

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL AMBULATORIO DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES, SAN CARLOS COJEDES

(QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF THE PATIENTS OF THE AMBULATORY OF THE INSTITUTE VENEZOLANO DE SEGUROS SOCIALES, SAN CARLOS COJEDES)

Gheyla Atenas Peralta González

Maestrando en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ).

Docente instructor ordinario a tiempo completo Programa Ciencias del Agro y del Mar. (UNELLEZ – VIPI). pg.atenas@gmail.com

Gelcys Glenis González Sequera

Magister en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ)

Docente contratada a tiempo convencional Programa Ciencias del Agro y del Mar. (UNELLEZ – VIPI). misangelitas@gmail.com

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo desarrollar un plan de mejora de la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del ambulatorio del IVSS, San Carlos Cojedes. Metodológicamente tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y de campo, de tipo proyecto factible. La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al laboratorio del Ambulatorio del IVSS San Carlos, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. El muestreo fue de tipo intencional, donde la muestra estuvo conformada por 18 pacientes. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se estructuró en 15 preguntas con alternativas de tipo Likert, donde se investigaron las dimensiones: capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y confiabilidad, establecidos en el cuestionario SERVQUAL, además, se agregó una dimensión titulada detección de necesidades. La confiabilidad del instrumento se calculó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado situado en 0,84. Del análisis de los resultados se evidenció que los aspectos correspondientes a la dimensión elementos tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta, perjudicaban la satisfacción de los pacientes, por lo cual se desarrolló un plan de mejora de la calidad del servicio para el laboratorio del IVSS San Carlos.

Palabras Claves: Calidad de Servicio, Satisfacción, Plan de Mejora.

ABSTRACT

The objective of this research was to develop a plan to improve the quality of service and satisfaction of patients at the IVSS ambulatory, San Carlos Cojedes. Methodologically it had a quantitative approach with non-experimental design and field, feasible project type. The population consisted of patients who attended the IVSS San Carlos Ambulatory Laboratory, who met the established inclusion criteria. The sampling was intentional, where the sample consisted of 18 patients. The technique used for the data collection was the survey, which was structured in 15 questions with Likert type alternatives, where the dimensions were investigated: response capacity, tangible elements, empathy and reliability, established in the SERVQUAL questionnaire, in addition, Added a dimension entitled needs detection. The reliability of the instrument was calculated using the Cronbach's Alpha coefficient, which yielded a result located at 0.84. From the analysis of the results it was evidenced that the aspects corresponding to the dimension of tangible elements, reliability and responsiveness, damaged the satisfaction of the patients, for which a plan was developed to improve the quality of the service for the laboratory of the IVSS San Carlos.

Key Words: Quality of Service, Satisfaction, Improvement Plan.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad se ha convertido en una herramienta indispensable para aquellas instituciones que se dedican a prestar servicios, como una estrategia de diferenciación para ser más competitivas y asegurar la fidelidad de los usuarios o de los pacientes, como en el caso del área de salud. Tomando en cuenta que estos usuarios son de vital importancia para todas las organizaciones, sean estas públicas o privadas, ya que son ellos los destinatarios del servicio que se presta. Es por ello que, conocer a fondo las necesidades de los usuarios y encontrar la mejor manera de satisfacerlas, con prácticas adecuadas, es trascendental para cualquier institución.

Del mismo modo, es de vital importancia que el usuario se sienta satisfecho con la atención y el servicio que se presta; para ello es necesario que se cumpla con varios prerrequisitos, como lo son los establecidos en el modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1991, siendo estos: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles y fiabilidad. Lo antes dicho revierte mayor significado cuando se trata de entes prestadores de servicios de atención primaria en la salud, porque quienes acuden a diario a estos centros, tienen una carga emocional que se puede mitigar con tan solo sentir el trato respetuoso y cordial del funcionario o especialista que lo atiende.

En este sentido, evaluar la calidad de un servicio de salud es muy complejo, ya que, por ser intangibles, sólo con la experiencia del usuario (paciente) se puede conocer si se siente satisfecho con el servicio prestado. Siendo entonces, la satisfacción la única manera de comprobar si se ha cumplido o no con las necesidades y expectativas de los usuarios. Debido a la importancia que implica la calidad del servicio en las instituciones dedicadas a la salud, es necesario que se evalúe constantemente la percepción de los usuarios sobre el servicio brindado, lo cual le permitirá a la gerencia tomar las medidas adecuadas para corregir las fallas detectadas.

En términos generales, la calidad del servicio es el resultado de comparar lo que el cliente o usuario espera de un servicio con lo que en realidad recibe. Por lo cual, evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite obtener información del servicio que se está prestando en la organización, la cual podrá ser utilizada para considerar los aspectos que se deben mejorar o corregir. Además, medir la calidad del servicio le permite a la administración desarrollar estrategias de gestión de la calidad, como herramienta de soporte para el control y la toma de decisiones.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Gutiérrez (2010) menciona sobre los catorce principios propuestos por Edwards W. Deming,

para lograr una mejoría de la calidad en las organizaciones que “en conjunto, éstos se pueden ver como una teoría, una filosofía, que permite entender cómo funcionan las cosas y qué es lo que proporciona la calidad en una organización” (p.32). De acuerdo a estos principios, para Deming la planificación estratégica a largo plazo y el trabajo por el futuro de la organización serán más fructíferos si esos esfuerzos se orientan por la filosofía de la satisfacción del cliente y la mejora continua de la calidad de productos y servicios. Así como también, la importancia de observar donde se está dando el problema para poder eliminar lo que está fallando de raíz.

También, Crosby (como se citó en Vargas y Aldana, 2007) establece que “la calidad se centra en cuatro principios absolutos, los cuales son: Calidad es cumplir con los requisitos; el ecosistema de calidad es prevención; el estándar de realización es cero defectos; y, la medida de calidad es el precio del incumplimiento” (p. 39). Con base en estos principios, desarrolló el programa cero defectos, donde se puede denotar que éste autor considera la necesidad de involucrar al personal en todos sus niveles organizacionales en el plan de mejora de la calidad, partiendo del compromiso, la capacitación y la concientización.

Por su parte, Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1991), diseñaron un instrumento

llamado SERVQUAL utilizado para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio, para el cual diferenciaron cinco dimensiones, las cuales señalan que pueden considerarse universales para todo tipo de organizaciones que prestan servicios. Estas dimensiones son: Fiabilidad, determinada como la habilidad de ofrecer un servicio de confianza; Capacidad de respuesta, que es la voluntad de ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido; Seguridad, es definida como los conocimientos mostrados por los empleados; Empatía, caracterizado por el cuidado y la atención individualizada que se ofrece a los clientes; y, Aspectos tangibles, los cuales se componen de todos aquellos elementos físicos presentes en el servicio.

Al respecto, en el estudio realizado por el Hospital Universitario del Valle (2010), sobre la calidad de la atención en salud, mencionan que:

El modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que la percepción depende de la expectativa que se tenga de él, del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre el personal y el usuario (p.36).

Este modelo ha sido ampliamente utilizado en diversas investigaciones que tienen como propósito determinar la calidad del servicio, por la amplitud de sus dimensiones que permiten tomar en consideración diferentes

aspectos presentes en los servicios. En este sentido, para la realización del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se tomaron en cuenta las dimensiones establecidas en el cuestionario Servqual, con la finalidad de conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio prestado en el ambulatorio del IVSS San Carlos, Cojedes.

Asimismo, Zeithaml y Bitner (como se citó en Gracia, E. y Grau, R., sf) mencionan:

La calidad de servicio es definida como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido. Esta percepción se obtiene de la discrepancia producida entre las expectativas que tenía el cliente antes de recibir el servicio y el desempeño actual. Sin embargo, los clientes no perciben la calidad de servicio como un concepto unidimensional, si no que separan la información en diferentes dimensiones (p.3).

También, Galviz (2011) comenta sobre la calidad de servicio que “desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definida como la calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.44). Entonces, se puede decir que la calidad de servicio viene dada por la percepción que tiene el cliente del servicio, respecto a las expectativas que se había establecido sobre el mismo.

Por otro lado, existen varias definiciones y

criterios sobre la satisfacción, entre ellas tenemos la establecida por Reyes, Mayo, y Loredo (2009) quienes mencionan que la satisfacción “es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo” (p.18). Por su parte, Álvarez, G. (2012) hace referencia a que “la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción” (p.37)

Asimismo, Sancho (como se citó en Morillo, 2009) se refiere a la satisfacción como “un concepto psicológico que implica el sentimiento de bienestar y placer resultante de obtener lo que uno desea y espera de un producto o servicio determinado” (p.204). Por otro lado, la Norma ISO 9000 (2005) establece que la satisfacción del cliente es la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas” (p.8). Por lo cual, podemos concluir que la satisfacción es la percepción del cliente o usuario sobre el grado en que se han cumplido con sus necesidades y expectativas.

METODOLOGÍA

La investigación se encuentra enmarcada bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de campo, tomando en cuenta la

definición de Palella y Martins (2010) es no experimental, debido a que no existe intencionalidad para actuar sobre las variables, el fenómeno estudiado es observado tal y como se desarrolla en su contexto natural para luego analizarlo. Además, es de campo de acuerdo a Arias (2006) “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos” (p.31). En cuanto al tipo de investigación, se trató de un proyecto factible, que según Arias (2006), “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad” (p.134).

La población para esta investigación estuvo representada por los pacientes del Ambulatorio del IVSS San Carlos que acuden al servicio de laboratorio. El muestreo utilizado fue el no probabilístico, ya que el procedimiento para la selección será diferente al azar. En este sentido, la muestra objeto de estudio estuvo conformada por dieciocho (18) pacientes del ambulatorio del IVSS San Carlos que cumplieron con los siguientes criterios de acudir al servicio de laboratorio en el turno de la tarde (1:00pm – 7:00pm); ser mayores de 18 años de edad y menores de 80 años de edad; ser al menos su segunda visita al laboratorio; y, consentir su participación en la investigación.

Para la recolección de los datos, se aplicó una encuesta escrita a los pacientes, siendo el

instrumento el cuestionario que según Hernández et al. (2010), “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217). En este sentido, en la presente investigación el cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas de selección simple. Por su parte, la escala de medición utilizada fue la de Likert, con cinco (5) alternativas de respuesta para cada pregunta, siendo estas las opciones y puntuación asignada para cada una de ellas: Muy Bueno =5, Bueno =4, Regular =3, Malo =2 y Muy Malo =1.

Para la validación del instrumento utilizado para la recolección de datos de este estudio, se acudió a la opinión de tres expertos en el área. Por su parte, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente alfa Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad de 0,84. Al respecto, Tamayo (2002), establece que la confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 245). En este contexto, para el análisis de la información recolectada se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, utilizando un análisis porcentual, representando los resultados obtenidos a través de tablas.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar, se interrogó a los pacientes sobre la información dispuesta en el laboratorio

para orientar a los pacientes, a lo cual el 72,2% calificó como “Mala”, otro 22,2% consideró que era “Muy Mala”, mientras que el 5,6% restante dijo que era “Regular”. Evidenciándose con estos resultados que el laboratorio del Ambulatorio del IVSS San Carlos, no cuenta con la debida disposición de información que sirva como orientación para los pacientes que allí acuden.

En cuanto a la percepción de los pacientes sobre la comodidad del área de espera del laboratorio, a lo que un 55,6% la evaluó como “Regular”, un 22,2% manifestó que era “Buena” y el otro 22,2% indicó que era “Mala”. Lo que permite inferir que la comodidad del área de espera no cubre las expectativas de la mayoría de los pacientes que acuden al laboratorio. Igualmente, se preguntó a los pacientes sobre la calificación asignada al tiempo de espera de para ser atendidos, donde el 44,4% la evaluó como “Buena”, otro 38,8% como “Regular” y el 16,7% indicó que era “Muy Buena”. Por lo cual se puede considerar que, el tiempo para la atención de los pacientes, en general cumple con las expectativas de espera que estos tenían.

Además, se interrogó a los pacientes sobre la disponibilidad de insumos en el laboratorio, a lo que estos calificaron en un 44,4% como “Muy Mala”, otro 38,8% como “Mala” y un 16,7% dijo que era “Regular”. Los resultados arrojados demuestran que la disponibilidad de

insumos en el laboratorio no cubre las expectativas de los pacientes. En la sección representada por la dimensión empatía, en la cual se considera la atención ofrecida por el personal hacia los pacientes. En este contexto, se interrogó a los pacientes sobre la amabilidad del personal del laboratorio, la cual calificaron en un 44,4% como “Muy Buena”, otro 33,3% la consideró “Buena” y el otro 22,2% como “Regular”. Por lo que se puede determinar que, de acuerdo a lo expresado por la mayoría de los pacientes que la amabilidad de los trabajadores cubrió con sus expectativas.

Respecto a la dimensión confiabilidad, se formularon dos interrogantes con el propósito de evaluar los conocimientos mostrados por el personal del laboratorio. Al investigar sobre la calificación asignada las orientaciones dadas por el personal del laboratorio a los pacientes antes y después de la toma de muestra, el 44,4% la evaluó como “Regular”, el 38,8% la calificó “Mala” y el 16,7% restante indicó que era “Buena”. Los resultados obtenidos demuestran que las expectativas planteadas por los pacientes en cuanto a las orientaciones que debían recibir por parte de los trabajadores del laboratorio no fueron cubiertas en su totalidad. Asimismo, se indagó sobre los conocimientos demostrados por el personal del laboratorio, donde los pacientes calificaron en un 55,6% como “Buena”, un 22,2% la evaluó como “Muy Buena” y el 22,2% restante indicó que

era “Regular”. Arrojando estos resultados que la mayoría de los pacientes se sintieron satisfechos con los conocimientos demostrados por el personal del laboratorio al momento de su atención.

Respecto a la dimensión confiabilidad, se formularon dos interrogantes con el propósito de evaluar los conocimientos mostrados por el personal del laboratorio, donde se investigó sobre la calificación asignada las orientaciones dadas por el personal del laboratorio a los pacientes antes y después de la toma de muestra. Al respecto, el 44,4% la evaluó como “Regular”, el 38,8% la calificó “Mala” y el 16,7% restante indicó que era “Buena”. Los resultados obtenidos demuestran que las expectativas planteadas por los pacientes en cuanto a las orientaciones que debían recibir por parte de los trabajadores del laboratorio no fueron cubiertas en su totalidad.

Finalmente, para la evaluación de la dimensión Diagnostico de necesidades, se preguntó a los pacientes sobre su apreciación sobre el desarrollo de un plan de mejora de la calidad del servicio, a lo que el 44,4% calificó como “Muy Buena”, obteniéndose el mismo porcentaje para “Bueno”, mientras que sólo el 11,1% calificó la propuesta como “Regular”. Igualmente, se indagó sobre la creación de un buzón de quejas y sugerencias, lo cual fue calificado en un 38,8% como “Bueno”, un 33,3% como “Muy Bueno” y un 27,8% lo

calificó “Regular. En este sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos en ésta dimensión, se puede evidenciar que, en términos generales, los pacientes consideran como Muy Bueno la implementación de un plan de mejora de la calidad, así como la elaboración de carteleras informativas, de un buzón de quejas y sugerencias y la posibilidad de capacitar al personal del laboratorio.

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se pudo concluir que en el Laboratorio del IVSS San Carlos Cojedes, existen deficiencias en cuando a la dimensión Elementos Tangibles, como la falta de información que sirva para orientar a los pacientes, así como en la comodidad del área de espera. Sin embargo, los pacientes se encontraron satisfechos con la pulcritud del recinto.

Por su parte, en la dimensión Capacidad de Respuesta, los pacientes se mostraron satisfechos con la puntualidad del personal del laboratorio, así como con el tiempo de espera para ser atendidos. No obstante, manifestaron su descontento respecto a la poca disponibilidad de insumos en el laboratorio para la prestación del servicio. Del mismo modo, en la dimensión empatía, los pacientes se evidenciaron satisfechos respecto a la amabilidad del personal, el respeto hacia su privacidad y la

disposición de atenderlos. Por otro lado, en la dimensión confiabilidad, los pacientes se identificaron satisfechos en cuanto a los conocimientos mostrados por el personal del laboratorio. Sin embargo, cuando se les solicitó calificar las orientaciones dadas por estos a los pacientes, la evaluaron como regular, lo que demuestra la necesidad del que el personal sea más explicativos al momento de dar las indicaciones a los pacientes sobre el proceso de toma de muestra para que estos se sientan en confianza con sus habilidades.

Finalmente, en la dimensión detección de necesidades, se pudo evidenciar receptividad de los pacientes a la creación de un plan de mejora de la calidad que permita solucionar los problemas inherentes a este tema que presenta el laboratorio. Al respecto, se desarrolló la propuesta de un plan de mejora de la calidad del servicio para el laboratorio del IVSS San Carlos, el cual gracias al apoyo de la directiva de la institución pudo ser aplicado con éxito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Trabajo de Grado. UCAB. Caracas. p37.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5ed.). Episteme. Caracas. Pp. 31-111.

Galviz, G. (2011). Calidad en la gestión de servicios. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. p22.

Gracia, E. y Grau, R. SF. Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en

establecimientos turísticos. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I. p3.

Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3ed.). McGraw-Hill, México. Pp. 19-32.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación (5ed.). McGraw-Hill, México. Pp. 4-217.

Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Colombia. 173pp.

Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Economía. N°27: 199-223.

Palella, S. y Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3era edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. 87-123Pp.

Parasuraman, A, Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de artículos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing, Vol 62, n ° 1, pp 12-40 Disponible: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Reyes, S., Mayo, J. y Loredó, N. (2009) La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. [documento en línea]. En: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm> [Consulta: enero 31, 2017].

Tamaño, M. (2002). El proceso de la investigación científica (4ed.). Limusa, México. 46-245 Pp.

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). Calidad y servicio. ECOE Ediciones, Colombia. 35-142 Pp.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid. p56.