta es trabajo de todas las personas que laboran en la organización por ser una responsabilidad y compromiso colectivo, por lo que resulta prioritario la educación de los empleados a cerca del significado, la importancia y la aplicación de la calidad en los servicios, para hacer bien las pequeñas cosas, utilizar los detalles para ser diferentes, luchar por la perfección en función de alcanzar el servicio excelente en lo referente a la atención de los usuarios.

Bibliografía citada

- Albrecht, Karl (1997). "La Revolución del Servicio". Editorial. 3R Editores. Colombia.
- Berry, Leonard L. (1996). "Un Buen Servicio ya no basta!". Editorial: Norma. Colombia.
- Brocka, B. y Brocka, M. (1994). "Quality Management (Gestión de Calidad). Cómo Aplicar las Mejores Soluciones de los Expertos". Argentina. Javier Vergara Editores.
- Constitución Nacional de Venezuela (1961). Venezuela.
- Davida M. Amsden, Howard E. Butler y Robert T. Amsden (1993). "Control Estadístico de Procesos Simplificados para Servicios". México.
- Horovitz, Jacques (1991). "La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente". España. Editorial Mc Graw Hill.
- Katz, Bernard (1987). "Como Gerenciar el Servicio al Cliente". Fondo Editorial Legis. Colombia.
- Kelly, Janet (1993). "Gerencia Municipal". Venezuela. Ediciones IESA.
- Kotler, Phillip (1996). "Dirección de Mercadotecnia". Editorial. Prentice Hall. México.
- León, I. y Toro, J. (1999). "Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de Cambio". Episteme Consultores Asociados, C.A. Venezuela.
- Quigley, J. (1996). "Visión. Cómo la desarrollan los líderes, la comparten y la sustentan". Mc Graw Hill. Colombia.
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (1994). "Metodología de la Investigación". McGraw Hill. Colombia.
- Sierra, Bravo (1985). "Técnicas de Investigación Social. Teorías y Ejercicios". España. Editorial Paraninfo. 11ma Edición.
- Rosales, Ramón (1996). "Los Servicios Públicos ¿Para Ciudadanos, Clientes o Usuarios? Estudios IESA. No. 6. Ediciones IESA.
- Stone, J. (1998). "Revalorización de la Gerencia". Editorial. Prentice Hall. México.
- Simmermann, Charles y Enell, John (1995). "Empresas de Servicios". Editorial McGraw Hill. México.
- Wellington, Patricia (1995). "Cómo brindar un servicio integral al cliente. Lo mejor de la Estrategia Kaizen". Editorial: Mc Graw Hill. Colombia.