

Impacto Científico

Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago

ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Vol. 5 N° 2, 2010, pp. 155 - 172

Opinión de los usuarios sobre los servicios prestados por los hospitales adscritos al Instituto Venezolano del Seguro Social

*Rubén Araujo¹, Lorena Sánchez², Caterina Clemenza³,
Ana Teresa Prieto¹ y Gineska Romero²*

¹Núcleo LUZ-COL. raraujove@yahoo.es, anatare63_3@hotmail.com.

²Magíster en Gerencia de Empresas, Universidad del Zulia.

³Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia.
caterinaclemenza@yahoo.es

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar la opinión de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por los hospitales adscritos al Instituto Venezolano del Seguro Social (I.V.S.S.) de los municipios Maracaibo y San Francisco del estado Zulia. La investigación es de tipo descriptivo con diseño no experimental, transeccional y de campo. Se utilizó un muestreo intencional, seleccionando a 271 usuarios de los hospitales objeto de estudio. Entre los resultados se destaca la percepción negativa de los usuarios en cuanto a la infraestructura del hospital, la atención rápida, la empatía del personal médico y de enfermería y la seguridad personal. Se concluye que la calidad del servicio prestado por los hospitales adscritos al I.V.S.S de los municipios Maracaibo y San Francisco es baja.

Palabras clave: Calidad de servicio, expectativas, percepción, sector salud, hospitales.

Users' Opinion about the Services Provided by Hospitals Attached to the Venezuelan Social Security Institute

Abstract

This article aims to analyze the feedback from users about the services offered by hospitals attached to the Venezuelan Social Security Institute (IVSS) in the San Francisco and Maracaibo municipalities, State of Zulia. The research is descriptive, with a non-experimental, trans-sectional, field design. An intentional sampling of 271 users from the hospitals under study was utilized. Results highlighted the users' negative perception regarding hospital infrastructure, prompt service, empathy of the medical and nursing personnel, and personal safety. Conclusions are that the quality of service provided by hospitals attached to the IVSS in the Maracaibo and San Francisco municipalities is low.

Key words: quality of service, expectations, perception, health sector hospitals.

Introducción

En la actualidad las instituciones del sector salud deben conocer cuales son las expectativas y exigencias del cliente ya que este sector es de suma importancia para la sociedad, sobre todo por el hecho de que trabajan con personas con problemas de salud y en ese caso los niveles de calidad de la organización deben ser mucho mas altos que en los casos de organizaciones que prestan otro tipo de servicio destinados a otro tipo de clientela.

Cabe destacar, que el servicio que se presta en el sector salud puede tender a obviar calidad en el servicio prestado y la satisfacción de los usuarios, esto conlleva a que no se satisfagan completamente los requerimientos o expectativas de los usuarios o pacientes.

Dado la importancia que estos centros asistenciales poseen para las comunidades, en especial de aquellas de menos recursos económicos, ya que son éstas las que mayormente acuden a estas instituciones a solventar sus problemas de salud, se hace necesario analizar la opinión que éstos usuarios tienen de los hospitales del Instituto Venezolano de Seguro Social (I.V.S.S.), a fin de constatar si se les presta un servicio de cali-

dad, tal y como toda persona debe recibir, sin importar su condición socio económica.

En este orden de ideas, el municipio Maracaibo cuenta con un solo hospital perteneciente al Instituto Venezolano de Seguro Social (I.V.S.S.), siendo este el Hospital "Dr. Adolfo Pons"; así mismo, ocurre en el municipio San Francisco en donde se encuentra el Hospital Dr. Noriega Trigo. Es preciso señalar que éstos cuentan con recursos humanos calificados, como son el personal médico y académico de alta calidad y reconocimientos tanto nacional como internacional.

Así, la investigación es de tipo descriptiva, con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo conformada por los pacientes atendidos en los servicios ofrecidos por los hospitales estudiados. La muestra se obtuvo intencionalmente, seleccionado días y horas para asistir a los hospitales, durante quince días consecutivos hasta completar 271 usuarios de dichos establecimientos de salud.

1. Marketing de salud

En la actualidad, muchos hospitales no le prestan mucha importancia al marketing de salud, y una de las principales dificultades que enfrentan es la ética. ¿Es ético para un médico hacer marketing?, ¿Cómo puede un hospital realizar actividades de marketing?, pero a su vez la industria de los negocios de salud mueve mucho dinero, por sus muchas necesidades en salud, nutrición e higiene personal, entre otros aspectos. No obstante, la administración de esta demanda latente no siempre es buena.

Los profesionales de salud y sus diferentes ramas, dejan de emplear los instrumentos del marketing para investigar las necesidades, desarrollar productos y servicios, y comunicarse con el mercado. Es importante acotar que "El Marketing es uno Solo", lo que varía es su uso, por tanto, el objetivo también es solo: "administrar la demanda de bienes y servicios".

Es bueno recordar que cualquier persona, como profesional liberal, es apta para vender, es decir, para ofrecer y dar a conocer sus productos en el mercado. Si analizamos en los hospitales se incluyen entre una de las mayores industrias del mundo.

Al mismo tiempo señala Cobra (2000: 153) que "Todos esos conceptos eran verdaderos tabúes, y esos tabúes van siendo dejados de lado como consecuencia de la necesidad de ayudar a la población a vencer enfermedades y epidemias".

Un hospital no solo es vendible como producto, sino que también debe poseer un marketing para estimular la demanda cuando hay camas disponibles y controlarla cuando no las hay.

Un buen servicio que se pueda obtener en el mercado a un precio razonable con una promoción eficaz, el resultado podrá ser un servicio atractivo de valor y satisfaga al consumidor. Según Cobra (2000:156) "Hoy en día, un hospital o un médico no tiene éxito sólo por estar disponibles para el público. Lo importante es detectar necesidades no satisfechas, buscando suplirlas con servicios adecuados".

De esta manera podrá beneficiarse de los instrumentos del marketing para identificar, desarrollar, promover y vender servicios de interés y que aporten valor para el beneficio de los hospitales.

2. Gestión de la calidad en el sector salud

Según Malagón (1998), la gestión de la calidad se refiere a los medios por los cuales se logra la calidad; se están exigiendo cada vez más en salud por diferentes razones. La primera tiene que ver con los costos de la atención en salud que se hacen cada vez mas elevados por el empleo de la tecnología y el aumento de la cobertura. En el tipo de medicina que se está implementando en el mundo entero y que se ha dado en llamarse medicina gestionada, el no tener en cuenta los costos llevan a situaciones encontradas entre los diferentes intervinientes en el proceso; para el administrador se debe aumentar la calidad sin aumentar los costos; para el usuario se debe aumentar la calidad sin tener en cuenta el costo y el profesional asume la posición intermedia.

La segunda razón tiene que ver con la complejidad de la atención y la ley, cada vez son mayores las exigencias a los profesionales, por esta razón deben evitar las decisiones en las que no se cuantifique el riesgo o la probabilidad de acertar, de forma que se pueda mejorar su decisión o al menos justificarla en caso de problemas legales. Como tercero se cuenta con un grupo de razones que tienen que ver con las desigualda-

des en la atención sanitaria, la complejidad y dificultad de manejo de las altas tecnologías y del trabajo en equipo.

Como ya se dijo, esta corriente de la gestión de la calidad viene de las industrias comerciales, y específicamente para reducir costos, pero en una situación muy diferente para quienes puedan llevar un control de sus productos finales, e inclusive desecharlos, control de las materias primas y de los procesos de producción. En cambio, en las instituciones de servicio de salud resulta muy difícil la definición del producto y del resultado esperado para compararlo con el real, por eso se dedica el esfuerzo a la estructura y los procesos no juzgar solamente con intereses económicos.

De acuerdo a los planteado por Malagón (1998), la gestión de la calidad es necesaria por diferentes razones, como son, los costos de atención en salud, que son cada vez mas elevados; la complejidad de la atención ya que actualmente las exigencias a los profesionales de la salud son cada vez mayores, y por último por desigualdades con respecto a atención sanitaria, el manejo de altas tecnologías y el trabajo en equipo. Por estas razones es fundamental para una organización que brinde un servicio al sector salud tomar en cuenta estos aspectos, ya que estos servirán como medio de lograr la calidad, resulta fundamental que un hospital, ambulatorio, laboratorio, entre otros tome medidas importantes para poder hacer una efectiva gestión de la calidad.

3. Resultados del estudio

3.1. Características de los usuarios de los hospitales adscritos al I.V.S.S.

Los deseos y necesidades de los individuos están estrechamente relacionados con las variables demográficas, entre las que se encuentran: la edad, el sexo, el estado civil, la ocupación, la educación y el ciclo de vida familiar (Cobra, 2000).

Según los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, se pudo observar que el 56% de los encuestados eran acompañantes o representantes de los usuarios directos, mientras que un 44% eran los usuarios directos del servicio. Por otra parte, solo el 39% de los encuestados están inscritos al Instituto Venezolano de Seguro (IVSS), mientras

que el 61% de la muestra no se encuentran inscritos en el IVSS, demostrando de esta manera que es esta la población que más utiliza los servicios ofrecidos por los hospitales pertenecientes a este instituto.

Al comparar estas evidencias, se pudo constatar que la mayor cantidad de personas asiduas a los hospitales del IVSS son aquellas pertenecientes a las edades comprendidas entre 21 y 35 años, es decir, el 39% de la población. Mientras que se determinó que solo el 15 % de la población total pertenecen a la tercera edad.

De acuerdo a los resultados el 64% de los sujetos señalaron que son casados o viven en concubinato, mientras el 29% son solteros; y solo un 7% afirmaron ser viudos o divorciados.

Los resultados señalan que el 54% de las personas encuestadas alcanzaron a estudiar secundaria, mientras que 34% de la población culminó estudios universitarios o técnica, y solo el 13% llegó a cursar primaria.

Según los datos obtenidos, se puede evidenciar que el 83% de los encuestados tiene un nivel de ingreso familiar igual o mayor al sueldo mínimo, pero se ha de acotar, que el núcleo familiar de este grupo de encuestados está conformado por lo menos por dos (2) personas en edad laboral; por otra parte el 17% obtiene un ingreso entre 300.000 Bs. y 600.000 Bs.

Se observó que el 32% de las personas encuestadas se encontraban utilizando la sala de emergencia de dichos hospitales, el 29% expresó que iban por alguna de las consultas externas, el 14% visitaban el área de la farmacia en busca de los tratamientos oncológicos requeridos, un 12% tenían un familiar en el área de hospitalización, por otra parte un 16% de los encuestados asistían por el laboratorio o por el área de RX, y por último el 3% tenían un familiar en el área de pabellón.

En líneas generales se observa que la mayoría de los encuestados eran los acompañantes de los usuarios directo del servicio, no están inscritos en el Instituto Venezolano de Seguro Social, con un ingreso familiar superior al sueldo básico, con una formación académica de tercer nivel.

3.2. Motivos que tiene el usuario para seleccionar los hospitales del IVSS

Arellano (2002), señala que la motivación es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, la cual, generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendentes a disminuir la tensión producida por la necesidad.

Según Zeithaml y Bitner (2002), el proceso de toma de decisiones del consumidor (en este caso usuario), esta organizado en cuatro categorías principales, entre ellas se encuentran: las personales, es decir familiares, amigos, conocidos, expertos; las fuentes comerciales: publicidad, vendedores; evaluación de alternativas, compra y consumo.

Tabla 1. Motivo para seleccionar este centro de salud

Alternativas	Frecuencia	%
Ubicación geográfica	122	45
Entorno familiar	28	10
Experiencias previas	56	21
Grupos de referencias	12	4
Médico tratante	53	20
Total	271	100%

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

En la tabla 1, se resumen los resultados de las razones para la selección de estos centros de salud. El 45% de la población asiste a estos hospitales motivados por la ubicación geográfica, ya que se encuentran cercanas a sus viviendas, el 21% va por experiencias previas, mientras el 20% selecciona estos centros por los médicos tratantes, por otra parte el 10% de los entrevistados los frecuentan por su entorno familiar, y solo un 4% fue por sus grupos de referencias.

Tal y como afirma Cobra (2000), el consumidor de los servicios de salud espera que el servicio no falle por lo que debe resultar excelente. Para las entidades de salud, satisfacer al cliente es mucho más complejo Siempre que el ser humano compra bienes materiales, también compra expectativas, y es claro que las expectativas que se manejan en los servi-

cios de salud, sobre todo cuando son complejos (cirugías, partos, tratamientos de cáncer, SIDA, etc.), son mucho más altas que en la compra de otros objetos como autos, viajes, ropa, entre otros.

3.3. Percepción de los usuarios de los hospitales adscritos al I.V.S.S. con respecto a los componentes de la calidad del servicio

La percepción es lo que cada individuo capta de la realidad, esta se fortalece y aumenta conforme a que crece en la experiencia y la cultura del mismo. La percepción también forma parte de los factores que influyen en la calidad del servicio. Según Schiffman y Lazar (1997), la percepción se define como el proceso a través del cual el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo.

Según Albrecht, Bradford (2000), entender la percepción del usuario puede ser algo definitivo para el éxito del negocio, no basta con dar un buen servicio. Esto suscita algunas consideraciones interesantes acerca del papel del usuario y del papel de la organización, así como también la forma como se perciben mutuamente.

A continuación se presentan las percepciones de los doscientos setenta y uno (271) usuarios encuestados en los Hospitales del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) de los Municipios Maracaibo y San Francisco, basándose en las cinco (5) dimensiones de la calidad del servicio planteadas por Parasuman, Zeithaml y Berry.

Elementos tangibles

En la tabla 2, se observa la información suministrada por los encuestados en cuanto a su percepción con respecto a la cercanía a la hora de utilizar los servicios, el 73% señaló que el centro de salud está cercano a su domicilio, el 19% habita relativamente cerca, y solo un 8% manifestó vivir lejos.

El 44% de los encuestados señaló que instalaciones de los hospitales del IVSS de los Municipios Maracaibo y San Francisco se encuentran en excelentes condiciones para prestar el servicio, el 17% manifestó que las condiciones eran buenas; mientras que el 14% señaló que éstas eran regulares y el 25% observó malas condiciones de las instalaciones (tabla 3).

Al evaluar la percepción de los encuestados con respecto a una infraestructura apta para atender el volumen diario de pacientes, se encontró que el 56% de la muestra manifestó que era excelente, el 20% buena, un 10% regular y un 14% opinó que la infraestructura no se adaptaba a la cantidad de personas que a diario asistían a los hospitales estudiados (tabla 4).

Tabla 2. Cercanía a la hora de utilizar los servicios

Alternativas	Frecuencia	%
Cerca de su domicilio de habitación	197	73
Relativamente cerca de su domicilio	52	19
Lejos de su domicilio	22	8
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Tabla 3. Instalaciones en condiciones acordes al servicio prestado

Alternativas	Frecuencia	%
Excelentes condiciones	118	44
Buenas condiciones	47	17
Regular condiciones	39	14
Malas condiciones	67	25
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Tabla 4. Infraestructura apta para atender el volumen diario de pacientes

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	151	56
Buena	55	20
Regular	26	10
Mal	39	14
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

En lo que concierne al cumplimiento de las normas de higiene y salubridad requeridas, los resultados arrojaron que el 69% de los encuestados consideran que es excelente el cumplimiento de este aspecto dentro de los hospitales del IVSS de los Municipios Maracaibo y San Francisco, el 22% bueno y solo un 9% manifestó que las condiciones de higiene eran regulares (tabla 5).

Tabla 5. Normas de higiene y salubridad requeridas

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	186	69
Bueno	65	22
Regular	20	9
Mal	-	-
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

La tabla 6, muestra que para el 54% de la muestra considera que al momento de utilizar los servicios del hospital, los equipos médicos estaban siempre en funcionamiento. El 39% de los encuestados manifestaron que los hospitales del IVSS cuentan con equipos adecuados para prestar un buen servicio a los usuarios. El 47% piensa que la tecnología utilizada en los hospitales del IVSS está acorde con las necesidades de los pacientes. Mientras que más del 50% opinan que los equipos utilizados en el hospital son similares a otras instituciones de salud en el país.

En lo que se refiere al horario de atención, se demostró que el 79% de la población encuestada considera que el horario de atención se ubica entre excelente y bueno. De igual manera, 84% opina que se respeta el horario establecido para las consultas médicas (tabla 7).

Componentes intangibles

- *Fiabilidad*

El adecuado uso de los equipos, por el personal médico y de enfermeras del hospital constituye un factor importante para la valoración del servicio. La tabla anterior, refleja que el 62% considera un uso excelente de los equipos médicos lo cual los hace sentir confiados del diagnóstico expresado (tabla 8).

Tabla 6. Equipos médicos

Alternativas	Excelente		Buena		Regular		Mal	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Equipos médicos en funcionamiento	147	54	76	28	18	7	30	11
Equipos adecuados para prestar los servicios ofrecidos	106	39	95	35	38	14	32	12
Tecnología acorde con las necesidades de los pacientes	131	47	45	17	77	28	18	7
Equipos acordes con los de instituciones similares en el país	90	33	113	42	54	20	14	5

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Tabla 7. Horario

Alternativas	Excelente		Buena		Regular		Mal	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Horario de atención	92	34	121	45	37	14	21	7
Respeto al horario establecido	72	27	154	57	12	4	32	12

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Tabla 8. Uso adecuado de los equipos

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	167	62
Bueno	74	27
Regular	30	11
Mal	-	-
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

En la tabla 9 se refleja opinión dividida al respecto de la atención rápida. Así, el 48% indican que este indicador se ubica entre regular y mal, mientras que el 52% manifiesta que se encuentra entre bueno y excelente. Esta situación debe ser atendida de inmediato a fin de que los usuarios de estos centros asistenciales se sientan atendidos oportunamente, sin tanto tiempo de espera.

Tabla 9. Atención rápida

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	47	17
Bueno	95	35
Regular	70	26
Mal	59	22
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

La tabla 10, refleja resultados que indican que el 63% de lo encuestados expresaron su conformidad con el diagnóstico realizado por el personal médico. Sin embargo, el 37% consideró que este era regular o mal.

Tabla 10. Correcto diagnóstico

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	80	30
Bueno	90	33
Regular	63	23
Mal	38	14
Total	271	100

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

- *Empatía*

Los resultados mostrados en la tabla 11, indican que el 57% piensan que el personal de los hospitales del IVSS de los Municipios Maracaibo y San Francisco está dispuesto a responder sus inquietudes; mientras que solo el 41% señaló que la atención recibida por el personal médico y de enfermería se encuentra entre bueno y excelente, el resto indicó que ésta

Tabla 11. Empatía con el personal

Alternativas	Excelente		Buena		Regular		Mal	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Personal dispuesto a responder sus inquietudes	62	23	91	34	69	25	49	18
Atención del personal médico y de enfermera	47	17	64	24	97	36	63	23
Receptividad del personal al formularsele alguna queja	34	13	85	31	93	34	59	22
Trato cortés recibido por el personal	29	16	66	37	52	29	31	18

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

se ubica entre regular y mal. De igual manera se evidencia como el 56% percibe una regular a mal receptividad del personal al formularsele alguna queja. Por otra parte, el 53% piensa que recibe un buen trato cortés por parte del personal.

- *Seguridad*

La tabla 12, muestra resultados que indican que el 68% percibe inseguridad personal en las instalaciones de los hospitales estudiados. Sin embargo, que el 71% opina que el personal le transmite seguridad. En cuanto a la información oportuna, el 55% señaló que esta se ubica entre excelente y buena.

Tabla 12. Seguridad en el servicio

Alternativas	Excelente		Buena		Regular		Mal	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Seguridad personal en las instalaciones	32	12	55	20	99	36	85	32
El personal transmite seguridad	81	30	110	41	43	16	37	13
Se le ofrece al paciente información oportuna	72	27	76	28	66	24	57	21

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

- *Responsabilidad*

Los resultados expuestos en la tabla 13, indican que el 57% de los encuestados perciben recibir respuestas precisas por parte del personal médico y de enfermeras; de igual manera, el 51% posee una opinión positiva en cuanto a las respuestas inmediatas a sus necesidades de atención médica.

Tabla 13. Responsabilidad en la prestación del servicio

Alternativas	Excelente		Buena		Regular		Mal	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Respuestas precisas emitidas por el personal medico y de enfermera	62	23	91	34	69	25	49	18
Respuesta inmediata a sus necesidades	52	19	87	32	86	32	26	17

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

3.4. Promedio de la percepción de los usuarios de los hospitales adscritos al I.V.S.S. con respecto a los componentes de la calidad del servicio

De acuerdo a la escala de medición establecida, se presenta las puntuaciones obtenidas para la percepción de los usuarios con respecto a los ítems aplicados, organizadas dentro de la escala (1) Muy Bajo y (5) Muy alto. Nótese en los resultados presentados en la tabla 14 con respecto la calidad de servicios prestados en los hospitales pertenecientes al Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) en los municipios Maracaibo y San Francisco, se encuentra en niveles de percepción alto.

Tabla 14. Escala de medición de la percepción

Nivel de percepción	Puntuación
Muy alto	4.2 a 5.0
Alto	3.4 a 4.2
Medio	2.6 a 3.4
Bajo	1.8 a 2.6
Muy bajo	1.0 a 1.8

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 se aprecia que el nivel de percepción de los usuarios de los hospitales pertenecientes al Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) de los municipios Maracaibo y San Francisco, en cuanto a la subdimensión tangibles (4.00), Fiabilidad (3.70), Empatía (3.60), Seguridad (3.50) y Responsabilidad (3.52).

Tabla 15. Percepciones de los usuarios de los hospitales del IVSS de los municipios Maracaibo y San Francisco

Subdimensión	Indicadores	Promedio
Tangibles	• Cercanía a la hora de utilizar los servicios	4.15
	• Accesibilidad a las instalaciones	4.38
	• Instalaciones en condiciones acordes al servicio prestado	4.00
	• Infraestructura del hospital	3.32
	• Infraestructura apta para atender el volumen diario de pacientes	4.10
	• Normas de higiene y salubridad requeridas	4.60
	• Equipos médicos en funcionamiento	4.25
	• Tecnología acorde con las necesidades de los pacientes	3.62
	• Equipos adecuados para prestar los servicios ofrecidos	3.79
	• Equipos acordes con los de instituciones similares en el país	3.58
		4.00
Fiabilidad	• Uso adecuado de los equipos	4.51
	• Atención rápida	3.35
	• Recibir lo requerido en el menor tiempo posible	3.51
	• El correcto diagnóstico	3.43
		3.70

Tabla 15 (Continuación)

Subdimensión	Indicadores	Promedio
Empatía	• Horario de atención	4.06
	• Respeto del horario establecido	3.89
	• Personal dispuesto a responder sus inquietudes	3.55
	• Empatía del personal médico y de enfermería	3.23
	• Receptividad del personal al formularsele alguna queja	3.26
		3.60
Seguridad	• Seguridad personal	3,01
	• El personal transmite seguridad y profesionalidad	3.84
	• Se le ofrece al paciente información oportuna	3.48
		3.50
Responsabilidad	• Respuesta inmediata a sus necesidades	3.55
	• Respuestas precisas emitidas por el personal médico y de enfermería	3.48
		3.52
Promedio Total Percepción		3.70

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

En líneas generales el desempeño de los hospitales pertenecientes al Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS) de los municipios Maracaibo y San Francisco, fue percibido como alto con una puntuación total de 3.70

Conclusiones

En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento y su debido análisis tomando en cuenta la fundamentación teórica relacionada a la variable de estudio, se puede concluir que la ma-

yoría de los clientes tienen las siguientes características: personas no inscritas en el IVSS, con un ingreso familiar superior al sueldo básico, son laboralmente activos y tienen un nivel de educación básica. Gran parte de la muestra son personas casadas, y se encontraban en las instalaciones del hospital en calidad de acompañantes. En cuanto a los motivos que tiene usuario para seleccionar los hospitales del IVSS de los Municipios Maracaibo y San Francisco, se encontró que la mayoría de la muestra consultada, lo eligió por su ubicación geográfica.

Por otra parte, se tiene que la percepción del servicio es alta, basándose en las dimensiones Tangibles, Seguridad; Fiabilidad, Responsabilidad y Empatía. Los elementos tangibles resulto ser la dimensión mejor evaluada mientras que la Seguridad y la Responsabilidad fueron las peores calificadas. Entre los indicadores que resaltaron se menciona las normas de higiene y salubridad requerida, el cual obtuvo la mejor percepción, por otra parte el indicador que tuvo la peor evaluación fue la seguridad personal.

Referencias bibliográficas

- Albrecht, K. y Bradford, L. (2000). **La revolución del servicio, lo único que cuenta es un cliente satisfecho.** Tercera edición. Colombia. 3R Editores.
- Arellano, R. (2002). **Comportamiento del consumidor.** Enfoque América Latina. Mc Graw Hill. México.
- Cobra, M. (2001). **Marketing de servicios.** Segunda Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana. Colombia
- Hernández, Fernández y Baptista. (2003). **Metodología de la investigación.** Tercera edición. México. McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2001). **Dirección de marketing.** Octava edición. México. Pearson Educación.
- Loudon, D. y Della Bitta, A. (1995). **Comportamiento del consumidor.** Conceptos y aplicaciones. Cuarta edición. México. McGraw Hill.
- Lovelock, C. (1997). **Mercadotecnia de servicios.** Tercera edición. Editorial Prentice-Hall. México.
- Malagón, G; Galán, R. y Pontón, G. (1998). **Auditoría en Salud.** Colombia. Editorial Médica Panamericana.
- Montilva (2001). **La Reforma del sector salud en Venezuela.** Editorial Gráficas Montfort.
- Parra, J. (2003). **Guía de muestreo.** Maracaibo. Universidad del Zulia.

Payne, A. (1996). **La esencia de la mercadotecnia de servicios**. Editorial Prentice-Hall

Schiffman, L. y Lazar, L. (2001). **Comportamiento del consumidor**. México: Prentice-Hall.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). **Marketing de los servicios**. Segunda edición. Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana. México.

Silva, Yelitza (2002). "Calidad de los servicios prestados en el sector salud privado del Municipio Maracaibo, Estado Zulia". Tesis de Grado de Maestría de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. LUZ. Maracaibo (Venezuela).