

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA,
NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSTGRADO**



**CALIDAD DE ATENCIÓN OTORGADA A LAS
MUJERES CON LESIONES PRECURSORAS DE
CÁNCER DE CUELLO UTERINO QUE ACUDEN A
LOS CONSULTORIOS INNOVASALUD EL ALTO
EN LA GESTION 2021**

POSTULANTE: Dra. Jenny Cecilia Villarroel Garvizu

TUTOR: Dr. M.Sc Dennis Javier Torrez Castro

**Tesis de Grado presentada para optar al título de
Magister Scientiarum en Salud Pública mención
Gerencia en Salud**

La Paz – Bolivia

2022

DEDICATORIA

A mi madre, quien, con ejemplo de honestidad, esfuerzo, perseverancia y sacrificio, le debo lo que hoy soy, por sus consejos y lecciones de vida eternamente agradecida.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por brindarme su apoyo incondicional.

Al doctor Augusto Mamani por sus enseñanzas y consejos

A Fernando por la compañía y aliento cada día.

RESUMEN

Objetivos: En este trabajo de investigación se planteó la premisa de describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acudieron a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021, a través de la medición del nivel de satisfacción de las clientas. Se presenta además una caracterización general para identificar las características sociodemográficas de las pacientes con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino y el estadiaje más frecuente de dichas lesiones. **Método:** Es una investigación descriptiva, observacional, retrospectiva y transversal que indaga en la metodología SERVQUAL para identificar el nivel de calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acudieron a los consultorios Innovasalud El Alto. La muestra son 148 mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que recibieron atención en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto, porque son las que más conviene en esta investigación. **Resultados:** Las características sociodemográficas de las pacientes demostraron que el 50,7% tienen educación hasta la secundaria, el estado civil más frecuente es la unión libre con el 35,1%, la ocupación comerciante tiene un 60,8%, el tamizaje fue más frecuente en el grupo de edad comprendido entre los 24 y 38 años (43,8%). De las pacientes en estudio el grupo de edad de >15 hasta 18 años fue el más frecuente de inicio de las relaciones sexuales. Se encuentra una mayor manifestación de LIEBG o lesión intraepitelial escamosa de bajo grado en un 41,9%.

En cuanto al promedio de satisfacción por cada una de las dimensiones que se evaluaron como parte del instrumento de medición de Servqual adaptado a los servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto, se obtuvieron los resultados, donde se resaltó el hecho de que, para las pacientes que hicieron uso del consultorio médico, el servicio fue evaluado como moderadamente

satisfecho, con un porcentaje de satisfacción en la escala de medición Likert de 71,14%.

Conclusiones: Según los resultados de esta investigación, se logró describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acudieron a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021, a través de los niveles de satisfacción obtenidos con el instrumento Servqual. Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de satisfacción que la paciente tiene sobre la calidad en el servicio Innovasalud en comparación con otros servicios otorgados en la misma ciudad. Es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por la paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo éstos: los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su índice de calidad de servicio, fue la capacidad de respuesta que los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto tienen ante cualquier demanda de consulta que se presente.

Palabras claves. Lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, características sociodemográficas de las pacientes, calidad de atención, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

Objectives: In this research work, the premise of describing the quality of care provided to women with cervical cancer precursor lesions who attended the Innovasalud El Alto clinics in the 2021 administration was raised, through the measurement of the level of customer satisfaction. A general characterization is also presented to identify the sociodemographic characteristics of patients with precursor lesions of cervical cancer and the most frequent staging of said lesions.

Method: It is a descriptive, observational, retrospective and cross-sectional research that investigates the SERVQUAL methodology to identify the level of quality of care provided to women with cervical cancer precursor lesions who attended Innovasalud El Alto clinics. The sample consists of 148 women with cervical cancer precursor lesions, who received care at the Innovasalud clinics in the city of El Alto, because they are the most convenient for this research. **Results:** The sociodemographic characteristics of the patients showed that 50.7% have education up to high school, the most frequent marital status is the free union with 35.1%, the merchant occupation has 60.8%, the screening was more frequent in the age group between 24 and 38 years (43.8%). Of the patients under study, the age group from >15 to 18 years was the most frequent at the beginning of sexual relations. A greater manifestation of LSIL or low-grade squamous intraepithelial lesion is found in 41.9%.

Regarding the average satisfaction for each of the dimensions that were evaluated as part of the Servqual measurement instrument adapted to the services in the Innovasalud clinics in the city of El Alto, the results were obtained, where the fact that, for patients who used the doctor's office, the service was evaluated as moderately satisfied, with a satisfaction percentage on the Likert measurement scale of 71.14%.

Conclusions: According to the results of this research, it was possible to describe the quality of care provided to women with cervical cancer precursor lesions who attended the Innovasalud El Alto clinics in the 2021 administration, through the

levels of satisfaction obtained with the Servqual instrument. The results revealed that there are important differences between the level of satisfaction that the patient has about the quality of the Innovasalud service compared to other services provided in the same city. That is, in four of the five dimensions of quality that were evaluated by the patient when comparing what was expected against what was received, these being: tangible elements, empathy, security and the most significant in terms of the result of her index of quality of service, was the response capacity that the Innovasalud clinics in the city of El Alto have in the face of any request for consultation that may arise.

Keywords. Precursor lesions of cervical cancer, sociodemographic characteristics of the patients, quality of care, level of satisfaction.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	viii
INDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xv
INDICE DE ACRÓNIMOS	xviii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Delimitación	4
1.1.1. Delimitación Geográfica	4
1.1.2. Delimitación Temporal del Estudio	4
II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	5
2.1. Justificación	5
2.1.1. Técnica	6
2.1.2. Social.....	6

2.1.3. Temática y Conceptual.....	7
III. MARCO TEÓRICO.....	8
3.1. Marco Teórico Conceptual.....	8
3.1.1. Servicios de Tamizaje	8
3.2. Satisfacción del Usuario.....	14
3.2.1. Satisfacción de Pacientes	15
3.2.2. Lo que influye en la Satisfacción del paciente.....	18
3.2.3. Dimensiones del usuario pacientes.....	19
3.3. Sistema de Calidad de atención	19
3.3.1. Características de la atención al cliente:	20
3.3.2. Modelos de Calidad.....	22
3.4. Marco Referencial.....	27
3.4.1. Cáncer de cuello uterino y factores sociodemográficos en Bolivia	27
3.4.2. Innovasalud, Pro mujer y el cáncer de cuello uterino	29
3.4.3. Innovasalud, oficinas en la ciudad de El Alto	30
3.4.4. Innovasalud el servicio de Tamizaje.....	34
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	40
4.1. Formulación del Problema	40

4.2.	Formulación de la Pregunta de Investigación	41
4.3.	Preguntas Secundarias	42
V.	VARIABLES	43
5.1.	Variable Independiente	43
5.2.	Variable Dependiente.....	43
5.3.	Variable Moderante.....	43
5.4.	Conceptualización de la Variable independiente	43
5.5.	Operacionalización de Variables.....	45
VI.	OBJETIVOS	49
6.1.	Formulación de Objetivo General	49
6.2.	Objetivos Específicos.....	49
VII.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
7.1.	Tipo de Investigación	50
7.1.1.	Descriptivo.....	50
7.1.2.	Método	52
7.1.3.	Diseño de la Investigación.....	54
7.1.4.	Enfoque de Investigación	55
7.1.5.	Universo o Población de Referencia	62

7.1.6. Muestra o Población de Estudio	62
VIII. RESULTADOS	64
8.1. Descripción de la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021	64
8.1.1. Fiabilidad del servicio de Tamizaje en Innovasalud.....	66
8.1.2. Análisis de la Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje en Innovasalud.....	68
8.1.3. Análisis de la seguridad del servicio de tamizaje en Innovasalud .	70
8.1.4. Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje en Innovasalud....	72
8.1.5. Análisis de los Elementos Tangibles del servicio de tamizaje en Innovasalud.....	75
8.2. Descripción de factores sociodemográficos de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021	76
8.2.1. Nivel educacional.	78
8.2.2. Estado civil.	78
8.2.3. Ocupación	79
8.2.4. Grupos de edad.....	80
8.2.5. Inicio de relaciones sexuales.....	81

8.3. Diagnostico en mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto	82
8.4. Brechas de calidad de atención Innovasalud.....	83
8.4.1. Confiabilidad o fiabilidad:.....	83
8.4.2. Capacidad de Respuesta o Responsabilidad:.....	84
8.4.3. Seguridad o Garantía:	85
8.4.4. Empatía:	85
8.4.5. Tangibilidad o elementos tangibles:	86
IX. DISCUSIÓN	87
X. CONCLUSIONES	93
XI. RECOMENDACIONES	95
Bibliografía	96
ANEXOS	102
Anexo 1 Cuestionarios de Percepción del servicio de Innovasalud y expectativas de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto	102
Anexo 2 Tabulación de datos procesados en SPSS v.23.0.....	104
Anexo 3 Graficas de la Calidad de Atención del servicio de Tamizaje	125
Anexo 4 Medición de la satisfacción de los servicios de Innovasalud	136
Anexo 5 Estadísticas de cada elemento	139

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	45
Tabla 2 Escala de medición de la calidad de atención.....	61
Tabla 3 Técnicas e instrumentos de Investigación.....	62
Tabla 4 Dimensiones de satisfacción de Innovasalud.....	65
Tabla 5 Calidad del servicio de Innovasalud por dimensiones.....	65
Tabla 6 Fiabilidad del servicio de tamizaje.....	66
Tabla 7 Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje	68
Tabla 8 Seguridad del servicio de tamizaje.....	70
Tabla 9 Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje.....	72
Tabla 10 Elementos tangibles del servicio de tamizaje.....	75
Tabla 11 Factores sociodemográficos	77
Tabla 12 Nivel de Educación de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto	78
Tabla 13 Estado civil de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto	78
Tabla 14 Ocupación de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto	79
Tabla 15 Edad agrupada de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de	

cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto	80
Tabla 16 Inicio de relaciones sexuales por grupos de edad	81
Tabla 17 Diagnostico de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto	82
Tabla 18 Índice Global de ICS Innovasalud	83
Tabla 19 Fiabilidad del servicio de innovasalud	84
Tabla 20 Capacidad de respuesta del servicio de Innovasalud	84
Tabla 21 Seguridad del servicio de Innovasalud.....	85
Tabla 22 Empatía del servicio de Innovasalud.....	85
Tabla 23 Elementos Tangibles del servicio de Innovasalud.....	86

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Consultorio Innovasalud Juan Pablo II.....	30
Ilustración 2 Consultorio Innovasalud Villa Adela.....	31
Ilustración 3 Consultorio innovasalud Villa Tejada	31
Ilustración 4 Consultorio Innova Salud Alto Lima	32
Ilustración 5 Consultorio Innovasalud Panamericana	32
Ilustración 6 Consultorio Innovasalud Collpani.....	33
Ilustración 7 Consultorio Innovasalud Santiago II	33
Ilustración 8 Proceso de Tamizaje de INNOVASALUD.....	38
Ilustración 9 Relación de Variables	51
Ilustración 10 Proceso de investigación	53
Ilustración 11 Encuesta de Percepción SERVQUAL.....	102
Ilustración 12 Encuesta de Expectativa SERVQUAL	103
Ilustración 13 atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas ...	125
Ilustración 14 la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	125
Ilustración 15 la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud	126
Ilustración 16 El Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas	

o reclamos de los pacientes.....	126
Ilustración 17 se cuente con los medicamentos que receta el médico.....	127
Ilustración 18 la atención en el área de caja sea rápida	127
Ilustración 19 la atención en el área de admisión sea rápida.....	128
Ilustración 20 el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	128
Ilustración 21 durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	129
Ilustración 22 el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	129
Ilustración 23 el médico u otro profesional que le atenderá le realicen un examen completo y minucioso.....	130
Ilustración 24 el médico u otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.....	130
Ilustración 25 el médico u otro profesional que le atenderá le inspiren confianza	131
Ilustración 26 el médico u otro profesional que le atenderá le traten con amabilidad, respeto y paciencia.....	131
Ilustración 27 el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia	132
Ilustración 28 el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	132

Ilustración 29 la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.....	133
Ilustración 30 la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.....	133
Ilustración 31 los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.....	134
Ilustración 32 el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes.....	134
Ilustración 33 el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.....	135
Ilustración 34 los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	135
Ilustración 35 Percepción y expectativas de la fiabilidad del servicio.....	136
Ilustración 36 Percepción y expectativas de la capacidad de respuesta del servicio	136
Ilustración 37 Percepción y expectativas de la seguridad del servicio	137
Ilustración 38 Percepción y expectativas de la empatía del servicio.....	137
Ilustración 39 Percepción y expectativas de los elementos tangibles del servicio	138

INDICE DE ACRÓNIMOS

A

ASC-H

células escamosas anormales, no se puede descartar lesión de alto grado, 47

ASCUS:

presencia de células escamosas atípicas de significado indeterminado, 10

C

CACU

cáncer de cuello uterino, 27

CIN

neoplasia intraepitelial cervical, 1

D

DIU

dispositivo intrauterino, 34

DOPRI

demanda, oferta, proceso, resultados e impacto, 19

F

FIGO

federación internacional de ginecología y obstetricia, 10

G

GLOBOCAN

global cancer observatory, 27

H

HPV

virus del papiloma humano, 8

H-SIL

lesion intraepitelial de alto grado, 9

I

INLASA

instituto nacional de laboratorios de salud, 28

Innovasalud

institución privada, fundada para brindar servicios de salud primaria con altos estándares de calidad, calidez y tecnología a precios accesibles, v

ITS

infección de transmisión sexual, 36

L

LIEAG

lesión intraepitelial escamosa de alto grado, 47

LIEBG

lesion intraepitelial escamosa de bajo grado, iv

Likert

escala para valorar la opinión y actitudes de las personas., v

M

Modelo SERVPERF

utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, 25

N

Norma Internacional ISO

es una norma internacional que se centra en todos los elementos de gestión de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad., 21

O

OMS

organización mundial de la salud, 27

P

PAP

papanicolaou, 35

Promujer

fundación que brinda inclusión financiera y digital, capacitaciones y servicios de salud y bienestar a bajo costo, 29

S

Servqual

es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio,, iv

V

VIH

virus de la inmunodeficiencia humana, 12

I. INTRODUCCIÓN

El cáncer de cuello uterino se diagnostica más frecuentemente en mujeres entre las edades de 35 y 44 años. La edad promedio al momento del diagnóstico es 50 años. Rara vez se desarrolla en mujeres menores de 20 años. Muchas mujeres de edad avanzada no saben que el riesgo de cáncer de cuello uterino aún existe a medida que envejecen. Más del 20% de los casos de cáncer de cuello uterino se detecta en mujeres que tienen más de 65 años. Sin embargo, estos cánceres rara vez ocurren en mujeres que se han estado haciendo pruebas regulares para detectar el cáncer de cuello uterino antes de cumplir los 65 años (1)

Las lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, se refieren a las células de la zona de transformación que no se hacen cancerosas repentinamente, sino que van desarrollando gradualmente a formas displásicas. El término para describir estos cambios precancerosos es la neoplasia intraepitelial cervical (CIN). Se clasifican en una escala de 1 a 3 en función de la cantidad de tejido del cuello uterino (cervical) que se ve anormal. En la CIN1 (también llamada displasia leve o SIL de bajo grado), no hay mucho tejido que se vea anormal. CIN2 o CIN3 (también llamada displasia moderada/grave o SIL de alto grado) hay más tejido que se ve anormal (2).

Bolivia tiene la tasa de mortalidad por cáncer de cuello uterino más alta de América (26,3 por cada 100 mil mujeres) y la segunda tasa de incidencia (56,55 por cada 100 mil mujeres). El cáncer de cuello uterino es la enfermedad más frecuente en las mujeres de 25 a 64 años de edad en el país, con una tasa de incidencia de 151,4 por cada 100 mil mujeres en este grupo de edad.

En las ciudades de La Paz y El Alto la población con mayor riesgo tiene entre 25 y 40 años; esta investigación mostró que la edad media de lesiones de bajo grado era de 25 años, 28 años para las lesiones de alto grado y 38 años para los

carcinomas in situ; por lo que se concluye que la incidencia del cáncer de cuello uterino es cada vez más frecuente en personas jóvenes y de menor edad.

Innovasalud es un proyecto de la institución Promujer, que se caracteriza por contar con consultorios en instalaciones de Pro Mujer, en la ciudad de El Alto para brindar servicios de atención primaria en salud para cubrir las necesidades del sector vulnerable de la población boliviana con un enfoque de calidad, calidez, tecnología e innovación.

Del total de las clientas de Promujer en la gestión 2019, aproximadamente el 66% acudieron a los consultorios para el control de papanicolaou, hasta diciembre de ese año se realizaron 4255 tomas de muestra de papanicolaou que representa el 24.5% de las clientas que acuden a consultorios (17.335), de estos papanicolaous se encontraron 240 casos positivos o sospechosos de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, solo tuvieron diagnóstico confirmado 8 pacientes y dos recibieron tratamiento.

La calidad de servicio en INNOVASALUD es motivo de preocupación debido al servicio que las distintas pacientes, perciben en los establecimientos de cuidado médico de la Red de Pro Mujer, esta situación es motivo de investigación sobre el nivel de atención que se llega a brindar a las personas que acuden a este centro. Por esta razón es que, en el tema de la calidad de servicio de salud uno de los principios rectores es la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, la satisfacción de las usuarias es utilizada como argumento para realizar evaluaciones donde participan los médicos y servicios sanitarios mas no las usuarias, por lo que no se puede conocer el nivel de la calidad percibida por las clientes en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos.

Esta investigación buscó identificar la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto, por ello se presenta una caracterización general para identificar las características sociodemográficas de las pacientes, además

de las percepciones en las dimensiones que toman en cuenta las usuarias, mismas que dan una definición aproximada a la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en el establecimiento de Innovasalud de su agrado, por lo tanto pretendió estudiar, mediante la herramienta SERVQUAL, las brechas que existen entre el servicio recibido en Innovasalud por las usuarias en relación con los demás servicios de la ciudad de El Alto, a fin de que a partir de los resultados obtenidos se puedan tomar acciones que permitan a Innovasalud llevar a cabo planes estratégicos para la mejora del servicio que se brinda. Adicionalmente la aplicación de esta metodología servirá como iniciativa para futuras evaluaciones de este tipo, para centros de atención de Innovasalud, para su aplicación comparativa a lo largo del tiempo e incluso para otras instituciones del sector salud.

Las pruebas de detección ofrecen la mejor oportunidad para encontrar el cáncer de cuello uterino en sus comienzos, cuando el tratamiento puede ser más eficaz. Además, las pruebas de detección pueden en realidad prevenir la mayoría de las neoplasias cervicales mediante la detección de los cambios anormales de las células del cuello uterino, para que puedan ser tratados antes de que éstos tengan la oportunidad de convertirse en un cáncer cervical.

A pesar de los beneficios de las pruebas de detección del cáncer de cuello uterino, no todas las mujeres se hacen la prueba. La mayoría de los casos del cáncer de cuello uterino se encuentra en mujeres que nunca se han sometido a una prueba de Papanicolaou o que no se han hecho dicha prueba recientemente. Las mujeres sin seguro médico y las mujeres que inmigraron recientemente a la ciudad de El Alto, tienen menos probabilidad de hacerse las pruebas de detección del cáncer de cuello uterino, de allí la necesidad de explorar la metodología SERVQUAL, que cuenta con una escala multidimensional diseñada para medir satisfacción, en ese contexto esta investigación ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, ya que

define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de las usuarias de Innovasalud, por su validez y alta confiabilidad, la aplicación de este instrumento contribuye a identificar la expectativa (lo que reciben de los servicios de salud de la ciudad de El Alto) y percepción (servicio que reciben en Innovasalud), de las pacientes que acuden a los servicios de salud; el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención planteada por este documento.

1.1. Delimitación

1.1.1. Delimitación Geográfica

La investigación se realizó en la ciudad de El Alto

1.1.2. Delimitación Temporal del Estudio

Esta investigación se realizó entre el 01 de octubre del 2020 y el 01 de septiembre del 2021

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

2.1. Justificación

Esta investigación se justifica porque la calidad de los servicios de salud debe ser medida desde el punto de vista del cliente, por ello, describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto, permitió aplicar un modelo muy conocido para determinar el nivel de calidad de los servicios, que es el modelo SERVQUAL, mismo que mide la brecha entre expectativas y percepciones de los clientes con respecto a los servicios evaluados. Esta investigación permitió construir un puente donde se obtenga una percepción positiva de la usuaria a quien hay que brindar un trato digno; de tal manera, que no sólo la persona se sienta a gusto con la atención que experimenta; sino que, también gocen de este beneficio los familiares. El trato que reciben las usuarias que acuden a Innovasalud para tener una mejor percepción de calidad, se reflejó en los siguientes puntos:

- Trato a cada persona por igual, de tal manera que se respeten los derechos humanos.
- Entrega de información, rápida, completa y clara, proveniente del personal administrativo y médico.

Se hace referencia a que una atención enfocada al usuario logrará que se cumplan los objetivos dentro de cualquier organización. Para poder conseguir una reestructuración como esta, hay que realizar una reingeniería en base a los procesos, se tiene que cambiar la forma de pensar por parte de los centros de salud; la salud no sólo se tiene que medir en base a productividad y tecnología, sino que se tiene que redirigir esta medición desde el punto de vista de los usuarios.

2.1.1. Técnica

Esta investigación es útil porque la gestión de calidad del servicio médico puede ingresar en mejora continua, partiendo de la percepción del cliente o usuario; esto, se puede definir como la orientación de Innovasalud hacia el usuario, es así que cuando los centros de atención realizan esfuerzos internos adecuados para que el cliente, usuario o paciente logre sentirse de la mejor manera.

De acuerdo con esto se puede dar a conocer que la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto, según sus características sociodemográficas permiten identificar la satisfacción que una usuaria percibe después de haber experimentado algún servicio de salud en particular, depende mucho de la calidad de servicio que el Centro de Salud Innovasalud esté dispuesto a brindar en determinado momento. Hay que tomar en consideración que no todos los usuarios reciben la misma atención, la calidad de servicio que se ofrece en un establecimiento tiene mucho que ver con el ambiente que el colaborador esté percibiendo en determinado momento, puede ser que el empleado del establecimiento de salud que se desempeña en atención al cliente esté pasando por una situación difícil, este suceso va a afectar la calidad de servicio que Innovasalud pueda brindar a los usuarios.

2.1.2. Social

Esta investigación pretende fortalecer las estrategias para que estén orientadas a los usuarios y así se puede conseguir la mejora en la atención a las pacientes; estas pueden sentirse satisfechas con los servicios receptados, siempre y cuando los procesos dentro de la institución estén alineados en forma que beneficien a las personas que acuden al centro, sino se propone un enfoque en base al comportamiento del consumidor, no se pueden lograr beneficios a largo plazo.

2.1.3. Temática y Conceptual

Para esta investigación se han profundizado temas que reflejan la calidad orientada a la salud es decir que se refiere a que cuando se toma en consideración dos aspectos que acompañan a la calidad del servicio en la salud: **(a) técnica**, en este tipo de calidad se espera brindarle las comodidades máximas a los usuarios de acuerdo a los resultados que haya obtenido el establecimiento, monetariamente hablando, dentro de esta técnica se puede considerar los razonamientos del personal tanto médico como administrativo sobre la experiencia de atención brindada; **(b) sentida**, esta busca demostrar la satisfacción que tienen los usuarios a través de la generación de los servicios dentro del establecimiento; la gestión de este tipo de calidad tiene complejidad; ya que, sólo por las vivencias de los usuarios se puede conocer formas para mejorar el servicio

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Marco Teórico Conceptual

3.1.1. Servicios de Tamizaje

El cáncer de cuello uterino es una de las neoplasias más frecuentes en los diferentes reportes estadísticos a nivel mundial. A diferencia de la mayoría de las neoplasias que se tratan en oncología, el cáncer de cérvix y su constelación de lesiones precursoras, tienen un agente etiológico identificado: el virus del papiloma humano; el cual es causa necesaria para que una mujer desarrolle cáncer de cérvix (3), (4), (5), (6), (7), (8).

3.1.1.1. Etiopatogenia

El HPV (Human Papilloma Virus) es un ADN virus epiteliotrofo que tiende a invadir las células epiteliales del cuello uterino situadas en la zona de transformación, que es la zona más activa en cuanto a replicación celular. No todas las cepas de HPV son oncogénicas. Las cepas oncogénicas más prevalentes entre la población general son las 16 y 18. Las cepas no oncogénicas o de bajo riesgo (como la 6 y la 11) son las causantes de otras patologías no malignas como los condilomas acuminados del periné (lesiones sobreelevadas en las zonas perineales de máxima fricción durante el coito sin capacidad de progresión hacia malignidad) (9) .

El virus invade la célula y puede dejar su ADN en forma de episoma (sin unirlo al genoma del huésped) o bien insertarlo en el genoma del huésped y poner a trabajar toda la maquinaria celular para producir réplicas de sí mismo. Cuando este ocurre, se producen las proteínas E (sobre todo E7) que se unen a proteínas supresoras de tumores como la p53. Este es el inicio del proceso carcinogénico4 Factores de riesgo En la población de mujeres en edad fértil que mantienen relaciones sexuales se han llegado a objetivar tasas de prevalencia de HPV de

hasta el 30%. Sin embargo, es obvio que la prevalencia del cáncer de cérvix entre estas mujeres dista mucho de estas cifras. Esto es porque el HPV es causa necesaria, pero no suficiente para producir un cáncer de cuello uterino (6), (7).

La mayoría de las mujeres infectadas por el HPV eliminan esta infección por medio de su sistema inmune. Sin embargo, existe unos cofactores que ayudan al HPV en su proceso carcinogénico:

- Cofactores de adquisición, los cuales ayudan al HPV a llegar hasta el epitelio cervical:
- Conducta sexual de riesgo: Edad joven al primer coito, promiscuidad sexual, no utilización de métodos de barrera. Tener como pareja a un varón de riesgo elevado (promiscuo sexual, no circuncidado, malos hábitos higiénicos)
- Cofactores de progresión, ayudan al HPV que ya está infectando el epitelio cervical a desarrollar una neoplasia:
- Virales: infección por cepas oncogénicas (HPV 16, 18), carga viral elevada
- Genéticos: respuesta inmune de cada individuo, susceptibilidad genética a la infección
- Medio-Ambientales: tabaquismo, uso de anticonceptivos orales, inmunosupresión, coexistencia de otras enfermedades de transmisión sexual.

3.1.1.2. Lesiones subclínicas: Lesiones intraepiteliales

La nomenclatura citológica actual procede de una modificación de la clasificación de Bethesda y habla de SIL (squamous intraepithelial lesion) o LIE, lesión intraepitelial, dividiéndolas en (10)

- L-SIL o Lesión intraepitelial de bajo grado: cambios celulares leves provocados generalmente por infección autolimitadas del HPV
- H-SIL o Lesión intraepiteliales de alto grado: son cambios de premalignidad.

- ASCUS: Lesiones anatomopatológicas que no pueden descartar que no tenga alguna lesión.

3.1.1.3. Tipos histológicos

Al igual que las lesiones preneoplásicas, la práctica totalidad de los tipos de cáncer de cérvix (independiente del tipo histológico) se originan en la zona de transformación, donde confluyen el epitelio plano estratificado del exocervix y el epitelio glandular del endocervix (9) .

- Carcinoma escamoso: Representa un 80 a 90% de los tipos de cáncer de cuello uterino. Se origina del epitelio plano poliestratificado (9) .
- Adenocarcinoma: es un 10% y se origina en el epitelio glandular cilíndrico del endocervix (9) .
- Otros tumores epiteliales: son un 1 a 2% los cuales pueden ser carcinoma adenoescamoso, carcinoma adenoide quístico, adenoide basal, neuroendocrino e indiferenciado (9) .

3.1.1.4. Clínica

Generalmente son asintomáticos. En estadios avanzados, la metrorragia como “lavado de carne” es el síntoma más frecuente. También puede aparecer sangrado post coital. La leucorrea serosa o purulenta y el dolor se observan tardíamente (11) .

3.1.1.5. Estadiaje

El estadiaje planteado por la FIGO en el año 2009, es clínico. El estadio se determina en el momento del diagnóstico primario. Se debe realizar tacto rectovaginal para valorar extensión a parametrios, vagina y tabique rectovaginal, también se deben explorar las áreas ganglionares inguinales y supraclaviculares.

Las pruebas complementarias (cistoscopia, rectoscopia, urografía IV) solo se realizan en caso de sospecha clínica y no son obligatorias en el estudio de extensión. Las pruebas radiológicas tampoco están incluidas en el estudio de extensión. Si se solicitase alguna prueba de imagen hay que conocer que la RMN tiene una sensibilidad superior a la tomografía en cuanto a la información sobre la invasión parametrial, volumen tumoral, afectación rectal y vesical.

3.1.1.6. Tratamiento

El tratamiento convencional del carcinoma cervicouterino puede incluir cirugía, radioterapia o una combinación de ambas. Los carcinomas cervicouterinos tempranos (estadios I y IIA) pueden tratarse con alguna de las dos opciones. La radioterapia es el tratamiento preferido una vez que la enfermedad se ha extendido más allá de los límites del cuello uterino y los fondos de sacos vaginales, cuando la cirugía no es eficaz. El tratamiento del carcinoma cervicouterino con radioterapia a menudo puede incluir una combinación de radioterapia externa (para toda la pelvis) y radiación intracavitaria (para la parte central de la enfermedad) (12) .

En caso de neoplasias localmente avanzadas, como los estadios IIB y III, combinar la radiación intracavitaria y la externa ofrece un mejor control de la enfermedad y mejora la supervivencia, en comparación con la radioterapia externa por sí sola. Las mujeres con cáncer microinvasor (estadio IA) pueden ser tratadas mediante conización, histerectomía o histerectomía ampliada. Las pacientes con cáncer en estadios IB y IIA puede ser tratadas mediante histerectomía radical (de Wertheim) y linfadenectomía pélvica o mediante radioterapia intracavitaria, o bien con una combinación de radioterapia externa y radioterapia intracavitaria (13) .

En casos específicos de carcinoma pequeño (<2 cm) en estadio IB, puede realizarse cervicectomía radical combinada con linfadenectomía laparoscópica, para conservar la función reproductora de la paciente. La radioterapia y la cirugía ofrecen resultados similares en el cáncer invasor en los estadios iniciales (estados IB y IIA). Los cánceres en estadios IIB y III se tratan con una combinación de radioterapia externa e intracavitaria. En las mujeres con neoplasias en estadio IV se da tratamiento paliativo con radioterapia externa, quimioterapia o ambas (13) .

La quimioterapia coadyuvante con cisplatino ha mejorado los resultados de la radioterapia en el carcinoma cervicouterino avanzado. Los ensayos clínicos aleatorizados han demostrado una mejoría significativa en la supervivencia global y en la supervivencia libre de enfermedad con el tratamiento a base de cisplatino administrado en forma concomitante con la radioterapia (13) .

Se ha observado un beneficio significativo al combinar quimioterapia con radiación para disminuir la recurrencia, tanto local como distante. El beneficio absoluto del tratamiento combinado sobre la supervivencia global fue de 16%. En base a estas pruebas, la quimioterapia coadyuvante de la radioterapia está surgiendo como la nueva norma terapéutica para el carcinoma cervicouterino avanzado. El estadio clínico de la enfermedad en el momento del diagnóstico es el factor aislado más importante de predicción de la supervivencia a largo plazo; las tasas de supervivencia también disminuyen a mayor edad. Otros factores que influyen en la supervivencia son las condiciones generales de salud y el estado nutricional (13) .

Las pacientes anémicas tienen una mala respuesta al tratamiento, lo mismo que aquellas seropositivas al VIH. Varios estudios clínicos y de poblaciones han demostrado una supervivencia a 5 años uniformemente alta (>75%) en relación

con las neoplasias en estadio I; las tasas de supervivencia declinan rápidamente conforme avanzan los estadios de la enfermedad (<10% en el estadio IV)

En una serie extensa de pacientes con carcinoma cervicouterino tratadas con radioterapia, se demostró que la frecuencia de metástasis a distancia (principalmente extendida a los ganglios linfáticos paraaórticos, pulmones, cavidad abdominal, hígado y aparato digestivo) aumentaba al avanzar el estadio de la enfermedad, de 3% en el estadio IA a 75% en el estadio IVA (13) .

En un estudio de 1.028 pacientes tratadas con cirugía radical, las tasas de supervivencia guardaron una relación uniforme con el volumen tumoral. Las tasas de supervivencia a 5 años variaron de 91% para las pacientes con tumores < 2,5 cm³ a 70% para aquellas con tumores de entre 10 y 50 cm³. La supervivencia libre de enfermedad a 3 años varió de 94,6% para los tumores en estadio I < 5 mm a 59,5% para los tumores en estadio I ≥21 mm. Los estadios clínicos avanzados se relacionan con una frecuencia mayor de invasión vascular, con diseminación a los ganglios linfáticos pélvicos y paraaórticos y metástasis a distancia (13) .

3.1.1.7. Pronóstico

El estadio clínico es el factor pronóstico más importante. Los factores de mal pronóstico quedan recogidos en gran medida entre la profundidad de la invasión tumoral, el tamaño del tumor, y la presencia de adenopatías.

3.2. Satisfacción del Usuario

Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos, siendo el paciente aquel sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. “La satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados” (14)

Está relacionado con el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Se podría definir, entonces, como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambiar en cada transacción. Aquella tiene siempre que ver con lo que se desea y con la espera de ello.

La Satisfacción, en Economía general, trae tres beneficios básicos: “el cliente satisfecho, por lo general, retorna al servicio (Lealtad de usuario); comunica a otros sus experiencias positivas (Difusión gratuita) y deja de lado a la competencia (Participación en el mercado)”. (15).

Entonces, la idea de Satisfacción del usuario manejaría dos elementos: “Expectativas (lo que se esperaba obtener), Rendimiento percibido (desempeño que el cliente considera haber obtenido) y Niveles de Satisfacción (juicio de valor final luego de asociar los parámetros anteriores: Insatisfacción (Expectativas sobrepasan al Rendimiento percibido; asociada a una mala atención), Satisfacción (las Expectativas coinciden con el Rendimiento percibido; asociada a una buena atención) y Complacencia (el Rendimiento percibido excede las Expectativas del cliente; asociada a una excelente atención)” (16).

La satisfacción “depende de expectativas de los pacientes como el tiempo que tiene el paciente para exponer sus necesidades y entre en confianza con el médico, es así como trabajos de investigación como el de la consulta externa, exponen al médico frente al usuario y encuentran que este le da poco tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en un 81%” (17).

3.2.1. Satisfacción de Pacientes

Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención que responda a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas, medida que va de una escala:

- Nunca (valor 1)
- Pocas veces (valor 2)
- Regularmente (valor 3)
- Muchas veces (valor 4)
- Siempre (valor 5)

Se indica que los números (son los valores con que se califican las apreciaciones cualitativas de las preguntas, es decir que uno equivale a nunca, dos a pocas veces y así sucesivamente. Y que para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes se obtuvo la calificación por cada pregunta teniendo en cuenta lo siguiente:

- Insatisfecho: equivalente a nunca
- Poco satisfecho: equivalente a pocas veces
- Parcialmente satisfecho: equivalente a regularmente
- Satisfecho: equivalente a muchas veces
- Totalmente satisfecho: equivalente a siempre.

Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada, provocadora de un resultado que pueda valorarse como positivo o no, como satisfactor o no.

Satisfacción completa (satisfechos): esto sucede cuando las expectativas o necesidades del usuario son cubiertas o satisfechas totalmente.

“La satisfacción es siempre satisfecha con algo o alguien que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea, etc. y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto” (16).

Satisfacción intermedia (medianamente satisfechos): esto se da cuando las expectativas o necesidades del usuario son cubiertas parcialmente (la mitad de sus necesidades han sido cubiertas (16).

Insatisfacción (insatisfechos): se denomina así cuando las necesidades o expectativas que tiene el usuario no son cubiertas en lo más mínimo, es una tristeza, acompañada por la idea de una cosa pretérita, que ha sucedido contra lo que esperábamos (16).

Según Kotler, P. y Keller, K. (18), la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado.

Koopmanschp M (8); considera que es “la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último o de la calidad del cuidado”. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor.

Para saber cómo los clientes definen la calidad de los servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos, es que se posibilitara ser capaces de desarrollar medidas para evaluar el desempeño en el suministro de servicios.

Estos elementos son:

- **Disponibilidad:** grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.
- **Accesibilidad:** Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- **Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- **Agilidad:** Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.
- **Confianza:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- **Competencia:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.
- **Comunicación:** Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

3.2.2. Lo que influye en la Satisfacción del paciente

La decisión de un paciente de acudir a una consulta médica vendría condicionada por: “la necesidad o urgencia de curarse que experimenta (mayor en procesos agudos, incapacitantes o dolorosos), la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico (que podría estar basada únicamente en el comentario de otros pacientes), la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir (conoce teléfono de contacto, puede solicitar permiso al superior etc.), el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico” (19).

3.2.3. Dimensiones del usuario pacientes

Atención Médica: Es el tipo de medicina que practican y enseñan los líderes reconocidos de la profesión médica en un cierto periodo del desarrollo social, cultural y profesional de una determinada comunidad o grupo de población.

Atención Administrativa: es toda manifestación o declaración de un poder público en el ejercicio de potestades administrativas, mediante el que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados y que queda bajo el control de la jurisdicción contencioso - administrativa. (18)

3.3. Sistema de Calidad de atención

La calidad de la atención médica es un problema muy complejo que se origina por la interacción de seis áreas, propuestas por Galán Morera en cuyo contexto se presta la atención: Demanda, Oferta, Proceso, Resultados e Impacto (DOPRI) (16).

“La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente”. (20).

“Es un instrumento eficaz de gestión empresarial, herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realizan los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (21).

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los

clientes, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (22).

3.3.1. Características de la atención al cliente:

Las características más importantes que deben tener la atención al cliente son (23):

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al cliente que lo necesita.
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir tener rapidez.
- Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.
- La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.
- La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

3.3.1.1. Cómo medir la calidad de atención al cliente:

Se propone que la medición de la calidad (17) se haga a partir de los siguientes principios:

- Que los indicadores escogidos estén vinculados con la estrategia diseñada.
- Que estén en todo aquello que guarda conexión con los clientes.
- Que estén relacionados con el sistema de reconocimiento de mérito.

- Que permita obtener variaciones entre las realizaciones efectivamente conseguidas y las previstas, puesto que, en definitiva, se trata de medir el grado de satisfacción que se proporciona al cliente, es necesario que los indicadores midan el comportamiento de la empresa en relación con las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. Las mediciones deben ser sistemáticas, han de tener una orientación pro-activa y no re-activa, y deben estar realizadas desde el punto de vista del cliente.
- La Norma Internacional ISO: 9001-2015 plantea algunos conceptos relacionados con el aseguramiento de la calidad para los procesos de medición, sin embargo, estos están dirigidos en una gran proporción a la medición, no obstante, los criterios de medición, proceso y equipo de medición son aplicables al objeto de investigación.

Se clasifica la medida de la calidad en tres niveles (24): “Cliente: índice de satisfacción, tasa desfavorables o favorables. Producto/Servicio: Indicador de conformidad o de no conformidad con las referencias. Este indicador puede medirse por los documentos de referencia, especificación, manual de procesos, o contrato cliente- proveedor. Esto es válido para muchas “Relaciones cliente-proveedor” internas a la empresa y que a menudo no se tienen en cuenta. Proceso: Este se medirá por sus niveles de defectos, averías, rechazos, errores, etc.”.

3.3.1.2. Dimensiones de la calidad:

Se afirma que la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar (25).

Por lo general el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad.** - Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura.
- **Seguridad.** - Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible.
- **Capacidad de respuesta.** - Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar un servicio rápido.
- **Empatía.** - Significa la disposición ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.

Se clasifica la medida de la calidad en tres niveles (24):

Cliente: índice de satisfacción, tasa desfavorables o favorables.

Producto/Servicio: Indicador de conformidad o de no conformidad con las referencias. Este indicador puede medirse por los documentos de referencia, especificación, manual de procesos, o contrato cliente- proveedor. Esto es válido para muchas “Relaciones cliente- proveedor” internas a la empresa y que a menudo no se tienen en cuenta.

Proceso: Este se medirá por sus niveles de defectos, averías, rechazos, errores, etc.

3.3.2. Modelos de Calidad

3.3.2.1. Modelo SERVQUAL

Es un instrumento de escala múltiple con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio, identificando el término escala con una clasificación de preguntas. Por lo tanto, es un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute llamado escala SERVQUAL.

Se expresa que este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras (26).

Para su mejor comprensión. Analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estas condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales (26).

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (27).

Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. (27).

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (27).

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (27).

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (27).

Las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

3.3.2.1.1. Modelo de Brechas

Posterior a obtener las percepciones y expectativas de la calidad de atención a través de la metodología SERVQUAL, es importante obtener las brechas o diferencias del servicio recibido en contraste con lo esperado. Se identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.

- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.
- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Las 5 brechas mencionadas permiten detectar los aspectos en los que está fallando una empresa, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, habilidad y elementos tangibles, y permiten a la empresa tomar las medidas correctas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad de atención en el servicio.

3.3.2.2. Modelo SERVPERF

Evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio. De acuerdo a estos autores, la conceptualización y medición de la calidad de servicio percibida, basada en el paradigma de la desconfirmación, son erróneas por lo tanto sugieren que estas se deben medir a partir de las percepciones del cliente ya que al ser considerada esta una actitud debería medirse como tal. (28).

Bolton y Drew (1991) y otros autores abogan por este modelo que intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida sin definir correctamente el tipo y el nivel de expectativas de desempeño (29).

El modelo SERVPERF que ellos proponen; mide las mismas dimensiones que el SERVQUAL, con la gran diferencia que tal como se mencionó anteriormente la escala no mide las expectativas del cliente, lo cual reduce en un 50% el número de ítems que deben ser medidos. En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque en la evaluación y las preguntas en los instrumentos (15).

Según Cronin y Taylor sostienen que la escala SERVPERF presenta superioridad teórica y estadística en comparación al SERVQUAL (28).

3.3.2.3. Teoría de Edward Deming

Deming, (2000); fue el más importante en el estudio de la calidad, logró cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un arma estratégica. Este mejoró el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacar de raíz, a través de 4 etapas las cuales son Planear, Hacer, Verificar y actuar.

Así mismo recalca un compromiso con el mejoramiento de la calidad. Para esto se debe designar recursos para la innovación, capacitación, educación e investigación siempre con el fin de mejorar la calidad.

Puntos de Deming para lograr la Calidad Total:

- Adoptar una nueva filosofía es adoptar una conciencia de calidad.
- Dejar de confiar en el control de calidad tradicional, y en la inspección masiva.
- No basarse en los precios sino en la calidad.

- Mejorar constantemente y por siempre el sistema de producción y servicios.
- Instituir la capacitación.
- Adoptar e instituir el liderazgo.
- Eliminar el temor e inculcar seguridad en la gente.
- Eliminar las barreras que impidan el trabajo en equipo.
- Eliminar slogan.
- Eliminar estándares.
- Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
- Instituir un activo programa de educación.
- Implicar a todo el personal en la transformación.

3.4. Marco Referencial

3.4.1. Cáncer de cuello uterino y factores sociodemográficos en Bolivia

El cáncer de cuello uterino es un problema de salud pública mundial, que provoca la defunción de aproximadamente 30 mil mujeres por año. Sin embargo, esta patología puede prevenirse mediante programas de tamizaje de fácil acceso como el Papanicolaou que es la prueba de tamizaje con mayor especificidad para la detección de dichas lesiones (30).

Bolivia tiene la tasa de mortalidad por CACU más alta de América (26,3 por cada 100 mil mujeres) y la segunda tasa de incidencia (56,55 por cada 100 mil mujeres). El CACU es la enfermedad más frecuente en las mujeres de 25 a 64 años de edad en el país, con una tasa de incidencia de 151,4 por cada 100 mil mujeres en este grupo de edad. En términos de número de defunciones, el estudio GLOBOCAN estimó que 987 mujeres fallecieron en 2002, lo que representa 2,7 muertes por día (31). Según estimaciones de la (OMS), la

situación sería mucho más alarmante: 1.665 defunciones por CACU en el año 2002, es decir, 4,56 muertes por día (31), lo que significa tasas mayores que las de mortalidad materna y las producidas por la tuberculosis. La distribución del CACU es diferenciada en el país; los departamentos de Potosí y Oruro son los más afectados por esta patología, con tasas de incidencia respectivas de 93,5 y 60,9 por cada 100 mil mujeres en 2002. Un estudio realizado por el Instituto Nacional de Laboratorios de Salud (INLASA) sobre muestras citológicas de las ciudades de La Paz y El Alto (años 2004 y 2005) indicó que la población con mayor riesgo tiene entre 25 y 40 años; esta investigación mostró que la edad media de lesiones de bajo grado era de 25 años, 28 años para las lesiones de alto grado y 38 años para los carcinomas in situ; el estudio concluye que la incidencia del CACU es cada vez más frecuente en personas jóvenes y de menor edad (32).

Los factores sociodemográficos consideran “características del contexto social que afectan la salud, así como también los mecanismos por los cuales las condiciones sociales se traducen en impactos en salud” (33) (34). El concepto de factores sociodemográficos surge frente al reconocimiento de las limitaciones que tienen las intervenciones en salud, dirigidas a los riesgos individuales de enfermar, que no consideran el rol de la sociedad (33).

Son tres los elementos centrales del modelo de factores sociodemográficos de la OMS (33) (34):

1. Contexto social y político: el cual abarca múltiples elementos estructurales, culturales y funcionales de un sistema social, que resultan imposibles de medir a nivel individual;
2. Determinantes estructurales: aquellos que definen la posición socioeconómica;
- y 3. Determinantes intermedios: los cuales provienen de la estratificación social y determinan las diferencias en la exposición y vulnerabilidad de las personas.

El sistema de atención de salud es un factor más y no la principal fuerza que determina la salud de los individuos (33). Es sabido que la probabilidad de desarrollar cáncer, es mayor en las poblaciones socialmente más vulnerables, y que el riesgo de enfermar y morir está sistemáticamente asociado a menores niveles de ingresos y educación, y a mayores niveles de discriminación social (35).

3.4.2. Innovasalud, Pro mujer y el cáncer de cuello uterino

Pro Mujer es una organización líder para el desarrollo de la mujer que ofrece a más de 250.000 mujeres en América Latina los medios para construir formas de vida para sí mismas y para sus familias a través de servicios financieros, capacitación empresarial, empoderamiento y cuidado a la salud. Presta sus servicios en base a tres pilares de su filosofía.

Los tres pilares de Pro Mujer: Crédito, capacitación y salud siempre van de la mano, otorgando a las mujeres bolivianas una atención integral y velando por su bienestar biopsicosocial y económico. La institución Pro Mujer regional El Alto – La Paz cuenta con 26.029 clientas, la mayoría candidatas para realizar el tamizaje de prevención del cáncer de cuello uterino.

Del total de las clientas de Promujer en la gestión 2019, aproximadamente el 66% acuden a los consultorios para el control de papanicolaou, hasta diciembre de ese año se realizaron 4255 tomas de muestra de papanicolaou que representa el 24.5% de las clientas que acuden a consultorios (17.335), de estos papanicolaous se encontraron 240 casos positivos o sospechosos de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, solo tuvieron diagnóstico confirmado 8 pacientes y dos recibieron tratamiento

Después de analizar estos indicadores de salud de Pro Mujer referente a la cobertura de toma de Papanicolaou y al porcentaje de pacientes con lesiones sospechosas de cáncer, se puede advertir que actualmente no se cumple con la

cobertura de seguimiento y tratamiento oportuno de los casos de lesiones premalignas.

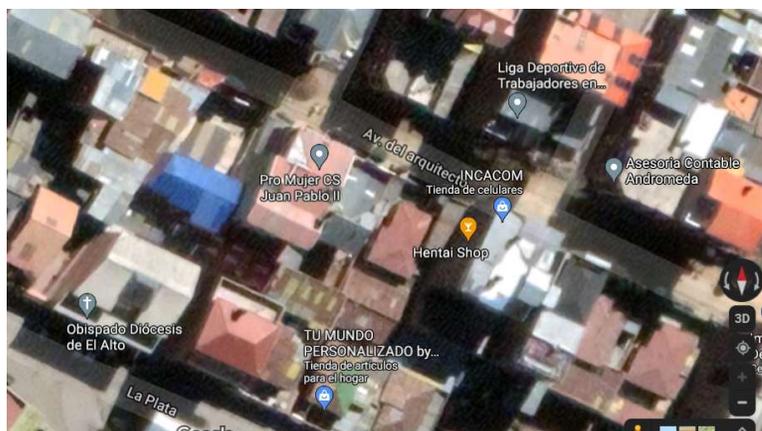
Innovasalud es un proyecto de la institución Promujer, que se caracteriza por contar con 7 consultorios en instalaciones de Pro Mujer, en la ciudad de El Alto para brindar servicios de atención primaria en salud para cubrir las necesidades del sector vulnerable de la población boliviana con un enfoque de calidad, calidez, tecnología e innovación. La población meta son mujeres de bajos recursos, principalmente pequeñas comerciantes, agricultoras, artesanas, quienes desean mejorar su actividad económica o emprender un nuevo negocio.

Gran parte de estas mujeres comerciantes, agricultoras y artesanas, son madres de familia y pilar del hogar y en muchos casos son mujeres con un grado básico de instrucción académica.

3.4.3. Innovasalud, oficinas en la ciudad de El Alto

Consultorio 1. Consultorio Juan Pablo II: Av. del Arquitecto N° 20 entre calles 4 y 5 de la Urbanización Boris Banzer de la zona Ferropetrol.

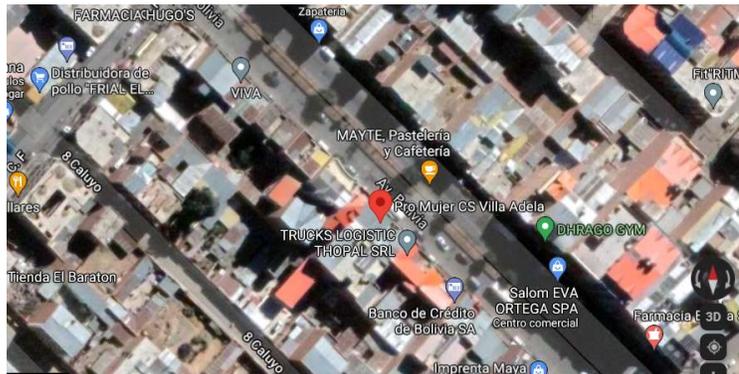
Ilustración 1 Consultorio Innovasalud Juan Pablo II



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

Consultorio 2. Consultorio Villa Adela, Av. Bolivia N° 395 de la zona Urbanización Pacajes Caluyo.

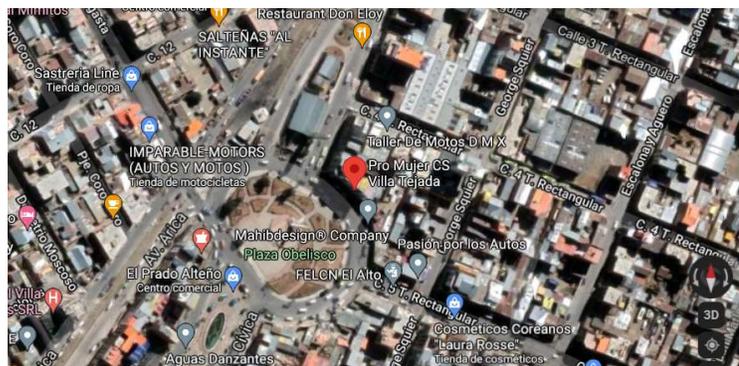
Ilustración 2 Consultorio Innovasalud Villa Adela



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

Consultorio 3. Consultorio Villa Tejada, Plaza Obelisco, Zona Urbanización Tejada Rectangular N° 534 de la zona Villa Tejada.

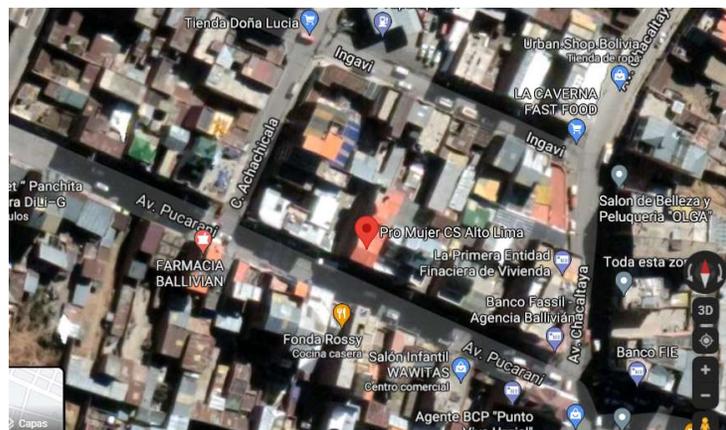
Ilustración 3 Consultorio innovasalud Villa Tejada



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

Consultorio 4. Consultorio Alto Lima, Av. Pucarani N° 250 de la zona Urbanización Alto Lima 1ra Sección.

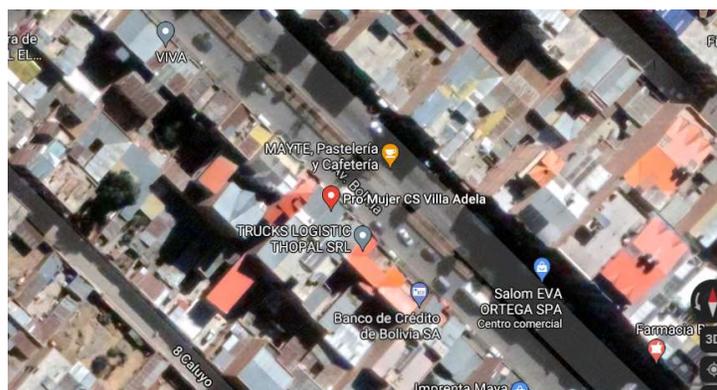
Ilustración 4 Consultorio Innova Salud Alto Lima



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

Consultorio 5. Consultorio Panamericana, Carretera Laja N° 1064 de la zona Urbanización Nueva Jerusalén.

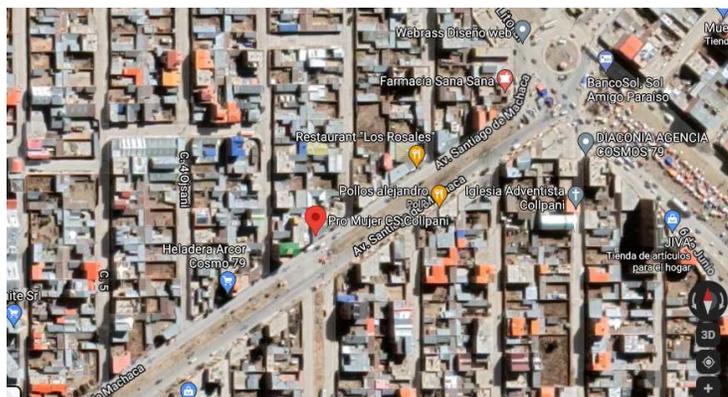
Ilustración 5 Consultorio Innovasalud Panamericana



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

Consultorio 6. Consultorio Collpani, Av. Santiago de Machaca N° 1005 parada minibús W de la zona Cosmos 79.

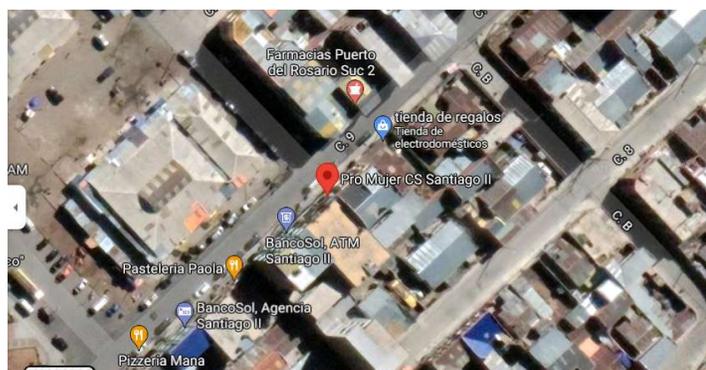
Ilustración 6 Consultorio Innovasalud Collpani



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

Consultorio 7. Consultorio Santiago II, Calle 9 esquina Calle C, Plaza El Minero LP, Villa Santiago II, MZ D1.

Ilustración 7 Consultorio Innovasalud Santiago II



Fuente: Elaboración Propia tomado de Google maps, año 2021

3.4.4. Innovasalud el servicio de Tamizaje

Innovasalud otorga en los siete consultorios distribuidos en la ciudad de El Alto, servicios de atención en primer nivel a toda la población, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 16:30.

El personal que trabaja en la institución son: médico general, recepcionista y cajero

La prestación de servicios incluye todas las atenciones de primer nivel, con énfasis en la atención a las mujeres y sus patologías, ya que esta es la población meta:

- Consulta Médica
- Consulta para Niños
- Control Prenatal
- Curación Herida
- Curación Herida con sutura
- Test de Embarazo
- Inserción DIU
- Retiro DIU
- Inserción Implante Subdérmico
- Retiro Implante Subdérmico
- Consulta de Valoración Básica
- Tamizaje Glicemia
- Consulta de Valoración Completa
- Tamizaje Clínico Cáncer de mama
- Tamizaje CACU con IVAA
- Tamizaje CACU con PAP
- Lectura PAP
- Tamizaje CACU con PAP/Lectura
- Tamizaje CACU con PAP/Lectura + Ex. mama
- Tamizaje Cáncer de Próstata

- Consejerías

La metodología para tamizaje de cáncer cérvico uterino más utilizada a nivel mundial es la prueba de Papanicolaou (PAP), la cual consiste en una citología exfoliativa del cérvix. Aunque la prueba de Papanicolaou ha tenido más éxito que ninguna otra prueba de detección en la prevención del cáncer, no es infalible. Una de las limitaciones de la prueba de Papanicolaou consiste en que los resultados necesitan ser examinados por el ojo humano, por lo que no siempre es posible un análisis preciso de cientos de miles de células en cada muestra. Ingenieros, científicos y doctores están trabajando en conjunto para mejorar esta prueba. Debido a que es posible que se pasen por alto algunas anomalías (aunque las muestras sean observadas en los mejores laboratorios), es recomendable hacerse esta prueba con la frecuencia recomendada por las guías de la Sociedad Americana Contra El Cáncer (36).

3.4.4.1. Ámbito de aplicación

El servicio abarca desde la preparación del material requerido hasta la fijación de la muestra y registro de la actividad. Aplica directamente a: Personal Médico INNOVASALUD e indirectamente a: Gerencia de Salud Coordinador Operativo y de Calidad Líderes de calidad Personal Administrativo

3.4.4.2. Roles y responsabilidades

Para la Gerencia de Salud

- Participar en la revisión de contenidos.
- Informar y difundir los cambios generados en los documentos globales con su personal a cargo.

- Coordinar junto con el comité de calidad las tareas para corroborar el seguimiento a las normativas establecidas en el área.

Para el Personal operativo: Personal médico

- Lectura y comprensión de los documentos normativos.
- Exponer sus dudas a sus superiores en caso de no quedar claro algún punto del presente documento.
- Cumplir con las normativas establecidas

Para el Personal operativo y administrativo: personal de apoyo del área de salud

- Lectura y comprensión de los documentos normativos.
- Exponer sus dudas a sus superiores en caso de no quedar claro algún punto del presente documento.
- Dotación oportuna de equipamiento e insumos

3.4.4.3. Criterios del Servicio

Todo el personal médico deberá promover la detección oportuna de cáncer cérvico uterino, sobre todo entre la población de mayor riesgo: Mujeres de 30 a 49 años con vida sexual iniciada, con especial énfasis en mujeres que nunca se han realizado un tamizaje o en las que su último PAP fue hace más de 3 años, puede extenderse a mujeres más jóvenes o de más edad, según su riesgo inicial de presentar lesiones precancerosas (36).

El personal médico que durante la consulta médica identifique a una paciente sin haberse realizado la prueba de Papanicolaou, deberá registrar su promoción, cita de Toma de citología cervical e indicación en el expediente. (Inicio de relaciones sexuales, número de parejas sexuales, antecedentes de ITS) (36).

El personal de salud que realice pruebas de tamizaje de PAP deberá estar debidamente capacitado y entrenado para la realización de esta técnica, así como para seguir el protocolo normado para el manejo de los casos considerados como positivos (36).

El personal médico INNOVASALUD garantizará la privacidad y mantendrá en todo momento el principio de ética profesional y confidencialidad de la información de las usuarias que demanden el servicio de tamizaje de PAP (36).

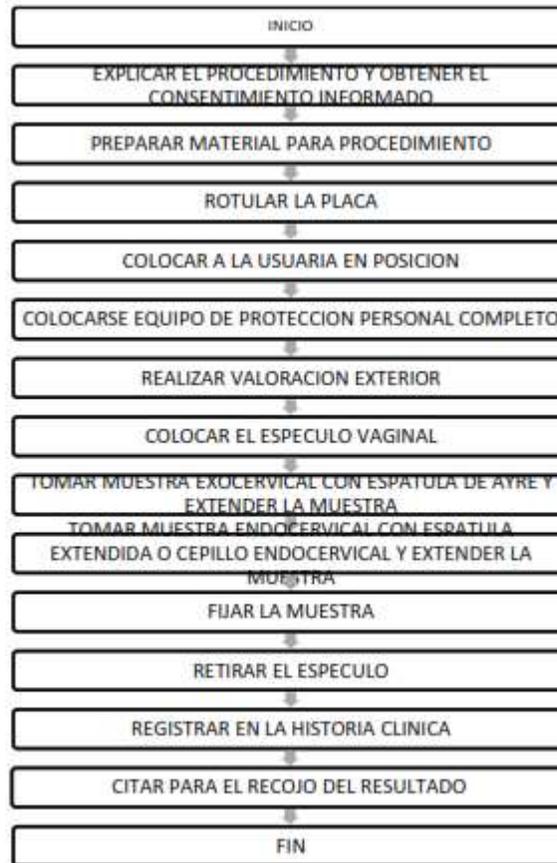
El personal de salud antes de realizar el examen, deberá revisar que se cuente con todo el material y equipo requerido, así como con las condiciones adecuadas para brindar el servicio de tamizaje con PAP.

El personal de salud deberá explicar a la usuaria paso a paso todo el procedimiento a medida que este se vaya efectuando

La frecuencia del tamizaje de PAP seguirá el esquema 1-1-1-3 (anual consecutiva por 3 años y luego cada 3 años a partir de la última toma), siempre que el resultado sea negativo. De ser interrumpido este esquema deberá ser reiniciado. En las pacientes con resultado positivo a procesos inflamatorios inespecíficos severos deberá continuarse con citología de seguimiento anual (según criterio médico) (36).

3.4.4.4. Flujograma del proceso

Ilustración 8 Proceso de Tamizaje de INNOVASALUD



Fuente: INNOVASALUD, Flujograma del proceso Código: ISSA-CAL-PRO-0004

3.4.4.5. Descripción del procedimiento

- Antes de atender a la usuaria, el personal debe verificar lo siguiente (36):
- Contar con el historial clínico donde se realizará el registro de procedimiento.
- Tener el formato de consentimiento informado de la paciente, contar con hoja citológica si corresponde.
- Que el material y equipo a utilizar esté completo, esterilizado o desinfectado.

- Verificar que la usuaria cumpla con los siguientes requisitos para la toma de muestra:
 - No utilizar óvulos vaginales.
 - No duchas vaginales.
 - No encontrarse con periodo menstrual.
 - No haber tenido relaciones sexuales 48 horas antes del procedimiento.

En casos especiales como usuarios de área rural que no podrán acudir en otro momento a consultorio, el único requisito es no encontrarse con periodo menstrual (36).

- Explicar a la usuaria el procedimiento a realizar y obtener su consentimiento informado.
- El procedimiento se realiza después del examen de mama, con el fin de respetar el orden del examen físico general. (Cefalocaudal).
- El personal de salud, revisa la placa y verifica que esté libre de polvo, grasa u otro material. Antes de tomar la muestra, rotula la placa con el nombre completo o las iniciales de la usuaria, fecha de nacimiento u otro dato de ser necesario, utilizar para registro lápiz grafito.
- En caso de que la placa no tenga área esmerilada, puede colocar una cinta adhesiva o micropore en el área de identificación. Recuerde que la placa solo se toma por los bordes evitando tocar el área donde se extiende la muestra

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1. Formulación del Problema

Una paciente para Innovasalud no es solo un cuadro clínico, significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras. En tanto el personal que forma parte de Innovasalud tome conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad provoca en cada usuaria, el trato a la paciente y sus familiares serán cada día más cálidos, humanos y respetuosos. El servicio de salud que se brinda en Innovasalud provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, debido a que la satisfacción es la guía en la toma de decisiones para buscar una atención médica de calidad y, a partir de esto, identificar las áreas de oportunidad para mejorar el sistema mismo. (21)

La problemática se refleja en aspectos cotidianos como aquellos que se suscitan dentro de las instalaciones, desde la fila de las pacientes que son agendadas se choca con las pacientes que están a la espera de la consulta, generando una aglomeración de personas y no permitiendo el tránsito de las mismas. La falta de especialistas en ginecología es otro de los factores que influye para que muchas personas, mujeres y madres de familia, se muestren molestas por la atención de este servicio; en algunas ocasiones no existe el tiempo suficiente para brindar un buen servicio. Estos problemas pueden provocar que las usuarias se trasladen hacia otras instituciones o centros de salud y el organismo financiador del servicio como es Pro Mujer pierda credibilidad. Se puede inferir que las usuarias perciben que algunos médicos no brindan una buena explicación sobre el Papanicolaou que deben de seguir. Debido al espacio reducido que existe en el área de atención los médicos deben llevar a cabo la consulta en un mismo consultorio, este problema no permite que exista privacidad en la cita médica, situación que no es de mucho agrado para las usuarias, ellas reflejan incomodidad de

comunicar al médico los síntomas que presentan; por el hecho, de la presencia de otra persona en el mismo lugar. (36)

Es un Sistema de salud asistencialista y con predominancia de la perspectiva biológica, sin enfoque en la prevención, promoción y búsqueda de determinantes de la salud y factores de riesgo de la enfermedad con referencia al control de Papanicolau, la realidad es que pese a los esfuerzos existen bajas coberturas del servicio, control y seguimiento, la información insuficiente y a veces distorsionada en la población sobre control prenatal, planificación familiar y orientación en enfermedades crónicas no transmisibles, sus causas y métodos de detección y tratamiento no ayudan a las acciones desarrolladas; existe una carencia de acciones educativas, preventivas y promocionales sostenibles Implementadas por parte del personal de salud (32). Esto afecta a las entidades prestadoras de servicios como Innovasalud porque se nota la ausencia de programas estandarizados de capacitación y de formación continua de recursos humanos, ocasionando servicios de salud de baja calidad, mala lectura de los exámenes, con tratamientos fuera de protocolo. Las mujeres beneficiarias tienen una percepción de baja credibilidad de los servicios de salud, debido a hechos como el tiempo excesivo de espera para ser atendida en un servicio, demora o pérdida de los resultados, deficiente comunicación del personal de salud hacia las usuarias.

Estos aspectos permiten plantear la pregunta de investigación

4.2. Formulación de la Pregunta de Investigación

¿Qué criterios permiten describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021?

4.3. Preguntas Secundarias

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las pacientes con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que acuden a consultorios Innovasalud?
- ¿Qué tipos de lesiones precursoras son las más frecuentes en las pacientes que acuden a consultorios Innovasalud?
- ¿Cuáles son las brechas que a través de la metodología SERVQUAL, permiten describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021?

V. VARIABLES

5.1. Variable Independiente/ Principal

- V_I = Calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino

5.2. Variables Dependientes/ Intervinientes

- V_D = Características sociodemográficas de las pacientes con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que acuden a consultorios Innovasalud
- V_D = Lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino
- V_D = Brechas de la calidad de atención

5.3. Variable Moderante

- V_M = Consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021

5.4. Conceptualización de la Variable independiente

" El enfoque de la calidad está siendo impulsado progresivamente en los sistemas de salud, a través de actividades de regulación y evaluación, así como intervenciones que promueven el aprendizaje de los prestadores y de las organizaciones de salud; con la conformación de sistemas de monitoreo y evaluación de la atención dirigidos a garantizar la calidad como paradigma de intervención, al cual progresivamente se van incorporando los aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de la mejora continua (16). Por lo general, un papel fundamental en el control de la incidencia y mortalidad por cáncer cérvico uterino, pues es el profesional que trabaja en la educación en salud, aclara los temores relacionados con el examen de Papanicolaou, realiza la búsqueda activa de las mujeres que no recogieron el resultado de la citología y hace el seguimiento por medio del examen preventivo.

Se utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la entidad que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
- **Tangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la tangibilidad del servicio: Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio

5.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METRICA
Calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino	La Fiabilidad percibida del servicio de tamizaje por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de prestar el servicio • Capacidad y conocimientos profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente insatisfecho • Moderadamente insatisfecho • Ligeramente insatisfecho • Ni insatisfecho ni satisfecho • Ligeramente satisfecho
	La Capacidad de respuesta percibida del servicio de tamizaje por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud que se muestra para ayudar a los clientes • Suministrar el servicio rápido • Cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, 	<ul style="list-style-type: none"> • Moderadamente satisfecho • Totalmente satisfecho

	<p>La Seguridad percibida del servicio de tamizaje por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poner problemas en manos de una organización • Credibilidad • Integridad, confiabilidad y honestidad.. 	
	<p>La Empatía percibida del servicio de tamizaje por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. • Compromiso e implicación con el cliente, 	
	<p>Los Elementos Tangibles percibidos del servicio de tamizaje por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de producción de servicio 	

	Interacción humana,	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto entre la organización y el cliente. • Cliente participa en la elaboración del servicio. 	
Características sociodemográficas de las pacientes con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que acuden a consultorios Innovasalud	Características socio demografías de las pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de relaciones sexuales • Edad (agrupada) • Escolaridad • Estado civil • Ocupación 	Numero de prevalencias
Tipos de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino	Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> • ASCUS • LIEBG • LIEAG • ASC-H • CARCINOMA • CELULAS GLANDULAR ES ATÍPICAS 	Numero de prevalencias
Brechas de calidad de atención	Brecha del cliente Brecha de Innovasalud o	<ul style="list-style-type: none"> • Brecha 1: Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente insatisfecho • Moderadamente insatisfecho

	del proveedor del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Brecha 2: Capacidad de respuesta • Brecha 3: Seguridad • Brecha 4: Empatía • Brecha 5: Elementos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Ligeramente insatisfecho • Ni insatisfecho ni satisfecho • Ligeramente satisfecho • Moderadamente satisfecho • Totalmente satisfecho
--	-------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración Propia, El Alto 2021

VI. OBJETIVOS

6.1. Formulación de Objetivo General

- **Determinar** la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021.

6.2. Objetivos Específicos

- **Describir** las características sociodemográficas de las pacientes con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que acuden a consultorios Innovasalud (Edad, inicio de relaciones sexuales, grado de escolaridad, estado civil y ocupación).
- **Describir** los tipos de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino de las pacientes que acuden a consultorios Innovasalud
- **Describir** las brechas de la calidad de atención entre los servicios de Innovasalud y los servicios de El Alto, a través de la metodología SERVQUAL, en las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021.

VII. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

7.1. Tipo de Investigación

El tipo de diseño dependió del objetivo de la investigación es decir “Describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021” y como apunta a describir o caracterizar el problema, el diseño resultante es de tipo descriptivo; porque se trata de identificar y seleccionar qué aspectos empíricos del problema resultan más relevantes desde un punto de vista más bien teórico o se trata de contrastar qué teorías explican mejor un fenómeno.

Finalmente, un diseño de tipo descriptivo, relaciona un nivel de análisis teórico con un nivel de observación empírico. Un paso fundamentalmente importante fue determinar a qué nivel de análisis se refiere el problema y qué unidades de observación serán tenidas en cuenta en esta investigación.

Para Hernández Sampieri; “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (37).

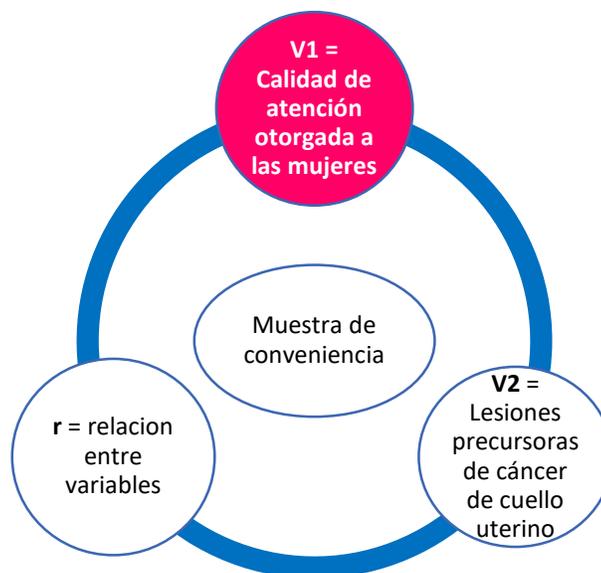
7.1.1. Descriptivo

Se desarrolló una investigación de tipo Descriptivo; el mismo permitió desarrollar las definiciones y características de las variables estudiadas, a fin de resolver los objetivos propuestos y llegar a las conclusiones correctas. (37) De modo que sirva para “describir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes”. Es Descriptiva porque, con la investigación se especifican criterios para describir la calidad de atención percibida por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios

Innovasalud El Alto en la gestión 2021, este estudio permite medir, recolectar y evaluar datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno investigado.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis de las características de la gestión de calidad de los servicios de tamizaje

Ilustración 9 Relación de Variables



Fuente: Elaboración Propia, El Alto 2021

Donde

M = Muestra de conveniencia

V1 = Calidad de atención otorgada a las mujeres

V2= Lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino

r = Relación entre variables

7.1.2. Método

La metodología desarrollada para la construcción de esta reflexión toma como punto de partida las fases de la construcción de estados del arte, que se adaptaron al proceso de revisión documental realizado, para originar una fase heurística y una fase hermenéutica: En la fase heurística, de orden preparatorio, que corresponde a la búsqueda y recopilación de fuentes de información (38), se realizó la selección del tema y la clarificación temática de los dominios del trabajo a realizar, entre libros y artículos científicos que abordan el tema de análisis de la gestión de calidad, desde una línea filosófica y aquellos que abordan la historia de las ciencias.

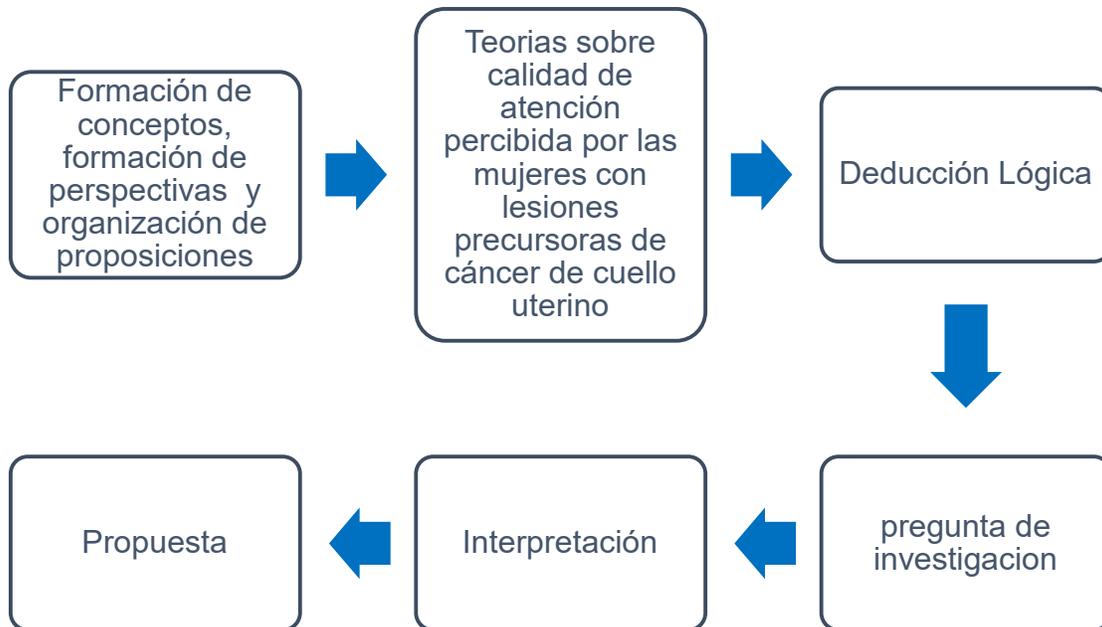
En la fase hermenéutica, que representa el trabajo de lectura, análisis, interpretación y comprensión crítica y objetiva, (39) se concretizó una categorización inductiva, que determina tres condiciones, que constituyen el cuerpo de la reflexión: una primera condición corresponde a la contribución de documentos desde el análisis de las características que debe tener la calidad de atención percibida por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino.

Se consideró tomar la orientación del método como una “representación circular del proceso de investigación científica, esta versión circular de la investigación está representada por dos modelos: la Rueda de Wallace, y la Espiral de Leedy”. (38) El desarrollo de esta investigación requirió de la aplicación de un modelo científico, que incluya como elementos centrales del proceso de investigación: teorías, observaciones, generalizaciones, compilación de datos, entre otros. Para Hernández Sampieri (37) el proceso científico usualmente “aplica tanto la inducción como la deducción; La inducción es un proceso lógico que significa desarrollar generalizaciones basadas en un limitado pero importante conjunto de datos a cerca de una clase de eventos para desarrollar una generalización sobre las características del análisis de la gestión de calidad. La deducción en el

proceso de investigación permite derivar hipótesis de una explicación generalizada o teoría”.

En este proyecto de investigación, la deducción apoya la formulación de pregunta de investigación ¿Qué criterios permiten describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios innovasalud el alto en la gestión 2021? Y la inducción permite obtener evidencias que respalden o no a la respuesta a esa pregunta mediante la observación. El modelo lógico-racional representa a la investigación como un proceso cíclico en el que las diversas fases son interdependientes. Para (38) “el modelo del proceso de investigación científica de Wallace se ha utilizado y adaptado para describir el ciclo de investigación”. La ilustración N°10 describe el modelo.

Ilustración 10 Proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia en base a Therese L. Baker, Doing Social Research. 2ª. ed. Mc Graw Hill, 2021

En este modelo se identifican los componentes centrales de la información, que, a su vez, son considerados como los elementos básicos de la ciencia: observaciones, generalizaciones y teorías. Resalta también los métodos que se definen como las rutas o caminos que sirven para desplazarse de una etapa a otra durante el proceso de investigación científica.

Es importante el hecho de que, si una pregunta de investigación sobre ¿Qué criterios permiten describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios innovasalud el alto en la gestión 2021?, es comprobable en principio, también es comprobable en la práctica, es decir, si es factible la obtención de los datos entonces se conocen los métodos y técnicas para colectarlos.

Para Hernández Sampieri, “este círculo se inicia con las observaciones como principal componente de la información, no obstante, las observaciones no se pueden considerar independientes de las ideas y los diagramas de pensamiento establecidos” (37).

7.1.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental; es decir se establecen análisis de documentos emitidos sobre las características que debe tener el análisis de la calidad de atención percibida por las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, interpretando y recomendando acciones a seguir en función de lo observado, “es una “indagación empírica y sistemática en la cual la investigación no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son no manipulables. Las inferencias de las variables son afectadas por la valoración relacional existente entre variables dependientes e independientes” (37).

7.1.4. Enfoque de Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar el análisis de la gestión de calidad.

Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, los datos cuantitativos incluyen información cerrada como la que se utiliza para medir actitudes, por ejemplo, escalas de puntuación. El análisis de este tipo de datos consiste en analizar estadísticamente las puntuaciones recopiladas, a través de encuestas, para responder a las preguntas de investigación.

Por lo que se puede utilizar métodos cuantitativos, que puedan dar respuesta a algunas cuestiones concretas de la investigación; de esta forma son los datos cuantitativos. Datos cuantitativos son formas de aproximación a la realidad.

Esta situación es particularmente importante en los problemas de salud pública, donde las enfermedades de las poblaciones están vinculadas no solo a aspectos biomédicos, sino además a factores sociales, políticos y contextos económicos. La complejidad de los problemas de salud necesariamente requiere ampliar la mirada hacia lo epidemiológico y también lo social. (40)

7.1.4.1. Técnicas de investigación

Los enfoques y técnicas que se realizaron en la presente investigación fueron los siguientes:

7.1.4.1.1. Enfoque Cuantitativo

7.1.4.1.1.1 Muestreo por conveniencia

Aplicación de un muestreo, es una técnica usada consistente en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles y porque sabemos que pertenecen a la población de interés, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población.

7.1.4.1.1.2 Encuestas

Se llevó a cabo encuestas estructuradas a mujeres pacientes de consultorios Innovasalud en El Alto, que puedan aportar sobre las características que debe tener el análisis de la gestión de calidad para la satisfacción de los servicios en los consultorios INNOVASALUD de la ciudad de El Alto

7.1.4.1.1.3 Codificación, Digitación y Análisis de las encuestas

El proceso de tabulación de los resultados del muestreo de las encuestas, se llevará a cabo en el programa SPSS.

7.1.4.1.2. Técnicas de investigación.

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta; siendo el instrumento; el cuestionario, con el propósito de recabar la percepción de mujeres sobre la calidad de atención que reciben en servicios en los consultorios Innovasalud.

El instrumento empleado para determinar el nivel de la calidad de atención, fue el Modelo ServQual. El objetivo del instrumento fue conocer el nivel de calidad

de atención en el servicio en los consultorios Innovasalud, el cuestionario puede observarse en el anexo A.

El Método SERVQUAL requiere la opinión de clientes respecto de los ítems del cuestionario. Es por esta razón que se puede afirmar que el modelo corresponde a un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas que aborda 5 dimensiones o variables latentes que agrupan 22 ítems de calidad de servicio.

Este cuestionario está compuesto por tres partes, la cuales serán detalladas a continuación:

- La primera parte, tiene como objetivo medir las expectativas de las usuarias frente a los servicios de tamizaje de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, mediante la realización de afirmaciones respecto a como debiera ser el servicio prestado por una organización ideal del mismo tipo, o sea lo esperado o lo vivenciado en otros servicios de salud de la ciudad de El Alto.
- La segunda parte, mide la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio brindado, tomando como base, el desempeño efectivo de Innovasalud, lo que debe quedar claro es que la persona evaluada debe conocer la organización o haber tenido alguna experiencia de ésta.
- La tercera sección, pretende cuantificar las evaluaciones de las clientes respecto a la importancia relativa de las 5 dimensiones.

El instrumento aplicó una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

Posteriormente se realizó el cálculo de las brechas de la calidad de atención del servicio otorgado por Innovasalud y cada una de las dimensiones evaluadas en relación a los servicios de salud de la ciudad de El Alto, para cuyo efecto se procedió a realizar el cálculo del Índice de Calidad del Servicio en Innovasalud (ICS), a partir de la diferencia de los promedios de cada dimensión.

Ecuación 1 índice de calidad del servicio Innovasalud

ICS= Percepciones (atención en Innovasalud) – Expectativas (atención en otros servicios de El Alto).

Se consideró un usuario satisfecho, cuando la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) para la dimensión evaluada, tenía una diferencia de cero o un valor positivo y un usuario insatisfecho, cuando la diferencia tenían un valor negativo.

La aplicación del cuestionario para obtener las percepciones de los pacientes, permitió evaluar la satisfacción global de los mismos en cuanto a la calidad del servicio brindado en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto,

La diferencia entre las percepciones y expectativas, que viene a ser la brecha, determina las puntuaciones obtenidas; si éstas son positivas, dan a conocer situaciones donde las percepciones están por encima de las expectativas y los clientes están felices y satisfechos. El puntaje negativo de la brecha, cuando las percepciones están por debajo de las expectativas, revelan situaciones insatisfactorias y producen el descontento de los clientes.

En el momento que la puntuación de la brecha es igual a cero, las percepciones de los clientes satisfacen sus expectativas y se mantienen satisfechos, el objetivo de la escala de medición SERVQUAL, es la comparación de la media de todas las percepciones con la media de todas las expectativas para cada una de las cinco dimensiones y de esta forma detectar dónde se encuentra la menor y mayor brecha, mismas que se encuentran descritas en las ilustraciones del anexo 4.

Los datos recolectados de la escala SERVQUAL pueden emplearse para una serie de intenciones en los consultorios de Innovasalud.

Con esta escala se llegó a obtener la puntuación de brecha promedio (entre percepciones y expectativas) para cada atributo del servicio.

Se utilizó la Brecha del cliente o brecha global: El foco central del modelo de brechas. Es la diferencia que hay entre las expectativas y percepciones del cliente; en donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido través de sus experiencias o de lo que han oído hablar, aunque no lo hayan experimentado son sucesos que el cliente cree que debería suceder. Por otro lado, las percepciones son la forma en la que efectivamente reciben el servicio, las valoraciones subjetivas de experiencias reales.

Se observa cómo es posible medir la calidad del servicio de los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto a lo largo de cada una de las cinco dimensiones SERVQUAL.

Es posible dar seguimiento a las expectativas y percepciones de los clientes en el transcurso del tiempo, proponiendo un plan de medición de las expectativas y la satisfacción en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto.

También es posible comparar puntuaciones SERVQUAL de consultorios Innovasalud en relación a la de los competidores. Si es necesario puede hasta reconocerse y examinar los segmentos del cliente que se diferencian de manera significativa en las evaluaciones del desempeño de servicio de consultorios Innovasalud.

Estas mediciones servirán al Comité de Calidad de Innovasalud para determinar la calidad interna del servicio, es decir, la calidad del servicio prestado por una determinada área de Innovasalud en relación con otras dentro de la misma institución.

7.1.4.1.3. Herramientas de Investigación

La herramienta usada fue el cuestionario SERVQUAL que se divide en cinco dimensiones como se indicó anteriormente; esta matriz permite medir las expectativas y las percepciones de los pacientes, identificando las brechas entre estos dos aspectos; la cual refleja la satisfacción o insatisfacción del usuario. El primer grupo de 22 preguntas se enfoca en las expectativas que tiene un usuario particular de los distintos servicios de salud en la ciudad de El Alto, y el segundo

grupo de preguntas se enfoca a las percepciones que tuvo el usuario después de haber experimentado el servicio en los consultorios Innovasalud. El desenlace de esta metodología de medición es hacer una investigación exhaustiva por medio del cuestionario de 44 preguntas para comparar cuales fueron las percepciones que tuvo el cliente en base a las expectativas que tenía antes de recibir todos los cuidados y servicios ofrecidos en los consultorios Innovasalud. A modo de aclaración las 22 preguntas de expectativas fueron enfocadas hacia los Hospitales y centros de salud de la ciudad de El Alto en general y las interrogantes de percepciones hacia el los consultorios Innovasalud; de esta manera, se pudo tener conocimiento sobre las expectativas que tuvieron las personas acerca de los hospitales de la ciudad de El Alto en general y la percepción que tuvieron una vez recibieron el servicio en los consultorios Innovasalud, con la cual la brecha existente entre estas dos evaluaciones refleja el grado de satisfacción del usuario.

Las expectativas se construyen mediante la referencia que se da de los servicios de acuerdo a las experiencias vividas, boca a oreja positiva o negativa, dependiendo de la situación que amerite, no sólo se da por vivencias personales, sino también están estipuladas las expectativas por lo que viven los familiares o compañeros los cuales acompañan a los pacientes o usuarios. En el anexo 1 se muestra el cuestionario con la escala SERVQUAL que se utilizó en esta investigación.

Todas las preguntas tienen una escala de Likert de siete niveles, en donde el puntaje de 1 significa totalmente insatisfecho y el 7 totalmente satisfecho.

Este instrumento estuvo conformado por 22 ítems para satisfacción y 22 ítems para medir el criterio de calidad; que fueron evaluados de acuerdo a la escala de Likert que mide la satisfacción del cliente.

Tabla 2 Escala de medición de la calidad de atención

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Totalmente insatisfecho	0 15
2	Moderadamente insatisfecho	15 a 30
3	Ligeramente insatisfecho	30 a 45
4	Ni insatisfecho ni satisfecho	45 a 55
5	Ligeramente satisfecho	55 a 70
6	Moderadamente satisfecho	70 a 85
7	Totalmente satisfecho	85 a 100

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Las cinco dimensiones de la calidad del servicio evaluadas fueron: elementos tangibles (cinco ítems), referidos a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación; confiabilidad (cuatro ítems); se trata de la capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma seria, segura, formal, libre de daños, dudas, riesgos e inseguridades; responsabilidad y capacidad de respuesta (cuatro ítems); considerada como el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al paciente y proveerles del mejor servicio rápidamente. Seguridad (cuatro ítems); considerada como la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los pacientes y familiares. Empatía (cinco ítems); entendida como el respeto y la consideración personalizada hacia el paciente.

La investigación utilizó el instrumento en función del enfoque cuantitativo.

Tabla 3 Técnicas e instrumentos de Investigación

ENFOQUE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
CUANTITATIVO	Análisis de contenido	Construcción de unidades y encuesta utilizando el Modelo ServQual emitido sobre las características que debe tener el análisis de la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021

Fuente: Elaboración propia, año 2021

7.1.5. Universo o Población de Referencia

La población de referencia son 148 mujeres que reciben servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto.

7.1.6. Muestra o Población de Estudio

7.1.6.1. Muestra de conveniencia

Se utilizó esta muestra porque permite seleccionar casos característicos de mujeres que reciben servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto, limitando la muestra sólo a estos casos. El escenario de la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Es decir, son todas las mujeres que reciben servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto, porque son las que más conviene es esta investigación

Por ello el tamaño de la muestra corresponde al número mínimo necesario para estimar el parámetro poblacional asumiendo restricciones de carácter subjetivo y objetivo. Las restricciones subjetivas permitieron establecer el error máximo admisible y el nivel de confianza asociado a la estimación. Factores objetivos considerados son los recursos económicos, la heterogeneidad de la población de mujeres que reciben servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto y procedimientos de análisis a utilizar.

Residualmente el tamaño de la población es total, el argumento central es que la selección total de elementos resulta condición necesaria para formular una teoría científica que facilite la inferencia de datos muestrales a valores poblacionales en mujeres que reciben servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto.

7.1.6.2. Selección total de la muestra

La selección total de elementos garantiza la precisión de las estimaciones de 148 mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que reciben servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto.

VIII. RESULTADOS

8.1. Descripción de la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021

Las cinco dimensiones de la calidad estudiadas: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, explicaron el 74.71% de la varianza en cinco componentes para las 22 preguntas que integraron los cuestionarios de percepciones de Innovasalud. Lo anterior, denota que, por los resultados obtenidos, existe una alta confiabilidad y viabilidad en los instrumentos utilizados.

En cuanto al promedio de satisfacción por cada una de las dimensiones que se evaluaron como parte del instrumento de medición de Servqual adaptado a los servicios en los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales son mostrados en la tabla 4, donde se resalta el hecho de que, para los usuarios que hicieron uso del consultorio, el servicio fue evaluado como moderadamente satisfecho, con un porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de medición (Likert), lo que equivale al 71,14%.

Tabla 4 Dimensiones de satisfacción de Innovasalud

DIMENSIONES	INNOVASALUD
Fiabilidad	4,23
Capacidad de respuesta	4,47
Seguridad del servicio	4,70
Empatía del servicio	5,36
Elementos Tangibles	6,13
promedio general	4,98
Indice de satisfaccion Satisfaccion	71,14%

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

La Tabla 5, muestra a detalle los valores obtenidos de acuerdo a la escala de evaluación de la calidad del servicio brindado por Innovasalud.

Tabla 5 Calidad del servicio de Innovasalud por dimensiones

Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad del servicio	Empatía del servicio	Elementos Tangibles
60,50%	63,90%	67,21%	76,50%	87,60%

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.1.1. Fiabilidad del servicio de Tamizaje en Innovasalud

Tabla 6 Fiabilidad del servicio de tamizaje

	atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud	el Establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes
Análisis de la Fiabilidad del servicio de tamizaje				
Totalmente insatisfecho				
Moderadamente insatisfecho	20,9	0,7		10,8
Ligeramente insatisfecho	35,8	18,9	13,5	57,4
Ni insatisfecho ni satisfecho	43,2	18,2	8,1	31,8
Ligeramente satisfecho		18,9	23,6	
Moderadamente satisfecho		21,6	30,4	
Totalmente satisfecho		21,6	24,3	
total	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Interpretación 1. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 20,9%, Ligeramente insatisfecho en un 35,8%, Ni insatisfecho ni satisfecho 43,2%, tal como muestra la ilustración N° 13 del anexo 3.

- Interpretación 2.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 0,7%; Ligeramente insatisfecho 18,9%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 18,2%; Ligeramente satisfecho en un 18,9%; Moderadamente satisfecho en un 21,6% y Totalmente satisfecho en un 21,6%, tal como muestra la ilustración N° 14 en el anexo 3.
- Interpretación 3.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente insatisfecho en un 13,5%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 8,1%; Ligeramente satisfecho en un 23,6%; Moderadamente satisfecho en un 30,4% y Totalmente satisfecho en un 24,3%, tal como muestra la ilustración N° 15 en el anexo 3.
- Interpretación 4.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 10,8%; Ligeramente insatisfecho en un 57,4% y Ni insatisfecho ni satisfecho en un 31,8%, tal como muestra la ilustración N° 16 en el anexo 3.

8.1.2. Análisis de la Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje en Innovasalud

Tabla 7 Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje

	se cuente con los medicamentos que receta el médico	la atención en el área de caja sea rápida	Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de admisión sea rápida	Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
	Análisis de la Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje			
Totalmente insatisfecho				
Moderadamente insatisfecho	42,6	4,1		
Ligeramente insatisfecho	35,1	5,4	5,4	2,7
Ni insatisfecho ni satisfecho	22,3	32,4	21,6	33,1
Ligeramente satisfecho		29,1	25,0	35,8
Moderadamente satisfecho		16,2	33,8	25,0
Totalmente satisfecho		12,8	14,2	3,4
total	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Interpretación 1. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud que se cuente con los medicamentos que receta el médico, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 42,6%; Ligeramente insatisfecho en un 35,1% y Ni insatisfecho ni satisfecho en un 22,3, tal como muestra la ilustración N° 17 en el anexo 3

- Interpretación 2.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud que la atención en el área de caja sea rápida, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 4,1%; Ligeramente insatisfecho en un 5,4%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 32,4%; Ligeramente satisfecho en un 29,1%; Moderadamente satisfecho en un 16,2% y Totalmente satisfecho en un 12,8%, tal como muestra la ilustración N° 18 del anexo 3
- Interpretación 3.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud que la atención en el área de admisión sea rápida, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente insatisfecho en un 5,4%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 21,6%; Ligeramente satisfecho en un 25,0%; Moderadamente satisfecho en un 33,8% y Totalmente satisfecho en un 14,2%, tal como muestra la ilustración N° 19 del anexo 3.
- Interpretación 4.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente insatisfecho en un 2,7% Ni insatisfecho ni satisfecho en un 33,1%; Ligeramente satisfecho en un 35,8%; Moderadamente satisfecho en un 25,0%; Totalmente satisfecho en un 3,4%, tal como muestra la ilustración N°20 del anexo 3.

8.1.3. Análisis de la seguridad del servicio de tamizaje en

Innovasalud

Tabla 8 Seguridad del servicio de tamizaje

	Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
	Análisis de la Seguridad del servicio de tamizaje		
Totalmente insatisfecho			
Moderadamente insatisfecho		1,4	4,7
Ligeramente insatisfecho	0,7		20,9
Ni insatisfecho ni satisfecho	10,1	36,5	74,3
Ligeramente satisfecho	14,9	62,2	
Moderadamente satisfecho	54,7		
Totalmente satisfecho	19,6		
total	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Interpretación 1. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente insatisfecho en un 0,7%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 10,1%; Ligeramente satisfecho en un 14,9%; Moderadamente

satisfecho en un 54,7% y Totalmente satisfecho en un 19,6%, tal como muestra la ilustración N° 21 del anexo 3.

Interpretación 2. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 1,4%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 36,5% y Ligeramente satisfecho en un 62,2%, tal como muestra la ilustración N° 22 del anexo 3

Interpretación 3. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 4,7%; Ligeramente insatisfecho en un 20,9%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 74,3%, tal como muestra la ilustración N° 23 del anexo 3.

8.1.4. Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje en Innovasalud

Tabla 9 Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje

	12 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	13 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	14 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia	16 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	18 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	19 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes
Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje								
Totalmente insatisfecho				0,7				
Moderadamente insatisfecho				53,4			16,2	2,7
Ligeramente insatisfecho	14,9	5,4	1,4	45,9	8,8	15,5	80,4	27,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	22,3	27,0	20,3		46,6	84,5	3,4	70,3
Ligeramente satisfecho	41,9	33,1	25,0		44,6			
Moderadamente satisfecho	20,9	34,5	53,4					
Totalmente satisfecho								
total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Interpretación 1. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ni insatisfecho ni satisfecho en un 14,9%; Ligeramente satisfecho en un 22,3%; Moderadamente satisfecho en un 41,9%, Totalmente satisfecho en un 20,9%, tal como muestra la ilustración N° 24 del anexo 3

- Interpretación 2.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ni insatisfecho ni satisfecho en un 5,4%; Ligeramente satisfecho en un 27,0%; Moderadamente satisfecho en un 33,1% y Totalmente satisfecho en un 34,5%, tal como muestra la ilustración N° 25 del anexo 3
- Interpretación 3.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ni insatisfecho ni satisfecho en un 1,4%; Ligeramente satisfecho en un 20,3%; Moderadamente satisfecho en un 25,0% y Totalmente satisfecho en un 53,4%, tal como muestra la ilustración N° 26 del anexo 3.
- Interpretación 4.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Moderadamente insatisfecho en un 0,7% Ligeramente insatisfecho en un 53,4%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 45,9%, tal como muestra la ilustración N° 27 del anexo 3.
- Interpretación 5.** A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ni insatisfecho ni satisfecho en un 8,8%, Ligeramente

satisfecho en un 46,6% y Moderadamente satisfecho en un 44,6%, tal como muestra la ilustración N° 28 del anexo 3.

Interpretación 6. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ni insatisfecho ni satisfecho en un 15,5%, Ligeramente satisfecho en un 84,5%, tal como muestra la ilustración N° 29 del anexo 3.

Interpretación 7. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente satisfecho en un 16,2%; Moderadamente satisfecho en un 80,4% y Totalmente satisfecho en un 3,4%, tal como muestra la ilustración N° 30.

Interpretación 8. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente satisfecho en un 2,7%; Moderadamente satisfecho en un 27,0%; Totalmente satisfecho en un 70,3%, tal como muestra la ilustración N°31 del anexo 3.

8.1.5. Análisis de los Elementos Tangibles del servicio de tamizaje en Innovasalud

Tabla 10 Elementos tangibles del servicio de tamizaje

	20 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	21 E Que expectativa tiene respecto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	22 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
	Análisis de los Elementos Tangibles del servicio de tamizaje		
Totalmente insatisfecho			
Moderadamente insatisfecho			
Ligeramente insatisfecho			0.7
Ni insatisfecho ni satisfecho			1.4
Ligeramente satisfecho	29,7	12.8	29.7
Moderadamente satisfecho	45,3	50	68.2
Totalmente satisfecho	25,0	37.2	
total	148.00	148,00	148,00

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Interpretación 1. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente satisfecho en un 29,7%; Moderadamente satisfecho en un 45,3%; Totalmente

satisfecho en un 25,0%, tal como muestra la ilustración N°32 del anexo 3.

Interpretación 2. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente satisfecho en un 12,8%; Moderadamente satisfecho en un 50,0%; Totalmente satisfecho en un 37,2%, tal como muestra la ilustración N° 33 del anexo 3.

Interpretación 3. A la consulta de percepción del servicio de Innovasalud respecto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, las usuarias de los consultorios en la ciudad de El Alto respondieron: Ligeramente insatisfecho en un 0,7%; Ni insatisfecho ni satisfecho en un 1,4%, Ligeramente satisfecho en un 29,7% y Moderadamente satisfecho 68,2%, tal como muestra la ilustración N° 34 del anexo 3.

8.2. Descripción de factores sociodemográficos de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021

Los factores sociodemográficos consideran “características del contexto social que afectan la salud, así como también los mecanismos por los cuales las condiciones sociales se traducen en impactos en salud” (33) (34). El concepto de factores sociodemográficos surge frente al reconocimiento de las limitaciones que tienen las intervenciones en salud, dirigidas a los riesgos individuales de enfermar, que no consideran el rol de la sociedad (33).

Bajo este criterio se analizó los aspectos sociodemográficos de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto.

Tabla 11 Factores sociodemográficos

Factores sociodemográficos	Frecuencia n(148)	Porcentaje %
Nivel educacional		
• Basico	43	29.1
• Secundaria	75	50.7
Estado civil		
• Union libre	52	35.1
• Soltera	48	32.4
• Casada	45	30.4
Ocupación		
• Comerciante	90	60.8
• Otros	47	31.8
Edad		
• 24 - 28 años	26	17.6
• 34 – 38 años	24	16.2
• 44 – 48 años	20	13.5
Inicio de relaciones sexuales		
• 14 – 18 años	109	73.6
• 19 – 23 años	29	19.6

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.2.1. Nivel educacional.

Tabla 12 Nivel de Educación de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto

ESCOLARIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA	21	14,2
BASICO	43	29,1
SECUNDARIA	75	50,7
SUPERIOR	9	6,1
Total	148	100,0

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Como se muestra en la tabla 12 el 50,7% de las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto, tienen educación hasta la secundaria y el 6,1% educación superior, esta información es consistente respecto de la adherencia según nivel de educación.

8.2.2. Estado civil.

Tabla 13 Estado civil de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto

ESTADO CIVIL		
	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	48	32,4
Unión libre	52	35,1
Casada	45	30,4
Divorciada	3	2,0
Total	148	100,0

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Los resultados de la tabla 13 indican que en las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto, la concentración de unión libre con el 35,1% y casada con el 30,4% es la de mayor prevalencia.

8.2.3. Ocupación

Tabla 14 Ocupación de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto

OCUPACION		
	Frecuencia	Porcentaje
COMERCIANTE	90	60,8
LABORES DE CASA	11	7,4
OTROS	47	31,8
Total	148	100,0

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

La ocupación en las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto está concentrada en Comerciante con un 60,8%; Labores de casa con un 7,4% y Otros 31,8% tal como se muestra en la tabla 14.

8.2.4. Grupos de edad

Tabla 15 Edad agrupada de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto

EDAD (Agrupada)		
	Frecuencia	Porcentaje
<= 18	2	1,4
19 - 23	15	10,1
24 - 28	26	17,6
29 - 33	15	10,1
34 - 38	24	16,2
39 - 43	19	12,8
44 - 48	20	13,5
49 - 53	14	9,5
54 - 58	11	7,4
59+	2	1,4
Total	148	100,0

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

El presente estudio nos muestra que el tamizaje fue más frecuente en el grupo de edad comprendido entre los 24 y 38 años (43,8%). También podemos observar que este diagnóstico fue menos frecuente en los grupos de 54 a más años. Lo cual nos indica que en nuestro medio la población de más adherencia al tamizaje se encuentra entre los 24 y los 43 años.

La tabla 15 muestra una prevalencia en mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en edades <= 18 años en un 1,4%; 19 – 23 años 10,1%; 24 - 28 años en un 17,6%; 29 - 33 años 10,1%; 34 - 38 años en un 16,2%; 39 - 43 años 12,8%; 44 - 48 años en un 13,5%; 49 - 53 años en un 9,5%; 54 - 58 años en un 7,4% y 59+ años 1,4% observándose un comportamiento uniforme respecto de las edades.

8.2.5. Inicio de relaciones sexuales

Tabla 16 Inicio de relaciones sexuales por grupos de edad

INICIO DE R. SEXUALES (Agrupada)		
	Frecuencia	Porcentaje
<= 13	2	1,4
14 - 18	109	73,6
19 - 23	29	19,6
24 - 28	5	3,4
29 - 33	2	1,4
34+	1	0,7
Total	148	100,0

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

De las pacientes en estudio el grupo de edad de >14 hasta 18 años fue el más frecuente de inicio de las relaciones sexuales (73.6%) , siendo menos frecuente el grupo de >29 a 33 años el de menor frecuencia con (1,4%).

Esto indica que en nuestro medio existe un inicio temprano de las relaciones sexuales lo cual es un factor de riesgo muy importante para cáncer de cérvix, esto ocurre tal vez por deficiencias en la educación, que permite una vida sexual a su debido tiempo y responsablemente. La tabla 16 muestra los resultados observados en <= 13 años en un 1,4%; 14 – 18 años en un 73,6%, 19 – 23 años en un 19,6%; 24 - 28 años en un 3,4%; 29 – 33 años en un 1,4% y 34+ años en un 0,7%.

8.3. Diagnóstico en mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto

Tabla 17 Diagnóstico de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto

DIAGNOSTICO		
	Frecuencia	Porcentaje
ASCUS	30	20,3
LIEBG	62	41,9
LIEAG	31	20,9
ASC-H	14	9,5
CARCINOMA	2	1,4
CELULAS GLANDULARES ATÍPICAS	9	6,1
Total	148	100,0

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

Los resultados del informe de diagnóstico de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto manifiestan una presencia de ASCUS: células atípicas de significado indeterminado en un 20,3%; se encuentra una mayor manifestación de LIEBG o lesión intraepitelial escamosa de bajo grado en un 41,9%; seguidas de LIEAG o lesión intraepitelial escamosa de alto grado en un 20,9%; los resultados muestran la presencia de ASC-H o células escamosas atípicas- no se puede descartar lesión de alto grado en un 9,5%; el Carcinoma células malignas o cáncer en cuello del útero en un 1,4% y Células glandulares atípicas del endocervix en un 6,1% tal como muestra la tabla.

8.4. Brechas de calidad de atención Innovasalud

Se presentan los principales hallazgos de los dos cuestionarios adaptados a los servicios en los consultorios Innovasalud para poder evaluar la satisfacción del servicio brindado en Innovasalud en contraste con el servicio obtenido en otros servicios de salud de la ciudad de El Alto.

El índice de calidad de servicio global para los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto fue de 0,85175, lo que señala que las percepciones están por encima de las expectativas formuladas por los pacientes, por lo tanto, se deduce que las pacientes reciben más de lo que esperaban del servicio que se les brinda, de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 18.

Tabla 18 Índice Global de ICS Innovasalud

DIMENSIONES	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad del servicio	Empatía del servicio	Elementos Tangibles	promedio general
EL ALTO	4,97804	4,98986	3,28378	3,96525	3,42399	4,12819
INNOVASALUD	4,23480	4,47297	4,70495	5,35521	6,13176	4,97994
BRECHAS	-0,74324	-0,51689	1,42117	1,38996	2,70777	0,85175
TOTAL GLOBAL ICS	0,851753539					

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.4.1. Confiabilidad o fiabilidad:

Las valoraciones subjetivas de experiencias reales se muestran en la tabla 18 donde se identifican cuantitativamente las brechas.

Nótese que la dimensión más alejada del valor cero es la Fiabilidad del servicio de tamizaje, lo que significa que las principales variables de insatisfacción están dadas por el deficiente servicio al ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, si el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.

Tabla 19 Fiabilidad del servicio de innovasalud

Análisis de la Fiabilidad del servicio de tamizaje				
CRITERIOS	atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud	el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes
EL ALTO	5,878	5,230	3,932	4,872
INNOVASALUD	3,223	5,068	5,439	3,209
BRECHAS	-2,655	-0,162	1,507	-1,662

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.4.2. Capacidad de Respuesta o Responsabilidad:

En cuanto a la dimensión de Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje, la variable de insatisfacción más significativa, indicó que se cuente con los medicamentos que receta el médico; las brechas restantes son positivas, es decir la percepción del servicio es mayor a lo esperado.

Tabla 20 Capacidad de respuesta del servicio de Innovasalud

Análisis de la Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje				
CRITERIOS	se cuente con los medicamentos que receta el médico	la atención en el área de caja sea rápida	la atención en el área de admisión sea rápida	el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
EL ALTO	5,480	4,507	5,095	4,878
INNOVASALUD	2,797	4,865	5,297	4,932
BRECHAS	-2,682	0,358	0,203	0,054

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.4.3. Seguridad o Garantía:

Para la dimensión Seguridad del servicio de tamizaje, la variable más significativa en cuanto a insatisfacción fue la que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso, sin embargo la brecha se mantiene positiva, es decir la percepción del servicio es mayor a la expectativa.

Tabla 21 Seguridad del servicio de Innovasalud

Análisis de la Seguridad del servicio de tamizaje			
CRITERIOS	durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
EL ALTO	2,993	3,905	2,953
INNOVASALUD	5,824	4,595	3,696
BRECHAS	2,831	0,689	0,743

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.4.4. Empatía:

Para la dimensión que evaluó la Empatía del servicio de tamizaje, se obtuvo que la variable de insatisfacción con menor porcentaje fue el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia, sin embargo la brecha es positiva, por lo tanto la percepción del servicio es mayor a lo esperado.

Tabla 22 Empatía del servicio de Innovasalud

Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje							
CRITERIOS	el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia	el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
EL ALTO	3,439	2,953	4,980	3,439	4,608	3,811	4,527
INNOVASALUD	5,689	5,966	6,304	3,453	5,358	4,845	5,872
BRECHAS	2,250	3,014	1,324	0,014	0,750	1,034	1,345

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

8.4.5. Tangibilidad o elementos tangibles:

Para la dimensión de elementos tangibles, la variable más significativa en cuanto a insatisfacción fue que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, sin embargo la brecha es positiva, por lo tanto la percepción del servicio es mayor a lo esperado.

Tabla 23 Elementos Tangibles del servicio de Innovasalud

Análisis de los Elementos Tangibles del servicio de tamizaje				
CRITERIOS	los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes	el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
EL ALTO	3,689	3,412	3,142	3,453
INNOVASALUD	6,676	5,953	6,243	5,655
BRECHAS	2,986	2,541	3,101	2,203

Fuente: Elaboración propia, según instrumento de recolección, año 2021

IX. DISCUSIÓN

Al momento de analizar las diferentes características sociodemográficas, es importante clarificar que no se puede hablar de causa en el sentido clásico, por lo que bajo este paradigma es necesario hablar de explicaciones y de cómo dichas explicaciones se vinculan con un efecto, mediante una relación de “determinación”. (41)

Sobre el estado civil, los resultados de la tabla indican que en las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto, la concentración de unión libre con el 35,1% y casada con el 30,4% es la mayor prevalencia. En relación a otras investigaciones; la presencia de pareja, el resultado más frecuentemente reportado es que el matrimonio (41) (42) (43) (44) o la presencia de pareja (45) (46) (47) determina una mayor adherencia, lo que probablemente estaría explicado porque la presencia de pareja requiere la utilización de algún método de planificación familiar (48) lo que llevaría a la mujer a consultar al ginecólogo, exponiéndose a la toma del PAP. Las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto son solteras en un 32,4% y divorciadas 2,0%, lo que coincide con otros estudios que abordan el estigma asociado a la actividad sexual extramarital podría disuadir a las mujeres solteras de someterse al tamizaje de cáncer de cuello uterino. Solo un estudio reporta que las mujeres adherentes son menos propensas a ser casadas o tener pareja (49).

La ocupación en las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto está concentrada en Comerciante con un 60,8%; Labores de casa con un 7,4% y Otros 31,8% tal como se muestra en la tabla. Respecto de otras investigaciones realizadas, la ocupación de la mujer medida como presencia de empleo, ha sido señalada en diferentes investigaciones norteamericanas (49) (50) y europeas (42)

relacionando una mayor adherencia al PAP con presencia de empleo. Sólo una investigación con mujeres asiáticas no mostró asociación (51), y una Investigación con francesas (52) reportó lo contrario

El presente estudio nos muestra que el tamizaje fue más frecuente en el grupo de edad comprendido entre los 24 y 38 años (43,8%). También podemos observar que este diagnóstico fue menos frecuente en los grupos de 54 a más años. Lo cual nos indica que en nuestro medio la población de más adherencia al tamizaje se encuentra entre los 24 y los 43 años.

La tabla muestra una prevalencia en mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en edades \leq 18 años en un 1,4%; 19 – 23 años 10,1%; 24 - 28 años en un 17,6%; 29 - 33 años 10,1%; 34 - 38 años en un 16,2%; 39 - 43 años 12,8%; 44 - 48 años en un 13,5%; 49 - 53 años en un 9,5%; 54 - 58 años en un 7,4% y 59+ años 1,4% observándose un comportamiento uniforme respecto de las edades.

De las pacientes en estudio el grupo de edad de >15 hasta 18 años fue el más frecuente de inicio de las relaciones sexuales, siendo menos frecuente el grupo de >29 a 33 años el de menor frecuencia con (1,4%).

Esto indica que en nuestro medio existe un inicio temprano de las relaciones sexuales lo cual es un factor de riesgo muy importante para cáncer de cérvix, esto ocurre tal vez por deficiencias en la educación, que permite una vida sexual a su debido tiempo y responsablemente. La tabla muestra los resultados observados en \leq 13 años en un 1,4%; 14 – 18 años en un 73,6%, 19 – 23 años en un 19,6%; 24 - 28 años en un 3,4%; 29 – 33 años en un 1,4% y 34+ años en un 0,7%

En relación al antecedente familiar de cáncer, la adherencia se vería favorecida en aquellas mujeres con antecedentes personales o familiares de cáncer (53)

(54). En un estudio realizado en Brasil, los autores reportan una menor adherencia en mujeres con mayor cantidad de factores de riesgo para desarrollar cáncer de cuello uterino (55). Al respecto la edad de la primera relación sexual fue menor en el grupo de mujeres que no adhieren (56). En un estudio sueco (57), no se encontró asociación. El número de parejas sexuales ha sido también relacionado a la adherencia, señalando que las mujeres con pareja en el último año adhieren más (42), y que la presencia de 2 o más parejas sexuales en los últimos 5 años genera una menor adherencia (57). Tanto el conocimiento inadecuado como el desconocimiento acerca de la citología y del cáncer han sido reportados por estudios previos (58), (59). Si bien las participantes hicieron mención a que el número de compañeros sexuales y el hecho de tener relaciones sexuales desde temprana edad se relacionaban con el cáncer, la noción, acerca del mecanismo por el cual la conducta sexual se convierte en un factor de riesgo, fue vaga al igual que en estudios similares (60), (58). Si bien la enfermedad se asocia a la conducta sexual.

Los resultados del informe de diagnóstico de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto manifiestan una presencia de ASCUS: células atípicas de significado indeterminado en un 20,3%; se encuentra una mayor manifestación de LIEBG o lesión intraepitelial escamosa de bajo grado en un 41,9%; seguidas de LIEAG o lesión intraepitelial escamosa de alto grado en un 20,9%; los resultados muestran la presencia de ASC-H o células escamosas atípicas- no se puede descartar lesión de alto grado en un 9,5%; el Carcinoma células malignas o cáncer en cuello del útero en un 1,4% y Células glandulares atípicas del endocervix en un 6,1% tal como muestra la tabla.

Las mujeres 24 a 43 años tienen un nivel de educación secundaria y solo el 7% llegaron hasta la educación superior. Estudios parecidos son realizados: En otros estudios las edades de las usuarias indígenas mayoritariamente son jóvenes de

15 a 39 años, rango que corresponde al periodo reproductivo, vida sexual activa y exposición a diversas enfermedades que afecta al área genital, a su vez en su mayoría son amas de casas, similar a lo encontrado por Ruiz JM et al (2016) (61). Un estudio similar realizado en Paraguay estudio 129 indígenas con una edad media de 26 ± 10 años. La prevalencia de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino fue de 13,18%. Las lesiones más frecuentemente encontradas en orden de frecuencia fueron ASCUS 10,08%; CIN I 2,32%; CIN II 0,77%; no se observó CIN III, ni carcinoma in situ. Las edades en las que se presentaron con mayor frecuencia fueron entre 25 a 44 años en un 70,59%. El 58,8% de las que presentaron lesiones cervicales tuvo menarca < 12 años; 76,5% relaciones sexuales < 15 años y el 82,35 % son gran multíparas. (62)

Respecto a los estudios similares realizados para la evaluación de la calidad de atención, se puede afirmar que la metodología SERVQUAL, es la mejor opción tanto para el análisis de la calidad y para posteriormente la ejecución de planes dentro de una empresa.

En nuestro país, son pocas las empresas que realizan el estudio de la calidad del servicio, especialmente en las instituciones de salud, es por eso que se realizó esta investigación. También porque la calidad es algo indispensable en las empresas para lograr una ventaja competitiva, y realizar el estudio del nivel de la calidad es muy importante, ya que permite identificar los puntos fuertes y débiles.

Tal es el caso del estudio realizado en la empresa de publicidad Ayuda Experto de Cochabamba el año 2014 (63).

Los estudios para la medición de la calidad del servicio de Ayuda Experto, se realizaron con profundidad, utilizando la herramienta del Modelo Servqual, que permitió analizar las expectativas y percepciones de los clientes de la empresa, a través de las cinco dimensiones.

Los resultados de las brechas que corresponde al estudio del Modelo Servqual, fueron negativos para las primeras cuatro dimensiones; la dimensión de Habilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía. La dimensión de elementos tangibles arrojó un valor positivo de 3,51 siendo la única dimensión en que los clientes de la empresa Ayuda Experto se sienten satisfechos con lo que obtienen de la empresa. La brecha más significativa fue la brecha de la dimensión de Habilidad, con un resultado de -12,3.

Al concluir el estudio, se logró cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar la situación actual de la empresa Ayuda Experto respecto a la calidad del servicio, se logró conocer las expectativas y percepciones de los clientes de Ayuda Experto, y se propuso estrategias de mejora para la empresa.

Se puede citar el estudio realizado de la calidad del servicio medida en el Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt a través del modelo SERVQUAL en Arica, Chile el año 2019. (64) Para tal efecto, se construyó un cuestionario que recogió 16 indicadores que representan las cinco dimensiones señaladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, medidos en una escala Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a personas mayores de 18 años que se encontraban como usuarios del Juzgado de Garantía en las fechas de diciembre del 2013 y junio del 2018. Los niveles de expectativas más elevados se encontraron en las dimensiones: confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, mientras que aquellas percibidas como de mejor calidad fueron empatía y aspectos tangibles. En general, los niveles de calidad del servicio se mostraron desfavorables o negativos debido principalmente a que no fueron superadas las expectativas del usuario por sus percepciones. Esta información es valiosa ya que puede ser utilizada por la organización para mejorar aquellos atributos de mayor relevancia para los usuarios.

Respecto de las brechas entre percepción y expectativas en Innovasalud, evaluar la calidad de los servicios en Innovasalud envuelve diversos conflictos ya que en primera instancia las percepciones en relación a la calidad tienden a depender de una comparación repetitiva de las expectativas que el cliente tiene en relación al servicio y en segunda, que el cliente no solo evalúa el proceso sino también el resultado.

El proceso de la calidad de los servicios en relación a las brechas que coexisten entre las expectativas y las percepciones que tienen las clientes, deben ser analizadas a profundidad, esta investigación se limitó a enunciar las características de las brechas para permitir que pueda profundizarse este análisis en posteriores documentos.

X. CONCLUSIONES

Conclusión 1. Respecto al objetivo referido a describir la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021, esta investigación realizó una descripción desde la percepción de las usuarias, resaltando los factores de calidad que permitieron conocer el grado de satisfacción en la prestación de los servicios, las debilidades y fortalezas de la institución. Las cinco dimensiones de la calidad estudiadas: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, explicaron el 74.71% de la varianza en cinco componentes, lo que denota que, por los resultados obtenidos, existe una alta confiabilidad y viabilidad en los instrumentos utilizados.

Conclusión 2. Las características sociodemográficas de las pacientes con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino, que acuden a consultorios Innovasalud muestran información que se refleja en cada una de las propiedades (edad, inicio de relaciones sexuales, grado de escolaridad, estado civil y ocupación). Las características sociodemográficas de las pacientes demostraron que el 50,7% tienen educación hasta la secundaria, el estado civil más frecuente es la unión libre con el 35,1%, la ocupación comerciante tiene un 60,8%, el tamizaje fue más frecuente en el grupo de edad comprendido entre los 24 y 38 años (43,8%). De las pacientes en estudio el grupo de edad de >15 hasta 18 años fue el más frecuente de inicio de las relaciones sexuales.

Conclusión 3. Los resultados del informe de diagnóstico de mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto manifiestan una mayor manifestación de LIEBG o lesión intraepitelial escamosa de bajo grado en un 41,9%; seguidas de LIEAG o lesión intraepitelial escamosa de alto grado en un 20,9%.

Conclusión 4. Según los resultados de esta investigación, se logró describir las brechas de la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones

precursoras de cáncer de cuello uterino que acuden a los consultorios Innovasalud El Alto en la gestión 2021. La versión adaptada del instrumento Servqual resultó apropiada para evaluar la calidad de atención de Innovasalud en contraste con los otros servicios de salud de la ciudad de El Alto. Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que la paciente tiene sobre la calidad en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por la paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su ICS, fue la capacidad de respuesta que los consultorios Innovasalud de la ciudad de El Alto tienen ante alguna urgencia que se presente. Respecto a describir los criterios de la metodología SERVQUAL para identificar las expectativas y percepciones de la calidad de atención otorgada a las mujeres con lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino y a los resultados obtenidos, se concluye que el índice de calidad en el servicio (ICS) está directamente relacionado y de forma positiva con el índice de satisfacción general. Esta investigación pudo determinar que los procesos más críticos son los de registro e ingreso, la atención e información al usuario y la de la ejecución del tratamiento, lo cual significa que estos subprocesos se convierten en una amenaza para Innovasalud, los cuales se deberán mejorar en el menor tiempo posible para cumplir con los requisitos de calidad exigidos por la norma.

XI. RECOMENDACIONES

- Se debe realizar una propuesta de mejoramiento relacionada a la evaluación de la gestión en salud en el proceso de atención al usuario, que integre por una parte la opinión de los usuarios entorno a la atención recibida, misma que puede ser ajustada según las condiciones y necesidad de la institución o de otras investigaciones futuras.
- Para posteriores estudios de satisfacción del usuario se sugiere que se aplique la encuesta en cada uno de los servicios de Innovasalud que permita obtener un informe específico por áreas de atención sobre los atributos de calidad.
- Una propuesta de mejora puede adaptarse a otros procesos diferentes a la atención al usuario, ya que está implícito dentro del proceso realizado en cada una de las áreas de la institución, el cual puede enriquecerse o completarse, según la necesidad de Innovasalud.
- En la medida en que se vaya ejecutando el plan de mejoramiento se debe realizar la comparación de los resultados con los estándares e indicadores establecidos en el plan de auditoria de la institución, este análisis permitirá conocer si el plan es efectivo, si lo planteado como estrategia respondió a mejorar el problema y se requiere de otras acciones como apoyo y complemento a lo realizado.
- El seguimiento y control a las acciones que realice el comité de calidad organizado para tal fin, deberá además de formalizar el instrumento, realizar informes periódicos a la dirección que refleje el estado en que se encuentra el plan y las limitaciones y fortalezas encontradas.

Bibliografía

1. Sociedad Americana contra el Cáncer. Cancer Facts & Figures. Atlanta, Ga.; 2021.
2. American Cancer Society. www.cancer.org. [Online].; 2020 [cited 2021 diciembre 20]. Available from: <https://www.cancer.org/es/cancer/cancer-de-cuello-uterino/deteccion-diagnostico-clasificacion-por-etapas/guias-de-deteccion-del-cancer-de-cuello-uterino.html>.
3. William J. Cancer of the uterus: Harvelan lectures for 1886. London.: HK Lewis,; 1888.
4. Broders AC. Carcinoma in situ contrasted with benign penetrating epithelium. : J., Am. Med. Assoc., 99, 1670.; 1932.
5. Reagan JW, Seidermann IL, Saracusa Y. The cellular morphology of carcinoma in situ and dysplasia or atypical hyperplasia of the uterine cervix.; 1953.
6. Mendoza LA. Prevalencia de lesiones de bajo y alto grado de cuello uterino en una ciudad colombiana. Revista Chilena de Ginecología y Obstetricia. 2012; 77(2).
7. Jaramillo. Comportamiento del tamizaje para cáncer de vcervix en la ciudad de Santa Marta en el 2005.: Duazary, Vol 3. N° 1, , pp.32-37; 2006.
8. Koopmanschp M, Van Ineveld M, Miltenburg T. Costs of home care for advanced breast and cervical cancer in relation to cost-effectiveness of screening. Ciencias sociales y medicina. 1992 octubre; 35(8).
9. Vinay K, Abbas A, Fausto N, Mitchell F, Robbins. Basic Pathology. 8 ed. Philadelphia,; PA: Elsevier Health Sciences; 2007.
10. Solomon D, Davey D, Kurman R, Moriarty A. The 2001 Bethesda system: terminology for reporting results of cervical cytology.: JAMA.; 2002.
11. Aguilar P, Valdivia H. Características clínico patológicas del cáncer de cérvix uterino recurrente después de cirugía radical primaria. 2015; 23(1).

12. Lopez G, Peña H, Paternina M, Pinedo O. Prevalencia de Anormalidades Citológicas de Cuello Uterino en Pacientes Atendidos en el Centro de Atención Primaria de la Esperanza, Catagena -Colombia, de Enero - Diciembre de 2010. 2011; 8(2).
13. American College of Obstetricians. Screening for cervical cancer. Practice Bulletin. 2012; 131.
14. Philip. C. La calidad no cuesta USA. : Editorial Mac Graw Hill. ; 1989.
15. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición: Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 15(25):64-80; 2005.
16. Lirazabal M. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el. : Recuperado de [www.gerenciasalud.com /art489.html](http://www.gerenciasalud.com/art489.html); 2014.
17. Bernillon C. Implantar gestionar calidad total. 1991.
18. Kotler P, Keller K. Dirección de marketing. (12ª ed). México: Pearson; 2012.
19. Mira J, Buil JLS, Vitaller J, Aranaz J. "Marketing sanitario y calidad asistencial: reflexiones para el diseño de los servicios quirúrgicos". cirugía Española. 2000; 67.
20. Donabedian A. Evaluation the quality of medical care.: MilBank Mem Fund Q.; 1966.
21. Parasuraman A, Zeithmal V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Ed. Díaz de Santos, 272 p.; 1988.
22. Oliver R. Satisfaction. A behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw Hill, 521 p.; 1997.
23. Desatnick RL. Como conservar su clientela. El secreto del servicio Bogotá (Colombia).: Legis. 4º menor. 169 pgs- 1 h. Rústica editorial; 1991.
24. Fatzer G. : [www. Tuobra.unam.mx/publicadas/040803214240.html](http://www.Tuobra.unam.mx/publicadas/040803214240.html).; 2000.
25. Druker P. El Ejecutivo Eficaz. Buenos Aires.: Editorial Sudamericana. ; 1990.

26. Parasuraman, A., Zeithaml V., y Berry L.. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality implications for Further Research”.: Journal of Marketing, 58 (January), 111-124; 1994.
27. Valarie A, Zeithaml , Bitner M, Dwayne D, Gremler. Services Marketing Strategy Part 1. Marketing Strategy; 2010.
28. Cronin J, Taylor S. “Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension “. Journal of Marketing. 1992 Junio; 56.
29. Bolton R, Drew J. “A Longitudinal análisis of the impact of Service Changes on Customer: Attituds”. Journal of Marketing, 55 (January), 1-9.; 1991.
30. Luzzoro Vial A. Prevalencia de lesiones precursoras de cáncer cervicouterino en una población de mujeres chilenas. Tesis de Grado. 2002.
31. Ferlay J, Bray F, Pisan P. Mortality and Prevalence Worldwide IARC Cancer: Base No. 5, Versión 2.0, IARC Press, Lyon; 2004.
32. Pardo I. Plan Nacional de Prevención, control y seguimiento de cáncer de cuello uterino LA PAZ - BOLIVIA: Serie: Documentos Técnicos - Normativos; 2013.
33. Frenz P. Desafíos en Salud Pública de la Reforma: Equidad y Determinantes Sociales de la Salud. Revista Chilena de Salud Pública. 2005; 9(2).
34. World Health Organization. A conceptual framework for action on the social determinants of health.. ; 2010..
35. Moiso A. Determinantes de la Salud. En: Fundamentos de Salud Pública.; 2007.
36. Sanhueza Machicao L. Instructivo para la toma de muestra cervical. Pro Mujer. Versión 04: Innovasalud; 2021.
37. Hernandez Sampieri FC. Metodología de la Investigación MEXICO:; 2010.
38. Barragán E. Guía para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación. 3era Edición. P BOLIVIA: IEB.; 2003.
39. Chacón B, Barbosa W, Herrera JC, Rodriguez Villabona M. Revisión y

análisis documental para estado del arte: Una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas. 2013; 27(61).

40. Bryman A. Quantity and Quality in Social Research. 1995.
41. Urrutia MT, Gajardo M. Adherencia al tamizaje de cáncer cérvicouterino: Una mirada desde el modelo de determinantes sociales de la salud. Revista Chilena de Ginecología y Obstetricia. 2015 Abril; 80(2).
42. De Vito C, Angeloni C, De Feo E. Una gran encuesta transversal que investiga el conocimiento de la etiología del riesgo de cáncer de cuello uterino y los predictores de la adherencia a la detección del cáncer de cuello uterino en relación con la campaña en los medios de comunicación. Biomed Research International. 2014 junio.
43. Borrayo E, Thomas J, Lawsin C. Healthcare Mistreatment and Continuity of Cancer Screening among Latino and Anglo American Women in Southern California. 2011 Feb; 51.
44. Fernandez-Esquer M, Espinoza P, Ramirez A, McAlister A. Repeated Pap smear screening among Mexican-American women.: Health Educ Res 2003;18(4):477-87; 2003.
45. Paskett E, Phillips K, Miller M. Improving compliance among women with abnormal Papanicolaou smears. Revista de Obstetricia yGinecología. 1995; 86(3).
46. Simou E. Factors associated with the use of preventive services by women in Greece. Preventive Medicine. 2010.
47. Michael KL, Moskowitz JM, Kazinets G, Ivey S. Adherence to Pap test guidelines: Variation among Asians in California. Etnicidad y Enfermedad. 2009; 19(4).
48. Taylor V, Yasui Y, Burke N, Nguyen T, Acorda E, Thai H, et al. Testing adherence among Vietnamese American women. 2004.

49. Worthington C, McLeish K, Fuller-Thomson E. Adherencia al tamizaje de cáncer cérvicouterino: Una mirada desde el modelo de determinantes sociales de la salud. 2012 abril; 80(2).
50. Reiter P, Linnan L. Cancer Screening Behaviors of African American Women Enrolled in a Community-Based Cancer Prevention Trial. *Journal of Women's Health*. 2011 Mar; 20.
51. Toubbeh J, Wang M, Shive S, Cooper L, Pham A. Factors Associated With Cervical Cancer Screening Compliance and Noncompliance among Chinese, Korean, Vietnamese, and Cambodian Women. *Journal of the National Medical Association*. 2009; 101.
52. Challier B, Meslans Y, Viel J. Deprived areas and attendance to screening of cervix uterin cancer in a French region. 2000.
53. Simou E. Factors associated with the use of preventive services by women in Greece. ; 2010.
54. Borrayo E, Thomas J, Lawsin C. Cervical Cancer Screening Among Latinas: The Importance of Referral and Participation in Parallel Cancer Screening Behaviors. *PubMed*. 2004; 39(2).
55. Cesar J, Horta B, Gomes G, Houlthausen R, Willrich R, Kaercher A, et al. Factors associated with non-participation in screening for cervical cancer in Southern Brazil. *PubMed*. 2003 Octubre; 19(5).
56. Blackwell D, Martinez M, Getleman J. Socioeconomic Status and Utilization of Health Care Services in Canada and the United States: Findings From a Binational Health Survey. 2009 noviembre; 47(11).
57. Eaker S, Adami H, Sparén P. Reasons Women Do Not Attend Screening for Cervical Cancer: A Population-Based Study in Sweden. *Preventive Medicine*. 2001 Jun; 32.
58. Goldman R, Risica P. Perceptions of breast and cervical cancer risk and screening among Dominicans and Puerto Ricans in Rhode Island. *Ethn Dis*.

2004; 14(1).

59. Van Til L, MacQuarrie C, Herbert R. Understanding the barriers to cervical cancer screening among older women. *Qual Health Res.* 2003; 13(8).
60. Wiesner C, Vejarano M, Caicedo J, Tovar S, Cendales R. La citología de cuello uterino en Soacha, Colombia: representaciones sociales, barreras y motivaciones. *Rev Salud Pública.* 2006; 8(3).
61. Ruiz J, Picado E. Incidencia de lesiones cervicales pre – malignas, en pacientes que se realizaron Papanicolaou en el Hospital Escuela Regional Santiago de Jinotepe, del 1 de agosto del 2013 al 31 de julio del 2014. Managua Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Facultad de Ciencias Médicas.; 2014.
62. Celso Velázquez , Aníbal Kawabata , Carlos Miguel Rios-González. Prevalencia de lesiones precursoras de cáncer de cuello uterino y antecedentes sexuales/reproductivos de indígenas de Caaguazú, Paraguay 2015-2017. Asuncion ;; Diciembre 2018.
63. Nishizawa RM. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas.* 2014 octubre;(34).
64. Contreras FG. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare.* 2019 diciembre; 7(4).

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionarios de Percepción del servicio de Innovasalud y expectativas de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto

Ilustración 11 Encuesta de Percepción SERVQUAL

Encuesta para medir la satisfacción de atención al usuario								
Encuesta para evaluar la calidad del servicio de Innovasalud								
Estimado usuario estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de papanicolau en el centro de Innovasalud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.								
En primer lugar, califique su percepción de la atención en los servicios de Innovasalud. La puntuación de 1 significa Absolutamente Insatisfecho y la puntuación de siete significa Absolutamente satisfecho. La puntuación de cuatro es neutral.								
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7
Análisis de la Fiablez del servicio de tamizaje	01 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
	02 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
	03 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud							
	04 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
Análisis de la Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje	05 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que se cuente con los medicamentos que receta el médico							
	06 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de caja sea rápida							
	07 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de admisión sea rápida							
	08 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
Análisis de la Seguridad del servicio de tamizaje	09 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
	10 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
	11 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje	12 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
	13 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
	14 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
	15 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
	16 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
	17 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
	18 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
	19 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
Análisis de los Elementos Tangibles del servicio de tamizaje	20 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banca y sillas) para comodidad de los pacientes							
	21 E Que expectativa tiene respecto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
	22 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Fuente; Elaboración Propia, año 2021

Ilustración 12 Encuesta de Expectativa SERVQUAL

Encuesta para medir la satisfacción de atención al usuario							
Encuesta para evaluar la Expectativa de calidad del servicio de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto							
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que considera tiene en el servicio de papanicolau en otro centro de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.							
En primer lugar, califique la atención de los servicios de salud de la ciudad de El Alto, tomando en cuenta sus experiencias, lo que le contaron y lo que espera de la misma. La puntuación de 1 significa Absolutamente insatisfecho y la puntuación de siete significa Absolutamente satisfecho. La puntuación de cuatro es neutral.							
Análisis de la Fiabilidad del servicio de tamizaje	01 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas						
	02 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						
	03 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud						
	04 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes						
Análisis de la Capacidad de respuesta del servicio de tamizaje	05 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que se cuente con los medicamentos que receta el médico						
	06 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención en el área de caja sea rápida						
	07 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención en el área de admisión sea rápida						
	08 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto						
Análisis de la Seguridad del servicio de tamizaje	09 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
	10 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
	11 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso						
Análisis de la Empatía del servicio de tamizaje	12 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud						
	13 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza						
	14 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.						
	15 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
	16 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
	17 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención						
Análisis de los Elementos Tangibles del servicio de tamizaje	18 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						
	19 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes						
	20 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes						
	21 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes						
	22 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						

Fuente; Elaboración Propia, año 2021

Anexo 2 Tabulación de datos procesados en SPSS v.23.0

01 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	31	20,9	20,9	20,9
	ligeramente insatisfecho	53	35,8	35,8	56,8
	ni insatisfecho ni satisfecho	64	43,2	43,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

02 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ligeramente insatisfecho	28	18,9	18,9	19,6
	ni insatisfecho ni satisfecho	27	18,2	18,2	37,8
	ligeramente satisfecho	28	18,9	18,9	56,8
	moderadamente satisfecho	32	21,6	21,6	78,4
	totalmente satisfecho	32	21,6	21,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

03 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	20	13,5	13,5	13,5
	ni insatisfecho ni satisfecho	12	8,1	8,1	21,6
	ligeramente satisfecho	35	23,6	23,6	45,3
	moderadamente satisfecho	45	30,4	30,4	75,7
	totalmente satisfecho	36	24,3	24,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

04 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el Establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	16	10,8	10,8	10,8
	ligeramente insatisfecho	85	57,4	57,4	68,2
	ni insatisfecho ni satisfecho	47	31,8	31,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

05 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que se cuenta con los medicamentos que receta el médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	63	42,6	42,6	42,6
	ligeramente insatisfecho	52	35,1	35,1	77,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	33	22,3	22,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

06 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de caja sea rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	6	4,1	4,1	4,1
	ligeramente insatisfecho	8	5,4	5,4	9,5
	ni insatisfecho ni satisfecho	48	32,4	32,4	41,9
	ligeramente satisfecho	43	29,1	29,1	70,9
	moderadamente satisfecho	24	16,2	16,2	87,2
	totalmente satisfecho	19	12,8	12,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

07 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de admisión sea rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	8	5,4	5,4	5,4
	ni insatisfecho ni satisfecho	32	21,6	21,6	27,0
	ligeramente satisfecho	37	25,0	25,0	52,0
	moderadamente satisfecho	50	33,8	33,8	85,8
	totalmente satisfecho	21	14,2	14,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

08 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	4	2,7	2,7	2,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	49	33,1	33,1	35,8
	ligeramente satisfecho	53	35,8	35,8	71,6
	moderadamente satisfecho	37	25,0	25,0	96,6
	totalmente satisfecho	5	3,4	3,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

09 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	15	10,1	10,1	10,8
	ligeramente satisfecho	22	14,9	14,9	25,7
	moderadamente satisfecho	81	54,7	54,7	80,4
	totalmente satisfecho	29	19,6	19,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

10 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	2	1,4	1,4	1,4
	ni insatisfecho ni satisfecho	54	36,5	36,5	37,8
	ligeramente satisfecho	92	62,2	62,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

11 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	7	4,7	4,7	4,7
	ligeramente insatisfecho	31	20,9	20,9	25,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	110	74,3	74,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

12 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni insatisfecho ni satisfecho	22	14,9	14,9	14,9
	ligeramente satisfecho	33	22,3	22,3	37,2
	moderadamente satisfecho	62	41,9	41,9	79,1
	totalmente satisfecho	31	20,9	20,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

13 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni insatisfecho ni satisfecho	8	5,4	5,4	5,4
	ligeramente satisfecho	40	27,0	27,0	32,4
	moderadamente satisfecho	49	33,1	33,1	65,5
	totalmente satisfecho	51	34,5	34,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

14 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni insatisfecho ni satisfecho	2	1,4	1,4	1,4
	ligeramente satisfecho	30	20,3	20,3	21,6
	moderadamente satisfecho	37	25,0	25,0	46,6
	totalmente satisfecho	79	53,4	53,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

15 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ligeramente insatisfecho	79	53,4	53,4	54,1
	ni insatisfecho ni satisfecho	68	45,9	45,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

16 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni insatisfecho ni satisfecho	13	8,8	8,8	8,8
	ligeramente satisfecho	69	46,6	46,6	55,4
	moderadamente satisfecho	66	44,6	44,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

17 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni insatisfecho ni satisfecho	23	15,5	15,5	15,5
	ligeramente satisfecho	125	84,5	84,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

18 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente satisfecho	24	16,2	16,2	16,2
	moderadamente satisfecho	119	80,4	80,4	96,6
	totalmente satisfecho	5	3,4	3,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

19 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente satisfecho	4	2,7	2,7	2,7
	moderadamente satisfecho	40	27,0	27,0	29,7
	totalmente satisfecho	104	70,3	70,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

20 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente satisfecho	44	29,7	29,7	29,7
	moderadamente satisfecho	67	45,3	45,3	75,0
	totalmente satisfecho	37	25,0	25,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

21 E Que expectativa tiene respecto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente satisfecho	19	12,8	12,8	12,8
	moderadamente satisfecho	74	50,0	50,0	62,8
	totalmente satisfecho	55	37,2	37,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

22 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	2	1,4	1,4	2,0
	ligeramente satisfecho	44	29,7	29,7	31,8
	moderadamente satisfecho	101	68,2	68,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

01 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	2	1,4	1,4	2,0
	ligeramente satisfecho	50	33,8	33,8	35,8
	moderadamente satisfecho	55	37,2	37,2	73,0
	totalmente satisfecho	40	27,0	27,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

02 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	34	23,0	23,0	23,6
	ligeramente satisfecho	56	37,8	37,8	61,5
	moderadamente satisfecho	43	29,1	29,1	90,5
	totalmente satisfecho	14	9,5	9,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

03 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	2	1,4	1,4	1,4
	ligeramente insatisfecho	23	15,5	15,5	16,9
	ni insatisfecho ni satisfecho	106	71,6	71,6	88,5
	ligeramente satisfecho	17	11,5	11,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

04 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	18	12,2	12,2	12,2
	ni insatisfecho ni satisfecho	32	21,6	21,6	33,8
	ligeramente satisfecho	55	37,2	37,2	70,9
	moderadamente satisfecho	37	25,0	25,0	95,9
	totalmente satisfecho	6	4,1	4,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

05 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que se cuente con los medicamentos que receta el médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ligeramente insatisfecho	9	6,1	6,1	6,1
	ni insatisfecho ni satisfecho	23	15,5	15,5	21,6
	ligeramente satisfecho	37	25,0	25,0	46,6
	moderadamente satisfecho	46	31,1	31,1	77,7
	totalmente satisfecho	33	22,3	22,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

06 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención en el área de caja sea rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni insatisfecho ni satisfecho	80	54,1	54,1	54,1
	ligeramente satisfecho	61	41,2	41,2	95,3
	moderadamente satisfecho	7	4,7	4,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

07 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención en el área de admisión sea rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	9	6,1	6,1	6,1
	ligeramente insatisfecho	8	5,4	5,4	11,5
	ni insatisfecho ni satisfecho	12	8,1	8,1	19,6
	ligeramente satisfecho	71	48,0	48,0	67,6
	moderadamente satisfecho	27	18,2	18,2	85,8
	totalmente satisfecho	21	14,2	14,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

08 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	5	3,4	3,4	3,4
	ligeramente insatisfecho	4	2,7	2,7	6,1
	ni insatisfecho ni satisfecho	44	29,7	29,7	35,8
	ligeramente satisfecho	46	31,1	31,1	66,9
	moderadamente satisfecho	49	33,1	33,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

09 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	25	16,9	16,9	16,9
	ligeramente insatisfecho	101	68,2	68,2	85,1
	ni insatisfecho ni satisfecho	20	13,5	13,5	98,6
	ligeramente satisfecho	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

10 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente insatisfecho	33	22,3	22,3	22,3
	moderadamente insatisfecho	43	29,1	29,1	51,4
	ligeramente insatisfecho	57	38,5	38,5	89,9
	ni insatisfecho ni satisfecho	15	10,1	10,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

11 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	1	0,7	0,7	0,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	41	27,7	27,7	28,4
	ligeramente satisfecho	65	43,9	43,9	72,3
	moderadamente satisfecho	41	27,7	27,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

12 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	4	2,7	2,7	2,7
	ligeramente insatisfecho	28	18,9	18,9	21,6
	ni insatisfecho ni satisfecho	94	63,5	63,5	85,1
	ligeramente satisfecho	22	14,9	14,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

13 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	42	28,4	28,4	28,4
	ligeramente insatisfecho	71	48,0	48,0	76,4
	ni insatisfecho ni satisfecho	35	23,6	23,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

14 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	2	1,4	1,4	1,4
	ligeramente insatisfecho	4	2,7	2,7	4,1
	ni insatisfecho ni satisfecho	30	20,3	20,3	24,3
	ligeramente satisfecho	71	48,0	48,0	72,3
	moderadamente satisfecho	41	27,7	27,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

15 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	29	19,6	19,6	19,6
	ligeramente insatisfecho	25	16,9	16,9	36,5
	ni insatisfecho ni satisfecho	94	63,5	63,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

16 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	5	3,4	3,4	3,4
	ligeramente insatisfecho	13	8,8	8,8	12,2
	ni insatisfecho ni satisfecho	46	31,1	31,1	43,2
	ligeramente satisfecho	55	37,2	37,2	80,4
	moderadamente satisfecho	29	19,6	19,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

17 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	5	3,4	3,4	3,4
	ligeramente insatisfecho	40	27,0	27,0	30,4
	ni insatisfecho ni satisfecho	81	54,7	54,7	85,1
	ligeramente satisfecho	22	14,9	14,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

18 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	6	4,1	4,1	4,1
	ligeramente insatisfecho	38	25,7	25,7	29,7
	ni insatisfecho ni satisfecho	37	25,0	25,0	54,7
	ligeramente satisfecho	23	15,5	15,5	70,3
	moderadamente satisfecho	27	18,2	18,2	88,5
	totalmente satisfecho	17	11,5	11,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

19 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	25	16,9	16,9	16,9
	ligeramente insatisfecho	34	23,0	23,0	39,9
	ni insatisfecho ni satisfecho	62	41,9	41,9	81,8
	ligeramente satisfecho	16	10,8	10,8	92,6
	moderadamente satisfecho	11	7,4	7,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

20 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	25	16,9	16,9	16,9
	ligeramente insatisfecho	55	37,2	37,2	54,1
	ni insatisfecho ni satisfecho	50	33,8	33,8	87,8
	ligeramente satisfecho	18	12,2	12,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

21 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente insatisfecho	31	20,9	20,9	20,9
	moderadamente insatisfecho	26	17,6	17,6	38,5
	ligeramente insatisfecho	22	14,9	14,9	53,4
	ni insatisfecho ni satisfecho	37	25,0	25,0	78,4
	ligeramente satisfecho	24	16,2	16,2	94,6
	moderadamente satisfecho	8	5,4	5,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

22 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	moderadamente insatisfecho	16	10,8	10,8	10,8
	ligeramente insatisfecho	49	33,1	33,1	43,9
	ni insatisfecho ni satisfecho	83	56,1	56,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Sistema de introducción de datos en SPSS 25.0

SERVQUAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	2	01 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	2	02 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	2	03 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	2	04 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	2	05 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	2	06 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	2	07 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	2	08 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	2	09 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	2	10 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	2	11 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	2	12 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	2	13 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	2	14 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	2	15 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	2	16 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	2	17 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	2	18 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	2	19 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	2	20 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	2	21 E Que expe...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	2	22 P Que perce...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	2	01 E Que expe...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	2	02 E Que expe...	{1,00, total...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

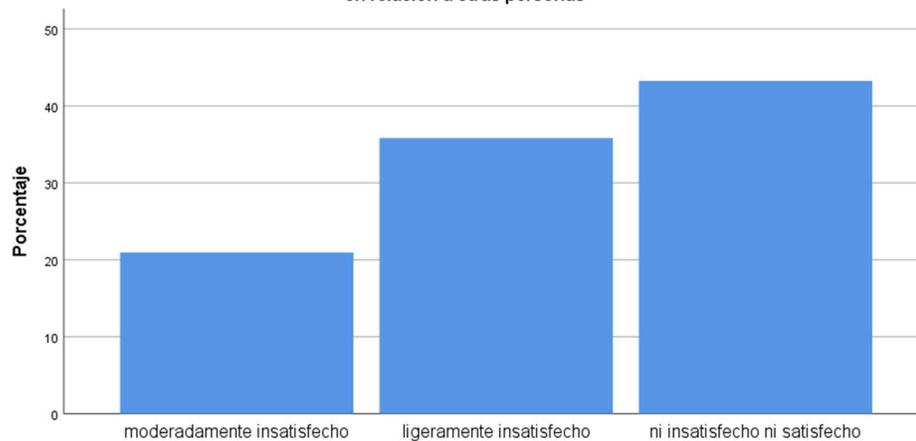
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 13:21 6/11/2021

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Anexo 3 Graficas de la Calidad de Atención del servicio de Tamizaje

Ilustración 13 atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

01 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

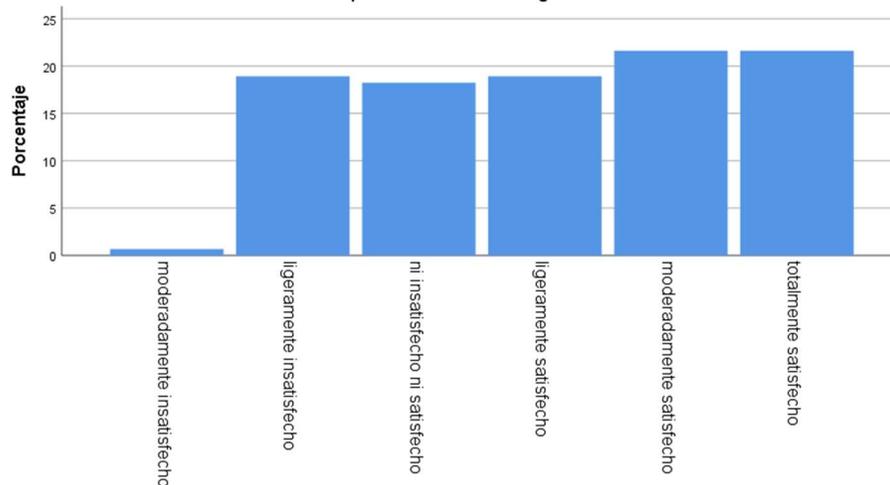


01 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 14 la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada

02 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada



02 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada

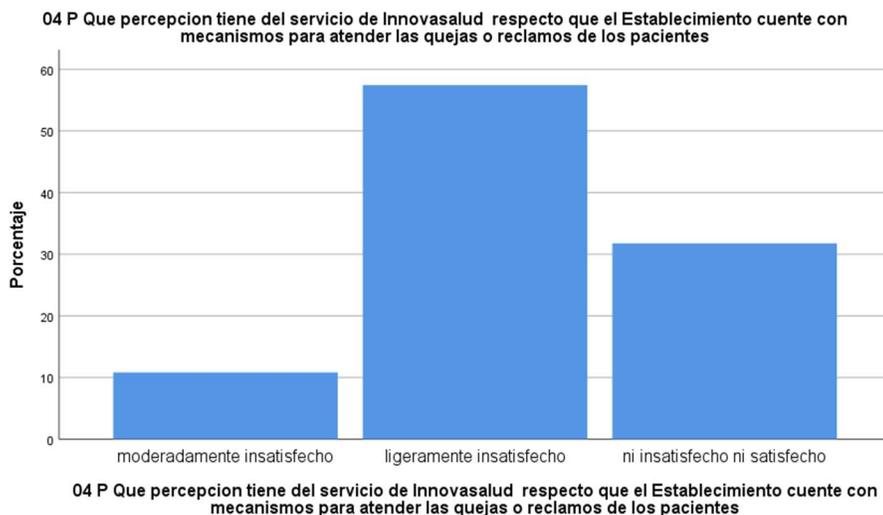
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 15 la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en InnovaSalud



Fuente: Elaboración propia, año 2021

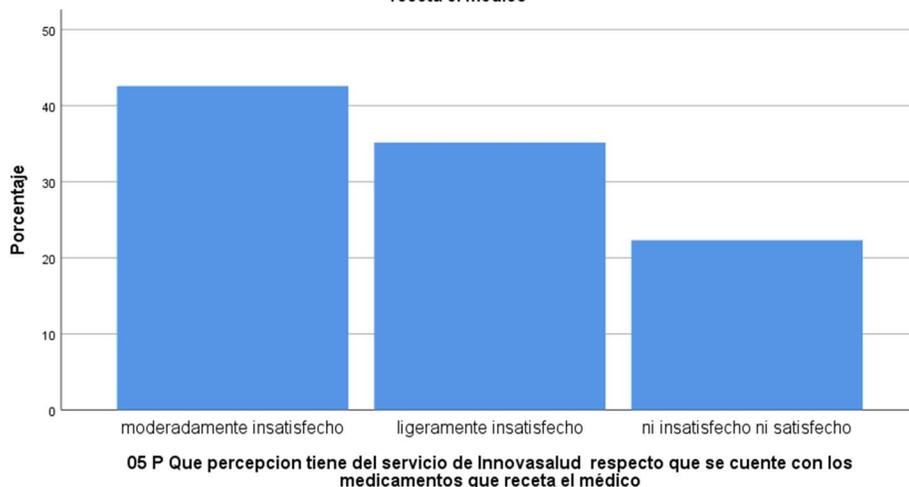
Ilustración 16 El Establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 17 se cuente con los medicamentos que receta el médico

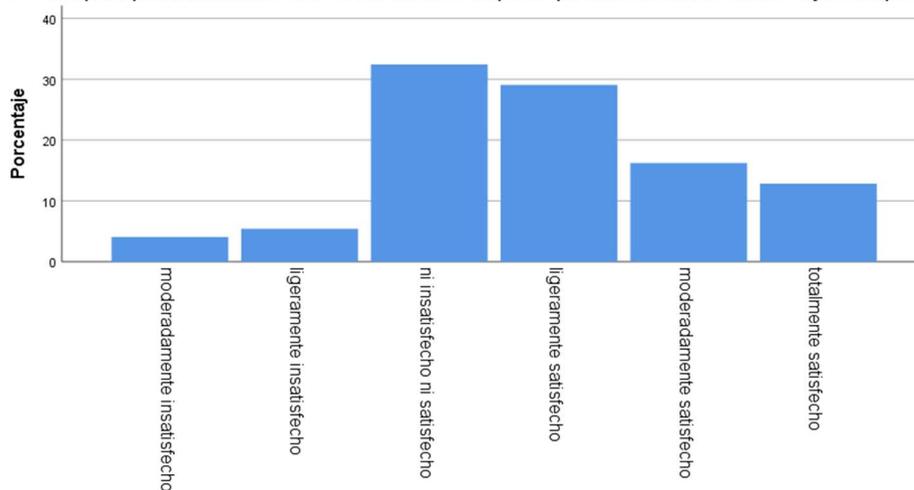
05 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que se cuente con los medicamentos que receta el médico



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 18 la atención en el área de caja sea rápida

06 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de caja sea rápida

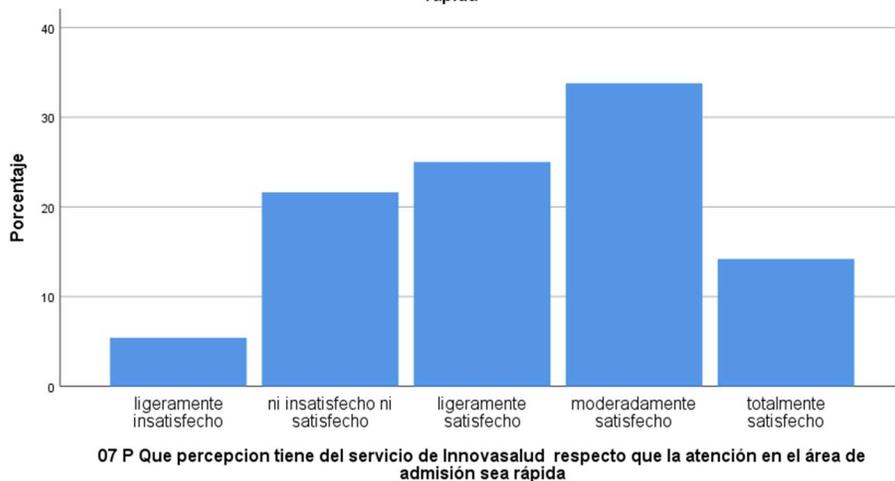


06 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de caia ...

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 19 la atención en el área de admisión sea rápida

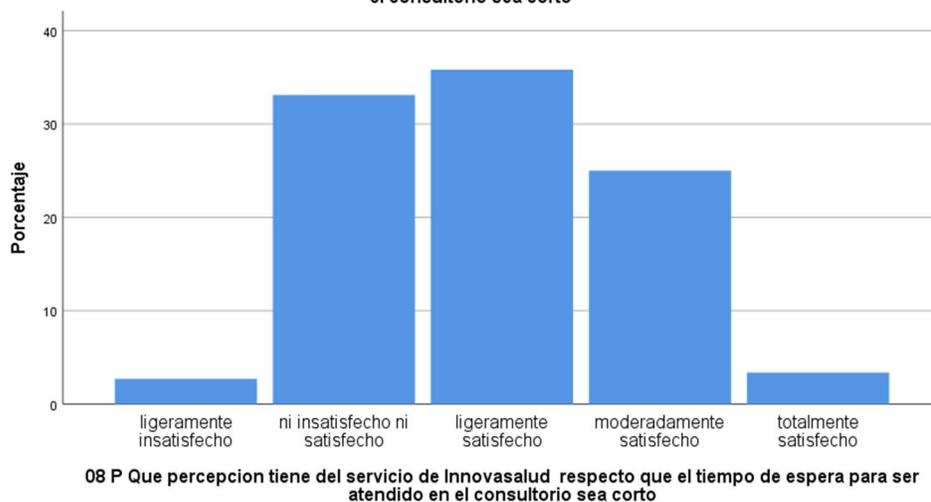
07 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de admisión sea rápida



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 20 el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto

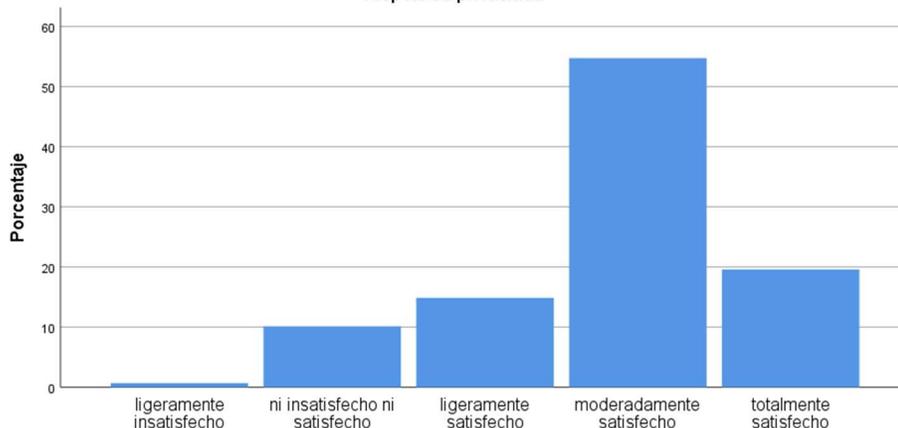
08 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 21 durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

09 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

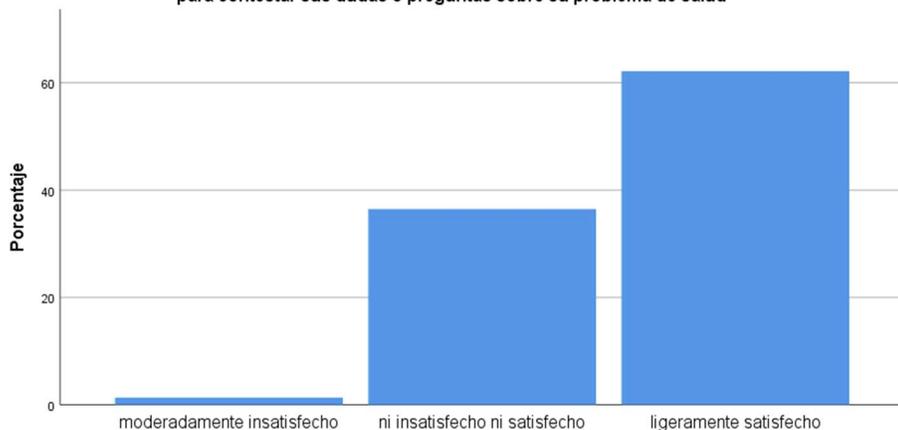


09 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 22 el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

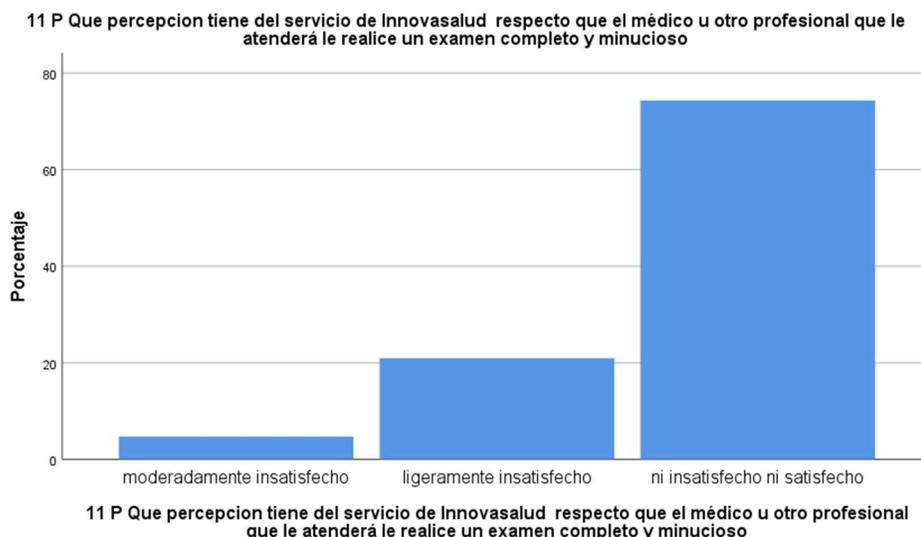
10 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud



10 P Que percepcion tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

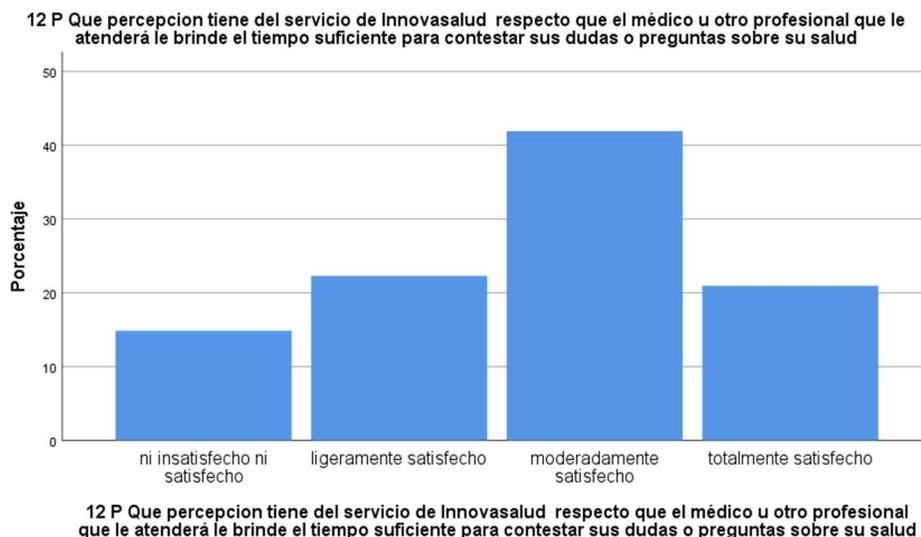
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 23 el médico u otro profesional que le atenderá le realicen un examen completo y minucioso



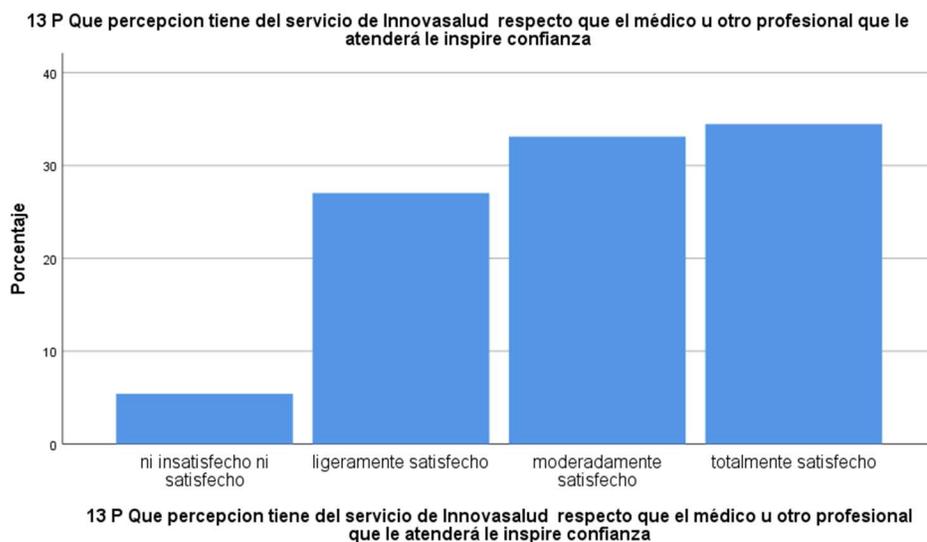
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 24 el médico u otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 25 el médico u otro profesional que le atenderá le inspiren confianza



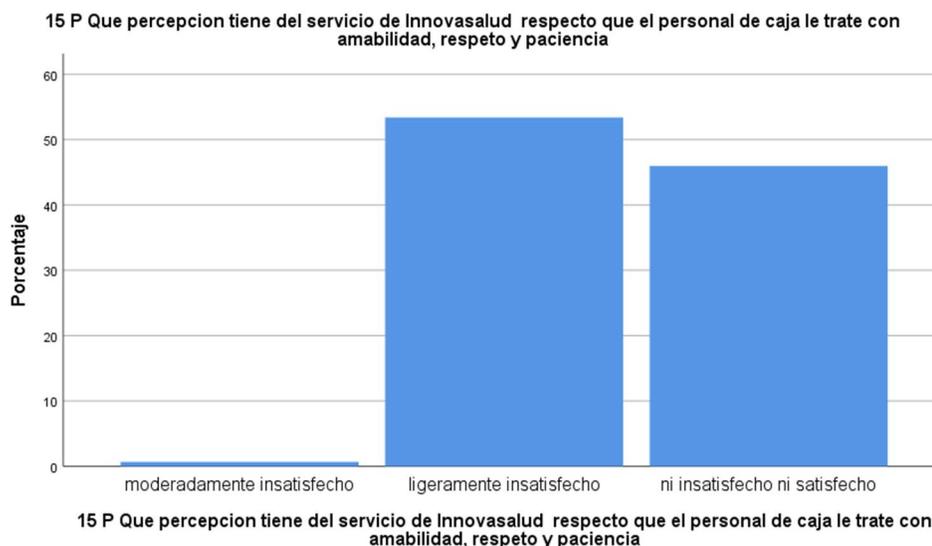
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 26 el médico u otro profesional que le atenderá le traten con amabilidad, respeto y paciencia.



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 27 el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia



Fuente: Elaboración propia, año 2021

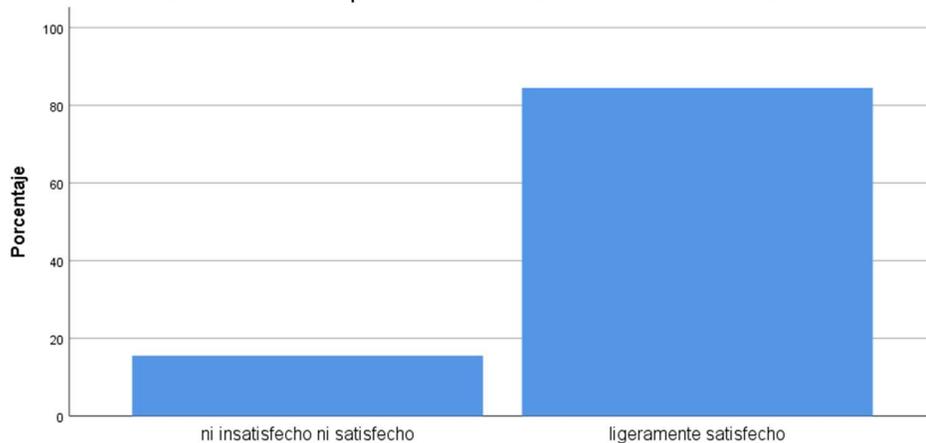
Ilustración 28 el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 29 la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención

17 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención

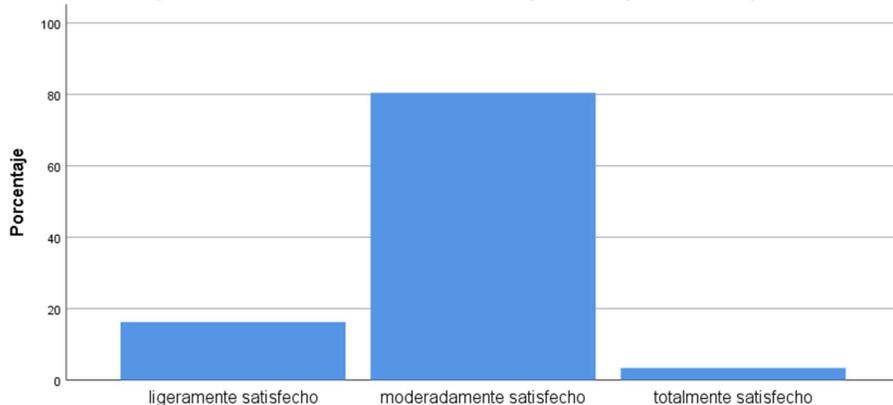


17 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención

Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 30 la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

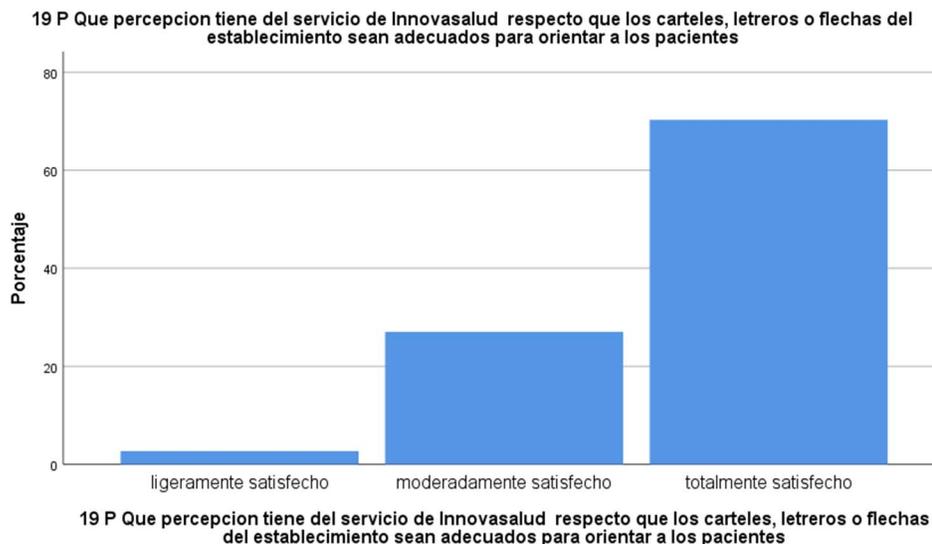
18 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud



18 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

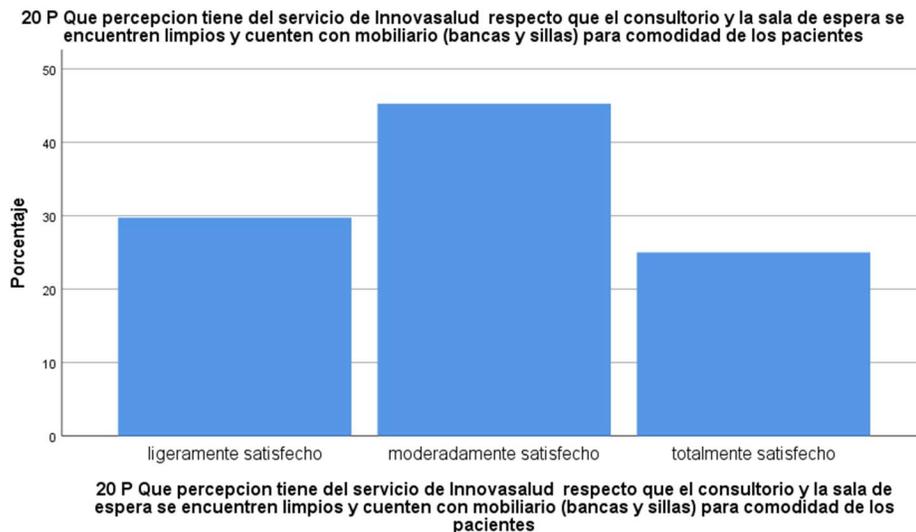
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 31 los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes



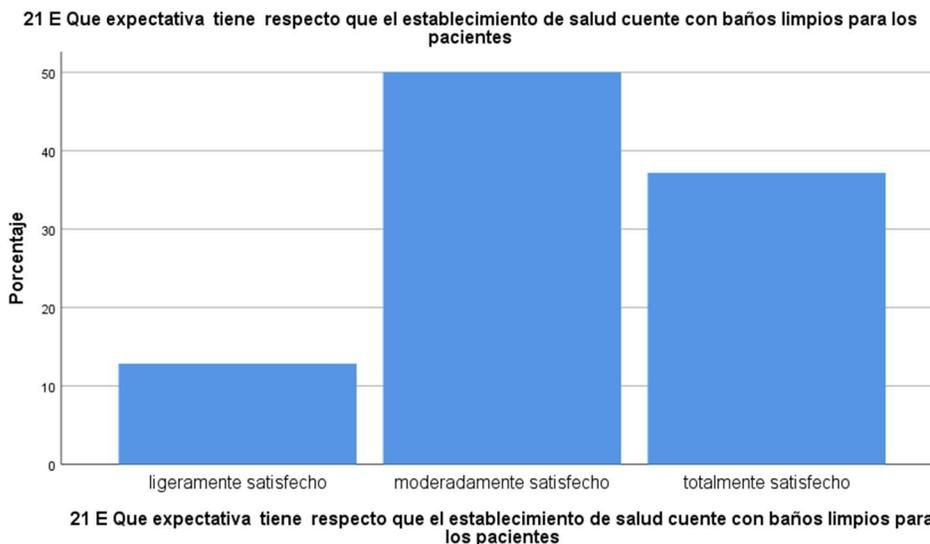
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 32 el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes



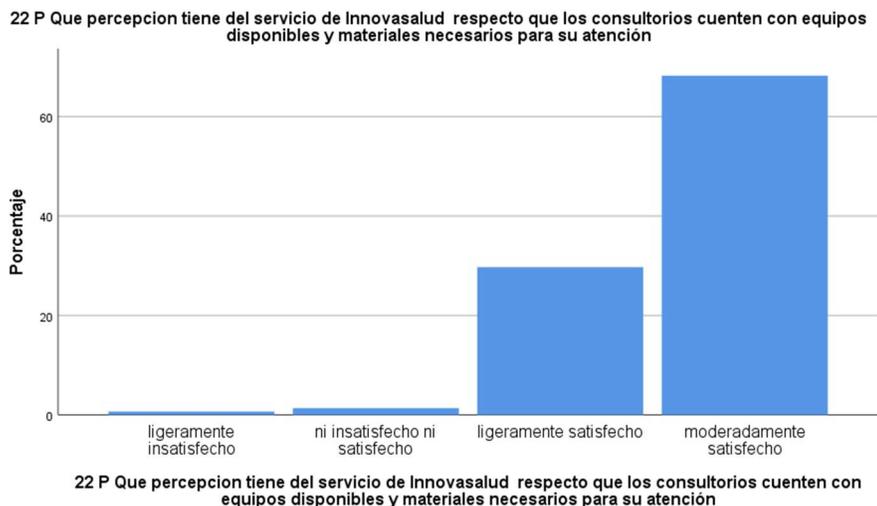
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 33 el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes



Fuente: Elaboración propia, año 2021

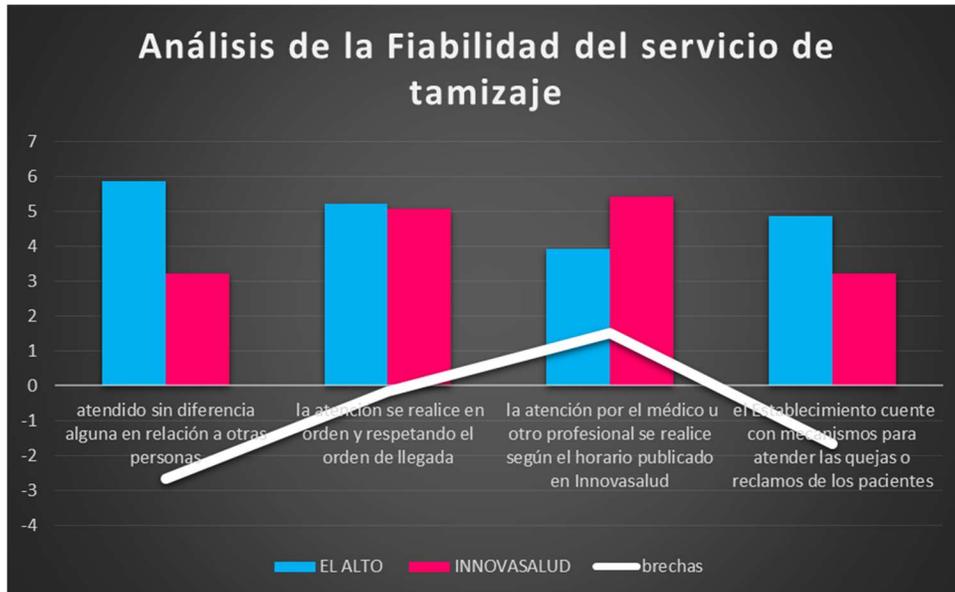
Ilustración 34 los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención



Fuente: Elaboración propia, año 2021

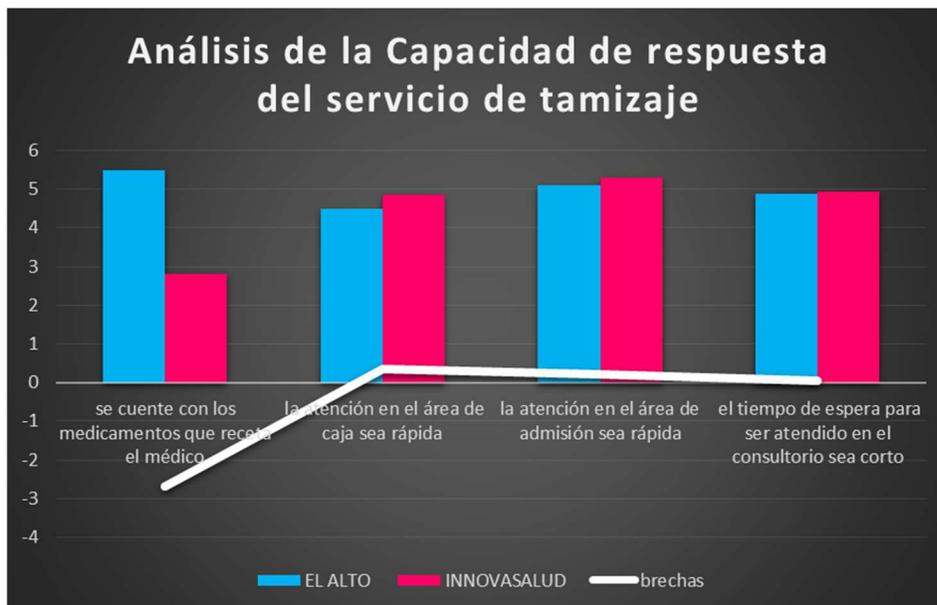
Anexo 4 Medición de la satisfacción de los servicios de Innovasalud

Ilustración 35 Percepción y expectativas de la fiabilidad del servicio



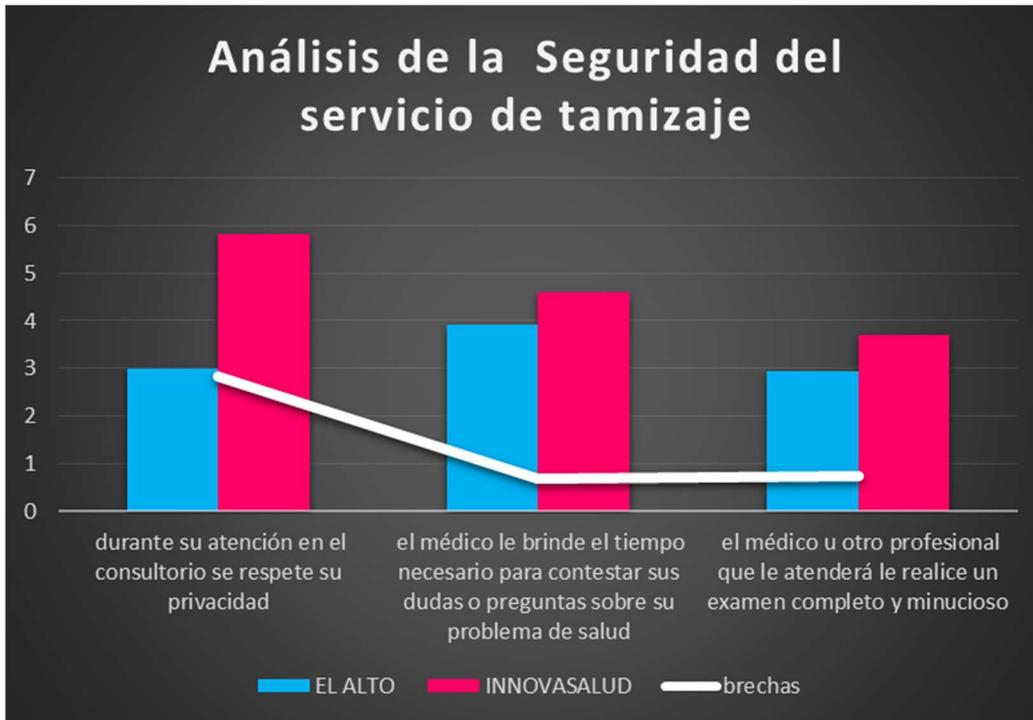
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 36 Percepción y expectativas de la capacidad de respuesta del servicio



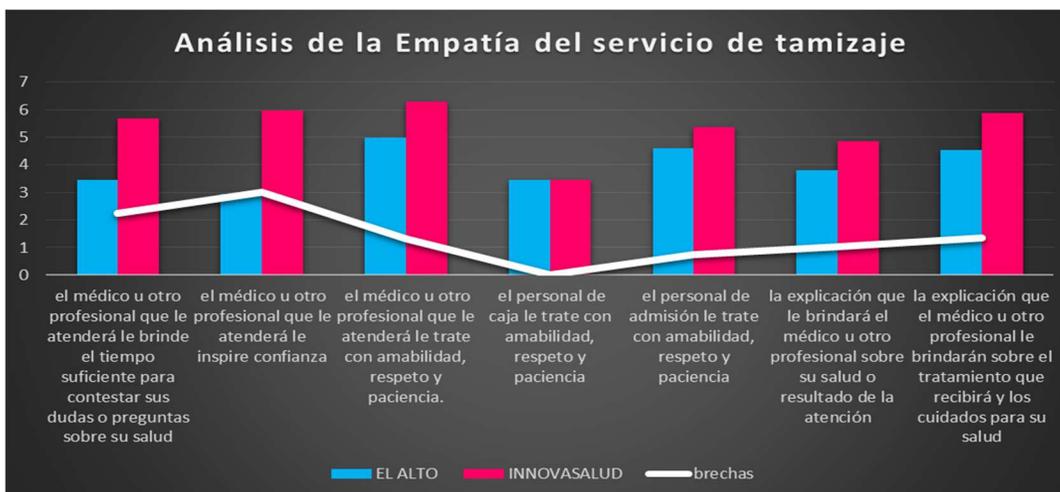
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 37 Percepción y expectativas de la seguridad del servicio



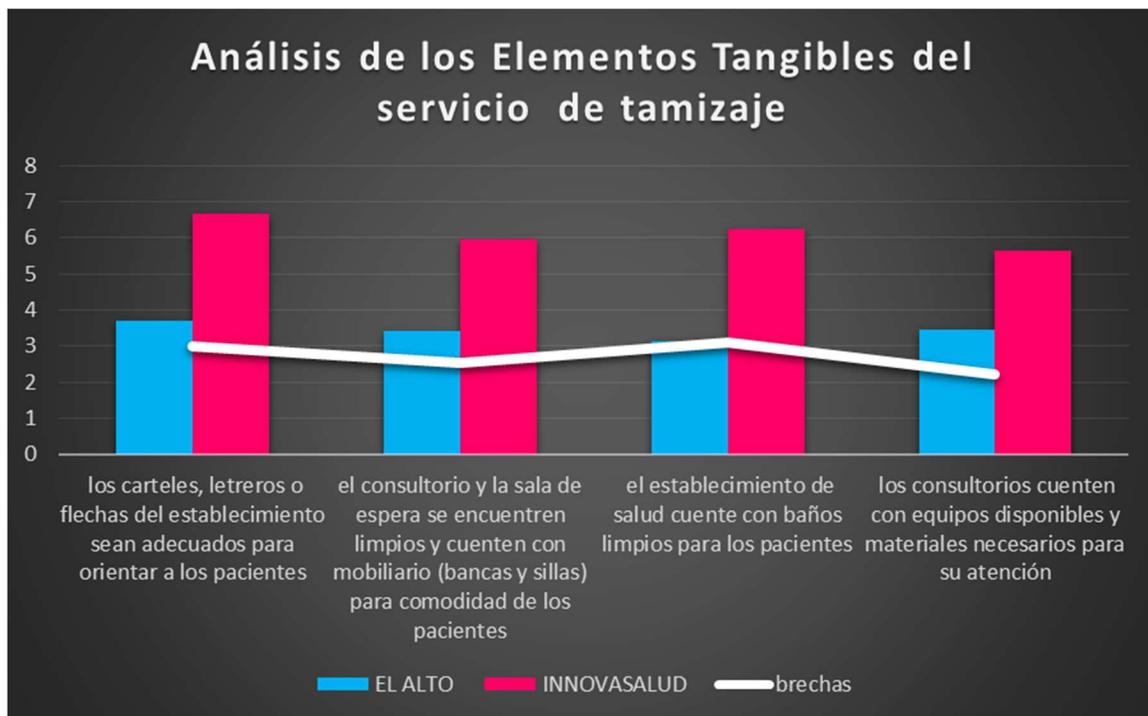
Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 38 Percepción y expectativas de la empatía del servicio



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Ilustración 39 Percepción y expectativas de los elementos tangibles del servicio



Fuente: Elaboración propia, año 2021

Anexo 5 Estadísticas de cada elemento

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,616	2,365	6,676	4,311	2,823	1,229	44
Varianzas de elemento	,811	,132	2,395	2,263	18,121	,295	44

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de cada elemento analizado

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	199,8649	251,465	,307	.	,881
02 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud	198,0203	224,496	,762	.	,871

respecto que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada					
03 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud	197,6486	230,978	,675	.	,873
04 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	199,8784	252,148	,358	.	,881
05 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que se cuente con los medicamentos que receta el médico	200,2905	266,180	-,282	.	,889
06 P Que percepción tiene del servicio de	198,2230	228,991	,765	.	,871

Innovasalud respecto que la atención en el área de caja sea rápida					
07 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que la atención en el área de admisión sea rápida	197,7905	231,677	,781	.	,872
08 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	198,1554	244,772	,492	.	,878
09 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	197,2635	244,604	,512	.	,878
10 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus	198,4932	256,809	,135	.	,883

dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	199,3919	250,607	,493	.	,879
12 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	197,3986	239,030	,656	.	,875
13 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	197,1216	236,257	,801	.	,873
14 P Que percepción tiene del servicio de	196,7838	236,075	,886	.	,872

Innovasalud respecto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia	199,6351	258,220	,067	.	,883
16 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	197,7297	263,069	-,188	.	,887
17 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	198,2432	252,076	,640	.	,879

18 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	197,2162	253,164	,462	.	,880
19 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	196,4122	245,536	,838	.	,876
20 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	197,1351	245,437	,586	.	,877

21 E Que expectativa tiene respecto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	196,8446	246,350	,612	.	,877
22 P Que percepción tiene del servicio de Innovasalud respecto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	197,4324	244,764	,854	.	,876
01 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	197,2095	240,126	,692	.	,875
02 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención se realice en orden y	197,8581	254,898	,124	.	,884

respetando el orden de llegada					
03 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en Innovasalud	199,1554	249,901	,522	.	,879
04 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	198,2162	239,164	,594	.	,876
05 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que se cuente con los medicamentos que receta el médico	197,6081	225,941	,914	.	,868

06 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención en el área de caja sea rápida	198,5811	255,129	,219	.	,882
07 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que la atención en el área de admisión sea rápida	197,9932	248,986	,226	.	,884
08 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	198,2095	232,697	,834	.	,871
09 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que durante su atención en el consultorio se	200,0946	252,862	,334	.	,881

respete su privacidad					
10 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	200,7230	279,549	-,662	.	,896
11 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	198,1081	241,988	,694	.	,876
12 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para	199,1824	250,830	,396	.	,880

contestar sus dudas o preguntas sobre su salud					
13 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	200,1351	268,009	-,378	.	,890
14 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	198,1081	251,104	,290	.	,881
15 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia	199,6486	242,638	,653	.	,876
16 E Que expectativa tiene respecto de	198,4797	231,911	,869	.	,871

Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
17 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	199,2770	250,827	,360	.	,880
18 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	198,5608	235,336	,502	.	,878

19 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	199,3986	279,860	-,581	.	,898
20 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	199,6757	259,554	-,027	.	,886
21 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	199,9459	282,133	-,480	.	,903

22 E Que expectativa tiene respecto de Hospitales y centros de la ciudad de El Alto que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	199,6351	262,329	-,145	.	,886
---	----------	---------	-------	---	------

Fuente: Elaboración propia, año 2021