

De Benedetti, R; Ochs Olazábal, H; Rodríguez Gamarra, P; Soto Suárez, C; Bedek Leiva, S.

## Introducción

El Hospital-Escuela de la Facultad de Veterinaria, Universidad de la República, Uruguay, es la mayor organización asistencial de salud animal para el tratamiento de casos clínicos individuales, tanto, por su volumen de pacientes como, por los presupuestos asignados para su actividad y funcionamiento.

Actualmente se considera necesario organizar la asistencia veterinaria desde un punto de vista propietario-paciente, como la de un binomio de clientes.

Las variables que contribuyen a la satisfacción del cliente deben ser ampliamente conocidas por todo el personal hospitalario, comenzando por el equipo de Dirección.

Las direcciones de los hospitales, recurren con frecuencia al empleo de tácticas prácticas para seguir, evaluar y mejorar en forma continua, la experiencia de los clientes.

## Objetivos

Los objetivos del trabajo son:

- 1) Diseño y presentación de una ficha técnica para encuesta de satisfacción en la policlínica del Hospital de Facultad de Veterinaria.
- 2) Discriminar por edad y sexo a los clientes de la policlínica.
- 3) Medir la satisfacción de las personas que han utilizado el servicio telefónico.

(Tabla 1)

ENCUESTA DE SATISFACCION A USUARIOS DE LA POLICLÍNICA DEL HOSPITAL DE FACULTAD DE VETERINARIA. UDELAR						
DATOS DEL ENCUESTADO						
CONSULTA POLICLÍNICA: SI NO						
NOMBRE						
EDAD						
BARRIO						
TELÉFONO						
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
ATENCIÓN TELEFÓNICA	SI NO					
HORARIO DE ATENCIÓN						
RECEPCIÓN: AMABILIDAD						
RECEPCIÓN: EFICACIA, EFICIENCIA						
INSTALACIONES: HIGIENE						
INSTALACIONES: COMODIDAD						
INSTALACIONES: SEÑALIZACIÓN						
INSTALACIONES: ACCESIBILIDAD						
TIEMPO DE ESPERA						
TIEMPO QUE LE DEDICO EL VETERINARIO EN LA CONSULTA						
CORTESÍA DEL VETERINARIO HACIA USTED (explicaciones, amabilidad, etc)						
TRATO DEL VETERINARIO HACIA SU MASCOTA						
SUS DUDAS FUERON EVACUADAS CON CLARIDAD POR EL VETERINARIO						
ENFERMERÍA: PROFESIONALIDAD						
ENFERMERÍA: RESPETO / AMABILIDAD						
EN TÉRMINOS GENERALES, COMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN RECIBIDA						

## Discusión

a) El método de la encuesta tiene un fuerte componente subjetivo, pues mide opiniones.

b) Los usuarios muy posiblemente no estén en condiciones de evaluar el desempeño profesional de los técnicos actuantes, no obstante, interesa su percepción de dichos servicios veterinarios.

c) Un dato particularmente interesante, es la escasa utilización del teléfono por parte de los clientes de la policlínica. De los clientes encuestados que utilizaron el teléfono, un porcentaje relativamente importante la considera mala o regular (20%).

## Conclusiones

La mayor parte de la población usuaria de los servicios de policlínica del Hospital, es de sexo femenino.

Se recomienda investigar si la escasa utilización del teléfono como herramienta de atención al cliente, es la resultante de causas propias o ajenas.

Contrastando la encuesta con otras fuentes de datos, podemos concluir que su potencial de utilización resulta interesante teniendo en cuenta su bajo costo.

## Materiales y métodos

En este trabajo se empleó la modalidad de encuesta personal en el punto donde se ofrece el servicio, el Hospital Escuela de la Facultad de Veterinaria.

En esta presentación, la primera parte expone la ficha técnica utilizada, así como, la distribución por edad y sexo de los encuestados. La segunda parte consta solamente de 1 pregunta acerca de la atención telefónica recibida, calificándose con una escala de Likert de 5 puntos (muy malo, malo, regular, bueno, muy bueno),

Determinación del tamaño de muestra:

Asumiendo los casos atendidos en el año 2009 como un total de 2400 clientes, considerando un error de 0,10 ( $\pm 10\%$ ), un nivel de confianza de 95% y un valor de  $p = 0,5$ , se obtuvo que el valor de  $n$ , este caso, era de 97. Aplicando el factor de corrección para poblaciones finitas, se obtuvo un  $n$  de 93, por tanto se encuestaron 93 personas.

## Resultados

Se presenta la primera parte de la encuesta -ficha técnica y distribución por edad y sexo- y, el grado de satisfacción de los usuarios con la atención telefónica recibida en el Hospital Escuela de la Facultad de Veterinaria.

Ficha Técnica (Tabla 1)

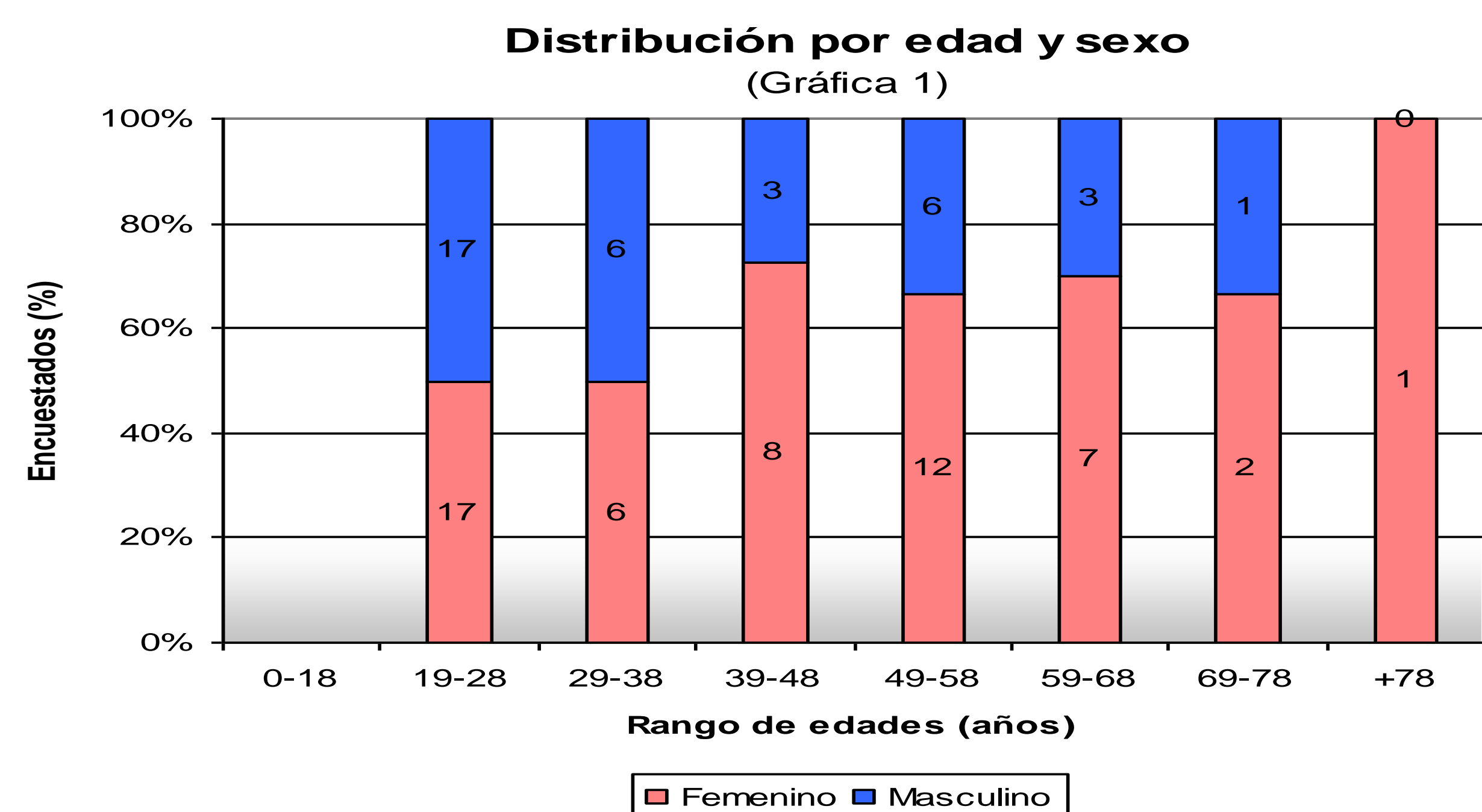
Distribución por edad y sexo (Gráfica 1)

Se presentan los encuestados por franjas de edad.

Con respecto al sexo se observó un predominio femenino en la mayoría de los grupos etarios, exceptuando los rangos de edades entre 19-28 y 29-38, en los que la distribución es igual.

Atención telefónica (Gráfica 2)

Del total de encuestados el 83,9% no llamó, siendo un 16,1% los que si llamaron. De estos últimos se obtuvieron los siguientes datos: 40% consideraron la atención telefónica como muy buena, 40% como buena, 6,7% como regular y 13,3% como mala.



**Atención telefónica**  
(Gráfica 2)

