

Original breve

Evaluación de la calidad en salud pública: aplicación a un centro de acogida de animales de compañía

Imma Junyent, Joan R. Villalbí*, Manuela Ballestín, Júlia Durán, Aleix García-Rodríguez y Víctor Peracho

Agència de Salut Pública de Barcelona, España

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 27 de noviembre de 2008

Aceptado el 23 de febrero de 2009

On-line el 20 de mayo de 2009

Palabras clave:

Organización y gestión

Salud pública

Animales de compañía

Estudios de evaluación

Indicadores de calidad

RESUMEN

Objetivo: Hay un creciente interés por incorporar criterios de calidad a la gestión de los servicios públicos. Este trabajo propone un esquema integral de evaluación de la calidad del servicio del Centro de Acogida de Animales de Compañía gestionado por los servicios de salud pública de Barcelona.

Métodos: Se realizó una evaluación con tres componentes: la información recogida por los indicadores de actividad del centro (2000-2006), la conformidad con las normas legales e internas de los resultados de una auditoría interna (2006), y la satisfacción de los usuarios/clientes mediante una encuesta de satisfacción basada en el modelo SERVPERF (2006).

Resultados: Durante este periodo los animales sacrificados se redujeron casi un 70% y aumentaron las adopciones. La auditoría detectó 10 disconformidades (3,2% de los ítems valorados), sin que ninguna estuviera relacionada con el servicio al cliente. Las dimensiones de calidad del modelo obtuvieron puntuaciones elevadas en la encuesta de satisfacción; la seguridad (94,2%) y la empatía del personal (81,8%) fueron las mejor valoradas. La aparición tras la adopción de problemas de comportamiento ($p = 0,039$) o de salud del animal ($p = 0,068$) se asocia con una menor percepción de calidad.

Conclusiones: Un esquema de evaluación integral de un servicio de este tipo se revela factible. Se demuestra el cumplimiento con los procedimientos de trabajo establecidos y con la normativa legal vigente. Los resultados de la encuesta muestran un elevado grado de satisfacción de los usuarios.

© 2008 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

Quality evaluation in public health: the case of an animal shelter

ABSTRACT

Keywords:

Organization and administration

Public health

Domestic animals

Evaluation studies

Quality indicators

Objective: There is growing interest in integrating quality approaches to the management of public services. The aim of the present study was to develop a comprehensive evaluation of service quality in the animal shelter managed by the public health services of the city of Barcelona (Catalonia, Spain).

Methods: An evaluation study with three components was performed. Trends in the shelter's activity indicators (2000-2006) were analyzed, compliance with current regulations and protocols was assessed with an internal audit (2006), and user-customer satisfaction was measured with a survey based on the SERVPERF model (2006).

Results: The number of animals put to sleep was reduced by almost 70% and the number of adoptions increased. The audit detected 10 non-conformities (3.2% of items), none of which was related to customer service. In the satisfaction survey, the quality dimensions with the highest scores were safety (94.2%) and empathy (81.8%). The emergence of behavioral problems ($p = 0.039$) or health problems ($p = 0.068$) in the adopted animals had a negative influence on quality perception among adopters.

Conclusions: A comprehensive scheme for the evaluation of this service is feasible. There is compliance with established protocols and regulations. The results of the survey show a high degree of user satisfaction.

© 2008 SESPAS. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

Introducción

El concepto de calidad ha evolucionado al modelo de calidad total, una forma de gestión que se basa en la mejora continua de los procesos para conseguir la excelencia en los resultados. En el sector servicios, evaluar la calidad es complejo por su naturaleza intangible, por la heterogeneidad y porque no se pueden separar producción y consumo¹. Hay un cambio de mentalidad respecto a los servicios públicos, incluidos los sanitarios: se demanda que la atención sea la más adecuada técnica y socialmente. Los servicios

de salud pública están adoptando modelos de mejora continua para conseguir una atención más efectiva y eficiente, teniendo más en cuenta a los clientes^{2,3}.

Las perreras municipales se crearon para controlar las zoonosis, especialmente la rabia. Con su erradicación de la Península Ibérica desde 1979, ejercen un servicio que ayuda a prevenir accidentes de tráfico causados por animales vagabundos, reduce el riesgo de mordeduras y contribuye al control de las zoonosis y al cumplimiento de la ley para la tenencia de razas potencialmente peligrosas⁴⁻⁸.

Se han producido cambios en la sensibilidad social hacia los animales de compañía. Más ciudadanos son propietarios de animales, y las entidades de defensa y protección de los derechos de los animales impulsan nuevas regulaciones, como en Cataluña

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jrwillal@aspb.cat (J.R. Villalbí).

Tabla 1

Proporción de usuarios encuestados que expresa acuerdo con percepciones favorables a la calidad de los servicios del Centro de Acogida de Animales de Compañía, estructurados por dimensiones de calidad SERVPERF. Barcelona, 2006

| Dimensiones SERVPERF | Percepciones usuarios | Acuerdo ^a (%) |
|------------------------|--|--------------------------|
| Elementos tangibles | El espacio de espera del centro es cómodo y agradable | 68,5 |
| | Las instalaciones de Administración están limpias | 94,3 |
| | Las zonas donde están alojados los animales son adecuadas | 54,8 |
| | Las zonas de alojamiento de los animales están limpias | 75,6 |
| | El material informativo (folletos, formularios de adopción, etc.) es útil y fácil de entender | 88,7 |
| | <i>Proporción media para la dimensión</i> | 76,4 |
| Capacidad de respuesta | Le ha sido fácil hablar con el centro cuando lo ha necesitado | 60,2 |
| | El horario de atención al público es suficientemente amplio | 68 |
| | <i>Proporción media para la dimensión</i> | 72 |
| Seguridad | Le dieron información suficiente de todo el procedimiento que debía hacer para adoptar un animal de compañía | 94,4 |
| | Los profesionales del centro le han transmitido seguridad y confianza con sus explicaciones | 92,7 |
| | El personal del centro fue amable con usted | 94,4 |
| | La preparación técnica de los profesionales ha sido adecuada para atenderle | 91,2 |
| | Ha entendido perfectamente las explicaciones que le han dado | 98,4 |
| | <i>Proporción media para la dimensión</i> | 94,2 |
| Empatía | Localizar el centro fue fácil para usted | 80,3 |
| | El acceso al centro está bien señalizado en la carretera | 61,1 |
| | La ubicación del centro me parece adecuada para su finalidad | 87,3 |
| | Considera necesario que antes de adoptar un animal le hagan preguntas sobre aspectos relacionados con su interés por los animales o la adecuación de su casa y de su familia | 92,7 |
| | Antes de darle el animal, los profesionales le han explicado las reacciones que puede tener en el nuevo hogar | 61 |
| | Se ha sentido cómodo con el idioma en que le han atendido | 98,4 |
| | Le han dado atención personalizada y suficiente | 91,9 |
| | <i>Proporción media para la dimensión</i> | 81,8 |

^a Suma de las respuestas «totalmente de acuerdo» y «de acuerdo» (porcentaje sobre el total de usuarios que contestan la pregunta).

la Ley 22/2003 de protección de los animales y en Barcelona la Ordenanza municipal sobre protección, tenencia y venta de animales de diciembre de 2003^{9,10}. Ésta prohíbe la eutanasia de los animales abandonados salvo agresividad, sufrimiento o enfermedades infectocontagiosas. El Centro de Acogida de Animales de Compañía (CAAC), gestionado por la Agencia de Salud Pública de Barcelona, orientó su política a la promoción de la adopción de los animales abandonados y la calidad del servicio. Por su singularidad, se ha convertido en centro de interés mediático y social. Su funcionamiento a veces se cuestiona con argumentos emocionales, promovidos por entidades protectoras de animales, magnificados por los medios. Como gestores de un servicio público y de salud pública, proponemos una evaluación integral con resultados cuantitativos para aportarlos a este debate. El objetivo de este trabajo es, por tanto, probar un esquema integral de evaluación de calidad del centro, que garantice la transparencia en su funcionamiento.

Material y métodos

En el curso 2006-2007 se realizó una evaluación del CAAC municipal de Barcelona con tres componentes: indicadores de actividad, conformidad con las normas (mediante auditoría) y medida de la satisfacción de las personas que adoptan un animal, como clientes.

Actividad

La información se obtuvo de los informes de actividad mensual. Los indicadores fueron: animales que ingresan, rescates por propietarios, adopciones, eutanasias y muertes por otras

causas (naturales, enfermedades o lesiones). Se analizó su evolución anual entre 2000 y 2006 para perros y gatos.

Conformidad con protocolos y procedimientos vigentes

La información sobre el cumplimiento con la normativa vigente y las normas internas se obtuvo de una auditoría interna de noviembre de 2006, realizada por personal ajeno al centro con experiencia en evaluación de calidad. Se evaluaron 311 ítems, que cubrían organización, gestión administrativa de los animales acogidos, atención, supervisión, cuidados sanitarios y servicios de alojamiento y mantenimiento de los animales, atención al público, promoción de la adopción y gestión de los procedimientos. Se valoraron los requisitos y las prescripciones de la normativa legal vigente (legislación española, catalana y ordenanza municipal) y del Manual de Gestión del centro, y sus nueve protocolos de trabajo¹¹, clasificando las disconformidades según su naturaleza (tabla 1).

Satisfacción de los clientes

Se realizó una encuesta basada en el modelo SERVPERF (tabla 1) para medir las percepciones de los clientes^{12,13}. La población de estudio fueron los 1617 adoptantes de animales de julio de 2005 a junio de 2006, considerados clientes. La encuesta se adaptó a las características del CAAC, con 20 preguntas para calcular cuatro dimensiones de calidad (elementos tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta y empatía), valorando que no procedía incluir la dimensión «fiabilidad» del modelo original al no existir un servicio previamente acordado como referencia, pues la adopción suele iniciarse y concluir en un día. Las respuestas se midieron en una escala de Likert de 5 puntos. El cuestionario contenía una pregunta para valorar la percepción de calidad global del servicio

del 1 al 10, que se transformó en una variable dicotómica (acuerdo con la calidad para puntuaciones de 7 a 10 y desacuerdo para las inferiores). Se realizó un muestreo sistemático del registro de adopciones seleccionando un adoptante de cada diez, y se obtuvieron 87 adoptantes de perros y 74 de gatos. La encuesta la realizaron telefónicamente encuestadores previamente formados.

Se crearon variables para cada una de las cuatro dimensiones de calidad a partir de las preguntas correspondientes, calculando la proporción de acuerdo media para cada dimensión. Se consideró que habían expresado acuerdo los clientes que respondieron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Análisis estadístico

Se valoró la proporción de satisfacción a partir de los que manifestaban estar de acuerdo con cada respuesta. Se calcularon frecuencias y proporciones para las variables discretas, y medias para las continuas. En la comparación de variables cualitativas se utilizó la prueba de χ^2 y el test de Fisher cuando correspondía. Los datos se trataron con el programa SPSS (v 15).

Resultados

Actividad

La **tabla 2** muestra la evolución en las entradas de animales en el CAAC durante el periodo 2000-2006 y cómo se dispone de ellos. Se observa un incremento de las entradas y de las adopciones coincidiendo con la normativa que prohibía la eutanasia en Barcelona en el año 2003, que posteriormente se estabilizó. Las adopciones pasaron de 592 en 2002 a 1269 en 2003 ($p < 0,0001$), y las eutanasias de 555 a 35 en el mismo periodo ($p < 0,0001$). Los indicadores de perros y gatos siguen un patrón similar. En 2006 fueron adoptados 982 perros (62% de los ingresos) y se realizaron 83 eutanasias (5%), frente a las 334 adopciones (12%) y 1950 eutanasias (72%) de 2000. Para los gatos, en 2006 hubo 316 adopciones (45%) y 142 eutanasias (20%), frente a 82 adopciones (5%) y 1393 eutanasias (89%) en 2000.

Conformidad con las normas

De las 10 disconformidades detectadas en la auditoría (3,2% de los ítems valorados), seis son relativas a registros y documentos. Ninguna se relaciona con el servicio al cliente. No se registraron incumplimientos de la normativa legal vigente, aunque sí dos disconformidades con protocolos internos de trabajo. Las otras dos hacen referencia a la gestión del personal y al bienestar de los animales.

Encuesta de satisfacción

Se encuestaron 123 de los 161 usuarios seleccionados. No se pudo hablar con 27 por no contestar a tres llamadas o tener números no vigentes, y 11 fueron eliminados por no contestar la mayoría de las preguntas. De las cuatro dimensiones de calidad, la que obtuvo el mayor porcentaje de acuerdo fue la seguridad (116, 94,22%), seguida de la empatía (101, 81,81%), los elementos tangibles (94, 76,38%) y la capacidad de respuesta (79, 64,1%). En cuanto a las preguntas incluidas para valorar la calidad global, 113 personas (91,5%) otorgaron una puntuación superior a 7 en una escala del 1 al 10 al preguntarles por su grado de satisfacción global, y 119 (96,8%) recomendarían la adopción en el CAAC a un familiar o conocido. No se encuentran diferencias estadísticamente

Tabla 2

Ingresos de perros y gatos en el Centro de Acogida de Animales de Compañía y su disposición. Barcelona, 2000-2006

| | Años | | | | | | |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
| Perros | | | | | | | |
| Ingresos | 2.701 | 1.510 | 1.545 | 2.132 | 1.925 | 1.585 | 1.584 |
| Rescates | 331 | 267 | 280 | 517 | 422 | 432 | 457 |
| Adopciones | 334 | 507 | 592 | 1.269 | 1.184 | 977 | 982 |
| Eutanasias | 1.950 | 708 | 555 | 35 | 76 | 111 | 83 |
| Muertes naturales | 39 | 41 | 68 | 56 | 61 | 20 | 24 |
| Gatos | | | | | | | |
| Ingresos | 1.573 | 1.098 | 1.081 | 723 | 738 | 681 | 699 |
| Rescates | 17 | 12 | 27 | 40 | 17 | 23 | 53 |
| Adopciones | 82 | 362 | 575 | 203 | 223 | 366 | 316 |
| Eutanasias | 1.393 | 602 | 301 | 86 | 69 | 157 | 142 |
| Muertes naturales | 69 | 94 | 122 | 107 | 197 | 110 | 113 |

te significativas en la prueba de Fisher entre la proporción de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido según el sexo del adoptante, el lugar de residencia ni el animal adoptado ($p > 0,05$). Hubo diferencias significativas entre los 18 que tuvieron algún problema de comportamiento con el animal (14 satisfechos, 77,8%) y los que no lo tuvieron (99 satisfechos, 94,1%) ($p = 0,039$). En los 21 adoptantes que han tenido algún problema de salud con su animal tras la adopción, las diferencias con los que no relatan problemas de salud se aproximan al nivel de significación sin alcanzarlo ($p = 0,068$).

Discusión

El análisis conjunto de los indicadores de actividad, resultados de la auditoría y encuesta de satisfacción muestra el grado en que las prácticas del CAAC cumplen con la normativa y los protocolos vigentes, ofreciendo un servicio cuya calidad se contrasta mediante una auditoría y que es bien valorado por sus usuarios. Esta imagen contrasta con la que a veces reflejan los medios de comunicación, muy influida por las posiciones de algunas organizaciones de protección a los animales¹⁴.

La evolución de los indicadores de actividad muestra el cumplimiento de la normativa que prohíbe la eutanasia en la ciudad. El número de eutanasias se ha reducido espectacularmente. Su porcentaje sigue siendo superior para los gatos porque muchos son asilvestrados, con un alto porcentaje de positivos en el test de la inmunodeficiencia o de la leucemia felina, criterio que determina la indicación de eutanasia por ser una enfermedad infectocontagiosa. El número de adopciones ha aumentado a partir de la entrada en vigor de la normativa. Seguramente esto se debe a una mayor sensibilización de la población y al fomento de la adopción. Las adopciones de gatos antes de 2003 corresponden a cesiones a otras protectoras.

En la auditoría interna, seis de las disconformidades correspondían a registros y documentos. Ninguna tenía relación con el servicio al cliente y sólo una se relacionaba con la salud y el bienestar del animal. Creemos que se constata un alto cumplimiento de los protocolos de trabajo. Éste y otros servicios de la Agencia de Salud Pública están desarrollando actualmente protocolos de trabajo para conseguir la certificación ISO 9001:2000. El proceso contribuirá a mejorar la calidad de gestión y los resultados en cuanto a registros y documentos.

No parece relevante el análisis de la encuesta de satisfacción a los clientes que adoptaron un animal, ya que no hemos encontrado bibliografía que utilice este instrumento. Los usuarios

expresan un elevado grado de satisfacción con la calidad del servicio. No se han hallado diferencias significativas por sexo, lugar de residencia ni especie adoptada entre los usuarios que otorgan una elevada puntuación a la calidad global percibida, por lo que se puede concluir que la percepción de calidad es general en la población de usuarios del centro, con la excepción de las personas cuyas mascotas presentaron problemas de salud o de comportamiento (aunque también en éstas la satisfacción expresada sea alta). De las dimensiones de calidad analizadas, la seguridad y la empatía son las mejor valoradas. Los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, aunque bien valoradas, son áreas a mejorar.

Una de las limitaciones de la encuesta es el número de pérdidas por no respuesta o imposibilidad de contactar. Aunque creemos que sigue siendo representativa, nos planteamos aumentar el número de encuestados en futuras ocasiones. No creemos que exista un sesgo de selección, aunque quizás los adoptantes menos satisfechos sean más propicios a responder. Podría haber algún sesgo de memoria, porque algunos de los encuestados adoptaron a su animal casi un año antes de ser preguntados. En la bibliografía se constata cierta controversia respecto al instrumento de medida más adecuado para la evaluación de la calidad en servicios¹⁵; sin embargo, el modelo empleado es de los más utilizados¹⁶. Estamos usando un esquema similar en la evaluación de la satisfacción de los clientes o usuarios de otros servicios de salud pública que gestionamos, que permitirá comparaciones futuras a lo largo del tiempo.

Agradecimientos

Los autores quieren expresar su reconocimiento a Susana Bouis y Joan Solanich, por su contribución a la realización de la auditoría. También a todo el personal del centro por su esfuerzo cotidiano, a los encuestadores y a los usuarios encuestados, por su tiempo y paciencia.

Bibliografía

1. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985;49:41-50.
2. Guix J. Calidad en salud pública. *Gac Sanit*. 2005;19:325-32.
3. March JC, Prieto MA. La calidad y la salud pública: un reto hacia una salud pública basada en la evidencia. *Rev Calidad Asistencial*. 2001;16:57-60.
4. Peracho V, Villalbí JR, Llebaría X, Armengou JM, Guix J. De la perrera municipal al centro de acogida de animales de compañía de Barcelona. *Gac Sanit*. 2003;17:515-9.
5. García A, Medina G, Reinales J. Zoonosis emergentes ligadas a animales de compañía en la Comunidad de Madrid: diseño de un método para establecer prioridades en salud pública. *Rev Esp Salud Pública*. 2004;78:389-98.
6. Méndez-Gallart R, Gómez-Tellado M, Somoza-Argibay I, Liras-Muñoz J, Pais-Piñero E, Vela-Nieto D, et al. Mordeduras de perro. Análisis de 650 casos en 10 años. *An Esp Pediatr*. 2002;56:425-9.
7. Moreno-Saura MP, Bonilla-Eliás MT, Luera-Carbó R. Estudio sobre la parasitación intestinal en perros de Barcelona y provincia, febrero-julio 1984. *Gac Sanit*. 1985;4:56-60.
8. García-Rodríguez A, Peracho V, Villalbí JR, Bouis S, Duran J, Guix J. Efectos de la suspensión del sacrificio rutinario y de la implicación de entidades protectoristas en la gestión de un centro de acogida de animales de compañía. *Gac Sanit*. 2008;22:76-8.
9. Llei 12/2006 que modifica la llei 22/2003 de protecció dels animals. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm.4690, de 3 d'agost de 2006. [Acceso febrero 2008.] Disponible en: <http://www.gencat.net/diari/4690/06206075.htm>.
10. Ordenança municipal de protecció, tinença i venda d'animals. *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* 8, Annex II de 9 de enero de 2004. [Acceso febrero 2008.] Disponible en: <http://www.bnc.es/fitxers/ajuntament/bop8a2cat2004.322.pdf>.
11. Bouis S, Calzada N, García A, Cusí M, Peracho V, Salamero M, et al. Manual de gestió del Centre Municipal d'Acol·lida d'Animals de Companyia de Barcelona. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona, 2005. [Acceso febrero 2008.] Disponible en: <http://www.aspb.es/quefem/documents.aspbtipus=24>.
12. Cronin J, Taylor SA. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perception-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*. 1994;58:125-31.
13. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*. 1991;67:420-50.
14. Doménech J. Voluntarios y animales ladran por pedir una nueva perrera. En: *Qué!* Viernes, 3 octubre 2008. Disponible en: <http://www.que.es>.
15. Martínez-García JA, Martínez-Caro L. Medición de la calidad del servicio: desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem. Estudio comparativo. Mallorca: XX Congreso Nacional de la AEDEM, 2006. [Acceso febrero 2008.] Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499422>.
16. Pascual JC. SERVQUAL, un instrumento para medir la calidad en los servicios. Asociación Española para la Calidad. [Acceso febrero 2008.] Disponible en: <http://www.aec.es/aecfiles/servqual.pdf>.