

Percepción del SERVICIO AL CLIENTE en el ámbito de la logística militar: el caso de la UNIDAD SANITARIA de la ESMIC*

ALF. BARRIOS OLARTE YEISON ^a
ALF. BAUTISTA PARRA CRISTIAN ^b
ALF. DONCEL PANTOJA EFRAÍN ^c
ALF. GAMBOA ZABALA JOSÉ DANIEL ^d
CLAUDIA MARCELA CORREA MALAGÓN ^e

* Este artículo es producto del Semillero de Investigación Sermili, "Percepción del servicio al cliente militar", de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", en el año 2015.

^a Estudiante de séptimo nivel de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", perteneciente al Semillero de Investigación Sermili. Correo: korack2009@hotmail.com

^b Estudiante de séptimo nivel de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", perteneciente al Semillero de Investigación Sermili. Correo: cristian.david@esmic.edu.co

^c Estudiante de séptimo nivel de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", perteneciente al Semillero de Investigación Sermili. Correo: efrain.doncel@esmic.edu.co

^d Estudiante de séptimo nivel de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", perteneciente al Semillero de Investigación Sermili. Correo: daniel.gamboa@esmic.edu.co

^e Docente investigadora y tutora del Semillero de Investigación Sermili, de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova". Diseñadora industrial y magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia. Docente de la Universidad Nacional de Colombia, Esmic y Universidad Piloto de Colombia. Correo: claudia.reiayanami18@gmail.com



RESUMEN: Basado en una investigación descriptiva, este artículo tiene el objetivo de mostrar los resultados obtenidos respecto a la percepción del servicio al cliente en el servicio de sanidad en la Escuela Militar de Cadetes “General José María Córdova”, específicamente, en las unidades sanitarias de Bogotá, Chelencele y Mesa Baja, durante el período marzo-agosto de 2015. Inicialmente, se identifican los indicadores por evaluar, según el análisis teórico relacionado, luego se muestran los resultados obtenidos en el desarrollo del instrumento. Al final, se concluye que, aunque se demuestra un grado de satisfacción aceptable en los servicios sanitarios, estos deben mejorar. La única manera de lograrlo es prestarle suma atención al talento humano relacionado con estas actividades tan importantes para los militares en formación.

PALABRAS CLAVE: satisfacción, servicio al cliente, unidad sanitaria.

ABSTRACT: Based on descriptive research, this article aims to show the results obtained regarding the perception of customer service within the health services in the Military School of Cadets “General José María Córdova”, specifically in the health units of Bogotá, Chelencele and Mesa Baja, during the period of March–August 2015. Initially, the indicators to be evaluated were identified according to the related theoretical analysis, and then the results obtained were shown. It was concluded that, although an acceptable level of satisfaction in the health services is demonstrated, they should be improved. The only way to achieve this is by paying close attention to the human component related to such activities, as they are very important for military education.

KEYWORDS: Satisfaction, Customer service, Health Unit.

INTRODUCCIÓN

En Colombia, actualmente se identifica la logística militar como la disciplina que tiene como uno de sus objetivos principales proporcionar los medios que requieran las distintas Fuerzas Militares para su funcionamiento, ya sea en tiempos de paz o para el ejercicio de las operaciones en tiempos beligerantes.

En el Ejército Nacional, en la práctica, la logística militar se consolida a través de procesos misionales, de apoyo y de evaluación (Fuerzas Militares de Colombia, 2013). Los de interés para este documento son los misionales, ya que se relacionan con los subprocesos de almacenamiento, adquisición, abastecimiento, transporte, producción, mantenimiento, sanidad y administración de recursos. Estos últimos se vinculan de manera directa con las personas, los materiales y los servicios necesarios requeridos para el cumplimiento de los fines del Ejército e incluyen, entre otros, el aprovisionamiento de transporte, subsistencias, municiones, repuestos, relevo de personal y apoyo sanitario.

De lo anterior, es claro que los procesos misionales mencionados entrelazan los requerimientos de los clientes con su satisfacción ante las solicitudes realizadas. Y

Si bien Bogotá registra los índices más benéficos de atención, acceso e instalaciones, no debe dejarse de lado que para los miembros en formación es el más deficiente en cuanto al tiempo de espera y la inmediatez en la atención de urgencias.

es precisamente la forma de dar solución a los requerimientos lo que permite reconocer la importancia de evaluar permanentemente el servicio al cliente.

El servicio al cliente es un factor indispensable para medir, pues no es suficiente con asumir cómo funciona, sino que también es importante conocer la satisfacción que genera, teniendo en cuenta que la percepción es subjetiva y se podría decir que existen muchos indicadores para medir la calidad del servicio. Como lo explica Oliva (2005), el servicio es una actividad compleja que debe analizarse juiciosamente y, así mismo, evaluarse al detalle para evidenciar esos momentos de verdad que hacen la diferencia, pues sus características y su caracterización dependen del contexto en el que se miren.

Se puede inferir que, dentro de la logística militar del Ejército Nacional, el servicio al cliente se orienta a determinar la calidad de los servicios recibidos en diversos sectores: sanitario, abastecimiento e intendencia, entre otros. Igualmente, se deben tener en cuenta diferentes escenarios: espacios generales o específicos, así como distintos tipos de sujetos: oficiales, cadetes, alféreces, etc., que permiten no solo evaluar los contenidos teóricos y prácticos, sino también realizar procesos de retroalimentación para su mejoramiento.

El panorama anterior motivó a realizar una aproximación a la calidad del servicio al cliente en el sector de sanidad de la Escuela Militar de Cadetes “General José María Córdova” (Esmic), en la ciudad de Bogotá. La metodología utilizada y los resultados obtenidos corresponden al contenido de este documento.

METODOLOGÍA

La investigación pretende identificar la percepción del servicio al cliente que tienen los oficiales, alféreces y cadetes en el dispensario médico de la Esmic, para realizar sugerencias de mejoramiento.

Los indicadores utilizados para abordar la identificación de problemas en el servicio al cliente se basaron en las investigaciones realizadas por Bigné et al. (1997) y Cabrera-Arana et al. (2008), sumado a la relación con las condiciones militares. De acuerdo con este análisis, se determinaron los siguientes indicadores: oportunidad de atención, urgencias, recursos (instalaciones, equipos médicos, etc.), prácticas médicas (diagnóstico y disponibilidad del recurso humano). Estos indicadores se aplicaron en tres espacios donde la Esmic adelanta actividades de formación académica y militar práctica: Chelencele, Mesa Baja y Bogotá.

La población participante en esta evaluación corresponde a veinte oficiales y trescientos miembros en formación (alféreces y cadetes).

Como instrumento de recolección de información se utilizó una encuesta ajustada a los indicadores propuestos, con extensión de diez preguntas de respuesta cerrada y de valoración. Se tuvo en cuenta el uso de la escala de Likert, toda vez que esta técnica mide percepciones, opiniones, valores, etc., además, por ser una metodología accesible a su construcción, tabulación y análisis, así

como porque sus atributos psicométricos (validez, confiabilidad) permiten evaluaciones certeras.

RESULTADOS

De acuerdo con cada uno de los cuestionamientos se obtuvieron los siguientes hallazgos.

Atención a tiempo en el dispensario

Los miembros de la Esmic, en general, perciben un grado positivo de satisfacción (36 %) en la atención oportuna en el dispensario, que en el caso de los oficiales se encuentra en los límites de poco satisfactorio (43 %) a muy satisfactorio (17 %). Se destaca que Chelencele presenta el mayor grado de satisfacción, 55 %, mientras que Mesa Baja refleja poca satisfacción, en un porcentaje alto (35 %). Por su parte, los miembros en formación respecto al mismo indicador poseen como límites: poca satisfacción (48 %) a muy satisfactorio (12 %). En particular, Mesa Baja alcanza el mayor porcentaje de poca satisfacción (73 %), mientras Chelencele reporta el 3 % de alto grado de satisfacción (figuras 1a y 1b).

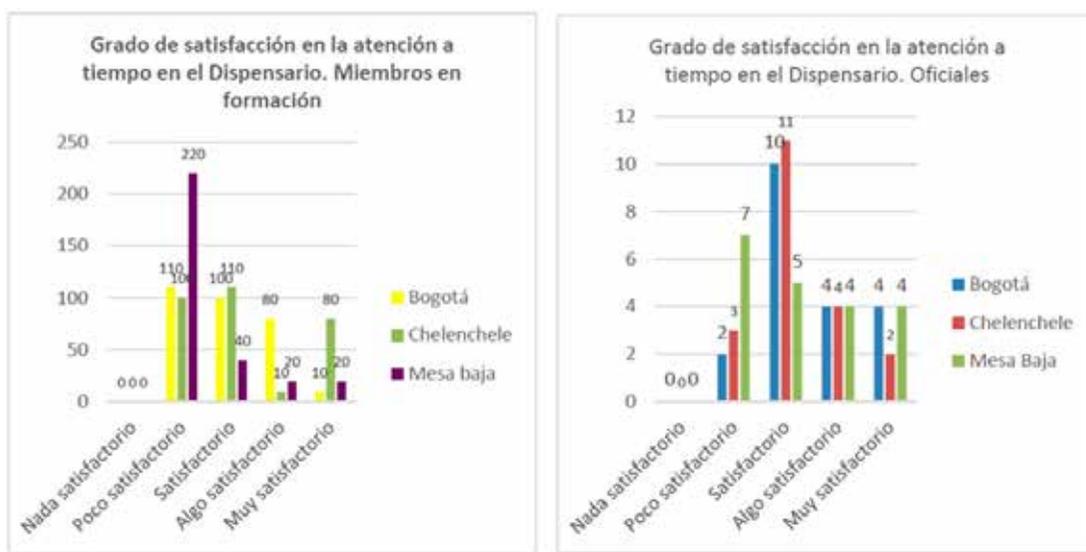


Figura 1. Grado de satisfacción en la atención a tiempo en el dispensario. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

Tiempo de espera en la atención

De manera general, se encuentra que el 49 % de la totalidad de los participantes consideran que el tiempo de atención promedio es de 10 a 15 minutos. En el grupo de oficiales se destaca el límite máximo de 57 %, para una espera de 10 a 15 minutos, mientras que el 10 % considera que la espera se da entre 60 minutos o más. Es Chelencele el lugar donde el mayor porcentaje (65 %) considera que la espera se da entre 10 a 15 minutos. En los tres lugares, con un porcentaje de 10 %, se cree que la atención se da entre 60 minutos o más. En cuanto a los miembros en formación, el porcentaje máximo se da para una espera de 10 a 15 minutos (41 %), mientras que un porcentaje mínimo (8 %) reconoce que la espera es igual o mayor a 60 minutos (figura 2 a y 2 b).

En Mesa Baja, el 57 % considera que la espera es de 10 a 15 minutos, mientras que en Bogotá y Chelencele, en un porcentaje de 7 %, se cree que la espera es de 60 minutos o más.

Grado de satisfacción sobre el servicio de urgencias

Existe un grado de satisfacción positiva del 64 %, en comparación con el 13 % que considera estar poco satisfecho. Se destaca el caso de Bogotá, en miembros en formación, donde el 83 % de los participantes consideró que era satisfactorio el servicio de urgencias, pero ninguno reconoció el servicio como muy satisfactorio. Los oficiales, por su parte, consideran satisfactorio el servicio, 62 %, en contraste con el 15 % que lo cataloga como poco satisfactorio.

Grado de satisfacción sobre disponibilidad de recursos

El 38 % de la totalidad de los participantes reconocen como satisfactoria la disponibilidad de recursos en términos de medicamentos, equipos médicos e instalaciones. Se destaca que, en el caso de miembros en formación, el 37 % considera estar muy satisfecho y es Bogotá el lugar donde se reconoce el estar muy satisfecho con los recursos sanitarios, con un nivel del 90 %.

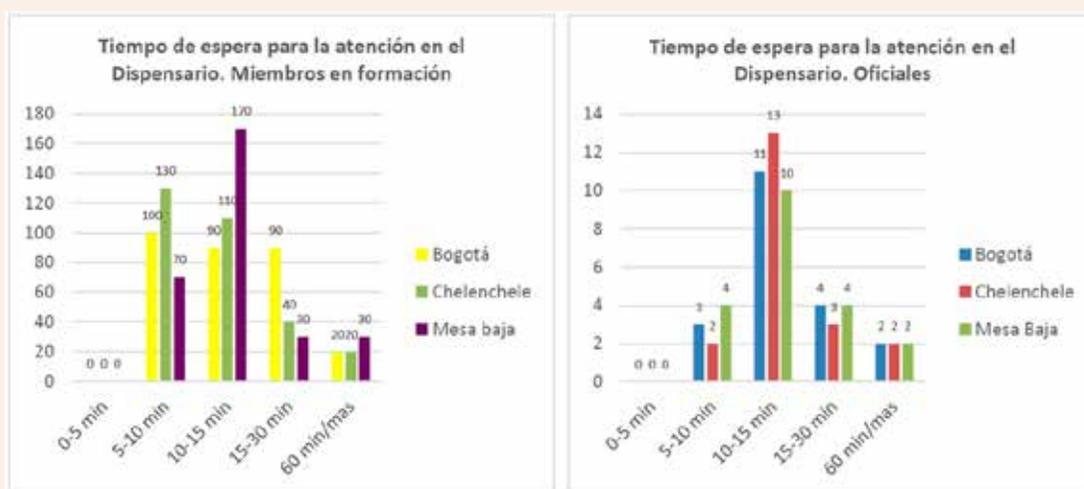


Figura 2. Tiempo de espera para la atención en el dispensario. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

El grado de satisfacción del servicio de sanidad, de manera general, se ubica entre poco satisfecho y muy satisfecho.

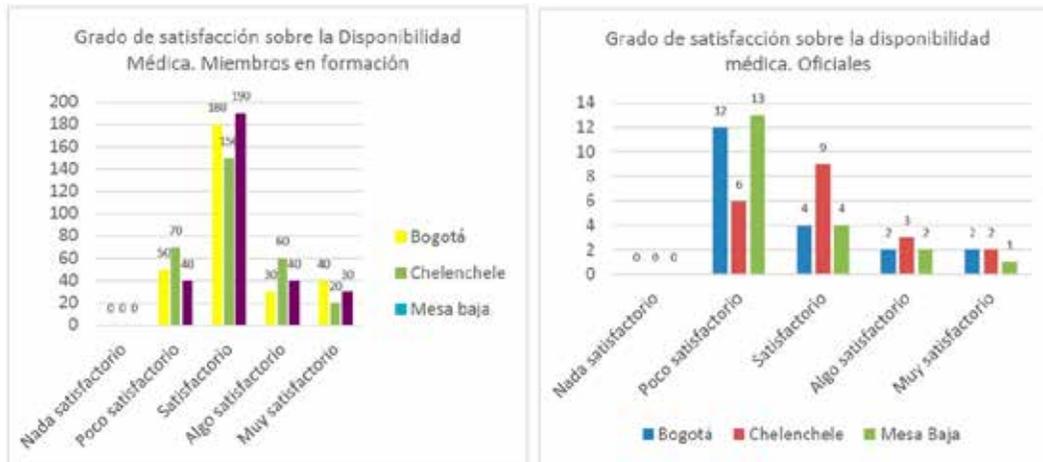


Figura 3. Grado de satisfacción sobre la disponibilidad médica. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

Grado de satisfacción sobre la disponibilidad médica

Se halló un grado de satisfacción del 43 % sobre la disponibilidad médica, en contraste con la poca satisfacción del 35 % sobre la misma variable. Para el caso de los oficiales, es en Mesa Baja donde se presenta un mayor porcentaje de poca satisfacción, 65 %. En el mismo lugar, el 5 % considera muy satisfactoria la disponibilidad médica (figura 3a y 3b).

Grado de satisfacción con las prácticas relacionadas con el diagnóstico

De manera general, el 46 % de los encuestados manifiesta estar poco satisfecho con las prácticas relacionadas con el diagnóstico. En el caso de los oficiales, el 75 % en Bogotá y el 65 % en Mesa Baja manifiestan estar poco satisfechos con dichas prácticas. Para los miembros en formación, contrasta el 50 % de poca satisfacción, en Mesa Baja, con el 33 % y el 23 % de mucha satisfacción que se presenta tanto en Bogotá como en Chelencele, respectivamente (figura 4a y 4b).

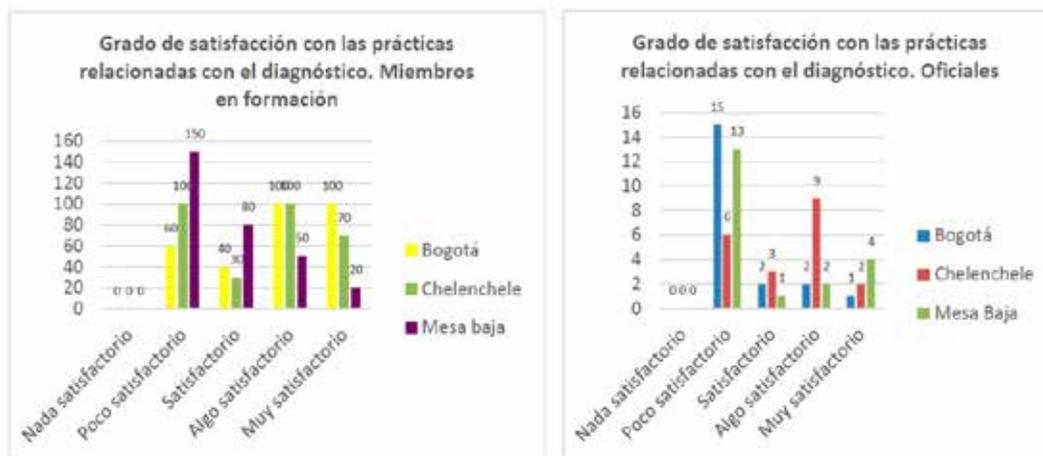


Figura 4. Grado de satisfacción con las prácticas relacionadas con el diagnóstico. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

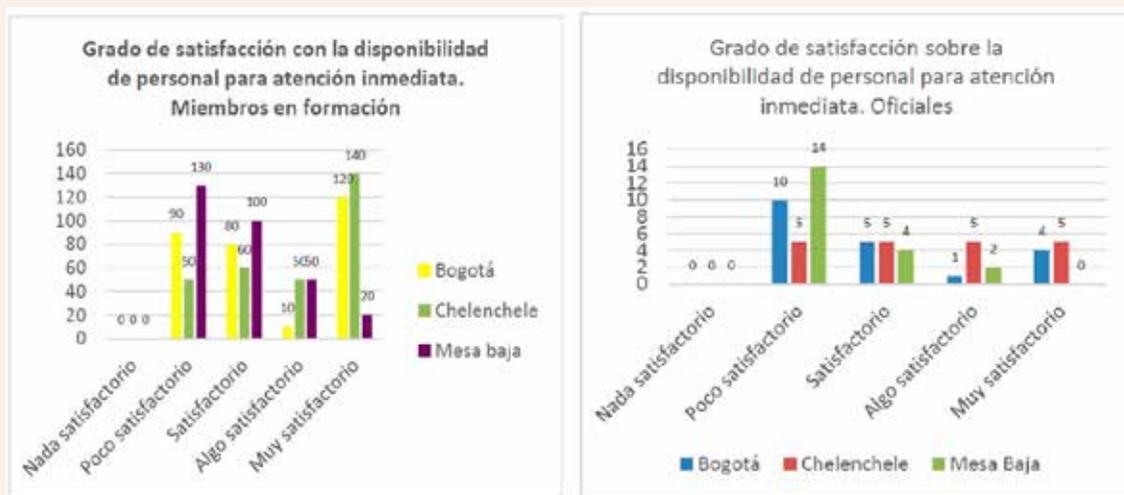


Figura 5. Grado de satisfacción con la disponibilidad de personal para atención inmediata. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

Grado de satisfacción con la disponibilidad de personal para atención inmediata

La atención inmediata es poco satisfactoria para el 39 % de los miembros de formación. En el caso de los oficiales, Mesa Baja representa el 75 % de poca satisfacción, lo que contrasta con 0 % de muy satisfechos.

Para los miembros en formación, en Cheleneche, el 47 % considera estar muy satisfecho con la atención inmediata, en contraste con el 3 % en Bogotá, donde solo se manifiesta estar altamente satisfecho (figura 5a y 5b).

Grado de satisfacción con la presentación e higiene

De la totalidad de participantes en la encuesta, el 29 % se considera satisfecho con la presentación e higiene de los lugares de atención sanitaria. En el grupo de oficiales se destacan Bogotá, con 40 % de satisfacción y 10 % de poca

satisfacción, mientras que Mesa Baja presenta 40 % de poca satisfacción y 10 % de alta satisfacción.

Grado de satisfacción al momento de hospitalización

El 30 % de la totalidad de encuestados manifiesta sentirse algo satisfecho con la atención recibida en caso de hospitalización. Entre los oficiales, el 32 % asegura sentirse satisfecho con la atención en hospitalización, pero contrasta con el 27 % del mismo grupo, quien manifiesta poca satisfacción frente a la misma variable. Mesa Baja presenta el 65 % de poca satisfacción, mientras que Bogotá representa el 35 % de mucha satisfacción. En el grupo de miembros en formación, se destaca la similaridad de los resultados, donde Bogotá arroja el 50 % de mucha satisfacción, frente al 50 % de algo de satisfacción en Cheleneche. De igual manera, aparece el 33 % de mucha satisfacción en Cheleneche, 33 % de algo de satisfacción

El servicio al cliente se orienta a determinar la calidad de los servicios recibidos en diversos sectores: sanitario, abastecimiento e intendencia, entre otros.

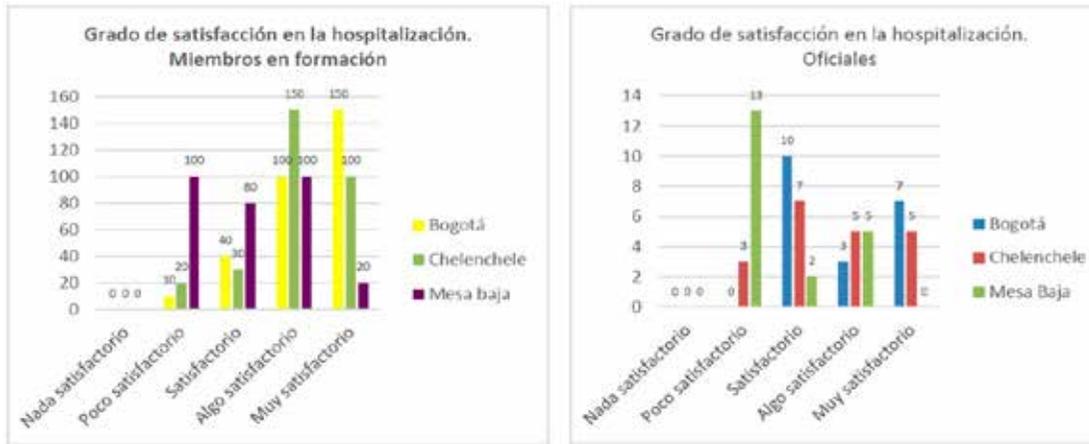


Figura 6. Grado de satisfacción en la hospitalización. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

en Bogotá y Mesa Baja, mientras que Mesa Baja registra 33 % de poca satisfacción (figura 6a y 6b).

Grado de satisfacción sobre la disponibilidad de personal en atención especializada

El 27 % de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención especializada, en contraste con el 24 % que expresa estar poco satisfecho. En el grupo de oficiales, el 40 % tiene poca satisfacción con la atención recibida,

aunque contrastan los resultados de Mesa Baja, donde el 65 % arroja poca satisfacción, mientras que el 0 % de mucha satisfacción. En Bogotá se destaca el 50 % que se encuentran satisfechos, comparado con el 10 % que tienen poca satisfacción.

Para el grupo de miembros en formación, la percepción es muy satisfactoria, ya que el 33 % así lo considera. No obstante, el 24 %, frente a la misma variable, manifiesta estar poco satisfecho. Bogotá es el lugar que presenta

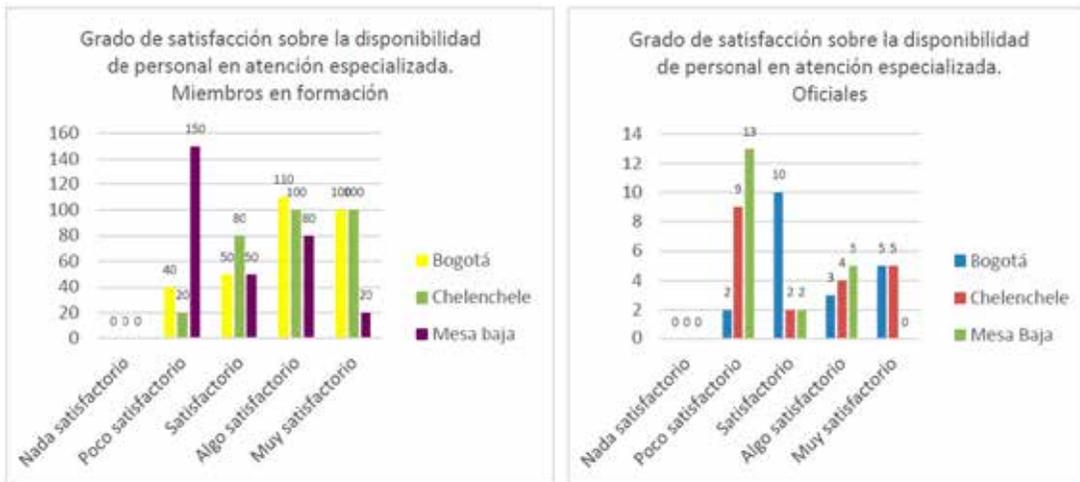


Figura 7. Grado de satisfacción sobre la disponibilidad de personal en atención especializada. a) Miembros en formación, b) Oficiales
Fuente: elaboración propia

mayor porcentaje en satisfacción, 37 %, mientras que Mesa Baja y Chelencele alcanzan al 7 % de poca satisfacción (figura 7a y 7b).

CONCLUSIONES

Se observó que la totalidad del grupo encuestado cuenta con grado medio de satisfacción hacia el servicio sanitario prestado por la Esmic. En ninguna de las 10 preguntas de la encuesta se manifestó estar nada satisfecho. Esta evidencia permite concluir que el grado de satisfacción del servicio de sanidad, de manera general, se ubica entre poco satisfecho y muy satisfecho.

Igualmente, los resultados muestran que pareciera ser que los oficiales cuentan con mejor servicio de acceso, atención y disponibilidad de instalaciones sanitarias, a pesar de que la cantidad de miembros de formación es mayor.

De la misma forma, es importante señalar que, si bien Bogotá registra los índices más benéficos de atención, acceso e instalaciones, no debe dejarse de lado que, para los miembros en formación, tanto el tiempo de espera como la inmediatez en la atención de urgencias son los más deficientes, mientras que para los oficiales existe un menoscabo en las prácticas relacionadas con el diagnóstico.

Para el caso de Chelencele, los miembros en formación manifiestan que, si bien se encuentran satisfechos con el servicio, se podrían mejorar aspectos como el tiempo de espera, la presentación e higiene de los sitios de atención, la cantidad de personal médico y la hospitalización. Por su parte, los oficiales señalan un déficit en el servicio de urgencias, la atención especializada y la presentación e higiene de los sitios de atención. Sin embargo, consideran que, de manera general, la atención en sanidad es satisfactoria.

Para el caso de Mesa Baja, tanto para los oficiales y miembros en formación, debería existir una mejora en cuanto a la atención oportuna en el dispensario, prác-



ticas asociadas al diagnóstico y la presentación e higiene de los lugares que prestan atención. Aunado a lo anterior, los oficiales perciben déficit en la disponibilidad de recursos (medicamentos) y no poder contar con personal médico 24 horas. Los miembros en formación consideran que el mayor déficit se encuentra en el acceso a la medicina especializada.

Finalmente, se considera que el recurso humano de la Esmic necesita motivación, colaboración, atención y cuidado. Se cuenta con la certeza de que la profesionalización de un servicio solo se logra por la interacción de su diseño técnico y operativo, la planeación estratégica, el adecuado diseño organizacional, por la actitud, capacidad, pasión, empatía, escucha activa y disposición para ser mejores cada día.

REFERENCIAS

- Cabrera-Arana, G. A., Londoño-Pimienta, J. L., & Bello-Parías, L. D. (2008). *Validación de un instrumento para medir la calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia*. Fondo Nacional de Salud Pública: Universidad de Antioquia.
- Bigné, E., Moliner, M. A., Vallet & Sánchez, J. (1997). Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*.
- Fuerzas Militares de Colombia. (2013). Ejército Nacional. *Documento estructural de logística*. Brigada de Apoyo Logístico N° 1. Hospitalarios Esenciales y Periféricos. *Investigación y Marketing*, 57, pp. 55-61.
- Oliva, E. J. D. (2005). Del servicio y sus modelos de medición. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80.