

AQ 3523

TESIS
GSS2001
93

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICE-RECTORADO ACADEMICO
DIRECCION GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POST-GRADO
POSTGRADO EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD
EN PACIENTES DE TERAPIAS ALTERNATIVAS. CASO:
INSTITUTO SHENMEN

Autor:
Dra: Astrid Ochoa P.

Profesor Asesor:
Vincenzo Ruggiero

Caracas, Marzo de 2001.

RECONOCIMIENTOS

Quiero expresar en primer lugar mi agradecimiento a Dios y todos sus Angeles por estar conmigo en esta travesía.

A mis Padres y hermanos por apoyar cada uno de mis proyectos de vida, incluyendo este.

A mi esposo Luigi y a Fabi por tener la paciencia y comprensión que tanto necesite, durante las horas que les robe para dedicárselas a mi Post - Grado.

Al Profesor Armando Cova por su estímulo al aprendizaje, por compartir sus magnificas ideas, que me han permitido ir mas alla de las fronteras del conocimiento.

Al Profesor Vincenzo Ruggiero, por su excelencia como maestro y amigo, por su sencillez para impartir la enseñanza y por su apoyo incondicional desde el inicio del Post- Grado.

A el Profesor Rafael Muñiz porque los conocimientos impartidos en Mercadotecnia de Servicios, abrieron mi mente a la importancia de brindar la Calidad de Servicio.

A Paola, Adriana y Rosa, por brindarme sus diligentes atenciones en los últimos detalles de la entrega.

Definición Conceptual y operacionalización de la Variable.....	33
Definición Conceptual de la variable.....	33
Operacionalización de la Variable.....	33
Diseño Metodológico.....	37
Unidad de Análisis (Muestra).....	37
Población.....	38
Muestra.....	38
Recolección de Datos.....	39
Diseño de la Encuesta.....	40
Procesamiento de la información.....	40
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXOS.....	58
I- Encuesta de Satisfacción.	
II- Fotografías de la Institución.	
III- Flores de Bach.	
LISTA DE TABLAS Y FIGURAS	
TABLAS	
Tabla 1.	
Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio.....	35
FIGURAS	
Figura 1. Centros de Atención Estratégica de Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.	10.
Figura 2. Ciudades de procedencia de los pacientes de Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.....	41
Figura 3. Procedencia de los pacientes de Caracas.....	41
Figura 4. Distribución de la muestra según Edad.....	42
Figura 5. Distribución de la muestra según Motivo de Consulta.....	42
Figura 6. Distribución de la muestra según Referencia	43
Figura 7. Distribución de la muestra por tiempo de uso	43
Figura 8. Distribución de la muestra según medio de traslado.....	44
Figura 9. Nivel de Satisfacción. Tangibles(Aire Acondicionado)	44
Figura 10. Calificación. Tarifa- Consulta.....	45
Figura 11. Nivel de Satisfacción. Tiempo en concertar cita.	46

RESUMEN

Resulta conocida la aplicación de los principios de calidad utilizados en mercadotecnia al sector salud tradicional o convencional. Lo que puede resultar novedoso es extender su utilización a las Terapias Alternativas o Complementarias. En la presente investigación se busca analizar la percepción de la Calidad de Servicio en un Servicio de Salud especializado en Terapias Alternativas, mediante un instrumento de medición (cuestionario). Se conceptualizaron los diversos atributos que componen la Calidad de Servicio, iniciando una recopilación de dimensiones propias.

La investigación es de tipo descriptiva, en ella se mide de manera independiente las variables a las que se refiere, y de tipo documental, por la necesidad de acercarse al tema estudiado a través de las fuentes bibliográficas.

La finalidad del trabajo es ofrecer un documento descriptivo sobre el tema Percepción de la Calidad de Servicio en Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas, tópico que hasta el momento ha sido poco tratado, resultando pertinente para darlo a conocer.

Más que determinar atributos específicos en el área de las Terapias Alternativas, se busca romper con el paradigma de lo poco científicas, y mediante el análisis que se realizó se establece una estrategia y recomendación de lo que debería ser la Institución.

INTRODUCCION

Mediante la gerencia moderna surge la necesidad de crear culturas participativas, que busquen satisfacer las demandas de los usuarios de los servicios. El deseo por aplicar al sector salud criterios empresariales tales como calidad, mejora continua entre otros es relativamente reciente. Incluso hacer comparaciones entre el sector salud y la industria percibido con disgusto. No obstante, en una era caracterizada por los cambios y la adaptabilidad a los mismos, hay un gran deseo en las instituciones de salud por aprender las nuevas estrategias gerenciales que permitan la utilización adecuada de los recursos disponibles y de esta forma maximizar los beneficios.

El sector salud enfrenta hoy un gran desafío, el cual consiste en poner en práctica todos los conocimientos de la gerencia moderna y de la medicina en todas sus formas, para replantear sus instituciones. La excelencia de los servicios de salud se ha tornado relevante, esto debido a la toma de conciencia por parte de sus líderes, al considerar esta como un requisito indispensable de sobrevivencia económica. y satisfacción del cliente.

Los altos niveles de calidad, se traducen en la posibilidad de satisfacer adecuadamente las necesidades de sus usuarios. Es por ello que la búsqueda de calidad debe mostrar la orientación fundamental hacia los clientes internos y externos.

Los programas de calidad deben ser holísticos, no solo desde un punto de vista técnico, si no incluyendo el respeto del paciente como ser humano integral. Es curioso observar a más personas que combinan e incluso abandonan la medicina convencional y sus especialidades, por terapias o medicina alternativa o complementaria, esto por diversos

motivos, entre los que se pueden considerar un trato más humano y un enfoque multidimensional del paciente. Donde la prevención es la puerta de acceso y la calidad de vida del paciente recupera su sitio de honor.

Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), visto que, en los últimos 20 años el uso de la Medicina Alternativa o Complementaria incrementó su uso en países como Estados Unidos, Europa y Latinoamérica, decide crear un grupo de trabajo que entre sus objetivos tiene: 1- Formular recomendaciones a la Organización Panamericana de Salud. (OPS) en el desarrollo de la cooperación técnica en las terapias complementarias y alternativas. 2- Identificar fuentes de apoyo técnico y financiero a América Latina y el Caribe.

Las cifras manejadas por este grupo reflejan que; en Chile el 71% de la población acepta la Medicina Tradicional(MT) y las Terapias Complementarias o Alternativas (TCA), en Colombia 40% de la población utiliza MT y TCA. No existen datos disponibles para otros países de América Latina, entre ellos Venezuela.(OMS;1999).

En la presente investigación se busca describir la situación de la Calidad de Servicio en una Institución de Salud dedicada a las TCA; Caso Shenmen. A continuación se describe el plan de mercadotecnia de la institución.

Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.(S.I.I.T.A)

Definición del Negocio

1-Orientada al producto:

Se define como la entrega de un servicio de atención médica integral haciendo énfasis en la calidad y el mejoramiento continuo: uniendo los elementos de la medicina convencional (occidental) con las terapias alternativas: Medicina tradicional China (Acupuntura, Auriculopuntura, Digitopuntura, Moxibustión y Electroacupuntura), Terapia del Dolor(terapia Neural), Oligoterapia, Dietoterapia y Terapia Floral del Dr. Bach.

2-Orientada al Mercado

Ofrecer un servicio de salud integral personalizado de forma preventiva y curativa a los estratos sociales del segmento A B y C, sometidos a múltiples responsabilidades y cambios constantes y que no conformes con lo convencional están en la búsqueda de profesionales conocedores de terapias que les ayuden a manejar de forma adecuada cualquier desequilibrio emocional o físico.

Paralelamente los pacientes obtendrán un "buena relación precio/valor por su inversión ya que la orientación va dirigida a prestar un servicio medico de calidad en un ambiente armónico, que cuenta con un equipo motivado y de alto desempeño, que comparte una visión y donde la satisfacción del cliente es nuestra razón de ser.

Visión

La institución tiene como **objetivo** fundamental ser la empresa líder en la prestación de Servicios de Salud con Terapias Alternativas en el Este de Caracas. Fundamentando la entrega del servicio en la *satisfacción de las necesidades de un sector de la población caraqueña, a través de la prestación de un acto medico integral, personalizado y efectivo. Lideres en implementar un servicio con una perspectiva holistica orientada a la investigación y la enseñanza y así contribuir a mejorar la Calidad de vida del ser Humano.* En esa búsqueda "Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas" proyecta la apertura para el año 2003 de un Centro de salud y relajación en las afueras de la ciudad .

Misión

Al tanto de las necesidades de la población caraqueña, se crea "Shenmen" Instituto Integral de Terapias Alternativas, donde el objetivo es

atender en forma integral al ser humano. Dedicación y esfuerzo a satisfacer las necesidades a los segmentos a b c, que esta dispuesto a contribuir en la mejora de su calidad de vida. *Se brinda a los pacientes una atención única, personalizada y de gran calidad*, para ello se cuenta con un personal altamente calificado y entrenado en Terapias Alternativas y con una alta sensibilidad humana. Entre las terapias ofrecidas se encuentran: Medicina tradicional China (Acupuntura, Auriculopuntura, Digitopuntura, Moxibustión y Electroacupuntura), Terapia del Dolor(terapia Neural), Oligoterapia, Dietoterapia y Terapia Floral del Dr. Bach.

La responsabilidad básica esta encaminada, a la investigación y enseñanza a fin de aportar una pequeña contribución al avance de la ciencia.

VALORES

Los valores van mas allá de lo ofrecido por otros competidores, traspasando la relación precio/ valor; ya que por el mismo hecho de ser intangibles las palabras encierran solo una parte de lo que se desea transmitir en la entrega del servicio a los clientes.

Considerando la dificultad para fusionar el conocimiento actual con el misticismo de algunas terapias, entre los propósitos que se persiguen podemos enumerar:

- Ser pioneros en MCA en el sector para su aplicación integral.
- Brindar una visión holística del ser humano con la complejidad de su entorno a través de tratamientos más preventivos que curativos.
- Dar valor al equilibrio emocional de cada individuo por considerarlo fundamental en el desarrollo de patologías derivadas.
- Compromiso en el compartir nuestras soluciones integrales

ENTORNO

El entorno corporativo desordenado – reactivo, producto de cambios en la reciente historia política y económica de Venezuela, induce a recomendar, el trabajar con planes maestros que garantice zonas de aceptación, donde pueden darse variaciones sin cambiar los objetivos.

1-POLITICO

Tomando en cuenta que el entorno político venezolano se caracteriza básicamente por “un Cambio de Paradigma”, enmarcado por la desaparición de los tradicionales partidos políticos , sus instituciones y sus líderes. Donde a pesar del surgimiento de nuevos liderazgos y la creencia en las nuevas instituciones que carezcan del defecto de las anteriores, la población en general, venezolana y extranjera siente gran *incertidumbre* ante el desarrollo de los futuros acontecimientos. Generándose un clima propicio para la aparición de desequilibrios emocionales. Lo que induce a pensar que es necesario y oportuno el servicio ofrecido.

2-LEGAL

Se dará cumplimiento a las normativas preestablecidas para todos los organismos de salud exigidas por el Ministerio de la Salud y Desarrollo Social y Colegio de Médicos del Distrito Federal, así como las dictadas por las Ley del Ejercicio de la Medicina y el Código de Deontología Medica, como los artículos concernientes a la Ley Orgánica del Trabajo. Es adecuado resaltar que las Terapias utilizadas están reconocidas y aprobadas por la Organización Mundial de la Salud.

En los actuales momentos no existen *organismos Públicos prestadores de Servicios de Salud* que ofrezcan las Terapias Alternativas mencionadas

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

Objetivo General

Prestar servicios médicos de forma holística a través de Terapias Alternativas, con costos acordes con las terapias aplicadas y adecuados a las necesidades personales de cada usuario.

Objetivos Específicos

- Prestar un servicio de salud integral personalizado de forma preventiva y curativa a los segmentos poblaciones que conscientes de su realidad están en búsqueda de alternativas terapéuticas para satisfacer sus necesidades.
- Fijar niveles de calidad y servicios cada vez más altos para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros usuarios.
- Realizar los cambios que sean necesarios en la infraestructura y estructura de la organización.
- Identificar las fortalezas y debilidades de la empresa a fin orientarlas hacia el éxito.

AMPLIACION DE OBJETIVOS.

Además de ofrecer un Servicio Médico Integral con las características ya mencionadas, también la institución desea brindar:

- Ofrecer un sitio en las afueras de la ciudad, destinado al esparcimiento, reposo y hospedaje de los pacientes donde durante su estadía se les ofrezcan nuestros servicios.
- Realizar actividades informativas dirigidas a grupos específicos.
- Organizar cursos, seminarios, conferencias y otros eventos que tengan por finalidad: la enseñanza y divulgación de Terapias Alternativas.
- Elaborar material de divulgación científica.
- Formación de grupos de autoayuda en los diferentes programas. Ej: Control de Estrés, Control de Peso y otros.

ANALISIS ESTRATEGICO INTERNO

Retomando el concepto de Calidad de Richard Gerson: de que calidad es lo que "el cliente dice que es", y que su percepción es la que enjuicia la entrega. Se evaluará la situación de la calidad de servicio de la organización y de esta forma utilizando el enfoque de Kaufman, se dilucidará la diferencia entre "lo que es" la realidad de la institución y "lo que debería ser".

Lo que es:

- Se presta atención médica integral tanto curativa como preventiva, realizada por médicos con formación en terapias alternativas (acupuntura, terapia neural, medicina ortomolecular, terapia floral de Bach) y otras herramientas de apoyo psicoterapéutico como Análisis Transaccional (A.T.) y Programación Neurolingüística (P.N.L.).
- Una asistente debidamente entrenada presenta a todos los pacientes un test psicológico, que evalúa los estados emocionales según el método del Dr. Bach.

- A pacientes con dolores asociados a estrés se les ofrece un tratamiento específico de terapia neural y se le ofrece la alternativa de potenciarlo al asociarlo con la terapia floral de Bach. (Figura 1)

ANALISIS ESTRATEGICO EXTERNO

OPORTUNIDADES

- A- Alta demanda del servicio en esta nueva era.
- B- Alianza estratégica privada.
- C- Aceptación por la OMS de la terapia Floral de BACH y la Acupuntura.
- D- Formación de profesionales en Gerencias de Servicios de Salud.
- E- Amplia divulgación de información sobre Terapias Alternativas en Internet.

AMENAZAS

- F- Incertidumbre Política y Económica actual.
- G- Información que desvirtúa las Terapias Alternativas por parte de sectores afectados industria farmacéutica y algunos Médicos alopatas desinformados.
- H- Insatisfacción por parte del cliente.
- I- Competencia que busca el mismo segmento.
- J- Nueva legislación reguladora en el Sector Salud Privado.

ANALISIS ESTRATEGICO INTERNO

FORTALEZAS

- K- Ampliación del instituto a través de el centro en la afueras de la ciudad.
- L- Costos competitivos en los servicios.
- M- Personal que trabaja en equipo.
- N- Personal con Visión Holística del ser humano que comparte un propósito; prestar un servicio personalizado de salud con Terapias no convencionales
- Ñ- Infraestructura actual ;propia, cómoda y de fácil acceso.

DEBILIDADES

- O- Horario de atención reducido..
- P- Ausencia de otros especialistas con formación en terapias alternativas.
- Q- Percepción de la realidad del país como un enemigo y no como aliado.
- R- Falta de contabilizaron de los costos de producción.
- S- Ausencia de tecnología de apoyo para Archivar Historias Clínicas

El resultado del análisis destaca como principal fortaleza:

N= Personal con visión holística que presta un servicio personalizado de salud con terapias alternativas.

Y como principal debilidad:

Q= Percepción de la realidad del país como un enemigo y no como aliado.

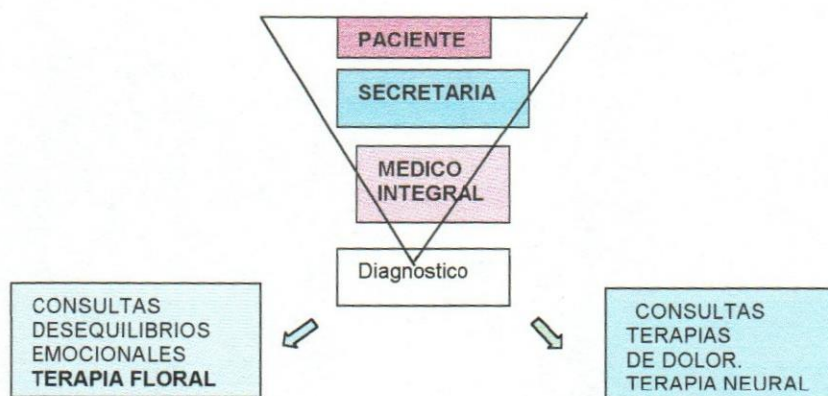


Figura 1. Centros de Atención Estratégica en Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Fuente Dra: .Astrid Ochoa. 2001.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.

Desde que se inicio el movimiento de calidad total es mucho el camino recorrido y los logros alcanzados a través del mismo. Los mercadólogos se han visto en la ardua tarea de medir calidad tanto en productos como en servicios. En el sector industrial, la aplicación, de principios de calidad se ha generalizado, no así en el ámbito de la salud, donde su aceptación ha sido paulatina. Es así como incluso se han utilizado criterios de calidad novedosos en la estructura, los procesos y los resultados en el sector salud (Donabedian). Existen numerosos trabajos de investigación publicados en calidad de servicio en diversas áreas de salud convencionales(públicas y privadas), donde se desarrollan aspectos para la medición de esta variable. Sin embargo resultan poco conocidas o inexistentes las publicaciones sobre el tema en el área de terapias alternativas o no convencionales.

Los profesionales que por inclinación, visión. o vocación se han visto involucrados en la practica de las terapias alternativas, han sido evaluados por parte de colegas, instituciones médicas y la industria farmacéutica, entre otros, con un trato desvirtuante y descalificador. Uno de los aspectos más criticados es el de la inexistencia de trabajos científicos con cifras estadísticas, que demuestren su veracidad y validez.

El presente trabajo plantea en que consiste la percepción de la calidad del servicio de salud en usuarios de terapias alternativas, y a través de la investigación de sus expectativas, establecer atributos de satisfacción específicos para la medición en esta area.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la percepción de la calidad del servicio de salud en los usuarios de "Shenmen instituto integral de terapias alternativas".

Objetivos Específicos

- Indagar como esta percibida en "Venezuela" las terapias alternativas.
- Conceptualizar los atributos de calidad a evaluar.
- Diseñar un instrumento para medir la calidad del servicio en Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas..
- Establecer con base a los datos obtenidos una planificación estratégica en terapias alternativas.
- Recomendar mejoras continuas en servicios que apliquen terapias alternativas.

JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL TRABAJO

El propósito del presente trabajo es brindar un apoyo documental y descriptivo al constructo calidad de servicio en el área de las terapias alternativas.

Romper con el paradigma de lo "poco científico" de las terapias complementarias, resulta un reto planteado para los profesionales concedores de la materia. Por lo que resulta una respuesta oportuna el describir la situación real de estas terapias, bajo una óptica macro (referencias de la O.M.S.) y bajo una micro (la percepción de los pacientes que las utilizan.) Caso Shenmen.

La utilidad del presente análisis reside no solo en el construir un instrumento de medición con atributos específicos al tema, ofreciendo a su vez una visión real de la calidad de servicio en las terapias alternativas, sino la de marcar una pauta que evalúe dicha calidad, en los centros de salud especializados. Su importancia reside en aportar procesos que contribuyan a mejorar los estándares de calidad en los servicios prestados en áreas de la salud no convencionales que han aumentado su demanda en la última década.

Se busca diferenciar una práctica médica complementaria que busca la excelencia en el servicio, de otras que no cumplen con los requisitos mínimos para su práctica.

MARCO TEORICO

Las Organizaciones

Las Organizaciones permiten que la sociedad alcance metas que no podrían obtenerse actuando de manera individual.

La Organización es definida como "una unidad coordinada formada por un mínimo de dos personas que trabajan para alcanzar un objetivo o conjunto de objetivos comunes." (Gibson, Ivancevich y Donnely, 1999.)

Un sistema es como un conjunto de elementos que posee una serie de relaciones con sus atributos. Además de los elementos, el sistema se caracteriza por las relaciones entre ellos, las cuales constituyen los lazos que unen los elementos entre sí. (Chiavenato, 1998.)

Chiavenato (1998), asegura que el sistema posee ciertos parámetros. Que determinan el valor y la descripción dimensional de un sistema específico. Estos parámetros son:

- Entrada o insumo (Input.)
- Procesamiento o transformación (throughput.)
- Salida, resultado o producto (Output.)
- Retroacción, retroalimentación o retroinformación (feedback.)
- Ambiente (environment)

La entrada es la fuerza de arranque del sistema que provee el material o la energía para la operación de éste.

El resultado es la finalidad para la cual se reunieron elementos y relaciones del sistema.

El procesamiento es el fenómeno que produce cambios, es el mecanismo de conversión de insumos en productos o resultados.

La retroalimentación, busca comparar el producto (salida con un criterio o un estándar previamente establecido.) Es un subsistema planeado para “sentir” el producto (registrando su intensidad o calidad.) y seguidamente, comparando con un estándar o criterio preestablecido, manteniéndolo controlado dentro de dicho criterio.

El ambiente es el medio que rodea externamente el sistema.

Dentro de la clasificación de los sistemas la organización es considerada como sistema abierto.

El sistema abierto es influenciado por el ambiente a través de los insumos y lo influencia, a su vez, a través de sus productos.

Nascimento citado por Chiavenato (1998) resume el sistema abierto bajo los siguientes términos “puede ser comprendido como un conjunto de partes en constante interacción, constituyendo un todo sinérgico, orientado hacia determinados propósitos y en permanente relación de interdependencia con el ambiente externo.”

Las organizaciones en tanto como sistema abierto necesita conciliar dos procesos opuestos que son imprescindibles para su supervivencia:

1. La homeostasis; que es la tendencia del sistema a permanecer estático o en equilibrio, manteniendo su *statu quo* interno.
2. La adaptabilidad; que es el cambio en la organización del sistema, en su interacción o en los estándares necesarios para lograr un nuevo y diferente estado de equilibrio con el ambiente externo, pero alterando su *statu quo* interno.

Chiavenato concluye; “la homeostasis garantiza la rutina del sistema, mientras que la adaptabilidad lleva a la ruptura, al cambio y a la innovación. Los dos procesos necesitan ser llevados a cabo por la organización para garantizar su viabilidad

Para ofrecer excelencia en el servicio es imperioso conocer los elementos organizacionales y tomar en consideración aquellos procesos que aporten un valor agregado y diferencien la organización.

En palabras de Wellington, (1997) “un producto o servicio ofrecido por una compañía consiste en diversos elementos individuales que, independientemente y colectivamente, influyen de manera directa en la satisfacción del cliente”

Naturaleza del Servicio y sus Características

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. (Kotler, 1989)

Según Kotler los servicios tienen cuatro características que se deben considerar a la hora de diseñar programas de mercadotecnia:

1. Intangibilidad: no se les puede ver, probar, palpar, oír ni oler antes de comprarlos.
2. Inseparabilidad: un servicio no puede existir sin sus suministradores, ya se trate de personas o maquinas. Requiere de la presencia de suministradores del servicio.
3. Variabilidad: los servicios son sumamente variables dependen de quien los proporcione.
4. Carácter perecedero: los servicios no se pueden almacenar.

Son muchos los negocios que no usan la mercadotecnia por considerarla costosa e irrelevante (Kotler, 1989). El mismo considera que “conforme crecen la competencia y los costos y al disminuir la productividad y deteriorarse la calidad de los servicios, son mas las empresas que comienzan a interesarse por la mercadotecnia.”

Müller (1999), define el servicio como “una acción utilitaria que satisface una necesidad especifica de un cliente”. “Por otra parte, el

servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera como el proveedor del servicio proporciona este”.

Servicios de Salud

“Los servicios de salud son cuerpos sociales totalmente interrelacionados y básicamente interdependientes. Todos tienen como misión la búsqueda de Salud Integral, la cual no consiste solamente en ausencia de enfermedades sino en el correcto y armonioso funcionamiento de la organización que conducirá a un adecuado bienestar físico, psíquico y social.” (Armas,1998.)

La Calidad.

*La calidad solo puede definirse en función del sujeto. Esta afirmación hecha por Deming, hace mas de una década se mantiene vigente. Y es que definir, lo que es , la calidad varia según el cristal con que se mire, o la escala con que se mida. Los expertos han promovido y publicado muchas definiciones entre las que se cuentan;

Según Gerson(1994); la Calidad esta basada en la percepción del cliente; define calidad “como cualquier cosa que el cliente percibe como calidad”. La calidad es lo que el cliente diga que es.

Hronec(1995) coincide en decir que su definición de calidad depende del cliente y agrega; “desde el punto de vista de la medición del rendimiento, calidad significa que los productos o servicios cumplen o superan los deseos y expectativas de los clientes.

Ruiz y colaboradores(1998) enuncian la definición mas comúnmente aceptada de Calidad de Servicio y citan sus autores; “La calidad de servicio percibida por el cliente es un juicio global del consumidor, relativo a la superioridad del servicio” (Parasuraman et al,1988) “que resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras de servicio”(Gronroos,1994; Parasuraman et al,1985). De lo anterior se deduce la necesidad de incluir la opinión de los usuarios al estudiar la calidad de servicio, tanto a nivel general como en el ámbito específico del marketing sanitario (Donabedian,1984;Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Madrid, 1994;Moliner et al, 1996).

Calidad del Servicio: es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado, y según cualquier criterio, si es que tienen alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia, de gran satisfacción.(Deming 1989)

Hay una indudable relación entre calidad, servicio al cliente y satisfacción del cliente. Cuando se recuerdan los conceptos de calidad y servicio y se subraya que satisfacción es la percepción del cliente de que sus expectativas han sido cubiertas, se deduce que al proveer calidad y servicio, la satisfacción aparecerá sola y la retroalimentación será positiva para la organización.

La Calidad y los Servicios de Salud.

En opinión de Deming la definición adecuada de la Calidad en servicios sanitarios o de la asistencia medica es un problema permanente para los administradores de la asistencia medica y las personas que investigan sobre el tema. Para cualquiera que no lo ha intentado parece una cosa sencilla. Se ha definido de muchas maneras. Cada una sirve para un tipo especial de problema

La Organización Mundial de la Salud (1996) define la calidad como:

- Un alto nivel de excelencia profesional,
- Uso eficiente de los recursos,
- Un mínimo de riesgos para el paciente,
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente,
- Impacto final en la salud.

La calidad debe entenderse como el grado en que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes.

La dimensión interpersonal es lo que se ha dado en llamar la "Calidez" de la atención, es decir, el respeto al paciente como ser humano integral y la búsqueda de su satisfacción plena.

Antecedentes en la Gestión de Calidad

Las prácticas contemporáneas para mejorar la calidad en las instituciones sanitarias, tienen tres orígenes generales:

Fuera de las instituciones sanitarias existen organismos que tienen como función promover la calidad:

El Estado

Actúa como guardián público de la salud de la población. Se asegura de que los servicios sean prestados de forma competente, según la clasificación de establecimientos de atención médica.

Organismos de Acreditación

Promueven la calidad en salud de las instituciones sanitarias que lo acreditan.

Asociaciones de Profesionales

Las acciones profesionales que representan a hospitales, e instituciones sanitarias y profesionales especializadas han establecido estándares de calidad en sus áreas de especialidad, por medio de la certificación de profesionales en su campo específico.

Los Conceptos de Donabedian

Uno de los aportes más sustanciosos al estudio de la calidad asistencial se debe a Donabedian, quien identifica una serie de elementos que facilitan su análisis. Para la medición de calidad el primer modelo desarrollado corresponde a "el marco estructural tripartita de Donabedian (1966)." Quien afirma que la calidad se puede evaluar desde tres perspectivas: estructura, procedimiento y resultado, cada una de las cuales es necesaria más no suficiente para formar una definición de calidad. (Attkisson y colaboradores, 1999)

➤ Evaluación de la Estructura.

Los métodos estructurales destacan los aspectos de la organización del servicio que tienen un impacto en la atención al paciente e incluyen, la suficiencia de la planta física, los sistemas de registro e información, la experiencia y la capacitación del personal profesional, la relación de ese personal con los pacientes, el equipo y similares.

➤ Evaluación del proceso.

Los métodos del proceso comprenden la especificación de los procedimientos clínicos que constituyen la atención de alta calidad para varios grupos de pacientes y la comparación de la atención real que otorga con esos criterios del proceso.

➤ Evaluación de los resultados.

La evaluación del resultado de las intervenciones clínicas constituye el tercer método para la garantía de calidad. En la actualidad señala Attkisson "es muy activa en el campo de los servicios humanos." " Sin procedimientos para evaluar la efectividad del tratamiento no se puede conocer la calidad real de los servicios." El mismo cita a Morehead (1976 ; "No obstante, como única medida de calidad, el resultado tiene varias deficiencias, puesto que muchos de los factores que influyen en el resultado de un paciente se encuentran fuera del control del médico clínico."

Veheggen y Harteloh (1996) cuestionan el modelo de garantía tradicional en salud y partiendo de la crítica hecha a esta, resaltan que se ha desarrollado una garantía de calidad moderna en la atención a la salud, caracterizada por;

- Otorgar un sentido preferencial a la definición de calidad como "adecuación al uso."
- Uso de teorías y modelos del comercio y la industria (proceso control).

- Enfoque en el usuario (interno externo) en el proceso de la atención a la salud.
- Análisis del proceso en lugar de la simple inspección; utiliza la técnica de resolución de problemas de Deming.
- Mejoramiento de los procesos de la atención por medio de la modificación de las percepciones de las diferentes partes involucradas. La definición de "Calidad" de los servicios clínicos es compleja y evasiva

Mejora de la calidad (Modelo de Deming)

Deming definió cuatro etapas, con la calidad como el máximo criterio, a través de una metodología cíclica.

1. Planificar: Describe el tipo de actividades que se lleva a cabo para identificar y finalmente alcanzar las metas.
2. Hacer: Significa transformar los procesos actuales con el propósito de mejorarlos según lo planeado.
3. Verificar: Determinar el grado de cumplimiento de las actividades planeadas y metas de desempeño.
4. Actuar: Realizar los ajustes a los nuevos procedimientos y estandarizarlos de modo que siempre se apliquen.

La metodología se descompone en ocho sub-etapas que son:

➤ *Planificar:*

1. Definir el proyecto: Definir el problema, analizar por qué es importante, definir indicadores (variables de control).
2. Analizar la situación actual: Recopilar información existente (datos de control), hacer diagrama de flujo, identificar las variables relevantes, diseñar planillas de registros, recopilar datos de interés.

3. Analizar causas potenciales: Determinar las causas potenciales: Analizar datos recopilados, experiencias de personas, efectuar lluvias de ideas.
4. Planificar soluciones: Desarrollar listas de soluciones, priorizar, preparar un plan operativo.
 - *Hacer:*
5. Implementar soluciones: Efectuar los cambios planificados, preferentemente a menor escala.
 - *Verificar:*
6. Medir los resultados: Recopilar datos de control, evaluar los resultados.
 - *Actuar:*
7. Estandarizar el mejoramiento: Efectuar los cambios de gran escala: Capacitar y entrenar a las personas involucradas, definir nuevas responsabilidades, definir nuevas operaciones y especificaciones.
8. Documentar las soluciones: Resumir lo aprendido.

Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

En opinión de Ruiz Vega y Colaboradores(1998) "el modelo mas difundido y relevante que analiza la calidad de un servicio es el llamado modelo de análisis de las deficiencias (Parasuraman, Zeithaml y Berry.1985) el cual es redefinido y denominado SERVQUAL por los mismos autores en 1988. Este modelo en palabras de Ruiz (1998) "fue desarrollado con el propósito de analizar las causas y orígenes de los problemas de calidad de servicio y de diseñar acciones específicas encaminadas a mejorar el nivel de calidad del servicio prestado." El modelo enfatiza la interrelación entre clientes, los directivos y los empleados como la clave en la generación de un servicio de alta calidad.

Además señala la existencia de cinco posibles causas de deficiencias en el servicio prestado;

1. Deficiencia de los directivos
2. Deficiencias en las especificaciones de la calidad
3. Deficiencia en la entrega de los servicios.
4. Deficiencia en la comunicación de marketing.
5. Deficiencia de la calidad percibida en los servicios

El modelo de análisis de las deficiencias se completa con un instrumento de medición del constructo calidad del servicio denominado Servqual (Service Quality) definido a partir de la información proporcionada por un amplio trabajo de investigación desarrollado con directivos de organizaciones de servicio. Esta herramienta constituye la primera aproximación explícita relevante diseñada con la finalidad de medir la calidad del servicio percibida por el cliente. Sus autores identificaron cinco dimensiones de calidad; Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Ruiz Vega subraya que pese a su popularidad, su utilización empírica ha dado lugar a problemas y críticas (Brown Swartz,1989;Fick Ritchie,1991; Saleh Ryan,1993; Babakus' Boller,1992; Brow Churchill Peter,1993;Teas,1993,1994) cuestionan la validez del modelo y plantean la existencia de ciertos problemas a la hora de su aplicación.

Resulta importante la cita de Ruiz cuando menciona; "se objeta que el numero de dimensiones y su estabilidad varia de un sector a otro al existir factores críticos de la calidad del servicio que son específicos de cada sector y, por consiguiente, las cinco dimensiones citadas no pueden considerarse universales.² (Carman,1990;Babakus Mangold,1992).

La calidad de servicio no puede ser tasada o medida de manera similar para todas las industrias de servicios, debido a que estas presentan características que las hacen diferentes unas a otras en gran escala. (Cronin y Taylor 1992).

Medicina y Terapias Tradicionales, Complementarias Alternativas

El informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS.1999) revela que en los últimos veinte años las medicinas y terapias complementarias y alternativas se han convertido en un aspecto muy importante de la prestación de salud en países en desarrollo. Señalan que durante los años noventa la utilización de las mismas en Europa, Estados Unidos y América Latina ha aumentado rápidamente. Por lo que manifiestan validos los enfoques centrados en la búsqueda de los servicios complementarios, para desarrollar y fortalecer las estrategias diseñadas y de esta forma establecer sistemas de salud que respondan a las características de la población beneficiaria.

Medicina y terapias tradicionales

Según la OPS(1999) Son un conocimiento medico que existió mucho tiempo antes del desarrollo y la difusión de la medicina occidental.

Principales Sistemas en la Medicina Tradicional

Tradicional

- ❖ Medicina tradicional china.
- ❖ Medicina ayurvedica.
- ❖ Medicina Unani
- ❖ Medicina Indígena.

No tradicional

- ❖ Homeopatía.
- ❖ Quiropráctica

Terapias

- ❖ Terapias con medicación.
 - Plantas medicinales y medicina herbaria.
 - Materiales minerales.
 - Materiales animales
 - Régimen alimentario y nutrición

- ❖ Terapias sin medicación.
 - Acupuntura
 - Terapia Neural
 - Ejercicios Tradicionales (Qigong, Taiji y Yoga).
 - Terapias físicas, mentales, espirituales y de la conjunción de la mente cuerpo.

Medicina Complementaria alternativa

“ Se refiere a la medicina que no desempeña una función principal dentro de los sistemas de salud nacionales. En la mayoría de los países donde la medicina occidental asume la responsabilidad exclusiva en la atención de salud en el ámbito nacional, la medicina tradicional indígena y otras terapias son consideradas complementarias o alternativas en los sistemas nacionales de salud.” (OPS, 1999)

La medicina tradicional y natural conocida internacionalmente como alternativa, energética y naturalista o complementaria, forma parte del acervo de la cultura universal, es decir, conceptos y practicas que se han heredado de generación en generación. (Resumed, 1999)

A continuación se desarrollan brevemente los conceptos de las practicas alternativas utilizadas en el centro donde se desarrollara la Investigacion.

Acupuntura

El nombre de Acupuntura deriva de las palabras latinas "Acus", que significa aguja y "Pungue" que significa penetrar, consiste en la penetración y estimulación en forma estratégica, de ciertos puntos en el cuerpo humano a través de la piel, por diferentes tipos de agujas finas o también por el calor que genera la planta Artemisia Vulgaris, al ser quemada cerca de la piel sobre los diferentes puntos de acupuntura.

Teoría.

Los puntos de Acupuntura en el cuerpo humano se clasificaron originalmente en la antigua China en 14 grupos separados. La línea que une los puntos de acupuntura en cada grupo es llamada "Meridiano".

De estos 14 meridianos, 12 son bilaterales (a la derecha y a la izquierda del cuerpo), los restantes 2 se encuentran en la línea media. Estos últimos fueron descubiertos mas recientemente y no pertenecen al sistema clásico de "Meridianos" y se denominan "Extra Meridianos".

Por otra parte existe lo que los chinos han denominado Qi, que es la energía vital que da la vida a toda materia viviente y que circula a través del sistema de canales o meridianos.

Principios

Estos canales o meridianos corren como ríos por el cuerpo para irrigar y nutrir los tejidos, cualquier obstrucción puede aumentar el flujo de energía en una parte y disminuirlo en otras, esto conduce a disfunción, enfermedad y muerte en casos extremos. Insertando agujas y aplicando calor y/o electricidad a varios puntos precisos de acupuntura, pueden influenciarse estos canales desbloqueando la obstrucción en los puntos de bloqueo. Con esto se consigue la armonía y el balance Yin - Yan, e decir energía negativa y positiva respectivamente, este balance es el estado de salud del cuerpo, mente y espíritu.

El tratamiento se basa en la teoría dinámica del flujo de energía vital que fluye en forma continua por todo el cuerpo. En toda dolencia de los órganos internos, hay una excitación de las terminaciones nerviosas, que viaja por diferentes vías hasta zonas correspondientes de la piel. La aplicación de agujas en puntos específicos del cuerpo, "Puntos de Acupuntura" (se reconoce también como lugares donde se juntan la sangre y la energía nerviosa, percibiéndose la acción de los puntos como

un fenómeno de balance entre la parte Neural y la humoral), puede influenciar positivamente estos flujos de energía, contribuyendo así a la restitución del equilibrio energético del organismo.

Terapia Neural

Es un método de diagnóstico y tratamiento de enfermedades causadas por trastornos en el sistema eléctrico del cuerpo, estos trastornos eléctricos son llamados campos de interferencia y pueden encontrarse en cualquier parte del cuerpo desde órganos internos, ganglios, dientes hasta en cicatrices de la piel.

Los campos de interferencia son áreas que tienen más bajo potencial eléctrico que los tejidos circundantes. Flujos de corriente de áreas de alto voltaje hacia áreas de voltajes más bajos que parecen enviar señales confusas al sistema nervioso del cuerpo, el cuerpo reaccionara algunas veces en forma inapropiada, resultando en aparición de dolores y/o enfermedades.

Estos campos interferentes pueden ser encontrados en cualquier parte del cuerpo y a menudo se encuentra en zonas alejadas de la parte del cuerpo que está experimentando los síntomas.

La Terapia Neural tiene varios mecanismos de acción y es de una efectividad asombrosa tanto en enfermedades agudas como en las crónicas:

- Actúa en forma directa sobre el órgano enfermo.
- Ejerce influencia sobre los mecanismos reguladores del organismo.
- Ataca en forma directa el campo interferente .

La Terapia Neural no está indicada en: enfermedades mentales, neurosis, neurastenia, enfermedades nutricionales, avitaminosis, carencia

de hormonas, enfermedades hereditarias, enfermedades infecciosas avanzadas, cáncer. Las condiciones que mas comúnmente pueden impedir un tratamiento exitoso son presencia de medicamentos, alcohol, tabaco y drogas, deficiencias de vitaminas y minerales deben corregirse pues en estos casos la respuesta al tratamiento será muy pobre o no se incrementará con el tiempo.

La procaina tiene una enorme cantidad de efectos que son de mucho beneficio para el organismo: regula la circulación, es antialérgica, calma el dolor, baja la fiebre, estimula la diuresis, influencia la producción de hormonas y enzimas y mejora el estado general del organismo, estos son solo algunos de sus efectos más importantes.

Terapia Floral de Bach

El Dr. Bach en su libro titulado "The Twelve Healers and Other Remedies" (Los doce curadores y otros remedios), describe treinta y ocho remedios, uno para cada uno de los estados negativos mas comunes, o disposiciones de animo que afligen a la humanidad. Los dividió en siete grupos clasificados así: Temor; incertidumbre, falta de interés por las circunstancias actuales, soledad, hipersensibilidad a influencias y opiniones, abatimiento o desesperación, y preocupación excesiva por el bienestar de los demás. (anexos)

No los indicaba directamente para solventar síntomas físicos, sino de acuerdo al estado emocional del paciente. Bien sabido es que un estado mental no armónico, impide la recuperación del estado de salud. Al tratar al individuo según el estado anímico que alteran su vida en forma negativa, se logra el retorno a la armonía y la paz de su mente. Su búsqueda se centro en buscar un método que ponga a todas las personas en situación de prevención de enfermedades

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigacion

La Investigacion realizada es de tipo descriptivo, donde según Hernandez- Sampieri- Batista, 1999. "el propósito del investigador es describir situaciones y eventos". "Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar" y "se mide cada una de ellas independientemente".

Se selecciono la investigación de tipo descriptiva, debido a que en esta se miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refiere. Característica presente en esta investigación. Hernandez y colaboradores aclaran "que su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas", "aunque puedan integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés.

La diferencia entre estudios exploratorios y descriptivos es muy sutil, diríamos mas bien que se solapan. (Tulio Ramírez. 1993). Sin embargo Hernandez menciona que " Así como los estudios descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir".

Aunque el eje central del estudio es descriptivo, el punto vinculado con la calidad de servicios en el sector de las terapias alternativas puede resultar un descubrimiento.

Es obligatorio al iniciar una investigación en cualquier area del conocimiento, que se lleva a cabo un proceso de documentación. Por lo que como señala Tulio Ramírez, "en estos casos se podría decir que la documentación se constituye en una fase de la investigación". La investigación documental es necesaria para acercarse al fenómeno

estudiado, y profundizar en su conocimiento, a través de fuentes bibliográficas y documentales.

Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable

1- Definición conceptual de la Variable

La calidad de servicio “es la satisfacción de los clientes respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado, y según cualquier criterio, si es que se tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia.” (Deming, 1989).

2- Operacionalización de la Variable

La variable calidad de servicio, se define operacionalmente como: el nivel de servicio que satisface las necesidades o expectativas del cliente, que se expresan como atributos de calidad en una herramienta de medición de calidad de servicio.

Para evaluar el servicio prestado en el caso Shenmen se utilizaran las siguientes dimensiones de calidad compartidas por varios especialistas en el tema de servicio: Carácter tangible, Fiabilidad, Rapidez, Competencia, Cortesía, Accesibilidad, (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) (Cerezo, 1996), satisfacción del usuario (Rodríguez, Rojas y Maldonado, 1998).

- Carácter tangible; es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación.
- Fiabilidad: consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento.
- Rapidez: se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente.

- Competencia: del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio.
- Cortesía: expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal hacia el cliente.
- Credibilidad: es decir, honestidad de la empresa de servicios tanto en sus palabras como en sus actos.
- Accesibilidad: que se traduce por la facilidad con la que el usuario puede utilizar el servicio en el momento que lo desee.

En la Tabla. 1 se presenta la Variable Calidad de Servicio operacionalizada.

Tabla 1 .
Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio.

Dimensiones	Indicadores	Items
1-Carácter Tangible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspecto y tamaño del ambiente. ▪ Aire Acondicionado. 	3-4 (2da parte)
2-Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapso de tiempo en Otorgar cita. ▪ Sala de Espera. ▪ En Consulta. 	2-(2da. Parte) 6-(2da. Parte) 7-(2da. Parte)
3- Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidad de acceso ▪ Vial ▪ Telefónico ▪ Tarifas. 	5-6 (1ra. Parte)ç 1-(2da. Parte) 12-(2da. Parte)
4-Competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Médicos expertos en la materia 	8- (2da. Parte.)

Dimensión	Indicador	Item
5-Cortesía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato amable y respetuoso por parte del personal. 	5- (2da. Parte)
6-Satisfacción General.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con el tratamiento recibido. ▪ Calificación general en la Calidad del Servicio. ▪ Recomendar a un amigo el servicio. 	9- (2da. Parte) 10-(2da. Parte) 11-(2da. Parte)

Fuente: Astrid Ochoa P. U.C.A.B. 2001.

Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es no experimental, dado que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. Según Hernández, Fernández y Baptista (1999) “es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables.” “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”

De acuerdo a su dimensión temporal es transeccional o transversal descrita por los mismos autores, “como aquellas que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” Además de cubrir varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

A su vez esta investigación no experimental con Diseño transeccional se subclasifica como Descriptiva, las cuales “tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o mas variables.”(Hernández y colaboradores, 1999).

Unidades de Análisis

Los usuarios de S.I.I.T.A. son la unidad de análisis seleccionada. Los sujetos responderán a preguntas del instrumento de medición (Encuesta de Calidad de Servicio para el Caso en Estudio).

Se justifica la elección de dicha unidad debido a que son estos usuarios los que perciben la calidad del servicio.

a.- Población

Se generalizaron los resultados sobre la población compuesta por los usuarios que acuden a la consulta de Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.(S.I.I.T.A.)

b- Muestra.

Según Hernández- Sampieri (1994) cuando todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, como en este caso, la técnica de muestreo es probabilística.

Para obtener el tamaño de la muestra se tomo en cuenta;

- a) Desviación estándar (s)
- b) Nivel de confianza (z)
- c) Error tolerable (ET)

Donde para calcular el tamaño de la muestra (n) se empleo la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot s^2}{(ET)^2} \cdot \frac{N}{1 + \frac{z^2 \cdot s^2}{(ET)^2}}$$

Como se desconoce s^2 y $s^2 = p \cdot q$. Considerando igual probabilidad $p = q = 1/2$ luego $s^2 = 1/4$

La muestra ha sido escogida a un nivel de confianza del 96% $z = 2$ y un Error tolerable del 5%. Donde N (Población) es igual a 26, sustituyéndolo.

$$n = 25$$

Se utilizo una muestra de 25 Sujetos.

Recolección de Datos.

Se utilizó un cuestionario escrito, compuesto por dos partes, una contentiva de información general y la segunda encargada de medir el nivel de satisfacción de los usuarios a través de afirmaciones. La escala utilizada fue la *escala de Likert*, de cinco puntos. Tiene amplia aceptación porque ofrece una variedad conveniente de opciones que satisfacen las necesidades en la mayoría de las situaciones. (Albrecht 1998). Se presentó la opción mas negativa o critica en primer lugar y se finalizó con la opción más positiva.

a- Diseño de la encuesta.

Existen cinco bases para un proyecto de encuesta exitoso (Albrecht-Bradford 1998):

1. Planear el proyecto de la encuesta.
2. Elaborar el cuestionario
3. Recopilar los datos.
4. Procesar los datos.
5. Informar los resultados.

Las encuestas mas efectivas se caracterizan por ser:

1. Fáciles de presentar a los encuestados.
2. Fáciles de llenar.
3. Fáciles de procesar.

Algunas pautas que se deben tener en cuenta al redactar las preguntas:

- Hacer cada pregunta tan corta como sea posible.
- Utilizar terminología simple y concreta.
- Preguntar un sola cosa en cada frase.
- Utilizar un modelo simple y uniforme de presentación en la redacción de las preguntas.

- Utilizar Ud. cuando sea posible: personalizarlo.
- Evitar preguntas recargadas.

Hay tres opciones comunes para redactar las preguntas: preguntas de selección múltiple, preguntas numéricas o preguntas comentarios. La escala mas común para las preguntas de selección múltiple en las encuestas de opinión es el tipo escala de Likert, de cinco puntos.

b- Validación de la encuesta

Uno de los métodos de validación de un instrumento es la validez de contenido. Es el grado en que la medición representa al concepto que se mide. (Hernández, Fernández y Baptista, 1998). El criterio utilizado fue el juicio de dos expertos en el área de investigación de mercado. Ellos fueron:

Profesor Vincenzo Ruggiero. Licenciado en Educación. Master en Administración de Empresas Mercadeo. Profesor de Post Grado U.C.A.B. de Investigación de Mercadeo.

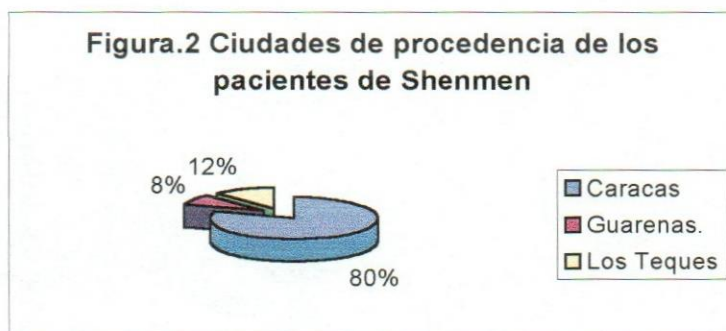
Profesor Pablo Ramírez. Licenciado en Estadística. U.C.V. Coordinador de Investigación de Mercado. C.A.N.T.V. y Profesor de Estadística U.C.A.B.

Procesamiento de la Información.

La información obtenida de las 25 encuestas, fue numerada y revisada. Se calcularon los porcentajes respectivos a cada ítem y utilizando Excel se obtuvieron los gráficos correspondientes a cada uno.

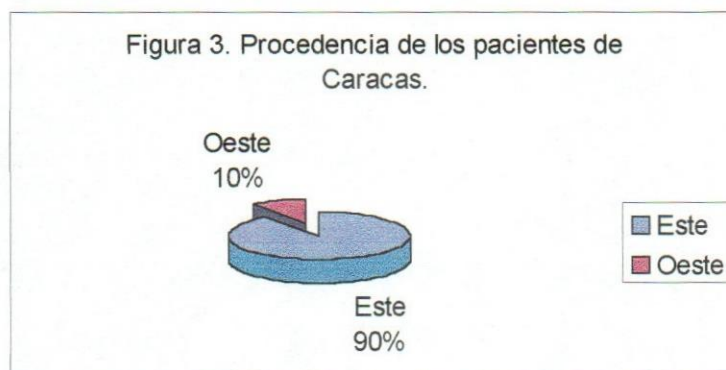
ANALISIS DE RESULTADOS

La revisión de las historias clínicas de los 25 pacientes revelan que el 80% de los pacientes proceden de Caracas, un 12% de Los Teques y un 8% de Guarenas- Guatire (Figura 2). De los procedentes de Caracas 90% reside en el Este de la ciudad y un 10% en la zona Oeste.



Fuente Base de Datos.

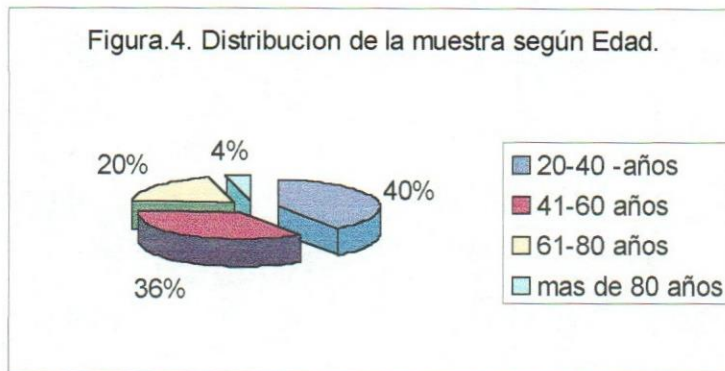
S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

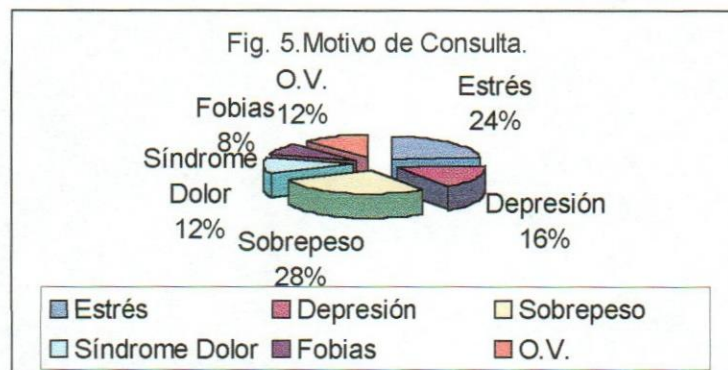
Edad: El mayor porcentaje está comprendido entre 20-40 años (40%) y el 76% es menor de 60 años de edad. Pacientes menores de 20 años no consultaron el servicio, siendo escasos los mayores de 60 años. (Figura 4).



Fuente; Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Motivo de Consulta: El 52% de la muestra acude por sobre peso y Estrés. Otro 16% por depresión, un 12% por Síndrome de Dolor, repitiéndose el porcentaje para Fobias y un 8% Orientación Vocacional (O.V) Ver Figura 5.



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Referencia: La mayoría de los usuarios 76% son referidos por amigos.

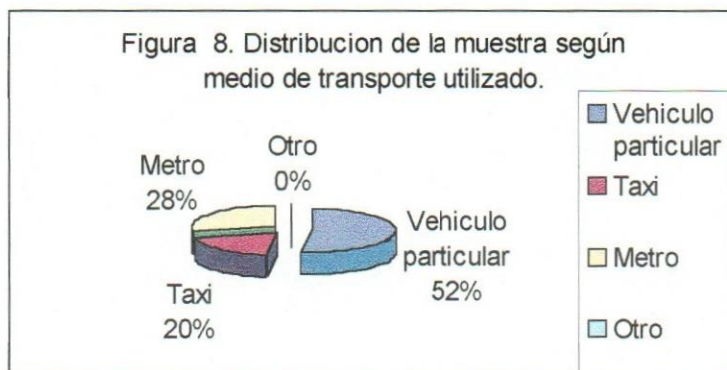
Mensaje Boca - Oído. (Figura 6.)



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas

Tiempo : La mayoría de los pacientes consultados tienen mas de un año utilizando este servicio. De 1 a 5 años un 40% y con mas de 5 años un 24%. Es decir un 64 % han sido usuarios habituales. (Figura 7)



Fuente: Base de Datos.

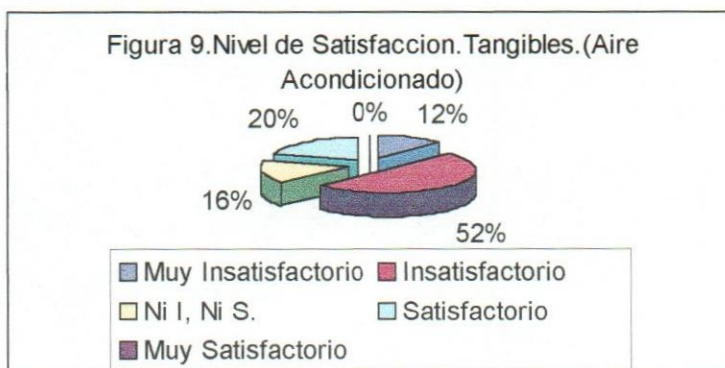
S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Medios de Transporte: mas de la mitad de la muestra (52%) usa vehículo propio, el resto usa taxi (20%) o metro (28%).

Análisis de las Dimensiones de Calidad de Servicio

Al analizar cada dimensión con sus correspondientes indicadores se obtuvo:

Carácter Tangibles: el primer indicador, señala la comodidad y armonía de la sala de espera, el 60% de los usuarios manifestó satisfacción y un 92% satisfacción y mucha satisfacción, el segundo referente al aire acondicionado indica que un 52% de la muestra expresó su insatisfacción

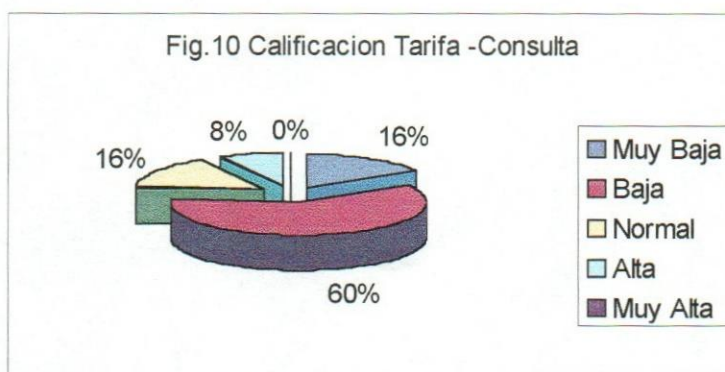


Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de terapias Alternativas.

por lo desagradable del aire acondicionado, comentando lo frío del mismo, y un 64% esta entre Insatisfecho y muy insatisfecho (Figura 9)

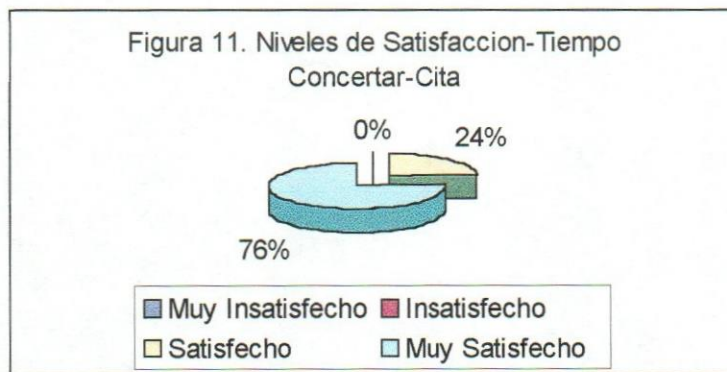
Accesibilidad: Encierra los indicadores de accesibilidad con respecto a contacto telefónico, vías de acceso y tarifa del servicio. El indicador facilidad de contacto telefónico refleja que un 68% señaló que es fácil comunicarse vía telefónica. El 76% consideran que la tarifa de la consulta esta entre Muy Baja y Baja. (Figura 10). Esto puede obedecer a no haber realizado los ajustes de los honorarios en el primer trimestre del año 2001, como es costumbre en el Sector Salud Venezolano, estableciéndose una brecha de hasta un 30% por debajo de los precios de la competencia, que favorece el flujo de pacientes a la institución.



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A: Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

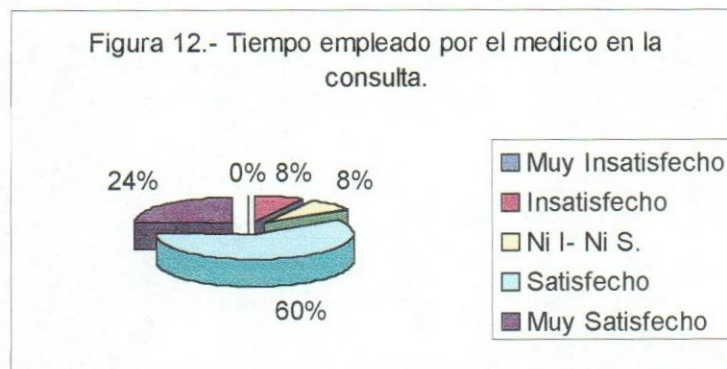
Rapidez: El 76% de los usuarios esta muy satisfecho con el tiempo en que concertó su cita (Figura 11) y el 100% esta entre Satisfecho y muy Satisfecho. Con relación al tiempo en sala de espera los pacientes consideran en un 80% que el tiempo es lo que esperaban por lo que le califican de satisfactorio y muy satisfactorio.



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Por ultimo al tiempo empleado por el medico para su consulta lo colocan a un nivel de Satisfactorio y Muy Satisfactorio en un 84%. (Fig.12)



Fuente Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Competencia: un 84% de la muestra indicó un nivel Satisfactorio y muy satisfactorio con respecto a la competencia del medico (Figura 13)



Fuente Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Cortesía En el indicador trato amable por parte del personal, un 64% de los pacientes manifestó estar satisfechos y un 92% estar muy Satisfechos.

Satisfacción General en esta dimensión se analizaron tres indicadores, entre los que se describen; nivel de satisfacción del resultado obtenido con el tratamiento, calificación del servicio y recomendación del servicio. Un 92% califica el nivel de satisfacción con el resultado del tratamiento entre Satisfactorio y muy satisfactorio (Figura 14)



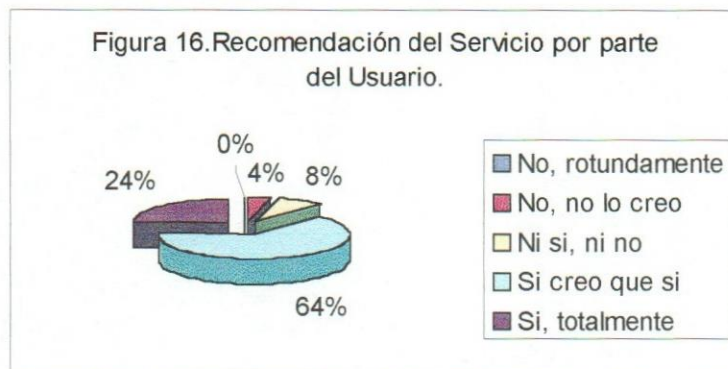
Fuente: Base de Datos

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas



Fuente Base de Datos.

S.I.I.T.A. Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas



Fuente: Base de Datos.

S.I.I.T.A: Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas.

Un 92% de usuarios consideró el Servicio recibido entre Bueno y Excelente.(Figura 15) Finalmente un 88% le recomendaría el servicio a un Amigo.(Figura 16)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis de la calidad de Servicio en S.I.I.T.A.(Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas) resultó oportuno para descubrir la situación real de la Medicina Complementaria o Alternativa, bajo la percepción de sus usuarios y partiendo de lo que es, planear, lo que debería ser. Es decir seleccionar y organizar futuras acciones de manera armónica con miras al logro de mejorar la calidad de servicio en Medicina Alternativa o Complementaria .

El análisis de la Variable Calidad de Servicio, a través. de un Instrumento con dimensiones poco específicas para el sector en estudio, pudo hacer pensar, que no fuese el más adecuado, no obstante fue considerado apropiado ya que cumplió con un objetivo fundamental ; que es el de marcar pautas para evaluar la calidad en centros de salud en el area de terapias alternativas y de esta forma mejorar los niveles de calidad. Todos los aportes contribuirán a romper con el Paradigma de las Terapias Alternativas, vistas por varios sectores como poco confiables, pero cuya demanda se ha incrementado en buena parte de la población mundial en los últimos 20 años. A partir de estas consideraciones se elaboró un estrategia, precedida a su vez de un diagnóstico de la Institución.

Los resultados de la matriz Dofa señalan que la mayor fortaleza es "el personal con Visión Holística que ofrece un servicio de salud de manera personalizada" y esta ventaja competitiva ayuda a posicionarse en la mente del usuario de una forma deseada por la empresa.

Sin embargo el hecho de que la debilidad sea: percibir la realidad del país como un enemigo y no como un aliado paraliza, la confianza de mayor inversión. .

La Estrategia de Servicio se caracteriza por que la planificación futura permite desarrollar un sistema cuyo objetivo fundamental consiste en

elevar los Outputs de la organización y en consecuencia, los niveles de satisfacción del consumidor.

Producto del análisis se enumeran las siguientes recomendaciones en función de “lo que debería ser” en función de mejorar la calidad interna y externa de la Institución:

1- Es necesario que en la empresa se desarrolle una Cultura de Servicios para que la estrategia de servicios se implante eficazmente. Es decir que los valores, creencias, actitudes de todos estén orientados permanentemente al servicio. Especialmente a elevar la calidad de la prestación.

2- Cambiar la apreciación sobre la situación Político. Económica del país, hacia la de una situación oportuna, para incrementar el uso de estas terapias, que incluso resultan, en opinión de la muestra analizada de bajo costo, con respecto a la competencia. Lo aplica a posicionar el producto a una Segmento Poblacional.

3- Tomar ventaja competitiva de la satisfacción expresada por el usuario con respecto a la competitividad del medico, nivel del servicio ofrecido y recomendación a los amigos.

4- Darles a los pacientes el valor agregado de lo que ellos esperan inclusive superando sus expectativas. Partiendo de esta premisa informarles del proyecto para instaurar un Centro en las afueras de la ciudad, donde se ampliaran los servicios ya prestados y se ofrecerán nuevas alternativas inclusive superando sus expectativas.

5-Capacitar a todo el equipo en técnicas internas de control de calidad; mediciones estadísticas y estándares de desempeño de calidad. Lo ideal

es que todos verifiquen y vuelvan a verificar su propio trabajo y finalmente inspeccionar para así fijar los estándares de desempeño, presentando un informe de gestión mensual.

6-Mantener contacto estrecho con los pacientes, en periodo de consultas realizar llamadas para recordar las citas, o controles en fechas natalicias.

7-Implementar Programas de Recompensa en los casos de recomendación de nuevos clientes como agradecimiento a la fidelidad con el instituto.

8-Realizar asociaciones estratégicas haciendo de los pacientes nuestros socios (en forma literal o figurativa). Esta participación sicología o financiera redundara en mas éxito para la empresa.

9-La ampliación del instituto Shenmen es un proyecto a futuro, dejando la sede actual como centro de operaciones donde se realizarían las reuniones semanales de los equipos, los reportes de desempeño, la realización de los cronogramas de las programaciones tanto a pacientes como a estudiantes, el análisis estadísticos de los resultados de las investigaciones que se inicien como parte de las evaluaciones pautadas.

10-La creación de una sede en las afueras de la ciudad va unida a la idea de la desconexión con lo rutinario y todo lo negativo a que esto se asocie (exceso de trabajo, mala alimentación y otros hábitos inadecuados). Ofreciéndose un paquete de beneficios terapéuticos a nivel físico y emocional. (hidroterapia, tai-chi, masajes terapéuticos.) Posicionandose con la siguiente frase;

- ❖ DÉJENOS ARMONIZAR EL DESEQUILIBRIO DE SUS EMOCIONES DE FORMA PERSONALIZADA, ASEGURAMOS RESPUESTAS EFICACES A SUS NECESIDADES; UD SE LO MERECE.

11-Los indicadores de velocidad de espera se modificaran de 30 minutos a 15 minutos de intervalo entre cada paciente, las citas serán concertadas de mutuo acuerdo con cada uno de los pacientes. Esto para superar sus expectativas.

12-Se abre un compás de espera para aceptar una asociación estratégica preestablecida con intereses en invertir en las áreas de investigación y entrenamiento; por lo que se debe observar si el clima de incertidumbre política y económica que atraviesa el país se define propiciando la inversión.

13-Analizar posibles alianzas estratégicas para participar en los C.I.T.A (Congresos Internacionales de Terapias Alternativas, impartiendo Charlas en alguno de los Tópicos más importantes).

14-En relación con el aire acondicionado descentralizado, se notificó a la junta de condominio para la revisión de la instalación en esta area.

15-Promocionar a través de medios de comunicación que llegan a los segmentos señalados y abrir una pagina Web en Internet que contenga información acerca de las terapias ofrecidas, y algunos contenidos introductorios de las mismas. De esta forma incrementar el numero de pacientes que nos consultan por el mensaje divulgado por otros pacientes satisfechos. (boca - oído).

16-Tener presente que nuestra cultura organizacional debe estar atenta a

BIBLIOGRAFIA

Albrecht, K.; Bradford, L. 1998. "La excelencia en el Servicio. Conozca y comprenda a sus clientes." Primera Edición. 3R Editores LTDA. Colombia.

Aranaz, J.M. 1998 . "La calidad en los servicios Sanitarios. Una Propuesta General para los Servicios Clínicos." Departamento de Salud Publica. Universidad Miguel Hernandez de Elche. Alicante. España.
<http://neurologia.rediris.es/congreso-1/conferencia/asistencia-7html>.

Armenio, V. Y Espinoza, R. 1997. "Organizaciones de Salud. Un enfoque sistemático basado en expectativas y percepciones. Servicio Corporativo medico. Un modelo de Calidad". Trabajo de Grado. UCAB. Caracas.

Attkisson, C.; Hargreaves, W.; Horowitz, M.; Sorensen, J. 1999.
"Administración de Hospitales. Fundamentos y Evaluación del Servicio Hospitalario". 3ra Reimpresión. Editorial Trillas. México.

Bigné Alcaniz, E.; Moline-Tena, M.; Sanchez-Garcia, J. 1997. "Calidad y Satisfacción en los Servicios Hospitalarios Esenciales y Periféricos."
Universidad Jaume I. Castellón. España. *Revista Española de Investigación de Marketing. Editorial ESIC. pag: 33-53*

Bosch Valdes, F. 1999. "La medicina tradicional y natural en Cuba". Instituto Superior de Ciencias medicas de la Habana. RESUMED 12(1):3-6

Cerezo, P. 1996. "La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente". Telework Spain, Internet,
<http://www.ctv.es/users/gesworl/2.htm>.

- Chiavenato, I. 1998.** "Introducción a la Teoría General de la Administración." 4ta. Edición. McGraw- Hill. Colombia.
- Denton, K. 1989.** "Calidad en el Servicio a los Clientes." Primera Edición. Editorial Díaz Santos. Madrid. España.
- Deming, W.E. 1989.** "Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la Crisis". Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- Donabedian, A. 1993.** "Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la Calidad de la Atención. Salud Publica Mex. 35(1):94 97
- Duarte Castillo, J. 1999.** "Calidad de Servicio. Revisión de Corrientes Principales y propuestas para Investigación Futura." LD I ASSOCIATS S.A. DE C.V. México. Jlduarte@prodigy.net.mx.
- Farache, L.; Cervino, J. 1999.** "El Servicio Fuente de Fidelidad." Universidad Autónoma de Madrid. [http:// www.aedemo.es/aedemoidx.html](http://www.aedemo.es/aedemoidx.html).
- Gerson, R.F. 1993.** "Como Medir la Satisfacción del Cliente. Mantenga la lealtad para siempre". Grupo Editorial Iberoamericana, S.A. México,
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnely, J. 1999.** "Las organizaciones. Comportamiento y estructura. Octava Edición. McGraw-Hill/Irwin. Colombia.
- Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista, P. 1999.** "Metodología de la Investigación". McGraw-Hill. México.

Hronec, S. 1995. "Signos Vitales. "El empleo de las medidas de rendimiento, de la calidad, el tiempo y el coste para proyectar el futuro de la empresa." McGraw-Hill/interamericana. España.

Ishikawa,K.1991. "Que es el Control Total de Calidad. La Modalidad Japonesa. Decima Reimpresión. Grupo Editorial Norma. Colombia.

Lovelock, Ch. 1997. "Mercadotecnia de Servicios". Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A. Tercera Edición. México.

Müller, E.1999. "Cultura de la Calidad de Servicio". Primera Edición. Editorial Trillas. México.

Mechthild S. 1994. " Las Flores de Bach. Preguntas y Respuestas. Primera Edicion. Ediciones Urano. Caracas. Venezuela.

Organización Panamericana de la Salud. OMS. 1999. Informe Grupo de Trabajo. Medicinas y Terapias Tradicionales, Complementarias y Alternativas. Washington, D.C.

Ramirez-Sanchez,T;Najera-Aguilar,P y Nigenda-Lopez,G.1998.

"Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios". Salud Publica Mex.40(1):3-12

Ramírez Tulio.1993."Como hacer un proyecto de investigacion."2da. Edición. Editorial Carhel,C.A.Caracas.Venezuela.

Rodríguez -Villalpando, S; Rojas- Hernandez,R;Maldonado-

Vazquez,M.1998 Estimadores de Calidad de los Servicios de Salud en el Estado de Guanajuato (1995 1998) CaliMed. 1998; 4(1):3-7

Ruelas-Barajas,E.1993."Calidad, productividad y Costos". Salud Publica de México. 35(3):298-304.

Ruiz-Vega,A;Olarte-Larrea,R.;Sierra-Murillo,Y.1998 "La Calidad del Servicio Hospitalario. Un Enfoque basado en el usuario." Universidad de la Rioja. España. http://www.fcee.ulpgc.ulpgc.es/acede98./acede/mesa09/9_02c.htm.

Senge,P.1998."La Quinta Disciplina. El arte y la practica de la organización abierta al aprendizaje". Ediciones Juan Granica, SA. Barcelona. España.

Tejedor,B.2000."El arte de la redacción profesional. Teoría y praxis". Publicaciones UCAB. Montalban .Caracas. Venezuela.

Verheggen, F. y Harteloh,P. 1993. "La calidad de servicio en la atención a la salud: Aplicación de resultados de la investigación mercadotecnica". Salud Publica de Mexico.35(3):316-320.

Wellington,P.1997.Como Brindar un Servicio Integral al Cliente. Lo mejor de las estrategias Kaizen. Primera Edición. McGraw Hill. Colombia.

ANEXOS

SHENMEN INSTITUTO INTEGRAL DE TERAPIAS ALTERNATIVAS

ENCUESTA DE SATISFACCION

Caracas, 2001.

Cuestionario

Gracias por aceptar participar en esta investigación. Estimado usuario, a fin de poder servirle mejor, nos gustaría conocer la opinión y expectativas que Ud. tiene sobre Shenmen instituto integral de terapias alternativas. Todas sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Le agradeceríamos que conteste con la mayor sinceridad posible; recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Por favor , conteste las siguientes preguntas, marque con una x la opción seleccionada:

1. Podría Ud. indicarnos. Cual es el motivo de su consulta.

Estrés	Depresión	Sobrepeso	Algias	Fobias	Orientación Vocacional
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Podría Ud. indicar, por quien fue referido a Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas

Medico	Amigo o Familiar	Publicidad	Otros
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Podría Ud. decir desde hace cuanto tiempo a utilizado este servicio

Primera Consulta	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Mas de 5 años
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. El horario de consulta mas conveniente para Ud. corresponde al lapso de

7:30 a.m.-12:00m	3:30 a.m.- 6:30pm	de 6:30 p.m. adelante.	Otro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Podría decir cual medio de traslado uso para llegar al Instituto

Vehículo particular	Taxi	Metro	Autobús	Otro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Si el medio utilizado es vehículo particular, especifique, el sitio donde estaciono.

Calle	Estacionamiento Publico (al lado del Instituto)	Otro estacionamiento
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En base a sus experiencias personales con el instituto. Indique su nivel de concordancia con las siguientes afirmaciones. Coloque en un ovalo el numero adecuado usando la escala siguiente

- 1 Muy Insatisfecho (MI)
- 2 Insatisfecho. (I)
- 3 Ni Insatisfecho, ni .Satisfecho (N)
- 4 Satisfecho.(S)
- 5 Muy Satisfecho.(MS)

	MI	I	N	S	MS
1- Es facil la comunicaci3n telef3nica con el Instituto.	1	2	3	4	5
2- La consulta se concert3 en un plazo de Tiempo adecuado.	1	2	3	4	5
3- La sala de espera es c3moda y armoniosa.	1	2	3	4	5
4- El aire acondicionado le resulta muy agradable.	1	2	3	4	5
5- El trato por parte del personal es amable	1	2	3	4	5
6- El tiempo de espera para iniciar la consulta es lo que Ud. esperaba	1	2	3	4	5
7- El terapeuta empleo todo el tiempo necesario a su Consulta.	1	2	3	4	5

MD D N C MC

8- La competencia del medico cumplió sus expectativas. 1 2 3 4 5

9- Podría Ud. señalar su nivel de satisfacción con el resultado del tratamiento recibido

Completamente Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho
Insatisfecho

10- Podría decir como califica el servicio que recibió

Malo Regular Normal Bueno Excelente

11- Si un amigo necesitara ayuda similar, sin duda recomendaría el Instituto.

No No, Ni, no Si, Si,
Rotundamente no lo creo... , Ni, si.. si creo. totalmente

12- De acuerdo a la calidad de servicio recibida, la tarifa le resulta

Muy Baja Normal Alta Muy
Baja Baja Alta Alta

Escriba sus comentarios a continuación

Gracias por su colaboración.



Fotografía: Entrada Torre Alto Centro.(Sede Actual de Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas). Edificación al fondo: Estacionamiento.



Fotografía: Pacientes y Personal de Shenmen en Sala de Espera.



Fotografía: Medico Especialista en Consulta de Terapia Floral de Bach.



Fotografía: Aplicación de tratamiento de Terapia Neural en Shenmen Instituto Integral de Terapias Alternativas. (S.I.I.T.A.)



Fotografía: 39 Frascos de los Remedios Florales del Dr. Bach. Kit para la preparación de las formulas.

Flores de Bach

Nombre

Relación

Se usa cuando...

Potencial

Nombre	Relación	Se usa cuando...	Potencial
1) Agrimony (Agrimonia)	Confrontación	Oculto su desasosiego tras una fachada de alegría	Disposición a la confrontación
2) Aspen (Alamo Temblón)	Premonición	Se ve asaltado por temores y premoniciones inexplicables	Sensibilidad consciente
3) Beech (Haya)	Tolerancia	Con extrema frecuencia reacciones de forma crítica e intolerante	Capacidad de comprensión
4) Centaury (Centauro)	Voluntad	Le resulta difícil decir que "no"	Fuerza de voluntad
5) Cherry Plum (Cerezo)	Intuición/duda	Desconfianza de su capacidad de juicio y solicita el consejo de otros	Confianza en la voz interior
6) Cherry Plum (Cerezo)	Desesperación	Sometido a una gran tensión, teme perder el control anímicamente	Control
7) Chestnut Bud (Brote de Castaño de Indias)	Aprendizaje	Se tropieza siempre con las mismas dificultades	Asimilación de experiencias
8) Chicory (Achicoria)	Táctica	Consciente o inconscientemente se inmiscuye en todo	Abnegación
9) Clematis (Clemátida)	Esismismamiento soñador	Se muestra ausente y manifiesta poca atención por lo que sucede	Conciencia del presente
10) Crab Apple (Manzano silvestre)	Limpieza	Se siente interior y/o exteriormente sucio, impuro o infectado	Limpieza y orden
11) Elm (Olmo)	Responsabilidad	Tiene la sensación de no estar a la altura de sus tareas	Sentido de la responsabilidad
12) Gentian (Genciana)	Escepticismo	Mantiene una actitud pesimista y se desanima con facilidad	Confianza en Dios
13) Gorse (Aulaga)	Esperanza	Vive con la sensación de que las cosas ya no tienen sentido	Esperanza
14) Heather (Brazo común)	Egocentrismo	Constantemente necesita la atención de los demás	Capacidad de comprensión
15) Holly (Azebo)	Amor	Se siente atormentado por celos, desconfianza, ira, odio o envidia	Amor universal
16) Honeysuckle (Madreselva)	Pasado	La afianza le impide asimilar ciertos acontecimientos del pasado	Poder olvidar
17) Hornbeam (Hojabazo común)	Cansancio	Mentalmente se siente agotado. Teme no cumplir con las obligaciones	Fuerza motriz
18) Impatiens (Impatiencia)	Paciencia	Tiende a reaccionar precipitadamente. Se siente ligeramente irritable	Paciencia
19) Larch (Alerce)	Confianza en uno mismo	Se siente inferior y cree que siempre se equivoca	Confianza en uno mismo
20) Mimulus (Mimulo)	Valor/miedo conocido	Es tímido, pudoroso, retraído y tiene muchos "pequeños miedos"	Valentía
21) Mustard (Mostaza blanca)	Melancolía	Sufre períodos de profunda tristeza que, así como vienen, se van	Luz interior
22) Oak (Roble blanco)	Perseverancia	Es un luchador agotado. Nunca se rinde ante la resistencia	Aprender a reconocer sus límites
23) Olive (Olivo)	Agotamiento	Física y anímicamente está totalmente exhausto	Fuerza vital
24) Pine (Pino blanco)	Perdón	Se siente culpable de todo y no deja de hacerse reproches	Aprender a perdonarse
25) Red Chestnut (Castaño común)	Simbiosis	Se preocupa más por el bienestar de otros que el propio	Salvaguardia de la personalidad
26) Rock Rose (Heliantho)	Pánico	Interiormente sufre miedos muy intensos	Valor y serenidad
27) Rock Water (Agua de roca)	Disciplina	Es duro y estricto consigo mismo. Reprime sus propias necesidades	Capacidad de adaptación
28) Scilla (Scleranthus)	Equilibrio	Es indeciso y siente estar atrapado entre dos posibilidades	Capacidad de decisión
29) Star of Bethlehem (Estrella de Belén)	Shock	No ha podido superar ni asimilar una conmoción física o anímica	Consuelo anímico
30) Sweet Chestnut (Castaño común)	Redención	Cree haber llegado al límite de lo que cualquiera puede soportar	Salvación
31) Verbain (Verbena)	Entusiasmo	Su exageración puede dar la impresión de fanatismo	Encauzar las energías
32) Vine (Vid)	Autoridad	Mantiene una actitud dominante y ambiciosa	Distinguir la ambición sana
33) Walnut (Nogal)	Nuevo comienzo	Está en una fase de cambio interior, pero todavía duda y se deja influir	Seguridad en uno mismo
34) Water Violet (Violeta de agua)	Aislamiento	Se aísla y retrae interiormente	Sentimiento de unión
35) White Chestnut (Castaño de Indias)	Pensamientos	Se siente atrapado en monólogos y diálogos interiores	Equilibrio mental
36) Wild Oat (Avena silvestre)	Diversificación	No tiene claros sus objetivos. Le cuesta descubrir sus tareas en la vida	Conciencia del sentido de las cosas
37) Wild Rose (Rosa silvestre o escaramujo)	Resignación	Siente una gran apatía. Parece no interesarse por nada	Evolución hacia la vida
38) Willow (Sauce)	Destino	Se siente amargado y lleno de rabia. Cree ser una víctima del destino	Aceptación del destino