



GERENCIA EN LOS SISTEMAS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN VENEZUELA

Jesús Sánchez

Doctorante en Gerencia Avanzada (jesusalbertomirabal@hotmail.com)

Resumen

El estudio tiene como fin analizar la gerencia en los sistemas y servicios de atención primaria de salud en Venezuela. Por lo que, la investigación es crucial por cuanto los actores principales además de cumplir las funciones inherentes a la gerencia, también le corresponde conocer el porqué de sus labores, para así aportar mayores beneficios a la colectividad. De allí, se enfocó en una serie de postulados y teorías referentes a la teoría de la acción humana Empresarial de Peter Drucker (2005), teoría de la calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1986) y la teoría de los dos factores en la satisfacción del usuario de Herzberg (2000). La metodología empleada se basó en un estudio documental bajo un diseño bibliográfico, que permitió concluir la necesidad de mejorar y fortalecer la atención primaria en salud en Venezuela para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a atención médica de calidad. Finalmente, la investigación se incluye en la línea Gerencia empresarial y social en tiempos de incertidumbre.

Palabras clave: Gerencia, sistemas, servicios, atención primaria en salud

MANAGEMENT IN PRIMARY HEALTH CARE SYSTEMS AND SERVICES IN VENEZUELA

Abstract

The purpose of the study is to analyze the management of primary health care systems and services in Venezuela. Therefore, research is crucial because the main actors, in addition to fulfilling the functions inherent to management, also have to know the reason for their work, in order to provide greater benefits to the community. From there, he focused on a series of postulates and theories referring to Peter Drucker's Theory of Human Entrepreneurial Action (2005), Quality Theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry (1986) and the Two Factor Theory in Herzberg's User Satisfaction (2000). The methodology used was based on a documentary study under a bibliographic design, which allowed us to conclude the need to improve and strengthen primary health care in Venezuela to guarantee that all citizens have access to quality medical care. Finally, the research is included in the line Business and social management in times of uncertainty.

Keywords: Management, systems, services, primary health care

REVISTA TRANSDISCIPLINARIA DEL SABER

(ISSN-L): 2959-4308

Volumen Nº 7 Diciembre año 2023

transdisciplinariadelsaber@gmail.com





Introducción

A nivel mundial, la atención primaria en salud ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha promovido la atención primaria en salud como un enfoque integral para mejorar la salud de las personas y las comunidades, y ha establecido la Estrategia Mundial de la OMS sobre Atención Primaria en Salud para el período 2019-2030. La atención primaria en salud se enfoca en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades comunes, así como en la promoción de la salud y el bienestar. Se basa en la participación activa de las comunidades y en la colaboración entre los diferentes sectores de la sociedad, incluyendo el sector de la salud, el sector educativo y el sector social.

Entre las iniciativas mundiales que han contribuido a la evolución de la atención primaria en salud se encuentran la Declaración de Alma-Ata de 1978, (Pan American Health Organization, 1978) que estableció la atención primaria en salud como un derecho humano fundamental, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que incluyen metas específicas para mejorar la salud y el bienestar de las personas.

En el devenir del pensamiento científico y humanístico, las aristas de la gerencia han asumido un papel protagonista en los diferentes escenarios de la sociedad moderna con enfoques transmodernos en un mundo complejo, se argumentan convicciones añadidas a la posición del gerente y a los entes en los cuales accionan desde un Servicio de Atención Primaria en salud, para establecer los ámbitos de vida y bienestar del ser humano en un mundo en relación cotidiana y de un entramado socio histórico aunado a la vida económica subyace el sistema de salud que denota la percepción de las realidades en salud y gerencia.

La gestión del gerente de Salud Pública en la calidad de la Prestación del Servicio de Atención Primaria se asume como sujeto de acción de la salud pública, lo que trae como consecuencia la acción cuantitativa y cualitativa de la actividad sanitaria, atribuyendo al sistema de gerencia, la responsabilidad de los problemas de salud y consecuentemente generando la necesidad de salir a la comunidad,

REVISTA TRANSDISCIPLINARIA DEL SABER

(ISSN-L): 2959-4308

Volumen N° 7 Diciembre año 2023

transdisciplinariadelsaber@gmail.com





responsabilidad y salida que también generan problemas epistemológicos, -gnoseológicos en la consecución de la puesta en práctica de las públicas en salud, y se han visto afectadas la practicidad de las mismas por el contexto social determinado por la influencia del contexto social y político que la rodea.

Lo trascendente de la gestión del gerente en salud pública, es la cuestión que se presenta a lo interno de las ciencias gerenciales; pues, su objeto de estudio, los hechos de salud pública, y exige que se diferencie, en lo metodológico, al resto de los términos afines, cuyo objeto de estudios se reducen a la salud, enfermedad y atención primaria en donde no se incluye el problema de la vida sana y de la conciencia presentes en los seres humanos.

En los planteamientos sobre la salud pública “depende de elementos objetivos tales como: la forma en que los individuos se insertan en el aparato productivo, de la cual se deriva la situación socioeconómica, el nivel educacional, factores que adquieren particularidad” (Rojas, 2019:123). Desde esta visión, la gestión del gerente ha asumido determinados hechos subjetivos como las expectativas, deseos, actitudes, sentimientos, emociones. Aun cuando lo subjetivo defina la salud de los grupos sociales esta responde a la misma realidad en la cual se encuentra la colectividad.

La situación actual los problemas de la salud pública con incidencia en la atención primaria entendida esta como como no el primer nivel de atención, por lo tanto, no son los subcentros de salud o puestos de salud, los instrumentos de su desarrollo. Esta connotación rebasa el simple hecho de no ser el uso de baja tecnología y de personal no calificado en salud. La misma exige la asignación de recursos económicos, humanos entre otros suficientes para obtener el mejor sistema de salud para la población. Desde estas ideas la atención en salud está caracterizada por la progresiva insatisfacción de los ciudadanos en los sistemas de salud, debido a la falta de oferta adecuada de prestaciones del servicio y la forma de contactarse con las realidades y necesidades de los ciudadanos, a la despersonalización de los individuos en el sistema sanitario.





Ahora bien, la atención primaria en salud en Venezuela ha evolucionado a lo largo de los años, pero ha enfrentado una serie de desafíos y dificultades. En la década del 2000, el gobierno venezolano implementó un programa llamado Barrio Adentro, que buscaba proporcionar atención médica gratuita y accesible a las comunidades más pobres del país. Este programa fue ampliamente elogiado por su enfoque en la atención primaria en salud y por su capacidad para brindar atención médica a personas que antes no tenían acceso a ella. Sin embargo, en los últimos años, el programa ha enfrentado dificultades debido a la falta de financiamiento y la escasez de suministros médicos y personal médico.

Además, la crisis económica y política que ha afectado a Venezuela en los últimos años ha tenido un impacto negativo en la atención primaria en salud. La falta de financiamiento adecuado para el sistema de salud ha llevado a una disminución en la calidad de la atención médica disponible, lo que ha afectado negativamente a los pacientes que dependen de estos servicios. A pesar de estos desafíos, muchos profesionales de la salud y organizaciones han trabajado para mejorar la atención primaria en salud en Venezuela. Se han implementado programas para mejorar la formación del personal médico y para proporcionar suministros médicos y medicamentos esenciales a las comunidades más necesitadas.

Es de resaltar, que la situación problema que afecta la atención primaria a la población se eleva al nivel central y gubernamental en cuanto a las políticas públicas en materia de salud y gerencia para dinamizar el funcionamiento de los centros de salud de atención primaria. Otro de los elementos que afectan el ámbito gerencial, “Es la Improvisación de soluciones parciales para atender los problemas de salud en la atención primaria, así como, el uso creciente de la información y el conocimiento para innovar se convierten en el elemento de supervivencia de la gerencia” (Franco, 2019:90).

Se evidencia que existe un problema en la atención primaria en salud, por cuanto los hospitales y centros de salud no cuentan con un presupuesto suficiente que permita la dotación de medicinas, insumos, recursos, equipos, materiales, mobiliario entre otros suficientes para atender a la población en general, ya que los servicios





médicos privados, están fuera del alcance económico de la población donde algunos dependen de un sueldo y otros no.

El impacto real se observa cuando los sistemas de salud no son más resistentes en situaciones de crisis, decrecen los procesos dinámicos en la detección de los primeros signos de epidemias y no están preparados para actuar de forma temprana en respuesta a los aumentos en la demanda de servicios. En tal sentido, es necesario referir las debilidades y fortalezas del servicio de atención primaria de salud en Venezuela:

Tabla 1

Matriz de debilidades y fortalezas servicio de atención primaria de salud en Venezuela.

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">- Escasez de medicamentos y equipos médicos.- Falta de personal capacitado y suficiente en las áreas rurales y remotas.- Inadecuada infraestructura y mantenimiento de los centros de salud.- Bajo presupuesto asignado para el sector salud.- Falta de acceso a servicios de salud para poblaciones vulnerables como los indígenas y personas en situación de pobreza extrema.	<ul style="list-style-type: none">- Existencia de un sistema público de salud gratuito y universal.- Programas de vacunación efectivos.- Acceso a atención médica básica en la mayoría de las comunidades.- Esfuerzos del gobierno para mejorar la infraestructura y equipamiento de los centros de salud.- Presencia de organizaciones internacionales que brindan apoyo en el sector salud.

Fuente: Elaborado por el autor

Por lo antes expuesto, surge la inquietud del investigador por plantear el presente estudio dirigido analizar la gerencia en los sistemas y servicios de atención primaria en salud en Venezuela.

Materiales y Métodos

Ahora bien, en cuanto a la metodología señala un conjunto de procedimientos ordenados que se siguen para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación. Por consiguiente, con base al objetivo planteado se utilizó el tipo de investigación documental, definido como: "El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el





conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente en fuentes bibliográficas y documentales.” (Magin, 2016:104). En este sentido, este tipo de estudio documental permite analizar, registrar e interpretar la composición o procesos de los fenómenos de manera teórica.

Por otro lado, en cuanto al diseño, es el plan o estrategias que se organiza para darle respuesta a la interrogante o alcanzar los objetivos de la investigación. En tal sentido, se concibe el diseño de investigación bibliográfico como “Aquel que refleja el enfoque, criterios, conceptualizaciones, conclusiones, recomendaciones y en general, en el pensamiento del autor.” (Sabino, 2016:31). En lo que concierne, al diseño bibliográfico son aquellos estudios que permiten estudiar en profundidad cada información mediante la utilización de varias fuentes, cotejándolas cuidadosamente y, en general, regirse por una sana dosis de escepticismo. Por lo tanto, a través de este diseño se cotejó un cúmulo de fuentes bibliográficas.

En cuanto a los procedimientos para la obtención de información, el investigador debe señalar las diferentes fases de la investigación, describiendo todas las actividades realizadas en orden cronológico. Aquí se mencionan las técnicas, los instrumentos y demás recursos utilizados para obtener la información que permitió alcanzar los objetivos propuestos. Las fases en las cuales se logra alcanzar los objetivos de la investigación son las siguientes:

1ª Fase. Recopilación Documental: Una vez definido el campo seleccionado del tema a investigar se visita a los centros que brinden información de tipo documental sobre el área objeto de estudio. Esta fase es como un testimonio fiel de las ideas contenidas en un texto. En tal sentido, a través de esta fase, se presentó la estructura de un texto, de manera que el lector obtenga un conocimiento preciso y completo de sus ideas básicas, a partir del resumen certificado.

2ª Fase. Recolección de Información: Se procedió a efectuar la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información, a través de textos.

3ª Fase. Presentación de los Datos Obtenidos: Organizada y clasificada la información obtenida, se procede al análisis sistemático y formal de los resultados de acuerdo con cada objetivo formulado.





4ª Fase. Análisis e Interpretación de la Información: Se procedió a analizar e interpretar los datos obtenidos producto de la búsqueda de información.

En relación a los métodos y técnicas empleadas, resulta conveniente aclarar que el método “Es el procedimiento o conjunto de procedimientos que se utilizan para obtener conocimientos científicos, el modelo de trabajo o secuencia lógica que orienta la investigación científica.” (Sabino, 2016:24). Por consiguiente y de acuerdo con este autor, se empleó el método deductivo, a través del cual se hizo un análisis de la temática, partiendo de lo general a lo particular.

Con respecto a las técnicas de análisis e interpretación de información, estas constituyen “Los medios que operacionalizan los métodos.” (Sabino, 2016:26). De allí, se identifican las mismas a través de los resultados obtenidos mediante el análisis de la información correspondiente, destacando la forma como han sido organizados para darle respuesta al problema planteado y decidir si las hipótesis fueron confirmadas o rechazadas.

Análisis y resultados

Conceptualización de la Atención Primaria en Salud (APS)

La atención primaria en salud (APS) es el enfoque más inclusivo, equitativo, costo eficaz y efectivo para mejorar la salud física y mental de las personas, así como el bienestar social. También es fundamental para que los sistemas de salud sean más resistentes en situaciones de crisis, sean más dinámicos en la detección de los primeros signos de epidemias y estén más preparados para actuar de forma temprana.

En este orden de ideas, se define la atención primaria en salud como: “Las consideraciones anteriores inducen a comprender que la APS es el compromiso con la justicia social, la equidad, la solidaridad y la participación” (Organización Mundial de la Salud, 2015:56). Se basa en el reconocimiento de que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. En tal sentido, no puede entenderse la APS exclusivamente como un servicio





de salud, menos aún como simple atención médica; por el contrario, debe dirigirse por igual a todos los ciudadanos con enfoque familiar y participación social.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar, la definición realizada a la Atención Primaria de Salud como: “La asistencia esencial, basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, mediante su plena participación, y a un costo que la comunidad” (Pan American Health Organization, 1978:98). La atención primaria es parte integrante tanto del Sistema Nacional de Salud, del que constituye la función central y núcleo principal como del desarrollo social y económico global de la comunidad.

Objetivos de la Atención Primaria en Salud

La atención primaria, se presta con mayor frecuencia en los centros de salud de menor nivel, pero no por ello, es un servicio de baja calidad. Ya que, disponen de médicos de familia, enfermeros y odontólogos, preparados para orientar a los pacientes sobre las enfermedades. De la misma manera, se convierten en el enlace con otras instituciones y especialidades, que trataran en forma más exhaustiva cada una de las falencias en salud que se presenten. En esta perspectiva, se señalan los siguientes objetivos de la atención primaria en salud:

1. Optimizar el sistema sanitario en pro de un mejoramiento en la atención.
2. Acercarse y conocer el entorno del paciente y su grupo familiar.
3. Apoyar el tratamiento de enfermos crónicos y grupos de riesgo.
4. Trabajar en cubrir las necesidades de los niños y adolescentes.
5. Detectar y enfrentar casos de violencia intrafamiliar.
6. Cooperar con los servicios sanitarios y hospitalarios.
7. Establecer programas de prevención y promoción.
8. Observar grupos especiales como adultos mayores.
9. Llevar a cabo rehabilitación en un nivel básico.
10. Ofrecerle al paciente un contacto directo.
11. Facilitar el acceso de toda la población.
12. Resolver las molestias de salud.
13. Prestar un servicio de urgencias. (Sánchez, 2017:65)

Es evidente que, la atención primaria en salud es de gran importancia para el bienestar de la sociedad, debido a que la tasa de enfermedad y mortalidad pueden disminuir, preservando el bienestar. Se necesitan políticas que aborden determinantes sociales, económicos, comerciales y ambientales que busquen darle una mayor





solidez. De forma que, se identifiquen las áreas prioritarias para establecer planes de acción que permitan aumentar el acceso en forma real y equitativa al sistema de salud esencial. La atención primaria se orienta hacia los principales problemas de salud de la comunidad y presta los servicios de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación necesarios para resolver estos problemas, mediante acciones integrales.

Otro de los aspectos relevantes de la atención primaria es pretender que los servicios de salud sean accesibles y adecuados a las necesidades de la población, funcionalmente integrados, caracterizados por la colaboración intersectorial, basados en la participación de la comunidad y a un costo más económico que los modelos de atención tradicionales. Por lo tanto, obliga a los funcionarios en salud a adquirir nuevos conocimientos y hacer que el centro de atención sea el individuo como sujeto responsable de su salud. Se suele emplear el concepto de “atención primaria” en un sentido restringido para designar el tipo de atención brindada únicamente en el primer nivel de atención

Calidad de atención del personal en la APS

Comprender la calidad de atención es referirse a la percepción de los usuarios, en relación a sus expectativas, deseos que satisfagan sus necesidades en cuanto al servicio recibido en una organización. Existen varias definiciones acerca la calidad de atención. Según, afirma que:

Son los resultados sobre la atención del servicio recibido por el paciente, como también la mejoría de salud en los aspectos físicos y psicológicos, que está relacionado con los conocimientos de salud y son adquiridos por el usuario, aunado a los cambios conductuales pertinentes. (Donabedian, 2019:22).

En este orden de ideas, se sintetiza que “Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud, en cuanto a Beneficios – riesgos = calidad” (Zurita, 2017:87). Alude de manera interpretativa que la calidad de atención personal es básicamente determinada por la interacción entre el usuario y el personal que brinda el servicio.





Desde las connotaciones anteriores, la calidad en la atención de salud conlleva el imperativo ético de hacer las cosas de la mejor manera posible, a través de una actividad en donde se minimiza al máximo la subjetividad. La calidad en la atención de salud, en su concepción teórica, tiene su complejidad en virtud de que la atención de salud puede o no poseer este atributo (calidad), y que, de poseerlo, éste puede presentarse en un amplio gradiente. La atención que cualquier profesional de la salud le brinda a una persona está conformada por dos componentes: el técnico y el interpersonal. El primero es la aplicación de la ciencia y la tecnología, el segundo es la interacción social entre profesional y cliente. Estos dos aspectos, fuertemente interrelacionados, llevan a menudo a no poder separarlos taxativamente, dado que el éxito de los procedimientos técnicos depende, o se ve influenciado, por la relación interpersonal establecida.

Además de estos dos elementos, en la calidad de la atención de salud entra en juego un tercer componente, determinado por las características del entorno o infraestructura en donde se realiza la prestación de salud. Entonces calidad según:

Es una propiedad y un juicio sobre un acto de atención de salud, en donde se aplica ciencia y tecnología con el máximo beneficio para la salud sin aumentar los riesgos, a través de un proceso interpersonal enmarcado en valores, y normas. (Castro, 2017:89).

Para establecer el significado de la calidad de atención, es hacer referencia a la salud, con sentido reduccionista u holístico); a la característica de los proveedores, estos pueden ofrecer servicios de manera individual o interdisciplinariamente y a las cualidades de quienes reciben la atención, (los que pueden ser receptores de manera individual como pacientes o como personas sanas, o por el contrario constituidos en familia o grupos comunitarios.

Teorías que Sustentan el Estudio

A continuación, se pasa a presentar un cuadro resumen con las teorías que fundamentan la investigación:





Tabla 2

Teorías de referencias con la investigación

Teoría	Autor	Desarrollo	Relación con la investigación
Teoría de la Acción Humana Empresarial	Peter Drucker (2005)	La atención primaria en salud es recibida por las personas que acuden al servicio, de tal manera que se producen tres dimensiones. La primera que lleva a conocer las razones que la motivan la acción gerencial. En segundo lugar, los resultados de este accionar humano permiten identificar si esta acción humana se enmarca dentro de las normas morales vigentes y conocer también estas normativas. Finalmente, una dimensión estrictamente operativa o práctica, que tiene que ver con el hecho de que por medio de la acción humana el hombre subsiste, al ser el camino por medio del cual consigue los bienes y servicios de salud de los cuales depende su bienestar material y espiritual.	La teoría contiene varios factores que se adecuan a la acción humana empresarial y sustentan la investigación por cuanto la gestión gerencial es llevada a cabo por el gerente y la atención primaria en salud es recibida por las personas que acuden al servicio.
Teoría de la Calidad.	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1986)	implementó un instrumento para la medición de la calidad de servicio percibida, mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del usuario, en efecto, está relacionado con las	A través de esta teoría de la calidad se mide el servicio que se presta a los pacientes, que es un elemento necesario para llegar a comprender





Teoría	Autor	Desarrollo	Relación con la investigación
Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Usuario	Herzberg, (2000)	siguientes dimensiones pertinentes: Fiabilidad, Seguridad, Tangibilidad, Empatía y Capacidad de respuesta. La teoría de los dos factores en la satisfacción del usuario sintetiza que las dimensiones sean los servicios, y estén vinculadas unas con la satisfacción, y otras con la insatisfacción propia del paciente.	como es el funcionamiento del mismo, como institución de salud que propende a gestionar no solo los aspectos administrativos inherentes a la gerencia sino a la salud como tal, siendo esta el derecho universalmente creado para el buen vivir del ser humano. Esta teoría tiene estrecha relación con el estudio pro tanto, trata sobre la calidad del servicio en atención primaria, que solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del paciente-usuario ha sido superada.

Fuente: Elaborado por el autor

Referentes Legales

En relación con los argumentos legales de la investigación en la apreciación por una parte de que la salud es una totalidad de componentes de distinto orden (social, cultural, espiritual, psicológico, fisiológico, político, económico, ambiental, entre otros)





que interactúan entre sí como una red de múltiples influencias tanto internas como externas que determinan factores de riesgos y/o de oportunidades para los/as sujetos/as, haciendo especial énfasis en que éstos/as deben ser partícipes de sus procesos de salud/enfermedad y asumir su rol protagónico de manera activa y no pasiva en procura del bienestar.

En otro de ideas, la gestión gerencial es el vínculo dialógico para se ofrezca un servicio de atención primaria de calidad, siendo estas dos connotaciones los constructos que delinear la tesis doctoral en referencia. En tales circunstancias, se esbozan ciertas leyes que refieren el contexto legal al cual se asume el investigador:



Figura 1: Referencias legales

Fuente: Elaborado por el autor (2023)

De la gráfica, se puede interpretar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en cuanto a la atención primaria en salud, como espacio de la gestión gerencial en salud junto con el desarrollo del compromiso ético de los partícipes en el entramado que sustenta la investigación con sus espacios de acción apunta a la calidad de los servicios de atención primaria en salud junto con el desarrollo de iniciativas capaces de afrontar la complejidad y la múltiple determinación del espacio de la salud pública.





Así mismo, la Ley Orgánica de Salud, (1998) plantea una serie de principios que garantizan la atención primaria de la salud en Venezuela donde todos deben ser atendidos sin ningún tipo de discriminación.

En relación al Plan de la Patria en el Objetivo Nacional 2.3. Construir una sociedad igualitaria y justa garantizando la protección social del pueblo, y específicamente en objetivo 2.3.6.1. Asegurar la salud de la población a través del fortalecimiento continuo y la consolidación de todos los niveles de atención y servicios del Sistema Público Nacional de Salud, priorizando el nivel de atención primaria para la promoción de estilos y condiciones de vida saludables en toda la población, así como la visión de la medicina integral comunitaria y preventiva. En este aspecto, se denota la importancia del estudio por cuanto está sumergida en la atención primaria en salud como un aspecto para priorizar la calidad de vida de la población y con los hallazgos que posteriormente arroje la investigación constituirán elementos de base para la toma de decisiones en el campo de la gestión gerencial al aproximarse a realidades latentes en al ámbito de la gestión gerencial y la atención primaria en salud pública.

Discusión

Al haber realizado una revisión exhaustiva sobre aspectos que involucran la gerencia en los sistemas y servicios de salud en cuanto a la atención primaria, es necesario señalar que los sistemas de salud exigen mayor compromiso y trabajo al profesional en ejercicio de funciones gerenciales. La gerencia es un proceso cooperativo, por medio del cual un grupo de personas adopta decisiones bien informadas para dirigir acciones y complementar esfuerzos para la consecución de objetivos comunes y la resolución de problemas que requieren de la toma de decisiones inmediatas, optimizando los recursos existentes en la producción de servicios. La conceptualización sobre gerencia no siempre ha sido la misma.

En este ámbito explicativo, es necesario señalar una serie de factores que deben ser tomados en cuenta, por parte de la gerencia como es la planificación de la salud, y es de suma importancia que debe ser visto como:





Figura 2. Factores de la Planificación de la Salud

Fuente: Elaborado por el autor (2023)

De la figura 2, se desprenden los factores que deben ser abordados en la planificación de la salud, el primero son los factores higiénicos, es decir, son factores de percepción por los usuarios, de los cuales si se muestra algún fallo o deficiencia en la prestación del servicio este ocasionará insatisfacción del usuario. El segundo, los constituyen los factores de crecimiento, se basa en la prestación que dará como resultado la satisfacción del usuario y si ocurre algún fallo o deficiencia este no causará necesariamente insatisfacción. Por último, están los factores de doble umbral, se refiere a las expectativas del usuario, en donde si ocurre algún fallo o deficiencia en la prestación, causará insatisfacción, y por tal, dada la prestación por encima de cierto nivel.

La estructura teórica que denota la figura 1, en referencia incorpora de manera tácita un elemento que es como invisible, pero se percibe en la gerencia y es la cultura organizacional, siendo el significado compartido entre los miembros, de la institución de salud y hace la distinción entre organización aun con las mismas características o razón social y asistencial. Desde este contexto, es la respuesta esperada ante determinados problemas, incluye tabúes, usos y costumbres, creencias y sentimientos colectivos. Sobre este eje de cultura organizacional, es donde se desarrollan los





componentes del proceso administrativo, imprescindible para ejercer la gerencia en los sistemas de salud y por ende la atención primaria de salud.

Ahora bien, en cuanto a la importancia de la calidad de atención del personal, es básicamente determinada por la interacción entre el usuario y el personal que brinda el servicio, la calidad dentro del ámbito de la salud, es una propiedad inmersa en los procedimientos de atención médica, la misma que puede ser percibida desde diversos aspectos; es una visión general de la salud, de carácter abstracto, con objetivo propio.

Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científico técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad al servicio. Es decir, que las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científico técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad al servicio. Tales dimensiones son las siguientes caracterizadas por: “Calidad científico, técnica y satisfacción del cliente”.

En relación con la calidad científico técnica es la capacidad que tienen los prestadores para abordar un problema de salud aplicando el nivel de conocimientos más avanzados. Esta es producto de la formación, adquisición de conocimientos y aptitudes personales para atender a las necesidades de salud de la población. Depende de la habilidad para aplicar sus saberes de la manera más pertinente a la situación a atender, ya que no siempre quien más sabe presta mejores servicios.

En cuanto a la satisfacción del cliente se mide por el resultado positivo, que de la interacción profesional-usuario, resulta la intervención. Las encuestas de satisfacción integradas a un plan de mejora de la calidad son los instrumentos más idóneos para aportar información suficiente para la mejora continua. La accesibilidad está referida a la posibilidad de obtener en tiempo y forma la atención sanitaria relacionada con barreras geográficas, económicas, culturales y organizacionales que la determinan. La variable calidad también se vincula fuertemente con dos componentes: la cantidad y el costo monetario.





Conclusiones

Como modelo de atención médica, la atención primaria en salud en Venezuela ha sido objeto de una serie de críticas y controversias en los últimos años. La experiencia de los actores que acuden a este servicio puede variar ampliamente dependiendo de varios factores, como la ubicación geográfica, el tipo de atención médica que se necesita y la disponibilidad de recursos. En general, muchos pacientes en Venezuela han experimentado dificultades para acceder a servicios de atención primaria en salud debido a la falta de personal médico y la escasez de medicamentos y suministros médicos. Además, la falta de financiamiento adecuado para el sistema de salud también ha llevado a una disminución en la calidad de la atención médica disponible.

A pesar de estas dificultades, muchos pacientes todavía recurren a la atención primaria en salud como su principal fuente de atención médica. Para aquellos que pueden acceder a estos servicios, la experiencia puede variar desde una atención médica adecuada y oportuna hasta largas esperas y una atención médica insuficiente. En síntesis, la calidad está referida no sólo a las prestaciones que se brindan, sino además al grado de satisfacción de los clientes con el servicio recibido; a los costos de la atención; a las aptitudes del personal del equipo de salud y a las características de la infraestructura y equipamiento con que se cuenta para ofrecer el servicio. Sobre estos últimos aspectos podría decirse que son indicadores relacionados indirectamente con la calidad, porque influyen con la búsqueda del mejor servicio, y en el caso de los costos indican la accesibilidad al sistema según los recursos económicos de las personas, señalando las desigualdades en la efectiva distribución de las prestaciones de salud.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860.
- Castro, C. (2017). *El concepto de salud: Análisis de sus contextos, sus presupuestos y sus ideales*. En "Cuadernos del Programa Regional de Bioética", n° 7, Programa Regional de Bioética para América Latina y el Caribe OPS/OMS, Santiago de Chile.
- Donabedian, N. (2019). *Desarrollo Organizacional en los servicios de salud*. Editorial Mc Graw Hill, México.





- Drucker, P. (2005). *Teoría de la Acción Humana Empresarial*. Buenos Aires. El Congreso de la República de Venezuela (1998). Ley Orgánica de Salud. Publicada en Gaceta Oficial N° 36.579 de fecha 11 de noviembre.
- Franco, O. (2019). *Gestión de servicios de salud, organizaciones y sistemas*. 5ª ed. Baltimore. Salud Profesionales Press.
- Herzberg, F. (2000). *Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Usuario*. Editorial Mc Graw Hill.
- Magin, C. (2016). *Metodología Investigación Científica y Tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1978). *Que es un sistema de salud*. Ediciones Autor
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2015). *Acerca de los sistemas de salud*. Ediciones Autor
- Pan American Health Organization (1978). *Declaración de Alma-Ata. Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, Alma-Ata, URSS*. The Pan American Health Organization Promoting Health in the Americas
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1986). *Teoría de la Calidad*. Editorial Prentice Hall.
- Rojas, S. (2019). *Los retos de la gerencia en la sociedad de la información*. Revista Negotium, Año 2, N° 5.
- Ley Constituyente del Plan de la Patria 2019-2025 (LPP, 2019). Gaceta Oficial 6.446 del 8 de Abril. Caracas.
- Sabino, C. (2016). *El Conocimiento Científico*. Editorial Panapo.
- Sánchez, M. (2017). *Entorno laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica*. Editorial Continental
- Zurita, L. (2017). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Semblanza del Investigador

Jesús Sánchez
C.I.N° 16.639.619

Médico egresado (UNERG), Maestría en Salud Pública (UNERG); Especialista en Medicina General (IAE); Especialista en Docencia Universitaria en (UNERG); Médico en Salud Ocupacional Fundación (IUNETE Medicina Ocupacional de Venezuela C.A). Médico activo y cumpliendo Funciones como Coordinador Académico (PNFA Clínicos, Enfermería y Administrativo) de la Universidad de la Ciencias de la Salud en el Hospital Dr. Francisco Urdaneta Delgado. Coordinador Académico (PNFA MIC y MGI) de la Universidad de la Ciencias de la Salud "Hugo Chávez Fría"

(<https://orcid.org/0000-0002-7642-8607>)

Correo: jesusalbertomirabal@hotmail.com / js6042082@gmail.com



REVISTA TRANSDISCIPLINARIA DEL SABER

(ISSN-L): 2959-4308

Volumen N° 7 Diciembre año 2023

transdisciplinariadelsaber@gmail.com

