

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

## Introducción

El Hospital Escuela de la Facultad de Veterinaria es la única dependencia Estatal con atención al público general, por tanto, debe responder y satisfacer a un gran número de actores sociales: sus usuarios, la ciudadanía en general, el poder político que define sus presupuestos y, a toda su comunidad educativa -estudiantes, docentes y funcionarios-.

En virtud de la información -que no significa saber medicina veterinaria- a la que estos clientes acceden en la actualidad, fundamentalmente, por los medios de comunicación, crecen también en proporción directa sus expectativas, en lo referente a la calidad de los servicios que reciben en la atención médica de sus mascotas.

El personal de la Policlínica trata frecuentemente con clientes con un alto nivel de incertidumbre; angustia, miedos, inadecuada información y comunicación, por tanto, se deben contemplar aspectos que trascienden los estrictamente técnico-profesionales.

## Objetivos

### Objetivo General

Identificar los aspectos positivos y negativos más relevantes desde el punto de vista del cliente del servicio "Hospital Veterinario" (HV), como elemento esencial para la mejora y posicionamiento del servicio.

### Objetivos Específicos

- 1) Medir la satisfacción de las personas que han utilizado el servicio.
- 2) Caracterizar el grado de satisfacción según diferentes puntos de vista -calidad técnica, calidad humana, confort-.
- 3) Conocer las expectativas de los usuarios y la relación que guardan con el nivel de satisfacción sobre el servicio HV.

### Objetivos Complementarios

Caracterizar los medios por los que la población conoce la Facultad y los motivos por los cuales concurre.

## 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.

La encuesta constó de 2 partes: la primera correspondía a la identificación del usuario y la segunda, hacía referencia a la satisfacción del mismo con el servicio recibido.

Consta de 3 temáticas acerca de la atención médica, enfermería y la valoración general 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

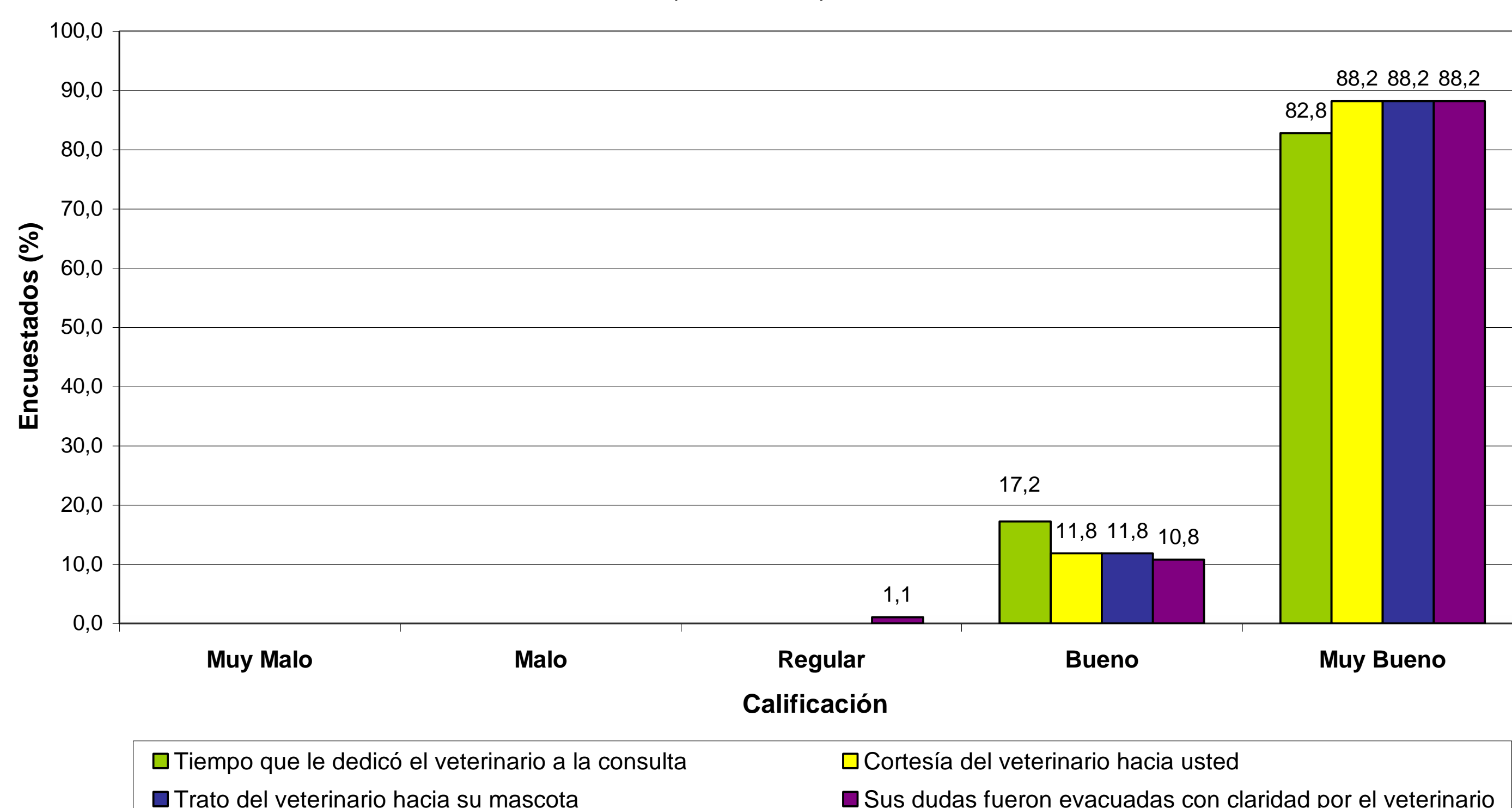
### Atención médica (Gráfica 1)

### Enfermería (Gráfica 2)

### Calificación general (Gráfica 3)

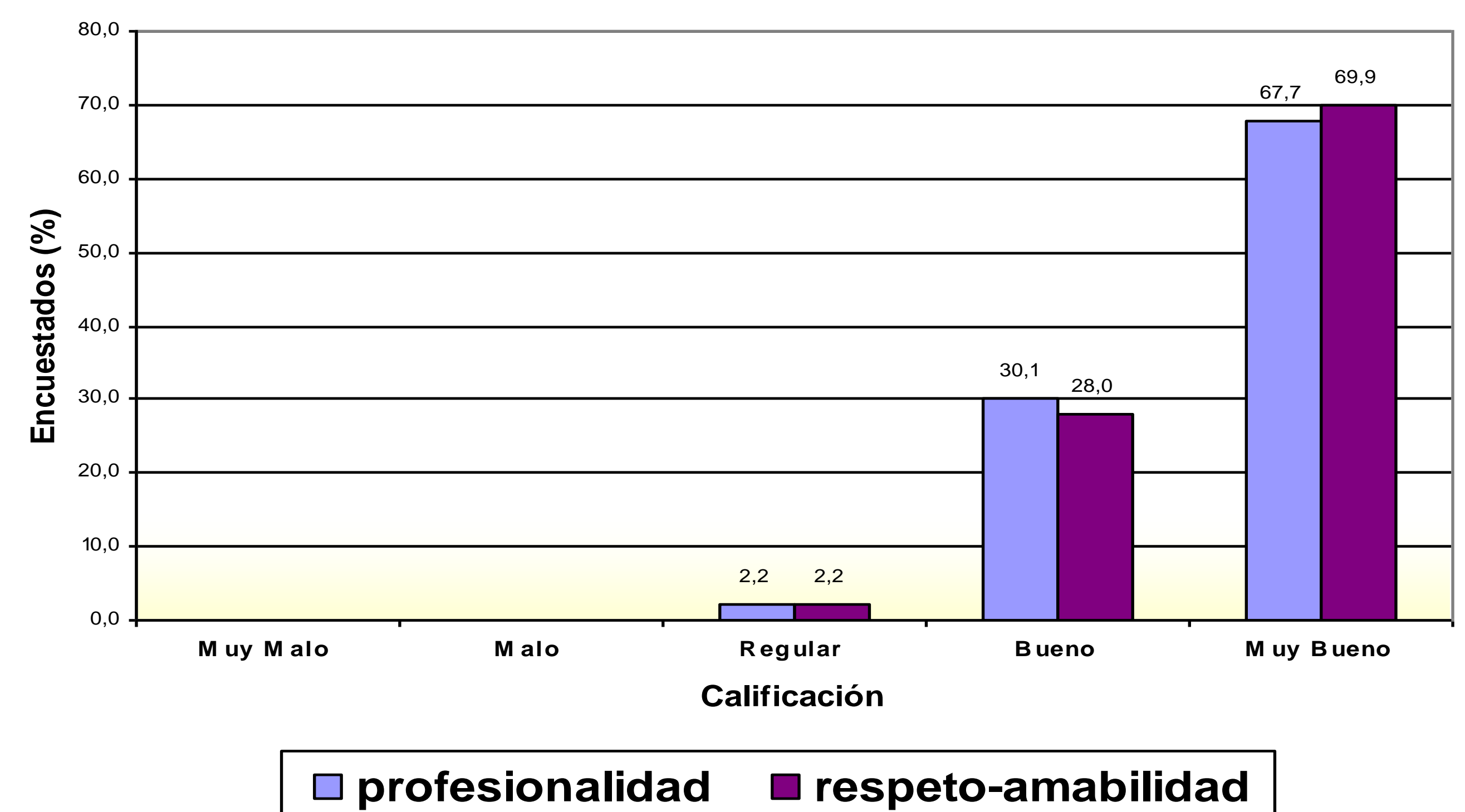
### Atención médica

(Gráfica 1)



### Enfermería

(Gráfica 2)



## Discusión

a) Debido a que se están midiendo opiniones, se considera que el método empleado -encuesta- posee un gran componente subjetivo.

b) Aunque habitualmente los usuarios no están en condiciones de evaluar el desempeño de los profesionales, interesa su percepción sobre los servicios veterinarios. Es de importancia tomar en cuenta el alto nivel de satisfacción de los usuarios con los profesionales, tanto médicos como enfermeros, en donde no hubo usuarios que consideraran la atención de los mismos como mala o muy mala.

## Conclusiones

Si bien este tipo de encuestas aportan datos limitados, contrastándola con otras fuentes de información, podemos concluir, que su potencial de utilización resulta interesante teniendo en cuenta su bajo costo.

La calificación general de la calidad de los servicios recibidos por parte de los encuestados es ampliamente positiva -un 99% entre muy bueno y bueno-.

El mayor nivel de satisfacción de los usuarios correspondió a la atención médica y de enfermería.

De la interacción del encuestador con los encuestados, surgió, que en un número importante de casos, la recomendación a concurrir a la Facultad de Veterinaria, era para una segunda consulta por parte de Clínicas Veterinarias particulares.

## Sugerencias

Evaluar con cierta periodicidad la satisfacción del usuario en éste Hospital y, realizar dichos estudios, en cada uno de los servicios que ofrece, pues las necesidades o expectativas de los clientes y su percepción de la calidad de atención, pueden variar en determinados períodos de tiempo.

### En términos generales ¿Cómo calificaría la atención recibida?

(Gráfica 3)

