



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION GERENCIA
CAMPUS BARBULA



LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE EMERGENCIA DEL
AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO

Autor:
Econ López Martínez, Yolivette

Bárbula, Abril 2012



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BARBULA



LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE EMERGENCIA DEL
AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO

Autor:

Econ López Martínez, Yolivette

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magíster en
Administración de Empresas, Mención Gerencia

Bárbula, Abril 2012



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION GERENCIA
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE EMERGENCIA DEL
AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA
ESTADO CARABOBO

Autor:

Econ López Martínez, Yolivette

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Empresas Mención Gerencia
Por: Johann Acosta
C.I.: 12.119.117

Bárbula, Abril 2012



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION GERENCIA
CAMPUS BARBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe JOHANN ACOSTA titular de la cédula de identidad N° 12.119.117 en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado: **“La Calidad de Servicio del Área de Emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua Estado Carabobo”**.

Presentado por el (la) ciudadano (a) Lorena López Canelón Titular de la cédula de identidad N° 15.739.590 para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Gerencia, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los Veintisiete días del mes de Abril del año dos mil doce.

Firma

C.I: 12.119.117



Universidad de Carabobo.
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
Maestría en Administración de Empresas
Mención Gerencia



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **"LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO CARABOBO"** Presentado por el (la) ciudadano (a): López M. Yolivette, Titular de la Cédula de identidad Nº15.607.511, para optar al título de **Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia** por el (la) aspirante el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado

Nombre, Apellido

C.I.

Firma del Jurado

Evelyn de Tortolero

3921044

[Firma]

Nonay Riera

11.357.032

[Firma]

Aurelio Rodríguez

7.019.532

[Firma]

BÁRBULA, MAYO 2012



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Postgrado
Sección de Grado



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

**"LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL
AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA ESTADO
CARABOBO"**

*Presentado para optar al grado de MAGISTER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA por el
(la) aspirante:*

LOPEZ M. YOLIVETTE M.
C.I. 15607511

*Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. JOHANON ACOSTA cédula
de identidad N°. 12.119.117*

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta
aprobado

En Barúla a los veintinueve días del mes de mayo del año dos mil doce.


Prof. EVELYN DE TORTOLERO (Pda.)
C.I. 3921049
Fecha: 29/05/2012


Prof. NUNCAY HERRERA
C.I. 11.357.032
Fecha: 29-05-12


Prof. AURELIO RODRIGUEZ
C.I. 7.015.572
Fecha: 29/05/2012



TS-H-0
Evaluación por el Jurado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION GERENCIA

CAMPUS BARBULA

LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE EMERGENCIA DEL
AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA

ESTADO CARABOBO

Autor: Econ López Martínez, Yolivette

Tutor: Johann Acosta C.I. 12.119.117

RESUMEN

En la actualidad existe un interés importante sobre la calidad de un producto o un servicio que se presta, esto no es más que una consecuencia de la realidad que ha sido estudiada a través de los años. Las organizaciones encargadas de la salud pública representan una de las principales bases para generar bienestar a los ciudadanos de un país. Por lo tanto no deben estar ajenas a las exigencias en cuanto a calidad de servicio se refiere. En Venezuela una gran parte de estos Centros Asistenciales, no poseen una apropiada planificación que le permita establecer controles, optimizar sus recursos y alcanzar los objetivos planteados. En este estudio se pretende realizar un análisis de la calidad del servicio en el área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, para tal fin se desarrollo una investigación de tipo descriptiva, de carácter documental y de campo, aplicándose un instrumento de recolección de datos (encuesta), a una muestra representativa de los empleados y de los usuarios de dicho centro. A partir de la misma se evidencian fallas en sus instalaciones, insuficiencias en el espacio físico, en el número de empleados y gran afluencia de pacientes. Entre los resultados obtenidos, se aprecia satisfacción de los usuarios a pesar de que el personal que allí labora indica que existen deficiencias, que entorpecen la posibilidad de brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, entre otras cosas se recomienda capacitar aun mas al personal y reforzar el conocimiento de los valores organizacional de modo de generar funcionalidad en la prestación del Servicio de Emergencia del Ambulatorio.

Palabras Claves: Calidad, recursos, usuarios.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA

CAMPUS BARBULA

LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE EMERGENCIA DEL
AMBULATORIO MIGUEL FRANCO DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA

ESTADO CARABOBO

Autor: Econ López Martínez, Yolivette

Tutor: Johann Acosta C.I. 12.119.117



SUMMARY

There is currently significant interest on the quality of a product or service provided, this is not simply a consequence of the reality that has been studied through the years. The organizations responsible for public health are one of the main basis for generating welfare of citizens of a country. Therefore there must be outside the requirements for quality of service is concerned. In Venezuela, a large portion of these medical centers, have no proper planning so as to establish controls, optimize resources and achieve the objectives. This study intended to analyze the quality of service in the emergency area of the Municipality Outpatient Miguel Franco Naguanagua Carabobo State, to this end we developed a descriptive research of documentary and field, applying an instrument data collection (survey), a representative sample of employees and users of the center. From the same flaws are evident in its facilities, inadequate physical space, the number of employees and large influx of patients. Among the results, we see customer satisfaction despite the staff who work there indicates that there are weaknesses, which hamper the ability to provide quality service. Therefore, among other things even more advisable to train staff and strengthen awareness of organizational values in order to generate functionality in the provision of Emergency Outpatient Service.

Palabras Claves: Quality, resources, users.

Dedicatoria

Le dedico este Trabajo de Investigación y la realización de esta meta a mi ijo Cristian Alejandro por ser la Bendición más Hermosa que llenó mi vida de Amor.

Agradecimientos

A mi Querido Dios, por guiarme, protegerme y adorarme tanto.

A mí amada Madre, muchas gracias por todo el apoyo que siempre me das día a día, este logro no es más que el resultado de tu ejemplo y tu Amor.

A Lorena, gracias por ser tan luchadora, contagiarme tu buena energía y ser protagonista de este logro. Felicitaciones para ti también Prima.

A los Profesores Johann Acosta, Magda Cejas, Pedro Juan Ferrer, Aurelio Rodríguez, Evelyn Tortolero, Carlos Blanco y Nonay Riera, entre otros por su valiosa ayuda y paciencia.

A mis queridos amigos que de una u otra siempre están presentes y forman parte de esta realidad.

INDICE.

INDICE DE CUADROS.....	iv	
INDICE DE FIGURAS.....	v	v
INDICE DE TABLAS.....	vi	
INDICE DE GRAFICOS.....	ix	
RESUMEN.....	xi	
INTRODUCCION.....	xii	
CAPITULO I.		

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.....	23

CAPITULO II.

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	26
BASES TEORICAS.....	30

CAPITULO III.

MARCO METODOLOGICO

TIPO DE INVESTIGACION.....	56
Diseño de la Investigación.....	57
Población Y Muestra.....	64
Diseño Muestral.....	66
Tamaño de la Muestra.....	67

Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos.....	69
---	----

CAPITULO IV.

ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
LISTA DE REFERENCIAS.....	124

INDICE DE CUADROS.

CUADROS	Pag
Cuadro 1: Cantidad de Denuncias y Acciones de Protestas...	17
Cuadro 2: Distribución de Turnos y Empleados.....	18
Cuadro3: Valores Institucionales Ambulatorio Miguel Franco.	20
Cuadro 4: Dimensiones de la Calidad.....	34
Cuadro 5: Características de los Servicios.....	37
Cuadro 6: Conocimientos del Personal.....	45

INDICE DE FIGURAS.

FIGURAS	Pag
Figura 1: Triangulo de Servicio.....	40
Figura 2: Jerarquía de Necesidades de Maslow.....	47

INDICE DE TABLAS

TABLAS	Pag
Tabla 1: El paciente del Ambulatorio se va satisfecho por el servicio prestado.....	77
Tabla 2: El horario de la emergencia del Ambulatorio se cumple a cabalidad por parte de todo el personal.....	78
Tabla 3: En el Ambulatorio se cumple con minimizar el tiempo de espera e los pacientes.....	78
Tabla 4: En el Ambulatorio se recibe capacitación y entrenamiento necesario para ofrecer al paciente un servicio confiable.....	80
Tabla 5: En el Ambulatorio el personal generalmente tiene la disponibilidad para responder a las necesidades del paciente con prontitud.....	82
Tabla 6: En el Ambulatorio la cortesía y la eficiencia en el servicio, representan elementos primordiales en la atención de los pacientes.....	84
Tabla 7: En el Ambulatorio se promueve el trabajo en equipo.....	87
Tabla 8: En el Ambulatorio se recompensa la buena labor.....	87
Tabla 9: El Ambulatorio le ofrece oportunidades de ascenso.....	88
Tabla 10: Parte de la Misión del Ambulatorio es garantizar la salud como derecho social del individuo, familia y sociedad.....	89
Tabla 11: Parte de los objetivos del Ambulatorio es fomentar la actualización del personal de la práctica de enfermería para garantizar un ciudadano humano y de calidad.....	90
Tabla 12: La Infraestructura del Ambulatorio es la adecuada.....	91
Tabla 13: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Seguridad.....	92
Tabla 14: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Limpieza.....	93
Tabla 15: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Ventilación.....	94
Tabla 16: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Iluminación.....	95

Tabla 17: El Ambulatorio cuenta con los equipos necesarios para su desempeño.....	96
Tabla 18: Los equipos con los que cuenta en el Ambulatorio tienen un buen mantenimiento.....	97
Tabla 19: La señalización en cuanto a la ubicación de los consultorios y demás áreas del Ambulatorio es la adecuada.....	99
Tabla 20: La información con respecto al tipo de emergencias y consultas que son de competencia del Ambulatorio se encuentra debidamente visible y clara.....	100
Tabla 21: El horario de la emergencia del Ambulatorio se cumple a cabalidad por parte de todo el personal.....	102
Tabla 22: El paciente del Ambulatorio se va satisfecho por el servicio...	103
Tabla 23: El personal del Ambulatorio cumple con minimizar el tiempo de espera de los pacientes.....	103
Tabla 24: Los empleados del Ambulatorio tienen los conocimientos suficientes para ofrecer un servicio confiable.....	105
Tabla 25: En el Ambulatorio la cortesía y la eficiencia en el servicio representan elementos primordiales en la atención de los pacientes.	106
Tabla26: En el Ambulatorio el personal generalmente tiene disponibilidad para responder a las necesidades del paciente con prontitud.....	108
Tabla 27: La comunicación con el personal del Ambulatorio es buena.....	110
Tabla 28: La Infraestructura del Ambulatorio es la adecuada.....	114
Tabla 29: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Seguridad..	115
Tabla 30: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Limpieza...	115
Tabla 31: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Ventilación.....	116
Tabla 32: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Iluminación.....	117

Tabla 33: El Ambulatorio cuenta con los Equipos Necesarios para su buen
desempeño..... 118

Tabla 34: La señalización en cuanto a la ubicación de los consultorios y demás
áreas del Ambulatorio es la adecuada..... 119

INDICE DE GRAFICOS.

Grafico	Pág.
Gráfico 1: Satisfacción del Usuario.....	77
Gráfico 2: Cumplimiento del Horario.....	78
Gráfico 3: Tiempo de Espera de los Usuarios.....	79
Gráfico 4: Capacitación para un Servicio confiable.....	81
Gráfico 5: Respuesta de las necesidades con Prontitud.....	83
Gráfico 6: Cortesía y Eficiencia ofrecida en el Servicio.....	84
Gráfico 7: Trabajo en Equipo.....	87
Gráfico 8: Recompensa a la buena labor.....	88
Gráfico 9: Oportunidades de Ascenso.....	89
Gráfico 10: Conocimiento de la Misión.....	89
Gráfico 11: Conocimiento de los Objetivos.....	90
Gráfico 12: Condiciones de Infraestructura.....	91
Gráfico 13: Condiciones de Seguridad.....	92
Gráfico 14: Condiciones de Limpieza.....	93
Gráfico 15: Condiciones de Ventilación.....	94
Gráfico 16: Condiciones de Iluminación.....	95
Gráfico 17: Equipos Necesarios.....	96
Grafico 18: Mantenimiento de los Equipos.....	97
Grafico 19: Señalización.....	99
Gráfico 20: Información sobre el tipo de Ambulatorio.....	100
Gráfico 21: Cumplimiento de Horario.....	102
Gráfico 22: Satisfacción de Usuario.....	103
Gráfico 23: Minimización de tiempo de espera.....	104
Gráfico 24: Confianza en el Personal.....	105
Grafico 25: Cortesía y Eficiencia en el servicio.....	107
Gráfico 26: Respuesta a las necesidades con prontitud.....	108
Gráfico 27: Comunicación con el personal.....	111
Gráfico 28: Buenas condiciones de Infraestructura.....	114
Grafico 29: Buenas condiciones de Seguridad.....	115
Grafico 30: Buenas condiciones de Limpieza.....	116
Grafico 31: Buenas condiciones de Ventilación.....	117
Grafico 32: Buenas condiciones de Iluminación.....	118
Grafico 33: Equipos Necesarios.....	118
Grafico 34: Buena señalización dentro del Ambulatorio...	119

INTRODUCCION

Resulta significativo tener en cuenta que cuando se habla de Centros Asistenciales se debe asociar con la calidad del servicio, si esta es buena y proporciona un estado de satisfacción al paciente estaremos en presencia de un Centro Asistencial humano, eficaz y eficiente, ya que logra cumplir la con lo más importante a la hora de prestar un servicio, se conoce que existen muchas limitaciones en cuanto al espacio físico en que se labora, el personal insuficiente, entre otros.

Sin embargo y mas allá de dichas condiciones desfavorables, se puede prestar un servicio humano y de calidad, debido a que en la mayoría de los casos las personas que asisten a un Centro Asistencial y más aun al área de emergencia lo hacen por presentar algún malestar, lo que conlleva a que su expectativa inmediata es que sea eliminado o mejorado en el menor tiempo posible, es por ello que una parte primordial del servicio prestado es el buen trato, es decir, incluir como norma en el momento de prestar el servicio la presencia de cortesía, respeto, buena comunicación y transmitir la seguridad de que se hará todo lo humanamente posible con los recursos disponibles de solventar o por lo menos mejorar su padecimiento. De acuerdo con el razonamiento que se ha venido realizando surge la necesidad de investigar si en el Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo se le da respuesta tanto a las necesidades de la comunidad en cuanto al diagnostico y tratamiento indicado como con la calidad del servicio recibido.

Para concluir, la presente investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos, los cuales son presentados a continuación:

En el capítulo I se desarrollo del planteamiento del problema, en el cual se hace referencia a la situación que llevó a realizar esta investigación,

con los respectivos objetivos específicos que se llevaron a cabo tomando como base el objetivo general y justificando el estudio realizado.

En el capítulo II, se mencionaron una serie de investigaciones que sirvieron de insumos para la elaboración de este trabajo ya que se encuentran estrechamente vinculadas con el objeto de estudio del mismo. En este mismo orden de ideas se muestra toda la revisión documental que sirvió de base y apoyo, al igual se muestra un marco conceptual en donde se encuentran algunos términos que sirven para complementar la información referente al tema de estudio.

En el Capítulo III se muestra la metodología utilizada según la naturaleza del tema.

Y por ultimo en el Capítulo IV se presenta el análisis y la interpretación de los resultados derivados de la aplicación de ciertos instrumento de medición, así como también las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el mundo globalizado que existe hoy en día, se divisa por parte de todas las personas o usuarios de un servicio (bien sea público o privado), una demanda realmente importante en cuanto a calidad de servicio se refiere. Esto no es más que la búsqueda interminable de una mejor calidad de vida, que se traduce en un estado de bienestar y seguridad.

En este sentido, se puede resaltar, que cuando se habla de calidad de servicio (entendiéndose que la misma debe estar basada en todos aquellos atributos y acciones que de alguna manera satisfagan a las personas que reciben el servicio), esta debe encontrarse como bandera en todas las actividades que comprendan la prestación de un servicio y más aun cuando está enfocada a un área tan vulnerable como lo es la salud.

En este mismo orden de ideas, resulta importante mencionar que en la actualidad los ambulatorios de la Republica Bolivariana de Venezuela (específicamente en el Estado Carabobo) presentan una serie de problemas que hace muy difícil la posibilidad de ofrecer un servicio que pueda satisfacer a los usuarios que los visitan. Entre dichos problemas tenemos gran cantidad de personas que solicitan este servicio, lo mismo hace que se produzca una sobre saturación que minimiza el espacio físico existente. Por otro lado el número de médicos por pacientes es mucho menor al que debería de existir y esto da como resultado que los mismos estén sometidos a extraordinarias

jornadas de trabajo. Cabe agregar que también es parte de la problemática la poca cantidad de insumos, material médico-quirúrgico, medicinas entre otros recursos, además de las malas condiciones de salubridad, de seguridad y por ultimo entre otros problemas están los largos lapsos de espera de los pacientes por ser atendidos. Todo esto denota deficiencia en la prestación del servicio.

En los marcos de las observaciones anteriores, se tiene que todas estas deficiencias mencionadas vienen dadas por diversas razones, entre las cuales se puede mencionar en primer lugar, la estructura fragmentada del sistema de salud existente en nuestro país, es decir, con la creación de nuevos centros de salud que funcionan de forma paralela a los centros de salud publica tradicional (hospitales, ambulatorio), entre los que se destacan la Misión Barrio Adentro, los Centros de Diagnostico Integral, Salas de Rehabilitación Integral, entre otros, dicha fragmentación es criticada no por el hecho de que se amplíen los centros destinados a la atención de la salud de la población, eso esta muy bien, el problema esta en que el presupuesto asignado a estos nuevos centros esta por encima del destinado a los centros tradicionales, además de la ausencia de un monitoreo en cuanto al cumplimiento del buen manejo de los recursos asignados y esto repercute de forma negativa sobre la calidad del servicio ofrecido en los mismos, ya que cada vez se van deteriorando mas en cuanto a su estructura, a la dotación de insumos necesarios para atender a la alta demanda de pacientes, entre otras consecuencias.

Así lo expresa el informe anual de Provea (2007), cuando hace referencia al derecho a la salud, ya que a pesar de mostrarse de acuerdo con la existencia de la Misión Barrio Adentro, reconoce que debido a su construcción en paralelo al sistema de salud tradicional ha dificultado aun

más la gestión controladora y regulatoria de las Instituciones Gubernamentales correspondientes, repercutiendo esto en fallas en cuanto al control eficiente de la gestión de los bienes y servicios.

Así mismo destaca que el déficit del personal presente en los Ambulatorios es una consecuencia de la falta de salarios justos lo cual hace que muchos de los galenos prefieran dedicar su trabajo a las clínicas del sector privado

Es evidente entonces que todo esto afecta negativamente la calidad del servicio prestado, ya que esta claro que con poco personal laborando en dichos centros, se produce un colapso sobre todo en el área de emergencia de los mismos, lo cual se ve reflejado en un aumento desmesurado de trabajo para el personal que labora, por ende los usuarios son sometidos a extensos tiempos de espera, que en su condición de enfermos resulta muy tedioso de aguantar.

En relación a lo anteriormente mencionado en el informe anual de Previa (2007), también se hace mención a que a pesar de que en nuestro país la cantidad de médicos por paciente supera lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (ya que en Venezuela existe 2.3 médicos por cada 1.000 habitantes y el estándar de la OMS es 1 médico por cada 1.000 habitantes), se evidencia una carencia importante en algunas especializaciones de las ciencias de la salud, como por ejemplo la deficiencia de médicos internistas, especialistas, epidemiólogos y auxiliares de enfermería.

De seguir esta problemática, el servicio prestado por los Ambulatorios va a ser cada vez más ineficiente y se va a intensificar el grave clima de insatisfacción existente en los usuarios que acuden a dichos centros.

Tomando en cuenta que dicho clima también esta vigente en los empleados que ahí laboran. En relación a esto se menciona en Provea (2007), que han aumentado las denuncias sobre déficit de camas, déficit de personal, las malas condiciones de las edificaciones, fallas en equipos médicos, repercutiendo esto negativamente sobre la calidad y por lo tanto en la satisfacción del usuario. Dichas denuncias para ese periodo se contabilizaron en un total de 119, así como también destacan 93 acciones de protesta, todo esto se encuentra descrito en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Cantidad de Denuncias y Acciones de Protestas

Denuncias	Cantidad	Problemas
	30	Déficit de personal de salud.
	24	Déficit de camas de hospitalización.
	24	Problema de insalubridad en las instalaciones.
	22	Déficit de insumos medico quirúrgicos
	19	Mal estado de las instalaciones.
Acciones de Protesta	79	Protagonizadas por grupos vecinales
	4	Protagonizadas por trabajadores del Sector Salud

Fuente: Elaboración propia, López (2012)

Resulta oportuno destacar que entre las demandas asociadas al derecho a la salud, el 69 por ciento de ellas están vinculados con la exigencia de un servicio de agua más apropiado y una atención médica eficaz.

Además si no se toman medidas para mejorar el servicio hasta el personal que labora en dichos centros se va a desincentivar cada vez mas, provocando el colapso de dichos centros y esto recae negativativamente en la comunidad ya que se esta hablando de la prestación de un servicio de salud que representa una necesidad básica de la población.

Después de lo anteriormente expuesto, resulta conveniente realizar una descripción del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, en donde se conoció laboran 51 personas en total, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 2: Distribución de Turnos y Empleados

Turnos	Personal Medico	Personal de Enfermería	Personal de Mantenimiento	Personal de Seguridad
Mañana (De 7am a 1pm)	2	6	4	2
Tarde (De 1pm a 7pm)	2	7	4	2
Noche (De 7pm a 7am)	2	10	4	6

Fuente: Elaboración Propia, López (2012).

Cabe destacar que la información presentada anteriormente se obtuvo con la valiosa colaboración de la dirección del Ambulatorio, así como también el personal del área de emergencia del mismo.

También se conoció que se atienden en promedio a 150 personas diariamente y se encuentra en la clasificación tipo II, ofreciendo a parte del servicio de emergencia las 24 horas, consultas relacionadas con ginecología, pediatría, odontología, salud respiratoria, inmunizaciones, medicina interna integral, epidemiología, además de las consultas para tramitar el certificado de salud vial.

En relación a lo expuesto en la parte anterior es pertinente presentar la clasificación de los Ambulatorios de acuerdo a su tipo, así como también sus funciones:

- **Atención Médica / Nivel Primario:** Establecimientos sencillos (ambulatorios rurales y urbanos tipo I) / Equipamiento sencillo como soporte diagnóstico (estetoscopios, tensiómetros, equipos ORL (otorrinolaringología) , martillos, equipos mecánicos (microscopios) / Accesibilidad directa por parte de los usuarios / Atendido por médicos generales / Área de influencia hasta 10 mil habitantes / Se considera que puede resolver y atender adecuadamente entre el 60 y 70% de la demanda de los pacientes.
- **Atención Médica / Nivel Secundario:** Establecimientos simples y más amplios. (ambulatorios urbanos tipo II y III) / Equipamientos como soporte diagnóstico de regular complejidad (rayos X, laboratorio, equipos médicos especializados) / Presencia de médicos especialistas / La atención se realiza en base a un sistema de referencias (remisión de pacientes) / Área de influencia entre 50 mil a 100 mil habitantes.
- **Ambulatorio Urbano, Tipo III:** Son los ubicado en núcleo de población mayor a 10 mil habitantes. Prestan atención médica integral de nivel primario y secundario, dirigido por médicos con curso medio de clínicas sanitarias. Prestan atención médica general y pueden tener servicios de Medicina Interna, Cirugía General, Gineco-Obstetricia y Pediatría, Dermato-Venereología, Cardiología, Emergencia y Otros.

De igual forma resulta importante destacar los Valores Institucionales, es decir, la Misión, la Visión y los objetivos de esta institución a través de la siguiente cuadro:

Cuadro 3: Valores Institucionales del Ambulatorio Miguel Franco

VALORES INSTITUCIONALES	DEFINICION
Misión	Garantizar la salud como un derecho social del individuo, familia y comunidad mediante la obtención integral de frecuencia oportuna, eficaz y de calidad basada en el cuidado humano a través de la aplicación.
Visión	Ser el primer Ambulatorio fortalecido o consolidado en la atención integral de enfermería comprometida en cuidado humano y estilo de vida saludable del individuo, familia y comunidad, logrando así que gocen de un ambiente sano y de excelente servicio de salud.
Objetivo General	Garantizar la salud como derecho social del individuo, familia y comunidad, mediante la atención integral de enfermería oportuna, eficaz, eficiente y de calidad basada en una calidad humana a través de la aplicación, monitorizando y control de la salud y estilo de vida de la población.
	-Ejecutar acciones de enfermería derivados de los programas de salud basados en la calidad humana para atender al individuo desde el punto de vista bio- psico- social y espiritual. - Ejecutar acciones de enfermería derivados de los programas de salud

Objetivos Específicos	basados en la calidad humana para atender a la familia desde el punto de vista bio- psico- social y espiritual. - Ejecutar acciones de enfermería derivados de los programas de salud basados en la calidad humana para atender a la comunidad desde el punto de vista bio- psico- social y espiritual. -Fomentar la actualización del personal de la práctica de enfermería para garantizar un cuidado humano, oportuno, eficaz, eficiente y de calidad.
-------------------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia

Con referencia a la información anterior queda claro que en el Ambulatorio Miguel Franco se tienen valores institucionales basados en ofrecer un servicio de calidad, un servicio humano que pueda garantizar la satisfacción y el buen cuidado de la salud de las personas que lo visitan, ese representa el deber ser, sin embargo debido a una serie de problemas existentes y que serán desarrollados en la presente investigación, surge la incógnita por saber si es posible cumplir con dichas metas.

Con la realización de este trabajo de investigación se busca contrastar lo que teóricamente se ha expuesto, con la realidad vivida en dicho Ambulatorio, así como también realizar un aporte que permita mejorar la calidad del servicio prestado y optimizar la calidad de vida de los usuarios que los visitan. Por ende surge la siguiente incógnita.

¿Cómo es la calidad del servicio ofrecido en el Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo con base a las necesidades y expectativas de los pacientes que lo visitan?.

Tomando en cuenta que los resultados se verán a largo plazo ya que este tipo de propuesta representa de alguna manera un choque en la mentalidad de muchas personas que necesitan de un tiempo importante para adaptarse a los cambios.

Formulación del Problema.

¿Se puede mejorar la calidad del servicio interno en el área emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo. A partir de la formulación y aplicación de una serie de acciones a generar satisfacción en los usuarios de dicho centro asistencial?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General

Analizar la calidad de Servicio del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

-Diagnosticar la calidad de servicio del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo.

-Analizar la información respecto a la calidad del servicio que se le ofrece a los usuarios, del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo.

-Establecer acciones estratégicas orientadas a la mejora de la calidad de Servicio del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo.

JUSTIFICACION

La presente investigación se encuentra orientada hacia análisis de la Calidad de Servicio interno en el Ambulatorio Miguel Franco, destacando siempre la importancia de un completo conocimiento de la misma.

En muchas oportunidades y por diversas causas, las personas encargadas de prestar dicho servicio, no se encuentran consientes de lo que representa incluir la calidad en el servicio prestado, por eso resulta básico analizar que tan comprometidos están con esa idea y de alguna manera a través de la aplicación de un instrumento poder medir las posible razones por las cuales no se lleva a cabo la prestación de un servicio de calidad.

Esta investigación proporcionara un incremento en la satisfacción de los usuarios que visitan dicho Ambulatorio, por lo tanto generara bienestar social a la comunidad la cual se sentirá más satisfecha y tratada con mayor humanidad sabiendo que la clase de usuarios que acuden a estos centros solicitan ser tratados con mayor atención.

Este trabajo también podría servir de antecedente para futuras investigaciones, así como también podría representar un aporte valioso para un investigador enfocado o preocupado por mejorar de alguna manera las condiciones de los centros de salud, ya sean Ambulatorios, hospitales, centros públicos o privados, pero a la final, atienden la misma problemática y cumple día a día la misma función, que debería de tener como uno de sus objetivos principales la prestación de un servicio de alta calidad .



Por otra parte, aportara nuevas ideas que servirán para mejorar la calidad de vida de la comunidad y esto repercute positivamente en la sociedad, porque se trata de plantear mejoras a una situación que definitivamente esta afectando socialmente, debido a que si a las personas que se encuentran en un estado de salud no muy favorable se les somete a unas condiciones infrahumanas en los centros asistenciales, la comunidad se deteriora progresivamente.

En cuanto al aporte económico de esta investigación tenemos que servirá para el mejor manejo de los recursos existentes en dichos Ambulatorios y por consecuencia la optimización del servicio prestado.

En otro orden de ideas, desde el punto de vista regional se persigue un progreso importante en la calidad del servicio prestado en el Ambulatorio en estudio y esto hace que mejoren las condiciones de salud pública y por lo tanto de la región, sirviendo ésta como ejemplo para las otras regiones que presenten problemas similares en cuanto a la calidad de servicio de salud se refiere.

Por ultimo en las Ciencias Administrativas, aportara nuevas ideas y conocimientos sobre el mejoramiento de la calidad del servicio a través de una propuesta gerencial enfocada en el área pública.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes

A continuación se presentaran a una serie de investigaciones que sirvieron de bases para la elaboración de este trabajo de investigación puesto que se encuentran estrechamente relacionadas con el objeto de estudio del mismo. En efecto en dichas investigaciones se enfatiza la importancia de la presencia de la calidad del servicio prestado en diversas organizaciones para hacerlas más competitivas y lograr un usuario o cliente satisfecho con el servicio recibido.

En primer lugar se puede mencionar la investigación realizada por **Catalano, Coronela, Figueroa (2003)**, en su Trabajo de Investigación para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo: **“Propuesta de una mejora de la calidad de servicio en el área de emergencia del Hospital Universitario “Dr. Ángel Larralde” de Bárbula.** En dicha investigación se estudian diversas variables que persiguen la mejora de la calidad del servicio de salud en el sector público, llegando entre unas de las conclusiones a que una de esas variables es la satisfacción del usuario por lo tanto resulta de gran utilidad para la presente investigación.

Por otra parte se encuentra la investigación realizada por, **Delgado (2004)**, su Trabajo de investigación para optar al titulo de Magister en Administración de Empresas mención Gerencia, en la Facultad de

Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, titulada **“Metodología para el mejoramiento de la calidad del servicio en instituciones bancarias basado en el análisis del valor. Caso de estudio: Banco de Venezuela.** En esta investigación se busca la realización de una metodología orientada a mejorar la calidad del servicio prestado y así aumentar la satisfacción del cliente, dicho esto se puede decir que esta investigación sirve de insumo para realizar la presente, ya que aunque su aplicación se realice en dos instituciones totalmente distintas ambas tienen el mismo propósito, es decir ambas las dos encuentran enfocadas en mejorar la calidad del servicio prestado.

Así mismo, cabe hacer referencia al trabajo de la Maestría en Gerencia Empresarial, elaborado por **Luzardo, M (2002). Titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes del Centro Hospitalario”,** en el mismo el autor establecen una relación directa, con una correlación de 0,76 positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, dicho estudio se encuentra dirigido al Centro Médico de Cabimas S.A. Resultando un antecedente que nutre el presente trabajo de investigación.

De la misma manera es relevante mencionar la investigación realizada por **Ramírez, Nájera, Nigenda, (1998), que lleva por título “Percepción de la Calidad de la atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los Usuarios,** en la cual llegan a la conclusión de que resulta sumamente importante la relación medico-paciente a la hora de ofrecer un servicio de calidad. Resaltan el papel protagónico del personal el cual según sus recomendaciones debe seguir ciertas instrucciones para mejorar el servicio, como por ejemplo, utilizar un lenguaje libre de tecnicismo que se adapte a las características culturales de los usuarios, también se habla de una buena actitud que le brinde confianza a los paciente.

En este mismo orden de ideas se destaca que los motivos asociados a la mala calidad del servicio son los largos lapsos en el tiempo se espera de los pacientes para ser atendidos y la falta de resultados positivos en la salud, con referencia a este punto los autores señalan que estas fallas son de tipo Organizacional (la mala distribución de las cargas de trabajo, insuficiencia del personal, asistencia del personal, entre otros). Dicho esto, se considera que la investigación mencionada valiosos aportes teóricos en cuantos a la calidad del servicio se refiere.

Sobre la base de las consideraciones anteriores se puede citar una Investigación que de igual manera que las anteriores realizo una contribución teórica a este trabajo. Dicha investigación es la elaborada por **Buitriago, Misael (2007), para optar por el título de Maestro en Administración de Empresas, presentada en la Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayaguez, titulada: Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, Puerto Rico.** Por su parte este trabajo llega a la conclusión, de que los factores que inciden en la insatisfacción del cliente esta vinculada con la falta de control del dolor o de malestares presentes en los pacientes y mencionan que esto puede ser una consecuencia de insuficiencia en el número de personal y exceso de trabajo en el personal existente, también se expone entre otros aspectos la mala comunicación entre el cliente y el personal del hospital que se puede conectar a las razones anteriormente expuestas además de reflejar poca capacitación de los trabajadores con respecto a la empatía que se debe tener presente en el momento de prestar un servicio.

Por lo anteriormente mencionado se puede decir que dicha conclusión se relaciona con la presente investigación ya que se toman en cuenta aspectos similares y estos pueden representar una excelente documentación

que alimenta el presente trabajo y es por ello que se toma como antecedente.

También resulta importante señalar que la mala condición de los Ambulatorios y los múltiples problemas que estos presentan se puede respaldar a través de noticias publicadas en la prensa nacional en donde se hace evidente el descontento de diversas personas en cuanto a la situación que presentan los Ambulatorios. Tal es el caso de una noticia publicada en el diario El Universal: Martínez, G. (2007, Mayo 07). Botello: Crisis medica demuestra que Insalud fracaso. En la presente se expresa que el presidente del Consejo Municipal de Carlos Arvelo, Carlos Botello, comenta su insatisfacción por el mal servicio que se está prestando en los Ambulatorios y hace una serie de quejas, como son las siguientes:

Botello argumentó que dicha aseveración tiene basamento, “me baso en que cada vez que voy a un centro asistencial veo a la gente sufriendo, haciendo una cola inmensa porque no hay un medico, me baso en la veces que pedimos una ambulancia y no hay ambulancias, esas son las deficiencias que me han llevado a ver que las esperanzas del pueblo cada día decaen mas.

De igual manera, se puede hacer referencia a otra noticia publicada en el diario El Universal, donde se expone una denuncia sobre el mal funcionamiento de los Ambulatorios a lo largo del territorio Nacional: PROVEA cuestiona la dispersión existente en el sistema de salud (2008, Marzo 01):

“Indicamos nuestra preocupación por las crecientes denuncias acerca de cierre de ambulatorios, deficiencias en el suministro de medicamentos y

equipos e incumplimiento de horarios de trabajo y otras deficiencias en la prestación de servicio", afirmó la organización, la cual, no obstante, reconoció que este plan ha permitido que 60 por ciento de los venezolanos accedan a la salud y que el país hoy tenga 2,3 médicos por mil habitantes, más del doble de lo recomendado por los organismos internacionales.

Bases Teóricas

En esta parte de la investigación se establecen una serie de teorías que representan las bases de la presente investigación, las mismas serán presentadas a continuación:

Calidad de Servicio

La calidad se ha convertido en un elemento realmente muy importante y ha sido incorporado como pieza fundamental cuando se habla de buen servicio, debido a que la misma puede ser definida como la capacidad que tiene un bien o servicio para cubrir las necesidades de los consumidores y por lo tanto causar satisfacción en el resultado obtenido por la adquisición de un bien o por haber recibido un servicio.

Con respecto a lo anteriormente mencionado, Lambin (citado en Grocock,1986) define la calidad de un producto como el grado de conformidad del conjunto de características y atributos de un producto con respecto a las necesidades y expectativas del comprador, teniendo en cuenta el precio que este está dispuesto a pagar.

Sin embargo en muchas oportunidades se asocia el concepto de calidad con el precio de un bien o servicio, es decir, mientras más costoso resulte su adquisición, su calidad debe ser mayor y por lo tanto se puede llegar a pensar que en el caso de los servicios públicos, cuyo precio es cero, la calidad no tiene que estar presente. Es por ello que es importante resaltar que aunque se esté hablando de un servicio gratuito, la planificación y la mejora en cuanto a calidad se refiere debe estar presente día a día, tomando como base al usuario y su satisfacción, mas aun cuando se trata de su salud y por ende de su bienestar.

En cuanto a lo anteriormente expuesto Cobra (2000) sostiene que la definición de calidad en pocas palabras, no es fácil. La empresa de servicio debe establecer requisitos y especificaciones que permitan fijar metas de calidad en los diversos niveles de la organización.

En este mismo orden de ideas, Albrecht (1990) comenta que:

“Una lección importante que se debe aprender sobre la gerencia de servicio es que si bien la mayoría de las organizaciones están muy conscientes de manejar la calidad del producto, con frecuencia no consideran la calidad de servicio como un producto propiamente dicho. Con esta idea dejan de comprender que “El cliente es el activo más valioso”. Solo entonces, se estará en condiciones de construir una ventaja competitiva basada en la calidad percibida del servicio.” (p.10).

Por lo tanto calidad de los servicios debe estar enfocada en la satisfacción del usuario, en una buena atención, en dar una solución o una respuesta rápida y efectiva en un tiempo humanamente considerable, en entender que todos los usuarios merecen recibir un servicio de calidad (que satisfaga sus necesidades) y todos los empleados merecen tener la

satisfacción de sentir que están realizando sus labores con la calidad como meta principal.

A fin de complementar lo mencionado en la parte superior, Díaz (1994) expresa en función de que una institución logre ofrecer de excelencia a los usuarios debe cumplir con lo siguiente:

Proporcionar sentimiento de confiabilidad a los usuarios. Se trata de cumplir con los tiempos prometidos y en las condiciones prometidas.

Como segundo aspecto se encuentra la Construcción y mantenimiento de una buena imagen de la empresa, lo cual se logra a través del cuidado permanente de las instalaciones físicas, equipos, buena señalización de las oficinas (en el caso del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo) de los consultorios y distintas áreas, así como la limpieza tanto del Ambulatorio como de su personal.

También se resalta la promoción una actitud de servicio entre el personal, esto resulta un aspecto sumamente importante cuando de un centro de salud se habla, ya que se trata de hacer sentir al paciente que es realmente importante y que las razones por las que se encuentra solicitando el servicio son relevantes, por lo tanto serán tratadas prontamente y de la mejor manera posible.

Por último, el autor menciona que la institución debe comprometerse a recuperar a los usuarios inconformes, ayudando a los usuarios a recuperar la confianza en la institución con ayuda del conocimiento, interés y cortesía de cada uno de los miembros del personal. Adaptando esta idea al Ambulatorio en estudio, se podría destacar la importancia de que el personal le otorgue la

información suficiente y necesaria a los pacientes, de cuáles son los servicios que se prestan en dicho centro de salud y hasta donde es de su competencia la atención medica (por ser un Ambulatorio Tipo II).

Dimensiones de la Calidad

Resulta interesante resaltar que existen muchas opciones a la hora de evaluar si una Institución u Organización cumple con brindar un servicio de calidad o lo que es lo mismo si la calidad se encuentra incluida como ingrediente principal en el servicio que se ofrece día a día.

Druker (1990, Pág. 41).Observó que “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación que realiza un cliente en cuanto a la calidad de un servicio recibido es directamente proporcional con el nivel de satisfacción que alcanzó al compararlo con sus expectativas. El autor Druker señala que en la mayoría de los casos los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

Cuadro 4: Dimensiones de la Calidad

DIMENSIONES	CONCEPTO
Fiabilidad	Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntuabilidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
Seguridad	Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
Capacidad de Respuesta	Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
Empatía	Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
Intangibilidad	Con respecto a la intangibilidad, se puede considerar que los Servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre y la interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

Fuente: López Y. (2012) a partir de Druker

Para efectos de evaluar si en el Ambulatorio en estudio se ofrece un servicio de calidad, se puede tomar como base las Dimensiones planteadas anteriormente ya que representan una herramienta muy completa para tal fin.

Sin embargo resulta interesante complementar dicha evaluación incluyendo aspectos tangibles como lo son la infraestructura, iluminación, ventilación, equipos utilizados, entre otros, debido a que si estos se encuentran en óptimas condiciones el usuario se sentirá satisfecho, seguro y confiado de estar en esas instalaciones.

Servicio

Servicio se entiende por aquel cuya característica principal radica en su intangibilidad, es decir, los servicios son inmateriales por lo tanto su presencia se da en el momento el cual es producido o se concibe su prestación. Por consiguiente se asume que un servicio no puede ser almacenado, inspeccionado de forma central y no se tiene la posibilidad de la existencia de un stock que facilite el monitoreo de la producción que se esté realizando. Es evidente que trabajar ofreciendo un servicio no es nada fácil sobre todo cuando se incluye al cliente, ya que este no tiene forma de efectuar una medición tangible de lo que está recibiendo, simplemente su percepción en cuanto al mismo queda marcada en el momento en que se produce el contacto directo con el servicio. Es por eso que si el servicio resulta de mala calidad en el instante en el que es percibido por el cliente, la probabilidad de que el mismo vuelva a solicitarlo es muy reducida, porque la prestación inadecuada del mismo resulta irrevocable.

Se plantea entonces que en materia de prestación de un servicio de salud del área de emergencia de los Ambulatorios Miguel Franco del

Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, se debe poseer la seguridad de que la calidad del mismo sea buena con antelación a su prestación, puesto que su éxito depende de que la interacción usuario-empleado sea satisfactoria. Así lo expresa Lambin (2000), el cual hace referencia a las características del servicio y las señala de la siguiente manera:

Los servicios presentan, no obstante un cierto número de características distintivas, que deben ser tomadas en consideración en el análisis de la demanda. Estas características están unidas al hecho de que los servicios son inmateriales y perecederos, y que su producción necesita un contacto directo en la persona del prestatario o con la organización del servicio. (p. 193).

En este mismo orden de ideas Cobra (2000) plantea que los servicios puros se distinguen por ciertas características que los diferencian de los bienes y que tienen implicaciones sobre la forma en que serán mercadeados. Estas características son:

Cuadro 5: Características de los Servicios

CARACTERISTICA	DEFINICION
INTANGIBILIDAD	Un servicio puro no puede ser evaluado ni examinado antes ser adquirido. La carencia de evidencia física que se deriva de la intangibilidad aumenta el nivel de incertidumbre al que el consumidor se enfrenta cuando debe elegir entre servicios de distintas procedencias
INSEPARABILIDAD	Se refiere al hecho de que todo servicio es producido y simultáneamente se consume. No podemos almacenar servicio como si ocurre con los bienes. Los servicios tienen una asociación de inseparabilidad que es característica ya que se interconectan de forma tal que crean el producto, lo ofrecen y utilizan el mismo, como consecuencia hacen que el mercado se torne restringido y la manera de subsanarlo es utilizando creador-vendedor, el cual amplía este mercado.
	Es muy difícil supervisar y controlar la producción de un servicio debido a

VARIABILIDAD	que los clientes normalmente están involucrados en el mismo.
PERECEDERABILIDAD	El productor del servicio que no logra vender todo lo que es capaz de producir en un determinado periodo de tiempo no tiene la oportunidad de almacenarlo o trasladarlo para venderlo posteriormente en otra oportunidad.
POSESION	Cuando se genera un servicio no se transfiere la posesión de vendedor al comprador, este ultimo lo que está pagando es el derecho a disfrutar de los beneficios que genera el servicio.

Fuente: López. Y (2012), a partir de Cobra.

Se puede concluir que el servicio prestado en el Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua de Estado Carabobo posee las características anteriormente mencionadas, por lo tanto resulta sumamente delicada su prestación ya que, entre otras cosas, no existe la posibilidad de separar su prestación o su forma de prestación con el momento de su consumo, es decir si el servicio es prestado de mala manera la persona que lo consume lo recibirá instantáneamente así. Este punto es de cuidado en cuanto a que se refiere a la salud y esto puede determinar la mejora o la desmejora del paciente.

El Triangulo de Servicio: factor clave en la administración pública

La forma más normal de describir el servicio es como la relación que se da entre quien lo ofrece y quien lo recibe, es decir bajo esta óptica los responsables directos de un servicio de mala o buena calidad serian el personal de la línea frontal.

Sin embargo para Albrecht (1997), el servicio es algo más complicado y para realizar un análisis más completo acerca del mismo se deben considerar otros elementos que se encuentran incluidos en el momento en

que se da la interacción entre cliente y empleado. Para describirlo ideó el triángulo del servicio.

En este concepto se busca admitir que el servicio se encuentra conformado por un conjunto de elementos que se encadena y que actúan alrededor del cliente, permaneciendo directamente asociadas. Dichos elementos del llamado triángulo del servicio son: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.

Cuando se habla de Estrategia, se hace referencia a los componentes de la personalidad de la organización, es decir a sus metas y objetivos específicos, así como también puntualizar la logística que servirá de base para que se dé una buena interacción entre personal y cliente.

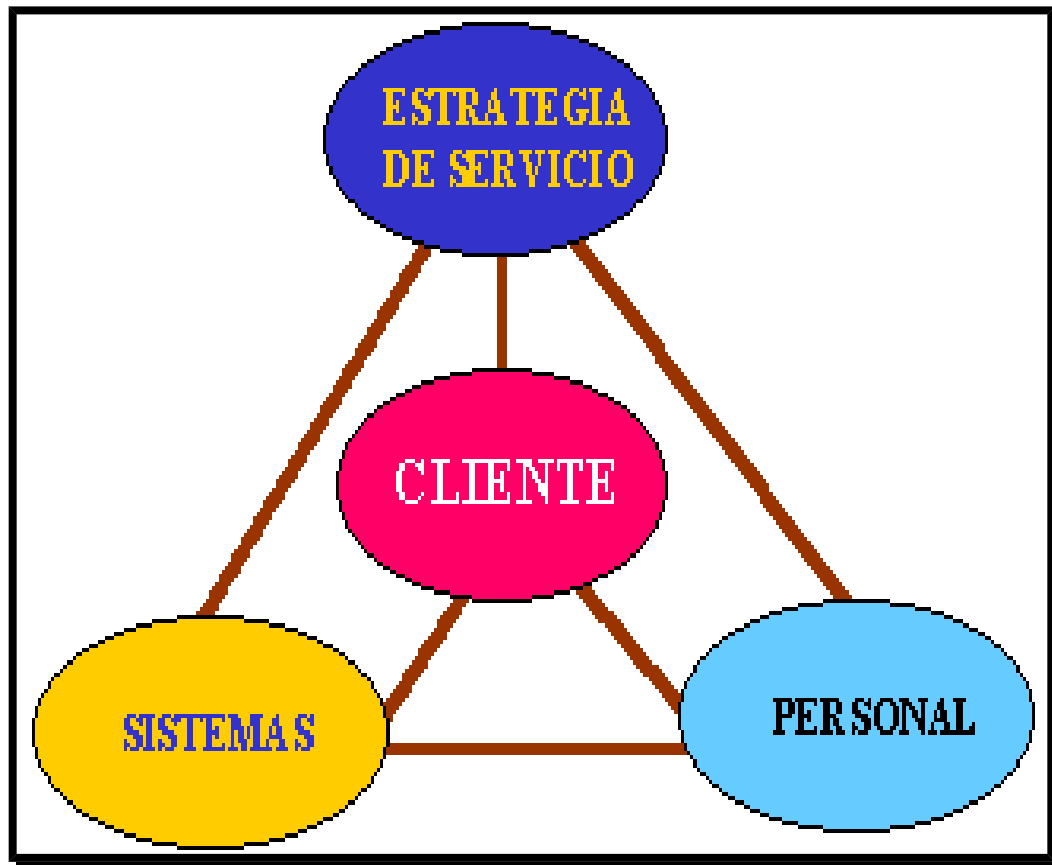
Seguidamente tenemos como otro elemento, los Sistemas, que son todos los elementos no-humanos que intervienen en la relación personal-cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros muchos incorporados día a día gracias a los avances tecnológicos.

Por último se encuentra el Personal, en el cual se incluyen todas las personas que ofrecen el servicio y que tienen contacto directo con el cliente, en el caso de este trabajo de investigación, se encuentran todas las personas que intervienen en la prestación del servicio, por ejemplo las enfermeras, los médicos, camilleros, porteros, entre otros.

En la figura N^a 1 que se presenta a continuación, se encuentra expresada la dinámica en la que se maneja el Triángulo de servicio, donde

se puede apreciar que todos sus componentes se encuentran conectados entre sí y a su vez con el cliente, las líneas que unen los círculos representan la interrelación entre ellos.

Figura 1: El Triangulo de Servicio.



Fuente: Karl Albrecht (1997 p23)

CAPACITACIÓN PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Habitualmente la capacitación en el servicio al cliente tiene que ver con el continuo aprendizaje de procesos, sistemas, entre otros. Para ello Berry (1996, Pág. 17), menciona una serie de técnicas que pueden relacionarse con un servicio que proporcione satisfacción al cliente. En primer lugar encontramos lo que el autor define como Herramienta, las cuales están referidas a que el personal debe tener acceso a toda la información asociada a los procedimientos internos existentes para responder con prontitud y de manera oportuna a las preguntas y necesidades del cliente o usuario. En segundo lugar se puede mencionar las Técnicas, las cuales se entienden como los métodos que se han desarrollado con el fin de tener una comunicación efectiva con el cliente, como por ejemplo se han ideado técnicas para saludar a los clientes, tranquilizar a los clientes molestos, demostrar al cliente agradecimiento por su visita o darle una atención personalizada y transmitirle la importancia que representa atender a sus requerimientos. Finalmente tenemos lo que el autor llama Experimentos y Triunfos, se trata de construir ideoteca mental sobre las relaciones con los clientes para saber de qué manera son percibidas las experiencias de contacto con el cliente. Para dichos experimentos se puede contactar a algunos de los empleados que tengan en hacer felices a sus clientes.

Así mismo, el proceso de mejoramiento de la calidad de un servicio se debe realizar de forma paciente y cuidadosa, ya que se trata principalmente de un cambio en la mentalidad de los empleados de los Ambulatorios referente a la manera como se trabaja en un momento determinado y aunque se esté consciente de que el cambio es para mejorar, puede llegar a existir resistencia por parte de los mismos, sin embargo este proceso puede llegarse a dar de forma exitosa. Así lo afirma Harrington (1998) quien comenta que para el éxito de los procesos de mejora de la calidad del servicio se deben seguir los siguientes pasos:

- Aceptación del cliente (usuario) como el elemento más importante del proceso.
- El convencimiento de que si hay forma de mejorar.
- Enfoque administrativo, liderazgo y participación.
- El estándar del desempeño de cero errores.
- Enfocarse en el mejoramiento en el proceso, no en las personas.
- El reconocimiento a los éxitos.

Después de las consideraciones anteriores es conveniente complementar la información haciendo referencia al tipo de clientes existentes en una organización, empresa o institución. Se podrían nombrar dos Tipos de Clientes, los Internos y los Externos.

Los primeros están conformados por todas aquellas personas que forman parte de la organización y cuyo desenvolvimiento también depende de las demás personas con las que comparten sus labores o lo que es lo mismo las personas cuya dinámica dentro de la organización las convierte en proveedores de servicio, bien sea de información o de otra clase de insumos.

Por otro lado se encuentran los Clientes Externos, los cuales son los consumidores finales de un producto o los que reciben el servicio, son lo que verdaderamente percibirán si los clientes internos, están desempeñando una buena o mala labor.

En el marco de las observaciones anteriores Domínguez (2006), menciona:

“Cada empleado de la organización se convierte en un cliente interno conforme recibe su insumo, información, tarea, etc. de otro empleado, a su vez se convierte en proveedor de otros empleados “clientes internos” hasta llegar al umbral donde surgen los clientes externos, en quienes se hará realidad la calidad del servicio, como reflejo de la cultura organizacional que están viviendo los clientes internos”

Finalmente se puede decir que todo es un sistema, cuyos componentes se encuentran estrechamente relacionados, dependiendo el funcionamiento de todos entre si. Si los clientes internos no manejan la información necesaria para ofrecer un buen servicio, es decir, no poseen las herramientas, no conocen las técnicas necesarias, no tienen buena actitud, no se encuentran incentivados, no tienen clara la cultura organizacional de la organización o institución a la que pertenecen, difícilmente el producto final (sea un bien o un servicio), será de calidad y por lo tanto el consumidor externo será el más perjudicado.

La Estrategia de Servicio en el marco de las organizaciones

Como ya se ha visualizado a lo largo de la investigación el servicio es muy complejo ya que no depende solo de una presentación, sino de toda una cadena de acciones interrelacionadas, en donde intervienen una serie de elementos de igual importancia y que deben estar presentes, si lo que se busca como meta es incluir la calidad, para dar como punto de llegada con la satisfacción del cliente.

Para Walker (1991) existe un modelo de estrategia de servicio que incluye aspectos materiales y aspectos personales, los cuales deben ser considerados para ofrecer un producto o prestar un servicio de calidad.

Los aspectos materiales, están referidos a todos aquellos elementos que pueden ser percibidos de forma positiva o negativa por el cliente (usuario), por ejemplo se puede mencionar, el área de estacionamiento, área de recepción, zona de espera de los clientes, facilidad de acceso al servicio, orden y limpieza, entre otros.

Todo lo anterior afecta la imagen de una organización. También debe considerarse el entorno en el cual labora el personal. Si no se toma en cuenta la comodidad de lo clientes y la del personal, tanto este, como el servicio que prestan se verán negativamente afectados.

En cuanto a los aspectos personales, se puede decir que se trata de la capacitación y la orientación que tenga el personal en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece, en este punto intervienen una serie de elementos importante como lo son su motivación, el entorno en el que se desenvuelven, que tanto pueden estar en sintonía con la importancia de atender a las necesidades de los pacientes (en el caso de este trabajo de investigación), entre otros.

Para Albrecht (1997), la organización y el personal de servicio al cliente debe conocer:

Cuadro 6: Conocimientos del Personal

Conocimientos del personal	Definición
-----------------------------------	-------------------

La importancia de una línea de contacto con el cliente:	Para el cliente, el personal de la empresa es el reflejo de si mismo. Los encargados del servicio necesitan tener cierto grado de madurez y cualidades sociales para hacer el trabajo.
Que cada uno presta un servicio a alguien:	En una organización orientada al servicio, todo el mundo tiene una función de servicio, inclusive aquellos que nunca ven a los clientes.
La motivación y dedicación	Este punto es importante, porque para poder exigir un alto nivel de servicio, es necesario crear y mantener un “medio que motive”, donde el personal de servicio pueda encontrar razones personales para consagrar sus energías en beneficio del cliente.
El empleo eficiente de la capacitación y el desarrollo.	La clave para que la capacitación sea realmente provechosa consiste en conocer lo que se desea.
La selección del personal:	Para llevar a cabo una selección de personal adecuada, es necesario, considerar ciertos factores claves: madurez, autoestima, talento social.

Fuente: López. Y (2012), a partir de Albrecht

Al respecto se debe tomar en consideración que tanto los aspectos materiales como los personales, presentes en el modelo de estrategia de representan valiosos elementos a considerar a la hora de realizar un diagnostico de la calidad de servicio ofrecido, debido a que tantos los aspectos materiales como los personales, pero es en este último en donde

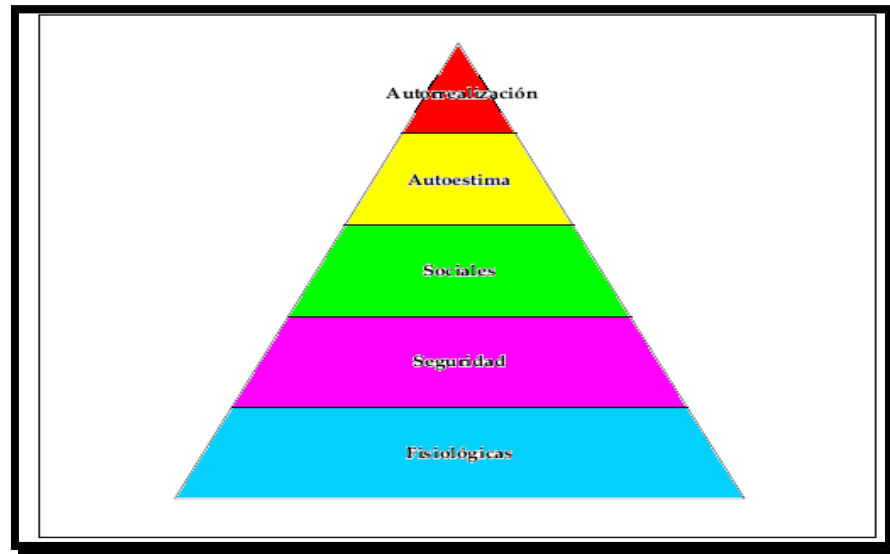
se toma en cuenta la línea de contacto del personal con el usuario ya que tanto el personal asistencial como obrero que labora en dicha área juegan un papel importante porque con sus actos y atención reflejan lo que representa el Ambulatorio como tal, así el contacto de alguno de ellos no sea directo, también se tiene que tomar en consideración la motivación y dedicación que pueda tener el personal que labora en dicho centro asistencial ya que deben existir incentivos que los motiven a que el nivel del servicio que presten sea alto, beneficiando así al usuario.

LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Para el presente trabajo de investigación es relevante tomar en cuenta la teoría desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow, el cual reconoció que los seres humanos poseemos una serie de necesidades que necesitamos satisfacer, pero esto se realiza en forma de niveles, es decir, no se pueden satisfacer todas las necesidades al mismo tiempo, ni todas tienen la misma importancia. Según esta jerarquización de Maslow, las principales necesidades de un individuo son las fisiológicas entre las cuales se encuentra la salud, por lo que todas las personas se le deben satisfacer esta necesidad ya que representa un factor importante para sobrevivir y es su principal motivación para requerir un servicio en un Centro Asistencial por lo tanto tiene derecho a ser atendido de la forma satisfactoria y de esta manera poder pasar a otro nivel de necesidades.

En la siguiente figura, se puede apreciar cómo se encuentran ubicadas las diversas necesidades de las personas por niveles.

Figura 2: Jerarquía de Necesidades de Maslow.



Fuente: Stanton, Etzel y Walker (1999)

Cada una de las necesidades presentes en la figura anterior, se describen de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas básicas

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis, dentro de estas se incluyen: Necesidad de respirar, necesidad de tomar agua, necesidad de dormir, necesidad de regular la homeostasis (ausencia de enfermedad), necesidad de comer, necesidad de liberar desechos corporales, necesidad sexual.

Seguridad

Surgen de la necesidad de que la persona se sienta segura y protegida. Dentro de las necesidades de seguridad se encuentran: Seguridad física, seguridad de empleo, seguridad de ingresos y recursos, seguridad

moral y fisiológica, seguridad familiar, seguridad de salud, seguridad contra el crimen de la propiedad personal

Sociales

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. En el grupo de trabajo, entre estas se encuentran: la amistad, el afecto y el amor. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas.

Reconocimiento.

Se refieren a la manera en que se reconoce el trabajo del personal, se relaciona con la autoestima.

Autorrealización.

Son las más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, a través de su satisfacción personal, encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

La Gerencia Pública:

La Gerencia Pública tiene su comienzo en aspectos dirigidos hacia aspectos económicos, particularmente, de la escuela neoclásico austriaca,

en primer lugar, ya que esta no se permanecía con el análisis estático tradicional de los mercados, sino que agregaba elementos dinámicos al análisis convencional; dicho análisis se complementa con las teorías de elección pública (**public choice**) estadounidense, donde se parte de un criterio individualista para la toma de decisiones y la rentabilidad, lo cual representaba el fin o la razón del proceso de cálculo económico y posterior decisión, tomando esta un carácter racional. Es por ello que a pesar de la nueva gerencia se vincule con el termino público, nada la vincula a esa noción, pues sus propósitos y resultados se encaminan a la privatización del Estado, en términos de eficiencia y efectividad en la resolución de problemas del sector público.

Para Guerrero (2003), la nueva gerencia pública debe enfocarse más hacia el mercado, buscando la optimización de sus recursos para así obtener beneficios que indudablemente repercutirán en la mejora de la calidad del servicio. al respecto se comenta:

“Aunque lleva por nombre gerencia, no es ella en el sentido clásico de su fundamento, sino la noción de mercado, al cual propone como modelo sustituto del esquema “burocrático” del Estado. Aquí tienen su origen las propuestas a favor de: 1) Establecer mercados intra-gubernamentales y orientar al gobierno hacia el consumidor, no hacia el ciudadano; 2) Desarrollar la competencia en la provisión de bienes y servicios públicos y 3) Introducir al “espíritu empresarial” en el gobierno”. (p. 380).

De lo anteriormente mencionado se puede resaltar que la incorporación de esta teoría a la presente investigación resulta importante, debido a que la misma se enfoca en el hecho de que la gerencia de los entes

públicos debe ser tratada como una institución privada desde el punto de vista de su administración, estando claro en que el origen y la distribución de los recursos (económicos, humanos, entre otros) no se lleven a cabo de la misma manera. Así que se hace una especie de invitación al Estado para que sus políticas se orienten más hacia el consumidor y sobre todo a su satisfacción, lo cual se encuentra en concordancia con lo que se quiere lograr cuando se habla tanto de calidad del servicio del usuario del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo.

Bienes Públicos

El conocimiento sobre los bienes públicos representa un elemento clave para la presente investigación ya que puede ayudar a entender las características básicas que tiene el Ambulatorio en estudio (Miguel Franco).

Para Nicholson (1996). Los bienes públicos:

“Son aquellos bienes que pueden suministrarse a los usuarios a un costo marginal cero y que se deben proporcionar a todo el mundo sin posibilidad de exclusión. Estos bienes incluyen la defensa nacional, el control de enfermedades infecciosas, la administración de justicia y el control de plagas.

En este mismo orden de ideas se puede mencionar que el servicio prestado en el Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, posee las características de los Bienes Públicos, ya que la provisión del mismo no tiene cuantificación, es decir debe ser otorgado a la

cantidad de personas que lo soliciten sin que esto genere costos adicionales que deban cancelados por las mismas.

A fin de complementar lo anteriormente expuesto, Nicholson (1996), menciona que las definiciones más comunes de bienes públicos enfatizan dos atributos que parecen caracterizar a muchos de los bienes que producen los bienes de gobierno: no exclusividad y no rivalidad.

No exclusividad: una propiedad que distingue a los bienes públicos se refiere a la posibilidad de excluir a las personas de los beneficios que proporcionan los bienes. La exclusión es posible en el caso de la mayoría de los bienes privados.

Estos bienes no exclusivos contrastan con los bienes exclusivos de consumo privado (como los automóviles y las películas) para los cuales la exclusión es algo sencillo. Quienes no pagan estos bienes privados no reciben los servicios que estos ofrecen.

No rivalidad: la segunda propiedad que caracteriza a muchos bienes públicos es la ausencia de rivalidad. Los bienes no rivales son aquellos cuyos beneficios se pueden proporcionar a los usuarios adicionales con un costo marginal social cero.

BASES LEGALES

Las bases legales en las cuales se soporta la presente investigación son: En primer lugar La Constitución Bolivariana de Venezuela, TITULO III. De los derechos humanos y garantías y de los deberes, Artículo 83, en el cual se hace referencia a que toda persona tiene derecho a la salud y a la protección, de igual manera se menciona que es deber del Estado proporcionar y garantizar un buen servicio dirigido a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, los cuales tienen derecho a participar en la mejora del sistema.

Artículo 83: La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

En segundo lugar se encuentra la LEY ORGÁNICA DE SALUD en su Gaceta Oficial N° 36.579 del 11 de noviembre de 1998; TÍTULO I, Disposiciones Preliminares, mediante el Artículo 3, en él se expresa que los servicios dedicados a la salud deben garantizar la calidad en los mismos y la satisfacción del usuario sin posibilidades de excluir a nadie; también resalta que los ciudadanos deben participar activamente en la preservación de la salud por ejemplo acudiendo a las jornadas de vacunación y demás actividades sanitarias que se realicen.

Artículo 3: Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios:

Principio de Universalidad: Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza.

Principio de Participación: Los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios.

Principio de Complementariedad: Los organismos públicos territoriales nacionales, estatales y municipales, así como los distintos niveles de atención se complementarán entre sí, de acuerdo a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa de los mismos.

Principio de Coordinación: Las administraciones públicas y los establecimientos de atención médica cooperarán y concurrirán armónicamente entre sí, en el ejercicio de sus funciones, acciones y utilización de sus recursos.

Principio de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales.

Es evidente entonces que los artículos mencionados anteriormente interesan como base legal para respaldar este trabajo, debido a que en los

mismos se incluyen aspectos relacionados con la salud pública y la exploración para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los mismos.

Términos básicos

Calidad: Atributo o característica que distingue una cosa de otra, mediante un patrón de comparación, grado o clase.

Cliente: Persona que utiliza con asiduidad, los servicios de un profesional o empresa.

Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Institución: Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

Población: Para esta investigación, está constituida por todos aquellos usuarios del área de emergencia

Salud: Según la Organización Mundial de Salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social; y no solamente la ausencia de afecciones y enfermedades.

Salud Pública: Es la ciencia y el arte de impedir las enfermedades, prolongar la vida, fomentar la salud y la eficiencia física y mental mediante el esfuerzo organizado de la comunidad.

Sector Público: Conjunto formado por el Gobierno Central, las instituciones autónomas, las autoridades locales, las industrias nacionalizadas y las corporaciones públicas.

Usuario: Para esta investigación se define al usuario de acuerdo a las funciones que realice dentro o fuera del área de emergencia de los ambulatorios de Valencia Estado Carabobo.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación:

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que en la misma se busca realizar una descripción cuantitativa de un evento presente en la realidad y explicativa ya que se busca dar una explicación a dicho evento.

De acuerdo al tipo de investigación descriptiva el autor Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002), comenta que “están dirigidas a reseñar las características de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (1993), señala:

La investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. (p. 35).

En esta investigación enfocada en la Calidad del Servicio del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, se recogieron datos, se precisaron situaciones que se presentaron antes, durante y después de atender al cliente, y sirvieron para

describir los diversos comportamientos de los clientes y personal involucrado en la prestación del servicio.

Diseño de la Investigación:

Según el diseño, la investigación es de campo, sobre la cual Hurtado (2008) plantea que “cuando las fuentes son vivas y la información se recoge en su ambiente natural, el diseño se denomina de campo”. La investigación se efectuó desde este sentido porque la autora se trasladó al lugar de los hechos y aplicó dos instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), dirigida a los empleados, así como también otra dirigida a los usuarios. Esto sirvió para recaudar datos y de esta manera sustentar los resultados de la investigación, presentar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

De acuerdo a su naturaleza la investigación se considera documental, ya que depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información. Por otro lado, la investigación según su fuente es primaria ya que la misma se obtendrá directamente de las partes involucradas.

Estrategia Metodológica

Para iniciar y construir las bases de esta investigación se realizó la revisión bibliográfica de autores reconocidos en el área de calidad y servicio, trabajos de grado, tesis, revistas, publicaciones y otros documentos.

Adicionalmente se operacionalizo el primer objetivo, mediante la realización de un Cuadro Técnico Metodológico, con el fin de mostrar de forma detallada la conceptualización de las dimensiones utilizadas, los indicadores empleados, con sus respectivos ítems, así como también las fuentes de suministro de información y el instrumento de recolección de datos. Cabe destacar que con el objetivo segundo y tercer objetivo no se ejecuto el mismo procedimiento debido a que las respuestas de los mismos se obtuvo a partir de los resultados del primer objetivo planteado.

Para soportar lo anteriormente expuesto Delgado Smith, Colombo y Orfila (2003:52), mencionan que “el Cuadro Técnico Metodológico tiene sus bondades que logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación”.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO	FUENTE
Diagnosticar la calidad de servicio en el área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo	Calidad del Servicio del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo	Elementos Tangibles	Equipos médicos	6,7	Encuesta a los Empeados del Ambulatorio	Empleados del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo
			Infraestructura	1		
			Seguridad	2		
			Limpieza	3		
			Iluminación	5		
			Ventilación	4		
		Fiabilidad	Señalización e información Adecuada	15,16		
			Cumplimiento	20		
			Horario	17		
			Satisfacción del Paciente	9		
		Seguridad	Confianza	18		
		Capacidad de Respuesta	Prontitud	19		
		Empatía	Cortesía y respeto	8		
		Intangibilidad	Incentivos	11,12		
			Ambiente laboral	10		
			Valores Institucionales	13,14		

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO	FUENTE
Realizar un diagnostico de la	Calidad del Servicio del Ambulatorio	Elementos Tangibles	Infraestructura	1		
			Equipos médicos	6		
			Seguridad	2		

calidad de servicio en el área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del	Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo		Limpieza	3	Encuesta a los Usuarios	Usuarios del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio
			Iluminación	5		
			Ventilación	4		
			Señalización e información Adecuada	11		
		Fiabilidad	Cumplimiento	14		
			Horario	8		
			Satisfacción del Paciente	10		
		Empatía	Cortesía y Respeto	9		
		Seguridad	Confianza	12		
		Capacidad de Respuesta	Prontitud	7		
Naguanagua del		Intangibilidad	Comunicación	13		

Población:

El contenido referente al aspecto poblacional no es más que la apreciación puntual de la unidad de análisis.

Según Tamayo y Tamayo (1993), comenta “Una población está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo”. Por lo tanto la población posee ciertas características en común, lo cual hace posible su estudio y se pueden generar los datos necesarios para la investigación.

En base a lo anteriormente expuesto, en este trabajo de investigación la autora estableció dos poblaciones. La primera estuvo conformada por los 51 empleados del área de Emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

La segunda estuvo constituida por los usuarios que visitan el área de Emergencia de dicho Ambulatorio.

Muestra:

La muestra se podría definir como un subconjunto de la población, formada por el conjunto de personas que reúnen una o varias características en común y que se encuentran incluidas en la población en estudio.

Tamayo y Tamayo (1993), comentan al respecto, “Cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la

población de la cual están tomados, nos referimos a ese grupo de elementos como muestra” (p.2)

Sobre la base de las consideraciones anteriores se puede indicar que en la presente investigación se utilizaron dos muestras, producto de las dos poblaciones mencionadas anteriormente. Ambas muestras se obtuvieron a través de criterios muestrales de acuerdo a la ecuación de población Finita para el caso de los empelados del área de Emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo y población infinita para el caso de los pacientes que visitan el Ambulatorio en estudio. Todo esto permitirá obtener la información necesaria y pertinente con respecto a la calidad del servicio prestado.

El tamaño de la muestra resultante fue de 19 personas que laboran en el área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo y 30 pacientes del Ambulatorio Miguel Franco tomados aleatoriamente.

Para la obtención de la muestra se realizo el siguiente cálculo:

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA VARIABLE CUALITATIVA

Población Finita

Para el cálculo de la muestra de los empleados se utilizo la siguiente formula, a partir de la Estadística Descriptiva, según Shao, L. (1996):

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1) + Z^2.p.q}$$

Donde:

Error máximo mustreo (e)	15,0%	MÁX 15%	nivel de confianza	Z
Tamaño de la Población (N)	51		80%	1,282
Proporción de aciertos (p)	0,5		90%	1,645
Proporción de Fracazos (q)	0,5		95%	1,960
Nivel de Confianza 90%	1,645	Valor de Z	98%	2,326
80 - 90 - 95 - 98 - 99			99%	2,576

Tamaño de la muestra = 19
Empleados

Población Infinita

Al igual que en el caso de los empleados se aplica la siguiente formula, partiendo de Shao, L. (1996)

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

Error máximo muestreo (e)= 15%
Proporción de aciertos (p) = 0,5
Proporción de Fracazos (q) = 0,5
Nivel de Confianza 90% = 1,645
80 - 90 - 95 - 98 - 99

Tamaño de la Muestra = 30
Usuarios

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permita recabar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

Para llevar a cabo el proceso de recolección de la información requerida para esta investigación se utilizaron elementos o herramientas denominadas fuentes primarias y secundarias. Las primarias tratan de aquella información oral o escrita que es recopilada directamente por la investigadora a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, entre las que se encuentra las encuestas en la modalidad de cuestionario. Las secundarias, son la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento; entre los que se encuentran: textos, revistas, documentos, prensa, entre otros.

En el mismo orden de ideas y para conocer a fondo la naturaleza de los instrumentos utilizados se explica lo siguiente:

Recopilación Documental:

Se trata de la búsqueda de información de una serie de documentos donde se ha recopilado material, previamente con el propósito de conocer acerca del tema investigado y orientar el logro de la misma.

Según Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002):

La recopilación documental trata del acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento avalado por autores que realizaron una investigación previa.

Para el desarrollo de este proyecto se realizó una revisión documental por medio de fuentes secundarias, para conocer en teoría qué es la calidad, el servicio y todos los términos utilizados dentro de este trabajo. La investigación también se apoyó en publicaciones de la empresa, información virtual, los objetivos de ésta y cómo realizan su trabajo, para que de esta manera se obtuviera un conocimiento previo con relación al objeto de estudio.

Cuestionario:

Es uno de los instrumentos utilizados para el desarrollo de esta investigación; en este sentido, Sierra (1994), lo define como “un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación”. A tal efecto el cuestionario debe ser claro y la formulación de las preguntas debe asegurar que el encuestado no mienta en sus respuestas. Hernández (2007, Pág. 285) establece que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

En esta investigación se utilizara un cuestionario el cual estará dirigido al personal que labora en el área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco, dichos cuestionarios estarán estructurados por 20 ítems, basado en preguntas cerradas tipo escala de Lickert, dicha escala contiene cinco

alternativas de respuestas con un valor que oscila de uno a cinco, a continuación se presenta la mencionada escala.

1. Totalmente de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Indeciso.
4. Parcialmente en desacuerdo.
5. Totalmente en desacuerdo.

Por otra parte el cuestionario aplicado a los Usuarios del Ambulatorio Miguel Franco, se encuentra conformado por 14 items y posee la misma estructura que el cuestionario aplicado a los empleados, en cuanto al tipo de escala se refiere

Validez y confiabilidad del instrumento:

Según Delgado, Colombo y Orfila (2003; 67) “la confiabilidad y la validez son cualidades esenciales que deben de estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos”.

Por lo tanto se procederá a validar y a determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, con el objeto de que los mismos permitan garantizar el recaudo de datos claros y seguros.

La técnica que se pretende utilizar para la validación del instrumento es el juicio de experto que según los señalamientos de Delgado, Colombo y Orfila (2003):

El juicio de experto consiste en seleccionar un número impar (3 ó 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se va a investigar), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, so pretexto de que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos de la investigación propuestos. (Pág. 72)

Los instrumentos se validarán a través de un juicio de tres especialistas, docentes de la Universidad de Carabobo y la Universidad José Antonio Páez.

Confiabilidad del Instrumento

Luego de obtener la validación unánime por parte de los expertos, se procedió a realizar la validación, a través de un ensayo piloto en donde se incluyeron 10 empleados y 10 usuarios respectivamente, la confiabilidad de ambos instrumentos fue calculada usando el coeficiente K_{20} de Kuder-Richardson. En el caso de los empleados el coeficiente fue de 0,64 considerado Alta Confiabilidad, debido a que esta en la escala de 0,61 a 0,80. Para los usuarios el coeficiente obtenido fue 0,83, el cual se considera una confiabilidad Muy Alta.

En este mismo orden de ideas, el autor Flames (2001), comenta que la prueba piloto “es un instrumento de medición que permite obtener datos, aspectos, ideas e informaciones necesarias para determinar la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos” (p.41). Con respecto a la confiabilidad Hernandez, Fernández, Baptista (2000), acotan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”(p. 42).

Según Ruiz (1998), la escala para la medición del Coeficiente de Confiabilidad es de 0,01 a 0,20 la confiabilidad es Muy Baja, de 0,21 a 0,40, Baja, de 0,41 a 0,60 Moderada, de 0,61 a 0,80 Alta, de 0,81 a 1 Muy Alta.

La fórmula aplicada fue:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En el presente capitulo se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, los mismos están conformados por una encuesta dirigida a los empleados del área de emergencia del Ambulatorio y otra encuesta dirigida a los usuarios del mismo.

A continuación se presenta el análisis de los Cuestionarios aplicados a los Empleados y Usuarios respectivamente. Los mismos se realizaron tomando en cuenta la estructura de las dimensiones de la calidad señaladas por Druker (1990), las cuales son: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad,

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS

Fiabilidad

Partiendo de la definición que señala Druker (1990) acerca de la confiabilidad, la cual en otras palabras, se puede comprender como la posibilidad que tiene una institución, empresa u organización, para ofrecer un servicio de manera tal que sea confiable para las personas que lo reciben, es decir, un servicio con el cual los clientes externos, en este caso, los pacientes, se sientan cómodos y crédulos con el servicio que están recibiendo, mas aun si se trata de la salud, que es la prioridad de todos las personas, a aparte de ser un derecho es una de las necesidades primarias y

de mayor importancia, según el psicólogo Abraham Maslow, cuya teoría se encuentra explicada anteriormente.

Para conocer la opinión de los empleados con respecto a la confiabilidad en el servicio que prestan, se hizo referencia a la satisfacción percibida de parte de los pacientes, en cuanto a si consideran que los usuarios se van satisfechos. En el grafico 1, se puede apreciar que el 53 por ciento se encuentra totalmente de acuerdo, el 26 por ciento parcialmente de acuerdo, el 16 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5 por ciento parcialmente en desacuerdo, es decir, la mayoría de los empleados consideran que los usuarios del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco se van satisfechos por el servicio recibido, también comentaron que en los casos que no es así, es en gran parte porque existen fallas en cuanto a los insumos y equipos que poseen. Seguidamente se le consulto acerca del cumplimiento del horario, debido a que se considera que si este se cumple a cabalidad por parte del personal, se generara confianza en los usuarios, a lo que respondieron como se puede apreciar en el grafico 2, que el 79 por ciento está totalmente de acuerdo y solo el 21 por ciento se encuentra parcialmente de acuerdo, por lo tanto se deduce que una gran mayoría del personal cumple a cabalidad con el horario de trabajo.

Por último en cuanto a Fiabilidad se refiere, se le consulto a los empleados del Ambulatorio, sobre el cumplimiento de minimizar el tiempo de espera de los paciente, en la medida de los posible y podemos apreciar en el grafico 3, que el 69 por ciento está totalmente de acuerdo, el 21 por ciento parcialmente de acuerdo y solo una persona (5 por ciento) totalmente en desacuerdo.

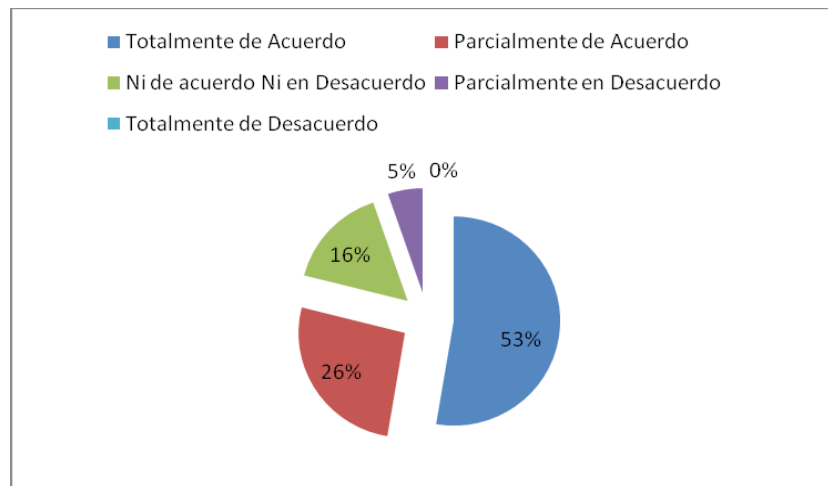
A partir de los resultados obtenidos en cuanto a la confiabilidad del servicio prestado en el Area de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco, se evidencia que los empleados tratan en lo posible de que su servicio sea confiable y de cumplir con los tiempos prometidos a los pacientes para la atención de sus necesidades.

Tabla 1: El paciente del Ambulatorio se va satisfecho por el servicio prestado.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	10	53%
Parcialmente de Acuerdo	5	26%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	3	16%
Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 1: Satisfacción del Usuario.



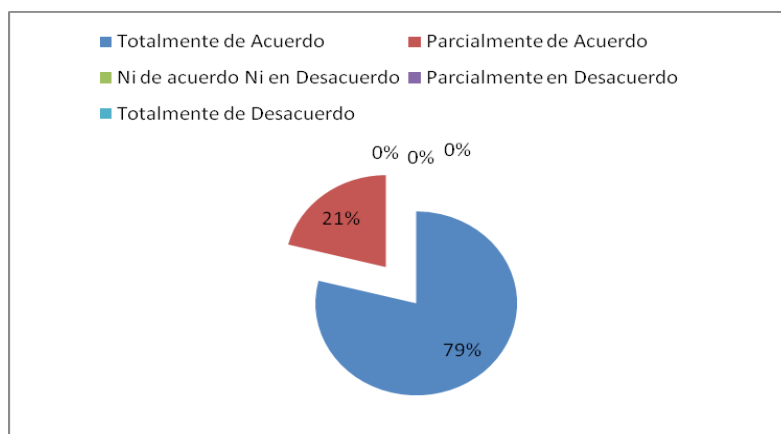
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2: El horario de la emergencia del Ambulatorio se cumple a cabalidad por parte de todo el personal.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	15	79%
Parcialmente de Acuerdo	4	21%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 2: Cumplimiento del Horario.



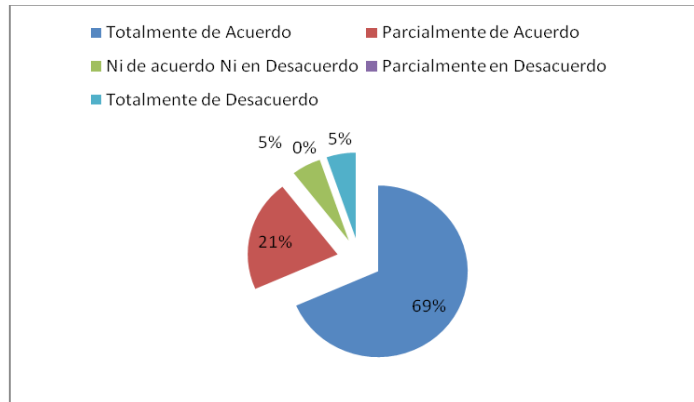
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3: En el Ambulatorio se cumple con minimizar el tiempo de espera e los pacientes.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	13	69%
Parcialmente de Acuerdo	4	21%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	5%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 3: Tiempo de Espera de los Usuarios.



Fuente: Elaboración Propia

Seguridad

La seguridad representa un elemento que no puede faltar en la prestación del servicio ya que toda organización, empresa o institución debe preocuparse porque su servicio sea prestado por un personal debidamente capacitado y enfocado en ofrecer un servicio confiable, integro, honesto, entre otros aspectos. Con el fin de conocer que tan seguro podría ser el servicio prestado en el Ambulatorio Miguel Franco, bajo la perspectiva de los empleados del área de emergencia, se le consulto acerca de la capacitación que poseen para prestar un servicio confiable, debido a que la seguridad se encuentra íntimamente relacionada con la confianza que podrían sentir los usuarios en ellos.

Se puede observar en el grafico 4, que el 58 por ciento dice estar totalmente de acuerdo, el 21 por ciento parcialmente de acuerdo, 5 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y 16 por ciento totalmente en desacuerdo. Cabe destacar que a pesar de que la mayoría de los empleados opinan que

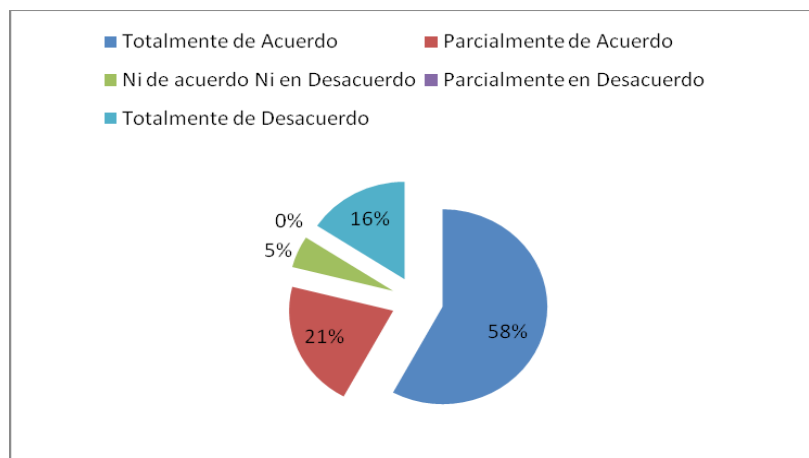
están capacitados para ofrecer un servicio de confianza, existen tres personas representadas por el 16 por ciento que no lo piensa así. Sin embargo según lo comentado por los encuestados el personal está compuesto por profesionales y por personas que tienen más de ocho años laborando en esta institución (sobre todo en el área de enfermería), lo que podría significar que los conocimientos profesionales mas la experiencia podría contribuir a ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 4: En el Ambulatorio se recibe capacitación y entrenamiento necesario para ofrecer al paciente un servicio confiable.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	11	58%
Parcialmente de Acuerdo	4	21%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	5%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 4: Capacitación para un servicio confiable.



Fuente: Elaboración Propia

Capacidad de Respuesta

En un Centro Asistencial los tiempos de espera de los pacientes deben ser reducidos a tal punto que no resulte un verdadero sacrificio inhumano acudir a ellos. La capacidad de respuesta que tenga el personal del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco juega un papel protagónico en este aspecto. Es por ello que en la medida en que el personal pueda aminorar el tiempo que los pacientes deben esperar para ser atendidos, la calidad del servicio va a ser más satisfactoria.

En este mismo orden de ideas, la consulta que se le hizo a los empleados, sobre este aspecto arrojó los siguientes resultados mostrados en el gráfico 5; el 47 por ciento mostró estar totalmente de acuerdo, el 42 por ciento parcialmente de acuerdo y el 11 por ciento parcialmente en desacuerdo.

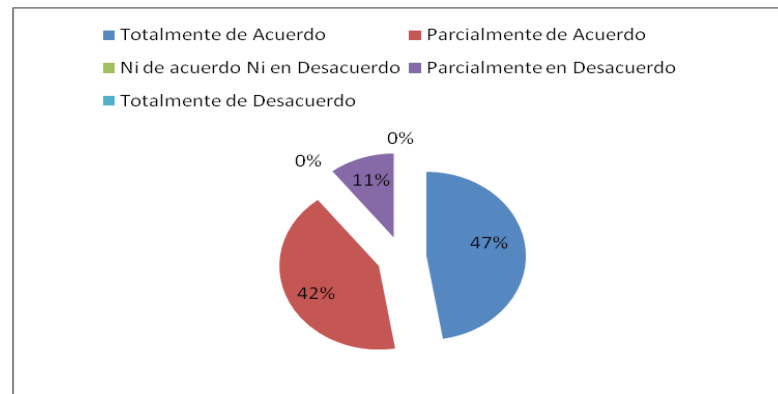
Resulta importante resaltar que varios de los encuestados informaron que en algunos casos la respuesta que espera el paciente no puede ser otorgada en el tiempo prudencial debido a la carencia de equipos médicos disponibles y materiales necesarios, esto hace imposible atender a varios pacientes al mismo tiempo si por ejemplo requieren la utilización del mismo equipo. A pesar de esto se observa que la mayoría considera que tienen la mejor disposición responder lo más pronto posible las necesidades e inquietudes de los usuarios.

Tabla 5: En el Ambulatorio el personal generalmente tiene la disponibilidad para responder a las necesidades del paciente con prontitud.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	9	47%
Parcialmente de Acuerdo	8	42%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	2	11%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 5: Respuesta de las necesidades con Prontitud.



Fuente: Elaboración Propia

Empatía

El autor Albrecht (1988), comenta que parte de la estrategia para ofrecer un servicio de calidad es establecer una línea de contacto con el usuario, para que esto ocurra de manera satisfactoria el personal debe tener cierto nivel de madurez y cualidades sociales para hacer el trabajo. Se puede decir que lo anteriormente expuesto forma parte de la empatía o de

proporcionarle al usuario la importancia que merece, a través de la cortesía, el respeto, entre otros elementos.

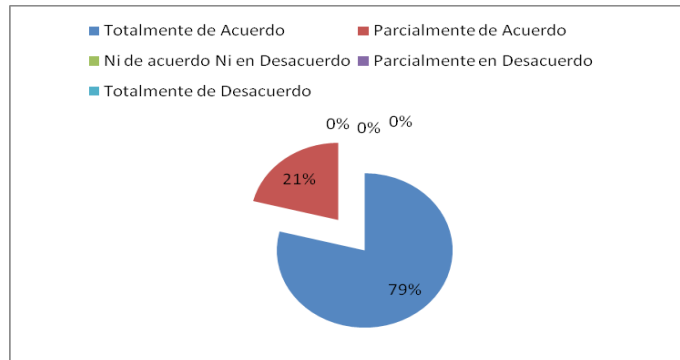
En el Grafico 6, se observa que el 79 por ciento de los empleados del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco, están totalmente de acuerdo con que la cortesía y la eficiencia son primordiales en el servicio que prestan, mientras que un 21 por ciento está parcialmente de acuerdo con lo mismo. Con esto se denota que casi la totalidad de los empleados del Ambulatorio son personas que le brindan un buen trato a los usuarios y que se encuentran consciente de que esto es fundamental en el desenvolvimiento de sus actividades, ya que como ellos mismos comunicaron, el buen trato se asocia a la mejoría del paciente.

Tabla 6: En el Ambulatorio la cortesía y la eficiencia en el servicio, representan elementos primordiales en la atención de los pacientes.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	15	79%
Parcialmente de Acuerdo	4	21%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 6: Cortesía y Eficiencia ofrecida en el Servicio.



Fuente: Elaboración Propia

Intangibilidad

Se considera que los Servicios por su naturaleza intangible son consumidos en el mismo momento en que se producen, así que no hay posibilidad de realizar una prueba piloto a la hora de prestarlo, es por ello que resulta prudente y necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente o lo que es lo mismo fomentar la participación del cliente en la elaboración del servicio. Sin embargo queda claro que para que esto se haga realidad deben darse una serie de condiciones en la que los empleados puedan estar a gusto, por ejemplo deben estar incentivados, además de estar involucrados con la organización, esto último se logra con el conociendo de sus valores organizacionales, para así hacerlo parte de sus metas laborales.

Por las consideraciones anteriores y para conocer que tan incentivados y comprometidos se encuentran los empleados del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco se incluyó en el cuestionario aspectos como, el conocimiento de la misión, la visión y parte de los objetivos del Ambulatorio, así como también si son recompensados, si

consideran que tienen oportunidades de ascenso dentro de la institución y si se promueve el trabajo en equipo.

En el Grafico 7 se hace referencia al trabajo en equipo, es decir si se promueve, a lo que los empleados respondieron, en un 90 por ciento estar de totalmente de acuerdo con esa afirmación, mientras que un 5 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 5 por ciento parcialmente en desacuerdo. Esto refleja que en los empleados existe un buen clima laboral que les permite la promoción del trabajo en equipo y por ende esto contribuiría de forma positiva en la prestación del servicio.

Por otro lado En el Grafico 8, se le consulto a los empelados del área de emergencia del Ambulatorio si son recompensados por su buena labor, a lo que solo un 5 por ciento contesto que se encuentra totalmente de acuerdo, un 5 por ciento parcialmente de acuerdo, un 21 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 69 por ciento totalmente en desacuerdo. En consecuencia la mayoría de los empleado no son recompensados por su buena labor y si combinamos este análisis con las respuestas obtenidas en el Grafico 9, donde se hizo referencia a si consideran que tienen oportunidades de ascenso, a lo que el 74 por ciento está totalmente en desacuerdo, el 5 por ciento parcialmente en desacuerdo, el 5 por ciento parcialmente de acuerdo y solo el 16 por ciento totalmente de acuerdo, queda claro que son pocos los empleados que consideran que pueden ascender a cargos superiores. Todo esto puede afectar la motivación de los empleados a ofrecer un servicio de calidad, debido a que no se sienten valorados ni recompensados por la institución. No obstante se observa en el Grafico 10, que trata sobre el conocimiento de la Misión del Ambulatorio Miguel Franco un 84 por ciento conoce la misión, así como en el Grafico 11, que se refiere al conocimiento de los objetivos del mismo, se denota un

conocimiento de la mayoría de los empleados, ya que el 79 por ciento la conoce, el 16 por ciento la conoce pero no con claridad y el resto no la conoce, cabe acotar que en dichas afirmaciones se colocó literalmente la Misión y uno de los objetivos del Ambulatorio Miguel Franco, respectivamente.

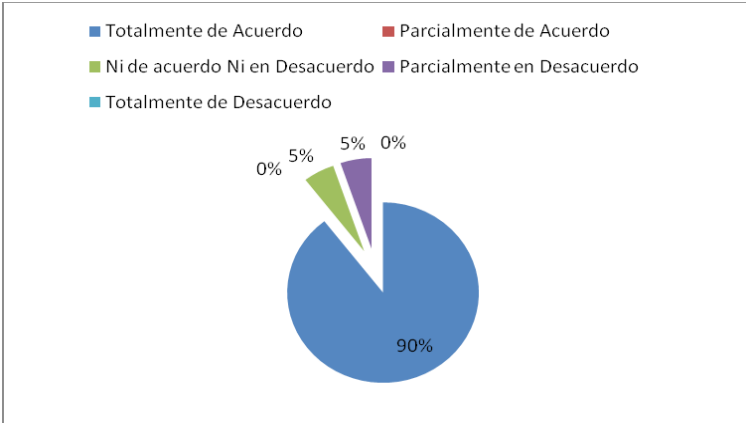
Por lo tanto se puede decir que a pesar de que el personal no tiene los incentivos que se deberían tener, se preocupan por la Institución a la que pertenecen y de alguna manera se sienten parte de ella, esto influye de manera positiva en la calidad del servicio prestado.

Tabla 7: En el Ambulatorio se promueve el trabajo en equipo.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	17	90%
Parcialmente de Acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	5%
Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 7: Trabajo en Equipo.



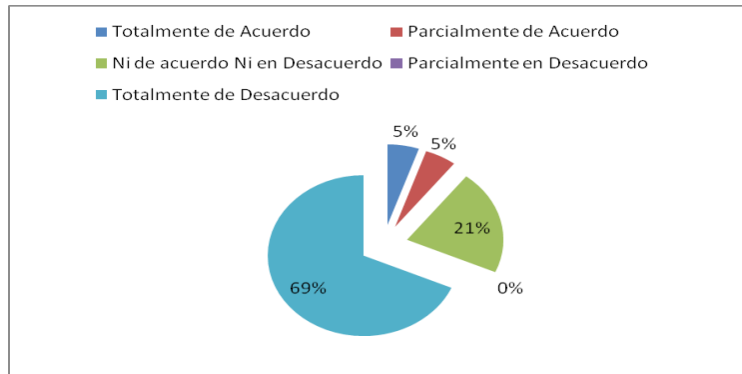
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8: En el Ambulatorio se recompensa la buena labor.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	1	5%
Parcialmente de Acuerdo	1	5%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	4	21%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	13	69%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 8: Recompensa a la buena labor.



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9: El Ambulatorio le ofrece oportunidades de ascenso.

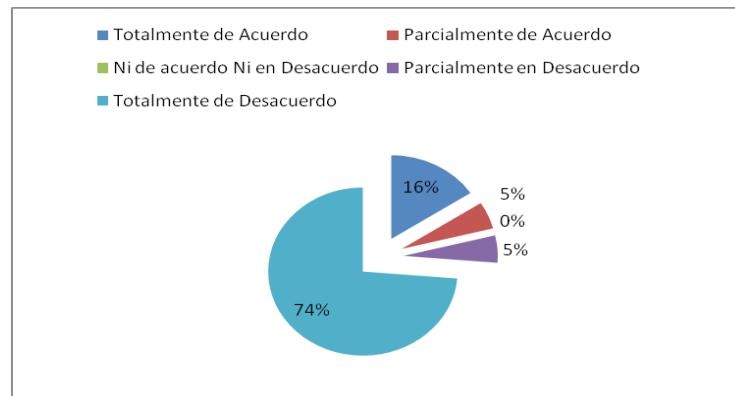
Oportunidades de ascenso.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	3	16%
Parcialmente de Acuerdo	1	5%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%

Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	14	74%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 9: Oportunidades de Ascenso.



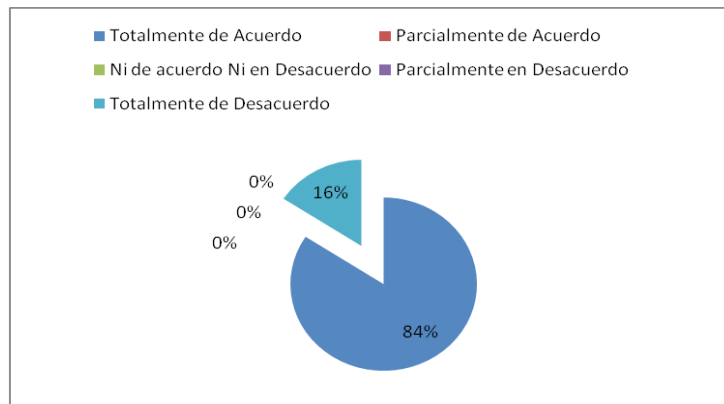
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10: Parte de la Misión del Ambulatorio es garantizar la salud como derecho social del individuo, familia y sociedad.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	16	84%
Parcialmente de Acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 10: Conocimiento de la Misión.



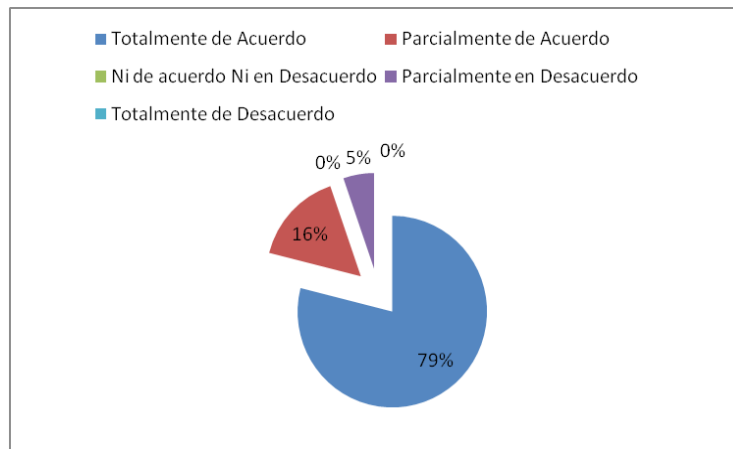
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11: Parte de los objetivos del Ambulatorio es fomentar la actualización del personal de la práctica de enfermería para garantizar un ciudadano humano y de calidad.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	15	79%
Parcialmente de Acuerdo	3	16%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 11: Conocimiento de los Objetivos.



Fuente: Elaboración Propia

Aspectos Materiales

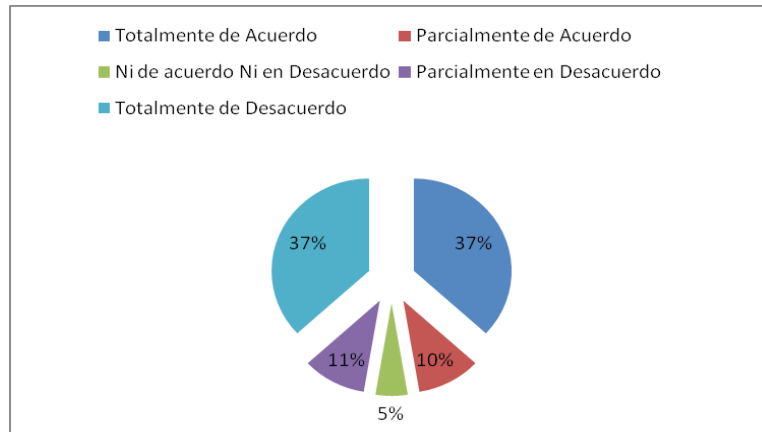
Finalmente para complementar la información recopilada, se agrego al instrumento los aspectos materiales ya que estos son determinantes de la calidad del servicio. Se tomo en consideración elementos como, la infraestructura, seguridad, ventilación, iluminación, limpieza, equipos médicos y su mantenimiento.

Tabla 12: La Infraestructura del Ambulatorio es la adecuada.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	7	37%
Parcialmente de Acuerdo	2	10%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	5%
Parcialmente en Desacuerdo	2	11%
Totalmente de Desacuerdo	7	37%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 12: Condiciones de Infraestructura.



Fuente: Elaboracion Propia

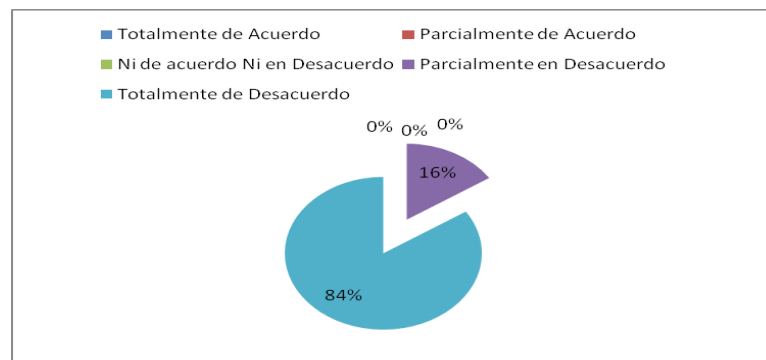
Analisis: Respecto a la buena condicion en que se encuentra la infraestructura del Ambulatorio, el 37 por ciento indico estar Totalmente de Acuerdo, el mismo porcentaje se encuentra totalmente en desacuerdo, mientras que un 10 por ciento señala estar parcialmente de acuerdo, un 11 por ciento se encuentra parcialmente en desacuerdo y solo un 5 por ciento no dio una opinion marcada, es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto denota que según la opinion de los empleados las condiciones de la Infraestructura del Ambulatorio no son las mas adecuada, por lo tanto esto puede repercutir de forma negativa en la imagen del Ambulatorio y por ende en la calidad del servicio ya que por ejemplo el autor Diaz (1994), comenta que en funcion de que la institucion cumpla con ofrecer un servicio de calidad debe construir y mantener una buena imagen.

Tabla 13: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Seguridad.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	0	0%
Parcialmente de Acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	3	16%
Totalmente de Desacuerdo	16	84%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 13: Condiciones de Seguridad.



Fuente: Elaboración propia

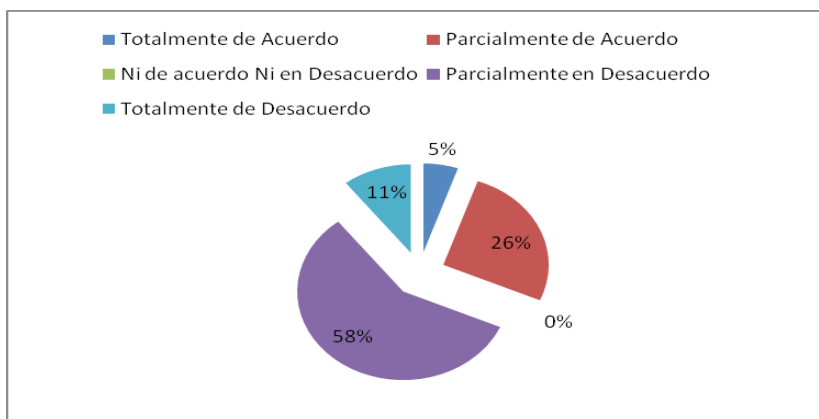
Análisis: En este grafico se puede apreciar que la mayoría con un 84 por ciento está totalmente en desacuerdo con respecto a la buena condición de seguridad, mientras que un 16 por ciento se encuentra parcialmente en desacuerdo, por lo tanto se puede decir que esto representa un problema grave que presenta el Ambulatorio, debido a que la seguridad es un factor clave para la buena prestación del Servicio, además de que esta situación desmotiva a los empleados, ya que de alguna manera según lo expresado por algunos encuestados, se sienten desatendidos por parte de la autoridades competentes.

Tabla 14: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Limpieza.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	1	5%
Parcialmente de Acuerdo	5	26%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	11	58%
Totalmente de Desacuerdo	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 14: Condiciones de Limpieza.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: De acuerdo con la información obtenida, solo el 5 por ciento de los empleados se encuentra totalmente de acuerdo con que las condiciones de limpieza son buenas, mientras que un 26 por ciento está parcialmente de acuerdo, un 58 por ciento parcialmente en desacuerdo y un 11 por ciento totalmente en desacuerdo. Se puede expresar que más de la mitad de los empleados coinciden con que las condiciones de limpieza no son las mejores, lo que representa una falla sumamente negativa en la prestación de un servicio de calidad, debido a que la limpieza forma parte de la buena imagen de la institución y de la posible confianza que podría generarse en el usuario, por lo tanto si no está presente no se producirá, aparte de ser un

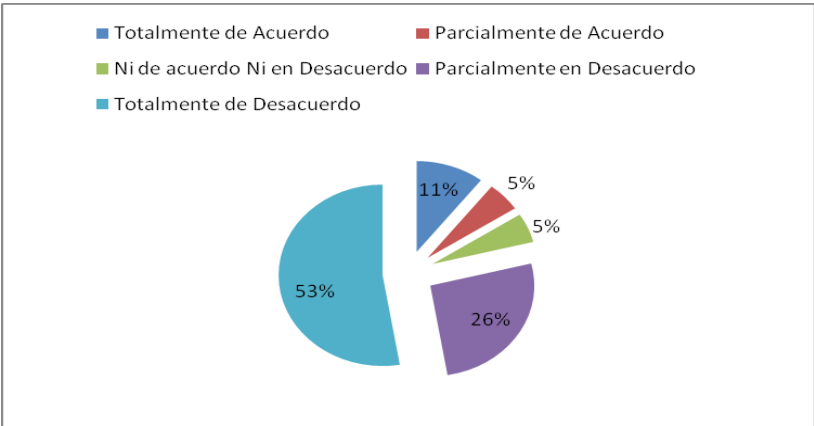
factor que pone en riesgo la salud tanto de los empleados como de los usuario.

Tabla 15: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Ventilación.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	2	11%
Parcialmente de Acuerdo	1	5%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	5%
Parcialmente en Desacuerdo	5	26%
Totalmente de Desacuerdo	10	53%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 15: Condiciones de Ventilación.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se puede apreciar que solo el 11 por ciento de los empelados esta totalmente de acuerdo con que la ventilación en el Ambulatorio en la adecuada, la mayoría representada por el 53 por ciento, expresa estar totalmente en desacuerdo, mientras que un 26 por ciento está parcialmente en desacuerdo, un 5 por ciento parcialmente de acuerdo y un 5 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo. Como todos los elementos analizados

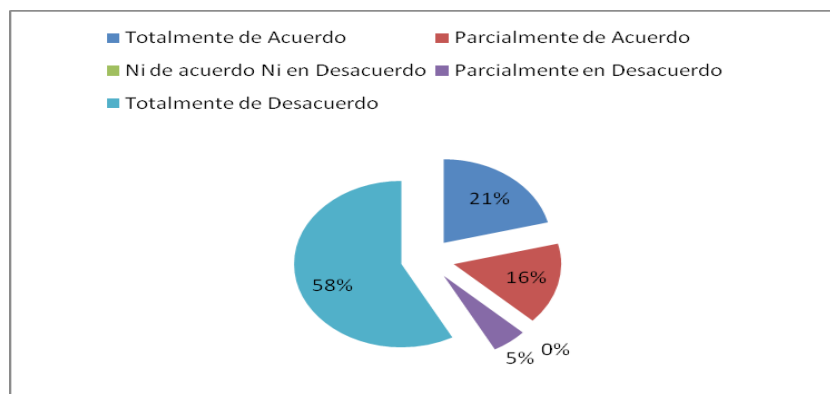
anteriormente la ventilación también es un elemento tangible clave en las buenas condiciones físicas que debe tener una institución y más cuando se trata de un Centro Asistencial, por lo que su mal funcionamiento no permite la presencia de la calidad en el servicio.

Tabla 16: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Iluminación.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	4	21%
Parcialmente de Acuerdo	3	16%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	11	58%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 16: Condiciones de Iluminación.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Con respecto a las buenas condiciones de iluminación el 21 por ciento de los empleados mostro estar totalmente de acuerdo, el 16 por ciento parcialmente de acuerdo, el 5 por ciento parcialmente en desacuerdo y el 58 por ciento totalmente en desacuerdo, por lo tanto la mayoría se encuentra de acuerdo con que la ventilación no es la apropiada, por lo tanto se suma a los elementos tangibles que no cumplen con las condiciones para la prestación

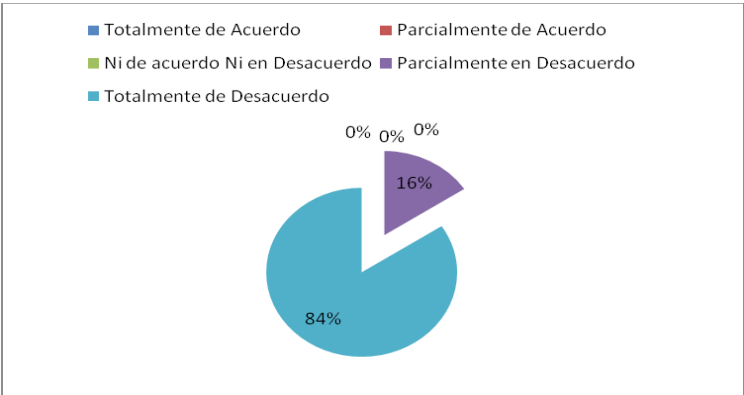
de un buen servicio, según lo comentado por los encuestados a este elemento no se le ha dado la importancia que merece por lo tanto hace difícil el buen desempeño de sus labores.

Tabla 17: El Ambulatorio cuenta con los equipos necesarios para su desempeño.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	0	0%
Parcialmente de Acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	3	16%
Totalmente de Desacuerdo	16	84%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 17: Equipos Necesarios.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se puede apreciar claramente que el 84 por ciento de los empleados están totalmente en desacuerdo con respecto a la buena dotación de equipos necesarios y el resto representado por el 16 por ciento, se encuentran parcialmente en desacuerdo con lo mismo. Esto quiere decir que los empleados consideran que no poseen el equipamiento requerido

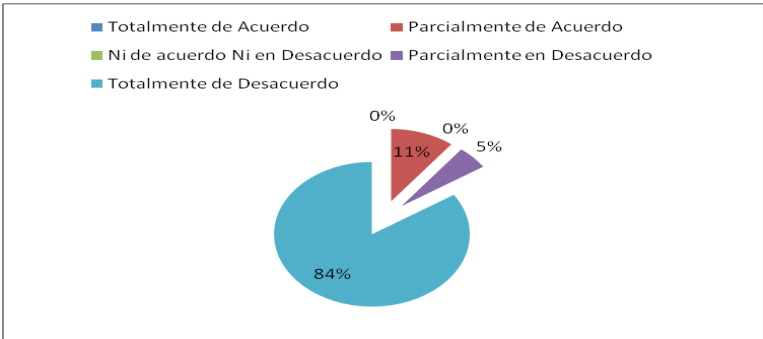
para prestar un buen servicio, comentaron que el Ambulatorio no se encuentra bien dotado, tanto en cantidad como en equipos tecnológicamente avanzados, indican que laboran con lo estrictamente necesario.

Tabla 18: Los equipos con los que cuenta en el Ambulatorio tienen un buen mantenimiento.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	0	0%
Parcialmente de Acuerdo	2	11%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	16	84%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 18: Mantenimiento de los Equipos.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se puede decir que casi la totalidad de los encuestados representados por el 84 por ciento, informan que no existe un buen mantenimiento de los equipos existente, de hecho, comentaron la ausencia de un departamento encargado de resolver esa problemática tan grave que poseen, explican que cuando se daña un equipo esperan a que haya una

reposición del mismo, y el dañado pasa a un deposito. Esto representa gran perdida en cuanto a material y a tiempo debido a que si la falla no es grave es mas rápido arreglarlo a esperar que envíen uno nuevo, por supuesto que esta situación no aporta nada positivo a la calidad del servicio, mas bien la entorpece ya que disminuye aun más la cantidad de equipos disponibles y se dilatan los tiempos de espera por parte de los pacientes, entre otras consecuencias negativas al respecto.

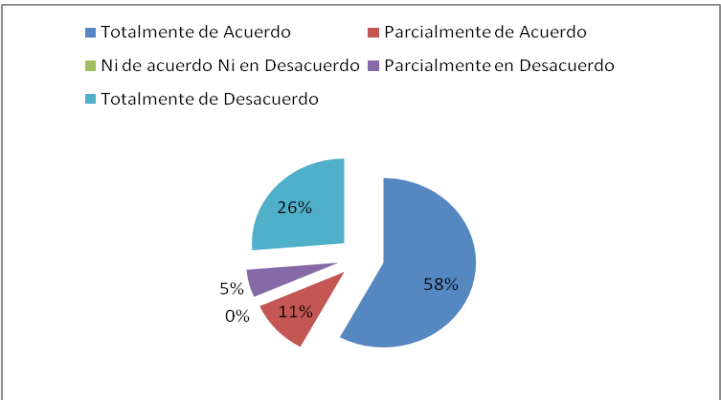
Para concluir se tomaron en cuenta la señalización que posee el Ambulatorio y la información con respecto al tipo de consultas que son de competencia del Ambulatorio. Con respecto a la primera en el grafico 19, se aprecia que un 58 por ciento está totalmente de acuerdo, un 11 por ciento parcialmente de acuerdo, un 5 por ciento parcialmente en desacuerdo y un 26 por ciento totalmente en desacuerdo, mientras que con respecto a la claridad con que es presentada la información de las consultas que le corresponden al Ambulatorio, en el grafico 20, se puede apreciar que un 79 por ciento se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que solo un 5 por ciento se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5 por ciento comenta estar parcialmente en desacuerdo y un 11 por ciento esta totalmente en desacuerdo. De todo lo anteriormente mencionado se puede concluir que una parte importante se encuentra de acuerdo con la señalización y la información sobre los casos que le corresponden al Ambulatorio Miguel Franco por ser Tipo II, sin embargo otro grupo de empleados piensa que se puede mejorar y que hace falta ser un poco más específicos en la información transmitida mediante señales y carteleras a los usuarios.

Tabla 19: La señalización en cuanto a la ubicación de los consultorios y demás áreas del Ambulatorio es la adecuada.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	11	58%
Parcialmente de Acuerdo	2	11%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	5%
Totalmente de Desacuerdo	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 19: Señalización.



Fuente: Elaboración Propia

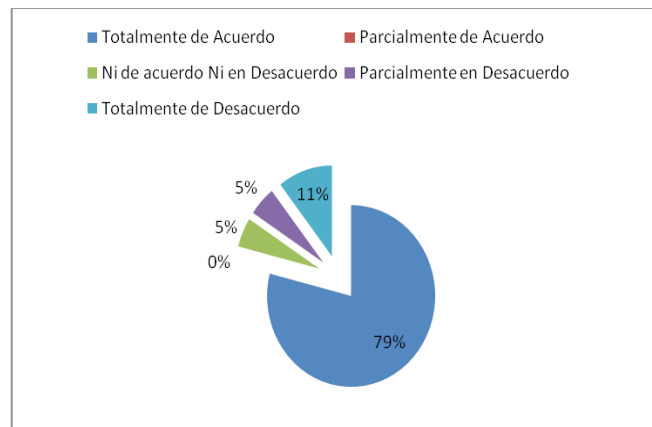
Tabla 20: La información con respecto al tipo de emergencias y consultas que son de competencia del Ambulatorio se encuentra debidamente visible y clara.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	15	79%
Parcialmente de Acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	5%
Parcialmente en	1	5%

Desacuerdo		
Totalmente de Desacuerdo	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 20: Informacion sobre el tipo de Ambulatorio.



Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS

Fiabilidad

Para conocer la opinión de los usuarios, con respecto a la calidad del servicio ofrecida en el área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco y su nivel de confiabilidad derivada de un tratamiento responsable por parte del personal, se le consulto acerca de cuan satisfecho se sienten con el servicio, si el personal cumple con el horario correspondiente y si este ultimo cumple con minimizar su tiempo de espera para tener acceso a la atención que solicita.

Se tocaron estos aspectos debido a que son algunos de los que el usuario toma en cuenta en el momento de evaluar la calidad del servicio que

está recibiendo, además de que todos en conjunto construyen la confianza que hace que el usuario sienta que su salud está en buenas manos. Ante lo planteado, en el Grafico 21, se hace referencia al cumplimiento del horario del personal del área de emergencia del ambulatorio, a lo que un 90 por ciento, es decir, casi la totalidad de los encuestados, expreso estar totalmente de acuerdo con que el horario es cumplido, un 7 por ciento esta parcialmente de acuerdo y solo una persona se encuentra parcialmente en desacuerdo. Por otro lado en el Grafico 22, se consulto si se va satisfecho por el servicio recibido en el Ambulatorio, con lo que un 77 por ciento indico estar totalmente de acuerdo, un 10 por ciento parcialmente de acuerdo y un 13 por ciento totalmente en desacuerdo. Por último en el grafico 23, apunto a si el personal cumple con minimizar el tiempo de espera de los pacientes, con respecto a esto un 70 por ciento indico estar totalmente de acuerdo, un 13 por ciento parcialmente de acuerdo, un 7 por ciento parcialmente en desacuerdo y un 10 por ciento totalmente en desacuerdo.

De todo lo anteriormente expuesto, se puede decir, que la confiabilidad en los usuarios existe, por supuesto el personal debe mejorar en varios aspectos, sin embargo la mayoría de los encuestados coincidieron en que el personal cumple con el horario a cabalidad, sus necesidades son atendidas en la medida de lo posible y ellos observan por parte del personal una preocupación por evitar que su tiempo de espera sean prolongado.

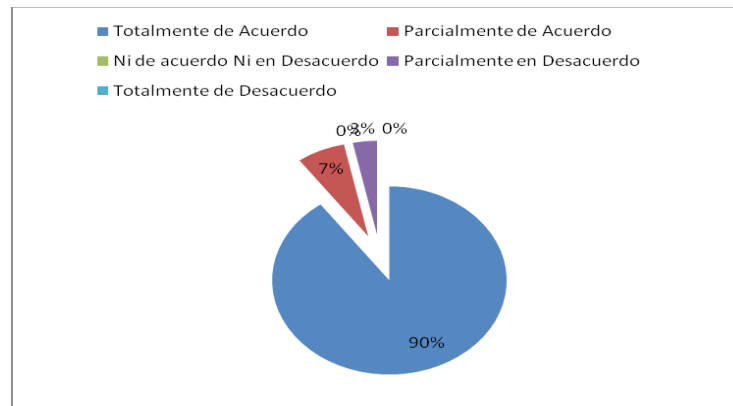
Tabla 21: El horario de la emergencia del Ambulatorio se cumple a cabalidad por parte de todo el personal.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	27	90%
Parcialmente de Acuerdo	2	7%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%

Parcialmente en Desacuerdo	1	3%
Totalmente de Desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 21: Cumplimiento de Horario.



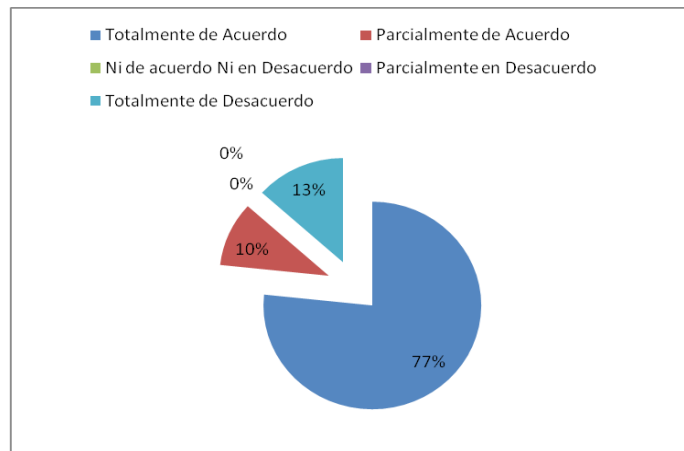
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22: El paciente del Ambulatorio se va satisfecho por el servicio recibido.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	23	77%
Parcialmente de Acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 22: Satisfacción de Usuario.



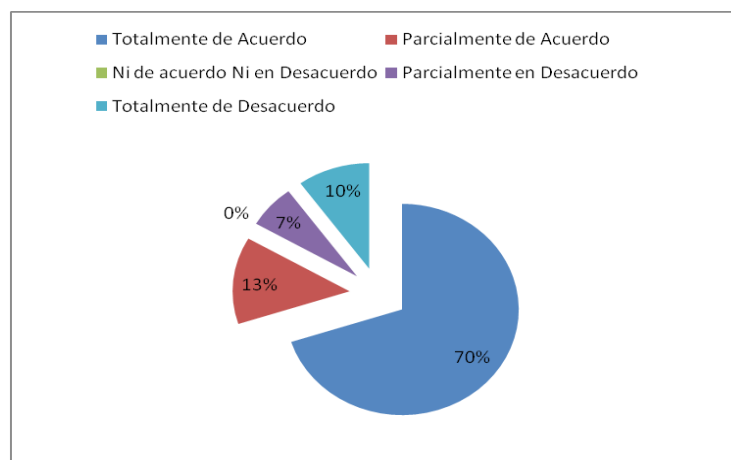
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23: El personal del Ambulatorio cumple con minimizar el tiempo de espera de los pacientes.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	21	70%
Parcialmente de Acuerdo	4	13%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	2	7%
Totalmente de Desacuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 23: Minimización de Tiempo de Espera.



Fuente: Elaboración Propia

Seguridad

El sentimiento de seguridad va de la mano con la confianza que pueda sentir el usuario del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco, en que el diagnóstico que se le va a brindar será el indicado, así como también que sus necesidades van a ser atendidas con la importancia que se amerita. Este aspecto es muy importante debido a que no solo se está tomando en cuenta la respuesta de un servicio cualquiera, se trata de un servicio de salud, que está íntimamente relacionado con el bienestar de ese usuario.

En este orden de ideas, el gráfico 24, se refiere a la capacitación del personal para ofrecer un servicio confiable, el 77 por ciento está totalmente de acuerdo, un 10 por ciento parcialmente de acuerdo y un 13 por ciento totalmente en desacuerdo. Con estos resultados se puede apreciar que la mayoría se siente confiada en el diagnóstico recibido, también varios de los encuestados manifestaron que el personal se preocupa por mejorar su condición en la medida de lo posible, dándole una atención personalizada.

También cabe acotar la existencia de casos aislados, que pertenecen a la parte que está en desacuerdo, los cuales expresaron que en una oportunidad por falta de un instrumento para examinar bien al paciente, se le dio un diagnóstico errado lo que por supuesto incidió negativamente en su salud, sin embargo reconocen que siguen asistiendo porque de las tantas visitas que han tenido que realizar, solo tienen una mala experiencia.

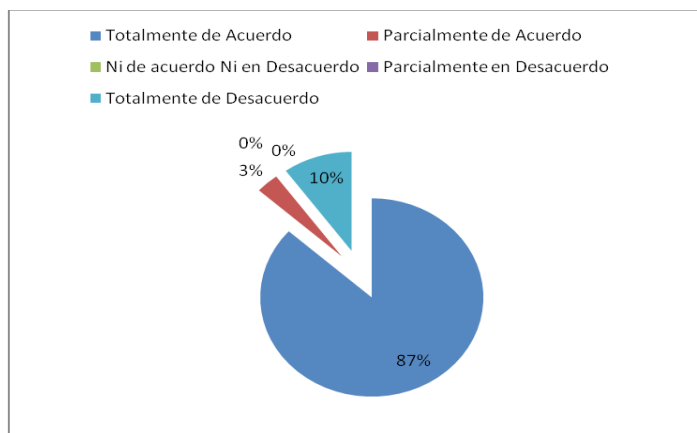
Tabla 24: Los empleados del Ambulatorio tienen los conocimientos suficientes para ofrecer un servicio confiable.

CATEGORIA	FA	FP
-----------	----	----

Totalmente de Acuerdo	26	77%
Parcialmente de Acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	3	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 24: Confianza en el Personal.



Fuente: Elaboración Propia

Empatía

Con respecto a este aspecto en el grafico 25, se observan los resultados de la consulta realizada a los usuarios del Ambulatorio Miguel Franco, con referencia a la presencia de cortesía y eficiencia en el servicio que reciben. En base a esto un 77 por ciento expreso estar totalmente de acuerdo, un 17 por ciento parcialmente de acuerdo, un 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 3 por ciento totalmente de acuerdo.

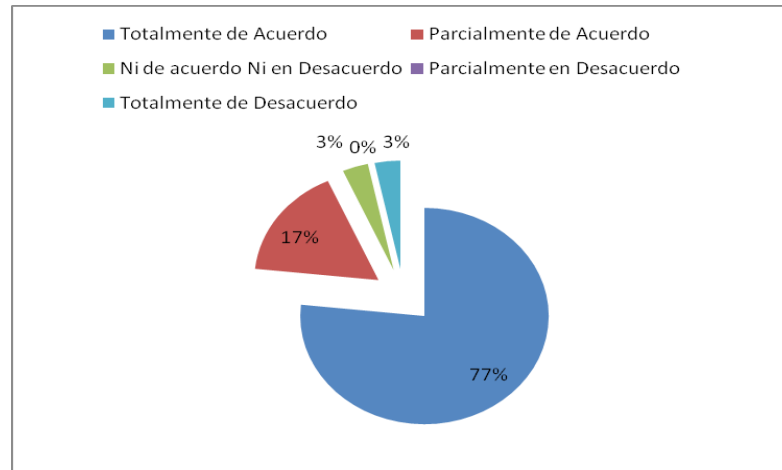
Tal como se observa en las respuestas anteriormente expuestas, mas de la mitad de los encuestados señalan estar conformes con el trato que reciben en el are de emergencia del Ambulatorio por parte del personal, sienten que son tratados con mucha educación, respeto y que son atendidos de manera personalizada por el personal correspondiente, solo 2 de las 30 personas consultadas se encuentra en desacuerdo con la afirmación planteada.

Tabla 25: En el Ambulatorio la cortesía y la eficiencia en el servicio representan elementos primordiales en la atención de los pacientes.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	23	77%
Parcialmente de Acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 25: Cortesía y Eficiencia en el Servicio



Fuente: Elaboración Propia

Capacidad de Respuesta

Como se explico en la parte teórica, la capacidad de respuesta se encuentra asociada a la disposición que muestre el personal en asistir a los usuarios lo más pronto posible, así mismo este concepto va de la mano con la accesibilidad que tengan estos últimos al servicio, mientras más fácil y rápido sea este acceso mucho mejor.

Para conocer que piensan los usuarios sobre la capacidad de respuesta que tienen los empleados del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco se le planteo una afirmación relacionada con la disponibilidad que tienen dichos empleados para responder a sus necesidades con prontitud. La respuesta obtenida fue que un 63 por ciento se encuentra totalmente de acuerdo, un 17 por ciento parcialmente de acuerdo y un 20 por ciento totalmente en desacuerdo.

En base a estas respuesta que gran parte de los encuestados perciben que el personal del área de emergencia del Ambulatorio está

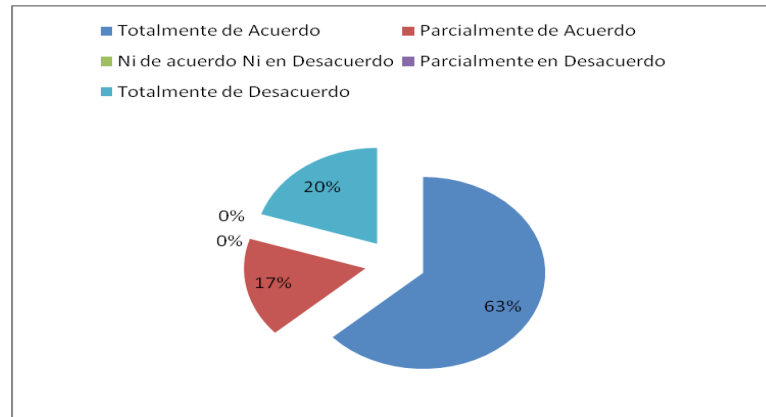
abocado a resolver sus problemas de salud, en la medida que estos puedan, comentan que la accesibilidad al servicio no es limitada, ni requiere de largos tiempos de espera, sin embargo 6 de las 30 personas consultadas comento que en las oportunidades que han necesitado la asistencia, el tiempo de espera ha sido dilatado y el personal no le ha prestado la atención que amerita su emergencia. Por lo que se puede concluir que el personal tiene una buena disposición y hace lo posible por brindar una respuesta rápida y acorde a las necesidades que se le presenten, sin embargo esto debe suceder siempre de manera que se eviten la existencia de usuarios insatisfechos.

Tabla26: En el Ambulatorio el personal generalmente tiene disponibilidad para responder a las necesidades del paciente con prontitud.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	19	63%
Parcialmente de Acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 26: Respuestas de las necesidades con prontitud



Fuente: Elaboración Propia

Intangibilidad

La intangibilidad forma parte de las dimensiones que usuario utiliza para evaluar que tan cerca está la calidad del servicio recibido con lo que esperaba recibir. Queda claro que este aspecto incorpora al cliente o usuario en la elaboración del servicio y para que esto ocurra debe existir como pieza fundamental en este proceso una buena comunicación entre el usuario y el personal.

De acuerdo con el razonamiento que se ha venido realizando Albrecht (1988) comenta que dentro de los aspectos personales de un servicio de calidad, el personal que representa el espejo de la institución, debe estar capacitado, debe tener un grado de madurez que se encuentre a la altura de las funciones que desempeña. Todo esto nutre la buena comunicación que debe existir entre el empleado y el usuario.

En este mismo orden de ideas y para obtener información referente a la buena comunicación con el personal, se incluyó en el instrumento aplicado a los usuarios, la afirmación sobre la existencia de una buena comunicación,

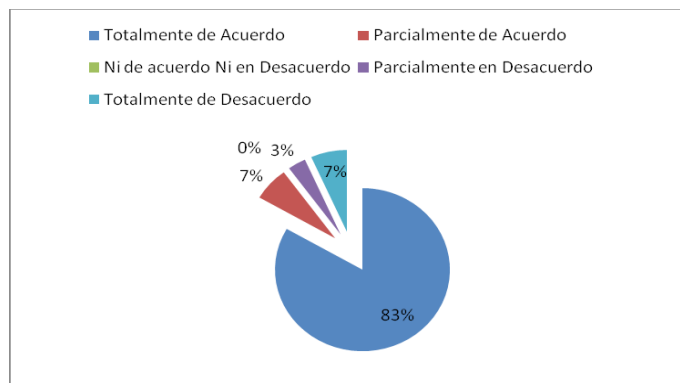
a lo que se puede apreciar en el grafico 27 que un 83 por ciento está totalmente de acuerdo, un 7 por ciento parcialmente de acuerdo, un 3 por ciento parcialmente en desacuerdo y solo un 7 por ciento totalmente en desacuerdo. Por lo que se deduce que existe una alta posibilidad de que el cliente pueda involucrarse en la producción del servicio ya que en líneas generales los usuarios tienen una buena comunicación con el personal, solo 3 personas de las 30 consultadas, respondieron de forma negativa al planteamiento.

Tabla 27: La comunicación con el personal del Ambulatorio es buena.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	25	83%
Parcialmente de Acuerdo	2	7%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	3%
Totalmente de Desacuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 27: Comunicación con el personal



Fuente: Elaboración Propia

En otro orden de ideas y como se menciono inicialmente en este capítulo, además de basar los instrumentos en las dimensiones de evaluación de la calidad del servicio por parte de los cliente, descritas por Druker (1990), se toman en cuenta los llamados **Aspectos Materiales**, que representan la cara de la institución, además de ser las condiciones en las que se da el servicio y por lo tanto la carencia o el deterioro de alguno de estos aspectos puede incidir de manera negativa en la calidad del servicio.

Por lo tanto se inicia el análisis de dichos aspectos, con el grafico 28, el cual consulta sobre la infraestructura, a través de la afirmación de que la misma es la adecuada, a lo que el 50 por ciento estuvo totalmente de acuerdo, un 17 por ciento parcialmente de acuerdo, un 3 por ciento parcialmente en desacuerdo y un 30 por ciento totalmente en desacuerdo.

Por lo que se puede inferir que en cuanto a la infraestructura la mayoría de los usuarios consideran que es la adecuada, sin embargo, otra parte de los consultados que también es representativa, comentaron que se deben ser mejoradas, en cuanto a su mantenimiento (pintura), ampliar el área de estacionamiento, entre otros.

Por otra parte se puede observar en el grafico 29, donde se le consulto a los usuarios del Ambulatorio si considera que las condiciones de seguridad son las adecuadas, el 26 por ciento indico estar totalmente de acuerdo, el 30 por ciento parcialmente de acuerdo, el 27 por ciento parcialmente en desacuerdo y el 17 por ciento totalmente en desacuerdo. Aquí se denota una división importante en las respuestas de los usuarios, por un lado existen personas que se sienten tranquilas y seguras dentro del Ambulatorio, sin embargo hay otro grupo importante que resaltan la falta de

personal de vigilancia (sobre todo en horas nocturnas). Por otro lado tenemos el grafico 30, en el cual se evidencia la respuesta al mismo planteamiento pero referido a la limpieza; a lo que un 87 por ciento manifestó estar totalmente de acuerdo, un 7 por ciento parcialmente de acuerdo, un 3 por ciento parcialmente en desacuerdo y solo un 3 por ciento totalmente en desacuerdo. Al respecto se puede decir que la gran mayoría de los usuarios están satisfechos con las condiciones de limpieza que se mantienen en el Ambulatorio, cabe destacar que son usuarios que lo visitan recurrentemente y sostienen que siempre se han conservado buenas condiciones de aseo. Así mismo se tocó el aspecto de la ventilación en el grafico 31, donde el 36 por ciento se encuentra totalmente de acuerdo, el 7 por ciento parcialmente de acuerdo, el 10 por ciento parcialmente en desacuerdo y un 47 por ciento totalmente en desacuerdo. En estas respuestas se percibe todo lo contrario al análisis anterior ya que la mayoría de los usuarios del Ambulatorio consideran que no existe una buena ventilación y que constantemente se presentan problemas con el funcionamiento de los aires acondicionado, factor este de alto riesgo y más aun cuando se trata de un centro asistencial ya que puede representar un cultivo para el desarrollo y propagación de enfermedades infecciosas.

En cuanto a las buenas condiciones de iluminación, en el grafico 32 se demuestra que el 70 por ciento indicó estar totalmente de acuerdo, el 3 por ciento parcialmente de acuerdo, el 7 por ciento parcialmente en desacuerdo y el 20 por ciento totalmente en desacuerdo. En este caso 23 de las 30 personas consultadas, coinciden en que la iluminación es la apropiada, esto es un punto a favor de la posibilidad de ofrecer un servicio de calidad.

Para continuar, la consulta estuvo dirigida a la existencia de los equipos necesarios para el buen desempeño del servicio en el Ambulatorio, a

esto se puede apreciar en el grafico 33 que un 17 por ciento estuvo totalmente de acuerdo, un 10 por ciento parcialmente de acuerdo, un 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 27 por ciento parcialmente en desacuerdo y un 43 por ciento totalmente en desacuerdo. Por lo que se deduce que la mayoría de los usuarios consideran que en el Ambulatorio persisten una serie de carencias en cuanto a equipos médicos se refiere. Esto es un punto que entorpece completamente la posibilidad de brindar un servicio de calidad, ya que se percibe que el personal esta laborando de manera forzada y esto a quien más afecta es a los usuarios, debido a que son ellos los que presentan malestares y convalecencias.

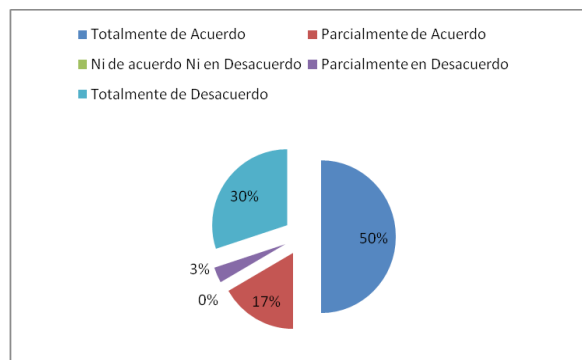
Por último en el grafico 33, se presentan las respuestas de los usuarios en cuanto a la buena señalización dentro del Ambulatorio, 77 por ciento está totalmente de acuerdo, 10 por ciento parcialmente de acuerdo y solo un 13 por ciento totalmente en desacuerdo. De acuerdo con las respuestas obtenidas la mayoría de los usuarios están de acuerdo con la afirmación planteada y comentan que desde el momento en que llegan al Ambulatorio se ubican con facilidad, gracias a la buena señalización presente en el mismo. Esto contribuye a que se pueda tener un ambiente habitable y que con todas sus fallas no sea tan inalcanzable la misión de ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 28: La Infraestructura del Ambulatorio es la adecuada.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	15	50%
Parcialmente de Acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	3%
Totalmente de Desacuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 28: Buenas condiciones de Infraestructura.



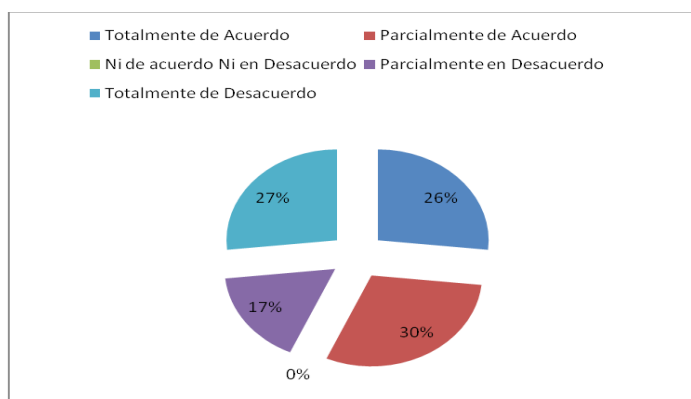
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Seguridad.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	8	26%
Parcialmente de Acuerdo	9	30%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	5	27%
Totalmente de Desacuerdo	8	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 29: Buenas condiciones de Seguridad.



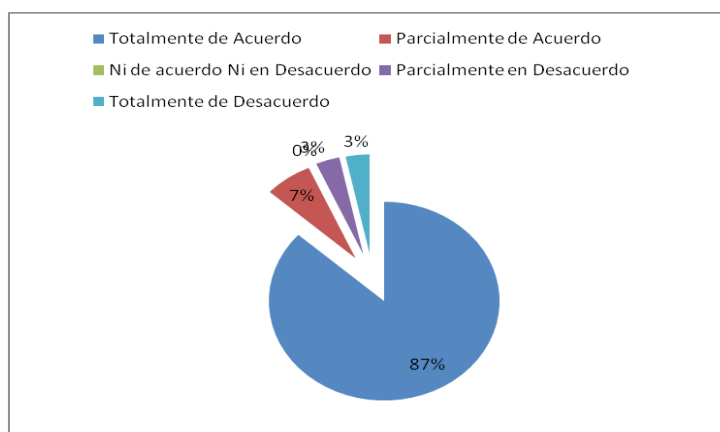
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Limpieza.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	26	87%
Parcialmente de Acuerdo	2	7%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	1	3%
Totalmente de Desacuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 30: Buenas condiciones de Limpieza.



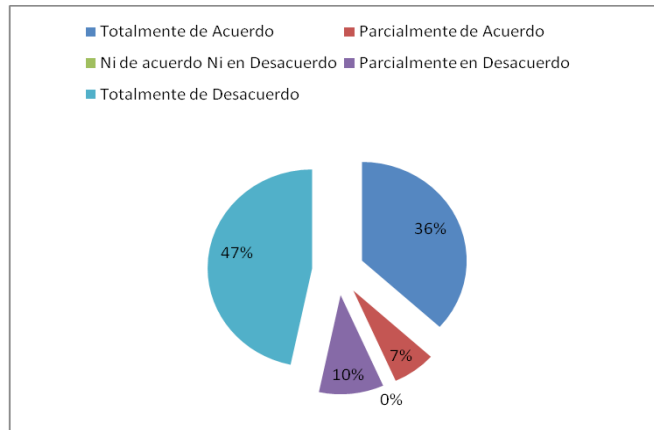
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 31: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Ventilación.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	11	36%
Parcialmente de Acuerdo	2	7%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	3	10%
Totalmente de Desacuerdo	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 31: Buenas condiciones de Ventilación.



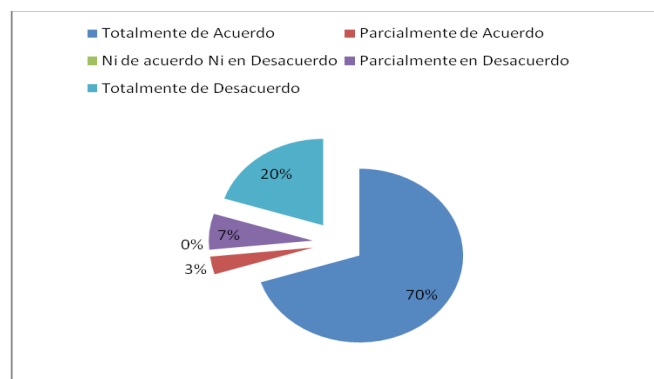
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 32: El Ambulatorio tiene buenas condiciones de Iluminación.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	21	70%
Parcialmente de Acuerdo	1	3%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	2	7%
Totalmente de Desacuerdo	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 32: Buenas condiciones de Iluminación.



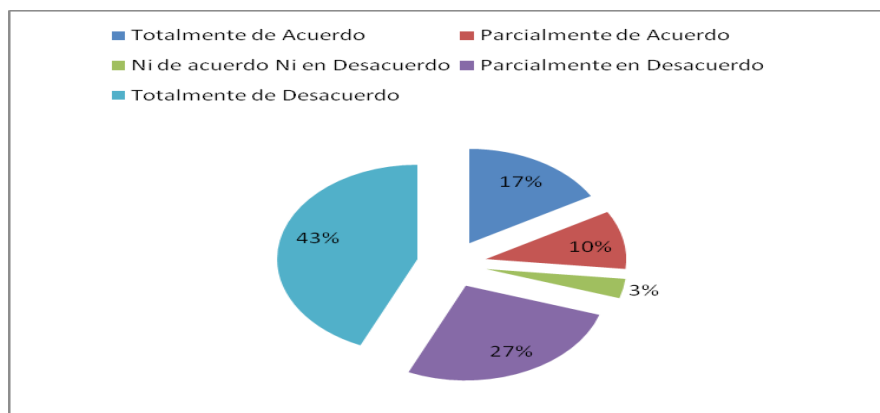
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 33: El Ambulatorio cuenta con los Equipos Necesarios para su buen desempeño.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	5	17%
Parcialmente de Acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3%
Parcialmente en Desacuerdo	8	27%
Totalmente de Desacuerdo	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 33: Equipos Necesarios



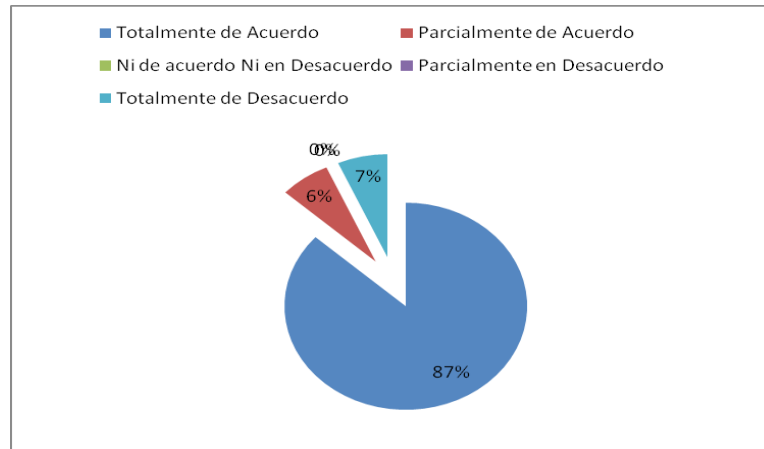
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 34: La señalización en cuanto a la ubicación de los consultorios y demás áreas del Ambulatorio es la adecuada.

CATEGORIA	FA	FP
Totalmente de Acuerdo	26	77%
Parcialmente de Acuerdo	2	10%
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0%
Totalmente de Desacuerdo	2	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 34: Buena señalización dentro del Ambulatorio.



Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Con el propósito de hacer cumplir los objetivos específicos planteados en la parte inicial de la presente investigación, cuyo objetivo general es Analizar la calidad de Servicio del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo. Se presentan a continuación las conclusiones obtenidas

Comenzando con el primer Objetivo específico planteado: Diagnosticar la calidad de servicio del área de emergencia del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo. Se estructuro y aplico un cuestionario tanto al personal (muestra) del área de emergencia de dicho Ambulatorio, como a una muestra de los usuarios que lo visitan. En dicho instrumento se tomo en cuenta el basamento teórico que soporta esta investigación, como por ejemplo las dimensiones de la calidad, planteadas por Druker (1990), las cuales para evaluar la calidad en el servicio toman en consideración aspectos como la fiabilidad tomando como base la confianza que puede transmitir el personal, así como la percibida por los usuarios. De esta misma forma se consulto sobre la seguridad, capacidad de respuesta, es decir, que tan pronto son atendidas las necesidades de los pacientes por parte del personal; también se hizo énfasis en la empatía e intangibilidad. Con este último se busca conocer que tanto se encuentra el cliente involucrado en la producción del servicio y en qué medida el personal conoce y puede transmitir sus valores institucionales, así como conocer si se encuentran incentivados como para poder dar acción a este proceso de ofrecer un servicio de calidad.

Para complementar la información obtenida y como lo acotan varios autores, para medir la calidad del servicio también deben ser examinados los

aspectos materiales, es por ello que en dicho cuestionario se le consulto tanto a los empleados como a los usuarios, su opinión sobre las condiciones de la infraestructura, seguridad, limpieza, ventilación, iluminación, dotación de equipos médicos y señalización dentro del Ambulatorio.

Con relación al segundo objetivo: Analizar la información respecto a la calidad del servicio que se le ofrece a los usuarios, del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo. Tomando como base las respuestas obtenidas en los instrumentos (cuestionarios) aplicados, se puede resumir lo siguiente: Con respecto al primer elemento consultado, que fue la Fiabilidad y que para su evaluación se tomo en consideración, la satisfacción con la que el personal piensa que los usuarios se retiran del Ambulatorio, así como también el buen cumplimiento del horario y la minimización de los tiempos de espera, la gran mayoría del personal estuvo de acuerdo con que todo lo anterior se cumple satisfactoriamente, resultado que concuerda con el de los usuarios, ya que los mismos expresaron que se van satisfechos por el servicio prestado, que siempre el personal cumple con el horario establecido y que en la medida de lo posible los tiempos de espera son minimizados.

En relación con la capacitación del personal para ofrecer un servicio confiable, la mayoría del personal informo estar capacitado para este fin, esto coincide con la opinión de los usuarios, los cuales indicaron que confían en el diagnostico que reciben, con excepción de algunos casos aislados, que a pesar de no ser recurrentes han dañado un poco la confianza de algunos usuarios.

Por otro lado la Capacidad de Respuesta y la empatía que tiene el personal para con los usuarios, obtuvo una opinión favorable por ambas

partes, debido a que las dos estuvieron de acuerdo (en la mayoría de porcentaje), con que el personal del área de emergencia hace todo lo posible por atender con respeto, cortesía, eficiencia y prontitud a las necesidades y requerimiento de los usuario. Haciendo la acotación de que en algunas oportunidades no se puede cumplir con la prontitud, por insuficiencia en la dotación de equipos médicos o por la obsolescencia de algunos equipos.

Existe otro aspecto importante referido a la intangibilidad del servicio y por ende al modo en que podría estar incentivado e involucrado el personal con el Ambulatorio y de esta manera incluir a los usuarios en la producción del servicio. Aquí se observo que los empleados se encuentran laborando en un buen ambiente, donde se promueve el trabajo en equipo y la mayoría mas no la totalidad conoce la Misión y parte de los objetivos del Ambulatorio. Sin embargo la mayoría indica que no se existen incentivos ni recompensas a su buena labor, elemento que inevitablemente produce desmotivación que puede recaer en la prestación del servicio. No obstante esta situación del personal no ha provocado mala comunicación con los usuarios, ya que estos últimos reconocieron en su mayoría que sostienen una buena comunicación en el proceso de prestación y recepción del servicio.

Adicionalmente se hace referencia a los aspectos materiales, en los cuales en la mayoría de los casos se dan opiniones encontradas, por ejemplo mientras que la mayoría del personal informa que las condiciones en cuanto a la limpieza y la iluminación no son las adecuadas, gran parte de los usuarios encuestados sostienen que si lo son. Al mismo tiempo existen puntos en los que coinciden ambos grupos consultados, por ejemplo en las malas condiciones de ventilación, infraestructura, seguridad (debido al poco personal de vigilancia), en la insuficiencia de equipos médicos y su poco o

casi inexistente mantenimiento. Pese a lo anteriormente expuesto, existen aspectos positivos donde la mayoría de los encuestados de ambos grupos coinciden y es en lo referido a la buena señalización e información dentro del Ambulatorio, esto favorece enormemente a la calidad del servicio, debido a que facilita el acceso al mismo por parte de los usuarios.

Por último, para el desarrollo del objetivo específico: Establecer acciones estratégicas orientadas a la mejora de la calidad de Servicio del Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua. Estado Carabobo. Se pueden señalar las siguientes acciones: Reforzar la capacitación y entrenamiento del personal para ofrecer al paciente un servicio confiable, de tal forma que sea el 100 por ciento el que se sienta capacitado y no solo la mayoría. De igual forma reforzar mediante charlas, talleres, entre otros, la meta de satisfacer al usuario, atenderlo con prontitud, respeto, cortesía y eficiencia, de manera que cada día sea mayor los usuarios que tengan cubiertas de manera positiva sus expectativas. También se propone incentivar a los empleados reconociendo la buena labor, por medio de carteleras, actividades de reconocimiento interno, por ejemplo.

RECOMENDACIONES

A manera de recomendación, se puede decir, en primer lugar, que el personal de supervisión del Ambulatorio Miguel Franco debe prestar especial atención a la calidad de servicio ofrecido en las horas críticas ya que es en ese momento, según lo observado, donde la afluencia de pacientes crece y el personal asistencial a cargo se hace insuficiente.

En segundo lugar y con relación al personal Directivos, es indispensable crear conciencia de la importancia que tiene el permanecer actualizado en materia de Calidad de Servicio, a fin de mejorar la imagen que tiene hoy en día el Ambulatorio Miguel Franco del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo. Se conoce que no se tienen los recursos necesarios, que existen carencias graves y malas condiciones en cuanto a sus instalaciones, sin embargo, la parte personal del servicio debe trabajarse de manera óptima, cultivando y motivando al personal día a día, para que este pueda transmitir y ofrecer un servicio aun mejor, del que se está ofreciendo en la actualidad.

En tercer lugar se recomienda reforzar mediante talleres, charlas, entre otros, todo lo referente a la capacitación del personal con miras a ofrecer un servicio confiable, el conocimiento de los valores organizacionales, la buena información y comunicación con el paciente. Es importante resaltar que según lo observado presencialmente y lo reflejado en el resultado de los instrumentos aplicados, el servicio prestado por el personal del Ambulatorio es bueno (en la medida de lo posible y con los recursos existentes), sin embargo con esta investigación se busca que sea cada vez mejor.

Se recomienda también, la existencia de acuerdos entre el Estado (el cual posee los recursos) y las gobernaciones a las cuales les compete el mantenimiento de estos Centros Asistenciales y de esta manera se pueda lograr la optimización y distribución eficiente de los recursos y el resguardo de las buenas condiciones en las que deberían permanecer los mismos.

Por último, se conoce que las acciones estratégicas planteadas no se traducen en la modificación del presupuesto con el que cuenta el Ambulatorio, por lo que se considera que para su aplicación puede ser ejecutado con los recursos existentes en el mismo.

LISTA DE REFERENCIAS

Albrecht, Karl y Bradford, Lawrence (1985). **La excelencia en el Servicio**, serie empresarial Legig. Tercera Edición. Santa Fe de Bogotá. Colombia.

Balestrini, Mirian. (1998). **Como se elabora el Proyecto de Investigación**. Consultores Asociados BL. Caracas Venezuela.

Berry, Leonard. y PARASURAMAN, A. (1996). **Marketing en las empresas de Servicios**. Bogotá-Colombia. Editorial Norma.

COBRA, M. (2000). **Marketing de Servicios. Colombia**. Mc Graw Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial N° 36.860. Diciembre 30/1999.

Delgado Smith Yamile, Colombo Leyda y Orfila Rosmel (2003). **Conduciendo a la Investigación**. Editorial Comala. 2ª Edición. Caracas Venezuela.

Díaz, M (1994). **La calidad de la Educación y las Variables del Proceso**, En: Calidad de Vida en los Centros Educativos. Centros Asociados de UNED de Asturias.

Druker, Peter (1990). **El ejecutivo Eficaz**. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Hernández, Baptista y Collado (2007). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández R, Fernández C, Baptista P (2000). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. 3ª Edición. Caracas Venezuela.

Hurtado, Ivan (2008). **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Quirón. 6ª Edición.

Lambin, J. (2000). **Marketing Estratégico**.

Ley Orgánica de Salud, en su Gaceta Oficial N° 36579 del 11 de Noviembre de 1998.

Ruiz, C (1998). **Instrumentos de Investigación Educativa**. Ediciones CIDERG, C.A. Lara. Venezuela.

Nicholson, W. (1996). **Microeconomía Intermedia y sus aplicaciones**. Editorial Mc Graw Hill.

Shao, L. (1996). **Estadísticas para las Ciencias Administrativas**. Editorial Mc Graw Hill, México.

Stanton W, Etzel, M y Walter, B (1999). **Fundamentos de Marketing**. México: Prentice- Hall Hispanoamericana, 1ª Edición.

Tamayo, M y Tamayo L. (1993). **El Proceso de la Investigación Científica**. Grupo Noriega Editores. 2ª Edición. México.

Walker, D. (1991). **El cliente es lo Primero**. Madrid- España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.