

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
PERCIBIDA POR LOS USUARIOS Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA
CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL LA PAZ”**

Artículo científico presentado para la obtención de grado académico para licenciatura

POR: SAENZ RODRIGUEZ, MELANY SIDNEY

TUTOR: Lic. Paola Cárdenas Morales

LA PAZ, BOLIVIA

CONTENIDO

I.INTRODUCCIÓN.....	2
II. METODOLOGÍA.....	6
III. RESULTADOS.....	7
IV DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES.....	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS.....	18

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS Y SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL LA PAZ

Saenz Rodriguez Melany Sidney
Universidad Mayor de San Andrés
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Carrera de Administración de Empresas
[*melanysaenz94@gmail.com*](mailto:melanysaenz94@gmail.com)

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre la calidad de atención percibida por los usuarios y su nivel de satisfacción en la Caja Nacional de Salud, se llevó a cabo un estudio con método deductivo, no experimental, de tipo descriptivo y correlacional con corte prospectivo y enfoque cuantitativo, en el que se encuestaron 344 usuarios transferidos a los centros de salud: Hospital Materno Infantil y HODE Instituto Boliviano de Rehabilitación a través de una encuesta estilo SERVQUAL previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en el software IBM SPSS Statistics, utilizando frecuencias absolutas, guardando el rigor ético y metodológico correspondiente.

Los resultados mostraron que un 56.7% se siente insatisfecho con la calidad de atención percibida en general y que las expectativas que tenían antes de visitar los centros están por debajo de la realidad siendo un 59.6% encuestados que se encuentran insatisfechos con el nivel de servicio de salud ofrecido en relación con sus expectativas iniciales.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, expectativas.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between the quality of care perceived by users and their level of satisfaction in the National Health Fund, a study was carried out with a deductive, non-experimental, descriptive and correlational method with prospective cut and quantitative approach, in which 344 users transferred to the health centers were surveyed: Maternal and Child Hospital and HODE Bolivian Rehabilitation Institute through a SERVQUAL-style survey prior to compliance with inclusion criteria. The data was tabulated and graphed in the IBM SPSS Statistics software, using absolute frequencies, keeping the corresponding ethical and methodological rigor.

The results showed that 56.7% feel dissatisfied with the perceived quality of care in general and that the expectations they had before visiting the centers are below reality, with 59.6% surveyed being dissatisfied with the level of service provided. offered in relation to their initial expectations.

Key words: Quality of care, satisfaction, expectations.

I.INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la calidad de atención en los servicios de salud ha sido objeto de preocupación a nivel mundial, la medición de la calidad de atención se ha convertido en una herramienta esencial para la evaluación y mejora de los servicios de salud; un estudio realizado en Ecuador (Fariño-Cortez et al., s. f.) encontró que la calidad de atención, medida a través de la accesibilidad, la atención recibida, el trato del personal y la percepción del ambiente físico, estaba significativamente relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios en el contexto de la atención primaria de la salud. Además, se encontró que la percepción de la calidad de atención estaba influenciada por factores como la edad, el nivel socioeconómico y la educación de los usuarios

Asimismo, otro estudio realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión localizado en Huancayo - Perú (Febres-Ramos et al., 2020) encontró que la calidad de atención en el contexto de la atención de medicina interna estaba significativamente relacionada con la comunicación entre los usuarios y el personal médico, resaltando la importancia de la confianza entre paciente – médico y que la satisfacción sobre la calidad no se basa netamente en la infraestructura del centro hospitalario. Además, se observó que los usuarios que percibían una mejor calidad de atención también tenían una mayor confianza en los servicios de salud y estaban dispuestos a recomendarlos a otros.

Según un estudio realizado por el Ministerio de Salud de Bolivia en 2018, la calidad de atención en la Caja Nacional de Salud no alcanzó los estándares de calidad requeridos en algunos aspectos, como la atención al usuario y la calidad de los servicios. Además, la misma investigación encontró que la satisfacción del usuario era relativamente baja en comparación con otras instituciones de salud pública. En este sentido, es importante continuar investigando y analizando la calidad de atención percibida por los usuarios en la CNS y su relación con la satisfacción, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de los servicios de salud para mejorar la experiencia con relación a dichas variables.

En la actualidad en Bolivia, son cada vez más frecuentes las quejas de los usuarios tanto de los servicios de salud público como privado, quienes expresan su descontento por el tratamiento recibido y que en muchas ocasiones resultan en demandas legales por negligencias médicas. Lo anterior ha generado un deterioro en las relaciones entre los usuarios y los servicios de salud, por tanto, es crucial enfocar esfuerzos en mejorar la atención brindada y la percepción que los usuarios tienen de ella.

Según estudios llevados a cabo en Chile (Herrera, 2016), se mostró que del total de 122.855 quejas presentadas en el sistema formal, el 23% (28.687) están relacionadas con el comportamiento de los funcionarios. Entre estas quejas se destacan la falta de información oportuna o suficiente, dificultades en la comunicación con el equipo médico y demoras en los tiempos de atención.

La Caja Nacional de Salud (CNS) es la institución encargada de brindar servicios de salud a la población asegurada (más de 3 millones de afiliados), siendo este uno de los principales proveedores de atención médica en el país.

La calidad de atención en la CNS ha sido objeto de críticas por parte de los asegurados quienes han manifestado su insatisfacción con los servicios de salud que se ofrecen, generando la pérdida de confianza en la institución, el problema radica en que no se conoce con precisión cuál es la calidad de atención que reciben, la calidad de atención que esperan y qué nivel de satisfacción presentan, lo que dificulta la toma de decisiones con información certera para mejorar la atención que brinda.

Esta institución enfrenta el desafío de mejorar la calidad de sus servicios de salud para satisfacer las demandas y necesidades cambiantes de sus usuarios, debe abordar la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos, así como fortalecer su capacidad de innovación para adaptarse a las nuevas tendencias y tecnologías en la industria de la salud.

Por tanto, se requiere realizar un análisis riguroso y sistemático que responda a la pregunta de investigación: ¿cómo se relaciona la calidad de atención percibida por los usuarios con su nivel de satisfacción en la Caja Nacional de Salud? Este análisis contribuirá a mejorar la calidad de atención, fortalecer la confianza de los usuarios en la institución y mejorar la salud y el bienestar de la población.

Para lograr una comprensión completa del tema de estudio, es necesario definir algunas variables fundamentales del mismo:

Calidad

La calidad se refiere a lo bueno que es un producto o servicio en términos de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario. Un producto o servicio de alta calidad es aquel que hace las cosas bien y ofrece una experiencia positiva.

Para Joseph M. Durán (1998), la calidad es el grado en que un producto o servicio es adecuado para el propósito previsto y cumple con las expectativas del cliente. Además, Juran enfatizó que la calidad debe ser gestionada de manera sistemática y enfocada en satisfacer las necesidades de los clientes, y que la mejora de la calidad es un proceso continuo.

Según Crosby (1980), la calidad es un requisito básico en cualquier empresa y debe ser gestionada de manera proactiva mediante la prevención de defectos en lugar de la corrección de los mismos. Esta filosofía se conoce como "cero defectos". Crosby también propuso una serie de principios y técnicas para lograr la calidad, como el uso de equipos de mejora de calidad y la formación del personal en técnicas de resolución de problemas. "Hacer bien las cosas no agrega nada al costo de su servicio, hacer mal las cosas es lo que cuesta dinero" (Crosby, 1980).

"La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios". (Domínguez C. Humberto, 2006: 47)

Calidad de atención en salud

Cuando se ofrece servicios de salud, la calidad del servicio que se brinda al usuario no solo implica la comodidad y el alivio físico, sino también incluye la atención a las necesidades emocionales del paciente. Es importante considerar la atención del personal administrativo,

el tratamiento médico especializado requerido por el paciente, y la atención integral que incluye el trato amable, la asertividad, la responsabilidad, la rapidez, la oportunidad, la higiene, el profesionalismo y la tecnología adecuada, entre otros elementos. “La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos”. (*Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*, s. f.)

La calidad de atención en salud es un concepto amplio que se refiere al conjunto de características y atributos de los servicios de salud que influyen en la capacidad de los usuarios para recibir atención adecuada y oportuna, así como en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La calidad de atención en salud puede ser definida por diversos enfoques, se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad de servicio en salud:

La buena asistencia médica enfatiza la prevención; exige una cooperación inteligente entre el público y los profesionales de la medicina científica; trata al individuo como un todo; mantiene una relación personal cercana y continua entre el médico y el paciente; funciona en coordinación con el trabajo social; coordina los diferentes tipos de servicios médicos y significa que todos los servicios de la medicina científica moderna pueden ser aplicados a las necesidades de las personas. (Webster), 1933).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

Los aspectos clave de la calidad de atención en salud incluyen la accesibilidad, la eficacia, la seguridad, la efectividad y la atención centrada en el paciente.

- **Accesibilidad:** Capacidad del usuario para acceder a los servicios de salud sin barreras financieras, geográficas o culturales.
- **Eficacia:** Lograr los resultados deseados en la salud de los usuarios.
- **Seguridad:** se refiere a la capacidad de los servicios de salud para prevenir errores y riesgos en la atención médica.
- **Efectividad:** Proporcionar atención basada en la evidencia científica y las mejores prácticas disponibles.
- **Atención Brindar atención personalizada y adaptada a las necesidades y preferencias del usuario.**

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se refiere al grado en que las necesidades y expectativas del usuario han sido satisfechas por los servicios de salud. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de atención y puede influir en la lealtad del usuario y en

la decisión de buscar atención en un servicio de salud específico en el futuro. Esta puede medirse a través de diversas herramientas, como encuestas de satisfacción del usuario, entrevistas y grupos focales.

Las necesidades de los clientes son complejas y variadas. En ocasiones expresan necesidades que son sustancialmente diferentes de las que en realidad necesitan. Para descubrir las necesidades actuales y potenciales de los clientes, se utilizan variadas herramientas, entre ellas: Entrevistas, investigaciones, estadísticas, etc. (Raposo et al., 2009)

En los últimos años, la encuesta de satisfacción de los usuarios de salud se ha convertido en una herramienta de valorización, el hecho de que la satisfacción del usuario sea considerada un resultado importante del trabajo de los profesionales justifica su inclusión en la medición de la calidad. El análisis de satisfacción también se utiliza como herramienta para legitimar diversas reformas de salud, ya que las opiniones de los usuarios pueden ser utilizadas sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios.

La satisfacción del usuario es un tema ampliamente estudiado en el campo de la psicología y la investigación del comportamiento del consumidor. Una teoría popular en este campo es la Teoría de la Discrepancia de Expectativas (Expectancy-Disconfirmation Theory), propuesta por (Oliver, 1980) y posteriormente desarrollada por otros investigadores como (A. Parasuraman et al., 1985)

Según esta teoría, la satisfacción del usuario se basa en la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción que tiene del desempeño real del producto o servicio. Si el desempeño del producto o servicio cumple o supera las expectativas del usuario, entonces el usuario experimenta una satisfacción positiva. Por otro lado, si el desempeño del producto o servicio no cumple con las expectativas del usuario, entonces el usuario experimenta una insatisfacción.

La teoría también destaca que la satisfacción del usuario no es estática, sino que puede cambiar con el tiempo. Si el desempeño del producto o servicio continúa cumpliendo o superando las expectativas del usuario, entonces la satisfacción puede aumentar. Sin embargo, si el desempeño comienza a disminuir, entonces la satisfacción puede disminuir y eventualmente convertirse en insatisfacción.

En resumen, la Teoría de la Discrepancia de Expectativas sugiere que la satisfacción del usuario se basa en la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción del desempeño real del producto o servicio.

Escala multidimensional SERVQUAL

SERVQUAL es un modelo de calidad de servicio que se utiliza para evaluar la calidad del servicio que reciben los clientes. Este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 y se basa en cinco dimensiones clave de calidad del servicio:

1. Confiabilidad: capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

2. Responsabilidad: disposición a ayudar a los clientes y a brindar un servicio oportuno y efectivo.
3. Empatía: capacidad de comprender y responder a las necesidades individuales de los clientes.
4. Garantía: capacidad de brindar seguridad y confianza a los clientes en la calidad del servicio.
5. Tangibles: aspectos físicos y visuales del servicio, como la apariencia de las instalaciones, el equipo y el personal.

SERVQUAL mide la calidad del servicio mediante la evaluación de la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción de la calidad del servicio que recibieron.

La investigación basada en SERVQUAL ha demostrado que los clientes perciben la calidad del servicio de manera diferente a como lo hacen los proveedores de servicios, y que estas diferencias pueden ser significativas. Por lo tanto, la comprensión de las expectativas de los clientes y su percepción de la calidad del servicio es esencial para la mejora continua de la calidad del servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) afirman que "la brecha entre las expectativas de los clientes y su percepción de la calidad del servicio puede ser evaluada mediante el modelo SERVQUAL, que se basa en cinco dimensiones clave de la calidad del servicio". Es importante para los proveedores de servicios entender estas expectativas y percepciones de los clientes para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (A. P. Parasuraman et al., 1988)

Caja Nacional de Salud

La Caja Nacional de Salud es una institución de salud en Bolivia que proporciona servicios de atención médica a la población asegurada, tiene como objetivo mejorar la salud, brindando una atención eficaz, oportuna y de alta calidad.

Según los últimos datos proporcionados por la CNS, actualmente la Administración Regional La Paz de la CNS cuenta con más de un millón de asegurados que representan el 45% del total de la población asegurada a nivel nacional. Tiene bajo su tuición a más de 20 centros de salud, exactamente 10 Centros Integrales de Medicina Familiar (CIMFA), 6 Centros Integrales de Salud (CIS), 5 Hospitales o Institutos de Especialidades (HODE), 3 Hospitales Integrales de Salud de Especialidades (HISE), 2 Policlínicos de Atención Integral de Salud de Especialidades (PAISE), 1 Hospital Integral de Salud (HIS) y 1 Hospital de Atención Integral General (HAIG). (*CNS - Reg. La Paz, s. f.*)

II. METODOLOGÍA

El presente estudio posee el método deductivo, es no experimental ya que no se realizó manipulación de variables, de tipo descriptivo y correlacional con corte prospectivo y enfoque cuantitativo porque se trabajó con encuestas.

El área de estudio son los usuarios afiliados a la Caja Nacional de Salud transferidos al HODE Instituto Boliviano de Rehabilitación y al Hospital Materno Infantil, durante la gestión 2022.

La población tomada en cuenta para esta investigación son todos los usuarios afiliados a la CNS, transferidos a HODE Instituto Boliviano de Rehabilitación y al Hospital Materno Infantil durante la gestión 2022, el total de los pacientes fue de 3,250, entre hombres y mujeres en un rango de edad entre 18 y 75 años, mediante la aplicación de la fórmula estadística de población finita se obtuvo una muestra de 344 usuarios transferidos a encuestar. (ver anexo 1).

Criterios de inclusión

- Pacientes transferidos a los centros de salud HODE Instituto Boliviano de Rehabilitación y Hospital Materno Infantil
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes que deseen participar de la investigación
- Pacientes que completen la encuesta

Criterios de exclusión

- Pacientes que estén afiliados otros centros de salud
- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que no completen la encuesta dejando en blanco preguntas
- Plantel médico-administrativo que desee participar de la encuesta
- Pacientes que se encuentre en terapia intensiva e intermedia

La técnica que se utilizó para llevar a cabo el estudio fue una encuesta con una escala validada a nivel internacional, Escala SERVQUAL, (ver anexo 3) de preguntas diseñadas con el fin de medir la calidad de atención del usuario, se caracterizan por ser cerradas para facilitar la tabulación.

La Escala SERVQUAL, está adaptada a las necesidades del grupo de estudio, sin embargo, su esencia continúa siendo la misma.

La información recolectada fue transcrita por el investigador para evitar sesgos en la consolidación de los datos. Se utilizó el programa IBM SPSS Statistics para la organización, agrupación y procesamiento de los mismos.

III. RESULTADOS

Características generales de la muestra de estudio

Tabla1: Rango de edad de los encuestados

		Rango de edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 25	45	13.1	13.1	13.1
	26 - 35	66	19.2	19.2	32.3
	36 - 45	70	20.3	20.3	52.6
	45 - 55	1	.3	.3	52.9
	46 - 55	69	20.1	20.1	73.0
	56 - 65	65	18.9	18.9	91.9
	66 - 75	28	8.1	8.1	100.0
Total		344	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

En esta tabla se puede apreciar que un 40% de las personas encuestadas oscilan entre 36 y 55 años, siendo estos el grupo más representativo dentro del caso de estudio al Hospital Materno Infantil y HODE “Instituto Boliviano de Rehabilitación”

Tabla 2: Género de los encuestados

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	220	64.0	64.0	64.0
	Masculino	124	36.0	36.0	100.0
	Total	344	100.0	100.0	

		Centro de salud en el que está transferido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HODE "Instituto Boliviano de Rehabilitación"	90	26.2	26.2	26.2
	Hospital Materno Infantil	254	73.8	73.8	100.0
	Total	344	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Respecto a la variable género se mostró que el 64% (220) eran mujeres; y el 36% (122) eran hombres, siendo el género femenino más representativo encuestado.

Se denota la diferenciación en el porcentaje de encuestados de acuerdo al resultado de la muestra estratificada realizada previamente.

Resultados de la variable “Calidad de atención”

Dimensión “Confiabilidad” (agrupado)

Tabla 3: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión confiabilidad

Confiabilidad		
	N	%
Nada satisfecho	1	0.3%
Insatisfecho	141	41.0%
Medianamente satisfecho	189	54.9%
Satisfecho	11	3.2%
Totalmente satisfecho	2	0.6%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

En este punto de la encuesta se puede observar que 41% de los usuarios se encuentran insatisfechos y solo 3.4% satisfechos respecto a la confiabilidad que les ofrecen los centros de salud, los puntos que hicieron que predominen estos porcentajes son que la historia clínica no se encuentra en el consultorio y que la cita médica no se realiza en el horario establecido.

Dimensión “Responsabilidad” (agrupado)

Tabla 4: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión responsabilidad

Responsabilidad		
	N	%
Nada satisfecho	6	1.7%
Insatisfecho	156	45.3%
Medianamente satisfecho	176	51.2%
Satisfecho	3	0.9%
Totalmente satisfecho	3	0.9%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Se puede observar que el 51.2% se considera medianamente satisfecho con la responsabilidad en general de ambos centros de salud, siendo el siguiente porcentaje importante el 45.3% que considera insatisfecho y 0.9% satisfecho. Según las respuestas específicas dentro de esta dimensión, la razón de estos porcentajes es que consideran que no reciben pronta solución a sus problemas ni les brindan el tiempo suficiente en el momento de la consulta,

Dimensión empatía (agrupado)

Tabla 5: Respuestas de las preguntas específicas para la dimensión empatía agrupadas

Empatía		
	N	%
Nada satisfecho	9	2.6%

Insatisfecho	186	54.1%
Medianamente satisfecho	140	40.7%
Satisfecho	6	1.7%
Totalmente satisfecho	3	0.9%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

En el cuadro se observa que 54.2% se encuentra insatisfecho con la empatía que presenta el personal en general en ambos centros de salud y solamente un 1.7% se encuentra satisfecho denotando así que el personal no trata con amabilidad y respeto a los usuarios y que la información que brindan no es clara y concisa, según los usuarios.

Dimensión garantía (agrupado)

Tabla 6: Respuestas de las preguntas específicas para la dimensión garantía

Garantía		
	N	%
Nada satisfecho	3	0.9%
Insatisfecho	146	42.4%
Medianamente satisfecho	156	45.3%
Satisfecho	36	10.5%
Totalmente satisfecho	3	0.9%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Con relación a la dimensión de garantía se observa que un 42.4% de los encuestados se sienten insatisfechos y 10.5% satisfechos, las razones de este resultado son que los usuarios sienten desconfianza hacia los médicos y no sienten respeto hacia su privacidad al momento de una consulta.

Dimensión “Tangibles” (agrupado)

Tabla 7: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión tangible

Tangibles		
	N	%
Nada satisfecho	1	0.3%
Insatisfecho	139	40.4%
Medianamente satisfecho	183	53.2%
Satisfecho	19	5.5%
Totalmente satisfecho	2	0.6%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Se observa que un 40.4% de los usuarios se siente insatisfecho con la señalización, limpieza, comodidad, información en paneles, los equipos y materiales que ofrecen los centros de salud, en este caso solamente un 5.5% se encuentran satisfechos.

Resultados de la variable “Nivel de Satisfacción”

Dimensión “Calidad de atención (agrupado)”

Tabla 8: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión calidad de atención

Calidad de atención		
	N	%
Nada satisfecho	3	0.9%
Insatisfecho	177	51.5%
Medianamente satisfecho	153	44.5%
Satisfecho	8	2.3%
Totalmente satisfecho	3	0.9%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad de atención en general representando estos un 51.5% de los encuestados, solamente el 2.3% se siente satisfecho con la atención recibida y esto se debe a que los usuarios no perciben un buen trato del personal.

Dimensión “Expectativas del usuario” (agrupado)

Tabla 9: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión expectativas del usuario

Expectativas del usuario		
	N	%
Nada satisfecho	3	0.9%
Insatisfecho	177	51.5%
Medianamente satisfecho	152	44.2%
Satisfecho	9	2.6%
Totalmente satisfecho	3	0.9%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Este punto denota que las expectativas del usuario no fueron cumplidas ya que un 51.5% se siente insatisfecho con el servicio brindado y solamente un 2.6% se encuentra satisfecho, esto a raíz de los servicios, la atención médica y el nivel de personalización no fue lo que esperaban.

Dimensión “Brecha de expectativas” (agrupado)

Tabla 10: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión brecha de expectativas

Brecha de expectativas		
	N	%
Nada satisfecho	1	0.3%
Insatisfecho	34	9.9%
Medianamente satisfecho	266	77.3%
Satisfecho	40	11.6%
Totalmente satisfecho	3	0.9%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Para los usuarios, existe una gran brecha entre lo que prometen los centros de salud y lo que en realidad ofrecen, un 9.9% se encuentra insatisfecho y un 11.6% satisfecho, Esto se debe a que, como se observa en el siguiente cuadro, hubo disconformidad entre las expectativas y el servicio que recibieron

10. Hubo disconformidad entre las expectativas establecidas y la forma en que se llevó a cabo la atención médica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	4	1.2	1.2	1.2
	Insatisfecho	50	14.5	14.5	15.7
	Medianamente satisfecho	73	21.2	21.2	36.9
	Satisfecho	175	50.9	50.9	87.8
	Totalmente satisfecho	42	12.2	12.2	100.0
	Total	344	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Se observa un 50.9% de los usuarios en este punto se encuentra satisfecho, sintiendo que sí hubo disconformidad en el servicio por las expectativas que tenían y lo que obtuvieron.

Dimensión “Satisfacción del usuario” (agrupado)

Tabla 11: Respuestas agrupadas de las preguntas específicas para la dimensión satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario		
	N	%
Nada satisfecho	38	11.0%

Insatisfecho	195	56.7%
Satisfecho	107	31.1%
Totalmente satisfecho	4	1.2%

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

Los resultados de este punto resaltan que la mayoría de los encuestados no se siente satisfecho con la atención médica general recibida dentro de los centros de salud que son parte del estudio, dichos usuarios representan un 56.7% contra los que si están satisfechos que son el 31.1%.

Presentación de resultados

Hipótesis general

H1: “Existe relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en la Caja Nacional de Salud”

H0: “No existe relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en la Caja Nacional de Salud”

Tabla cruzada Calidad de atención *Satisfacción del usuario

Recuento		Satisfacción del usuario				Total
		Nada satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Calidad de atención	Nada satisfecho	1	1	1	0	
	Insatisfecho	30	114	33	0	1
	Medianamente satisfecho	7	79	67	0	1
	Satisfecho	0	1	6	1	
	Totalmente satisfecho	0	0	0	3	
Total		38	195	107	4	3

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	.252	.036	6.931	<.001
N de casos válidos		344			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Fuente: Elaboración propia en software SPSS

En los resultados mostrados en el cuadro, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia $p=0,01$ menor que $p=0,05$ ($p>\alpha$) Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y se comprueba de este modo que existe relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en la Caja Nacional de Salud.

IV DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la calidad de atención percibida por los usuarios y su nivel de satisfacción en la Caja Nacional de Salud (CNS) Regional La Paz. Los resultados obtenidos proporcionan una visión integral de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en esta institución de salud.

En primer lugar, es importante destacar que la calidad de atención percibida por los usuarios en la CNS Regional La Paz fue evaluada a través de una escala validada SERVQUAL, de preguntas cerradas, la misma cuenta con 18 preguntas que están destinadas a medir la percepción de la calidad de los usuarios respecto a dimensiones como confiabilidad, responsabilidad, empatía, garantía y tangibilidad; estas dimensiones reflejan aspectos clave que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben y, en última instancia, en su nivel de satisfacción.

Los resultados revelaron que existe una correlación significativa entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los usuarios en la CNS Regional La Paz, siendo el nivel de significancia $p=0,01$ según el coeficiente de correlación de rango de Kendall, que descarta la hipótesis nula afirmando automáticamente la postura principal del estudio.

Es importante tener en cuenta que este estudio tiene limitaciones. En primer lugar, se basó en la percepción de los usuarios, lo que puede estar sujeto a sesgos individuales. Además, el estudio se centró en la CNS Regional La Paz, específicamente en los centros de salud Hospital Materno Infantil y HODE Instituto Boliviano de Rehabilitación y sus resultados pueden no ser generalizables a otras instituciones de salud.

De acuerdo con el estudio llevado a cabo por Santana (2014) en Brasil, se realizaron tres encuestas con el propósito de identificar las características sociodemográficas de la población, evaluar la calidad de los cuidados proporcionados por el equipo de enfermería y medir la satisfacción del usuario. Al igual que en la investigación actual, en la primera encuesta se formularon preguntas relacionadas con variables sociales, mientras que en la segunda parte se realizaron preguntas con el fin de evaluar la calidad percibida por los usuarios. Los resultados obtenidos por Santana revelaron que, a pesar de la carencia de calidad, los usuarios están satisfechos con la atención recibida por el personal. Por otro lado, en la presente investigación, se evidenció que los usuarios no están satisfechos en su mayoría con los diferentes aspectos evaluados, siendo pocos los aspectos que les generan satisfacción.

Se examinó otro estudio realizado por Borré (2013) en Colombia, el cual usó la encuesta SERVQHOS-E2 aplicada a pacientes, concluyendo que el 78% de los pacientes experimentó altos niveles de calidad percibida en la Atención de Enfermería, lo cual es un porcentaje significativo. En la presente investigación, la mayoría de las dimensiones evaluadas demuestran que los usuarios no están satisfechos, sin embargo, se observa satisfacción media en cuanto a la atención médica personalizada que reciben en sus consultas externas.

Esto resalta que la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario es un fenómeno generalizado y no limitado a un contexto específico.

Además, se identificaron áreas específicas donde la CNS Regional La Paz puede mejorar la calidad de atención para aumentar la satisfacción de los usuarios. Por ejemplo, los usuarios expresaron preocupación por el trato del personal ya que un 53.8% de los encuestados indicaron que el personal no trata con amabilidad, respeto y paciencia lo que afectó su percepción de la calidad de atención.

Por lo tanto, se ve la necesidad de plantear estrategias que permita mejorar la satisfacción de los usuarios, se pudo identificar que 56.7% se siente insatisfecho con los servicios y la calidad de atención general percibida.

V. CONCLUSIONES

En conclusión, este estudio proporciona evidencia sólida de que la calidad de atención percibida por los usuarios en la Caja Nacional de Salud (CNS) Regional La Paz está directamente relacionada con su nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos, basados en las dimensiones de la escala SERVQUAL, destacan la importancia de factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad en la percepción de calidad y la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos concuerdan con la literatura existente que respalda la idea de que la calidad de atención es un factor fundamental en la satisfacción del paciente en entornos de atención médica. Por lo tanto, se recomienda a la CNS Regional La Paz que continúe enfocándose en mejorar y fortalecer estas dimensiones para garantizar una experiencia de atención de calidad y promover una mayor satisfacción de los usuarios.

Se recomienda que futuras investigaciones y esfuerzos de mejora se centren en estas áreas para impulsar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios tanto en la CNS Regional La Paz como en otras instituciones de salud similares.

BIBLIOGRAFÍA

- CNS - Reg. La Paz. (s. f.). Recuperado 23 de marzo de 2023, de <https://cnslp.gob.bo/>
- Crosby, P. B. (1980). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York : New American Library. <http://archive.org/details/qualityisfreeart00cros>
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (s. f.). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*.
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Herrera, L. L. y J. (2016, junio 27). *Uno de cada cuatro reclamos en hospitales y consultorios públicos es por maltrato*. La Tercera. <https://www.latercera.com/noticia/uno-de-cada-cuatro-reclamos-en-hospitales-y-consultorios-publicos-es-por-maltrato/>
- Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud—OPS/OMS / Organización Panamericana de la Salud*. (s. f.). Recuperado 16 de marzo de 2023, de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Raposo, M., Alves, H., & Duarte, P. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: A patient's satisfaction index. *Service Business*, 3(1), 85-100.
- Webster), R. I. L. (and J. (Lewis. (1933). *The Fundamentals of Good Medical Care. An Outline of the Fundamentals of Good Medical Care and an Estimate of the Service*

Required to Supply the Medical Needs of the United States. By R.I. Lee ... And L.W. Jones ... Assisted by Barbara Jones. University of Chicago Press.

ANEXOS

ANEXO 1

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot (p \cdot q) \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

Símbolo	Interpretación	Datos
N	Tamaño de la muestra	3,250
p	Probabilidad que ocurra el evento	0.5
q	Probabilidad que no ocurra el evento	0.5
E	Error permitido	0.05
Z	Nivel de confianza	1.96
(N - 1)	Factor de corrección por finitud	(3,250-1)

Se utiliza la fórmula de población finita porque se toma en cuenta a todos los pacientes transferidos a los centros de salud mencionados, se considera que el nivel de confianza o porcentaje de seguridad, que permita generalizar los resultados obtenidos debe ser de 95%, para Z=1.96.

Aplicando la fórmula da como resultado:

$$n = 344$$

Muestra estratificada

Representando de manera equitativa, se realiza la muestra estratificada de los pacientes que se encuentran transferidos a los dos centros de salud.

ESTRATO	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA
PACIENTES HODE IBR	850	26,15%	90
PACIENTES HOSPITAL MATERNO INFANTIL	2400	73,85%	254
TOTAL	3250	100%	344

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente	Variable dependiente	Variable moderante	Variable intermedia
Calidad de atención	Nivel de satisfacción de los usuarios	CNS	Ciudad de La Paz

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Calidad de atención	Variable independiente	Nivel de cumplimiento de las expectativas y necesidades del usuario en cuanto a la atención recibida por parte de los proveedores del servicio	<p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Garantía</p> <p>Tangibles</p>	<p>- Nivel de cumplimiento de horarios</p> <p>- Nivel de información precisa</p> <p>- Número de citas cumplidas</p> <p>- Número de problemas resueltos</p> <p>- Tiempo de resolución de problemas</p> <p>- Grado de amabilidad del personal</p> <p>- Nivel de conocimiento del personal para brindar ayuda oportuna</p> <p>- Disponibilidad del servicio</p> <p>- Nivel de cumplimiento de expectativas del usuario</p> <p>- Percepción de señalización</p> <p>- Percepción de equipos y</p>	ENCUESTA

				materiales de los centros de salud - Percepción de limpieza - Percepción de paneles de información	
Nivel de satisfacción	Variable dependiente	Grado en que las percepciones del usuario sobre el servicio recibido coinciden con sus expectativas previas al recibirlo	Calidad del servicio Expectativas del cliente Brecha de expectativas Satisfacción del cliente	- Índice de satisfacción con aspectos específicos de la atención médica - Nivel de atención personalizada - Tipo de expectativas - Nivel de expectativas cumplidas - Percepción de los clientes sobre el servicio que recibieron con sus expectativas previas - Escala de satisfacción general con la atención médica recibida	ENCUESTA

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3

ENCUESTA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD

Esta encuesta está hecha con fines académicos, diseñada para recopilar información valiosa sobre la calidad de atención y la satisfacción que tienen los usuarios externos de la CNS. La participación es voluntaria y todas las respuestas serán anónimas y confidenciales, su experiencia ayudará a obtener una comprensión más completa y representativa del tema en estudio.

Agradecemos sinceramente su tiempo y apoyo en esta investigación.

Rango de edad

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

66-75

76+

Género

Masculino

Femenino

Centro de salud en el que está transferido

Hospital Materno Infantil

HODE "Instituto Boliviano de Rehabilitación"

CALIDAD DE ATENCIÓN	Nada satisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Confiabilidad					
1. Ud. comprende la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
2. Ud. comprende la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
3. La consulta con el médico se realiza en el horario programado					
4. La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
5. Los resultados de: (laboratorio, Rx. Tomografías y otros) se encontraron en su expediente clínico disponible para su atención					
6. Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad					
Responsabilidad					
7. Cuando Ud. tiene algún problema para su atención, el personal de salud que lo atendió muestra interés por solucionar su problema					
8. Durante su atención en la consulta médica, el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas					
9. Obtiene una pronta solución del personal a los problemas que reporta					

Empatía					
10. El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
11. El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
Garantía					
12. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad					
13. El personal de salud ante cualquier consulta respecto a su atención, lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
14. El médico que lo atendió le inspiró confianza durante su atención en la consulta externa					
Tangibles					
15. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
16. El consultorio cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención					
17. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores					
18. El panel de información de horarios y turnos de atención de las diferentes especialidades, es claro y se comprende con facilidad					

NIVEL DE SATISFACCIÓN	DE	Nada satisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Calidad de atención						
1. El personal de atención fue amable y cortés durante mi interacción						
2. El personal mostró conocimiento y habilidades para resolver mis problemas o responder mis preguntas						
3. El tiempo de espera para recibir atención fue razonable						
4. El personal se mostró interesado en mis necesidades y preocupaciones						

Expectativas del usuario					
5. El nivel de servicio de salud ofrecido cumple con sus expectativas iniciales					
6. La calidad del servicio recibido es acorde a lo que esperaba antes de interactuar con el centro de salud					
7. Los servicios y tratamientos proporcionados en el centro de salud coinciden con lo que había imaginado previamente					
8. El nivel de personalización en la atención médica se ajusta a sus expectativas individuales					
Brecha de expectativas					
9. La información proporcionada antes de la visita y la realidad experimentada en el centro de salud fue igual					
10. Hubo disconformidad entre las expectativas establecidas y la forma en que se llevó a cabo la atención médica					
11. Las promesas de servicio por parte del centro de salud se cumplieron durante su visita					
Satisfacción del usuario					
12. Está satisfecho(a) con el nivel general de atención médica recibida					
13. La atención médica recibida superó sus expectativas y le dejó una impresión positiva					
14. Se siente valorado como paciente después de recibir atención en este centro de salud					