

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON RELACIÓN A LA
CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, DEL
CENTRO INTEGRAL DE SALUD SIETE SUYOS DEL DEPARTAMENTO DE
POTOSI DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA GESTIÓN 2024**

**TRABAJO EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRIA EN
AUDITORIA MÉDICA Y GESTIÓN DE CALIDAD**

AUTOR: SILVIA EUGENIA ROMERO MAMANI

SUCRE, MAYO DE 2025

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON RELACIÓN A LA
CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGICA,
DEL CENTRO INTEGRAL DE SALUD SIETE SUYOS DEL DEPARTAMENTO DE
POTOSI DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA GESTIÓN 2024**

**TRABAJO EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRIA EN
AUDITORIA MÉDICA Y GESTIÓN DE CALIDAD**

TUTOR: Msc. Dr. Howard Mora

SUCRE, MAYO DE 2025

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como uno de los requisitos previos para la obtención del certificado de magister en auditoría médica y gestión de calidad, de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Post grado e Investigación o a la biblioteca de la Universidad para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca los derechos de publicación de este trabajo o parte de él manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

SILVIA EUGENIA ROMERO MAMANI

DEDICATORIA:

A mis padres, por brindarme cada fuerza y opinión para mi vida diaria, a mi hermano por contar con él en todo momento.

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco profundamente a mis docentes y compañeros de estudios, quienes con su apoyo y colaboración enriquecieron mi aprendizaje. A mi familia, por su amor, paciencia y aliento incondicional a lo largo de este camino.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1 Antecedentes	2
2 Situación del problema.....	6
3 Formulación del problema.....	7
4 Justificación	7
5 Hipótesis	8
5.1 Conceptualización y operacionalización de variables.....	9
6 Objetivos.....	11
6.1 Objetivo general.....	11
6.2 Objetivos Específico	11
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 Estado del arte.....	13
1.2 Marco conceptual.....	14
1.2.1 Calidad en salud	14
1.2.2 Satisfacción del paciente	15
1.2.3 Calidad en los servicios de Salud	15
1.2.4 Dimensiones tradicionales de la calidad en servicios de salud	16
1.2.5 Enfoque centrado en el paciente y la satisfacción del usuario	20
1.2.6 Calidad en la atención odontológica	24
1.2.7 Percepción y expectativas de la calidad de atención	25

1.2.8	Importancia de la Calidad	26
1.2.9	Tipos de Satisfacción del Paciente	27
1.2.10	Evaluación de la Calidad de atención	28
1.3	Marco contextual.....	29
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN		32
2.1	Tipo de investigación y enfoque.....	32
2.1.1	Tipo de investigación	32
2.1.2	Enfoque de investigación	33
2.2	Métodos y procedimientos de investigación	34
2.2.1	Métodos Teóricos	34
2.2.2	Métodos Empíricos	34
2.2.3	Procedimiento de investigación.....	35
2.3	Técnicas e instrumentos	36
2.3.1	Técnicas	36
2.3.2	Instrumentos	36
	Cuestionario - Escala SERVQUAL.....	36
2.3.3	Procedimiento y técnicas de recolección de datos	37
2.4	Unidades de análisis	37
2.5	Criterios de selección.....	38
2.6	Muestra.....	38
CAPÍTULO III ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		39
3.1	Resultados obtenidos según los instrumentos	39
3.2	Hallazgos más importantes	58
CAPÍTULO IV PROPUESTA.....		60

4.1	Fundamentos de la Propuesta	60
4.2	Diseño de la Propuesta.....	63
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
	ANEXOS.....	81
	ANEXO 1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad	57
Tabla 2 Prueba de hipótesis.....	57
Tabla 3 Diseño de la propuesta	63
Tabla 4 Plan de mantenimiento de infraestructura o equipo.....	64

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad	39
Gráfico 2 Sexo	40
Gráfico 3 Grado de instrucción.....	40
Gráfico 4 Elementos Tangibles	41
Gráfico 5 Iluminación de la sala de espera.....	42
Gráfico 6 Limpieza de la sala de espera	43
Gráfico 7 Amplitud del consultorio	44
Gráfico 8 Empatía	45
Gráfico 9 Trato del recepcionista.....	46
Gráfico 10 Trato del enfermero/a	47
Gráfico 11 Explicación del odontólogo sobre la enfermedad	48
Gráfico 12 Explicación del porqué del tratamiento	49
Gráfico 13 Solución del problema	50
Gráfico 14 Puntualidad del odontólogo.....	51
Gráfico 15 Preferencia del estado de la boca antes o después del tratamiento	52
Gráfico 16 Principal problema de la atención	53
Gráfico 17 Tiempo de espera	54
Gráfico 18 Capacidad de respuesta	55
Gráfico 19 Satisfacción general.....	56

RESUMEN

La calidad de la atención en los servicios de salud es un factor clave que influye directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios. En el ámbito de la odontología, la percepción de la calidad está relacionada con factores como la infraestructura, el trato recibido por parte del personal, el tiempo de espera y la efectividad de los tratamientos. En el Centro Integral de Salud Siete Suyos, ubicado en el departamento de Potosí, la evaluación de la satisfacción del usuario externo es fundamental para garantizar un servicio de calidad.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con relación a la calidad de atención brindada en el Servicio de Odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos durante el primer semestre de la gestión 2024.

Esta investigación es de tipo descriptiva, observacional y transversal, con un enfoque cuantitativo. Se aplicó un cuestionario basado en la escala SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La muestra estuvo compuesta por 98 pacientes mayores de 18 años que recibieron atención odontológica en el Centro Integral de Salud durante el primer semestre de 2024.

Un 61,4% de los pacientes consideraron aceptable el tiempo de espera, un 24,6% lo percibió como un problema significativo. Además, la interacción con el personal mostró un 38,6% de evaluaciones deficientes en el trato del enfermero, mientras que la limpieza y la tangibilidad fueron valoradas positivamente por más del 50% de los encuestados.

La satisfacción del usuario en el Centro Integral de Salud Siete Suyos revela que, a pesar de aspectos positivos en limpieza y tangibilidad, persisten problemas en el tiempo de espera y la empatía del personal.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Calidad, SERVQUAL, Odontología

INTRODUCCIÓN

En Bolivia se han realizado esfuerzos para garantizar la satisfacción del usuario desde 1990, con este objetivo se creó un Proyecto Nacional de Calidad en Salud, con una propuesta de transformación que exigía contemplar aspectos relacionados con la evaluación y garantía de calidad. En el año 2000, el Instituto Nacional de Seguros de Salud (INASES) implementa instrumentos de control médico en servicios de salud. El año 2005 la promulgación de la Ley 3131 del Ejercicio Profesional Médico marca un hito histórico importante de la salud en Bolivia.

El documento del Ministerio de Salud y Deportes, el Plan Sectorial de Desarrollo 2010-2020 recoge las propuestas y demandas de diversos sectores de la sociedad. Se constituye en un instrumento para transformar los desafíos en oportunidades, al mismo tiempo se establece en un llamamiento a la acción participativa colectiva de todos los interesados e involucrados en la construcción de un Sistema Único de Salud (SUS) a través de la Política de Salud Familiar Comunitaria Intercultural (SAFCI) que haga posible la implementación del derecho fundamental del vivir bien (1).

Al momento se evalúa anualmente la acreditación de los establecimientos de salud, pero existe poca difusión y aplicación de instrumentos y documentos de Gestión de la Calidad en Odontología.

Por todo lo expuesto resulta necesario e importante la evaluación de calidad en el servicio odontológico de cada establecimiento de salud, para memorar la satisfacción de los usuarios porque esta satisfacción del paciente es un antecedente de la calidad percibida en el servicio de salud.

Desde esta perspectiva esta investigación se plantea determinar la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro Integral de Salud SIETE SUYOS, durante la gestión 2024, también se pretende identificar las dimensiones de la calidad que influyen de manera importante en la satisfacción del usuario.

Antecedentes

La satisfacción entendida como el grado en que la atención sanitaria y los resultados clínicos alcanzan o superan las expectativas del paciente. Así, el usuario experimenta satisfacción cuando los servicios proporcionados cumplen o exceden sus expectativas. Este indicador es fundamental para evaluar los resultados del proceso asistencial, las interacciones en las consultas y la calidad de la comunicación, actuando además como un factor predictivo del cumplimiento terapéutico y de la adherencia a las consultas. Asimismo, constituye una herramienta clave para la optimización continua de los servicios ofrecidos.

En los últimos años, la calidad de atención en los servicios odontológicos ha ganado relevancia tanto en establecimientos públicos como privados. Este concepto abarca la precisión en los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, lo que se traduce en una respuesta oportuna y satisfactoria por parte de los profesionales para el usuario (2). La medición de esta calidad es crucial, pues permite conocer la percepción del paciente sobre la atención recibida. Diversos estudios indican que el éxito en la práctica no puede alcanzarse sin asegurar la satisfacción de los pacientes. Los pacientes distinguen la atención ideal de acuerdo con sus necesidades, entendiendo por necesidad el estado en el que una persona requiere algo indispensable para vivir, con la posibilidad de obtener un resultado favorable (3).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la calidad de la atención en salud es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para obtener una atención óptima, considerando tanto los factores del usuario como del servicio médico, y minimizando riesgos mientras se maximiza la satisfacción del paciente (4).

El avance tecnológico ha jugado un papel fundamental en la mejora de la calidad en la odontología. Desde el equipo y materiales utilizados hasta las innovaciones en la educación universitaria, estos avances han mejorado significativamente los servicios. No obstante, la satisfacción del paciente sigue siendo el factor determinante en la

percepción de la calidad, y está directamente relacionada con la singularidad de cada caso (5).

Aunque se han realizado esfuerzos significativos para mejorar la calidad en los servicios odontológicos, aún existen grandes desafíos. Estudios han demostrado que persisten áreas de oportunidad en el proceso de atención, desde el diagnóstico hasta la rehabilitación, lo que puede derivar en problemas graves como el mal control de enfermedades crónicas o complicaciones.

A nivel internacional, se dispone de una amplia bibliografía sobre el tema. Para esta investigación, se han seleccionado únicamente aquellos estudios que guardan una relación directa con el objeto de estudio, los cuales se enumeran a continuación:

La investigación realizada por Cisneros en el año 2022 en Perú tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el servicio de odontología de un centro de salud. Este estudio, de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, empleó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra consistió en 100 usuarios que habían recibido atención odontológica. Se utilizaron dos encuestas: una adaptada del SERVQUAL para medir la calidad y otra para evaluar la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron que el 8% de los usuarios consideraron la calidad de atención como mala y se mostraron insatisfechos, mientras que el 19% la calificaron como buena, evidenciando una satisfacción moderada. Un 12% también consideró la calidad como buena, pero con expectativas mayores, y el 61% la valoró como muy buena, mostrando satisfacción. En conclusión, el estudio demostró una relación positiva y altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de odontología (6).

En el estudio realizado por Fabia, Podestá y Ruiz (2022) en Lima, Perú, se evaluó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en una cadena de clínicas odontológicas. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y transversal, utilizando dos encuestas: SERVPERF, que mide cinco dimensiones de calidad, y una encuesta de satisfacción, con tres dimensiones. De las

150 encuestas realizadas, el 93,30% de los pacientes percibieron una alta calidad de atención, mientras que solo el 3,30% mostraron desacuerdo con la calidad, siendo clasificados como de baja calidad. Además, el 96,70% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, mientras que el 3,30% expresaron insatisfacción, sin registros de satisfacción moderada. El estudio concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, destacando que las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles también fueron evaluadas positivamente por los pacientes (2).

En el estudio de Núñez (2022) sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud en Lambayeque durante 2021, se investigó la relación entre estos dos factores. Utilizando un enfoque cuantitativo correlacional y un diseño descriptivo, no experimental y transversal, se analizaron los datos de 124 pacientes que recibieron atención odontológica. Se emplearon encuestas adaptadas y validadas, así como una ficha de recolección de datos, con el procesamiento de información realizado mediante el programa SPSS y la prueba de correlación Rho de Spearman. Los resultados mostraron que el 87.9% de los pacientes percibió una buena calidad de atención, mientras que el 12.1% evaluó la calidad como regular. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, indicando que una mejor calidad de atención está asociada con una mayor satisfacción (7).

A nivel nacional existe menor bibliografía que se detalla a continuación:

El estudio realizado por Huayta en (2022) se centró en evaluar el nivel de satisfacción de las gestantes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud del Municipio de Toledo, en el Departamento de Oruro. Utilizando una metodología cuantitativa y observacional de corte transversal, se aplicó una encuesta a las mujeres gestantes que visitaron el centro. Los resultados principales indicaron que la mayoría de las gestantes se mostraron satisfechas con la consulta y el tratamiento recibido. Sin embargo, se identificó una preocupación significativa respecto al tiempo de espera en la atención odontológica. El estudio concluyó que, aunque el servicio es generalmente

bien valorado, hay áreas de mejora en cuanto a la eficiencia de la atención para aumentar la satisfacción de las usuarias (8).

En 2021, Espino llevó a cabo un estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención odontológica en el Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur. El objetivo del estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes mediante una encuesta SERVQUAL adaptada para la consulta externa, con una escala tipo Likert para clasificar las opiniones en malo, bueno y muy bueno. La investigación, de tipo transversal y descriptiva, utilizó una muestra de 327 pacientes seleccionados por conveniencia, y el análisis se realizó con el programa SPSS v25. Los resultados mostraron que las dimensiones de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta recibieron altos puntajes, indicando satisfacción en estas áreas. Sin embargo, la dimensión de elementos tangibles, que incluye la infraestructura y el tiempo de espera, mostró deficiencias. En conclusión, mientras los usuarios valoraron positivamente el trato y la competencia técnica del personal, se identificaron necesidades de mejora en la infraestructura y la reducción del tiempo de espera para aumentar la satisfacción general (9).

En 2018, Miriam Eugenia Flores Copa, bajo la tutoría de Wilfredo Dacio Tancara Cuentas, investigó el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Odontología del Centro de Salud Integral “Nuevos Horizontes” en el Municipio de El Alto. El estudio se centró en evaluar cómo la satisfacción de los pacientes influye en la calidad del servicio y en la continuidad del uso de servicios de salud públicos. La metodología incluyó una encuesta dirigida a los usuarios del servicio odontológico, con el objetivo de identificar áreas de mejora en la atención y administración del servicio. Los resultados revelaron que, a pesar de contar con una infraestructura adecuada, los usuarios expresaron insatisfacción, especialmente en las áreas de administración y enfermería. La investigación concluyó que la satisfacción del usuario es crucial para la efectividad del tratamiento y la fidelización al servicio (10).

A nivel local no se encontraron investigaciones disponibles actualizadas:

Un estudio realizado por Vargas (2015) en el Centro de Salud del municipio de San Lucas, evaluó la satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención. La investigación, de enfoque cuantitativo, observacional y descriptivo, mostró que la mayoría de los usuarios estaban satisfechos con el servicio recibido, aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción. Se destacó la importancia de continuar mejorando la confianza de la comunidad en el servicio, considerando que la satisfacción del usuario es un aspecto clave en la evaluación de la calidad de los servicios de salud (11).

Situación del problema

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen brindar buena calidad de atención que cumplan con las expectativas de los usuarios, razón por la cual el hecho de no brindar una atención adecuada en odontología, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, que proporciona información sobre la atención recibida.

La insatisfacción surge cuando no se alcanzan los estándares adecuados, afectando negativamente la percepción de los pacientes. La satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador crucial para evaluar la eficacia de los servicios de salud, proporcionando datos valiosos sobre los aspectos estructurales, procesales y de resultados de la atención. Las quejas más comunes en la atención odontológica incluyen la calidad inadecuada de los tratamientos, errores, actitudes del personal, características del servicio y tiempos prolongados entre citas, lo que complica la continuidad del tratamiento. La evaluación continua de la satisfacción del usuario es esencial para mejorar la calidad de la atención y reducir la tasa de abandono de la práctica dental debido a la insatisfacción.

A pesar de los esfuerzos para mejorar, la insatisfacción sigue siendo alta, influenciada por experiencias previas, la calidad de la comunicación y la información proporcionada

a los pacientes. En el contexto del Centro Integral de Salud Siete Suyos, el servicio odontológico se tropieza con problemas como a nivel nacional se han elaborado manuales de gestión de calidad, pero no se han socializado los resultados, desconocimiento de la calificación que nos da el usuario de la atención que recibe y la importancia que nos da el usuario de la atención que recibe y la importancia de contar con la evaluación de satisfacción del usuario, como medio de retroalimentación que permitirá la mejora continua de la calidad.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo con relación a la calidad de atención brindada en el servicio de odontología del Centro Integral de Salud SIETE SUYOS del Departamento de Potosí durante el primer semestre de la gestión 2024?

Justificación

El presente estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí durante el primer semestre de la gestión 2024 representa una aportación novedosa al campo de la salud pública y odontológica en la región. La investigación se enfoca en una evaluación actualizada, utilizando métodos cuantitativos para medir la satisfacción del usuario, una perspectiva relativamente nueva en el contexto local. Esta evaluación ofrece un enfoque actual sobre la calidad de atención brindada, algo que no se ha abordado extensivamente en estudios previos en esta área.

La pertinencia del estudio radica en la necesidad de conocer y mejorar la calidad de los servicios de salud, característicamente en el ámbito odontológico, que a menudo enfrenta desafíos específicos como la calidad del tratamiento, la actitud del personal y los tiempos de espera. Este análisis permite identificar áreas críticas que requieren atención y mejora, alineándose con las políticas de salud pública que buscan optimizar la atención integral y la satisfacción del usuario. La investigación proporciona datos relevantes que pueden guiar la toma de decisiones en el Centro Integral de Salud Siete

Suyos, ayudando a adaptar los servicios de salud en función de las necesidades reales de los pacientes.

La relevancia social del estudio es importante, dado que la satisfacción del paciente es un determinante en la calidad de los servicios de salud. Un alto nivel de insatisfacción puede llevar al abandono del tratamiento. Al identificar las deficiencias en la atención odontológica y proponer mejoras, este estudio contribuye al bienestar de la comunidad, asegurando que los servicios ofrecidos en el Centro Integral de Salud Siete Suyos sean adecuados y cumplan con las expectativas de los usuarios. Esto, a su vez, promueve una mejor salud bucal y una mayor confianza en los servicios de salud.

El estudio aporta al cuerpo teórico existente al proporcionar evidencia empírica sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el contexto de la odontología en un centro de salud de primer nivel. Al utilizar modelos teóricos de evaluación de la calidad y satisfacción del usuario. Los hallazgos teóricos generados pueden ser aplicables a otros centros de salud y contribuir al desarrollo de estrategias para mejorar la atención odontológica y, en general, la calidad de los servicios de salud en contextos similares.

Hipótesis

El nivel de satisfacción percibida por los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos durante el primer semestre de la gestión 2024 está positivamente relacionada con la calidad de atención brindada

5.1 Conceptualización y operacionalización de variables.

Objetivo Específico	Nombre de la Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles.	Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles	Cuantitativa	Grado de satisfacción de los pacientes con los aspectos físicos y materiales del servicio de odontología.	Evaluación mediante encuestas estructuradas sobre la calidad de los elementos tangibles.	Aspectos Tangibles	Señalizaciones adecuadas, Personal uniformado, Equipamiento suficiente, Limpieza y orden, Comodidad	19, 20, 21, 22	1 a 7 (1 = Muy insatisfecho, 7 = Muy satisfecho)
Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía.	Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía	Cuantitativa	Grado de satisfacción de los pacientes con la atención personalizada y el trato humano recibido del personal odontológico.	Evaluación mediante encuestas estructuradas sobre la percepción de empatía por parte del personal.	Empatía	Trato amable y respetuoso, Interés en el paciente, Orientaciones brindadas, Cuidados y tratamiento, Claridad en procedimientos	14, 15, 16, 17, 18	

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad.	Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad.	Cuantitativa	Grado de confianza que los pacientes tienen en la capacidad del personal para proporcionar un servicio de odontología confiable.	Evaluación mediante encuestas estructuradas sobre la confianza en la capacidad del personal.	Fiabilidad	Información adecuada y oportuna, Respeto al orden de llegada, Respeto a citas, Disponibilidad de historia clínica, Precisión del diagnóstico	1, 2, 3, 4, 5
Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta.	Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta.	Cuantitativa	Grado de satisfacción con la rapidez y eficacia en la respuesta del servicio de odontología a las necesidades de los pacientes.	Evaluación mediante encuestas estructuradas sobre la capacidad de respuesta del personal.	Capacidad de Respuesta	Rapidez en atención en caja, Rapidez en toma de muestras, Tiempo de consulta, Disponibilidad de medicamentos	6, 7, 8, 9

Evaluar la expectativa del paciente y la satisfacción global.	Nivel de satisfacción global y expectativa por parte de los pacientes con el servicio de odontología	Cuantitativa	Grado general de satisfacción y cumplimiento de expectativas con la atención recibida en el servicio de odontología.	Evaluación mediante encuestas estructuradas sobre la satisfacción global y las expectativas.	Satisfacción Global y Expectativas	Expectativa general, Satisfacción general	23, 24, 25, 26	
---	--	--------------	--	--	------------------------------------	---	----------------	--

Objetivos.

6.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con relación a la calidad de atención brindada en el Servicio de Odontológica en el Centro Integral de Salud SIETE SUYOS del Departamento de Potosí durante el primer semestre de la gestión 2024.

6.2 Objetivos Específicos

- Identificar la satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles.
- Evaluar la satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía.
- Determinar la satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad.
- Evaluar la satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta.

- Evaluar la satisfacción global de los pacientes que acuden al servicio de odontología.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Estado del arte

El estudio "Patients' Satisfaction with Dental Care" de Anatoly y Horachuk (2021), realizado en una clínica dental regional en Ucrania, evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención odontológica recibida mediante 221 cuestionarios y diversos métodos de análisis. Los resultados revelaron una alta satisfacción en aspectos como la accesibilidad geográfica (4.28 ± 0.05), las condiciones del consultorio (4.63 ± 0.04), la seguridad (4.54 ± 0.04) y la efectividad de las intervenciones (4.58 ± 0.04), así como en la actitud del médico (4.75 ± 0.03) y la claridad de la información proporcionada (4.52 ± 0.04). Sin embargo, la satisfacción con la accesibilidad financiera fue notablemente menor (3.76 ± 0.05), lo que destaca la necesidad de mejorar la cobertura de los costos de los servicios odontológicos mediante financiamiento estatal u otras fuentes. Los autores sugieren que este desequilibrio entre la calidad del servicio y la accesibilidad económica debe abordarse para mejorar la satisfacción general de los pacientes (12).

La investigación "Assessment of Patient Satisfaction with the Quality of Dental Services Provided by Students of Dental Medicine" realizado por Georgieva(2023), evaluó la satisfacción de los pacientes con los servicios odontológicos brindados por estudiantes de cuarto, quinto y sexto año de la Facultad de Medicina Dental de la Universidad Médica de Varna. A través de una encuesta aplicada de mayo a julio de 2023 a 358 pacientes, los resultados demostraron una correlación positiva entre la calidad de los servicios proporcionados y la satisfacción de los pacientes. Los pacientes evaluaron el servicio considerando la concordancia entre sus expectativas, necesidades y la atención recibida. Este estudio subraya la relevancia de medir la calidad en los servicios dentales para mejorar la gestión, identificar problemas y evaluar la efectividad del servicio. La satisfacción del paciente, según los resultados, es un indicador clave para valorar la calidad de la atención odontológica brindada por los estudiantes, lo que permite realizar ajustes para mejorar los servicios prestados (13).

El estudio "Measuring the quality of dental care among privately insured children in the United States" de Choi et al. (2022) evaluó la calidad de la atención dental con seguro privado en Estados Unidos, utilizando un análisis retrospectivo de datos de reclamos médicos y dentales de 2015 a 2019. La investigación incluyó a 1.31 millones de personas y 4.88 millones de años-persona, utilizando un puntaje compuesto de siete medidas de calidad dental (DQMs). Los resultados mostraron una mejora ligera en la calidad general de la atención, con un aumento significativo entre los niños de 0 a 5 años, pero una disminución entre los adolescentes, quienes cumplieron solo el 20.5% de los DQMs en comparación con el 42.6% de los niños más pequeños en 2019. Factores como la escasez de profesionales dentales, el ingreso medio del hogar y características socioeconómicas a nivel de código postal influyeron en la calidad de la atención. Se concluyó que la atención dental en adolescentes sigue siendo baja y que es necesario aumentar la oferta de dentistas y promover estrategias de salud oral enfocadas en adolescentes y áreas de bajo rendimiento (14).

Las investigaciones recientes destacan la necesidad de mejorar la calidad y equidad en los servicios odontológicos. Krut y Horachuk (2021) señalaron baja satisfacción con el costo de los servicios, mientras Georgieva (2023) mostró que la atención brindada por estudiantes influye en la percepción de calidad. Choi et al. (2022) identificaron disparidades en la calidad de atención entre adolescentes, afectadas por factores socioeconómicos. Estos hallazgos justifican una nueva investigación para evaluar la satisfacción de los pacientes utilizando el modelo SERVQUAL, abordando factores económicos y demográficos para mejorar la calidad de la atención dental.

1.2 Marco conceptual

1.2.1 Calidad en salud

El concepto de calidad en la atención en salud es similar al de otras disciplinas, definido como el conjunto de cualidades que determinan la naturaleza de un servicio o producto. Codman, en 1914, introdujo la idea de que la calidad debe ser proporcional a la inversión realizada, sugiriendo que los productos deben cumplir con estándares precisos para permitir comparaciones interinstitucionales. Donabedian, en 1982,

amplió esta visión, proponiendo que la calidad en salud implica maximizar los beneficios para el paciente, utilizando los mejores recursos y tecnologías disponibles, dentro de los límites institucionales y sociales (15).

Según la Organización Mundial de la Salud define la Calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario/cliente” (16).

La calidad en los servicios de salud se refiere al cumplimiento de estándares establecidos, asegurando excelencia y satisfacción tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud, generando un valor significativo para ambas partes. La calidad del servicio es crucial para la satisfacción del cliente, sin importar el tipo de servicio ofrecido. Un servicio de calidad se logra cuando este cumple o supera las expectativas del cliente.

1.2.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se define como la evaluación que realiza el individuo sobre la calidad de la atención recibida, y está influenciada por su percepción de cuán bien se han satisfecho sus expectativas respecto a una atención de calidad. Se ha conceptualizado como la medida en que las expectativas y necesidades del paciente son satisfechas o superadas a través de los servicios brindados (9).

La evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios es crucial para medir la calidad de los servicios de salud bucal. Conocer y aumentar el nivel de satisfacción es fundamental, ya que un paciente satisfecho tiende a adherirse mejor a los tratamientos y cuidados recomendados por el estomatólogo, lo que a su vez contribuye a la mejora de su estado de salud.

1.2.3 Calidad en los servicios de Salud

La calidad del servicio de salud implica una dimensión ética que trasciende las relaciones de costo-eficiencia y la satisfacción del usuario, factores que deben

considerarse al evaluar la calidad. Se ha identificado que los usuarios de los servicios de salud presentan tres niveles de necesidades en relación con la calidad.

El primer nivel corresponde a las expectativas básicas, donde los pacientes buscan asistencia que sea confiable, competente, cortés y honesta, así como un trato que genere credibilidad, seguridad y resultados apropiados de los tratamientos recibidos. En el segundo nivel, los usuarios valoran la rapidez, responsabilidad y accesibilidad del servicio, así como la atención personalizada, una comunicación efectiva y una implicación genuina en los aspectos humanos del cuidado. Por último, el tercer nivel se centra en la estética de las instalaciones y el personal, así como en una relación favorable entre costo y beneficio.

En el ámbito de la salud, la calidad de la atención se define como la satisfacción mutua entre el usuario y el proveedor del servicio. No se puede hablar de una atención de calidad si no se respeta la dignidad de la persona durante el proceso de atención (17).

1.2.4 Dimensiones tradicionales de la calidad en servicios de salud

Estas dimensiones permiten mejorar la calidad de los servicios prestados a los pacientes y la comunidad en general según la Organización Mundial de la Salud (18):

Seguridad

La seguridad en los servicios de salud se refiere a la implementación de protocolos y acciones dirigidas a prevenir errores médicos, infecciones intrahospitalarias y cualquier otro factor de riesgo que pueda comprometer el bienestar de los pacientes (19). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la seguridad implica "la ausencia de daños prevenibles para el paciente durante el proceso de atención sanitaria" y la minimización de cualquier riesgo innecesario. Esta dimensión requiere una supervisión constante para asegurar que los procedimientos y el entorno hospitalario se mantengan libres de peligros, garantizando así una atención que no solo sea eficaz, sino también segura y confiable para los pacientes (18)

Efectividad

La efectividad de los servicios de salud está relacionada con su capacidad para proporcionar intervenciones que se fundamenten en la mejor evidencia científica disponible. Más allá de aplicar tratamientos con base en estudios y pruebas clínicas, se busca que dichos procedimientos logren los resultados deseados, como la mejora del estado de salud y la recuperación del paciente. A diferencia de la eficacia, que evalúa el éxito en condiciones controladas, la efectividad examina el impacto real de las intervenciones en la población general y en situaciones prácticas, asegurando que el servicio alcance tanto una cobertura adecuada como un impacto clínico significativo (20) la efectividad es un concepto más amplio que la eficacia, ya que se centra en medir el impacto de un procedimiento en la salud de la población y solo puede evaluarse en la práctica real de la Medicina.

Eficiencia

La eficiencia en los sistemas de salud se refiere a la capacidad de optimizar el uso de los recursos disponibles para proporcionar una atención médica de alta calidad. Esto implica minimizar el desperdicio de insumos, tiempo y personal, maximizando los resultados clínicos y de bienestar de los pacientes. La eficiencia se caracteriza por alcanzar una relación óptima entre los recursos invertidos y los beneficios en salud obtenidos, buscando siempre obtener los mejores resultados posibles al menor costo, sin comprometer la calidad de la atención.

Ser eficiente significa gestionar los recursos de manera estratégica, asegurando que las necesidades de la población sean satisfechas de manera equitativa, a la vez que se fomenta un desarrollo sostenible dentro del sistema de salud. Para evaluar la eficiencia en este sector, se consideran tres dimensiones clave: la eficiencia social, que se enfoca en garantizar la equidad en el acceso a los servicios y en la calidad de la atención; la eficiencia médica, que mide la efectividad de las intervenciones clínicas en la mejora de la salud de los pacientes; y la eficiencia económica, que analiza la relación entre los costos y los resultados obtenidos, asegurando que los recursos financieros sean utilizados de la manera más efectiva posible (20).

Oportunidad

La oportunidad se refiere a la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención de manera oportuna, es decir, en el momento adecuado y sin retrasos innecesarios. Esto incluye la disponibilidad de citas, la rapidez en la atención y la adecuada coordinación entre los distintos profesionales de salud para prevenir complicaciones derivadas de una atención tardía. Un servicio oportuno permite intervenir en etapas tempranas de la enfermedad, lo que generalmente conduce a mejores resultados clínicos y una mayor satisfacción del paciente, al reducir tiempos de espera y optimizar la eficiencia del proceso asistencial. (21).

Equidad

La equidad en los servicios de salud se refiere a garantizar que todas las personas, independientemente de su estatus socioeconómico, género, etnia, edad u otras características individuales, tengan un acceso igualitario y de alta calidad a la atención médica. Este principio exige que los servicios de salud sean inclusivos y no discriminatorios, promoviendo la igualdad en el acceso a los recursos sanitarios y asegurando que nadie sea excluido o marginado debido a su contexto social o personal. El objetivo central de la equidad es eliminar las barreras que dificultan el ejercicio de los derechos a la salud y el acceso a servicios básicos, fomentando así un desarrollo humano integral y justo.

La equidad se sustenta en teorías de justicia social, las cuales priorizan la eliminación de las desventajas que afectan especialmente a las poblaciones más vulnerables. En este sentido, el rol del Estado es fundamental, ya que debe integrar la salud como un eje central en todas sus políticas públicas. Para lograr una verdadera equidad en el sistema sanitario, es necesario adoptar un enfoque intersectorial, que evalúe y minimice los impactos negativos en salud que podrían derivarse de decisiones en sectores como la educación, el empleo, el medio ambiente, entre otros. Asimismo, es crucial abordar los determinantes sociales de la salud —factores como la vivienda, el acceso a agua potable, la educación y las condiciones laborales— y asignar recursos de manera proporcional a las necesidades específicas de cada grupo poblacional,

garantizando que los más desfavorecidos reciban el apoyo adecuado para mejorar su bienestar (22).

Centrado en el paciente

El enfoque de atención centrada en el paciente coloca al individuo en el centro del proceso asistencial, reconociendo sus valores, preferencias y necesidades. Esta dimensión promueve una relación más activa y colaborativa entre el paciente y los profesionales de la salud, lo que implica no solo la provisión de información clara y accesible, sino también la participación del paciente en la toma de decisiones respecto a su tratamiento. Esto asegura que la atención recibida no sea únicamente efectiva desde el punto de vista clínico, sino que también esté alineada con las expectativas personales y emocionales del paciente (23).

Efectos en la salud

Los resultados en la salud son un indicador fundamental de la calidad de los servicios de salud, ya que reflejan el impacto directo de la atención en la condición clínica del paciente. Entre estos resultados se incluyen la recuperación de la salud, la reducción de síntomas y la prevención de complicaciones. La evaluación de esta dimensión implica un seguimiento constante de los pacientes para garantizar que los tratamientos implementados hayan alcanzado los objetivos terapéuticos esperados. Además, es crucial que los servicios evalúen no solo los resultados inmediatos, sino también los efectos a largo plazo de las intervenciones médicas.

Enfoque en la prevención

El enfoque preventivo en los servicios de salud es una dimensión clave que busca anticiparse a la aparición de enfermedades, promoviendo estilos de vida saludables y programas de prevención. Este enfoque se implementa a través de campañas educativas, el fomento de hábitos saludables y la vacunación, entre otras estrategias. Además, incluye la creación de sistemas de control de infecciones y la promoción de entornos seguros en las instalaciones médicas. En este sentido, la prevención no solo se trata de evitar la enfermedad, sino también de implementar mecanismos que promuevan la salud y el bienestar general de la población (24).

Continuidad de la atención

La continuidad de la atención es la capacidad del sistema de salud para proporcionar una atención ininterrumpida y coordinada a lo largo del tiempo y entre los diferentes niveles asistenciales. Esta dimensión es esencial para asegurar que los pacientes reciban un tratamiento integral, desde la prevención hasta la rehabilitación. La falta de continuidad puede dar lugar a la duplicación de pruebas, pérdida de información clave y discontinuidades en el tratamiento, lo que afecta negativamente la salud del paciente. Para asegurar la continuidad, es fundamental mejorar la colaboración entre los profesionales de atención primaria y los especialistas, creando mecanismos que faciliten la transferencia de información y la coordinación del cuidado (25).

Accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los pacientes pueden obtener los servicios de salud que necesitan. Esto incluye no solo la disponibilidad geográfica de los centros de salud, sino también la asequibilidad económica de los servicios, la facilidad para programar citas y la eliminación de barreras físicas y culturales. Garantizar que los servicios de salud sean accesibles es crucial para asegurar que toda la población, independientemente de su condición o ubicación, pueda recibir atención médica de calidad (26).

1.2.5 Enfoque centrado en el paciente y la satisfacción del usuario

Este enfoque coloca al paciente como el centro de la atención sanitaria, reconociéndolo como el eje fundamental y principal receptor de los cuidados. Se considera no solo el bienestar físico, sino también las experiencias, necesidades y preferencias del paciente a lo largo de todo el proceso de atención. Este modelo, respaldado por una serie de elementos clave, busca mejorar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio prestado. Está compuesto principalmente de los siguientes elementos (27):

Comunicación efectiva

Una comunicación clara, transparente y bidireccional entre los profesionales de la salud y los pacientes es esencial para una atención de calidad. Los profesionales

deben transmitir de manera comprensible los diagnósticos, planes de tratamiento y posibles alternativas terapéuticas, con el fin de empoderar a los pacientes para tomar decisiones informadas sobre su salud. La interacción no debe limitarse a una simple transmisión de información, sino que debe incluir un diálogo continuo que permita resolver dudas y brindar tranquilidad.

Participación del paciente

El enfoque centrado en el paciente fomenta su participación en la toma de decisiones relacionadas con su tratamiento. Los pacientes deben ser vistos como colaboradores en su propio cuidado, aportando sus valores, expectativas y preferencias. Esta corresponsabilidad en la toma de decisiones no solo mejora la adherencia a los tratamientos, sino que también promueve un mayor compromiso con el manejo integral de su salud.

El espectro de la participación se considera amplio, abarcando desde la toma de decisiones compartidas hasta la inclusión de pacientes en los consejos de dirección, donde pueden influir en las decisiones de gestión. Además, se incluye la participación en órganos consultivos. Sin embargo, a menudo no se tiene claridad sobre lo que se entiende por participación, lo que puede llevar a interpretaciones diversas (28).

Atención personalizada

El reconocimiento de que cada paciente es único impulsa la necesidad de una atención ajustada a las características individuales. La atención personalizada implica adaptar los tratamientos y cuidados a las circunstancias específicas de cada persona, considerando no solo los aspectos clínicos, sino también factores culturales, religiosos y sociales. Este enfoque busca promover una atención holística que aborde tanto las necesidades físicas como las dimensiones emocionales y psicosociales del paciente (29).

Respeto y empatía

Un trato respetuoso y empático es fundamental para garantizar una experiencia positiva en el proceso de atención médica. Los profesionales de la salud deben

proporcionar un entorno donde se respeten la dignidad y los derechos de los pacientes, considerando no solo su bienestar físico, sino también el emocional y psicológico. La empatía contribuye a establecer una relación de confianza, fundamental para el éxito del tratamiento y la satisfacción del usuario.

La empatía es una competencia esencial en la comunicación médico-paciente, definida como la capacidad de comprender las emociones y experiencias del paciente y transmitir ese entendimiento. Esta habilidad se asocia con una mejor relación terapéutica, satisfacción mutua y resultados clínicos positivos. Se considera un acercamiento que permite al profesional de la salud ponerse en el lugar del paciente, aunque no siempre se conozcan los detalles personales de su vida. Desarrollar la empatía es clave en la medicina y, aunque se cuestiona si puede enseñarse formalmente, se reconoce su importancia en la formación clínica a través de la experiencia y el manejo emocional (28).

Coordinación

La coordinación efectiva entre los diferentes niveles de atención y proveedores es clave en un enfoque centrado en el paciente. Se debe garantizar la continuidad de la atención a lo largo del tiempo y evitar interrupciones o confusiones que puedan comprometer el bienestar del paciente. La integración de servicios permite que los pacientes reciban un cuidado integral, minimizando tiempos de espera y garantizando la eficiencia del sistema sanitario.

la coordinación en el ámbito de la salud puede clasificarse en tres tipos fundamentales.

La coordinación de la gestión clínica implica la provisión de atención de manera secuencial y complementaria, dentro de un plan de atención consensuado entre los diferentes niveles de atención y servicios implicados. Esta forma de coordinación se fundamenta en tres dimensiones esenciales: la coherencia en la atención, que se refiere a la alineación de enfoques y objetivos terapéuticos; la accesibilidad entre niveles de atención, que garantiza que los pacientes puedan moverse fluidamente

entre distintos servicios; y el seguimiento adecuado durante las transiciones entre niveles de atención, asegurando que se mantenga la continuidad del cuidado.

La coordinación de la información abarca la transferencia y utilización de datos relacionados con episodios previos de enfermedad y la situación biopsicosocial del paciente, lo que permite a los profesionales de la salud tomar decisiones informadas basadas en el historial del paciente. Por otro lado, la coordinación administrativa se centra en facilitar el acceso del paciente a lo largo del continuum asistencial, alineándose con sus necesidades específicas.

Varios factores influyen en la eficacia de la coordinación, incluyendo aspectos del sistema de salud, la red de servicios, los profesionales de la salud y los propios pacientes. Para potenciar la coordinación, se pueden implementar diversos mecanismos. Algunos de estos mecanismos se basan en la normalización de habilidades mediante formación continua o en la estandarización de procesos de trabajo, como las Guías de Práctica Clínica (GPC), protocolos y circuitos para la referencia de pacientes. Otros mecanismos fomentan la comunicación directa entre los actores involucrados en el proceso de atención, lo que permite una adaptación mutua, incluyendo la comunicación informal, grupos de trabajo multidisciplinarios, puestos de enlace y sistemas de información vertical (31).

Retroalimentación y mejora continua

Se promueve un proceso de retroalimentación constante entre los pacientes y los proveedores de atención, donde las experiencias del usuario se convierten en insumos para la mejora continua del sistema de salud. Los pacientes deben sentirse cómodos compartiendo sus opiniones, mientras que las organizaciones deben tener la capacidad de adaptación para implementar cambios que favorezcan la calidad del servicio (32).

Educación

La educación del paciente es esencial para su empoderamiento en el proceso de atención. Al ofrecerle información comprensible sobre su condición, opciones de

tratamiento y medidas preventivas, se le proporciona las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y promover estilos de vida saludables. Este enfoque fomenta una mayor participación del paciente en el autocuidado y la prevención de enfermedades.

Flexibilidad

El enfoque centrado en el paciente exige flexibilidad en la provisión de servicios de salud, adaptándose a las necesidades cambiantes de los pacientes y a los avances tecnológicos. Esta adaptabilidad es clave para enfrentar nuevos retos en la atención sanitaria, como la incorporación de tecnologías digitales y nuevos enfoques terapéuticos, que permitan mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios (33).

Transformación cultural

La transición hacia un enfoque centrado en el paciente requiere una transformación cultural en las instituciones de salud. Este cambio implica abandonar el modelo paternalista, en el que el médico toma todas las decisiones, para adoptar un modelo colaborativo en el que el paciente es un socio activo en su atención. Esta transformación demanda también la capacitación continua de los profesionales de salud en habilidades de comunicación, empatía y respeto por la autonomía del paciente.

1.2.6 Calidad en la atención odontológica

En los últimos años, la calidad de la atención en los servicios odontológicos ha adquirido una relevancia significativa, tanto en establecimientos públicos como en servicios privados (5). Este aspecto debe considerarse un derecho en el ámbito de la salud, en la medida en que satisfaga las expectativas de los usuarios. En términos generales, se pueden identificar tres dimensiones clave en el concepto de calidad de atención médica.

Primero, la dimensión técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología odontológica, buscando maximizar los beneficios para la salud del paciente mientras se minimizan los riesgos asociados. Segundo, la dimensión interpersonal abarca las

características cualitativas de las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes, donde se espera que los odontólogos actúen conforme a los principios éticos establecidos. Tercero, el entorno físico donde se lleva a cabo la atención también influye en la satisfacción del paciente; un ambiente cómodo, privado y accesible contribuye a una experiencia positiva.

Es fundamental que el odontólogo comprenda y satisfaga las expectativas del paciente en esta relación personal, a menudo surgen discrepancias entre lo que el profesional considera adecuado y lo que el paciente espera, lo que puede resultar de una formación inadecuada o de expectativas poco realistas. La formación y la experiencia del equipo dental, compuesto por el odontólogo, el asistente y el técnico dental, son cruciales para garantizar una atención de calidad. La interacción entre el profesional y el paciente debe ser guiada por el odontólogo, promoviendo la participación del paciente en su atención, lo cual contribuye a mejorar la calidad del servicio prestado. Realizar un proceso de atención con apego a los lineamientos y normatividad vigentes conlleva una atención odontológica óptima (28).

1.2.7 Percepción y expectativas de la calidad de atención

La percepción es considerada como una facultad intrínseca del ser humano, actuando como un mecanismo subconsciente que integra experiencias acumuladas. En el ámbito del marketing de servicios, las percepciones son entendidas como las creencias que los consumidores desarrollan respecto al servicio recibido. En el contexto odontológico, se evalúa la calidad funcional, que se refiere a la forma en que se proporciona el servicio (29).

Las expectativas de los pacientes que asisten a consultas odontológicas abarcan aspectos relacionados con la interacción con el odontólogo. Se ha documentado que se desea ser escuchado, que el profesional mantenga una actitud cordial y que se brinden explicaciones claras sobre los tratamientos y sus procedimientos. La calidad de la relación entre el odontólogo y el paciente es reconocida como un factor crucial que influye en la experiencia del paciente. Sin embargo, persiste la ambigüedad respecto a cómo se experimentan los distintos tratamientos dentales.

Se ha revelado que las expectativas durante la consulta incluyen ser atendidos por un profesional competente, recibir una comunicación clara y veraz, experimentar una actitud de escucha donde se valore la opinión del paciente. Además, se han identificado múltiples factores que influyen en la selección del odontólogo, clasificados según su naturaleza.

Estos factores incluyen la capacidad del dentista para comunicarse efectivamente, mostrar empatía y manejar el dolor, así como condiciones relacionadas con el consultorio, tales como la ubicación y la limpieza. Se concluye que los aspectos más determinantes son la competencia del dentista, las recomendaciones de personas de confianza y la calidad general del servicio. La calidad en la atención odontológica se centra en asegurar la salud bucal, satisfacer las expectativas del paciente y proporcionar soluciones que no generen inconvenientes.

1.2.8 Importancia de la Calidad

La orientación hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas tanto de los pacientes como de la comunidad es fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Este enfoque exige un compromiso constante para identificar y comprender lo que los pacientes y la comunidad requieren, desean y esperan de la atención sanitaria. Es esencial que el equipo de salud colabore estrechamente con las comunidades, lo que permitirá responder efectivamente a sus demandas (30).

Las iniciativas de mejora continua en la calidad deben ser evaluadas en función de estas necesidades y expectativas identificadas. Asimismo, es importante considerar que la calidad de atención no solo se refiere a la satisfacción de los pacientes, sino que también implica abordar las necesidades y expectativas de los profesionales de la salud que brindan dichos servicios. Esto incluye proporcionar un entorno laboral adecuado, recursos necesarios y un apoyo continuo que les permita desempeñar su labor de manera efectiva y satisfactoria. De este modo, se promueve un enfoque integral que abarca tanto a los usuarios como a los proveedores de servicios de salud, lo que resulta en una mejora sostenida de la calidad de atención.

1.2.9 Tipos de Satisfacción del Paciente

Se pueden clasificar las metodologías de participación del usuario en dos categorías, según su forma de involucramiento: activa o requerida. Ambas modalidades permiten que el paciente, como usuario o cliente, contribuya a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Aunque ambas son valiosas, actualmente se cuenta con más experiencia en las formas de participación requerida en comparación con las activas.

a. Formas activas: En este enfoque, el paciente toma la iniciativa para interactuar con el sistema de salud o la clínica dental. Dentro de esta categoría se incluyen:

Elección de proveedores: En este caso, el usuario elige a su proveedor de atención (ya sea un médico de familia o un odontólogo) basado en la percepción de calidad y en la relación costo-eficiencia. Sin embargo, la efectividad de esta modalidad en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios carece de estudios concluyentes.

Quejas y reclamaciones: Este mecanismo permite identificar problemas y puede servir como punto de partida para implementar mejoras. Sin embargo, a menudo se percibe como una denuncia, lo que desincentiva su uso. Es fundamental abordar esta participación desde una perspectiva constructiva, con el objetivo de comprender las dificultades y establecer medidas correctivas que optimicen la situación actual.

Asociaciones de usuarios y consumidores: Estas agrupaciones promueven la participación de los pacientes en el ámbito de la salud.

Consejos de salud y otros órganos de participación: Según la Ley General de Sanidad y recomendaciones de organismos internacionales, la participación comunitaria en asuntos de salud es crucial. Este tipo de participación puede influir significativamente en las instituciones de salud, permitiendo establecer prioridades en la identificación de problemas, la implementación de nuevos servicios y su diseño y accesibilidad.

b. Formas requeridas: Este enfoque implica que el servicio de salud o la clínica dental soliciten la opinión del paciente sobre distintos aspectos de la atención recibida. Estas metodologías están más desarrolladas y se basan en programas de evaluación de

calidad en las instituciones de salud. Utilizan el método de preguntar al paciente, adaptándose según el objetivo de la evaluación. Por ejemplo, para evaluar aspectos subjetivos técnicos o interpersonales, se utilizan encuestas de satisfacción y expectativas, además de técnicas cualitativas como grupos focales. En cambio, para aspectos objetivos, se indaga sobre la realización de acciones específicas a través de informes de los usuarios. Entre las herramientas de este grupo se encuentran:

Encuestas de satisfacción, opinión y expectativas: Utilizadas para medir la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

Grupos focales y entrevistas con informadores clave: Estas técnicas de investigación cualitativa permiten profundizar en las experiencias y percepciones de los pacientes.

Informes de los usuarios: Documentos que recogen la experiencia del paciente y sirven como base para la evaluación de la calidad.

1.2.10 Evaluación de la Calidad de atención

La satisfacción del paciente se convierte en un indicador clave de la calidad del servicio de salud. Las organizaciones sanitarias deben realizar evaluaciones regulares de la experiencia del usuario, recogiendo y analizando sus opiniones para identificar oportunidades de mejora. La retroalimentación constante es crucial para optimizar el desempeño y ajustar los servicios a las necesidades cambiantes de los pacientes. La evaluación de la calidad de atención se divide en:

Elementos tangibles: Se consideran elementos tangibles aquellos aspectos físicos que contribuyen a la percepción de calidad en los servicios de salud, incluyendo la infraestructura de las instalaciones, la apariencia y competencia del personal, así como los equipos y herramientas utilizados en los procedimientos. También abarcan los métodos y protocolos de atención, las instrucciones claras para el paciente, los materiales de comunicación utilizados y los productos intermedios generados durante el proceso de atención (31).

Fiabilidad: La fiabilidad se define como la capacidad del personal para llevar a cabo el servicio acordado de manera consistente y precisa. Esto implica no solo la ejecución correcta de los procedimientos, sino también la percepción de honestidad y transparencia en la relación con los pacientes, lo cual genera confianza en el servicio prestado. La fiabilidad se traduce en una alta probabilidad de que los resultados sean satisfactorios y cumplan con las expectativas del usuario (13).

Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad del equipo de salud para reaccionar ante problemas o eventualidades que puedan surgir antes o durante la atención. Esto incluye la disposición proactiva y la voluntad del personal para asistir a los pacientes, así como la rapidez y eficacia en la entrega de soluciones. Una alta capacidad de respuesta es crucial para minimizar la insatisfacción del paciente y asegurar una experiencia positiva en el servicio (32).

Seguridad: La seguridad en el contexto de la atención sanitaria implica la certeza y el conocimiento claro que el personal transmite a los pacientes, lo que contribuye a inspirar confianza y credibilidad. Esto abarca no solo la seguridad física en los procedimientos realizados, sino también la creación de un ambiente emocional seguro donde los pacientes se sientan valorados y respetados (33).

Empatía: La empatía se entiende como la capacidad de los profesionales de salud para identificar y comprender las emociones y necesidades de los pacientes. Esto se traduce en una atención individualizada y esmerada, donde la organización se esfuerza por ofrecer un trato humano y personalizado. La empatía es fundamental para establecer una relación de confianza y satisfacción, mejorando la experiencia del paciente y fomentando su adherencia al tratamiento.

1.3 Marco contextual

La Caja Nacional de Salud es una institución descentralizada de derecho público sin fines de lucro, con personería jurídica, autonomía de gestión y patrimonio independiente, encargada de la gestión, aplicación y ejecución del régimen de Seguridad Social a corto plazo (enfermedad, maternidad y riesgos profesionales). Se

rige por los principios de Universalidad, Solidaridad, Unidad de Gestión, Economía, Oportunidad y Eficacia en el otorgamiento de las prestaciones de salud, optimizando el uso de recursos y buscando ampliar el nivel de cobertura (40).

El Centro Integral de Salud SIETE SUYOS, perteneciente a la Caja Nacional de Salud, se sitúa en la localidad de Siete Suyos, un campamento minero ubicado a 12 kilómetros de Atocha. Este centro de atención de primer nivel es esencial para la población asegurada, compuesta principalmente por trabajadores de la Cooperativa Minera Siete Suyos, quienes enfrentan condiciones específicas de salud relacionadas con su entorno laboral.

Visión

La Caja Nacional de Salud es referente nacional e internacional de la seguridad social de corto plazo en la promoción de la salud y en las prestaciones de servicios de salud integral con calidad, calidez, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los asegurados se sienten satisfechos y protegidos.

Misión

Proporcionar protección y atención integral de salud en los regímenes de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a la población asegurada y beneficiaria de la seguridad social de corto plazo, bajo los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia.

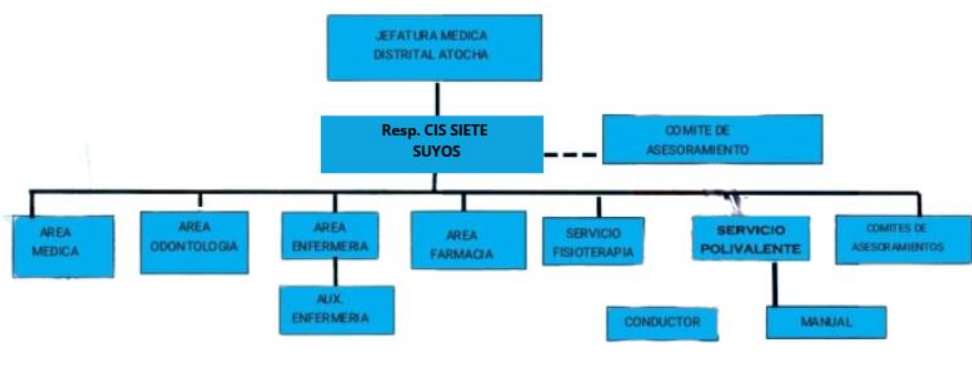
El equipo del Centro Integral de Salud SIETE SUYOS, está conformado por un Médico General, un Odontólogo, una Licenciada en Enfermería, un responsable de Farmacia, un Chofer de ambulancia y un Manual de Servicios, lo que permite ofrecer un enfoque integral en la atención de salud. Aunque el personal es limitado, cada miembro desempeña un papel crucial en la atención de los pacientes, garantizando la disponibilidad de servicios básicos de salud y odontología.

El área odontológica, dirigida por el odontólogo del centro, es fundamental para abordar las necesidades de salud bucal de la población. Esta incluye la prevención,

diagnóstico y tratamiento de enfermedades dentales, así como la promoción de hábitos de higiene oral. La cercanía del centro a la comunidad minera facilita el acceso a estos servicios, contribuyendo a mejorar la salud bucal de los trabajadores y sus familias.

La investigación propuesta se centrará en evaluar la calidad de los servicios odontológicos proporcionados en el Centro Integral de Salud SIETE SUYOS. Se busca comprender la percepción de los usuarios sobre la atención recibida, identificar áreas de mejora y, en última instancia, contribuir a la optimización de los servicios ofrecidos, asegurando que se ajusten a las necesidades de esta comunidad específica. Este enfoque es vital para fomentar un sistema de atención más eficiente y satisfactorio, lo que a su vez puede impactar positivamente en la salud general de los pacientes.

Organigrama



Fuete: Centro Siete Suyos

CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de investigación y enfoque

2.1.1 Tipo de investigación

Descriptiva: Según Arias (2012) La investigación descriptiva se utiliza en diversas disciplinas, como la antropología, la educación y el marketing. En estos campos, la descripción de fenómenos y patrones es fundamental para comprender mejor la realidad y establecer bases para futuras investigaciones (34)

Esta investigación es descriptiva porque se enfoca en detallar las características del servicio odontológico y los niveles de satisfacción de los pacientes sin buscar manipular variables o establecer relaciones causales. Su propósito es describir cómo perciben los usuarios la calidad del servicio, las expectativas que tienen y los aspectos del servicio que consideran más importantes. En este sentido, se recaban datos a través de encuestas para medir variables como la satisfacción y la percepción de la atención recibida, generando una descripción cuantitativa de los fenómenos estudiados.

Observacional: Según Manterola (2014) la investigación observacional se define como un método no experimental que implica la observación directa de fenómenos en su entorno natural. Esta técnica se caracteriza por tener un carácter estadístico o demográfico, y se utiliza comúnmente en ciencias sociales y biológicas, especialmente en epidemiología (35).

El enfoque observacional de esta investigación implica que los datos se recogen sin intervención directa por parte de los investigadores en el proceso de atención odontológica. Los investigadores no alteran ni controlan el entorno; simplemente registran las respuestas y percepciones de los pacientes tal como se presentan en su experiencia con el servicio. Este tipo de estudio permite obtener información genuina y no influenciada sobre las interacciones entre los pacientes y el personal odontológico, basándose en la observación y medición de variables a través de encuestas o cuestionarios.

Transversal: Según Sánchez (2014) la investigación transversal es un diseño no experimental y observacional que se centra en analizar datos de diferentes variables sobre una población o grupo de estudio en un momento determinado, con el fin de evaluar la distribución y frecuencia de un tema o investigar la relación entre variables (36).

La investigación es transversal porque se lleva a cabo en un momento específico del tiempo, lo que implica que se recogen los datos de los pacientes en un único punto temporal, sin realizar un seguimiento a lo largo del tiempo. Este diseño permite evaluar la percepción de la calidad del servicio odontológico y la satisfacción de los pacientes en el momento en que se realiza la encuesta.

2.1.2 Enfoque de investigación

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo al evaluar de forma objetiva la relación entre la calidad del servicio dental y la satisfacción de los pacientes, empleando herramientas estructuradas para recopilar información numérica.

Según Hernández Sampieri (2018), la investigación cuantitativa se define como un enfoque que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Este tipo de investigación busca establecer patrones y regularidades en fenómenos sociales o naturales, y su objetivo principal es generalizar los resultados a partir de muestras representativas. Se caracteriza por ser estructurada, objetiva y replicable (37).

Con este enfoque se pretende encontrar patrones, relaciones y variaciones en los niveles de satisfacción mediante el análisis estadístico de estos datos, lo cual es propio del enfoque cuantitativo. Esta metodología posibilita extrapolar los resultados a una población más amplia a partir de una muestra representativa, presentando pruebas empíricas que pueden ser replicadas y verificadas, garantizando así la validez científica del estudio.

2.2 Métodos y procedimientos de investigación

2.2.1 Métodos Teóricos

Método de Análisis Documental

Este enfoque permite la obtención de documentación relevante mediante la consulta de fuentes tanto físicas como digitales. En el contexto de esta investigación, se aplicó este método para llevar a cabo una revisión exhaustiva de las fuentes bibliográficas, lo cual fue esencial para la construcción del marco teórico.

Método Histórico-Lógico

Este método se centra en el estudio de la evolución y desarrollo de fenómenos y eventos a lo largo de su trayectoria histórica. Facilita el análisis e interpretación de documentos relacionados con investigaciones previas, específicamente en torno a la gestión de calidad de servicios en odontología.

2.2.2 Métodos Empíricos

Método Comparativo

Este método es particularmente útil en investigaciones descriptivas, como la presente, donde se comparan características entre diferentes individuos o se agrupa la población estudiada para analizar sus respuestas respecto al objeto de investigación. Permite establecer relaciones que pueden ser representadas mediante modelos matemáticos y estadísticos.

Método Observacional

Este enfoque permite la observación de comportamientos de la población en su entorno natural. Para ello, se utilizó un cuestionario estructurado para la recolección de datos. Estos cuestionarios son de naturaleza no invasiva, lo que facilita la obtención de información más precisa y confiable. A través de este método, se podrá validar la hipótesis planteada.

Método Estadístico o de Medición

Este método consiste en la recopilación de información numérica acerca de las propiedades del objeto de estudio, teniendo en cuenta variables cuantificables. La medición se fundamenta en principios estadísticos, lo que conlleva el uso de instrumentos como encuestas y la tabulación de datos. En esta investigación, se utilizó para evaluar los cuestionarios y procesar la información cuantitativa, preparando los datos para su posterior análisis e interpretación de resultados.

2.2.3 Procedimiento de investigación

Los procedimientos de investigación empleados en este estudio se desarrollaron en varias etapas, combinando métodos teóricos y empíricos para abordar de manera integral el tema de la satisfacción del usuario externo en odontología. Inicialmente, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura disponible mediante el método de análisis documental, a través de la consulta de fuentes tanto físicas como digitales, lo que permitió construir un marco teórico sólido. Luego, se aplicó el método histórico-lógico para analizar la evolución de las percepciones y expectativas de los pacientes respecto a los servicios odontológicos, identificando cambios históricos que influyen en la satisfacción actual.

Posteriormente, en la fase empírica, se empleó el método comparativo, agrupando a los participantes de la investigación según variables sociodemográficas como edad, género y frecuencia de visitas, con el fin de comparar las actitudes y niveles de satisfacción en distintas clínicas odontológicas. Paralelamente, se aplicó el método observacional mediante la utilización de un cuestionario estructurado, que se administró a los pacientes en un ambiente no invasivo, permitiendo la obtención de datos precisos sobre su experiencia en los servicios odontológicos. Finalmente, se utilizó el método estadístico, donde los datos cuantitativos obtenidos fueron analizados a través de técnicas estadísticas, con el objetivo de procesar, tabular y analizar la información recogida, lo que facilitó la interpretación y posterior validación de los resultados del estudio.

2.3 Técnicas e instrumentos

2.3.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron al ser una investigación cuantitativa para analizar los datos de esta investigación son:

Encuesta

Esta técnica consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos; sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Las preguntas del instrumento de medición fueron redactadas de manera coherente y organizada.

2.3.2 Instrumentos

Cuestionario - Escala SERVQUAL

Es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992. En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensiones de SERVQUAL

Elementos tangibles: Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

Fiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Capacidad de respuesta: Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda organización a sus clientes.

2.3.3 Procedimiento y técnicas de recolección de datos

Este cuestionario consta en la primera parte de datos sociodemográfico como: edad, sexo y escolaridad. Y la segunda parte que explora la percepción del tiempo utilizado para la atención odontológica: tiempo que tardó desde su casa para llegar al centro de salud, tiempo de espera y tiempo de la consulta.

Posteriormente se realizará un cuestionario de 14 preguntas que medirán las 4 dimensiones de SERVQUAL: elementos tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Se obtendrá la frecuencia y porcentaje de las variables sexo, edad y grado de instrucción.

2.4 Unidades de análisis

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por los usuarios externos que recibieron atención en el servicio de odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos, ubicado en el departamento de Potosí, durante la gestión 2024. Estos usuarios

incluyen pacientes adultos, tanto hombres como mujeres, que acudieron a dicho centro para recibir atención odontológica

La Población lo constituyen todos los pacientes mayores de 18 años que acuden al servicio odontológico entre enero a junio de la gestión 2024. La población odontológica promedio anual se estimó tomando en cuenta los últimos 3 años. Por lo que la población total es 67 entre mujeres y hombres.

2.5 Criterios de selección

Criterios de inclusión.

- Usuarios que asisten al Centro Integral de Salud Siete Suyos, para la atención odontológica en el primer semestre de la gestión 2024.
- Mayores de 18 años, ambos sexos hombres y mujeres.
- Usuarios que acepten realizar la encuesta.

Criterios de exclusión.

- Usuarios con limitaciones mentales ya conocidas.
- Pacientes con comorbilidad grave o en etapa terminal.
- Usuarios que rechazan realizar la encuesta.
- Pacientes menores a 18 años que acuden a consulta.
- Usuarios que no acepten realizar la encuesta.

2.6 Muestra

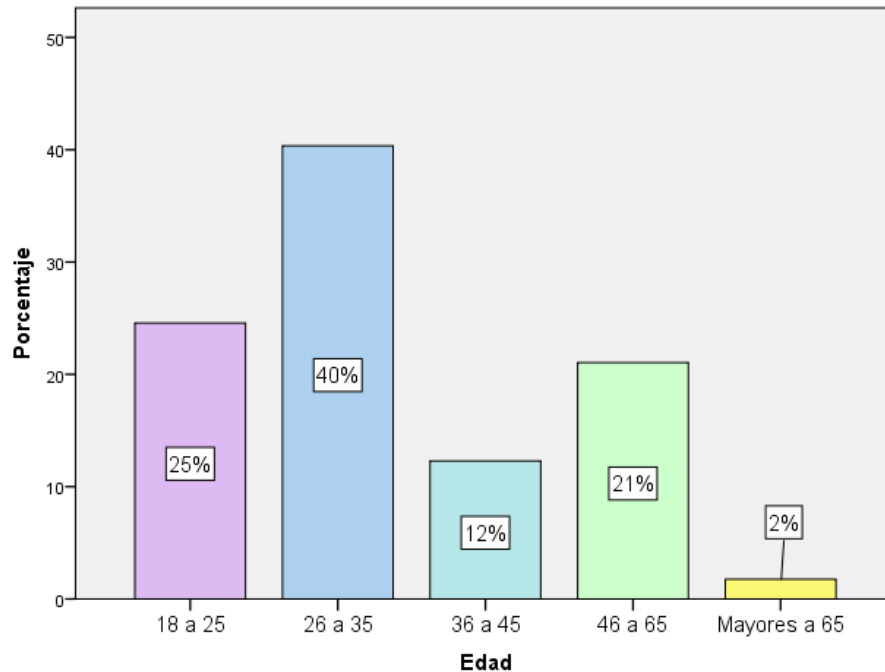
No hubo muestra, ya que la población es poca y accesible, por tanto, será un estudio Censal ya que se tomó a toda la población de estudio, salvo que por los criterios de inclusión y exclusión el total de 67 personas, pasaron a ser 58 pacientes atendidos en el servicio de odontología en el primer semestre de la gestión 2024.

CAPÍTULO III ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Resultados obtenidos según los instrumentos

3.1.1 Datos sociodemográficos

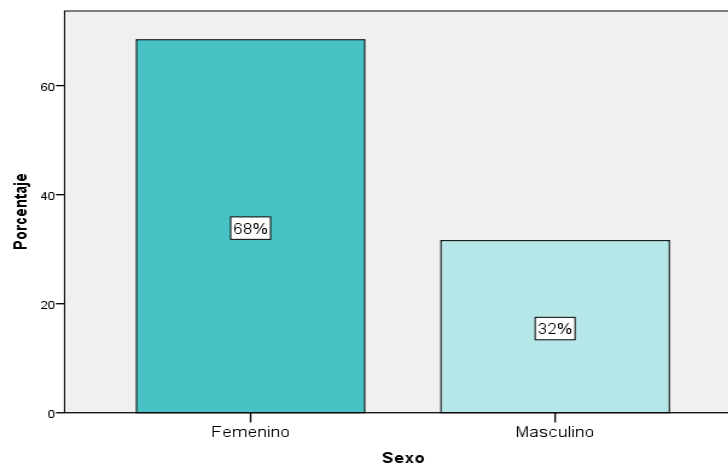
Gráfico 1 Edad



Fuente: Elaboración propia

En la muestra analizada, la mayoría de los participantes se encuentra en el rango de edad de 26 a 35 años, representando el 40,4% del total, seguido por el grupo de 18 a 25 años, que constituye el 24,6%. Los grupos de edad de 46 a 65 y de 36 a 45 años componen el 21,1% y el 12,3% respectivamente. Finalmente, los mayores de 65 años representan apenas el 1,8% de la muestra. Esto denota que la muestra está principalmente conformada por adultos jóvenes y adultos en edades intermedias, lo cual puede influir en los resultados, especialmente si el análisis depende de factores como experiencia.

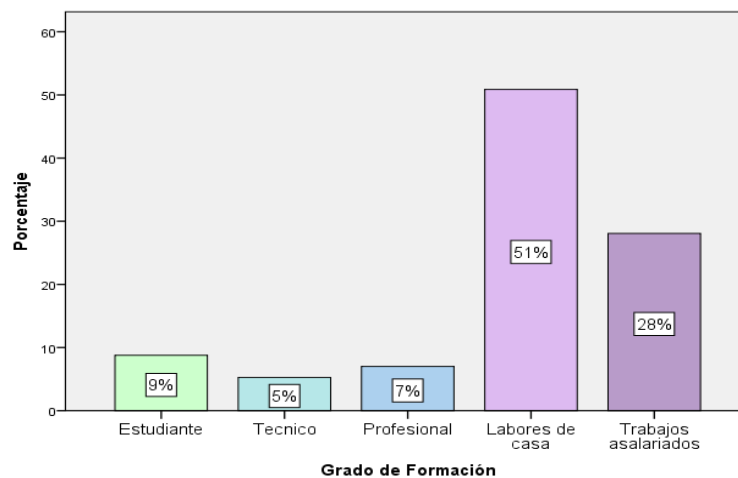
Gráfico 2 Sexo



Fuente: Elaboración propia

En esta muestra, predominan los participantes de sexo femenino, que constituyen el 68% del total, mientras que los participantes de sexo masculino representan el 32%.

Gráfico 3 Grado de instrucción

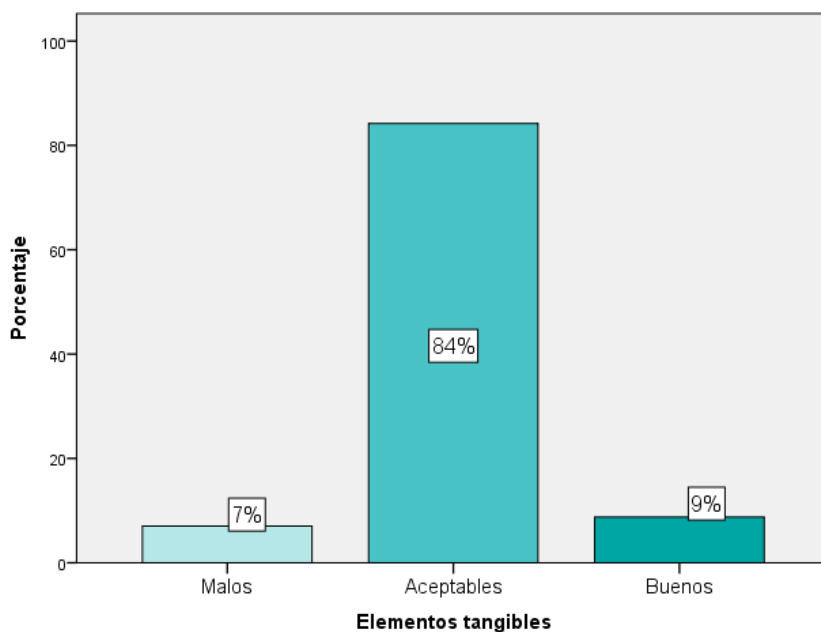


Fuente: Elaboración propia

En la muestra, el 51% de los participantes se dedica a labores de casa, mientras que el 28% tiene trabajos asalariados. Los grupos de estudiantes, técnicos y profesionales representan proporciones menores, con el 9%, 5% y 7% respectivamente.

3.1.2 Satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles

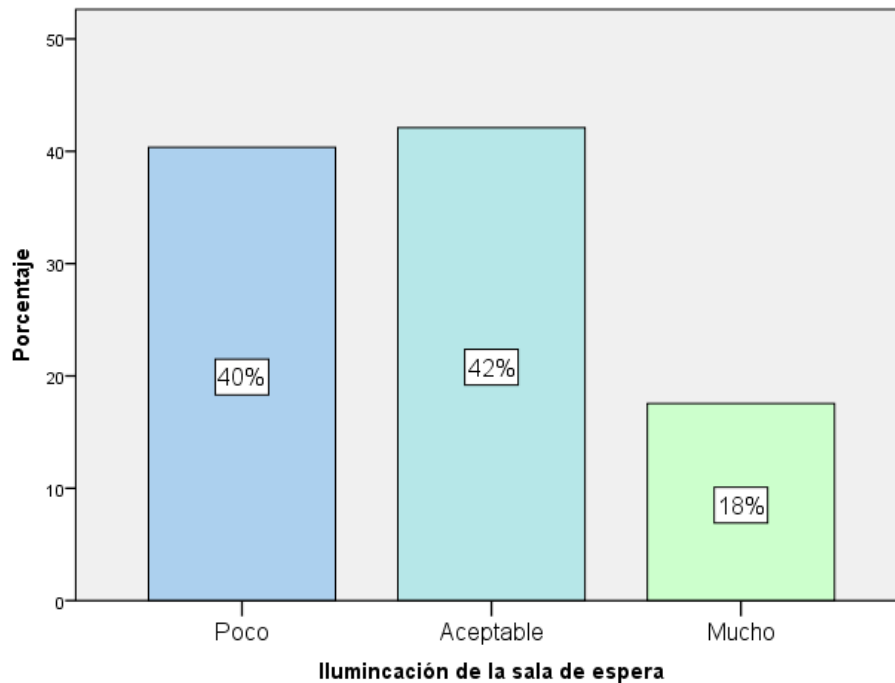
Gráfico 4 Elementos Tangibles



Fuente: Elaboración propia

En relación con los elementos tangibles en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, la mayoría de los usuarios externos los considera "aceptables", con un 84% de las respuestas, mientras que solo un 9% los califica como "buenos". Un 7% de los usuarios los percibe como "malos". Esto sugiere que, aunque los elementos tangibles del consultorio cumplen con un nivel básico de aceptabilidad, la percepción de calidad podría mejorar al optimizar estos aspectos físicos del entorno, como la infraestructura, el equipamiento y la limpieza, para incrementar la satisfacción del usuario y reducir las opiniones desfavorables.

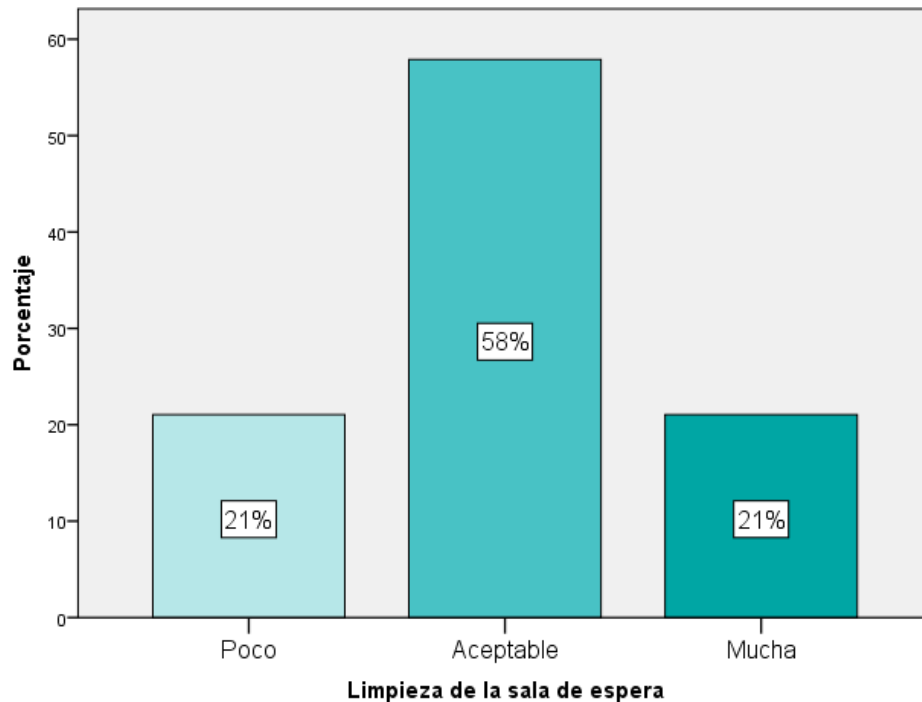
Gráfico 5 Iluminación de la sala de espera



Fuente: Elaboración propia

En relación con la percepción de los usuarios externos sobre la iluminación de la sala en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 42% de los pacientes consideró que la iluminación es "aceptable", mientras que un 40% la calificó como "poco adecuada". Solo un 18% opinó que la iluminación es "muy" adecuada. Estos resultados indican que, aunque una parte significativa de los usuarios considera la iluminación aceptable, casi la mitad de ellos la percibe como insuficiente. Esto sugiere que hay margen para mejorar este aspecto del entorno, ya que una iluminación adecuada es fundamental para crear un ambiente cómodo. Mejorar la iluminación podría aumentar la satisfacción del usuario y también contribuir a una atención más efectiva.

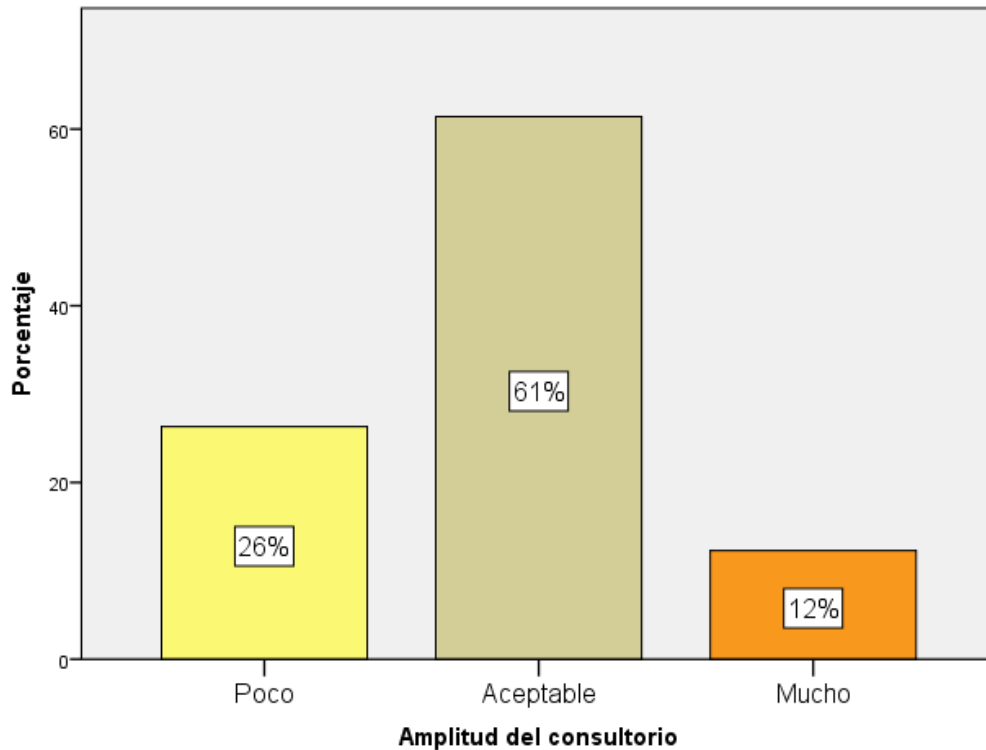
Gráfico 6 Limpieza de la sala de espera



Fuente: Elaboración propia

En relación con la percepción de los usuarios externos sobre la limpieza de la sala de espera en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 58% de los pacientes calificaron la limpieza como "aceptable", mientras que un 21% la consideró "poco adecuada" y otro 21% opinó que era "mucho" adecuada. Estos resultados reflejan una percepción general positiva, ya que más de la mitad de los usuarios se sienten conformes con el nivel de limpieza. Sin embargo, la existencia de un 21% que percibe la limpieza como insuficiente indica que hay áreas que necesitan atención para garantizar un ambiente más higiénico. Mejorar la limpieza en la sala de espera podría ser fundamental para aumentar la satisfacción del usuario y fomentar una experiencia más agradable en el consultorio.

Gráfico 7 Amplitud del consultorio

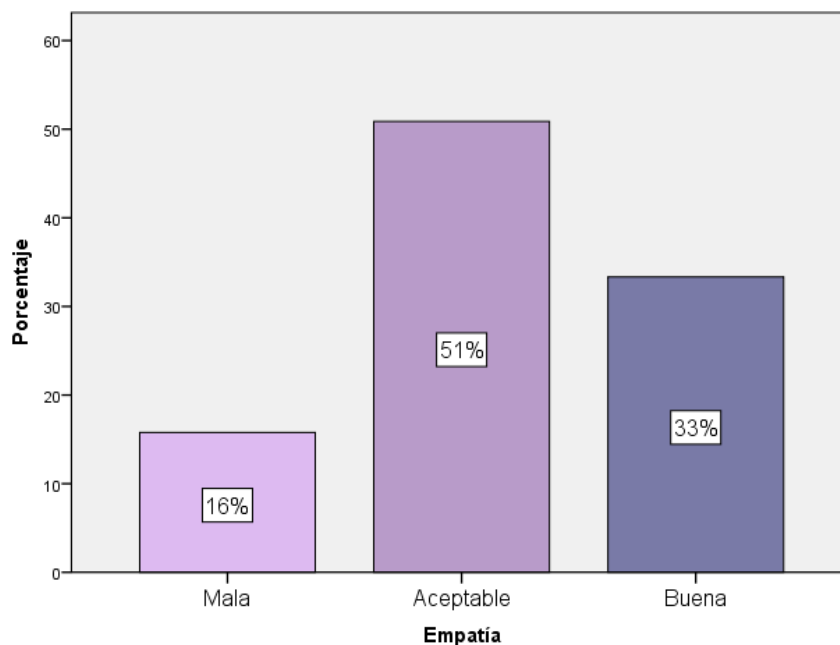


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de los usuarios externos sobre la amplitud del consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 61% de los pacientes consideraron que el espacio es "aceptable", mientras que un 26% opinaron que es "poco" adecuado y solo un 12% lo calificó como "mucho" adecuado. Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con el tamaño del consultorio, una proporción considerable considera que la amplitud podría mejorar. Este aspecto es relevante, ya que un espacio adecuado es fundamental para la comodidad del paciente y el correcto desarrollo de los tratamientos. Abordar las preocupaciones sobre la amplitud del consultorio podría contribuir a una experiencia más positiva para los usuarios y facilitar un entorno de trabajo más efectivo para los profesionales de la odontología.

3.1.3 Satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía

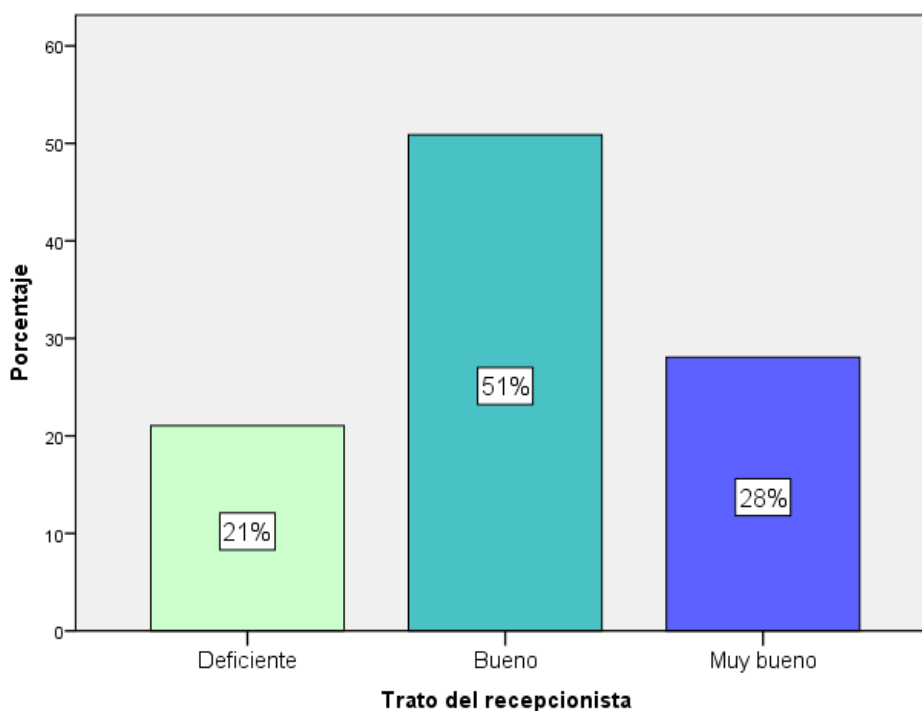
Gráfico 8 Empatía



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la empatía en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 51% de los usuarios externos percibe el trato como "aceptable", mientras que el 33% lo considera "bueno". Sin embargo, un 16% de los usuarios califica la empatía del personal como "mala". Estos resultados muestran que, aunque la mayoría de los usuarios encuentra aceptable o positiva la empatía en el servicio, existe una porción significativa que percibe un trato deficiente. Mejorar la empatía podría contribuir notablemente a aumentar la satisfacción del usuario, ya que una atención más cercana y comprensiva suele influir positivamente en la experiencia del paciente.

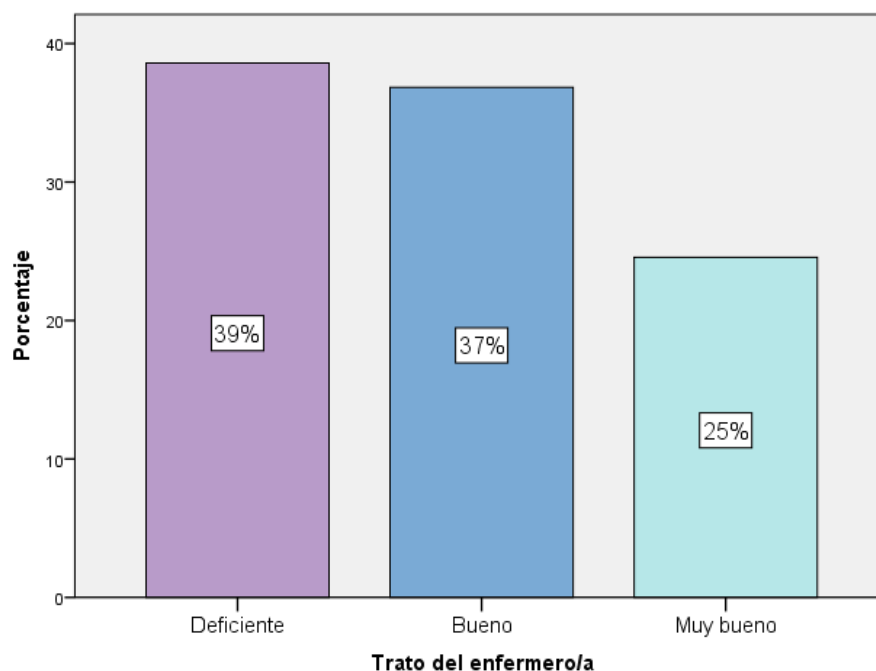
Gráfico 9 Trato del recepcionista



Fuente: Elaboración propia

En relación con la percepción de los usuarios externos sobre el trato del recepcionista en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 51% de los pacientes calificaron el trato como "bueno", mientras que un 28% lo consideraron "muy bueno". Sin embargo, un 21% de los encuestados opinaron que el trato fue "deficiente". Estos resultados sugieren que, aunque más de la mitad de los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por el recepcionista, la proporción de personas que perciben un trato deficiente es significativa. Esto puede indicar la necesidad de mejorar la formación del personal de recepción, implementar estrategias que promuevan un servicio al cliente más amable. Mejorar el trato del recepcionista aumentaría la satisfacción del usuario y contribuiría a una mejor imagen del consultorio y a un ambiente más acogedor para los pacientes.

Gráfico 10 Trato del enfermero/a

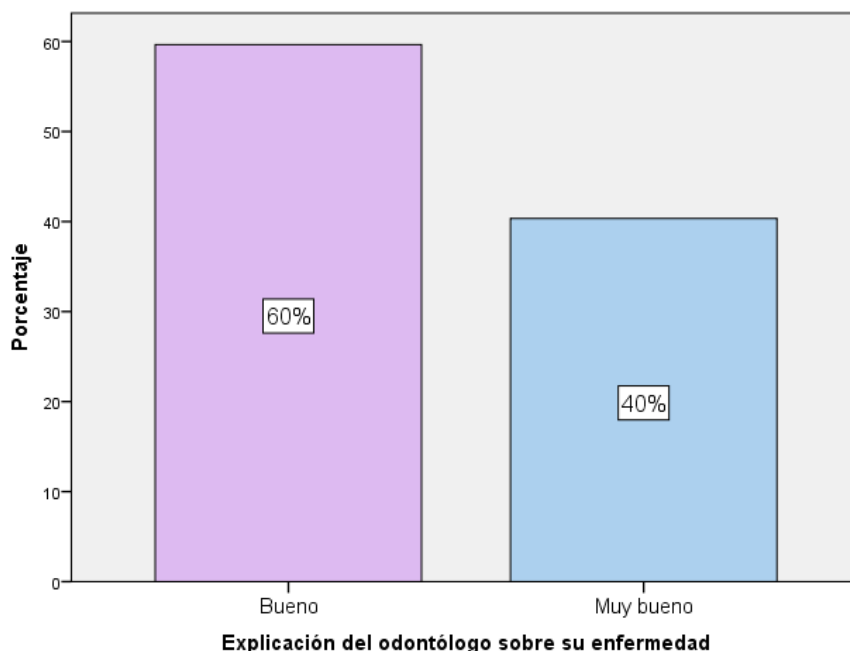


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos respecto al trato del enfermero/a en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, los resultados revelan que el 38,6% de los pacientes calificaron el trato como "deficiente", mientras que un 36,8% lo consideraron "bueno" y un 24,6% como "muy bueno". Esta distribución indica que más de un tercio de los usuarios no están satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería, lo que podría reflejar problemas en la calidad del servicio o en la capacitación del personal. La alta proporción de calificaciones deficientes sugiere que existe una necesidad urgente de mejorar la atención y el trato por parte de los enfermeros/as, ya que un buen servicio de enfermería es fundamental para el bienestar del paciente y para generar confianza en el tratamiento recibido.

3.1.4 Satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad

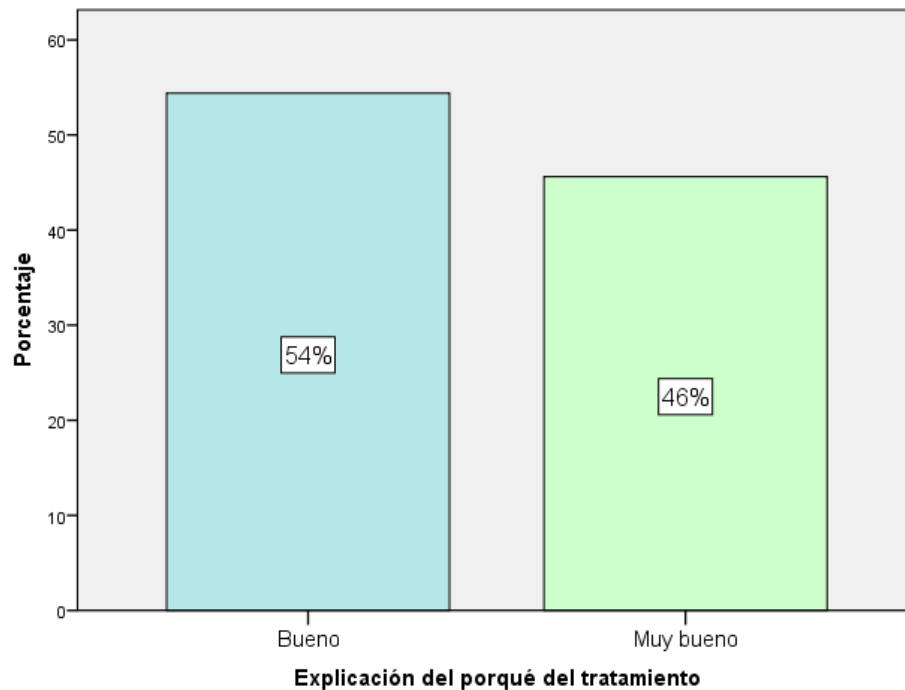
Gráfico 11 Explicación del odontólogo sobre la enfermedad



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la explicación brindada por el odontólogo sobre la enfermedad de los usuarios en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, un 60% de los pacientes calificó la información como "buena" y un 40% como "muy buena". Estos resultados muestran un alto nivel de satisfacción en la comunicación del odontólogo respecto a las condiciones de salud de los pacientes, sin registros de calificaciones negativas. Esto sugiere que el consultorio mantiene una práctica efectiva de comunicación, ayudando a los pacientes a comprender mejor sus diagnósticos, lo que puede fortalecer la confianza en el tratamiento recibido y mejorar la experiencia general del usuario en el servicio odontológico.

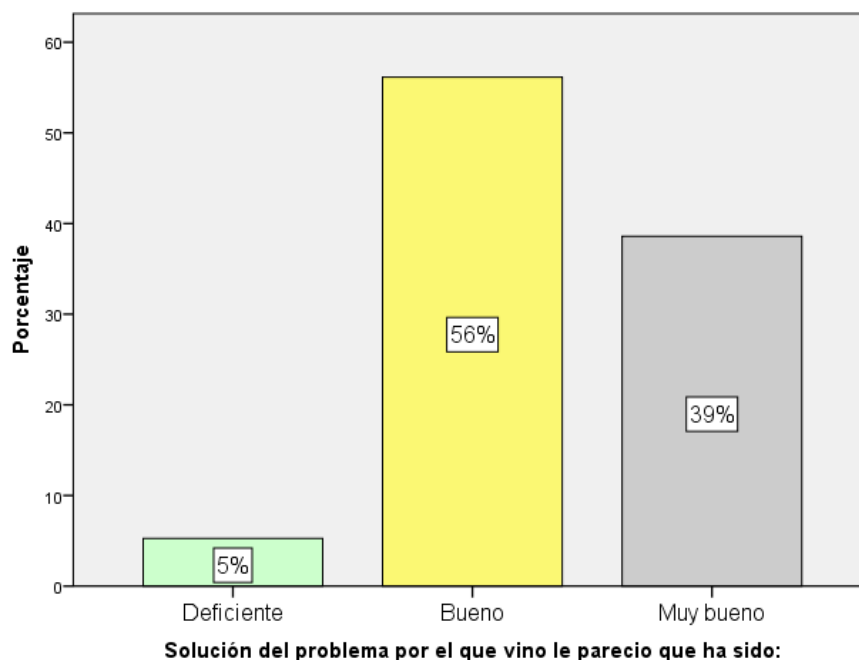
Gráfico 12 Explicación del porqué del tratamiento



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la explicación del "porqué" del tratamiento en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 54% de los usuarios externos califica esta comunicación como "buena", mientras que un 46% la considera "muy buena". Estos resultados indican un alto nivel de satisfacción con la claridad y detalle de las explicaciones proporcionadas por el personal sobre los tratamientos. La ausencia de valoraciones negativas en este aspecto muestra que el profesional odontólogo logra una comunicación efectiva y satisfactoria con los pacientes, lo cual es fundamental para generar confianza, mejorar la experiencia del usuario en su atención odontológica.

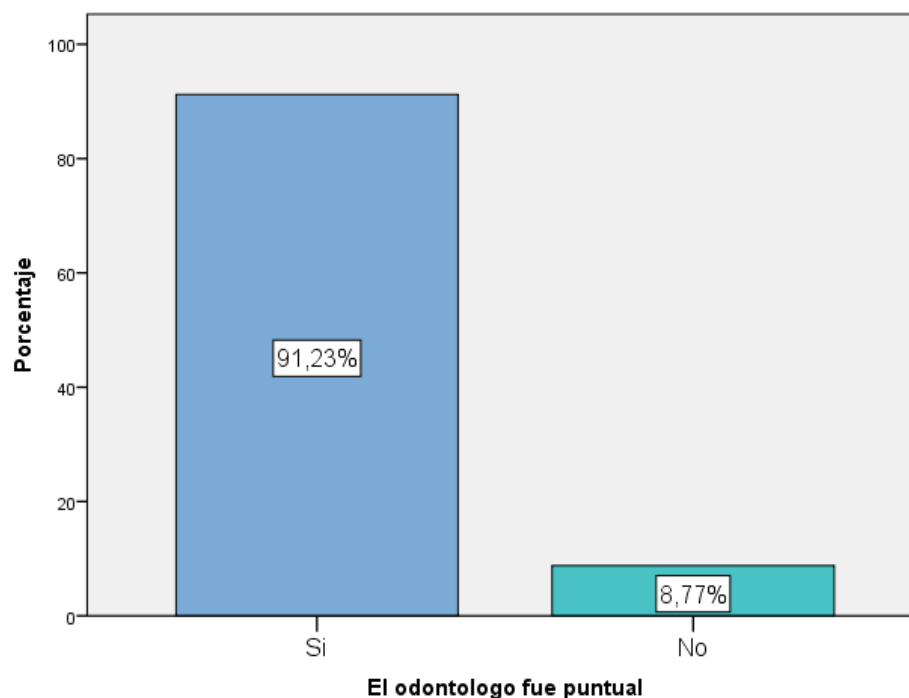
Gráfico 13 Solución del problema



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de los usuarios externos sobre la efectividad en la solución de su problema en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 56% de los pacientes calificó la solución como "buena", mientras que un 39% la consideró "muy buena". Solo un 5% expresó insatisfacción, calificando la solución como "deficiente". Estos resultados sugieren un alto nivel de satisfacción general, ya que la mayoría de los usuarios considera que el tratamiento fue efectivo. Sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje que percibe la solución como deficiente indica áreas de mejora para garantizar que todos los pacientes sientan que sus necesidades fueron completamente atendidas.

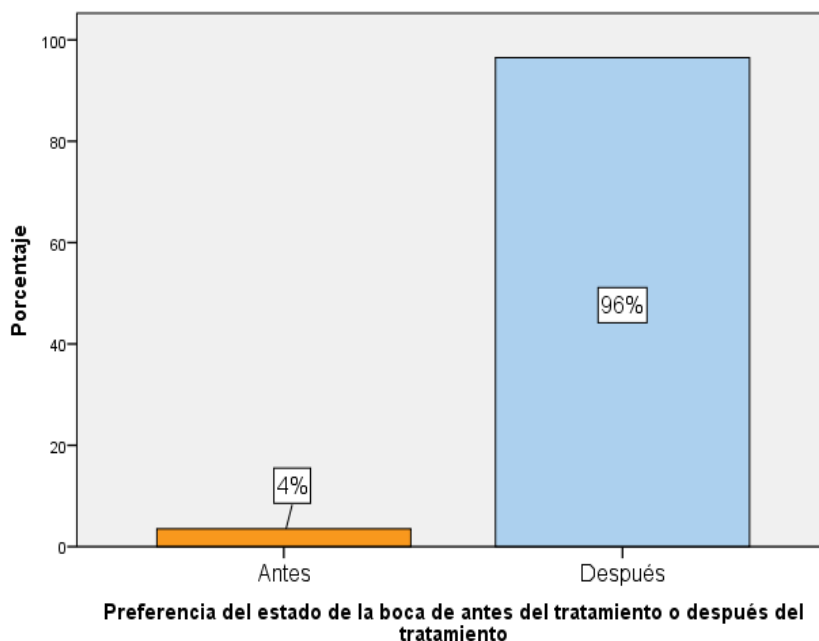
Gráfico 14 Puntualidad del odontólogo



Fuente: Elaboración propia

En relación con la puntualidad del odontólogo en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, el 91,23% de los usuarios externos reporta que el odontólogo fue puntual, mientras que el 8,77% indicó que no lo fue. Este alto nivel de puntualidad contribuye positivamente a la satisfacción del usuario, ya que la espera reducida suele mejorar la experiencia del paciente y refleja una gestión eficiente del tiempo por parte del profesional. La pequeña proporción de usuarios insatisfechos en este aspecto sugiere que, si bien la puntualidad es generalmente buena, podría haber oportunidades para mejorar la consistencia en los horarios y alcanzar una experiencia óptima para todos los pacientes.

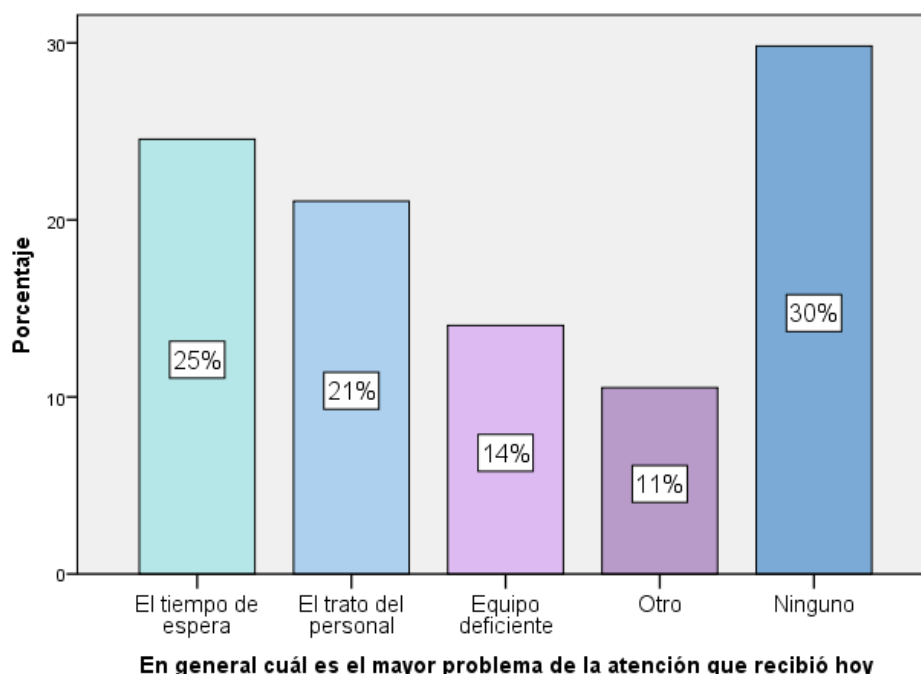
Gráfico 15 Preferencia del estado de la boca antes o después del tratamiento



Fuente: Elaboración propia

En relación con la satisfacción de los usuarios externos sobre el estado de su boca antes y después del tratamiento en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, un 96% de los pacientes elegiría el estado de su boca después del tratamiento, mientras que solo el 4% optaría por el estado anterior. Estos resultados indican una alta satisfacción con los resultados del tratamiento, reflejando la efectividad de las intervenciones realizadas. La casi total preferencia por el estado posterior sugiere que los pacientes perciben mejoras significativas en su salud bucal, lo que es crucial para fomentar la confianza en el servicio odontológico y promover la continuidad de la atención en el futuro.

Gráfico 16 Principal problema de la atención

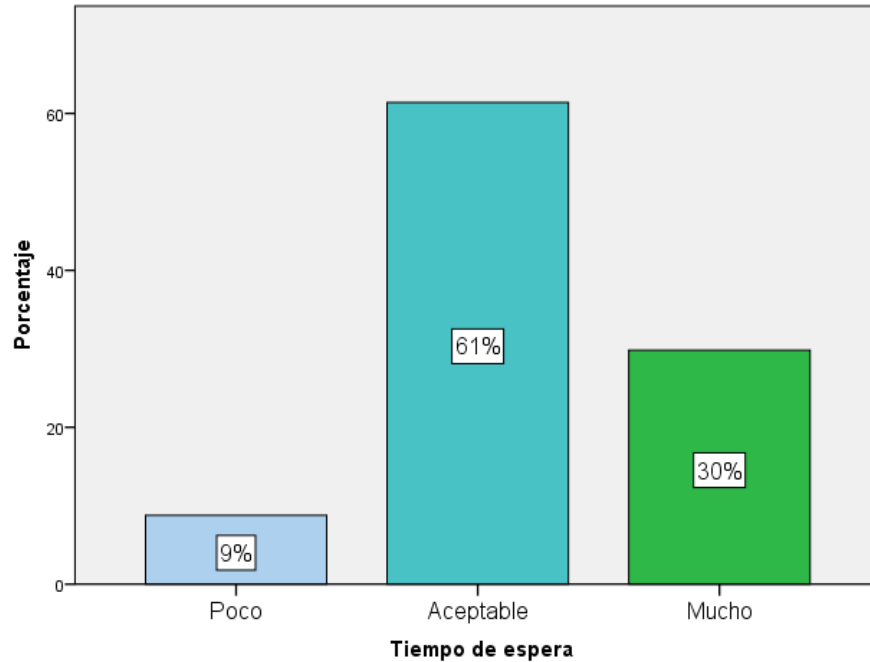


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de los usuarios externos sobre los mayores problemas en la atención recibida en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos en Potosí, un 30% de los pacientes afirmó no identificar ningún problema significativo, lo cual es un indicador positivo de satisfacción general. Sin embargo, los problemas mencionados incluyen el tiempo de espera 25%, el trato del personal 21% y el equipo deficiente 14%. Además, un 11% de los usuarios mencionó "otro" problema. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los pacientes están satisfechos, hay áreas críticas que requieren atención, como la reducción del tiempo de espera y la mejora en el trato del personal. Abordar estas cuestiones podría contribuir a aumentar aún más la satisfacción del usuario y optimizar la experiencia general en el consultorio odontológico.

3.1.5 Satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta

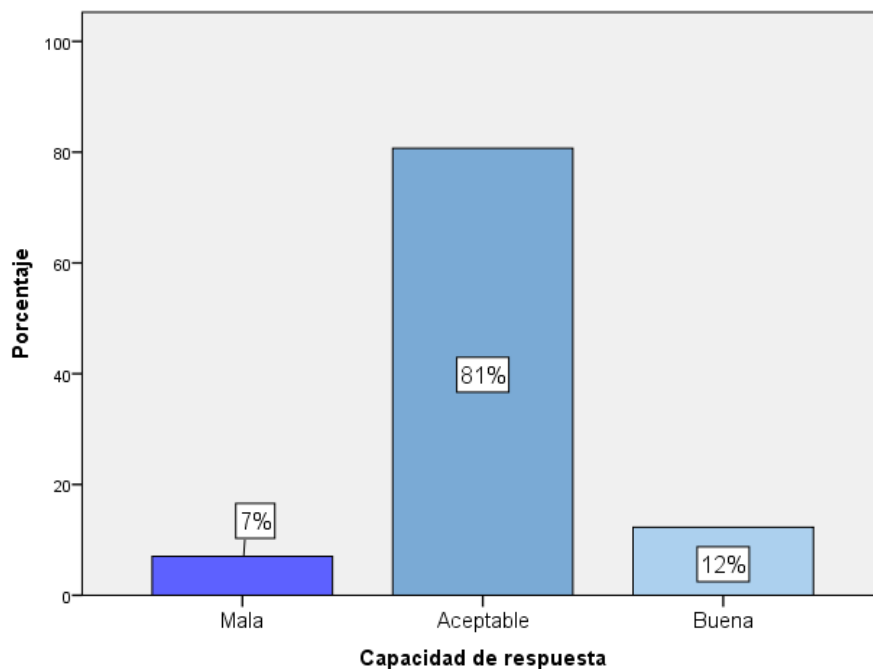
Gráfico 17 Tiempo de espera



Fuente: Elaboración propia

Los resultados sobre la satisfacción de los usuarios externos del consultorio de odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos respecto al tiempo de espera indican que un 61,4% de los pacientes consideraron el tiempo de espera como "aceptable". Además, un 29,8% lo calificaron como "mucho", mientras que solo un 8,8% lo percibieron como "poco". Este análisis sugiere que la mayoría de los usuarios se sienten razonablemente cómodos con el tiempo de espera que experimentan. Sin embargo, un 29,8% que considera el tiempo de espera como "mucho" puede señalar áreas de mejora, especialmente en la gestión del tiempo y la eficiencia en la atención al paciente. Es crucial que el consultorio mantenga un enfoque en la optimización de los tiempos de atención para asegurar una experiencia aún más positiva para los pacientes.

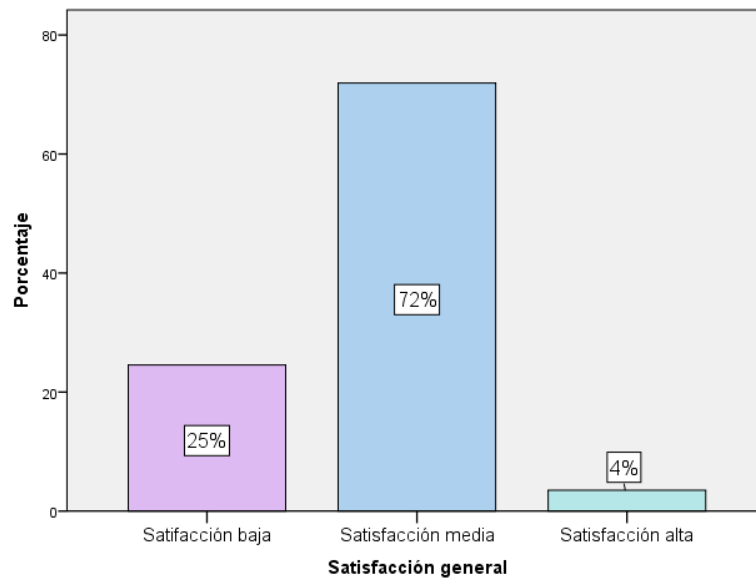
Gráfico 18 Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la capacidad de respuesta en el consultorio odontológico del Centro Integral de Salud Siete Suyos, en el departamento de Potosí, la mayoría de los usuarios externos considera el servicio como "aceptable", con un 80,7% de las respuestas. Solo un 12,3% califica la capacidad de respuesta como "buena", mientras que el 7,0% la percibe como "mala". Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios tiene una valoración neutra o moderadamente positiva, existe margen para mejorar la percepción de la capacidad de respuesta. Las bajas puntuaciones en "buena" y la presencia de una minoría que califica el servicio como "malo" podrían indicar áreas específicas donde se necesita reforzar la eficiencia y prontitud en la atención para aumentar la satisfacción del usuario.

Gráfico 19 Satisfacción general



Fuente: Elaboración propia

El análisis de la satisfacción general de los usuarios muestra que la mayoría, un 72%, reporta una satisfacción media con el servicio recibido en el Centro Integral de Salud. Un 25% de los usuarios indica una satisfacción baja, mientras que solo un 4% manifiesta una satisfacción alta. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría de los usuarios tiene una satisfacción moderada del servicio, existe un porcentaje considerable que está insatisfecho, y una mínima proporción de usuarios altamente satisfechos.

3.1.6 Análisis de hipótesis

Tabla 1 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
total	,099	57	,200*

Fuente: Elaboración propia

La prueba de normalidad presenta valores de $p > 0,05$, por lo que se concluye que los datos no se desvían significativamente de una distribución normal. Esto implica que los datos son normales y es adecuado usar pruebas paramétricas.

Tabla 2 Prueba de hipótesis

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Capacidad de respuesta	35,220	56	,000	2,053	1,94	2,17
Elementos tangibles	38,033	56	,000	2,018	1,91	2,12
Empatía	23,991	56	,000	2,175	1,99	2,36
Satisfacción general	27,543	56	,000	1,78947	1,6593	1,9196

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de las pruebas t para una muestra, donde todos los valores de p son 0.000, muestran que se rechaza la hipótesis nula que supondría la inexistencia de una diferencia significativa entre las percepciones de los usuarios y un nivel de satisfacción. Los resultados muestran que las percepciones de los usuarios sobre aspectos como el tiempo de espera, la duración de la consulta, la infraestructura, y el trato del personal son significativamente diferentes del valor hipotético de 0, lo que sugiere una relación positiva entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad de atención recibida. Por lo tanto, la hipótesis planteada, que sostiene que el nivel de satisfacción de los usuarios está positivamente relacionado con la calidad de atención brindada en el servicio de odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos, se acepta, ya que los datos respaldan una percepción favorable del servicio en términos de calidad.

3.2 Hallazgos más importantes

Los hallazgos sobre la satisfacción del usuario externo del consultorio de odontología del Centro Integral de Salud Siete Suyos revelan una percepción mayormente positiva, de manera general presentan una satisfacción media, respecto a varios aspectos del servicio. En cuanto a la capacidad de respuesta, un 80,7% de los encuestados calificaron la atención como "aceptable", mientras que un 12,3% la consideraron "buena". Esto indica que la mayoría de los pacientes se sienten atendidos, aunque hay espacio para mejorar la rapidez y eficiencia en la respuesta a sus necesidades.

En relación con los elementos tangibles del servicio, el 84,2% de los usuarios evaluaron estos aspectos como "aceptables", lo que sugiere que las instalaciones y el equipo del consultorio cumplen con las expectativas generales, aunque un 7% expresó que eran "malos". Este dato sugiere que, a pesar de una buena mayoría, la atención a los detalles físicos del consultorio podría optimizarse.

Respecto a la empatía del personal, los resultados fueron mixtos: el 50,9% de los usuarios calificaron la atención como "aceptable", mientras que un 15,8% la consideraron "mala". Esto podría indicar que algunos pacientes no perciben una conexión suficiente con el personal de salud, lo que podría impactar negativamente en

su experiencia general. Mejorar la comunicación y la empatía en la atención podría ser crucial para aumentar la satisfacción.

En cuanto a la explicación del tratamiento, un notable 54,4% de los pacientes la consideraron "buena", mientras que el 45,6% la calificaron como "muy buena". Este hallazgo sugiere que el personal odontológico está haciendo un esfuerzo efectivo por informar a los pacientes sobre sus tratamientos, contribuyendo así a una experiencia de atención más satisfactoria.

La percepción de la solución al problema que llevó al paciente al consultorio también fue positiva, con un 56,1% calificándola como "buena" y un 38,6% como "muy buena". Sin embargo, un 5,3% la consideraron "deficiente", lo que podría señalar la necesidad de seguir trabajando en la efectividad de las intervenciones realizadas.

Respecto a la puntualidad del odontólogo, un impresionante 91,2% de los encuestados afirmaron que fueron atendidos a tiempo. Este aspecto es fundamental, ya que la puntualidad puede influir significativamente en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción general del paciente.

Cuando se les preguntó sobre su estado bucal antes y después del tratamiento, el 96,5% eligió "después", indicando una clara satisfacción con los resultados del tratamiento recibido. Este hallazgo sugiere que los pacientes valoran altamente la efectividad de las intervenciones realizadas en el consultorio.

Finalmente, sobre el mayor problema de atención, el 24,6% de los encuestados mencionaron que el tiempo de espera fue un inconveniente, seguido por el trato del personal y el equipo deficiente. Sin embargo, un 29,8% de los pacientes no identificaron ningún problema, lo que refleja un nivel de satisfacción general. La iluminación y la limpieza de las instalaciones fueron calificadas mayoritariamente como "aceptables", aunque un número significativo de pacientes expresó que la limpieza podría mejorarse.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1 Fundamentos de la Propuesta

Título: Estrategias de Gestión de la Calidad del Área Odontológica para Mejorar la Atención de los Pacientes en el Centro Integral de Salud Siete Suyos

Introducción

El presente plan tiene como objetivo establecer una estrategia de gestión de la calidad en el área odontológica del Centro Integral de Salud Siete Suyos. Esta estrategia busca mejorar la atención al paciente, aumentar su satisfacción y optimizar los procesos internos del consultorio odontológico.

Objetivos

Objetivo General

Mejorar la calidad de atención odontológica a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad que garantice la satisfacción del paciente.

Objetivos Específicos:

- Mejorar las dimensiones de satisfacción del usuario, enfocándose en la satisfacción de los pacientes en relación con los elementos tangibles del servicio, como la limpieza y el equipamiento del consultorio.
- Aumentar la satisfacción relacionada con la empatía del personal, asegurando que los pacientes se sientan valorados y comprendidos durante su atención.
- Fortalecer la fiabilidad del servicio, garantizando que los tratamientos ofrecidos cumplan con los estándares de calidad y las expectativas de los pacientes.

- Mejorar la capacidad de respuesta del personal ante las necesidades y consultas de los pacientes, garantizando tiempos de espera adecuados y atención oportuna.
- Incrementar la satisfacción global de los pacientes que acuden al servicio de odontología, evaluando y ajustando continuamente los procesos para asegurar una experiencia positiva en cada visita.

Estrategias

Mejorar la Satisfacción en Elementos Tangibles

- **Mantenimiento y Limpieza:** Implementar un programa de limpieza y mantenimiento regular del consultorio, asegurando que las instalaciones, equipos y materiales estén siempre en óptimas condiciones.
- **Equipamiento Moderno:** Evaluar y actualizar el equipamiento odontológico y mobiliario, priorizando la adquisición de instrumentos y tecnologías que mejoren la experiencia del paciente.

Fomentar la Empatía del Personal

- **Capacitación en Atención al Cliente:** Realizar talleres y sesiones de formación para todo el personal sobre habilidades de comunicación y atención al cliente, enfocándose en la importancia de la empatía y la escucha activa.
- **Reforzamiento del Trabajo en Equipo:** Promover dinámicas de trabajo en equipo entre el personal, lo cual fortalecerá las relaciones interpersonales y contribuirá a un ambiente más amigable para los pacientes.

Fortalecer la Fiabilidad del Servicio

- **Protocolos de Tratamiento:** Desarrollar e implementar protocolos estandarizados para todos los procedimientos odontológicos, asegurando que se sigan prácticas de alta calidad y que se mantenga la consistencia en el servicio.

Mejorar la Capacidad de Respuesta

- **Optimización de Citas:** Implementar un sistema de gestión de citas que permita una mejor planificación y minimice los tiempos de espera, garantizando que se respete el horario de atención establecido.
- **Formación en Resolución de Problemas:** Capacitar al personal en técnicas de resolución de conflictos y manejo de quejas, de manera que puedan atender las inquietudes de los pacientes de manera rápida y efectiva.

Incrementar la Satisfacción Global de los Pacientes

- **Encuestas de Satisfacción:** Realizar encuestas de satisfacción después de cada consulta para recoger opiniones sobre la atención recibida y detectar áreas de mejora.
- **Análisis de Resultados:** Evaluar trimestralmente los resultados de las encuestas y realizar ajustes en los procesos según el feedback recibido, asegurando que se tomen en cuenta las sugerencias de los pacientes.

Implementación

- **Fase 1:** Sensibilización del personal sobre la importancia de la gestión de la calidad.
- **Fase 2:** Desarrollo e implementación de protocolos y materiales de capacitación.
- **Fase 3:** Lanzamiento de encuestas de satisfacción y sistema de quejas.
- **Fase 4:** Evaluación y ajuste de estrategias según el feedback recibido.

Evaluación y Seguimiento

- Realizar auditorías internas cada seis meses para evaluar el cumplimiento de los protocolos establecidos.

- Reuniones trimestrales del equipo para revisar los resultados de las encuestas y hacer ajustes necesarios en la atención al paciente.

4.2 Diseño de la Propuesta

Tabla 3 Diseño de la propuesta

Dimensión	Actividades a Desarrollar	Fases del Plan Estratégico
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mantenimiento de infraestructura y equipos - Capacitación del personal en presentación e higiene - Mejora de la señalización y accesibilidad del consultorio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de situación actual 2. Diseño de mejoras 3. Implementación de cambios
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de protocolos de atención - Capacitación del personal en atención al cliente - Revisión periódica de protocolos de atención 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de situación actual 2. Diseño de mejoras 3. Implementación de cambios
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de tiempos de espera - Implementación de un sistema de citas más eficiente - Capacitación del personal en gestión del tiempo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de situación actual 2. Diseño de mejoras 3. Implementación de cambios
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento en habilidades interpersonales y comunicación - Establecimiento de un programa de seguimiento post-tratamiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de situación actual 2. Diseño de mejoras 3. Implementación de cambios

	- Recopilación de feedback del paciente sobre la atención recibida	
Satisfacción Global	- Encuestas de satisfacción post-tratamiento - Análisis de resultados y áreas de mejora - Implementación de acciones correctivas según feedback recibido	1. Diagnóstico de situación actual 2. Diseño de mejoras 3. Implementación de cambios

4.2.1 Dimensión Elementos tangibles

Tabla 4 Plan de mantenimiento de infraestructura o equipo

Frecuencia	Unidad Dental	Equipo Rotatorio	Infraestructura del Consultorio	Esterilizadora
Diariamente	- Limpiar y desinfectar la zona del escupidero. - Verificar si se encuentran operativas todas las funciones.	- Lubricar piezas de alta, piezas de baja y micromotor. - Verificar si se encuentran operativas y en buen estado para iniciar atención.	- Revisar si se encuentra limpio el ambiente del consultorio. - Sacudir, colocar algún tipo de ambientador y organizar las historias clínicas.	- Verificar si está funcionando de manera correcta. - Colocar el instrumental que ha sido previamente lavado y secado. - Organizar el instrumental y dividirlo en bandejas según procedimientos a realizar

Cada 6 meses		- Limpieza por un técnico experto.	- Realizar alguna refacción si fuera necesario.	
Anual	- Evaluación por un técnico experto.	- Limpieza y lubricación.	- Pintura de paredes. - Refacción de griferías.	- Evaluación por técnico experto.

4.2.2 Dimensión de fiabilidad

La fiabilidad en la atención odontológica es fundamental para generar confianza y satisfacción en los pacientes. Para garantizar un servicio de calidad, se implementarán las siguientes estrategias:

Establecer un Protocolo de Atención

Cada paciente recibirá un tratamiento adaptado a sus necesidades específicas. Este protocolo incluirá:

- Evaluaciones iniciales detalladas.
- Explicaciones claras sobre los procedimientos a realizar.
- Seguimiento post-tratamiento para asegurar la correcta evolución de cada caso.

Saludo y Atención al Paciente

La cordialidad es esencial en el entorno de atención. Se implementará la práctica de:

- Saludar a todos los trabajadores y pacientes al ingresar al Centro, creando un ambiente amigable y acogedor.
- Fomentar interacciones positivas que contribuyan al bienestar emocional de los pacientes.

Puntualidad y Respeto en la Atención

La puntualidad es un signo de respeto hacia los pacientes. Para ello, se establecerá:

- Capacitación del personal para priorizar la puntualidad y el respeto hacia el tiempo de los pacientes.

Eficiencia Durante la Consulta

La eficacia en la atención se logrará mediante:

- Capacitación continua del personal sobre técnicas y procedimientos actuales.
- Uso de herramientas tecnológicas que optimicen el tiempo de atención sin comprometer la calidad.

Presentación Personal Adecuada

La imagen del personal impacta la percepción del paciente. Se promoverá:

- La obligación de usar uniformes limpios y adecuados, que transmitan profesionalismo y seriedad.
- La importancia de mantener una buena higiene personal, lo cual refuerza la confianza en los procedimientos realizados.

Brindar Seguridad y Credibilidad

La confianza del paciente es esencial. Para ello, se implementarán las siguientes acciones:

- Proporcionar información detallada sobre los procedimientos a realizar, explicando cada paso del tratamiento.
- Desarrollar planes de tratamiento claros y comprensibles que permitan a los pacientes tomar decisiones informadas sobre su salud bucal.
- Fomentar un ambiente en el que los pacientes puedan hacer preguntas y expresar sus preocupaciones sin temor.

4.2.3 Dimensión de capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta en un consultorio odontológico se refiere a la habilidad para atender las necesidades y preocupaciones de los pacientes de manera oportuna y eficaz. Para mejorar esta dimensión, se implementarán las siguientes estrategias:

Sistema de Gestión de Citas

Se establecerá un sistema eficiente de gestión de citas que permitirá:

- Reducir el tiempo de espera de los pacientes, optimizando la programación de consultas.
- Ofrecer opciones flexibles de horarios, adaptándose a las necesidades de los pacientes.
- Facilitar la reprogramación de citas en caso de cambios inesperados, garantizando un flujo de atención continuo.

Atención Inmediata a Emergencias

Se implementará un protocolo específico para la atención de casos de emergencia dental, que incluirá:

- Definición clara de qué constituye una emergencia dental y cómo proceder en cada caso.
- Disponibilidad de recursos y personal capacitado para atender emergencias de manera rápida y eficiente.
- Comunicación clara con los pacientes sobre los tiempos de espera y las opciones disponibles.

Capacitación Continua del Personal

La capacitación del personal es esencial para mejorar la capacidad de respuesta. Se llevará a cabo:

- Formación regular en atención al cliente, manejo de situaciones difíciles y comunicación efectiva.
- Simulaciones de atención a emergencias para preparar al equipo ante diferentes escenarios.

- Actualización constante sobre técnicas y procedimientos odontológicos para asegurar un tratamiento eficiente.

Canales de Comunicación Efectivos

Se establecerán canales de comunicación claros y accesibles para los pacientes, que incluirán:

- Una línea telefónica y un correo electrónico dedicados para consultas y seguimiento.
- La implementación de un sistema de mensajería para recordatorios de citas y seguimientos post-tratamiento.
- Atención personalizada a través de redes sociales, brindando respuestas rápidas a preguntas y dudas.

Seguimiento Post-Tratamiento

Un seguimiento efectivo puede mejorar la percepción de los pacientes sobre la atención recibida. Para ello, se implementará:

- Un protocolo de seguimiento telefónico o por mensaje después de los tratamientos para verificar la recuperación y resolver cualquier inquietud.
- Recordatorios sobre futuras citas o tratamientos pendientes, asegurando que los pacientes se sientan acompañados en su proceso de salud dental.

4.2.4 Dimensión De Empatía

La empatía en un consultorio odontológico es fundamental para establecer una conexión emocional con los pacientes, lo que contribuye a una experiencia más positiva y a una mayor satisfacción. Para mejorar esta dimensión, se implementarán las siguientes estrategias:

Capacitación en Habilidades Interpersonales

Se ofrecerán talleres de formación para todo el personal en habilidades interpersonales y de comunicación que incluyan:

- Técnicas de escucha activa para comprender mejor las preocupaciones y necesidades de los pacientes.
- Estrategias para mostrar comprensión y validación de las emociones de los pacientes, especialmente en situaciones de ansiedad o miedo.
- Prácticas para ofrecer apoyo emocional durante el tratamiento, generando un ambiente más acogedor y relajante.

Creación de un Ambiente Agradable y Acogedor

La atmósfera del consultorio es crucial para que los pacientes se sientan cómodos. Para ello:

- Se mejorará la decoración y ambientación del consultorio, utilizando colores cálidos y elementos que fomenten la relajación.
- Se habilitarán áreas de espera cómodas y acogedoras, con revistas y material informativo que pueda interesar a los pacientes.
- Se implementarán técnicas de aromaterapia o música suave para crear un ambiente más relajante durante la espera.

Atención Personalizada

La atención personalizada puede marcar la diferencia en la experiencia del paciente. Se buscará:

- Recordar detalles relevantes sobre los pacientes, como sus preferencias o tratamientos anteriores, para ofrecer un trato más individualizado.
- Dedicar tiempo al inicio de cada consulta para conocer las expectativas y preocupaciones del paciente, permitiendo que se sientan escuchados y valorados.

- Facilitar la comunicación entre el paciente y el odontólogo, asegurando que el paciente comprenda cada paso del tratamiento y tenga la oportunidad de expresar sus inquietudes.

Establecimiento de Relaciones de Confianza

Fomentar la confianza es esencial para la empatía. Para lograrlo:

- Se alentará a los profesionales a compartir información clara y transparente sobre los tratamientos y procedimientos.
- Se propondrá un enfoque proactivo para abordar cualquier temor o duda que el paciente pueda tener, brindando explicaciones detalladas y mostrando disponibilidad para responder preguntas.

Implementación de un Programa de Retroalimentación

Escuchar la voz del paciente es vital para ajustar la atención. Para ello:

- Se llevarán a cabo encuestas y entrevistas que evalúen la percepción del paciente sobre la atención recibida, enfocándose en la empatía mostrada por el personal.
- Se establecerán reuniones regulares para discutir los resultados de la retroalimentación y hacer ajustes en los procesos de atención según sea necesario.
- Se fomentará un ambiente donde los pacientes se sientan cómodos expresando sus opiniones y sugerencias, asegurando que sus comentarios sean tomados en cuenta.

4.2.5 Cronograma de Implementación (6 Meses)

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
1. Diagnóstico de Situación Actual	X					
- Encuestas de satisfacción	X					
- Revisión de protocolos de atención	X					
2. Diseño de Mejoras		X				
- Elaboración de protocolos de atención		X				
- Plan de mantenimiento de infraestructura		X				
- Capacitación del personal		X				
3. Implementación de Cambios			X			
- Aplicación de protocolos de atención			X			
- Mejora de la infraestructura y equipamiento			X			
- Ingreso de sistema de citas				X		
4. Evaluación de Resultados					X	
- Encuestas de satisfacción post- implementación					X	

- Análisis de feedback de pacientes					X	
5. Ajustes y Mejoras Adicionales						X
- Revisión de resultados y ajustes necesarios						X
- Reentrenamiento del personal si es necesario						X

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El estudio ha permitido determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad de atención brindada en el Servicio Odontológico del Centro Integral de Salud SIETE SUYOS del Departamento de Potosí durante el primer semestre de la gestión 2024. Los resultados reflejan una satisfacción general moderada entre los pacientes, evidenciando tanto fortalezas como áreas de mejora en la atención recibida. La percepción general de los usuarios resalta la importancia de los elementos tangibles y la interacción con el personal, lo que sugiere que la calidad de atención puede ser optimizada a través de un enfoque más integral en la gestión del servicio.

Los hallazgos revelan que la satisfacción de los pacientes con respecto a los elementos tangibles, como la limpieza y el estado de la infraestructura, se sitúa en un nivel aceptable, aunque con un porcentaje significativo de usuarios que reportan insatisfacción. Esto indica que, aunque se han implementado medidas de higiene y mantenimiento, es crucial realizar un plan de mejora continua que garantice un entorno cómodo y agradable para los pacientes, elevando así su percepción de calidad en la atención.

La evaluación de la satisfacción en relación con la empatía ha demostrado que los pacientes aprecian la interacción personal y el apoyo emocional durante su atención. Sin embargo, se observa que hay un margen considerable para mejorar en la comunicación efectiva y la atención personalizada. Fortalecer la empatía mediante capacitación continua del personal y la implementación de estrategias de comunicación puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia del paciente y fomentar una relación de confianza entre el usuario y el servicio.

Los resultados obtenidos en la dimensión de fiabilidad indican que los pacientes confían en los servicios ofrecidos, aunque existe una percepción variable sobre la puntualidad y la consistencia en la atención. Es fundamental establecer protocolos

claros de atención y seguir un enfoque sistemático para garantizar que cada paciente reciba un trato adecuado y profesional. La mejora en esta área no solo elevaría la satisfacción del paciente, sino que también consolidaría la reputación del centro como un lugar de atención odontológica confiable.

El análisis de la capacidad de respuesta ha evidenciado que, si bien una mayoría de los pacientes encuentra aceptable el tiempo de espera y la atención brindada, existe una proporción significativa que considera que se podrían mejorar estos aspectos. Para abordar esta necesidad, se sugiere implementar estrategias que optimicen la gestión del tiempo en el consultorio, así como mecanismos de atención que reduzcan el tiempo de espera, aumentando así la satisfacción de los pacientes en esta dimensión.

Finalmente, la evaluación de la satisfacción global de los pacientes ha mostrado resultados mixtos, reflejando que, aunque muchos usuarios están satisfechos con la atención recibida, hay inquietudes persistentes que deben ser atendidas. Este análisis global sugiere que el Centro Integral de Salud SIETE SUYOS tiene el potencial de mejorar su calidad de atención a través de un enfoque proactivo que involucre la retroalimentación constante de los pacientes, la implementación de mejoras en los procesos y un compromiso firme con la excelencia en el servicio odontológico.

Recomendaciones

- Se recomienda establecer un programa regular de capacitación para todo el personal del consultorio, enfocado en el servicio al cliente, habilidades de comunicación y manejo de la empatía.
- Es fundamental realizar un diagnóstico exhaustivo sobre el estado de la infraestructura y los equipos. Se sugiere desarrollar un plan de mantenimiento que garantice la limpieza, el buen estado de los equipos y un ambiente agradable para los pacientes, lo cual impactará positivamente en su percepción de calidad.
- Se recomienda realizar un análisis de la gestión del tiempo en el consultorio para identificar cuellos de botella y mejorar la eficiencia. Esto puede incluir la implementación de sistemas de citas más efectivos o el aumento del personal durante horas pico, lo que disminuiría los tiempos de espera y mejoraría la satisfacción del usuario.
- Es crucial establecer un mecanismo formal para recoger la retroalimentación de los pacientes, como encuestas de satisfacción que se apliquen de forma regular.
- Los investigadores deben explorar cómo la incorporación de tecnologías, como la teleodontología o sistemas de gestión de citas electrónicas, puede influir en la satisfacción del paciente y mejorar la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud y Deportes. PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO PARA VIVIR BIEN 2016-2020. Repositorio Minsal. 2016.
2. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima). 2022; 22(1).
3. Ortiz B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Crea Ciencia Revista Científica. 2021; 13(2): p. 47-60.
4. Organización Panamericana de la Salud. www.paho.org. [Online].; 2021 [cited 2024 Septiembre 18. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
5. Cruz C. Percepción de la calidad del servicio de los pacientes frente a la atención odontológica en una clínica odontológica privada, Piura 2021. Universidad Cesar Vallejo. 2022.
6. Cisneros. Nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de odontología en un centro de salud, Piura 2021. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. 2022.
7. Nuñez B. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. 2022.
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 Universidad Mayor de San Andres. 2022.

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. Repositorio Universidad Mayor de San Andres. 2021.
10. Flores , Tancara W. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Integral “Nuevos Horizontes” del Municipio de El Alto en el cuarto trimestre de la Gestión 2017. Repositorio Universidad Mayor de San Andres. 2018.
11. Vargas M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CENTRO DE SALUD MUNICIPIO SAN LUCAS 2014. Archivos Bolivianos de Medicina. 2015; 23(1).
12. Anatoly K, Horachuk V. PATIENTS' SATISFACTION WITH DENTAL CARE. Wiadomosci Lekarskie. 2024; 2(3).
13. Georgieva G. ASSESSMENT OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF DENTAL SERVICES PROVIDED BY STUDENTS OF DENTAL MEDICINE. MEDIS – International Journal of Medical Sciences and Research. 2023; 2(3).
14. Choi S, Kalenderian E, Normand S. Measuring the quality of dental care among privately insured children in the United States. Health Services Research. 2022; 57(1).
15. Bautista L. La calidad en salud un concepto histórico vigente. Revista Ciencia y Cuidado. 2016; 13(1).
16. Organización Mundial de la Salud. www.who.int. [Online].; 2021 [cited 2024 Septiembre 19]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
17. George R, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. ECIMED. 2021; 35.

18. Organización Mundial de la Salud. WHO. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 22]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
19. Torres Y, Rodriguez Y, Perez E. How to improve the quality of healthcare services and patient safety by adopting strategies from the aviation sector? Journal Healthcare Quality Research. 2022 Junio; 37(3): p. 182-190.
20. George Q, Gamez T, Gonzales T, Labori R, Guebara S. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud). 2021; 17(35).
21. Arroyo M, Díaz , Vitola. Repositorio CUN. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 30 [Monografía de Grado]. Available from: <https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/4048>.
22. Galvis. Repositorio Universidad Javeriana. [Online].; 2020 [cited 2023 Agosto 30 [Tesis de Grado]. Available from: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/50243>.
23. Castañeda M. Atención centrada en el paciente y práctica interprofesional colaborativa. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2019; 27(1).
24. Romo , Chávez R, Reyes , Aguilera F, Rivas. Mejora de la calidad y seguridad del paciente en el sistema crítico de prevención y control de infecciones en el Hospital Ángeles Chihuahua. Acta médica Grupo Ángeles. 2021 Mayo; 17(1).
25. Chá. Historia clínica electrónica: herramienta para la continuidad de asistencia. Revista Médica del Uruguay. 2019 Septiembre; 35(3).
26. Mazón , Uset F. Índice de calidad de la asistencia médica según la percepción de estudiantes universitarios, Santo Domingo 2019. Avances. 2019 Octubre; 21(4).

27. Nephila Health Partnership, S.L. Plataforma de Organizaciones de Pacientes. [Online].; 2021 [cited 2023 Agosto 21. Available from: https://www.plataformadepacientes.org/sites/default/files/modelo_de_acp_con_enfermedad_y_dolor_cronicos_vf.pdf.
28. Añel R, Airbar C, Martin M. La participación del paciente en su seguridad. Atención Primaria. 2021; 53(1).
29. Carlos L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat,2022. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. 2022.
30. Maza G, Motta G, Jarquin P. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. Revista de sanidad militar. 2023; 77(1).
31. Cisneros A, Cinta D, Sánchez M, González V. Percepción sobre la coordinación de la atención: el caso de las redes de servicios de salud de Xalapa y Veracruz, México, en el periodo 2014-2016. Revista Gerencia y políticas en salud. 2020; 19.
32. Ramirez E, Mattos M. Optimización de la atención medica de la clínica Daniel Alcides Carrión, a través de la estandarización de proceso basado en la teoría administrativa de Taylor. Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). 2024.
33. Gorina N, Alcalá P, García J, Morales V. Colaboración entre niveles asistenciales pediátricos: aspectos clave y decálogo de. PEDIATRÍA HOSPITALARIA. 2022; 4(3).
34. Hernández M, Mota M, Ortiz C, Rodríguez E, Gutiérrez G. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. Horizonte sanitario. 2023; 21(3).

35. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Información tecnológica. 2020; 31(1).
36. Hernandez L, Leon C, Miranda A, Hernandez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista cubana de enfermería. 2021; 37(4).
37. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación UNW. 2022.
38. Rodríguez , Gil M, San Sebastián M, Oliván B, Coronado V, Sánchez M, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gaceta Sanitaria. 2022; 26(6).
39. Castro. Atención centrada en la persona: seguridad del paciente y calidad de atención. Una revisión sistemática. Gaceta Medica. 2024; 2(2).
40. Caja Nacional de Salud. www.cns.gob.bo. [Online].; 2020 [cited 2024 Septiembre 23]. Available from: <https://www.cns.gob.bo/Site/MisionVision>.
41. Arias F. Eñ proyecto de investigación Venezuela: Episteme; 2012.
42. Manterola C, Otzen T. Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. International Journal of Morphology. 2014; 32(2).
43. Sánchez V. Metodología de la Investigacion en bioestadistica. Segunda ed.: McGraw Hill; 2014.
44. Hernandez-Sampieri R. Metologia de la investigacion Mexico: McGrawHill; 2018.

ANEXOS

ANEXO 1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INSTRUCCIONES:

Sea sincero por favor, su opinión es importante. Marque con una X.

OBJETIVO:

Para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí, estamos haciendo un estudio con los usuarios. Sus respuestas son confidenciales.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad:

Sexo: Femenino [] Masculino []

Grado de instrucción:

Estudiante [] Técnico [] Profesional [] Labores de casa [] Trabajos asalariados []

1. **¿Cuánto tiempo tardó usted en venir desde su casa al Centro de Salud?**

Menor de 15 min [] 15 min a 30 min [] 30 min a 60 min [] Mayor a 60 min []

2. **¿Cuánto tiempo esperó para recibir el servicio que buscaba?**

Menor de 15 min [] 15 min a 30 min [] 30 min a 60 min [] Mayor a 60 min []

3. **¿Cuánto tiempo duró la consulta?**

Menor de 20 min [] 20 min a 25 min [] Mayor a 25 min []

DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

4. **¿Cómo le pareció ese tiempo de espera?**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

5. **¿Cómo le pareció la duración de la consulta?**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES

6. **La iluminación de la sala de espera le pareció:**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

7. **La iluminación del consultorio le pareció:**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

8. **La limpieza de la sala de espera le pareció:**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

9. **La limpieza del consultorio le pareció:**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

10. **La amplitud de la sala de espera le pareció:**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

11. **La amplitud del consultorio le pareció:**

Poco [] Aceptable [] Mucho []

DIMENSIÓN DE EMPATÍA

12. **¿Cómo fue el trato del recepcionista?**

Deficiente [] Bueno [] Muy bueno []

13. **¿Cómo fue el trato del enfermero/a?**

Deficiente [] Bueno [] Muy bueno []

14. **¿Cómo fue el trato del odontólogo?**

Deficiente [] Bueno [] Muy bueno []

DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

15. La explicación del odontólogo sobre su enfermedad fue:

Deficiente [] Bueno [] Muy bueno []

16. La explicación del porqué de su tratamiento fue:

Deficiente [] Bueno [] Muy bueno []

17. La solución de su problema por el que vino le pareció que ha sido:

Deficiente [] Bueno [] Muy bueno []

18. ¿El odontólogo fue puntual para atenderlo?

Sí [] No []

19. Si pudiera elegir entre el estado de su boca de antes del tratamiento y después del tratamiento, ¿cuál elegiría?

Antes [] Después []

20. En las ocasiones que usted ha solicitado consulta, ¿siempre le han atendido?

Sí [] No []

21. ¿Le hicieron algún tipo de cobro en este centro de salud?

Sí [] No []

22. En general, ¿cuál cree usted que es el mayor problema de la atención que recibió hoy?

El tiempo de espera [] El trato del personal [] Equipo deficiente []

Otro (especifique): _____ Ninguno [].

ANEXO 2 ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 5 Análisis de fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,857	,866	22

Elaboración Propia

Este valor sugiere que los 22 ítems que componen el cuestionario presentan una consistencia interna adecuada, es decir, que miden de manera coherente el mismo constructo. Además, el Alfa de Cronbach basado en los elementos tipificados alcanzó un valor de ,866, lo que refuerza la solidez del instrumento al considerar la estandarización de los ítems. Según la literatura, un Alfa superior a ,70 se considera aceptable, mientras que valores por encima de ,80 reflejan una muy buena confiabilidad, lo cual se cumple en este caso. Por tanto, el instrumento utilizado para la recolección de datos es fiable y puede ser aplicado con confianza en futuras investigaciones similares.