

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



Calidad de atención odontológica percibida
por los asegurados del PAISE El Alto de la
Caja Nacional de Salud en el mes de abril
del 2023

**POSTULANTE: Dra. Nadia Varinia Silva Silva
TUTOR: MSc. Paola Andrea Cárdenas Morales**

**Trabajo de grado presentada para optar al título de
Especialista en Salud Pública-Mención Gerencia en Salud**

La Paz - Bolivia
2024

DEDICATORIA:

Este trabajo es el ejemplo de persistencia, perseverancia y se lo dedico a mi hija que es la razón de mi vida y me da las fuerzas para seguir luchando.

AGRADECIMIENTOS:

En primer lugar doy gracias a Dios por darme las fuerzas y seguir adelante, gracias a mis padres por siempre brindarme su apoyo en todo lo que me propongo y a mi pareja por siempre estar presente y ser el que me motiva para continuar. GRACIAS!

ÍNDICE DE CONTENIDOS		Pág.
I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	ANTECEDENTES.....	2
III.	JUSTIFICACION.....	5
IV.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
4.1.	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	7
V.	OBJETIVOS.....	7
5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	7
5.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
VI.	MARCO TEÓRICO.....	7
6.1	MARCO CONCEPTUAL.....	7
6.1.1.	Concepto de Calidad.....	7
6.1.2.	Concepto de Satisfacción.....	8
6.2.	MARCO TEÓRICO.....	9
6.2.1.	Modelos de calidad.....	9
6.2.1.1.	Modelo de Deming.....	10
6.2.1.1.1.	Ciclo de Deming.....	10
6.2.1.2.	Modelo Malcom Baldrige.....	11
6.2.1.3.	Modelo EFQM - Fundación Europea para Gestión de Calidad.....	11
6.2.1.4.	Modelo Iberoamericano.....	12
6.2.2.	Calidad en salud.....	13
6.2.2.1.	Modelo de Calidad Médica Avedis Donabedian.....	14
6.2.3.	Gestión de calidad.....	15
6.2.3.1.	ISO 9001:2015.....	16
6.2.3.2.	PRONACS “Bases para la Organización y funcionamiento del Proyecto Nacional de Calidad en Salud”.....	17
6.2.1.3.	Gestor de Calidad.....	17
6.2.4.	Satisfacción en salud.....	18
6.2.4.1.	Niveles de satisfacción.....	18
6.2.4.2.	Componentes de la satisfacción en odontología.....	19
6.2.5.	SERVQUAL.....	20
6.2.5.1.	Dimensiones de SERVQUAL.....	21
6.3.	MARCO LEGAL.....	22
6.3.1.	Constitución Política del Estado (CPE).....	22
6.3.2.	Reglamento de la Ley 3131 D.S. N° 28562.....	22

6.3.3. Proyecto Nacional de Calidad en Salud – PRONACS	23
6.3.4. Reglamento de Gestor de calidad	23
6.4. MARCO INSTITUCIONAL	24
6.4.1. Marco externo.....	24
6.4.2. Marco interno	24
VI. DISEÑO METODOLÓGICO	27
7.1. Diseño - Tipo	27
7.2. Área	28
7.3. Población	29
7.4. Muestra	29
7.5. Selección de la Muestra	31
7.6. Criterios de inclusión y exclusión	32
7.7. Determinación de Variables	33
7.8. Operacionalización de variables	34
7.9. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	35
7.10. Consideraciones Éticas	35
VIII. RESULTADOS	37
8.1. Resultado de características iniciales en la encuesta	37
8.2. Resultado de variables SERVQUAL en la encuesta	38
8.3. Resultados de Satisfacción	58
8.4. Resultado de variables en agrupación de preguntas	60
8.5. Resultados de BAREMOS de la escala de LIKERT de la encuesta.....	65
IX. DISCUSIÓN.....	67
X. CONCLUSIONES.....	69
XI. RECOMENDACIONES	71
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
XIII. ANEXOS	77
13.1. Consideraciones Éticas	77
13.1.1. Autorización Institucional	77
13.1.2. Consentimiento Informado	79
13.2. Encuesta.....	80
13.2.1. Validación de instrumento.....	81
13.3. Certificación de la Investigación	85

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N°1 PACIENTES ATENDIDOS EN ODONTOLOGÍA. CAJA NACIONAL DE SALUD PAISE - EL ALTO, GESTION 2021 Y 2022.....	29
TABLA N°2 DATOS DE LA FÓRMULA DE LA MUESTRA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	30
TABLA N° 3 CÁLCULO DE LA MUESTRA EN EXCEL. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	30
TABLA N° 4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE PACIENTES. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	32
TABLA N°5 DETERMINACIÓN DE VARIABLES DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	33
RESULTADO DE LA ENCUESTA	
TABLA N°6 CARACTERÍSTICAS INICIALES DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	37
TABLA N°7 BUZÓN DE QUEJAS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS	Pág.
GRÁFICO N°1 CÁLCULO DE MUESTRA MANUAL. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	31
RESULTADO DE LA ENCUESTA	
GRÁFICO N°2 PREGUNTA N°1. LA SEÑALIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA (CARTELES, LETREROS Y FLECHAS) SON ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	39
GRÁFICO N°3 PREGUNTA N°2. EL CONSULTORIO CUENTA CON LOS EQUIPOS Y MATERIALES NECESSARIOS PARA SU ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	40
GRÁFICO N°4 PREGUNTA N°3. EL CONSULTORIO Y LA SALA DE ESPERA ESTUVIERON LIMPIOS, CÓMODOS Y ACOGEDORES. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	41
GRÁFICO N°5 PREGUNTA N°4. EL PANEL DE INFORMACIÓN DE HORARIOS, TURNOS DE ATENCIÓN Y DESIGNACIÓN DE CONSULTORIOS, ES CLARO Y SE COMPRENDE CON FACILIDAD. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	42
GRÁFICO N°6 PREGUNTA N°5. EL CONSULTORIO CUENTA CON LOS ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS, EN CASO DE SER NECESARIO (RADIOGRAFÍA Y LABORATORIO). CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	43
GRÁFICO N°7 PREGUNTA N°6. EL ODONTÓLOGO REALIZÓ UN EXAMEN COMPLETO DE LA CAVIDAD BUCAL Y MINICIOSO POR EL PROBLEMA DE SALUD ORAL QUE MOTIVO SU ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	44
GRÁFICO N°8 PREGUNTA N°7. EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ A UD. O A SU FAMILIAR EN PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER EL TRATAMIENTO QUE LE REALIZARON. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	45

GRÁFICO N°9 PREGUNTA N°8. EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ A UD. O A SU FAMILIAR EN PALABRAS FÁCILIES DE ENTENDER LA NECESIDAD DE UN MEDICAMENTO ESPECÍFICO O UNA RADIOGRAFÍA O UNA TRANSFERENCIA A OTRO POLICLINICO. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	46
GRÁFICO N°10 PREGUNTA N°9. DURANTE SU ATENCIÓN EN LA CONSULTA SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	47
GRÁFICO N°11 PREGUNTA N°10. SU EXPEDIENTE CLÍNICO ESTUVO DISPONIBLE EN EL CONSULTORIO PARA SU ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	48
GRÁFICO N°12 PREGUNTA N°11. LOS ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS COMO DE: LABORATORIO, RADIOGRAFÍA, TOMOGRAFÍA Y OTROS ESTÁN DISPONIBLES PARA UD. EN CASO DE NECESITARLOS. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	49
GRÁFICO N°13 PREGUNTA N°12. SI UD. TIENE ALGÚN PROBLEMA PARA SU ATENCIÓN, EL PERSONAL DE SALUD MUESTRA INTERÉS. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	50
GRÁFICO N°14 PREGUNTA N°13. DURANTE SU ATENCIÓN EN LA CONSULTA, EL ODONTÓLOGO LE BRINDA EL TIEMPO NECESARIO PARA CONTESTAR SUS DUDAS Y PREGUNTAS. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023	51
GRÁFICO N°15 PREGUNTA N°14. EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN ES REGULARMENTE CON UN PROMEDIO DE 20 A 25 MINUTOS. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	52
GRÁFICO N°16 PREGUNTA N°15. LAS SALAS DE ESPERA CUENTAN CON PERSONAL PARA INFORMAR Y ORIENTAR A LOS PACIENTES O ACOMPAÑANTES. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	53

GRÁFICO N°17 PREGUNTA N°16. EL ODONTÓLOGO QUE LE ATIENDE LE INSPIRA CONFIANZA DURANTE LA ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	54
GRÁFICO N°18 PREGUNTA N°17. EL ODONTÓLOGO ANTE CUALQUIER CONSULTA RESPECTO A SU ATENCIÓN, LE ESCUCHA ATENTAMENTE, SU TRATO ES AMABLE, CON RESPETO Y PACIENCIA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	55
GRÁFICO N°19 PREGUNTA N°18. EL PERSONAL DE SALUD (ODONTÓLOGO Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA) COMPRENDE SUS NECESIDADES RESPECTO A SU SALUD. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	56
GRÁFICO N°20 PREGUNTA N°19.EL PERSONAL DE SALUD (ODONTÓLOGO Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA) PRIORIZA SU ATENCIÓN EN LA CONSULTA SI UD. ATRAVIESA UNA EMERGENCIA SIN ESPERAR SU TURNO PARA ATENDERLE. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023	57
GRÁFICO N°21 BUZÓN DE QUEJAS. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	59
GRÁFICO N°22 TANGIBILIDAD DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	61
GRÁFICO N°23 CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	62
GRÁFICO N°24 RESPUESTA RÁPIDA DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	63
GRÁFICO N°25 SEGURIDAD DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	64
GRÁFICO N°26 EMPATÍA DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	65
GRÁFICO N°27 BAREMOS DE VARIABLES. DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD – PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.....	66

RESUMEN

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la calidad de atención odontológica percibida por los asegurados del PAISE El Alto de la Caja Nacional de Salud en el mes de abril del 2023.

La metodología utilizada fue un estudio no experimental de corte transversal, descriptivo con enfoque mixto y método deductivo con criterio prospectivo; el método de recopilación de datos que se utilizó fue el diseño de una encuesta SERVQUAL modificada de 19 preguntas relacionados con la prestación de servicios odontológicos y la principal insatisfacción del asegurado, con 5 dimensiones de análisis: tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, se consideró la escala de Likert con un nivel de opinión de: siempre, la mayoría de la veces sí, algunas veces sí algunas veces no, la mayoría de las veces no y nunca. Así mismo se tomó en cuenta el buzón de quejas y reclamos del policlínico.

Los resultados interpretados determinaron que el policlínico de Especialidades cumplió con un alto nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, dando como resultado dentro de la escala de Likert de 4 a 5 puntos. Pero dentro de la evaluación del buzón de quejas un gran porcentaje pertenecía al servicio de Odontología.

Se concluyó con el estudio que la calidad de atención odontológica percibida por los 153 pacientes en su mayoría beneficiarios, de sexo femenino y con un nivel educativo de nivel secundario, del PAISE El Alto de la Caja Nacional de Salud, es de alto nivel de conformidad en todas las dimensiones, pero se tiene que recalcar que dentro del análisis del buzón de quejas y reclamos se concluyó que la razón principal fue la insatisfacción en la pronta respuesta por el aplazamiento en las citas, el mismo que necesita una solución.

PALABRAS CLAVE

Calidad

Atención odontológica

Asegurado

ABSTRACT

The study was carried out with the objective of determining the quality of dental care perceived by the insured of the PAISE El Alto of the Caja Nacional de Salud in the month of April 2023.

The methodology used was a non-experimental cross-sectional, descriptive study with a mixed approach and deductive method with prospective criteria; The data collection method used was the design of a modified SERVQUAL survey of 19 questions related to the provision of dental services and the main dissatisfaction of the insured, with 5 dimensions of analysis: tangibles, reliability, quick response, security and empathy , the Likert scale was considered with a level of opinion of: always, most of the time yes, sometimes yes, sometimes no, most of the time no and never. Likewise, the polyclinic's complaints and claims mailbox was taken into account.

The interpreted results determined that the Specialty Polyclinic met a high level of quality of care in the dental service, resulting in a Likert scale of 4 to 5 points. But within the evaluation of the complaints box, a large percentage belonged to the Dentistry service.

The study concluded that the quality of dental care perceived by the 153 patients, mostly beneficiaries, female and with a secondary educational level, from the PAISE El Alto of the Caja Nacional de Salud, is of a high level of conformity. in all dimensions, but it must be emphasized that within the analysis of the complaints and claims mailbox it was concluded that the main reason was dissatisfaction in the prompt response due to the postponement of appointments, which needs a solution.

KEYWORDS

Quality

Dental care

Insure

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se centra en la calidad de la atención odontológica que perciben los asegurados de la Caja Nacional de Salud PAISE El Alto en abril de 2023, porque al aplicar el concepto de calidad a los servicios de salud este cobra cada vez más importancia debido a las necesidades actuales. Se entiende que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud son percibidas por las personas y las poblaciones y la satisfacción en salud es la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador en salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. (1) Por lo tanto, el principal objetivo de investigación de este trabajo es determinar la calidad de la atención odontológica percibida por los asegurados. Se tuvo en cuenta las definiciones de calidad e insatisfacción en general y específicamente en salud, los diferentes modelos de calidad existentes en el mundo y un modelo de calidad aplicado en este campo que es la medicina. Asimismo, también se presenta el cuerpo legal que sustenta las leyes y normas relacionadas con la calidad de la atención al paciente, como también la presentación del proyecto nacional de calidad en salud (PRONACS), aplicado a la seguridad social, por medio de un gestor de calidad.

Este estudio nos permitió obtener información completa y precisa de 153 asegurados y beneficiarios, a través de la encuesta SERVQUAL modificada y validada por dos expertos, el diseño metodológico utilizado fue no experimental de corte transversal, prospectivo, de tipo descriptivo, con un enfoque mixto y método deductivo, obteniendo resultados sociodemográficos, resultados de las cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía; de igual forma la determinación de la insatisfacción del paciente. Finalmente, los resultados del estudio desprenden logros positivos dando como efecto una muy y buena calidad de atención pero con insatisfacción en “la pronta respuesta”. Las recomendaciones correspondientes se basarán en la mejora y/o garantizar la calidad en la atención para bien de los asegurados y beneficiarios.

II. ANTECEDENTES

La calidad de la atención en salud, es una de las mayores preocupaciones de los responsables de brindar los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios. La perspectiva del paciente es muy importante porque es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y sigan utilizando los servicios médicos. (2)

Por ello, en los últimos años, la calidad de la atención de la salud ha sido objeto de investigaciones, especialmente en el campo de la odontología, como el estudio realizado a nivel internacional en Cuba en 2020, que evaluó el precio y la calidad de los servicios de estomatología general integral en el Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spíritus, utilizó la calidad como variable, operacionalizada en términos de: estructura, proceso, resultados y sus criterios de medición, en una investigación observacional descriptiva de corte transversal con 19 odontólogos de la unidad y 368 pacientes; logrando como resultado un puntaje de regular en la atención así mismo se descubrieron problemas estructurales tales como: inadecuado confort, ventilación e iluminación en las consultas, así como deficiencias en el equipo odontológico, confección de las historias clínicas y no disponibilidad de instrumental, medicamentos e insumos. (3)

En el estudio de Medellín acerca de las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicios en la Institución Prestadora de Servicios Odontológicos el 2021, con un enfoque cualitativo, orientado a una estrategia de estudio de caso, basado en la recolección de información primaria a través de una herramienta de entrevista semiestructurada, dieron como resultados : a nivel general, la percepción sobre la calidad del servicio fue muy buena, según el análisis realizado mediante codificación abierta, axial y selectiva. Al analizar por género se encuentra que la mayoría de los usuarios habituales son mujeres, la mayoría pertenece a la segunda clase socioeconómica y tiene niveles educativos bajos. La calidad del servicio percibida se relaciona principalmente con los atributos esperados de los servicios dentales, relacionados con la solución de los problemas de salud bucal, los costos incurridos por el tratamiento, la información y los métodos de tratamiento recibido, las condiciones sanitarias y las instalaciones médicas cercanas. Los resultados obtenidos

muestran que los usuarios que se sienten satisfechos con los servicios odontológicos recibidos tienen más probabilidades de seguir las recomendaciones de los dentistas, menos probabilidades de abandonar el tratamiento y tienden a recomendar los servicios brindados por los dentistas de la Institución. (4)

El desacuerdo con los factores tangibles quedó revelado en los resultados de 2022 en Loreto, Perú, con una investigación sobre calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el área de odontología, cuyo objetivo fue establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud, la metodología utilizada fue un diseño de tipo básico, no experimental, transversal, correlacional, hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 133 pacientes atendidos en el ámbito odontológico en noviembre; para la recolección de datos se utilizó una encuesta para cada variable desarrollada por el autor con base en la escala Servperf y una encuesta de satisfacción desarrollada por Ramírez Saavedra, cada variable fue validada por el juicio de 3 expertos, se utilizó la aplicación SPSS V26. Los resultados de la encuesta de percepción mostraron que el 93,2% de los encuestados consideró “alta” la calidad de la atención brindada por los profesionales, mientras que el 6,8% no estuvo de acuerdo; por otro lado existe una relación estadística significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente. (5)

A su vez podemos citar una investigación sobre satisfacción del usuario externo y calidad de la atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022, utilizando un enfoque básico, cuantitativo, diseño aplicado, no experimental y corte transversal. Diseñado con la participación de 90 usuarios externos que visitan periódicamente el departamento odontológico del centro médico. Respecto al proceso de acumulación de datos, se utilizó una encuesta validada como herramienta operativa, con escala Likert. En los resultados observamos que entre regular y buena fue del 83%, sin embargo, hubo un 17% que consideró mala la satisfacción debido a que algunos usuarios no recibieron el trato adecuado por parte del profesional, así como un 20% de usuarios externos percibieron mala calidad de atención, 50% regular y 30% buena calidad de atención. Se determinó que existe una relación moderada entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención odontológica. (6)

También podemos citar la investigación realizada en México en septiembre de 2022 sobre la calidad de la atención odontológica en poblaciones sin seguridad social, la cual fue observacional, descriptiva, exploratoria y transversal y se utiliza para evaluar la calidad de la atención a través de estructura, proceso y resultados, el instrumento es una encuesta; logró un índice de calidad total de 69,73% y tuvo escasez de insumos y herramientas, escasez de unidades odontológicas, exceso de odontólogos e incumplimiento de reglamentos técnicos. (7)

A nivel Nacional, en las clínicas de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca se realizó un estudio de la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención y los servicios odontológicos brindados en las clínicas de la Facultad de Odontología durante el año 2019. El método utilizado fue un estudio cualitativo, mediante un enfoque etnográfico y el uso de la observación, y la técnica utilizada fue entrevista semiestructurada con preguntas abiertas, con una secuencia predeterminada, recogiendo características conversacionales en 48 pacientes. Se facilitaron el análisis de la información, utilizando dimensiones de la calidad de la atención: accesibilidad y rapidez, conveniencia, señalización, competencia técnica, relaciones interpersonales, continuidad, seguridad, eficiencia y desempeño. En conclusión, la calidad de la atención y los servicios odontológicos brindados en las clínicas es buena y el nivel de satisfacción con la infraestructura recomienda mejorar. Respecto a estos resultados, cabe destacar que los usuarios procedían de zonas alejadas y la atención brindada fue gratuita. (2)

También podemos citar la investigación realizada sobre el nivel de satisfacción de las mujeres embarazadas que acudieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud del Municipio de Toledo del Departamento de Oruro, durante la gestión 2019 al 2020, el tipo de investigación fue cuantitativa, observacional de corte transversal. Entre las herramientas utilizadas se realizó una encuesta a mujeres embarazadas, valorando aspectos generales, percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio; opiniones y sugerencias, con 27 preguntas que miden satisfacción, confiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, oportunidad y tangibilidad, los resultados muestran que la mayoría de las mujeres embarazadas están satisfechas con la consulta

y el tratamiento, sin embargo hubo quejas sobre los tiempos de espera para la atención odontológica. (8)

A nivel local en la ciudad de La Paz, en el año 2019 se realizó un estudio en el Centro Médico Red No. 5 de Chasquipampa – Sur, del Sistema Público, para evaluar el nivel de satisfacción de los servicios de atención odontológica, gracias a la aplicación de una encuesta con SERVQUAL simplificada y adaptada a la consulta externa, desarrollada en una escala Likert con niveles de opinión mala, buena y muy buena. También se estudiaron los tiempos de espera para la atención odontológica mediante un estudio transversal y descriptivo de 327 usuarios. Los resultados indicaron que en las dimensiones de empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta, obtuvieron los puntajes más altos, pero el área identificada para mejorar es la dimensión de elementos tangibles (9).

III. JUSTIFICACION

Toda la seguridad Social depende de la satisfacción de los asegurados es por eso que es un elemento fundamental la evaluación de la calidad de atención. La finalidad del presente estudio es lograr una mejor atención odontológica a los asegurados generando reflexión con los resultados a todo el personal involucrado ya que vierten comentarios en la sala de espera, manifestando, que el personal de salud no les brinda una información completa, en ocasiones le hablan de una forma técnica que no comprenden, asimismo, existe conflictos con el tema del tiempo de espera de la consulta, de igual forma, la empatía de los profesionales hacia los asegurados. Por todo lo mencionado y que engloba lo que es la calidad de atención, se quiere mejorar y brindar satisfacción a los asegurados, para así evitar desafiliaciones y también de alguna forma aportar a la misión que tiene como Policlínico de atención Integral de la Caja Nacional de Salud, que es ser líder nacional en la provisión de servicios integrales de salud con oportunidad, calidad y calidez, logrando la acreditación.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en búsqueda de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario (10) razón por la cual el hecho de no brindar una atención adecuada en odontología, trae constantes problemas y quejas por los asegurados al sentirse insatisfechos con la atención recibida. Desde inicios del siglo XXI la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios en salud, así como señala Arrébola-Pajares et al. (2014), citado por Lara (2019) el interés por la satisfacción del paciente se ha incrementado de manera satisfactoria, considerando que existen instrumentos útiles para valorar el resultado del proceso asistencial. El estudio de la satisfacción aporta información sobre la calidad percibida, lo que permite incorporarlo como medida de mejora de la calidad asistencial. En el grado de satisfacción, es fundamental la diferencia entre expectativas y percepción de la asistencia recibida por el paciente. Se considera que el paciente estará satisfecho, en la medida en que los servicios prestados cubran o excedan sus expectativas (11), por lo que se necesita un indicador para mejorar la calidad de atención odontológica en el PAISE El Alto.

El Policlínico de Atención Integral de servicio de Especialidades (PAISE) El Alto de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz es de segundo nivel de atención, atiende a toda la población de la ciudad de EL Alto que es referida por los Policlínicos de primer nivel, brinda atención de todas las especialidades médicas y odontológicas, con dos consultorios dentales en el turno de la mañana y turno de la tarde, enfatizando la atención especializada en niños Odontopediatría y Endodoncia así mismo la promoción y prevención en el servicio. La exigencia de atención de los asegurados ha sido elevada, el servicio de odontología tropieza con problemas, molestias y quejas que expresan los asegurados en la atención administrativa como las largas esperas al momento de recibir atención dental, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos y abandono de los mismos, según miembros del

Comité Técnico Administrativo donde se da lectura de las quejas escritas por los asegurados y se intenta poner en práctica los manuales de gestión de calidad.

4.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál será la calidad de atención odontológica percibida por los asegurados del PAISE El Alto de la CNS en el mes de abril del 2023?

V. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención odontológica percibida por los asegurados del PAISE El Alto de la Caja Nacional de Salud en el mes de abril del 2023.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Identificar las características sociodemográficas de los asegurados en cuanto a género, edad, ocupación, grado de instrucción.
- b. Describir la opinión de los asegurados con relación a las cinco dimensiones respecto a la percepción de la prestación de servicios en la consulta odontológica.
- c. Reconocer la razón principal de las quejas y reclamos de los asegurados sobre la atención odontológica.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1 MARCO CONCEPTUAL

6.1.1. Concepto de Calidad

La calidad es un tanto subjetiva, depende de la percepción humana, no existe una definición general, se puede decir que la calidad es la capacidad o habilidad que tiene un producto o servicio para satisfacer los deseos, necesidades del cliente en un momento determinado. Así, se han propuesto numerosas definiciones de calidad, partiendo del Diccionario de la Lengua Española, calidad se define como “la propiedad o conjunto de atributos inherentes a algo, por su valor”; “superior o excelente” (12).

Según Deming (1989) “la calidad traduce las necesidades futuras de los usuarios en características mensurables. La calidad sólo puede definirse desde la perspectiva de los actores”. Pero Juran en 1990 sugirió que dos definiciones son las más típicas:

1) La calidad incluye características del producto basadas en las necesidades del cliente y, por lo tanto, garantiza la satisfacción del producto. 2) La calidad incluye la libertad tras las deficiencias. Sin embargo, según Ishikawa (1986), en términos agregados, calidad significa la calidad del producto. En concreto, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de los procesos, calidad de las personas, calidad del sistema, calidad empresarial, calidad objetiva, etc. (13).

Crosby (1988) señaló que: “La calidad es el cumplimiento de los requisitos. Los requisitos deben establecerse claramente para no dar lugar a malentendidos; se deben realizar mediciones continuamente para determinar el cumplimiento de estos requisitos; la inconformidad es la ausencia de calidad”, también se menciona a Druker (1990) cuando define “La calidad no es lo que se pone en un servicio, sino lo que el cliente recibe de él y lo que está dispuesto a pagar”. (14)

6.1.2. Concepto de Satisfacción

Satisfacción. (Del latín *satisfactio*, -ōnis). Según la Real Academia Española, es una acción y efecto destinado a satisfacer o agradar. Es la razón, la acción o la forma en que se calma y responde plenamente a una queja, sentimiento o motivo contrario. Es una suposición, vanidad, también es confianza o tranquilidad. (12) Es conveniencia para los clientes o usuarios.

Sin embargo, la literatura especializada presenta ciertas diferencias en la definición de satisfacción. Entre los elementos de la satisfacción del cliente, se evidencian: El rendimiento percibido: Lovelock, (2014) citado por Reyes (2021) “El rendimiento percibido se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio”, es decir, es la percepción que tiene el cliente del producto o servicio que adquirido. Expectativas: Evansn & Lindsay (2008), señalan que expectativas es utilizado este término indistintamente con dos significados diferentes: lo que el cliente cree que va a recibir, y lo que el cliente quiere recibir”. Por tanto, la primera aproximación al término

satisfacción se puede lograr entendiéndolo como una respuesta generada en el individuo en un contexto definido en un momento determinado. (15)

6.2. MARCO TEÓRICO

6.2.1. Modelos de calidad

El Diccionario de la Real Academia Española (RAE) analiza los diferentes usos y significados del término modelo (del italiano modello). Entre ellos destaca el modelo como prototipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo, o ejemplo a seguir e imitar para perfeccionarlo. (12)

El modelo de calidad es un conjunto de prácticas relacionadas con el proceso de desarrollo y gestión de proyectos. El modelo de calidad es un referente que utilizan las organizaciones para mejorar su gestión, a diferencia de los estándares, no contienen requisitos sino pautas de mejora. La implementación del modelo de calidad tiene un papel transformador, aportando valor añadido a los servicios, al mismo tiempo que impacta en el desempeño organizacional, la mejora continua, el control o reestructuración de procesos, optimiza los recursos, aumenta el rendimiento y la productividad. (16)

Los modelos más importantes del mundo son:

1. Modelo de Deming
2. Modelo Malcom Baldrige
3. Modelo EFQM (Organización Europea para la Gestión de la Calidad) Fondo Europeo para la Gestión de la Calidad
4. El Modelo Iberoamericano
5. También podemos citar el Modelo Colombiano por ser un modelo más completo; enfatiza no sólo la “calidad” del producto o servicio, sino también la calidad de la innovación en la gestión. Los modelos de calidad y/o excelencia en la gestión ayudan a las organizaciones a autoevaluarse y ahora los modelos de excelencia son una prioridad no sólo de las empresas sino también de los países en el contexto de la globalización, donde cada vez se requiere más competitividad. (17)

6.2.1.1. Modelo de Deming

MODELO DEMING. Este modelo fue creado en 1951, se convirtió en un modelo pionero en el mundo durante su implementación y trajo grandes beneficios tanto para las empresas como para Japón, desarrollado por la Unión Japonesa de Profesores de Ciencias e Ingeniería (abreviado como JUSE). Galindo mencionó que “el objetivo principal es verificar que a través de la implementación del control de calidad en toda la empresa, la empresa haya logrado buenos resultados. La visión es la satisfacción del cliente y el bienestar público, basado en análisis estadísticos de calidad; resolver rápidamente problemas que afectan la calidad o mejorarla continuamente. (18)

6.2.1.1.1. Ciclo de Deming

Según Castillo: El Ciclo de Deming se compone de cuatro conceptos: Planificar, Ejecutar, Verificar o Controlar y Actuar. Este ciclo es una herramienta enfocada a la resolución de problemas y la mejora continua, a través del diagnóstico inicial, se identifican los defectos comparando los planes con los resultados y luego los resultados no deseados se analizan, se replantean y se reconsideran las nuevas medidas de diseño para que el problema no vuelva a suceder y pueda obtenerse un resultado aceptable.

Planificación: Los planes y visiones de lo que la empresa quiere lograr en un determinado periodo de tiempo están bien definidos. Luego de establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico para conocer la situación actual, se establece un plan de trabajo en el cual se pondrá a prueba la teoría de la solución.

Ejecutar: El plan de trabajo se desarrolla con algunas comprobaciones para verificar que se implemente según lo establecido.

Verificar: Los resultados esperados se comparan con los resultados reales obtenidos, de acuerdo con métricas previamente establecidas, porque lo que no se puede medir no se puede mejorar significativamente.

Acción: Se finaliza el ciclo de calidad, se verifican los resultados finales en análisis sistemáticos y se registran los cambios, en caso de que no se cumplan los objetivos se ejecutarán acciones inmediatas y se establecerá un nuevo plan de trabajo, repitiéndose el ciclo. (19)

6.2.1.2. Modelo Malcom Baldrige

FORMA BALDRIGE PREMIUM. Fue fundada en 1987 por Malcolm Baldrige, ciudadano estadounidense. Este modelo tiene como objetivo principal encontrar la excelencia en las organizaciones y está compuesto por siete categorías, de las cuales las tres primeras se centran en la importancia del liderazgo, la estrategia y los productos, el resto se centra en los resultados alcanzados. Principios o criterios del modelo:

- Liderazgo o dirección
- Planificación estratégica
- Orientación al cliente
- Medir, analizar y gestionar el conocimiento
- Centrarse en la fuerza laboral
- Centrarse en la actividad
- Resultados (18)

6.2.1.3. Modelo EFQM - Fundación Europea para Gestión de Calidad

EFQM – Europa MODELO: EFQM (Organización Europea para la Gestión de la Calidad) u Organización Europea para la Gestión de la Calidad. Fundada en 1988, es una organización sin ánimo de lucro, con sede en Bruselas, incluye más de 700 instituciones públicas y privadas, así como 14 instituciones europeas. Su objetivo es establecer un conjunto de criterios para juzgar la calidad y excelencia de la organización, promueve la aplicación de los criterios como si fuera una herramienta de autoevaluación, para identificar fortalezas y áreas de mejora. El modelo EFQM se basa en 9 criterios (5 agentes y 4 resultados). Los 5 criterios de AGENTES son las “herramientas” que utilizamos y que nos dicen “cómo nos gestionamos a nosotros mismos” y son:

- Liderazgo o dirección
- Política y Estrategia
- Gestión Personal
- Alianzas y Recursos

- Procesos

Los 4 criterios RESULTADOS es el “logro” e indica “lo que se ha logrado”. Se comparan con los objetivos establecidos y siempre deben compararse con los resultados de otras organizaciones de la industria. Es decir: satisfacción de los empleados, satisfacción del cliente o usuario, impacto social y resultados empresariales o críticos. (20)

6.2.1.4. Modelo Iberoamericano

El Modelo Iberoamericano – América Latina: (1999) – Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, coordinada por la SEGIB (Secretaría General de Iberoamérica) y administrada por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad). Su objetivo es reconocer la excelencia en la gestión de las organizaciones, fomentar el desarrollo de las instituciones iberoamericanas, promoviendo la autoevaluación, enfoque en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, difundiendo las mejores prácticas organizacionales. Su misión es lograr resultados a través del liderazgo, estilo de gestión y procesos adecuados, su enfoque se basa en el liderazgo, los clientes, los procesos y los resultados. Su objetivo es promover los valores de la organización y ser un modelo de integridad, responsabilidad social y comportamiento ético, tanto dentro como fuera de la organización. (21)

Este modelo intenta crear un punto de referencia único que refleje los diferentes patrones de los países iberoamericanos. Se centra en teorías de control de calidad en toda la empresa, con el objetivo de verificar que los resultados de su implementación sean positivos. Persigue el bienestar y satisfacción del cliente, consta de nueve criterios divididos en cinco procesos principales, facilitación de procesos y cuatro criterios de resultados. El proceso de activación incluye todo lo que hace una organización y cómo lo hace.

- a. Estilo de liderazgo y gestión
- b. Políticas y estrategia
- c. Desarrollo humano
- d. Recursos y asociación

- e. Solo clientes

Los resultados incluyen lo que la organización logra y es causado por las acciones de gestión (22).

- f. Resultados del cliente
- g. Resultados del desarrollo de los empleados
- h. Resultados de la empresa
- i. Resultados globales

6.2.2. Calidad en salud

El derecho a la salud es uno de los principios fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de ahí la importancia de que los servicios de salud sean de calidad. Además de ser un derecho universal, la salud es uno de los componentes del bienestar. Adicionalmente, se ha identificado la salud de una persona como un elemento determinante del capital humano al incrementar la capacidad de producir y consumir de cada persona, expandiendo su cantidad y calidad de vida. Al medir calidad es necesario considerar diversos aspectos que puedan ser importantes en la manera en la cual el usuario percibe un determinado servicio, es quien define su calidad percibida en términos de lo que espera recibir, como atención adecuada y oportuna, competencia profesional, seguridad y respeto al comportamiento ético de la profesión médica, así como una buena comunicación, cómodas instalaciones y trato digno, entre otras cosas, para satisfacer sus necesidades y expectativas, buscando siempre que el resultado final recupere su salud. (23)

La OPS define Calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para una atención óptima de la salud, teniendo en cuenta todos los factores, desde el conocimiento del usuario de los productos y servicios de atención médica, entregando resultados con el mínimo riesgo de impacto y la máxima experiencia del usuario /satisfacción del cliente”. (24) Para la OMS (1), es la medida en que los servicios de salud individuales y comunitarios aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos especializados basados en evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo que se considere cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La

calidad de la atención de salud puede definirse de muchas maneras, pero existe una percepción cada vez mayor de que la calidad de los servicios de salud debe ser:

- Eficaz: brindar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan.
- Seguros: para evitar daños a las personas atendidas.
- Centrado en las personas: brindar atención que satisfaga las preferencias, necesidades y valores de cada individuo.

Para recibir atención médica de calidad, los servicios médicos deben:

- Puntualidad: reduce los tiempos de espera y en ocasiones provoca retrasos perjudiciales.
- Equidad: la calidad de la prestación de atención no varía según el género, el origen étnico, la ubicación geográfica y el nivel socioeconómico.
- Integrada: prestación de atención que proporciona todos los servicios médicos durante toda la vida.
- Eficiencia: maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el desperdicio. Un sistema de gestión de la calidad sanitaria se define como un conjunto de elementos interdependientes que contribuyen al liderazgo, gestión, prestación de asistencia técnica y evaluación en los tres niveles (nacional, regional y local), con atención y soporte de calidad. (25)

6.2.2.1. Modelo de Calidad Médica Avedis Donabedian

Donabedian considera tres conceptos que los marcan como elementos fundamentales para evaluar la calidad: estructura, proceso y resultados, estos tres conceptos incluyen procesos científicos, tecnología, legislación, estándares, comodidad y cuidado. Así, en estas áreas existe respaldo científico aceptado y validado para la evaluación y medición de la calidad, ya sea en general o en partes para llegar al fondo del proceso de producción en curso. Sin embargo, para este estudio cabe mencionar que:

Proceso: En la atención odontológica, este es el objetivo principal a evaluar, sin embargo, el proceso también está relacionado con el beneficio que recibe el usuario. La parte técnica también aborda la relación entre las características del proceso.

Estructura: Herramientas y recursos físicos disponibles, nos referimos a todos los

recursos humanos, de infraestructura y financieros para brindar atención a los usuarios del servicio.

Resultados: Son en sí mismos un enfoque indirecto que puede usarse para evaluar la calidad de la atención; es el cambio en algo que tiene un proceso y sufre una alteración del estado original. (26)

6.2.3. Gestión de calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo así como en los productos o servicios obtenidos a través de ese proceso. En otras palabras, la cuestión no es identificar los errores cuando han ocurrido, sino evitarlos antes de que sucedan; es un conjunto de acciones y procesos que aseguran la calidad, no del producto en sí, sino del proceso en el que se elabora. La implementación de mecanismos de mejora de la calidad y mejora continua, el control de calidad total y el sistema ISO son los factores más utilizados para medir la calidad, sin embargo, los factores recomendados son: Los más aplicables son la mejora continua y las normas ISO, que afirman que el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad está determinado por cambios relacionados con el entorno, la estructura y el proceso organizacional. (27)

Un sistema de gestión de la calidad se define como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que aseguran la calidad, no sólo de un producto sino de toda la organización, con el fin de conseguir la máxima satisfacción del cliente, en este caso, el usuario o paciente. Debe permitir la integración de todos los procesos necesarios para cumplir con su política y objetivos de calidad y para satisfacer las necesidades y requisitos de sus usuarios. Este sistema es un conjunto ordenado e interrelacionado de actividades que ayuda a establecer la metodología, responsabilidades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos planificados de acuerdo con la política de calidad de la organización. La necesidad de integrar procesos con el aseguramiento de calidad esperado en todos sus aspectos ha marcado un consenso general sobre los múltiples beneficios que ofrece; las más destacables son la mejor optimización de los recursos, la mejora de la comunicación interna y la imagen exterior de la organización. (28)

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Orientación al cliente;
- Liderazgo o dirección;
- Compromiso de las personas;
- Centrarse en los procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Responsable de relaciones. (29)

6.2.3.1. ISO 9001:2015

ISO (elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización). La familia de Normas ISO 9000 marca su introducción en la gestión empresarial, desarrollando estándares para la certificación de sistemas de gestión de calidad. ISO 9001 se define como el estándar reconocido internacionalmente para Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), que es el estándar más utilizado en el mundo.

La norma ISO 9001 trata del establecimiento de requisitos para certificar que una organización cuenta con un sistema de calidad que cumple con los estándares establecidos, todo lo cual debe ser realizado durante las operaciones productivas de la empresa, definiendo la estructura organizacional, los procesos a realizar o los recursos a utilizar. (30)

ISO 9000:2015 tiene como objetivo continuar manteniendo la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organizaciones y promover la alineación con otras normas de sistemas de gestión desarrolladas por ISO. El objetivo final es cumplir con los estándares de calidad establecidos para garantizar que el resultado final sea el mejor para el cliente, simplificando al mismo tiempo cada proceso de fabricación. (16)

Si bien está diseñado para la industria y no considera aspectos de la industria médica, es una alternativa para industrias similares como laboratorios y radiología. Si se utiliza en servicios médicos, el alcance y propósito de la certificación debe ser muy específico, identificando y comunicando con precisión los servicios, actividades y productos cubiertos por el certificado de acreditación (análisis clínico y/o de

laboratorio, radiográfico). (31) Por consiguiente no se toma en cuenta una ISO en la presente investigación puesto que abarca solo insumos o instrumental médico.

6.2.3.2. PRONACS “Bases para la Organización y funcionamiento del Proyecto Nacional de Calidad en Salud”

El “Proyecto Nacional de Calidad en Salud” (PRONACS) organización y funcionamiento del proyecto, es la base para definir lineamientos básicos para el diseño e implementación de una estructura basada en la calidad, y aceptarla como sistema. La teoría del “hacer el bien con el bien” penetra en la esencia misma de la profesión médica.

Fue aprobado y entró en vigencia mediante la Resolución Ministerial 0090 del 26 de febrero de 2008. Es un programa nacional para crear, apoyar y mejorar la calidad en los diferentes niveles, sectores y organizaciones que conforman el Sistema Nacional de Salud bajo la gestión del Ministerio de Salud. Este programa se elabora con la necesidad de lograr que el trabajo diario de los servicios médicos mejore la calidad con la completa satisfacción de los usuarios externos e internos, que es la prioridad número uno en este programa estructura del sector salud a todos los niveles de desagregación, desde las agencias reguladoras, de supervisión y de macroplanificación de las agencias gubernamentales hasta las agencias de bienestar social. Las normas y reglamentos del PRONACS permitirán que el Sistema de Salud cuente con recursos humanos altamente calificados para desempeñar sus funciones, brindando a los pacientes un trato personalizado, con respeto, consideración y adaptación a su diversidad cultural, hábitos y costumbres. (32)

6.2.1.3. Gestor de Calidad

El gestor de calidad es la persona responsable que sustenta el sistema, es un servidor público capacitado, tiene competencia técnica en calidad, promueve, supervisa y controla los departamentos, unidades de servicio que tienen la calidad objetivo. Su función se refleja en el reglamento general del establecimiento de salud. Será responsable de impulsar la calidad, proporcionar herramientas de rediseño de

procesos y calidad, desarrollar políticas de mejora continua y monitorear un sistema de medida de calidad en los centros de atención de salud. (32)

6.2.4. Satisfacción en salud

Según Chang de la Rosa et al. (1999) citado por Fernández (2018) el concepto de satisfacción en la salud incluye tres procesos diferentes, en los cuales el proceso organizacional, la atención recibida y su impacto en el estado de salud de las personas y finalmente la forma de trato que recibe un empleado en el transcurso de la atención. Urrutia & Poupin explica que los usuarios quieren una comunicación más cercana, tanto en términos de tiempo como de confianza por parte de un especialista, y este será uno de los factores fundamentales que determinarán la satisfacción del paciente. Sin embargo, Buchi et al. (2012), afirmó que la satisfacción se define como el grado en que los profesionales de la salud son capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. (33)

Por tanto, entendemos que la satisfacción es el resultado de una discrepancia entre lo que el paciente espera y lo que recibe (percepción de la experiencia). La satisfacción es mayor cuando las expectativas sobre el cuidado recibido superan lo sucedido, y la insatisfacción surge cuando el cuidado y la atención no son los esperados. Es por esto que la satisfacción con la atención puede evaluarse a través de las percepciones de los pacientes y familiares, determinando así, qué factores de la atención causan satisfacción o insatisfacción.

6.2.4.1. Niveles de satisfacción

Ovalle define diferentes escalas para medir la satisfacción del paciente. Insatisfacción: grado de desacuerdo de una persona durante la compra o uso de un servicio, que se produce cuando el servicio percibido no cumple con las expectativas del paciente.

Satisfacción: el grado de conformidad de una persona en el proceso de compra o utilización de un servicio, que se produce cuando el desempeño percibido del servicio corresponde a las expectativas del paciente.

Complacencia: se produce un alto nivel de cumplimiento individual, al comprar o utilizar un servicio, cuando el desempeño percibido excede las expectativas del paciente. (34)

Hay muchas otras razones y situaciones que hacen necesario medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, al tratarse de una industria caracterizada por aspectos como la intangibilidad, la heterogeneidad, la concurrencia de producción y consumo, la necesidad de monitorear y evaluar continuamente los servicios de salud son procesados a través de diversas herramientas para medir la satisfacción del usuario, entre las cuales están: buzón de sugerencias, denuncia formal, encuesta, este es el método más utilizado debido a que el destinatario final del servicio será el usuario, quien finalmente saldrá perjudicado o beneficiado por la atención recibida. (35)

6.2.4.2. Componentes de la satisfacción en odontología

La satisfacción del paciente es el resultado relacionado con las percepciones del individuo hacia el uso de los servicios de salud. Donabedian citado por Amau (2022) destacó el valor de la satisfacción del usuario como indicador de la calidad de la atención sanitaria, además de ser de gran interés para la industria de servicios sanitarios y los reguladores. La calificación de satisfacción del usuario mejorará la participación de la comunidad; al realizarse, es posible comprender sus necesidades y obtener información para complacer a los pacientes, participando así en la organización de la atención de salud, orientando el proceso de planificación y aclarando decisiones en la gestión de los servicios de salud. Estos servicios deben evaluarse periódicamente para mantener o mejorar la calidad de la atención (36).

Componentes de la satisfacción odontológica:

Factores interpersonales: la capacidad de comunicarse con los pacientes es uno de los factores más importantes en la actualidad; como resultado, los pacientes pueden evaluar la calidad del servicio.

Calidad del tratamiento: concientización que se logra a través de la tecnología y los equipos utilizados, así como la seguridad que refleja el profesional en la toma de decisiones y la capacidad de informar al paciente sobre su tratamiento.

Conveniencia: Los pacientes valoran la accesibilidad, el horario de atención, la

ubicación, la posibilidad de programar citas y atención de emergencia, el tiempo de atención, así como el tiempo que pasan en la sala de espera del hospital o centro de salud, este es uno de los más importantes.

Factores interpersonales con el personal: La expectativa más alta de los pacientes es que el personal sea educado, cortés y esté comprometido con su trabajo. Manejo del dolor: es esencial desarrollar estrategias de manejo del dolor durante y después del tratamiento, evitar crear experiencias traumáticas y garantizar el cumplimiento y satisfacción del paciente.

Costo: este es un aspecto importante para los pacientes, pero algunos autores reportan que si va acompañado de calidad del servicio y satisfacción del paciente al final del tratamiento, el costo es indiferente. (37)

La satisfacción del usuario es una medida e indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud; conocer sus apreciaciones, ayuda a evitar errores y reafirma fortalezas para desarrollar sistemas de salud que brinden la atención de calidad que demandan los usuarios. (38)

De acuerdo con todo lo anterior, se considera que la satisfacción es el resultado del proceso de información cognitiva, que media entre las expectativas del usuario y lo que ofrece los servicios de salud (percepción). En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar un establecimiento se percibe por las características del proceso de atención: relaciones interpersonales, contenido de la consejería, duración, acción de evaluación clínica, tamizaje y diagnóstico; por los resultados para su salud, por las características de sus estructuras físicas, humanas y organizativas, y por las condiciones relacionadas con la accesibilidad. Básicamente, la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que brinda el servicio médico; en este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer plenamente las expectativas del usuario. (39)

6.2.5. SERVQUAL

El concepto de satisfacción del paciente requiere una base teórica sólida para comprender y diseñar técnicas de medición que sigan los enfoques tradicionales orientados al servicio en odontología. Se han desarrollado muchos estudios para

evaluar la calidad de los servicios de salud. El Modelo de Calidad de Servicio (SERVQUAL), comúnmente conocido como Modelo de Brecha, fue desarrollado para evaluar la calidad de los servicios brindados por las organizaciones y ahora se usa ampliamente para analizar la calidad del servicio en el sector de la salud. Ayuda a calcular la brecha entre las expectativas y percepciones del paciente. (40)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), establecieron por primera vez una herramienta de análisis de la calidad basado en la satisfacción de los clientes denominado SERVQUAL (Servicio de calidad), desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio de "Marketing Science Institute" y validado en América latina por Michelsen Consulting con el apoyo de Instituto Latinoamericano de Calidad de los Servicios. Salvador (2001), describe que SERVQUAL se fundamenta en la teoría de Gaps, "The Gaps models of service quality", la cual implica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que realmente obtienen del servicio utilizado. Asimismo, para Zamudio, Cardoso, De Castro (2005), el SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que le permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada uno en particular. La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa. (41)

6.2.5.1. Dimensiones de SERVQUAL

Las encuestas de SERVQUAL intentan reducir el sesgo comparando el servicio recibido con la expectativa. Incluye cinco dimensiones para medir la calidad (Matsumoto, 2014) Fiabilidad: del Servicio. Sensibilidad: Dispuesto a ayudar a los usuarios. Seguridad: Capacidad de aumentar la confianza. Empatía: nivel de atención individualizado y adaptado a las preferencias del cliente. Elementos tangibles: medio ambiente, infraestructura, equipos, materiales, recursos humanos. "Fallas propuestas por los autores de Servqual (Parasuraman, Zeithaml, Berry). Identificamos cinco brechas que causan problemas en la prestación del servicio y afectan la evaluación final de la calidad" (Matsumoto, 2014). Brecha 1: Expectativas del cliente y

percepciones y necesidades de los gerentes. Brecha 2: Percepción del gerente sobre las especificaciones de calidad estándar. Brecha 3: Métricas de calidad y prestación de servicios (Cumplimiento) Brecha 4: Prestación de servicios y publicidad (Impacto en las expectativas) Brecha 5: Brecha global. Es la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario final. Estas cinco desviaciones identifican las debilidades del servicio para que puedas tomar acciones correctivas para mitigarlas y mejorar los niveles de calidad. (16)

Personalidad: Características identificables de la apariencia de las personas que el cliente ve con frecuencia.

Infraestructura: Es el estado de las instalaciones, mobiliario y equipamiento que son accesibles y visibles para el cliente durante la producción y presentación del servicio.

Objetos: Son documentos que brindan una representación concreta de su servicio a sus clientes. (42)

6.3. MARCO LEGAL

6.3.1. Constitución Política del Estado (CPE)

Derecho a la salud y a la seguridad social.

Artículo 39 I. El Estado garantizará el servicio de salud público y reconoce el servicio de salud privado; regulará y vigilará la atención de calidad a través de auditorías médicas sostenibles que evalúen el trabajo de su personal, la infraestructura y el equipamiento, de acuerdo con la ley. Si bien son un conjunto de condiciones la regulación no es continua.

6.3.2. Reglamento de la Ley 3131 D.S. N° 28562

Reglamento a la Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico, DS N° 28562, 22 de diciembre de 2005 durante el mandato de la presidencia de Eduardo Rodríguez Veltze.

Artículo 5°.- (Gestión de calidad) La gestión de calidad de los servicios de salud es inexcusable para los médicos en los establecimientos de todos los sectores del Sistema Nacional de Salud.

En los establecimientos de tercer y segundo nivel, la gestión de calidad de los servicios de salud es implementada por el Departamento de Enseñanza e Investigación, que en adelante se denomina Departamento de Gestión de Calidad, Enseñanza e Investigación.

De no existir esta instancia, el Director del establecimiento debe implementarla en un plazo máximo de 180 días a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, sin que implique erogación de recursos económicos adicionales para el TGN.

Este Departamento tiene bajo su responsabilidad los comités contemplados en el Reglamento General de Hospitales vigente, además de los Comités de Gestión de Calidad y Auditoría Médica, y de Enseñanza e Investigación, implementados mediante este Decreto Supremo. La selección del Jefe del Departamento de Gestión de Calidad, Enseñanza e Investigación se realiza siguiendo la normativa vigente.

6.3.3. Proyecto Nacional de Calidad en Salud – PRONACS

En concordancia y complementación al plan de desarrollo sectorial 2006- 2011, que se constituyó en el “referente de las políticas, estrategias y prioridades del sector, se presenta “Bases para la organización y funcionamiento del proyecto nacional de calidad en salud (PRONACS)”, en la que define los lineamientos fundamentales para el diseño y puesta en funcionamiento de una estructura que a través de la calidad, asumida como doctrina “del hacer bien con bien” penetre en la esencia misma del sector salud. El cual fue aprobado y puesto en vigencia bajo Resolución Ministerial 0090 del 26 de febrero del 2008. Considerando que la Unidad de Servicios de Salud y Calidad del Ministerio de Salud y Deportes, ha elaborado una serie de Normas e instrumentos concernientes a la gestión y atención de calidad a ser cumplidas en el Sistema Nacional para su aplicación. (32)

6.3.4. Reglamento de Gestor de calidad

El Reglamento del Gestor de Calidad, establece las funciones, atribuciones y responsabilidades dentro de la estructura de los establecimientos de Salud de la Seguridad Social a Corto Plazo a nivel Nacional, dando cumplimiento al Proyecto Nacional de Calidad en salud (PRONACS), aprobada bajo Resolución Ministerial N° 475-2012 del 20 de diciembre del 2012. En su Art. 6 (estructura Institucional y dependencia), señala: a) El Gestor de Calidad del establecimiento se encuentra dentro del organigrama en el nivel ejecutivo y mantiene relaciones funcionales con todas las unidades y reparticiones. (43)

6.4. MARCO INSTITUCIONAL

6.4.1. Marco externo

El Alto es una ciudad y municipio de Bolivia ubicado en la provincia Pedro Domingo Murillo del departamento de La Paz, ubicada en la parte occidental del país sobre la meseta altiplánica. El Alto es la ciudad más poblada de Bolivia y vecina de la ciudad de La Paz. El Alto se constituyó como una entidad urbana independiente y con el rango de ciudad el 6 de marzo de 1985, por lo que es considerada una de las ciudades más jóvenes de Bolivia. En términos de superficie urbana, El Alto es el municipio más densamente poblado de Bolivia con una densidad de 2.415,2 habitantes por km² (según el censo del INE de 2012). El municipio de El Alto se encuentra sobre una meseta de superficie plana montañosa, al pie de las montañas de La Paz (meseta del Altiplano Norte) y de las montañas orientales, en el noreste de Bolivia, a los 16°30' Sur y 68°12' Oeste. A una altitud de 4090 metros sobre el nivel del mar.

La población de migrantes de El Alto se estableció principalmente en los años 1976 y 1986, cuando un gran número de agricultores del Altiplano norte migraron al municipio debido a las condiciones agrarias predominantes en sus tierras. Por su ubicación, El Alto es un punto estratégico para la producción, ya que es vía aérea y terrestre hacia la ciudad de La Paz, también es el punto de conexión con los puertos de Ilo (593 km), de Arica (457 km) y Matarani (787 km) en el Océano Pacífico. Se conecta con Oruro por la avenida 6 de marzo – Carretera a Oruro, que forma parte de la carretera F-1, que conecta tanto a la autopista de Arica como a Cochabamba, y por la avenida Juan Pablo II Carretera Panamericana, se conecta con Desaguadero.

La Cámara Nacional de Industria (CNI) registró en 2004 un total de 5.045 empresas manufactureras en El Alto, de las cuales el 90,6% son microempresas, el 7,7% son pequeñas, el 1% son medianas y el 0,7% son grandes. (44)

6.4.2. Marco interno

En 1956, la Caja Nacional de Seguro Social (CNSS) inició operaciones con la apertura de los servicios de salud, luego de que el 14 de diciembre del mismo año se

promulgara el Código de Seguridad Social Boliviano. Esta norma tiene como objetivo proteger los recursos humanos del país, los trabajadores asalariados. 31 años después, la Ley 924 del 15 de abril de 1987 ratificó el Decreto Supremo N° 21637 del 25 de junio de 1987 que modifica la estructura operativa de los organismos gestores de la seguridad social y el CNSS cambió su nombre a Caja Nacional de Salud (CNS).

La Caja Nacional de Salud cubre prestaciones de servicio, riesgos laborales, riesgos rutinarios, maternidad y proporciona prestaciones prenatales y posnatales en especie y pagos en efectivo. Proporciona servicios a trabajadores dependientes, autónomos, voluntarios, jubilados, excombatientes y viudas.

Su misión y visión como Institución son:

Misión: “La Caja Nacional de Salud brinda a las personas protegidas protección integral en salud contra enfermedades, maternidad y riesgos laborales, con oportunidad, calidad y calidez”

Visión: “Ser un líder nacional en la prestación de servicios integrales de salud que brinden oportunidad, calidad y calidez”. Incrementar la cantidad de infraestructura médica en el país, así como el equipamiento médico y los recursos humanos para satisfacer las necesidades de los asegurados”.

Los Centros con los que cuenta en la ciudad de La Paz son:

HOSPITAL OBRERO NUMERO 01

HOSPITAL MATERNO INFANTIL

HOSPITAL OBRERO N°30 SANTIAGO SEGUNDO

HOSPITAL ONCOLOGICO

HOSPITAL OTORRINO - OFTALMOLOGICO

HOSPITAL PSIQUIATRICO

HOSPITAL LUIS URIA DE LA OLIVA (LUO)

HOSPITAL VIACHA

CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACION INFANTIL (CIRI)

INSTITUTO BOLIVIANO DE REHABILITACION (IBR)

CLINICA GERIATRICA

POLICLINICO DE ESPECIALIDADES EL ALTO (PAISE)

POLICLINICO DE ESPECIALIDADES LA PAZ (PAISE)
CIMFA POLICLINICO MANCO KAPAC
CIMFA POLICLINICO 9 DE ABRIL
CIMFA CENTRAL
CIMFA POLICLINICO 18 DE MAYO
CIMFA POLICLINICO VILLA FATIMA
CIMFA POLICLINICO MIRAFLORES
CIMFA EL ALTO
CIMFA VILLA ADELA
CIMFA VILLA TUNARI
CIMFA VIACHA
CIS PUESTO MEDICO VILOCO
CIS PUESTO MEDICO PACUNI
CIS PUESTO MEDICO COLQUIRI
CIS PUESTO MEDICO CARANAVI
CIS PUESTO MEDICO ACHACACHI
CIS PUESTO MEDICO CORO CORO
CIS PUESTO MEDICO BOLSA NEGRA (45)

PAISE EL ALTO

El Policlínico El Alto N° 5 de la ciudad de El Alto se encontraba en la zona de la 16 de Julio (Ceja) a 4150 mts. sobre el nivel del mar, con una población de 95,455 habitantes e ingreso en funcionamiento el 21 de agosto de 1976 con el nombre de **“Rene Sánchez Chalco”**, en predios del canal 7 brindando los servicios de Medicina Familiar con 15 Consultorios, Traumatología, Pediatría, Ginecología, Odontología, Laboratorio y Farmacia.

En agosto del año 2000 se separó del CIMFA El Alto creándose con 8 consultorios de Medicina Familiar y diferentes especialidades el Policlínico de Atención Integral de Servicio de Especialidades (PAISE) El Alto , ubicado en la actualidad en la Av. Evadidos del Paraguay entre calles 3 y 4 de la Ceja de El Alto, fue el segundo policlínico en funcionar en la ciudad de El Alto, es un Policlínico de segundo nivel

de atención, que forma parte de la Caja Nacional de Salud, en la actualidad cuenta con personal de planta y contrato.

El PAISE El Alto brinda a la población asegurada de la ciudad de El Alto con los siguientes servicios:

- 1.- Servicio de Neurología
- 2.- Servicio de Otorrinolaringología
- 3.- Servicio de Dermatología
- 4.- Servicio de Pediatría
- 5.- Servicio de Nutrición
- 6.- Servicio de Oftalmología
- 7.- Servicio de Neumología
- 8.- Servicio de Ginecología
- 9.- Servicio de Traumatología
- 10.- Servicio de Odontología (Endodoncia y Odontopediatría)
- 11.- Servicio de Reumatología
- 12.- Servicio de Psiquiatría
- 13.- Servicio de Psicología
- 14.- Servicio de Laboratorio
- 15.- Servicio de Medicina Familiar
- 16.- Servicio de Ecografía y Radiografía
- 17.- Servicio de Emergencia de 24 horas
- 18.- Servicio de Farmacia
- 19.- Servicio de Trabajo Social
- 20.- Servicio de Vigencia de Derechos, Central de equipos y Esterilización, Lavandería, Red de Ambulancias, Estadísticas, Cobranzas, Sub-Almacenes, Portería y Seguridad.

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1. Diseño - Tipo

El diseño de estudio es No Experimental porque no hubo manipulación de variables, de corte transeccional o transversal y el recojo de datos es en un solo momento.

Es de tipo Descriptivo ya que el investigador se limitó a medir la presencia o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, tal sería el caso de estudios que describen la presencia de un determinado factor ambiental, una determinada enfermedad, mortalidad en la población, etc., pero siempre referido a un momento concreto y sobre todo, limitándose a describir uno o varios fenómenos sin intención de establecer relaciones causales con otros factores. Carlos Sabino define a la investigación descriptiva en su obra *El proceso de investigación* (1992) como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Como no existen variables, el investigador no tiene control sobre el fenómeno estudiado. Simplemente se limita a recoger la información que suministran los instrumentos de recolección de datos. (46)

El enfoque es cuantitativo porque se centró su atención en los datos, o sea que los resultados se expresan de manera numérica: porcentajes, cifras exactas, proporciones, etc., pues a partir del análisis de estos datos, se obtienen las conclusiones buscadas. Método es deductivo, es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto o específico.

Es de criterio prospectivo, se refiere principalmente al planteamiento de la dirección en el tiempo del estudio, progresiva (hacia delante) en el tiempo desde el momento en que se inicia el estudio.

7.2. Área

La Caja Nacional de Salud cuenta con cuatro policlínicos de primer nivel, uno de segundo nivel y un hospital de tercer nivel de atención para los asegurados en la ciudad de EL Alto.

El estudio se realizó en la ciudad de El Alto en el Policlínico de Atención Integral de Servicio de Especialidades – PAISE, de segundo nivel.

7.3. Población

El estudio se realizó en una población finita, sacándose un promedio de la población atendida del mes abril del 2021 y abril del 2022, por la proximidad o similitud de afluencia en cuanto a la cantidad de asegurados, no así el primer trimestre de la actual gestión por la presencia de vacaciones y variación de días en los meses, así mismo no se tomará en cuenta la población atendida de abril 2020 por época de COVID y las consultas no fueron regulares; se aplicó el estudio en los consultorios 1 y 2 de Odontología, turno mañana y tarde, del PAISE El Alto de la CNS.

El total de la población atendida en los meses de abril del 2021 y del 2022 es de 1391 asegurados, del mismo se sacó un promedio con el que se trabajó como población, que es de 695.5, pero se optó por el redondeo con un total de 696. (Tabla 1)

TABLA N°1 PACIENTES ATENDIDOS EN ODONTOLOGÍA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, GESTION 2021 Y 2022.

MES	PACIENTES ATENDIDOS
Abril 2020	—
Abril 2021	665
Abril 2022	726
TOTAL	1391
PROMEDIO	695.5
REDONDEO	696

Fuente: Elaboración propia

7.4. Muestra

Para el cálculo de muestra se utilizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple tomando como $N = 696$ que es el promedio de asegurados que se atendió en el Servicio de Odontología del PAISE EL Alto de la Caja Nacional de Salud, con un nivel de confiabilidad de 95% (1.96), un 0.5 de probabilidad de éxito y un 0.5 de

probabilidad de fracaso, un error muestral de 7%. Obteniendo un número de **153** como muestra.

TABLA N° 2 DATOS PARA LA FÓRMULA DE LA MUESTRA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

N= 696
Nivel de Confiabilidad de 95% = 1.96
Probabilidad de éxito = 0.5
Probabilidad de fracaso = 0.5
Error muestral = 0.07

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 3 CALCULO DE MUESTRA EN EXCEL. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	696	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa /2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z (1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 696 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	61	74	91	115	147	194	262	360	492	631
95%	84	101	123	153	193	248	322	421	540	649
97%	101	120	145	179	222	281	358	454	563	657
99%	134	159	189	228	278	340	417	506	596	668

Fuente: Elaboración programa excel

GRÁFICO N°1 CÁLCULO DE MUESTRA MANUAL. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

FÓRMULA EMPLEADA:

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

$$n = \frac{696 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(696 - 1) * (0,07)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{696 * 3,8416 * 0,5 * 0,5}{695 * 0,0049 + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{668,4384}{3,4055 + 0,9604}$$

$$n = \frac{668,4384}{4,3659}$$

n = 153,1

Fuente: Elaboración propia

7.5. Selección de la Muestra.

Se utiliza un muestreo el cual es sometido a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico, por lo cual es probabilística, con el uso de promedio de la población y uso de una fórmula para la obtención de la muestra; es aleatorio simple ya que la encuesta se realiza a los asegurados que asistieron a la Consulta Odontológica.

7.6. Criterios de inclusión y exclusión

TABLA N°4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE PACIENTES.
CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

INCLUSIÓN	EXCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Asegurados hombres y mujeres, mayores de 18 años.- Asegurados que acudan a la consulta odontológica en el turno mañana o tarde durante las 2 primeras semanas del mes de abril 2023.- Asegurados que deseen participar en el estudio.	<ul style="list-style-type: none">- Odontólogos que trabajan en los consultorios del Policlínico.- Personal y autoridades del PAISE EL Alto.- Asegurados menores de 18 años.- Asegurados con capacidades diferentes.- Asegurados que no quieran participar del estudio.- Asegurados que no hayan consultado en el servicio de Odontología

Fuente: Elaboración propia

7.7. Determinación de Variables

TABLA N°5 DETERMINACIÓN DE VARIABLES DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE
a. Identificar las características sociodemográficas de los asegurados en cuanto a género, edad, ocupación, grado de instrucción.	Sexo Edad Ocupación Grado de instrucción
b. Describir la opinión de los asegurados con relación a las cinco dimensiones respecto a la percepción de la prestación de servicios en la consulta odontológica	Tangible Confiabilidad Respuesta rápida Seguridad Empatía
c. Reconocer la razón principal de las quejas y reclamos de los asegurados sobre la atención odontológica.	Mismas variables del objetivo específico b)

Fuente: Elaboración propia

7.8. Operacionalización de variables

<u>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</u>						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	CONCEPTO	TIPO DE VARIABLE	ESCALA EVALUATIVA	INDICADOR	INSTRUMENTO
a. Identificar las características sociodemográficas de los asegurados en cuanto a género, edad, ocupación, grado de instrucción.	sexo	Característica fisiológica o biológica	cualitativa nominal, dicotónica	mujer - hombre	porcentajes	encuesta
	edad	Tiempo que ha vivido una persona	cuantitativa, discreta	18 hacia adelante	totales	encuesta
	ocupacion	Tipo de trabajo desarrollado	cualitativa, nominal, politónica	variado	porcentajes	encuesta
	grado de instrucción	Grado más elevado de estudio realizado	cualitativa, ordinal, politónica	primaria, secundaria, universitario, técnico	porcentajes	encuesta
b.Describir la opinión de los asegurados con relación a las cinco dimensiones respecto a la percepción de	tangible	Estado de instalación Estado de equipo Disponibilidad de insumos	cualitativa nominal politonica	buenas condiciones, comodo, buena iluminación,	porcentajes	servqual
	confiabilidad	Habilidad y cuidado de brindar del servicio prometido.	cualitativa nominal politonica	eficiencia eficacia efectividad	porcentajes	servqual
	respuesta rapida	Disposición y buena voluntad para atender a los asegurados y dar un pronto servicio, implica horario, tiempo.	cualitativa nominal politonica	Buena voluntad de atención Espera Duración	porcentajes	servqual
	seguridad	Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al asegurado.	cualitativa nominal politonica	Confianza Confidencia Buen trato	porcentajes	servqual
	empatia	Atención individualizada al cliente, conexión sólida entre dos personas, disponibilidad de ponerse en el lugar del otro.	cualitativa nominal politonica	Comprensión Identificación	porcentajes	servqual
c.Reconocer la razón principal de las quejas y reclamos de los asegurados sobre la atención odontológica.	Las variables son las mismas del objetivo específico b)	Las definiciones son las mismas del objetivo específico b)	Los tipos de variables son las mismas del objetivo específico b)	Satisfacción Insatisfacción	porcentajes	buzones de sugerencia quejas formales

Fuente: Elaboración propia

7.9. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

El método de recopilación de datos es un instrumento de encuesta y cuestionario, en el actual estudio se utilizó 19 ítems derivado de las cinco dimensiones del enfoque ServQual (Calidad de Servicio) (Parasuraman et al., 1991); los cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía.

La encuesta utiliza un conjunto de métodos de investigación estandarizados. Esto implica recopilar y analizar conjuntos de datos de una muestra de casos representativos de una población o universo más amplio. Para estos datos, se investigan, describen, predicen y/o explican muchas características. Las técnicas de encuesta se utilizan a menudo como métodos de investigación porque permiten una recopilación y procesamiento de datos rápidos y eficientes. Así mismo se aplica junto con la encuesta la escala de Likert.

Las escalas Likert son métodos de encuesta que utilizan escalas de calificación para determinar en qué medida las personas están de acuerdo o en desacuerdo con un tema. La escala fue desarrollada por el psicólogo estadounidense Rencis Likert en 1932 y no pretende limitar las respuestas a sí o no. (47)

Para el análisis del estudio se utilizó una encuesta con 19 preguntas y se consideró la Escala de Likert 1 = nunca, 2 = la mayoría de las veces no, 3 = algunas veces si, algunas veces no, 4 = la mayoría de las veces si, 5 = siempre. (Anexos)

7.10. Consideraciones Éticas

El presente estudio cumple con todos los principios de ética.

Se solicitó al Director y a la Coordinadora de Odontología del PAISE El Alto el permiso correspondiente para realizar el estudio dentro del Policlínico de la Caja Nacional de Salud. (Anexos)

Se realizó la validación de la encuesta por 2 EXPERTOS:

Dra. Carla Miranda Miranda

- Especialista en Odontopediatría
- Coordinadora de la Especialidad de Odontopediatría UMSA
- Tutor Metodológico Unidad de Posgrado de Odontología UMSA

- Tutor Temático Vicerrectorado de Posgrado de la Escuela Militar de Ingeniería
- Docente de Odontopediatría de la Facultad de Odontología UMSA
- Odontopediatra en Caja Nacional de salud y Banca Privada (gestiones pasadas)

PHD. Dra. María Adriana Mariscal Ramos

- Médico Especialista en Medicina Física y Rehabilitación
- Alta Especialidad en Rehabilitación Pediátrica México- UNAM
- Doctorado en Ciencias de la Educación Superior en Salud UMSA
- Maestría en Salud Pública Mención Gerencia en Salud UMSA
- Maestría en Salud Pública Mención Epidemiología UMSA
- Maestría en Psicopedagogía y Educación superior UMSA
- Médico Fisiatra del Centro Integral de Rehabilitación Infantil "Juana Azurduy de Padilla" CIRI- Caja Nacional de Salud.(Anexos)

Se realizó el consentimiento informado a todos los asegurados que accedieron a participar en el estudio.

VIII. RESULTADOS

8.1. Resultado de características iniciales en la encuesta

TABLA N°6 – CARACTERÍSTICAS INICIALES DE LA ENCUESTA.
CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

CARACTERÍSTICAS INICIALES			
VARIABLES	ESCALAS	FA	FR
GÉNERO	Femenino	111	73%
	Masculino	42	27%
EDAD			
	18 a 25	29	19%
	26 a 35	64	42%
	36 a 50	55	36%
	>51 años	5	3%
MEDIA	33.5		
MEDIANA	33		
MODA	33		
GRADO DE INSTRUCCIÓN			
	Primaria	3	2%
	Primaria Incompleta	2	1%
	Secundaria	10	7%
	Secundaria Incompleta	2	1%
	Bachiller	47	31%
	Técnico	35	23%
	Universitario	41	27%
	Otros	13	8%
OCUPACIÓN			
	Ama de casa	38	25%
	Estudiante	26	17%
	Oficios técnicos	21	14%
	Profesionales	29	19%
	Oficios extras	39	25%
TOTAL		153	100%

Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

De la muestra dentro de la variable de género el más predominante es el femenino con un 73%, por lo que se puede aseverar que es este género el que acude más a la consulta odontológica, así mismo el rango de edad más predominante es que se

encuentra en el rango de edad de 26 a 35 años con un 42%, donde podemos verificar que las medidas de tendencia central son: la MODA es de 33, la Mediana es 33 y la Media es 33.5, es decir donde los datos se acumulan y son más altos.

Las personas que participaron en la encuesta la mayoría tenían oficios extras es decir comerciantes, empleados y demás con un 25%(39) y las que realizaban labores de casa en un 25%(38), agregar a esta información el grado de instrucción donde el 31%(47) es bachiller, 27%(41) curso la universidad, el 23%(35) es técnico; se puede mencionar que se debe al tipo de población que tiene la ciudad de El Alto, así mismo se puede señalar que en el mes de abril acudieron en su mayoría a la consulta odontológica personas beneficiarias es decir aquellas dependientes del asegurado.

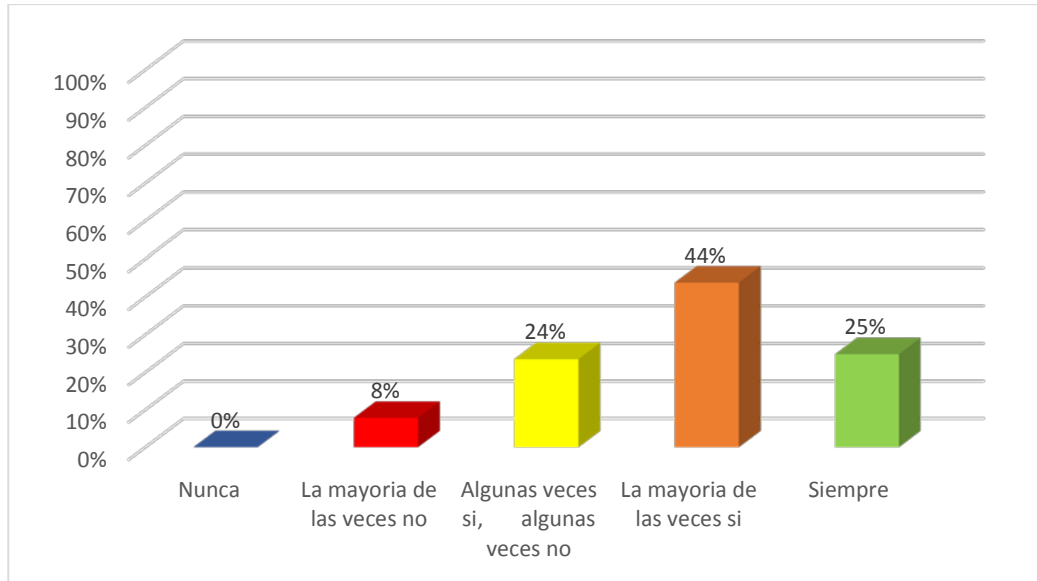
8.2. Resultado de variables SERVQUAL en la encuesta

Se realizó un total de 153 encuestas a los asegurados que asistieron a la Consulta Odontológica de los dos consultorios del Policlínico de Atención Integral de Servicio de Especialidades - PAISE EL ALTO en el mes de abril, obteniendo una tasa de respuesta del 100% , resaltar que todos los participantes firmaron el consentimiento para llevar a cabo dicha investigación.

TANGIBLES – INSTALACIONES FÍSICAS Y EQUIPAMIENTO

5 preguntas forman parte de esta variable.

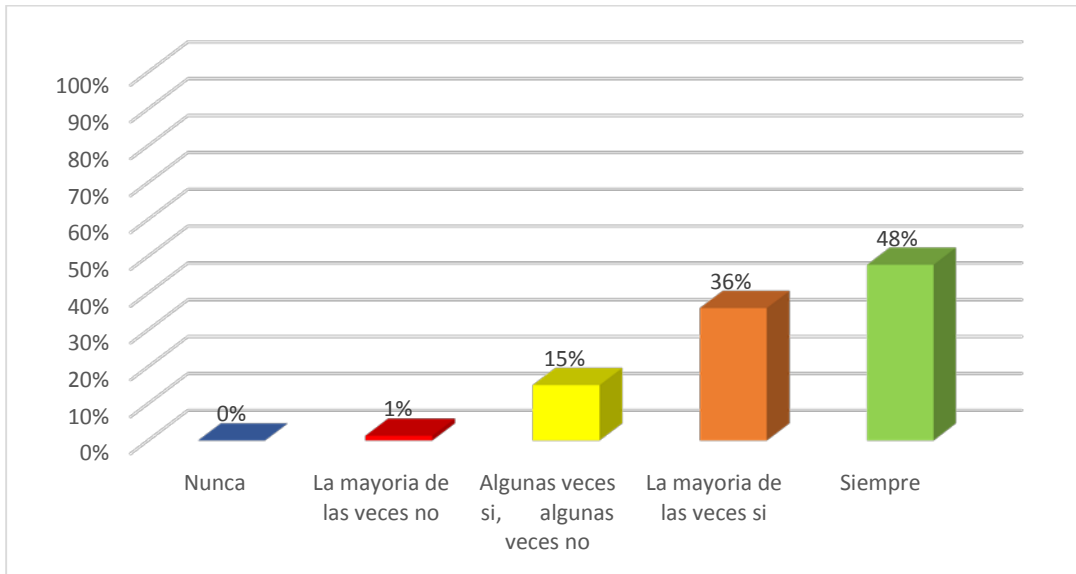
GRÁFICO N°2 – 1. LA SEÑALIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA (CARTELES, LETREROS Y FLECHAS) SON ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Respecto al contenido de la pregunta N°1 La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes; que forma parte de la variable de TANGIBILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 44% (67) la mayoría de las veces si, en un 25%(38) siempre. Resumiendo que las señalizaciones para los asegurados son adecuadas y están conformes con esta variable, en el PAISE EL ALTO.

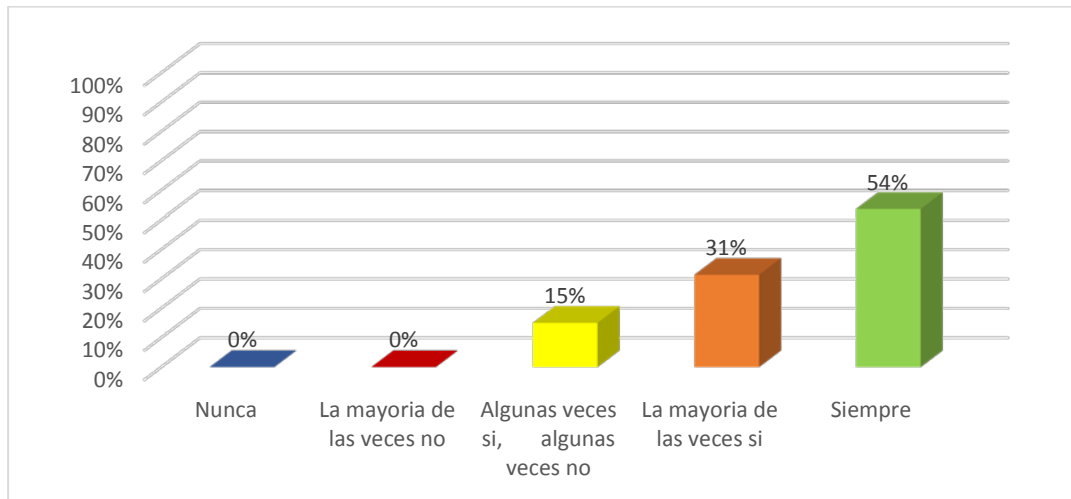
GRÁFICO N°3 – 2. EL CONSULTORIO CUENTA CON LOS EQUIPOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Acerca del ítem de la pregunta **N°2** El consultorio cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención; que forma parte de la variable de TANGIBILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 48%(73) siempre, en un 36%(55) la mayoría de las veces sí. En conclusión los consultorios dentales u odontológicos cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención de los asegurados del PAISE EL ALTO.

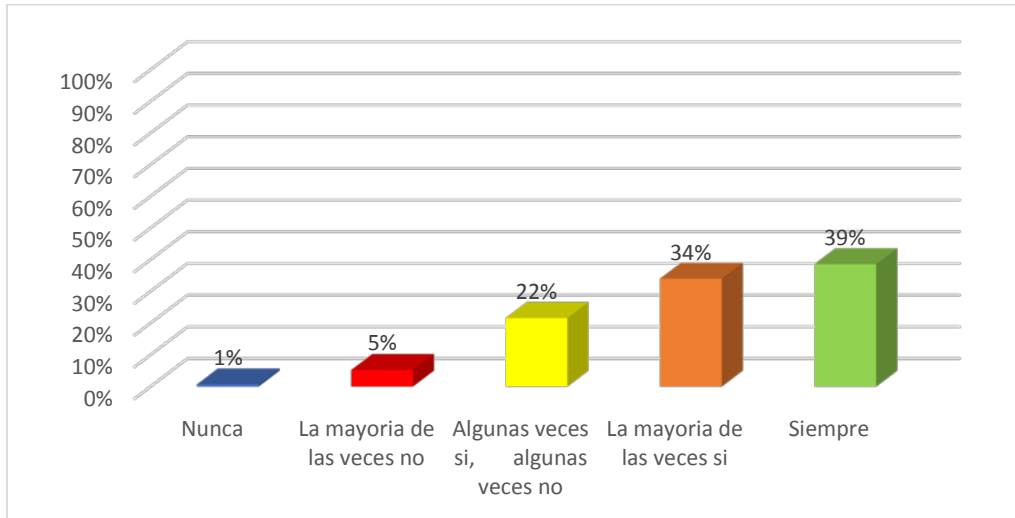
GRÁFICO N°4 – 3. EL CONSULTORIO Y SALA DE ESPERA ESTUVIERON LIMPIOS, CÓMODOS Y ACOGEDORES. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En cuanto al ítem de la pregunta N°3 El consultorio y sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores; que forma parte de la variable de TANGIBILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 54%(82) siempre, en un 31%(48) la mayoría de las veces si. En definitiva, los consultorios dentales y salas de espera mantienen la limpieza y la comodidad para atender a los asegurados, lo que supone una tasa elevada.

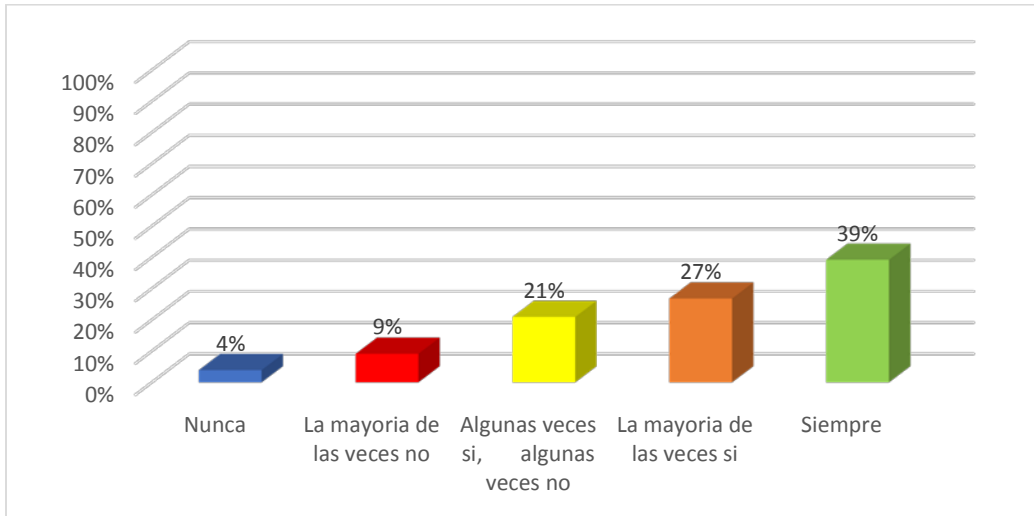
GRÁFICO N°5 – 4 .EL PANEL DE INFORMACIÓN DE HORARIOS, TURNOS DE ATENCIÓN Y DESIGNACIÓN DE CONSULTORIOS, ES CLARO Y SE COMPRENDE CON FACILIDAD. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Para el ítem de la pregunta N°4 El panel de información de horarios, turnos de atención y designación de consultorios, es claro y se comprende con facilidad; que forma parte de la variable de TANGIBILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 39%(59) siempre, en un 34%(52) la mayoría de las veces si, en un 22%(33) algunas veces sí, algunas veces no. En pocas palabras, si bien la mayoría de los asegurados afirman cumplirlo, este punto debe mejorarse ya que existe un mínimo porcentaje de inconformidad entre los asegurados de PAISE EL ALTO.

GRÁFICO N°6 – 5. EL CONSULTORIO CUENTA CON LOS ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS, EN CASO DE SER NECESARIO. (RADIOGRAFÍA Y LABORATORIO). CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



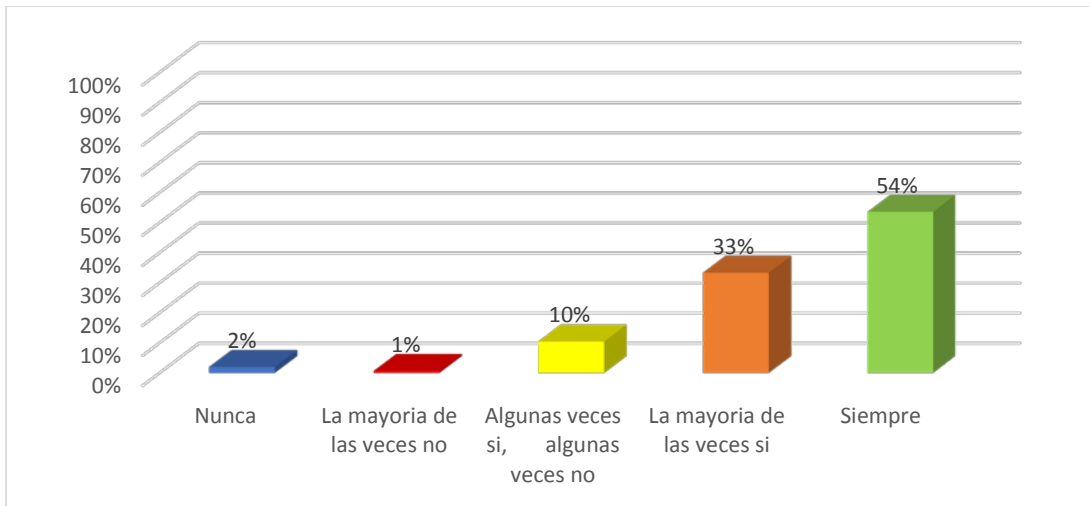
Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Sobre el ítem de la pregunta N°5 El consultorio cuenta con los estudios complementarios, en caso de ser necesario (radiografía y laboratorio); que forma parte de la variable de TANGIBILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 39%(60) siempre y la existencia de un 4%(6) nunca. Por último, según la percepción de los asegurados en cuanto a este punto, a pesar de la aprobación de la disposición de los estudios complementarios existe una parte de la población asegurada que piensa diferente, probablemente por la falta de rayos x en uno de los consultorios.

CONFIABILIDAD – HABILIDAD Y CUIDADO DE BRINDAR EL SERVICIO

6 preguntas forman parte de esta variable.

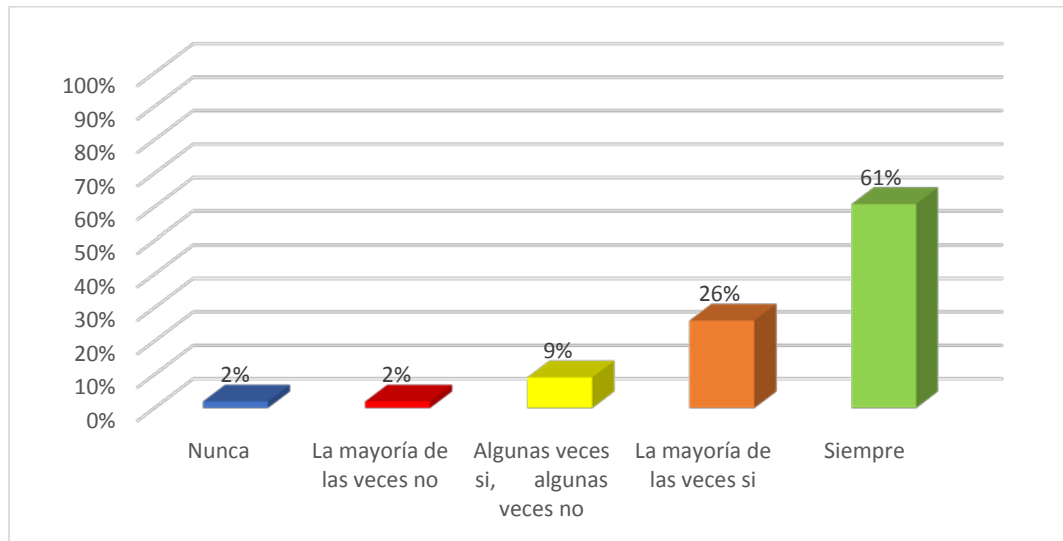
GRÁFICO N°7 – 6. EL ODONTÓLOGO REALIZÓ UN EXAMEN COMPLETO DE LA CAVIDAD BUCAL Y MINUCIOSO POR EL PROBLEMA DE SALUD ORAL QUE MOTIVO SU ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Referente al ítem de la pregunta N°6 El odontólogo realizó un examen completo de la cavidad bucal y minucioso por el problema de salud oral que motivo su atención; que forma parte de la variable de CONFIABILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 54%(82) siempre y una minoría en un 2%(3) nunca. En concreto, aunque el índice de cumplimiento del asegurado se muestra alto, aún existe un índice que necesita atención y explicación adecuada al asegurado sobre PAISE El Alto.

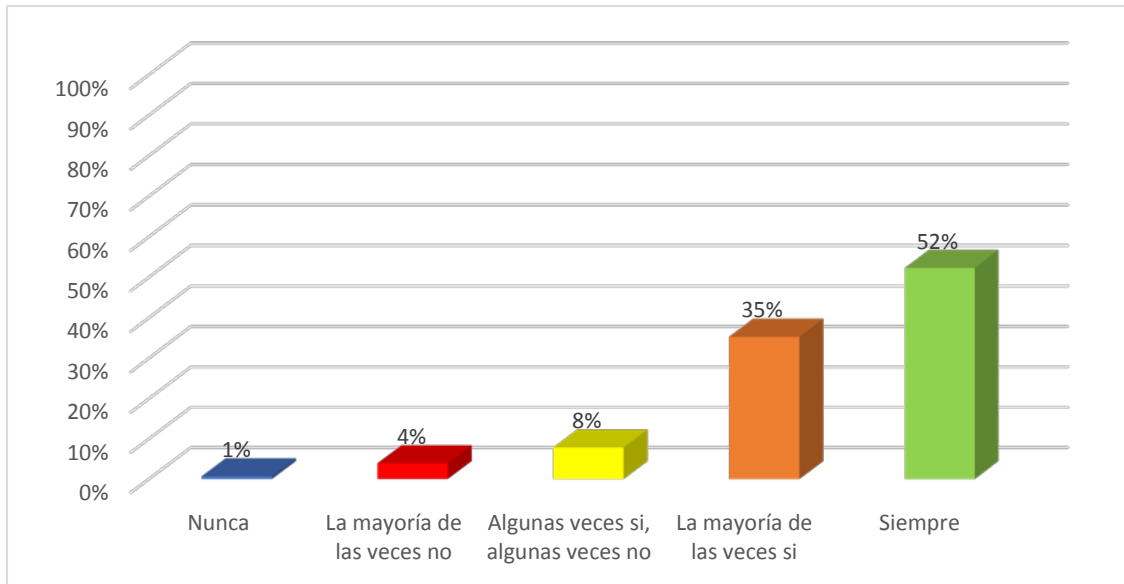
GRÁFICO N°8 – 7. EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ A UD. O A SU FAMILIAR EN PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER EL TRATAMIENTO QUE LE REALIZARON. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Respecto al ítem de la pregunta N°7 El odontólogo le explicó a Ud. o a su familiar en palabras fáciles de entender el tratamiento que le realizaron; que forma parte de la variable de CONFIABILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 61%(93) siempre, en un 26%(40) la mayoría de las veces si, en un 2%(3) nunca. En resumen, si bien la aceptación del asegurado se muestra con un índice alto, todavía hay inconformidad que se muestra con un índice bajo, por lo que es necesario mejorar este punto.

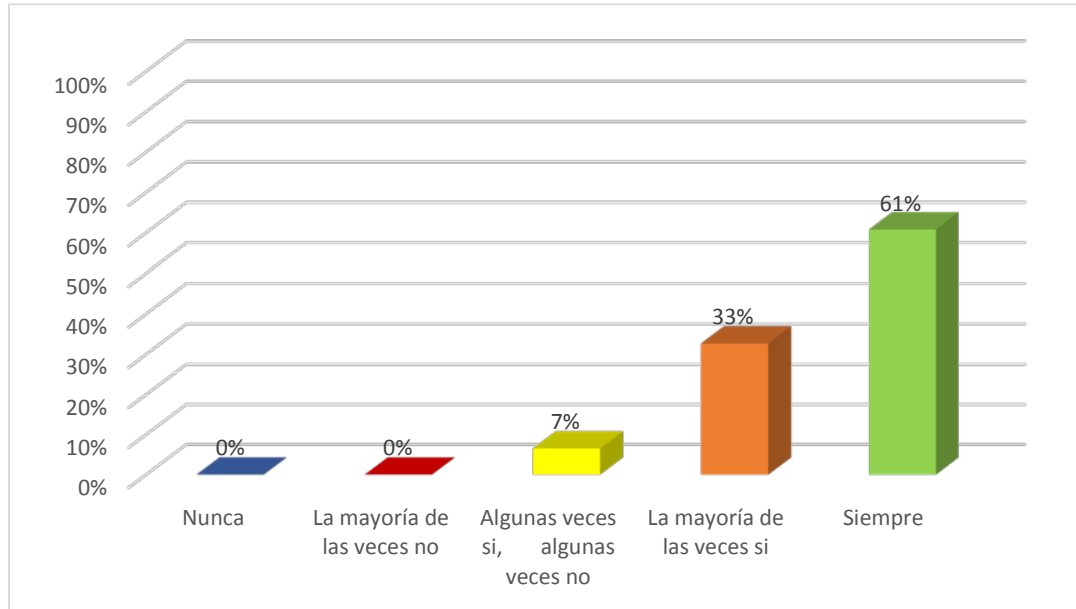
GRÁFICO N°9 – 8. EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ A UD. O A SU FAMILIAR EN PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER LA NECESIDAD DE UN MEDICAMENTO ESPECÍFICO O UNA RADIOGRAFÍA O UNA TRANSFERENCIA A OTRO POLICLÍNICO. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Acercas al ítem de la pregunta N°8 El odontólogo le explicó a Ud. o a su familiar en palabras fáciles de entender la necesidad de un medicamento específico o una radiografía o una transferencia a otro policlínico; que forma parte de la variable de CONFIABILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 52%(80) siempre, en un 35%(54) la mayoría de las veces si, en un 8%(12) algunas veces si, algunas veces no; en un 4%(6) la mayoría de las veces no y finalmente en un 1%(1) nunca. En definitiva, el dentista explica en términos fáciles de entender la necesidad de una medicación concreta, radiografías o transferencia a otro policlínico, así mismo la explicación es con lenguaje fácil de entender.

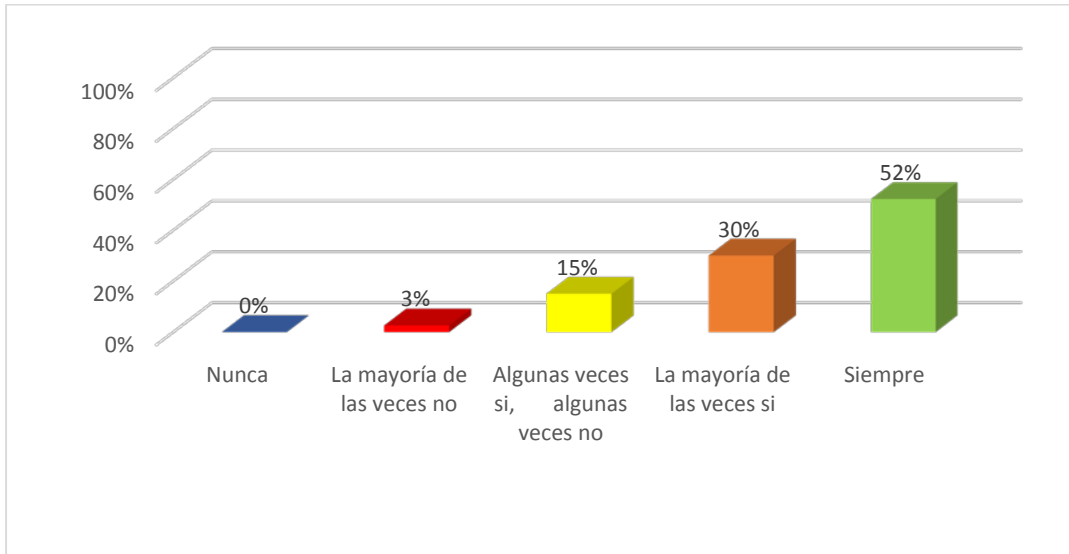
GRÁFICO N°10 – 9. DURANTE SU ATENCIÓN EN LA CONSULTA SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En cuanto al ítem de la pregunta N°9 Durante su atención en la consulta se respetó su privacidad; que forma parte de la variable de CONFIABILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 61%(93) siempre, en un 33%(50) la mayoría de las veces si, en un 7%(10) algunas veces si, algunas veces no; en un 0% la mayoría de las veces no y finalmente en un 0% nunca. En conclusión, durante la consulta dental y la mayor parte del tiempo se respeta la privacidad del asegurado.

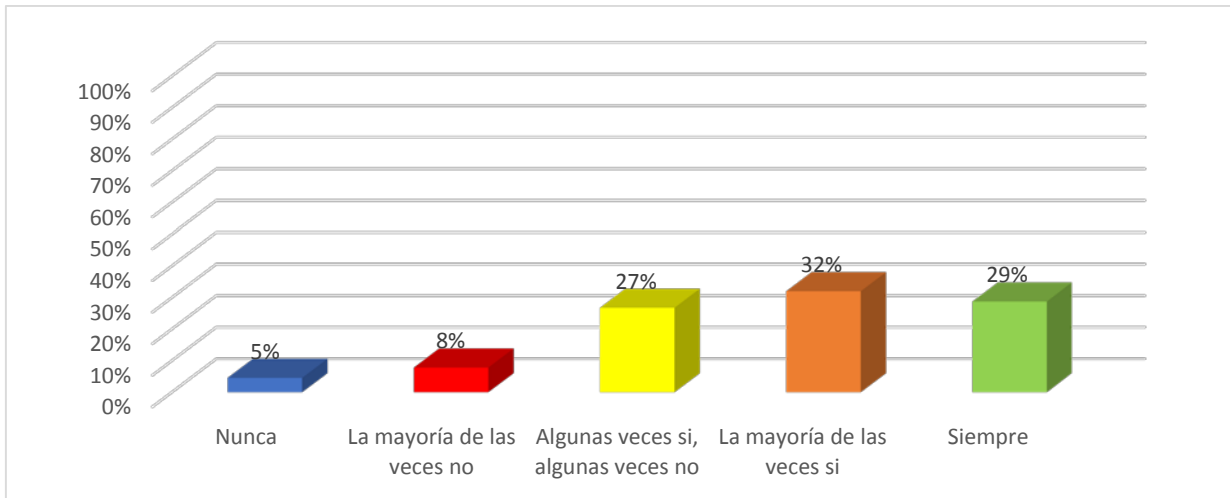
GRÁFICO N°11 – 10. SU EXPEDIENTE CLÍNICO ESTUVO DISPONIBLE EN EL CONSULTORIO PARA SU ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Sobre el ítem de la pregunta N°10 Su expediente clínico estuvo disponible en el consultorio para su atención; que forma parte de la variable de CONFIABILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 52%(80) siempre, en un 3%(4) la mayoría de las veces no. Resumiendo, según la percepción de los asegurados, la mayoría está de acuerdo en este punto, los desacuerdos ocurren en pequeña escala y deben mejorarse dentro del servicio de Estadística.

GRÁFICO N°12 – 11. LOS ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS COMO DE: LABORATORIO, RADIOGRAFÍA, TOMOGRAFÍA Y OTROS ESTÁN DISPONIBLES PARA UD. EN CASO DE NECESITARLOS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



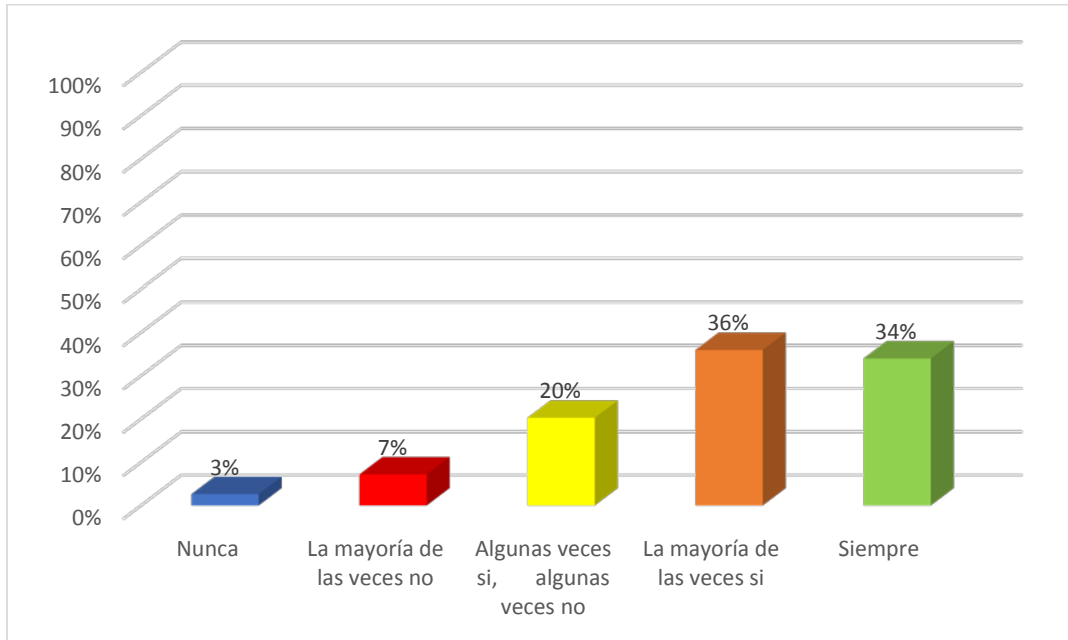
Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Referente al ítem de la pregunta N°11 Los estudios complementarios como de: Laboratorio, Radiografía, Tomografía y otros están disponibles para Ud. En caso de necesitarlos; que forma parte de la variable de CONFIABILIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 29%(44) siempre, en un 32%(49) la mayoría de las veces si, en un 27%(41) algunas veces si, algunas veces no; en un 8%(12) la mayoría de las veces no y finalmente en un 5%(7) nunca. En pocas palabras, hay una alta proporción que cree que los estudios complementarios son inaccesibles para los asegurados, esto se debe a que no están disponibles para sacarlos externamente pero sí, al momento de la consulta.

RESPUESTA RÁPIDA- DISPOSICIÓN Y BUENA VOLUNTAD

4 preguntas forman parte de esta variable.

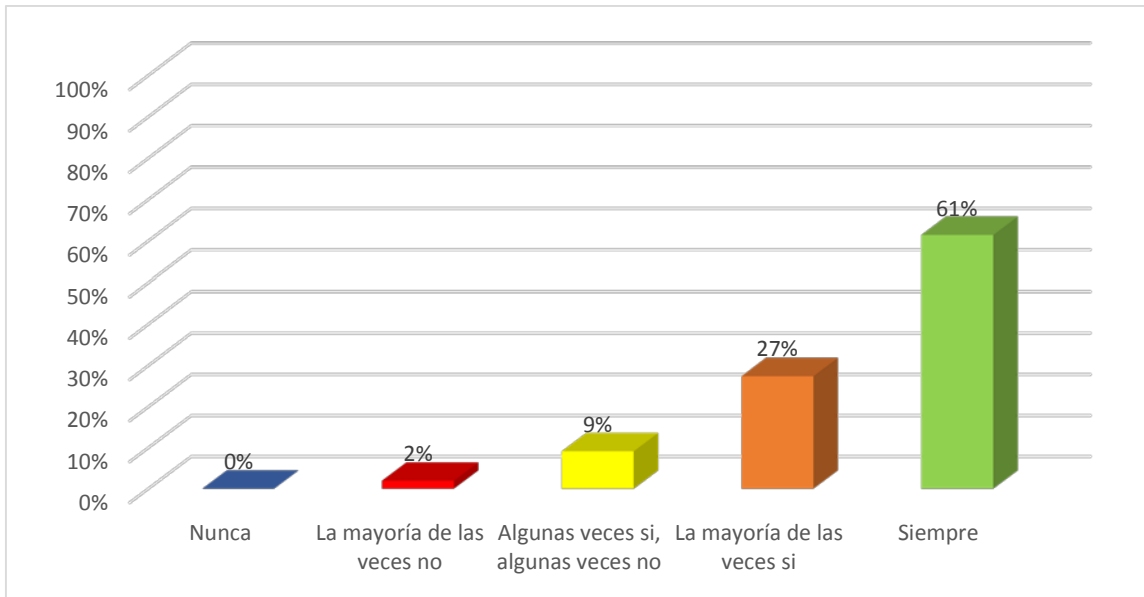
GRÁFICO N°13 – 12. SI UD. TIENE ALGÚN PROBLEMA PARA SU ATENCIÓN, EL PERSONAL DE SALUD MUESTRA INTERÉS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Para el ítem de la pregunta N°12 Si Ud. Tiene algún problema para su atención, el personal de salud muestra interés; que forma parte de la variable de RESPUESTA RÁPIDA, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 36%(55) la mayoría de las veces si, en un 34%(52) siempre, en un 20%(31) algunas veces sí, algunas veces no; en un 7%(11) la mayoría de las veces no y finalmente en un 3%(4) nunca. A pesar que la mayoría de los asegurados encontraron una rápida la respuesta, continúa existiendo disconformidad por las programaciones extensas y la atención prorrogada.

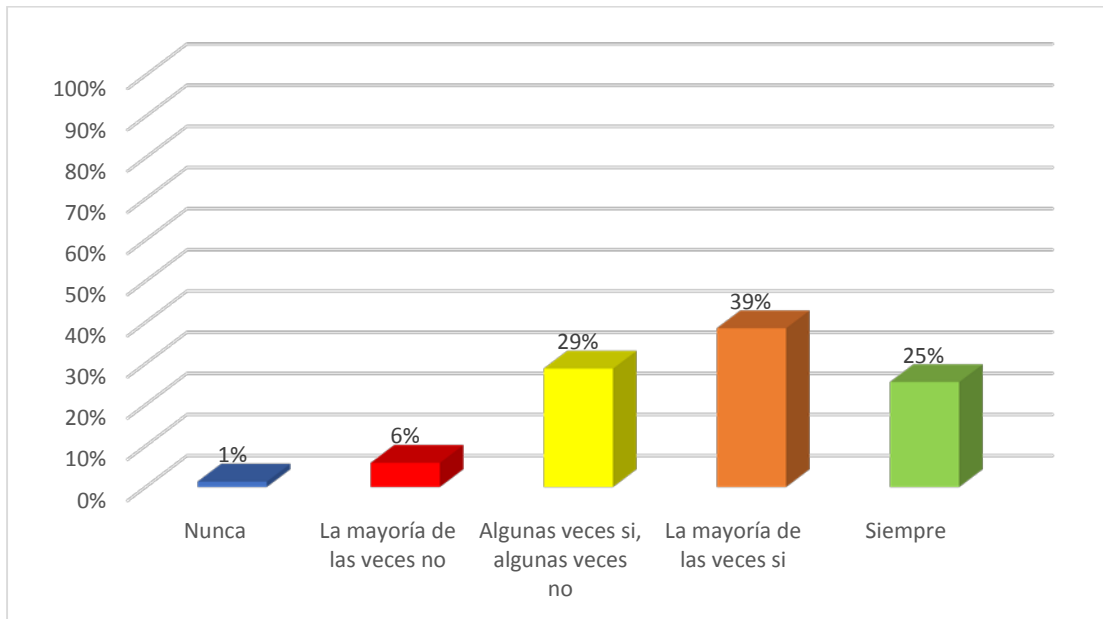
GRÁFICO N°14 – 13. DURANTE SU ATENCIÓN EN LA CONSULTA, EL ODONTÓLOGO LE BRINDA EL TIEMPO NECESARIO PARA CONTESTAR SUS DUDAS Y PREGUNTAS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Acerca del ítem de la pregunta N°13 Durante su atención en la consulta, el odontólogo le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas; que forma parte de la variable de RESPUESTA RÁPIDA, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 61%(94) siempre, en un 27% (42) la mayoría de las veces sí. En concreto, el asegurado presenta conformidad en la consulta odontológica.

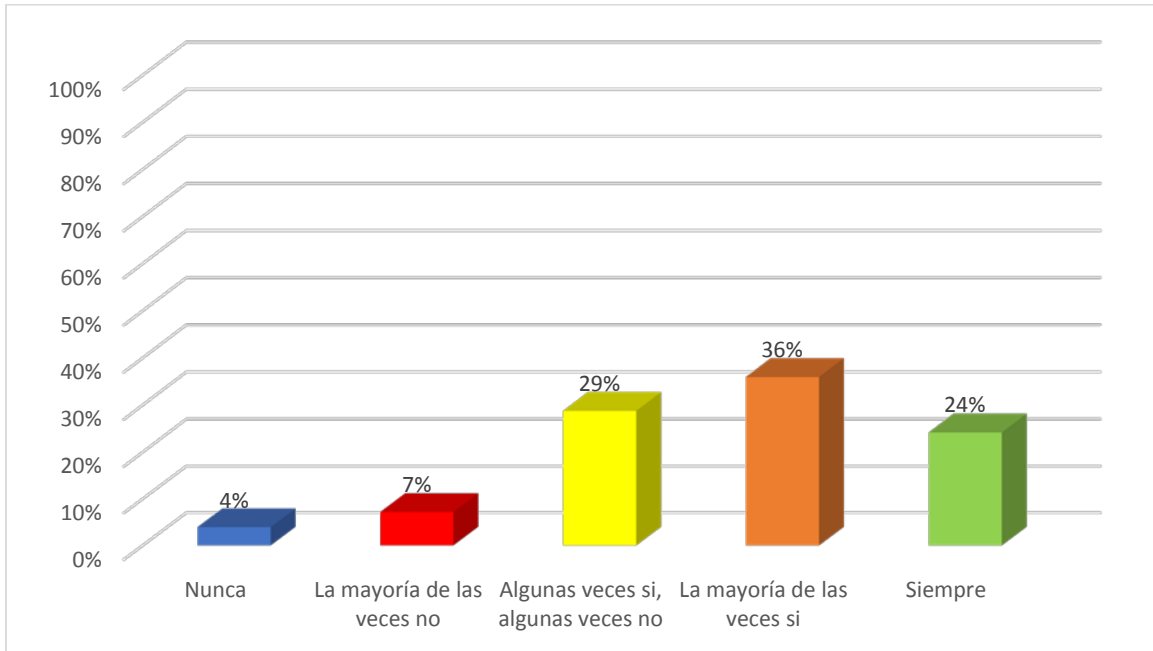
GRÁFICO N°15 – 14. EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN ES REGULARMENTE CON UN PROMEDIO DE 20 A 25 MINUTOS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Acerca del ítem de la pregunta N°14 El tiempo de espera para su atención es regularmente con un promedio de 20 a 25 minutos.; que forma parte de la variable de RESPUESTA RÁPIDA, la mayoría de los asegurados 29%(44) algunas veces si algunas veces no y un 1%(2) nunca. En resumen, dentro de la norma técnica administrativa y manual de aplicaciones odontológicas indica que el tiempo promedio de atención es de 30 minutos modificable de acuerdo al tratamiento, aunque por ser un policlínico de especialidades el tiempo de trabajo es de 30 a 45 minutos, pero vale señalar que en este policlínico se trabaja con citas y horarios otorgados a cada asegurado.

GRÁFICO N°16 – 15. LAS SALAS DE ESPERA CUENTAN CON PERSONAL PARA INFORMAR Y ORIENTAR A LOS PACIENTES O ACOMPAÑANTES. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



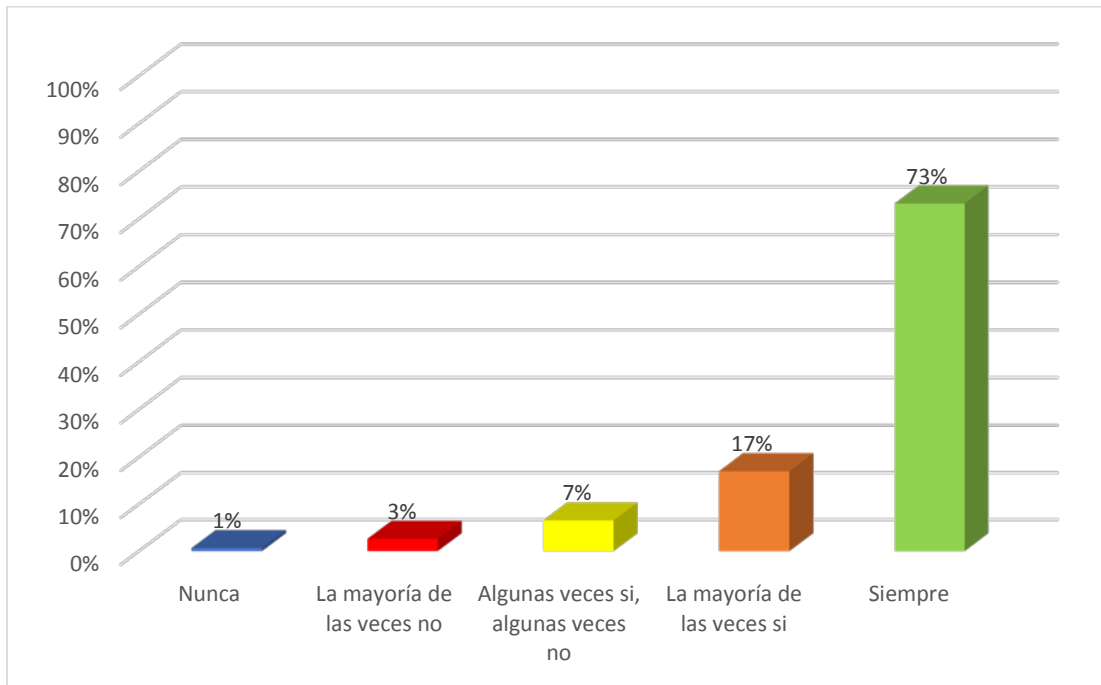
Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Sobre el ítem de la pregunta N°15 Las salas de espera cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes o acompañantes; que forma parte de la variable de RESPUESTA RÁPIDA, en un 7%(11) la mayoría de las veces no y finalmente en un 4%(6) nunca. En definitiva, la población asegurada en un porcentaje bajo, expresa disconformidad con este punto y se debe mejorar para una buena atención.

SEGURIDAD - CORTESIA, CONFIANZA Y CONFIDENCIA

2 preguntas forman parte de esta variable.

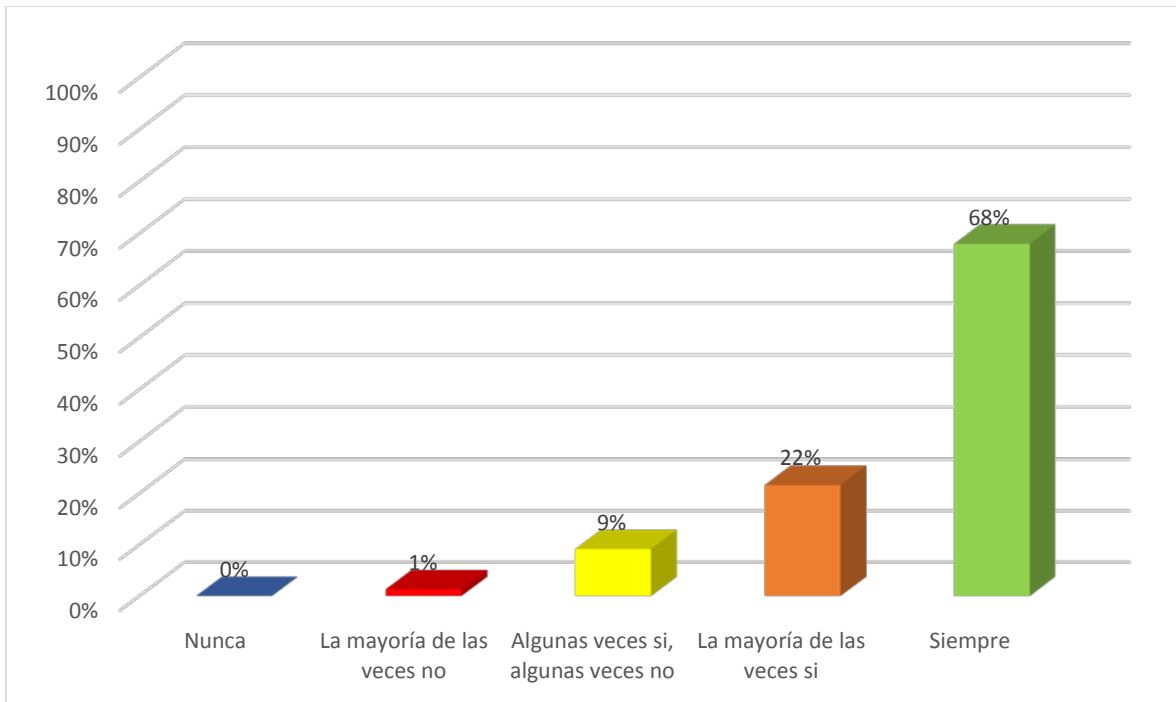
GRÁFICO N°17 – 16. EL ODONTÓLOGO QUE LE ATIENDE LE INSPIRA CONFIANZA DURANTE LA ATENCIÓN. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En cuanto a la ítem de la pregunta N°16 El odontólogo que le atiende le inspira confianza durante la atención; que forma parte de la variable de SEGURIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 73% (112) siempre. En conclusión, los asegurados están de acuerdo con la atención brindada por los especialistas pero hay que seguir mejorando.

GRÁFICO N°18 – 17. EL ODONTÓLOGO ANTE CUALQUIER CONSULTA RESPECTO A SU ATENCIÓN, LE ESCUCHA ATENTAMENTE, SU TRATO ES AMABLE, CON RESPETO Y PACIENCIA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



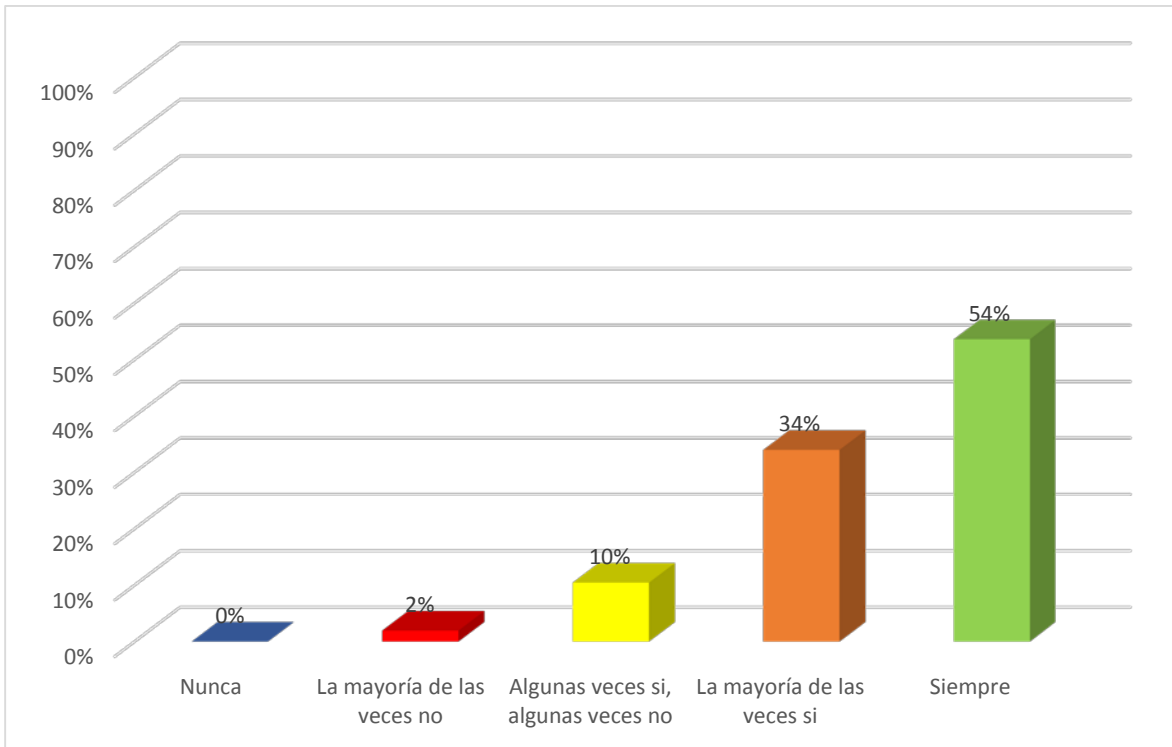
Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Respecto al ítem de la pregunta N°17 El odontólogo ante cualquier consulta respecto a su atención, le escucha atentamente, su trato es amable, con respeto y paciencia; que forma parte de la variable de SEGURIDAD, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 68% (104) siempre. Resumiendo, el asegurado está conforme con la atención y trato del profesional, pero se debe seguir mejorando.

EMPATÍA

2 preguntas forman parte de esta variable.

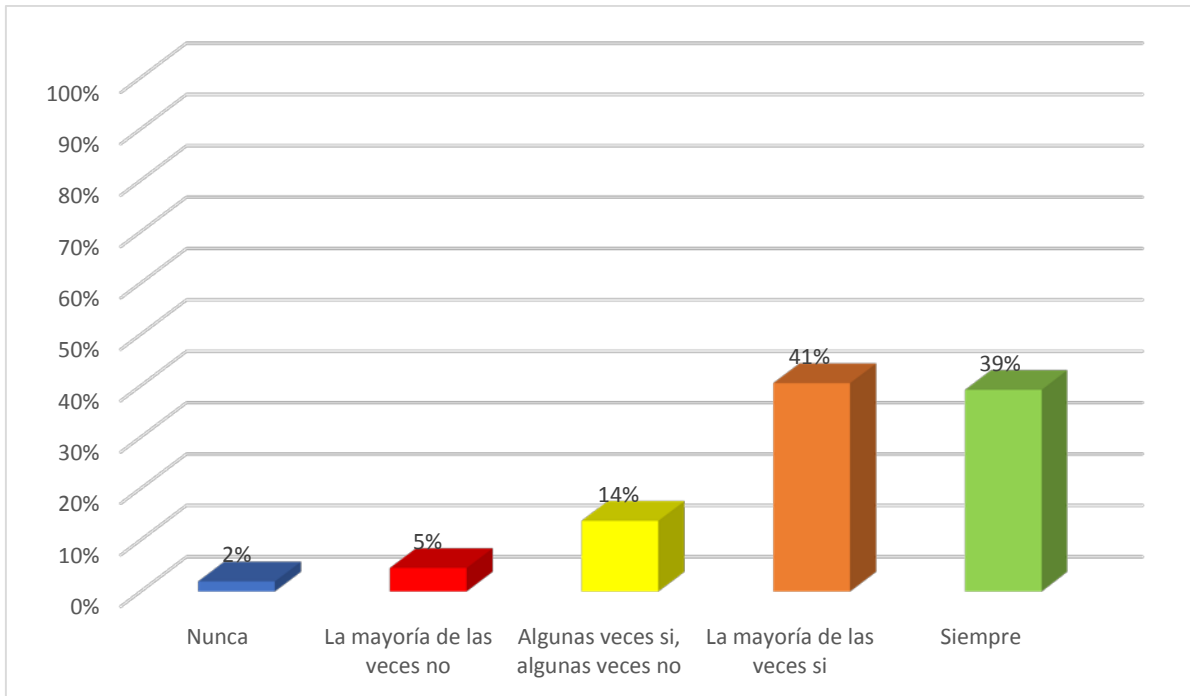
GRÁFICO N°19 - 18. EL PERSONAL DE SALUD (ODONTÓLOGO Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA) COMPRENDE SUS NECESIDADES RESPECTO A SU SALUD. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Para el ítem de la pregunta N°18 El personal de salud (odontólogo y auxiliar de enfermería) comprende sus necesidades respecto a su salud; que forma parte de la variable de EMPATÍA, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 54% (82) siempre. En pocas palabras, los asegurados perciben y sienten que son atendidos con comprensión por el personal médico de PAISE El Alto.

GRÁFICO N°20 – 19. EL PERSONAL DE SALUD (ODONTÓLOGO Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA) PRIORIZA SU ATENCIÓN EN LA CONSULTA SI UD. ATRAVIESA UNA EMERGENCIA SIN ESPERAR SU TURNO PARA ATENDERLE. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

Referente al ítem de la pregunta N°19 El personal de salud (odontólogo y auxiliar de enfermería) prioriza su atención en la consulta si Ud. atraviesa una emergencia sin esperar su turno para atenderle ; que forma parte de la variable de EMPATÍA, la mayoría de los asegurados evaluaron en un 41%(62) la mayoría de las veces si, en un 39%(60) siempre, en un 14%(21) algunas veces si, algunas veces no; en un 5%(7) la mayoría de las veces no y finalmente en un 2%(3) nunca. Finalmente, aunque la mayoría de los asegurados perciben que el personal es comprensivo ante la enfermedad que padecen, todavía hay una proporción importante de quienes no están satisfechos.

8.3. Resultados de Satisfacción

El Buzón, es una herramienta de comunicación que tiene por objeto recoger las quejas y sugerencias de los usuarios que deseen poner en conocimiento su satisfacción o insatisfacción en el proceso de atención, prestación de servicios, proporciona valiosa información y retroalimentación que permiten evaluar y mejorar los procesos de atención de los servicios involucrados. (48)

Una vez al mes se realiza en el PAISE EL ALTO la reunión del Comité Técnico Administrativo, donde se abre el buzón de quejas y sugerencias, así mismo y se da lectura a las quejas formales, excluyendo a toda queja que no esté identificada con nombre, número de seguro social y carnet de identidad.

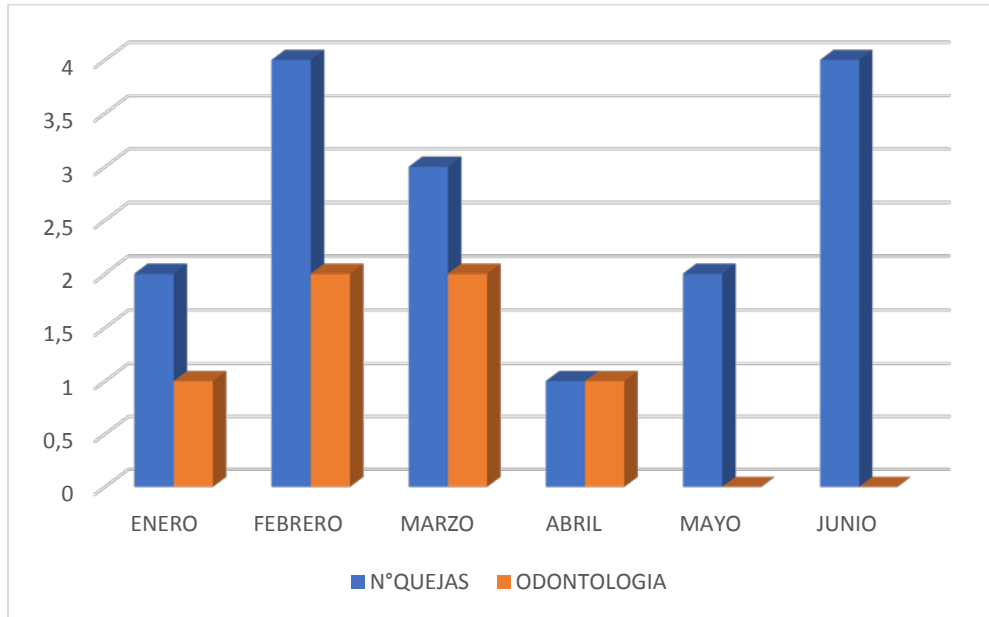
Como resultado del primer semestre se tiene:

TABLA N°7 – BUZON DE QUEJAS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ENERO - JUNIO 2023.

MES	N°QUEJAS	ODONTOLOGIA
ENERO	2	1
FEBRERO	4	2
MARZO	3	2
ABRIL	1	1
MAYO	2	0
JUNIO	4	0
TOTAL	16	6

Fuente: elaboración propia, basado en datos secretaria actas Comité Técnico Administrativo

GRÁFICO N°21 – BUZÓN DE QUEJAS. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ENERO - JUNIO 2023.



Fuente: elaboración propia, basado en datos secretaria actas Comité Técnico Administrativo

Claramente se puede evidenciar que las quejas y reclamos de los asegurados y beneficiarios expresan insatisfacción con los procesos de atención que se prestan en los servicios de salud de la consulta odontológica del PAISE EL ALTO y la mayoría de estos se enfocan en el tiempo de programación para la atención e inicio de tratamiento que es de 2 a 3 meses aproximadamente.

Así mismo dentro de la encuesta realizada se puede evidenciar con porcentajes no muy altos la insatisfacción de los pacientes dando como resultado procesos de atención que no cumplen con los criterios exigidos para una atención de calidad, así tenemos:

ASPECTOS TANGIBLES algunos de los asegurados refieren insatisfacción con los estudios complementarios que no cuenta el consultorio de Odontopediatría, por lo que se le debe enviar a realizárselas externamente.

La dimensión CONFIABILIDAD, genera insatisfacción por la poca disposición de los estudios complementarios para sacarlos afuera de la Institución; por lo que este punto según la norma debe respetarse en lo que corresponde a la Historia Clínica.

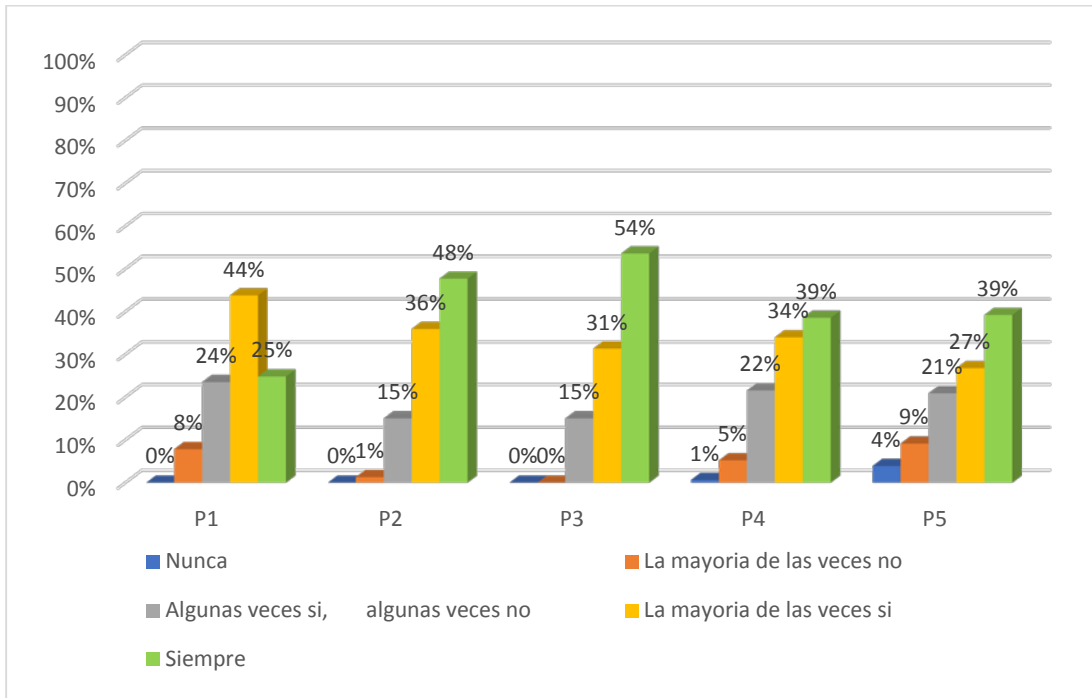
Existe también insatisfacción con la dimensión RESPUESTA RÁPIDA, especialmente con el turno de la tarde en el consultorio de Endodoncia; este turno tiene medio tiempo y los pacientes llegan de todos los policlínicos de la ciudad del Alto y Provincias para su programación, la misma que se encuentra a dos meses para el inicio de un tratamiento. Dentro de esta dimensión las quejas son varias, tanto verbales, en el buzón de quejas y formales.

También se tiene quejas por la atención sin EMPATIA por la programación prolongada para el inicio de un tratamiento y no así una atención inmediata.

8.4. Resultado de variables en agrupación de preguntas

TANGIBILIDAD 5 preguntas forman parte de esta variable.

GRÁFICO N°22 – TANGIBILIDAD DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

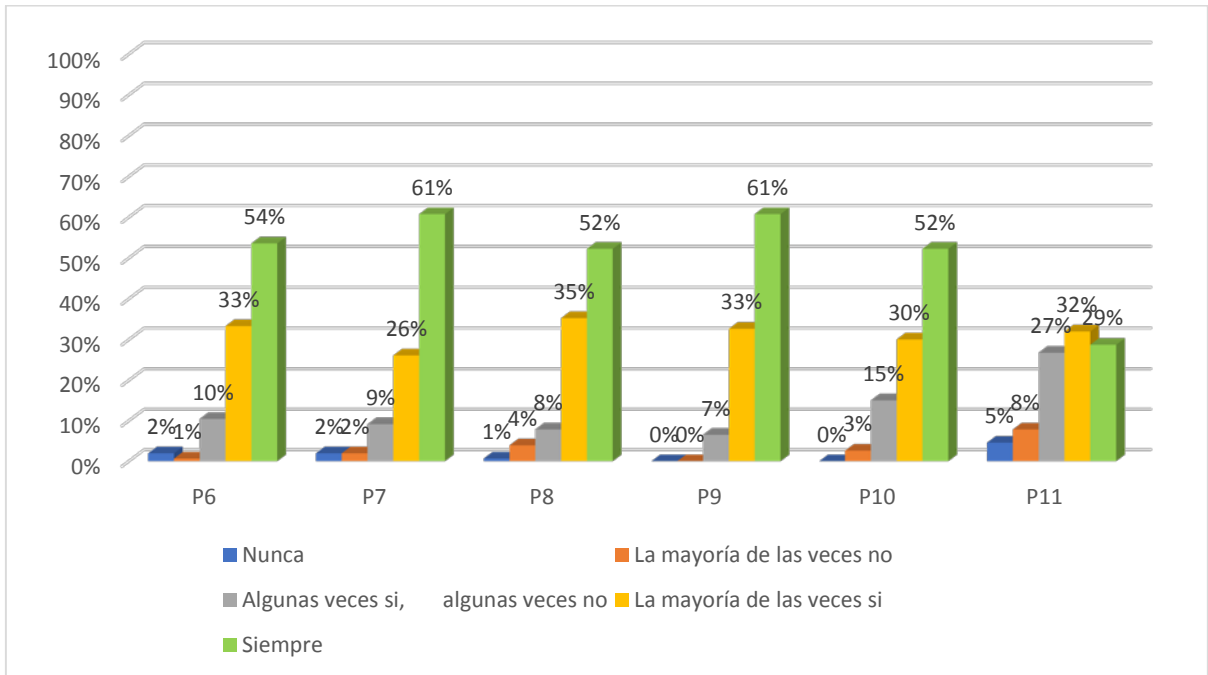


Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En los resultados de la variable de Tangibilidad se puede observar que más del cincuenta por ciento de los asegurados están cómodos con todo lo que implica esta variable, pero se debe hacer hincapié en los otros porcentajes no muy relevantes pero con una percepción negativa sobre todo en la señalización para la orientación de los asegurados, el panel de información de horarios y turnos de atención, falta de estudios complementarios, donde se debe mejorar.

CONFIABILIDAD 6 preguntas forman parte de esta variable.

GRÁFICO N°23 – CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

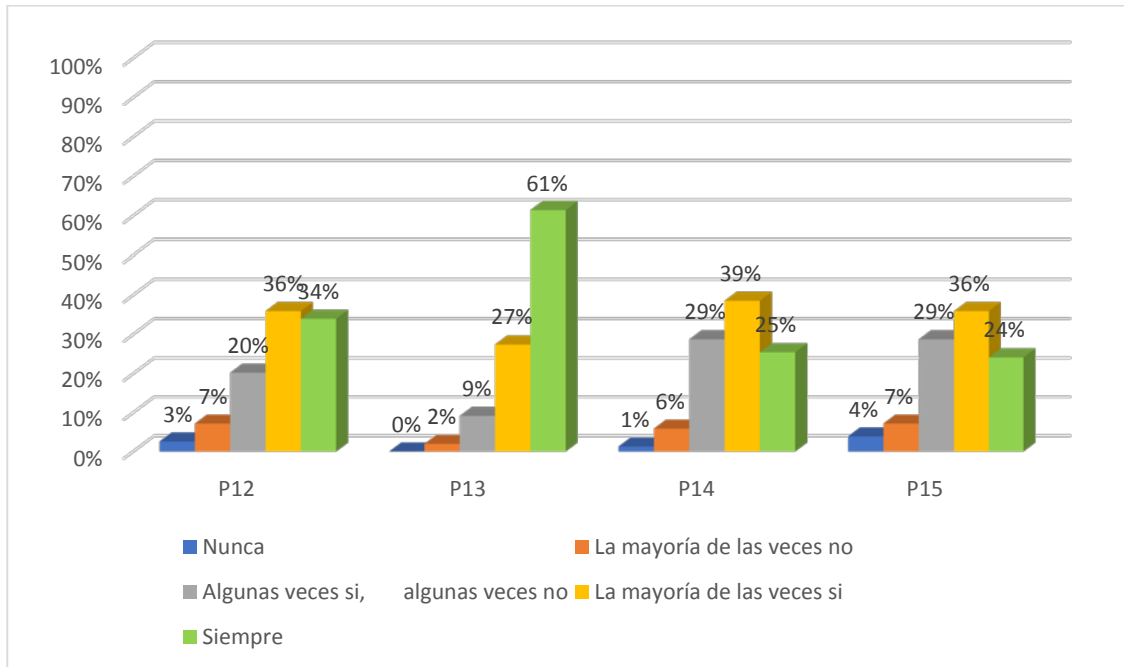


Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

De acuerdo los resultados de la variable de Confiabilidad donde refiere el trabajo del profesional en cuanto a la revisión odontológica, explicación con un lenguaje común y de fácil captación sobre el tratamiento , la medicación recibida o estudios complementarios, necesarios, los asegurados se encuentran muy conformes en este punto; con una ligera variabilidad en la disponibilidad de los estudios, en caso de necesitar el asegurado para uso personal.

RESPUESTA RÁPIDA- DISPONIBILIDAD 4 preguntas forman parte de esta variable.

GRÁFICO N°24 – RESPUESTA RÁPIDA DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

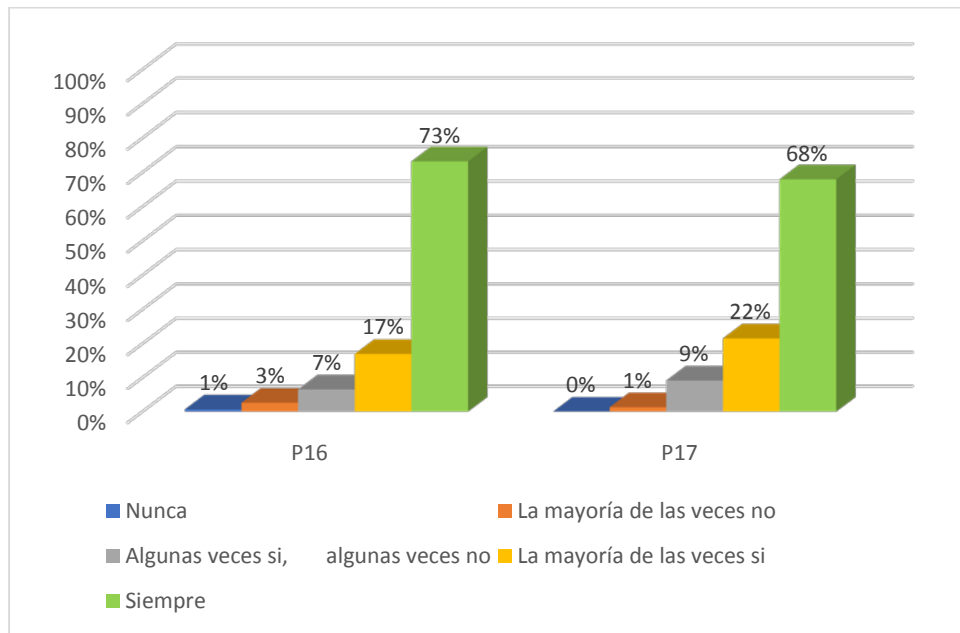


Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En la variable de Respuesta Rápida donde abarca el interés del personal de salud en cuanto al asegurado, la percepción de los asegurados es positiva más aún con el tiempo dedicado a despejar dudas con el odontólogo tratante, pero hay que destacar las percepciones negativas especialmente en el tiempo de espera para su atención, además del personal para informar y orientar al asegurado, estos últimos puntos deben ser analizados y solucionados para una mejor atención.

SEGURIDAD 2 preguntas forman parte de esta variable.

GRÁFICO N°25 – SEGURIDAD DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.

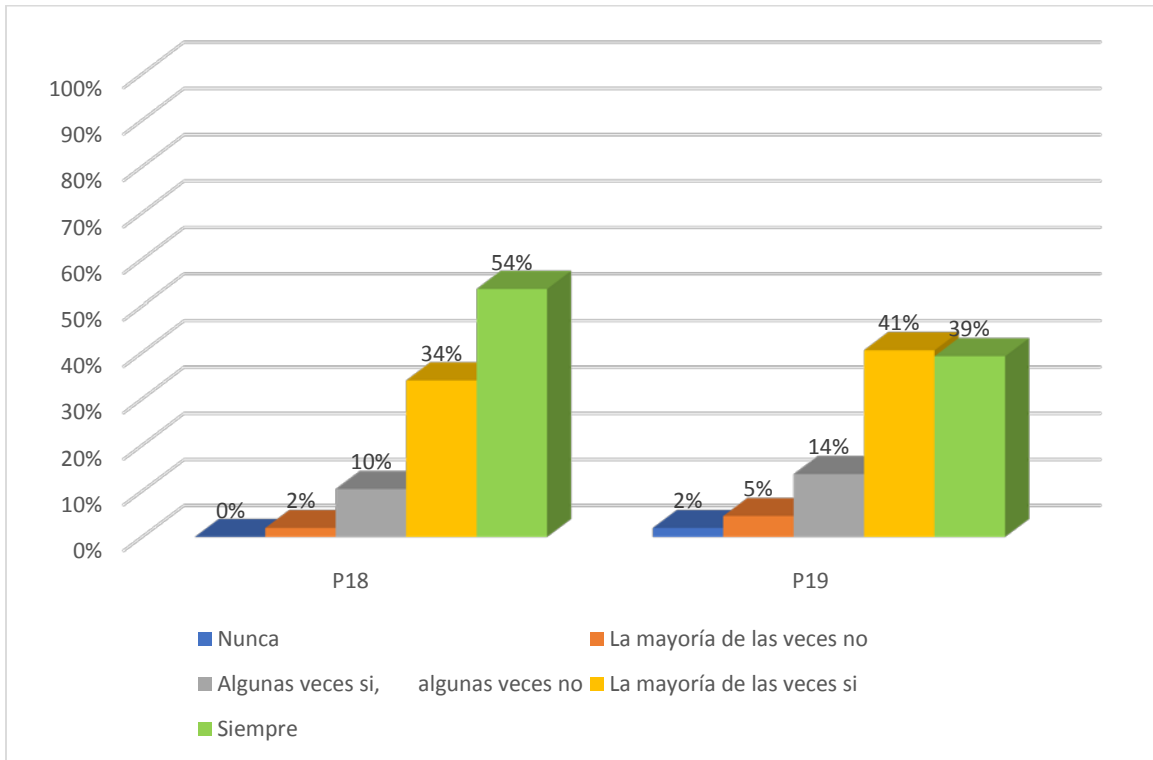


Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En cuanto a la Seguridad que brinda el odontólogo hacia el asegurado, la percepción de este es excelente, solo una mínima parte percibe que el odontólogo tratante no le escucha atentamente asimismo está disconforme con su trato, respeto y paciencia.

EMPATÍA 2 preguntas forman parte de esta variable.

GRÁFICO N°26 - EMPATÍA DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD
 - PAISE EL ALTO, ABRIL 2023.



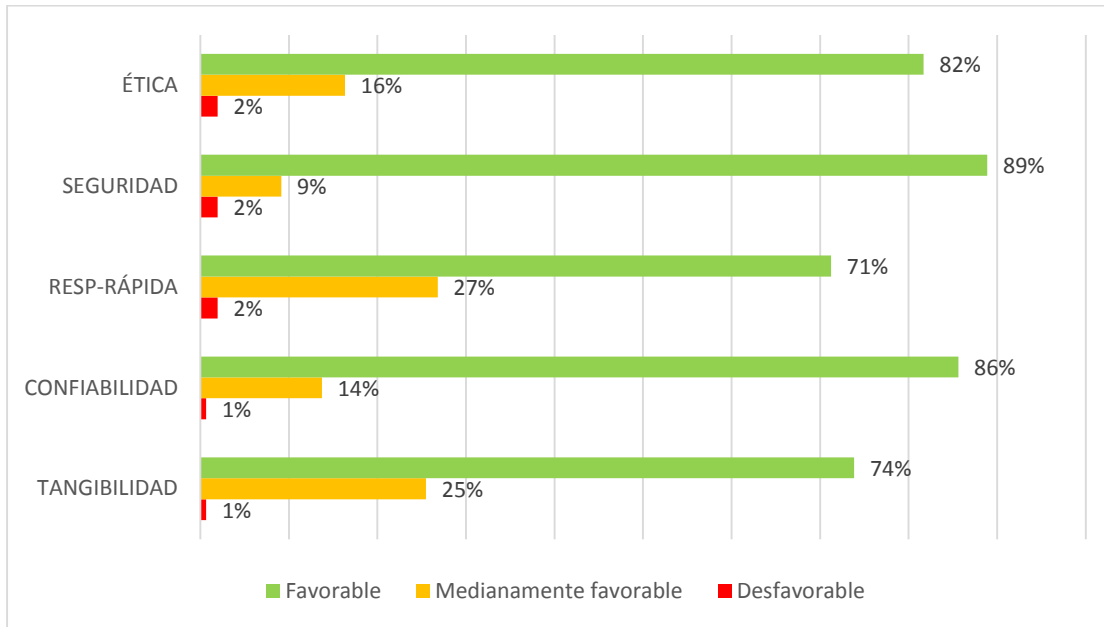
Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En cuanto a la empatía podemos decir que el asegurado percibe que el personal, tanto profesional como auxiliar siente empatía por el asegurado pero un mínimo porcentaje percibe que no hay una preferencia a su turno.

8.5. Resultados de BAREMOS de la escala de LIKERT de la encuesta

La escala de valoración BAREMOS de Likert que se evaluó en la encuesta fueron con los siguientes niveles: Desfavorable, Medianamente favorable y Favorable, en las variables de: Tangibilidad, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía (SERVQUAL), con sus diferentes intervalos o rangos.

GRÁFICO N°27 – BAREMOS DE VARIABLES DE LA ENCUESTA. CAJA NACIONAL DE SALUD - PAISE EL ALTO, ABRIL DEL 2023.



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta realizada abril 2023

En la escala de valoración BAREMOS de la escala de Likert se puede observar que los resultados son FAVORABLES en todas las variables, superando más del 70% de conformidad de atención hacia el asegurado y beneficiarios del PAISE EL ALTO. Pero llama la atención la variable de Respuesta Rápida, donde se obtiene más alto el porcentaje de medianamente favorable 27%; este punto se debe a la prolongación de atención a la enfermedad o dolencia del asegurado por la programación extensa que se le brinda y no así inmediata.

IX. DISCUSIÓN

En el presente estudio se compararon los resultados obtenidos con otros estudios similares, como el realizado en México (2021) cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad de la atención odontológica en personas sin seguridad social entre 168 usuarios, los resultados muestran que la calidad de la atención odontológica presenta falencias en estructura, proceso y resultados; pero lo más importante es el excedente de 18 dentistas, no distribuidos en las zonas rurales; comparado con el actual estudio realizado en el policlínico de Especialidades El Alto-PAISE de la Caja Nacional de Salud, con 153 asegurados, el objetivo principal fue determinar la calidad de la atención odontológica percibida por los asegurados, podemos ver la diferencia en los resultados obtenidos más del 90% de los asegurados calificaron la calidad como excelente y buena en todos los aspectos mencionados, como tangibilidad, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, solo alrededor del 2% piensa que la calidad de la atención es mala. (49)

De igual modo en el estudio del Instituto de Servicios Odontológicos de Medellín; en la variable sociodemográfica dentro de género, el resultado fue la mayor participación del sexo femenino, coincidiendo con la actual investigación donde hubo 73% femenino y 27% masculino; en cuanto a la edad, en el estudio de Medellín la mayoría fueron jóvenes entre 18 y 30 años, similar al de la presente investigación donde el grupo etario más dominante fue el de 26 a 35 años, por lo que este grupo de un rango joven, tiene productividad laboral. Dentro del nivel educativo en el estudio de Medellín, la mayoría de los participantes eran bachilleres y la minoría tenía educación superior a nivel técnico y no profesional; parecido al estudio actual, el nivel educativo del 31% son estudiantes de secundaria, el 27% son estudiantes universitarios, el 23% son técnicos; referente a la ocupación en el estudio realizado en el Instituto de Medellín, existe mayor representatividad los que se desempeñaban como panaderos, cocineros, asistentes y trabajos diversos, mientras que una pequeña proporción trabajaba como amas de casa, lo cual fue diferente a la presente investigación, puesto que la población de El Alto tiene una serie de empleos como comerciantes, empleados y otros con un 25%, los que realizan tareas del hogar también con un 25%, por lo que

un gran porcentaje, atiende el hogar, es la única característica que difiere del estudio internacional. (4)

Respecto a las cinco dimensiones del SERVQUAL, en el presente estudio destaca la dimensión tangible con más del 50% de cumplimiento en esta dimensión, a diferencia del estudio en el servicio de estomatología general integral en el Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spiritus, donde 386 pacientes evaluaron al policlínico como malo, por lo que el seguro de la CNS ofrece un buen servicio en lo que concierne a tangibilidad. (3)

En términos de confiabilidad, que se refiere a la competencia y atención en la prestación de servicios, los resultados de este estudio mostraron un alto nivel de aceptación con índices tan altos o similares al estudio realizado en Loreto en Perú con una investigación sobre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en el ámbito odontológico, con una muestra de 133 pacientes, el 93.2% de los cuales calificaron como “alta” la calidad de la atención brindada por el profesional. (5)

En cuanto a la dimensión de respuesta rápida en el estudio realizado en el Centro de Salud Red No. 5 Chasquipampa – Sur, del Sistema Público, entre 327 usuarios, los resultados arrojaron que en cuanto al tiempo de espera, el 26% fue muy bueno, el 69% bueno y el 5 % malo, en contraste con la percepción de resultados en el presente estudio, el 64 % estuvo conforme, el 29 % consideró regular y el 7 % malo; en el caso de la atención inmediata en el estudio del sistema público el 90% fueron atendidos y el 10% no, por lo contrario la percepción en el estudio del policlínico es 70 % si recibió atención y 10 % no, este último índice variará por la atención de previa cita en el Policlínico de Especialidades. (9)

A su vez podemos observar que en el estudio de satisfacción del usuario externo y calidad de la atención odontológica del Centro de Salud del Callao, en la variable seguridad, 90 usuarios del estudio piensan que el 11.1% es malo, el 63.3% es regular y el 25,6% es bueno, a diferencia del presente estudio donde la percepción de los asegurados sobre la variable fue excelente, superior al 70%, sólo una mínima porción del 1% notó una discrepancia. Por otro lado, en la variable empatía los resultados en el Centro Collao fueron 18.9% malos, 4.4% regulares y 26.7% buenos, a diferencia

del presente estudio donde los asegurados encontraron que la variable empatía se aplicó en el policlínico a los 40 % y sólo el 2% estaban insatisfechos. (6)

X. CONCLUSIONES

Se concluye que la Calidad de atención odontológica percibida por los asegurados del PAISE El Alto de la Caja Nacional de Salud en el mes de abril del 2023, de acuerdo a los resultados encontrados según el instrumento aplicado en 153 pacientes, dan como resultado global dentro de la escala de Likert de 4 a 5 puntos, con más o igual del 50% de las variables evaluadas, llegando a la conclusión que el PAISE El Alto brinda una alta calidad de atención dando una visión global del alto nivel de conformidad de los asegurados.

Es claro que la edad de los pacientes que más frecuentemente acuden a la consulta odontológica es entre 26 y 35 años con un promedio de 33 y 73% femenino, su participación es notable, período que se considera joven y eficaz. En cuanto a las ocupaciones, se destacan trabajos adicionales como el comercio, el trabajo y las tareas del hogar, por lo que se puede concluir que la mayoría de las personas que acuden al dentista son las beneficiarias; a esto se suma el hecho de que la población encuestada tiene un buen nivel educativo ya que la mayoría tiene estudios secundarios, como lo demuestra un 31% y un 27% que ha asistido a la universidad. Los resultados encontrados en el estudio permiten describir satisfactoriamente la opinión de los asegurados, la calidad percibida del servicio de consulta odontológica en PAISE El Alto, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, la cual analiza 5 dimensiones y 19 preguntas.

En los resultados de la dimensión Tangible se puede concluir que los asegurados están satisfechos con todo lo que esta dimensión conlleva en general, aunque una pequeña proporción tiene una percepción negativa de la señalización direccional del asegurado, cartel informativo sobre el horario y turnos de atención, además de la falta de estudios adicionales como radiografías en uno de los consultorios de odontología, por lo que estos puntos necesitan mejorar. De acuerdo a los resultados de la dimensión

Confiabilidad podemos inferir que el asegurado está satisfecho con la atención profesional, con una diferencia negativa mínima pero significativa en la disponibilidad de historias clínicas el momento de la atención y mayor explicación en cuanto a la disponibilidad de sacar de los estudios complementarios externamente, por lo que se debe reestablecer estos puntos con los servicios correspondientes para su mejora.

En el aspecto de Respuesta Rápida, que incluye la actitud y disposición del personal médico hacia el asegurado, se puede concluir que el punto negativo sobre todo es el tiempo de espera para recibir la atención correspondiente, esto es problemático debido a la programación extensa y se refleja en la insatisfacción del asegurado, porque no se le brinda una solución rápida, por lo que debe ser analizada y resuelta para una mejor atención.

Referente a Seguridad que brindan los odontólogos a los asegurados, la percepción al respecto es muy buena, un porcentaje mínimo (3%) cree que los odontólogos no los escuchan atentamente y están insatisfechos con su trato.

En términos de Empatía, se concluyó que los asegurados percibieron que el personal, tanto profesional como auxiliar, se solidariza con los pacientes, aunque exista una mínima proporción de personas insatisfechas con respecto a las necesidades que tienen especialmente en priorizar su turno en caso de emergencia.

Se concluyó que la razón principal de las quejas y reclamos sobre la atención odontológica fue la insatisfacción en la PRONTA RESPUESTA; contrariamente satisfechos con respecto a lo tangible, confiabilidad, seguridad y empatía. La capacidad de respuesta o disponibilidad de atención a la enfermedad o condición que experimenta el asegurado al momento de la consulta es por el trabajo a tiempo parcial o de 3 horas en un consultorio odontológico de la especialidad de Endodoncia, el cual no llega a cubrir la demanda de la población asegurada, el trabajo se realiza mediante cronogramas (citas médicas) que se extiende de 2 a 3 meses, por lo que frecuentemente se presentan quejas tanto verbales como formales y escritas; este punto debe ser analizado y resuelto.

XI. RECOMENDACIONES

Según los resultados, en su mayoría los beneficiarios son quienes más acuden a la consulta odontológica, no así los asegurados (titulares). Por lo tanto, se debe promover la atención dental brindada por el seguro a toda la población asegurada con más charlas informativas dirigidas a los asegurados titulares (población trabajadora) y así mismo el servicio de trabajo social debe comunicar e informar sobre la programación de las citas y los permisos que brinda el seguro (justificativo de asistencia a consulta) para que el asegurado titular acuda a las diferentes atenciones. Referente a las cinco dimensiones de la encuesta SERVQUAL se recomienda:

En el aspecto Tangible se debe mejorar la señalización para orientar a los asegurados, así como los paneles informativos sobre horarios, turnos y asignación de consultorios para mantener informados a los asegurados y beneficiarios. En cuanto a estudios adicionales, es necesario adquirir un equipo de rayos X para el consultorio de Odontopediatría, a través del POA, debido a las necesidades de los niños. En cuanto al aspecto de Confiabilidad, se debe mejorar la disponibilidad de las historias clínicas, que es proporcionado por el área de Estadística, ya que implica retrasos en los tiempos de atención y malestar de los pacientes, por lo que se debe mejorar la organización y entrega de los mismos. En cuanto a la provisión de estudios adicionales a los pacientes, el asegurado debe ser informado por el profesional de trabajo social sobre la norma institucional que indica que los estudios complementarios solo están disponibles únicamente para el Seguro de la Caja Nacional de Salud en todos sus niveles y no así externamente o fuera de la Institución. En la dimensión de Repuesta Rápida se recomienda la ampliación de horario en el consultorio de Endodoncia turno tarde, debido a que las programaciones son de 2 a 3 meses y no existe una solución rápida y efectiva para el asegurado, generando muchos problemas y descontentos. Asimismo, el personal de enfermería que trabaja en la sala de espera debe informar y orientar a los pacientes para evitar cualquier molestia. En cuanto al aspecto de Seguridad, se debe seguir brindando calidad y trato cálido a los asegurados para que su satisfacción con la atención brindada se mantenga. En cuanto a la dimensión de Empatía, ante una emergencia debe haber un espacio para poder atender a los pacientes con prontitud y priorizar su atención.

Luego de observarse los resultados de insatisfacción con la atención odontológica como la rápida respuesta por falta de tiempo, se reitera la recomendación de ampliar el horario de atención del consultorio de Endodoncia del turno de tarde, para brindar un tratamiento rápido y oportuno al asegurado y satisfacer así sus necesidades y dolencias.

Gracias a las conclusiones y recomendaciones este trabajo contribuyó a la solicitud de requerimiento de tiempo completo en la especialidad de Endodoncia en el área de Odontología en el Policlínico de Especialidades El Alto (PAISE – EL ALTO) de la Caja Nacional de Salud. (Anexos)

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online] Acceso 12 de marzo de 2023 de marzode 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
2. Mendoza F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Revista de Salud VIVE.Revista de Investigación en Salud. 2020; 3(7): p. 35 - 43.
3. Silva C. Evaluación de la calidad del Servicio de Estomatología General Integral. Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spíritus. Gaceta Médica Espirituana. 2020; 24(2).
4. Montoya J. Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021. [Trabajo de grado Especialidad]. Colombia: Universidad Antioquia, Medellín.
5. Alvarado CM. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de odontología de un centro de salud, Loreto 2022. Repositorio Universidad César Vallejo. 2022.
6. Puza Ramirez M. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022. [Tesis Maestría]. Callao: Universidad César Vallejo, Perú.
7. Hernández M. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. Horizonte Sanitario. 2021; 21(3).
8. Huayta M. Nivel de satisfacción de gestantes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud del Municipio de Toledo del Departamento de Oruro durante la gestión 2019 al 2020. Repositorio UMSA. 2020.
9. Espino R. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. 2019;; p. 97.
10. Palacios P. Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. Revista Interdisciplinaria de · Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. 2021; VII(12).
11. Lara Y. Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. Revista · Criterios. 2019; 26(1): p. 135 - 154.
12. Fundación "La Caixa". Diccionario de la lengua española. Real Academia Española. 2022; 23.
13. Cruz A. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición. Innovaciones de · Negocios. 2018; 15(30): p. 259-278.
14. Nazamuez B. Propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad con base en la Norma · ISO 15189:2012. Repositorio Institucional UASB Digital. 2020.
15. Reyes L. Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de · agua potable del cantón Jipijapa. Revista Polo del Conocimiento. 2021; 6(4): p. 570-591.
16. Chacón Cantos J. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. · Revista Espacios. 2018; 39(50).
17. Chacón J. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista · Espacios. 2018; 39(50).
18. Aguasvivas S. Propuesta para la implementación del modelo de gestión Malcolm Baldrige en · PIBI CLOUD DOMINICANA, en el 2018. Univerddad APEC. 2018.
19. Castillo Pineda L. El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el · potencial administrativo. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada. 2019.
20. Gómez MdC. La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el · crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. Revista Inclusiones. 2019; 6: p. 72-89.

- 21 Goitia L. Modelo Boliviano de Excelencia y su relación con el Modelo Iberoamericano y con el · Vivir Bien propuesto por el gobierno. *Revista Nacional de Administración*. 2020; 11(2).
- 22 Duque T. Modelos de gestión de la calidad y la competitividad del sector textil de la provincia de · Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. 2019.
- 23 Luna E. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del · usuario. *Horizonte Sanitario*. 2021; 20(3).
- 24 Organización Panamericana de la Salud- OPS. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad · de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 OPS , editor. Washington, D.C.; 2019.
- 25 Ministerio de Salud. Plan de Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2022.
- 26 Alejo J. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Revista Científica-Memoria de · posgrado*. 2022; 3(2).
- 27 Palacios P. Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. 2020.
- 28 León Ramentol C, Menéndez Cabeza sA, Rodríguez Socarrás I. Importancia de un sistema de · gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. 2018; 6.
- 29 Pingo A. Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia · (RVG)*. 2020;(90): p. 632-647.
- 30 Online Browsing Platform (OBP). [Online] Acceso 7 de abril de 2023. Disponible en: · <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- 31 Albán MS. Evaluación de la normativa ISO 9001-2015 en una prestadora externa que brinda · servicio médicos – odontológicos en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de posgrado. 2020.
- 32 Ministerio de Salud y Deportes Bolivia. Bases para la organización y funcionamiento del · Proyecto Nacional de calidad en Salud (PRONACS) La Paz: Ministerio de Salud y Deportes; 2023 (actualización del 2008).
- 33 Fernández JM. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad · de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*. 2018; 37(1).
- 34 Mercado Alvarez J. Factores asociados a la insatisfacción de asegurados y beneficiarios, consulta · externa, Hospital Petrolero Obrajes, 2017. La Paz- Bolivia.
- 35 Castañeda Ortiz D. Intervenciones a las causas de insatisfacción de los usuarios del servicio de · urgencias en el Hospital San Rafael de Itagüi -Antioquia, durante el segundo semestre del año 2012. Trabajo de grado. Medellín: Universidad CES Facultad de Medicina.
- 36 Amau Chiroque J, León Manco R, Ticona Zela R, Estrada Chiroque L. Satisfacción en la · atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2022; 51(1).
- 37 Martínez Piña D. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de · los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*. 2019; 16(1).
- 38 Hernández V. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, · Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*. 2021; 37(4).
- 39 Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del · Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes. ISSN 1814-5469 ISSN 2308-0531.

- 40 Mirandani D. La calidad del servicio de atención dental ayuda a la gestión integral del riesgo dental clínico: una revisión narrativa. *Journal of International Oral Health*. 2022; 14(3): p. 209-2014.
- 41 Castillo L. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. Repositorio Universidad César Vallejo. 2018.
- 42 Vizuite O. Las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa Coudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito. Repositorio Digital Universidad Nacional de Chimborazo. 2021.
- 43 Ministerio de Salud y Deposrtes-INASES. Reglamento del gestor de calidad del seguro social a corto plazo La Paz: KURMI; 2012.
- 44 Fundación Wikimedia, Inc. Wikipedia. [Online]; 2023. Acceso 9 de abrilde 2023. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/El_Alto.
- 45 Caja Nacional de Salud. [Online] Acceso 25 de marzode 2023. Disponible en: <https://www.cns.gob.bo/>.
- 46 Guevara G. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista cinetífica del mundo de la Investigación*. 2020;; p. 163-173.
- 47 Da Silva D. Web Content & SEO Associate, LATAM. [Online]; 2020. Acceso 25 de marzode 2023. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/#:~:text=La%20escala%20de%20likert%20es,s%C3%AD%E2%80%9D%20o%20E2%80%9Cno%E2%80%9D>.
- 48 Morales Ayma E. Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo. Decreto Supremo 3561. *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional*. 2018;(1064NEC).
- 49 Hernández M. Calidad en atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. *Horizonte Sanitario*. 2022; 21(3): p. 451-458.
- 50 Arguello A. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el hospital básico de Guarnda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*. 2020; Volumen 19 (2).
- 51 Chungara C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. Tesis Especialidad. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- 52 Reyes S. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*. 2015; 52(3): p. 23 -26.
- 53 Lezcano L. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *iMedPub Journals*. 2018; 14(4:4).
- 54 Ministerio de Salud - Perú. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” Lima: Minsa; 2012.
- 55 Freddy V. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2007; 6(13).
- 56 Normalización OId. Online Browsing Platform (OBP). [Online] Acceso 7 de abrilde 2023. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- 57 Normalización OId. ISO. [Online]; 2021. Acceso 7 de abrilde 2023. Disponible en: <https://www.iso.org/standard/45481.html>.
- 58 Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana Salud Pública*. 2004; 30(1).

- 59 Garza Villegas J. Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación de ecuaciones · estructurales con mínimos parciales cuadrados. Caso de estudio. *Innovaciones de negocios*. 2014; 11(22).
- 60 Gómez Fuentes S. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro · especializado para el estudio y tratamiento del dolor. *Revista Mexicana de Anestesiología*. 2013; 36(3): p. 176 - 180.

XIII. ANEXOS

13.1. Consideraciones Éticas

13.1.1. Autorización Institucional

La Paz, 3 de abril del 2023

Señor:
Dr. Edward Ibañez Chanove
DIRECTOR PAISE EL ALTO CAJA NACIONAL DE SALUD
Presente.-



REF.: AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION

Señor Director:

Mediante la presente me permito solicitar muy respetuosamente a su autoridad, tenga la gentileza de autorización para realizar en la Institución la investigación relacionada con: **“CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DEL PAISE EL ALTO DE LA CNS EN EL MES DE ABRIL DEL 2023”**

La investigación se está realizando para concluir la Especialidad en Salud Pública, mención Gerencia en Salud , realizada en la U.M.S.A. – POSGRADO DE MEDICINA.

Las encuestas, serán realizadas en el turno mañana y tarde durante el mes de abril, post consulta, utilizando el instrumento SERVQUAL. El cual ha sido validado por la Dra. Carla Miranda, Coordinadora de Posgrado de Odontopediatría de la Facultad de Odontología – UMSA y tutora metodológica de otras especialidades de la Facultad de Odontología UMSA y otras Universidades.

Los resultados de la misma se harán conocer a su autoridad, para que a partir de ello se pueda inferir en procesos de mejoramiento continuo en base a los datos obtenidos.

Con este motivo, saludo a usted agradeciendo su colaboración.

Atentamente:


Dra. Nadia Varinia Silva Silva
C.I. 4792084 L.P.
INVESTIGADORA


Dr. Edward Ibañez Chanove
DIRECTOR
POLICLINICO ESPECIALIDADES EL ALTO
CAJA NACIONAL DE SALUD

C.c. Arch.

La Paz, 5 de abril del 2023

Señora:

Dra. Nadia Varinia Silva Silva

Presente.-

REF.: AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION

Distinguida Doctora:

Mediante la presente me permito dar la autorización para realizar en el Servicio la investigación relacionada con: **“CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DEL PAISE EL ALTO DE LA CNS EN EL MES DE ABRIL DEL 2023”**

Esperando dar a conocer los resultados de la misma para tomarlos en cuenta en la atención que brinda el Servicio de Odontología del PAISE EL ALTO de la CAJA NACIONAL DE SALUD.

Atentamente:

Dra. Ariadne Scarley Martínez Rendón

COORDINADORA DE ODONTOLOGIA

PAISE EL ALTO- CAJA NACIONAL DE SALUD

Ariadne Scarley Martínez Rendón
Prof. Odontología
CNSA

C.c. Arch.

13.1.2. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Distinguido Paciente asegurado:

La calidad de atención se ha convertido en una prioridad para nuestra Institución y la satisfacción del paciente es fundamental en los servicios de salud; por ello la presente investigación tiene el objetivo de conocer la percepción suya con respecto a la calidad del servicio que recibe usted en la consulta odontológica, por ejemplo, si nuestros ambientes son confortables, si el trato que ofrece el personal es cálido y entre otros si usted recibe la atención que espera.

A través de esta investigación se pretende establecer mecanismos de mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud a fin de satisfacer sus expectativas.

Porque usted es importante.

FIRMA: -----

La Paz, Abril del 2023

13.2. Encuesta

Señor asegurado la presente encuesta, tiene fines de estudio de investigación, el objetivo es conocer la percepción que usted tiene respecto al servicio recibido. Su respuesta es muy importante para mejorar el trabajo de nuestra Institución.

Por favor marque con una X la casilla que corresponda.

Edad:..... Sexo:..... Fecha:..... Ocupación:.....

Grado de instrucción: Primaria..... Primaria incompleta..... Secundaria..... Secundaria incompleta..... Bachiller..... Técnico..... Universitario..... Otros:.....

N°	CARACTERES DEL SERVICIO	ESCALA DE EVALUACIÓN				
		1 Nunca	2 La mayoría de las veces no	3 Algunas veces si, algunas veces no	4 La mayoría de las veces si	5 Siempre
1. TANGIBLES (Instalaciones físicas, equipamiento)						
1	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
2	El consultorio cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
3	El consultorio y sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.					
4	El panel de información de horarios, turnos de atención y designación de consultorios, es claro y se comprende con facilidad.					
5	El consultorio cuenta con los estudios complementarios, en caso de ser necesario. (radiografía y laboratorio)					
2. CONFIABILIDAD (Habilidad y cuidado de brindar el servicio)						
6	El odontólogo realizó un examen completo de la cavidad bucal y minucioso por el problema de salud oral que motivo su atención.					
7	El odontólogo le explicó a Ud. o a su familiar en palabras fáciles de entender el tratamiento que le realizaron.					
8	El odontólogo le explicó a Ud. o a su familiar en palabras fáciles de entender la necesidad de un medicamento específico o una radiografía o una transferencia a otro policlínico.					
9	Durante su atención en la consulta se respetó su privacidad.					
10	Su expediente clínico, estuvo disponible en el consultorio para su atención.					
11	Los estudios complementarios como de: Laboratorio, Radiografía, Tomografía y otros están disponibles para Ud. En caso de necesitarlos.					
3. RESPUESTA RÁPIDA (Disposición y buena voluntad)						
12	Si Ud. Tiene algún problema para su atención, el personal de salud muestra interés.					
13	Durante su atención en la consulta, el odontólogo le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas.					
14	El tiempo de espera para su atención es regularmente con un promedio de 20 a 25 minutos.					
15	Las salas de espera cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes o acompañantes.					
4. SEGURIDAD (Cortesía y habilidad para transmitir confianza y confidencia)						
16	El odontólogo que le atiende le inspira confianza durante la atención.					
17	El odontólogo ante cualquier consulta respecto a su atención, le escucha atentamente, su trato es amable, con respeto y paciencia.					
5. EMPATÍA (Disponibilidad de ponerse en el lugar del otro)						
18	El personal de salud (odontólogo y auxiliar de enfermería) comprende sus necesidades respecto a su salud.					
19	El personal de salud (odontólogo y auxiliar de enfermería) prioriza su atención en la consulta si Ud. atraviesa una emergencia sin esperar su turno para atenderle.					

13.2.1. Validación de instrumento

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Distinguido colega,

Soy la Dra. Nadia Varinia Silva Silva, cursante de la Especialidad de Salud Pública – Mención Gerencia en Salud, de la Unidad de Postgrado de la Facultad de Medicina de la UMSA. Al momento me encuentro realizando el trabajo de campo del trabajo de grado titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DEL PAISE EL ALTO DE LA CNS EN EL MES DE ABRIL DEL 2023**”. Uno de los objetivos planteados es describir la opinión de los asegurados con relación a las cinco dimensiones respecto a la percepción de la prestación de servicios en la consulta odontológica, por lo que requiero la **OPINIÓN DE EXPERTOS**, para poder validar el instrumento a ser utilizado para este fin.

En ese sentido, y en conocimiento de su vasta experiencia en el área, solicito gentilmente me brinde su opinión ante el trabajo realizado.

PLANILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de la aplicación	X			

APRECIACIÓN CUALITATIVA: El instrumental elaborado se encuentra con una adecuada secuencia de acuerdo a las variables de estudio, que le permitirán cumplir con los objetivos planteados.

El lenguaje y semántica utilizados son válidos para una adecuada comprensión y comunicación con los sujetos de estudio.

La escala utilizada para el manejo de las respuestas de los pacientes permite integrar las posibles percepciones de los sujetos de estudio.



Dra. Carla Alejandra Miranda Miranda
ODONTOPEDIATRIA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
CENTENARIO 1911 - 2011

Dra. Carla Alejandra Miranda Miranda

Especialista en Odontopediatria

Coordinadora de la Especialidad de Odontopediatria UMSA

Tutor metodológico Unidad de Posgrado Facultad de Odontología UMSA

Tutor temático Vicerrectorado de Posgrado Escuela Militar de Ingeniería

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Distinguido colega,

Soy la Dra. Nadia Varinia Silva Silva, cursante de la Especialidad de Salud Pública – Mención Gerencia en Salud, de la Unidad de Postgrado de la Facultad de Medicina de la UMSA. Al momento me encuentro realizando el trabajo de campo del trabajo de grado titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS ASEGURADOS DEL PAISE EL ALTO DE LA CNS EN EL MES DE ABRIL DEL 2023**”. Uno de los objetivos planteados es describir la opinión de los asegurados con relación a las cinco dimensiones respecto a la percepción de la prestación de servicios en la consulta odontológica, por lo que requiero la **OPINIÓN DE EXPERTOS**, para poder validar el instrumento a ser utilizado para este fin.

En ese sentido, y en conocimiento de su vasta experiencia en el área, solicito gentilmente me brinde su opinión ante el trabajo realizado.

PLANILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de la aplicación	X			

APRECIACIÓN CUALITATIVA: Se evidencia la adaptación encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención odontológica percibida por los asegurados del PAISE El Alto de la CNS. Este es un instrumento multidimensional que muestra características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad, por lo tanto, muy recomendado para su uso en servicios de salud. El trabajo presentado por la postulante será un gran aporte científico en el área gerencial.



Dra. María Adriana Mariscal Ramos PhD

- **Médico Especialista en Medicina Física y Rehabilitación**
- **Alta Especialidad en Rehabilitación Pediátrica México- UNAM**
- **Doctorado en Ciencias de la Educación Superior en Salud UMSA**
- **Maestría en Salud Pública Mención Gerencia en Salud UMSA**
- **Maestría en Salud Pública Mención Epidemiología UMSA**
- **Maestría en Psicopedagogía y Educación superior UMSA**
- **Médico Fisiatra del Centro Integral de Rehabilitación Infantil "Juana Azurduy de Padilla" CIRI- Caja Nacional de Salud.**

13.3. Certificación de la Investigación