

# PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITARIA EL ALTO, BOLIVIA 2024

## PERCEPTION OF THE QUALITY OF CARE AT THE EL ALTO UNIVERSITY DENTAL CLINIC, BOLIVIA, 2024

Christiam Arce Vargas Magne <sup>1</sup>  
Alvaro Ibañez Duran <sup>2</sup>  
Damián M. Bertiz Loza <sup>3</sup>  
Rodrigo Quispe Copana <sup>4</sup>  
Alejandra Celeste Martinez Espinoza <sup>5</sup>

### RESUMEN

**Introducción:** La medición de la percepción de la calidad en la atención recibida por parte de las y los pacientes, es un instrumento de vital importancia que ayudará a mejorar la calidad de los servicios y espacios ofertados para la atención bucodental.

**Materiales y métodos:** Se utilizó el diseño metodológico no experimental, descriptivo, de corte transversal. Se aplicó una encuesta realizada de manera presencial, a través de un cuestionario electrónico elaborado en Kobo, fue aplicado por estudiantes de segundo semestre de la materia de bioestadística, a pacientes y sus acompañantes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Franz Tamayo, sede El Alto, entre noviembre y diciembre de 2024. Se analizó características sociodemográficas, acceso a la clínica, percepción sobre la infraestructura, sobre la calidad en la atención de estudiantes y docentes y la posibilidad de volver a utilizar los servicios, además de recomendar los mismos.

**Resultados:** Se obtuvo información de 222 pacientes y acompañantes, la percepción de los y las encuestadas sobre la calidad en la atención y los espacios de la clínica es bastante alta; superior al 80% que califica entre “muy bueno y bueno” los servicios recibidos. Por otro lado, más del 90% de las y los pacientes refieren la predisposición de volver a utilizar, además de referir los servicios de la clínica odontológica.

**Conclusiones:** La percepción de los y las encuestadas sobre la calidad en la atención y los espacios de la clínica es bastante alta, así como la predisposición de volver a utilizar los servicios.

**Palabras clave:** Calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, Bolivia.

<sup>1</sup> Docente de las materias de Bioestadística; y Salud Pública y Desarrollo Comunitario. Carrera de Odontología. Facultad de Ciencias de la Salud. sede El Alto. Universidad Privada Franz Tamayo (UNIFRANZ) <https://orcid.org/0009-0002-3809-1537>

<sup>2</sup> Director de Carrera. Carrera de Odontología. Facultad de Ciencias de la Salud sede El Alto. Universidad Privada Franz Tamayo (UNIFRANZ) <https://orcid.org/0009-0002-8683-3953>

<sup>3</sup> Docente investigador. Carrera de Odontología. Facultad de Ciencias de la Salud sede El Alto. Universidad Privada Franz Tamayo (UNIFRANZ) <https://orcid.org/0009-0002-8454-1578>

<sup>4</sup> Coordinador de Clínica Odontológica. Carrera de Odontología. Facultad de Ciencias de la Salud sede El Alto. Universidad Privada Franz Tamayo (UNIFRANZ) <https://orcid.org/0009-0005-4061-6891>

<sup>5</sup> Estudiante. Carrera de Odontología. Facultad de Ciencias de la Salud sede El Alto. Universidad Privada Franz Tamayo (UNIFRANZ) <https://orcid.org/0009-0003-7006-590X>

Correspondencia a: Alvaro Ibañez Duran, (+591)70549396, [alvaro.ibanez@unifranz.edu.bo](mailto:alvaro.ibanez@unifranz.edu.bo)

Recibido: 03 de diciembre de 2024 Aceptado: 30 de junio de 2025



## **ABSTRACT**

**Introduction:** Measuring patients' perceptions of the quality of care received is a vitally important tool that will help improve the quality of oral care services and facilities.

**Materials and Methods:** A non-experimental, descriptive, cross-sectional methodological design was used. A face-to-face survey was administered using an electronic questionnaire developed in Kobo by second-semester biostatistics students to patients and their companions attending the dental clinic at Franz Tamayo University, El Alto campus, between November and December 2024. Sociodemographic characteristics, access to the clinic, perceptions of the infrastructure, the quality of care provided by students and faculty, and the likelihood of repeat use of the services, as well as recommendations, were analyzed.

**Results:** Information was obtained from 222 patients and their companions. The respondents' perceptions of the quality of care and facilities at the clinic were quite high. Over 80% of patients rate the services they receive as "very good" or "good." Furthermore, more than 90% of patients report a willingness to use the services again, in addition to referring to the dental clinic's services.

**Conclusions:** The respondents' perception of the quality of care and the clinic's facilities is quite high, as is their willingness to use the services again.

**Keywords:** Quality of healthcare, patient satisfaction, Bolivia.

---

## **INTRODUCCIÓN**

La Clínica Odontológica de la Universidad Privada Franz Tamayo, sede El Alto, ha prestado sus servicios a la población alteña durante más de 9 años. Gracias a su ubicación estratégica, en el corazón de la ciudad, y a sus modernas y completas instalaciones, se ha consolidado como uno de los principales centros especializados en atención odontológica en la urbe alteña.

Al tratarse de un centro universitario, la calidad en la prestación de servicios es una constante, siendo el objetivo del presente estudio analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida.

En este contexto, los estudiantes de segundo semestre de la asignatura de Bioestadística diseñaron, recolectaron y analizaron los datos de la investigación.

Para ello, se consideraron aspectos teóricos

previos para el diseño del instrumento de recolección de datos. En primer lugar, se revisó y analizó la metodología SERV-QUAL propuesta por Parasuraman, que identifica cuatro dimensiones clave para medir la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía (1). Además, se revisaron las metodologías y los instrumentos propuestos por el Ministerio de Salud y Deportes, que desde hace tiempo ha integrado la calidad dentro del Sistema Nacional de Salud como un pilar fundamental en la prestación de servicios (2).

A partir de estos marcos, se desarrolló un instrumento propio, que fue aplicado mediante una encuesta electrónica a pacientes y acompañantes que acudieron a la clínica.

Es importante señalar que las mediciones de la calidad de los servicios pueden estar sujetas a

sesgos derivados de la subjetividad de las opiniones, los cuales, en muchos casos, están influenciados por aspectos emocionales relacionados principalmente con lo cognitivo (3).

Por lo tanto, el objetivo de la investigación fue: analizar la percepción de los pacientes y sus acompañantes sobre la calidad de la atención recibida en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Franz Tamayo, sede El Alto, durante la gestión 2024.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

El diseño metodológico utilizado en la investigación corresponde a un estudio de tipo no experimental, descriptivo y de corte transversal (4).

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando un instrumento en forma de boleta electrónica, elaborada en Kobo, y aplicada de manera presencial por los estudiantes entre noviembre y diciembre de 2024 en la Clínica Odontológica UNIFRANZ El Alto.

Para la validación del instrumento, se utilizó la técnica de "validación por juicio de expertos", con la participación de docentes de materias clínicas de la universidad (5).

Se aplicó un muestreo no probabilístico por cuotas, asignando a cada estudiante la tarea de realizar al menos 10 encuestas, lo que resultó en una muestra final efectiva de 222 encuestas a pacientes y acompañantes (6).

Los datos fueron procesados y analizados utilizando el programa estadístico SPSS, versión 23.

Como parte del procedimiento de la encuesta, se elaboró un consentimiento informado, en el cual se comunicó a los pacientes el objetivo, la

metodología y el tiempo de duración de la encuesta, así como la voluntariedad y confidencialidad de los datos recabados. La encuesta fue completamente anónima y no se otorgaron beneficios por la participación.

Se garantizó en todo momento la integridad física, emocional y jurídica de las personas entrevistadas.

Asimismo, los estudiantes firmaron un documento en el que se comprometían a realizar la recolección de datos de manera correcta, respetando la verdad y sin falsedad alguna.

Los consentimientos informados y la base de datos se encuentran debidamente resguardados en los archivos de la Dirección de Carrera, siendo accesibles únicamente para los investigadores principales.

## **RESULTADOS**

De acuerdo con el perfil sociodemográfico de los y las pacientes y acompañantes encuestados, el 57,2 % (n=127) eran mujeres, el 41,9 % (n=93) hombres y el 0,9 % (n=2) prefirieron no declarar su género.

Del total de entrevistados, el 72,5 % (n=161) eran pacientes y el 27 % (n=61) acompañantes.

En lo relativo a la edad, el 28,4 % (n=63) estaban comprendidos entre los 21 y 30 años, el 20,3 % (n=45) entre los 11 y 20 años y 31 y 40, el 16,7 % (n=37) entre los 41 y 50 años, el 10,4 % (n=23) tenían más de 61 años y el 4,1 % (n=9) tenían entre 51 y 60 años.

En cuanto a la nacionalidad de los y las pacientes y acompañantes encuestados, el 98,2 % (n=218) son bolivianos, aunque también se identificaron pacientes de Perú (n=1), Argentina (n=1) y Colombia (n=1).

De acuerdo con la ciudad donde residen los encuestados, 8 de cada 10 provienen de El Alto. En porcentajes, el 84,7 % (n=188) son de la ciudad de El Alto, el 7,2 % (n=18) de La Paz y el 7,2 % (n=16) de otra ciudad.

Respecto a la ocupación u oficio, la mayoría se dedica al trabajo por cuenta propia (40,1 %), seguido de los estudiantes universitarios y de colegio (27,5 %) (Tabla 1).

**Tabla 1. Ocupación de los encuestados usuarios de la Clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo Sede El Alto**

OFICIO	No.	%
Cuenta propia	89	40,1
Estudiante universitario	50	22,5
Empleado	25	11,3
Profesional independiente	17	7,7
Estudiante de colegio	11	5,0
Jubilado	2	0,9
Desempleado	2	0,9
Otro	26	11,7
<b>TOTAL:</b>	<b>222</b>	<b>100</b>

Por último, se estimó la percepción de los y las pacientes sobre su estado económico actual, siendo que el 47,3 % (n=105) considera tener una situación económica buena, el 46,8 % (n=104) entre regular, mala y muy mala; y sólo el 5,9 % (n=13) considera tener una situación económica muy buena.

aspectos relacionados con el acceso a los servicios de la clínica odontológica.

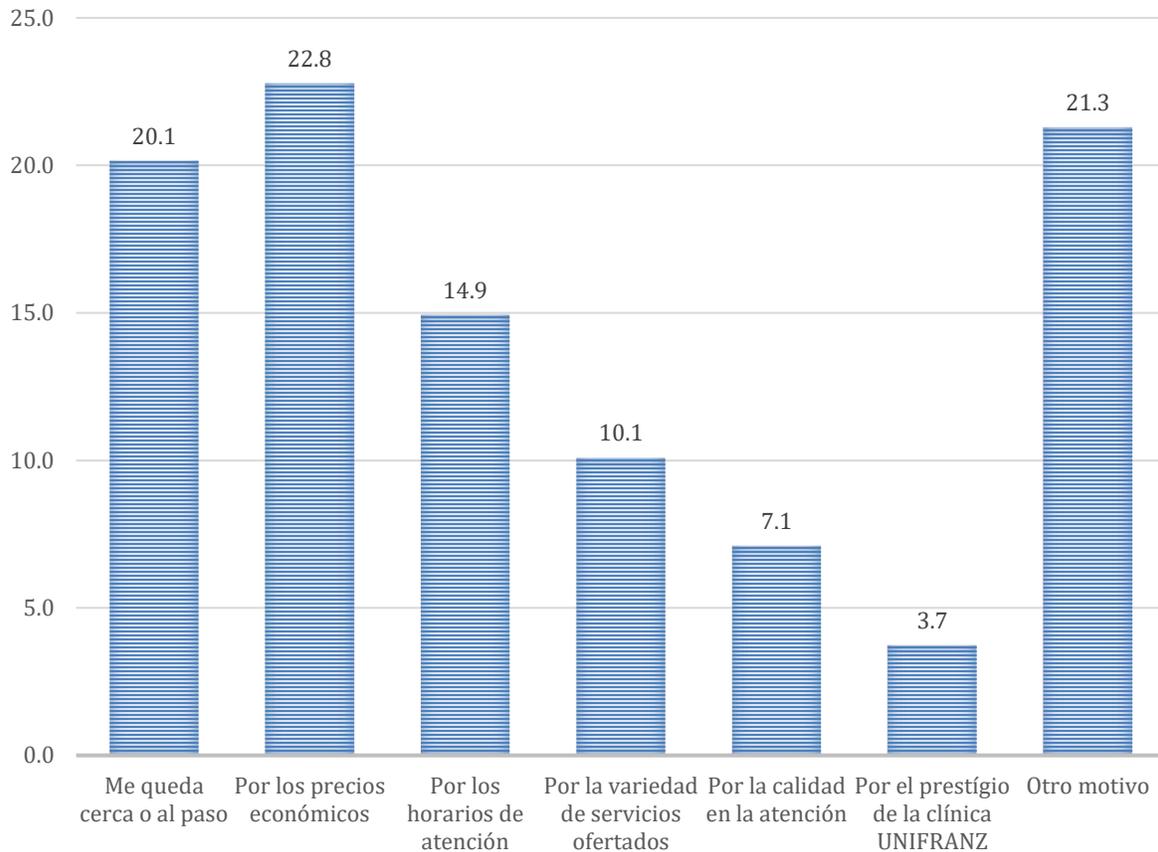
En cuanto a la forma en que los pacientes conocieron la clínica, más del 48,2 % (n=107) refieren haber recibido referencias por parte de un pariente o amigo, seguido por el 19,8 % (n=48) que se enteraron de los servicios a través de las redes sociales, y el 17,1 % (n=38) que lo hicieron por otros motivos (Tabla 2).

Otra dimensión analizada estuvo conformada por

**Tabla 2. Frecuencia de cómo se enteraron de la Clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo Sede El Alto**

FUENTE	No.	%
Un pariente o amigo me avisó	107	48,2
Por las redes sociales	44	19,8
Ví la clínica al pasar	18	8,1
Por la publicidad en la radio o televisión	8	3,6
Porque fueron al colegio (de mi hijo/a ó a mi colegio)	4	1,8
Los ví en una feria en mi zona	3	1,4
Otro motivo	38	17,1
<b>TOTAL:</b>	<b>222</b>	<b>100</b>

**Figura 1. Frecuencia de motivos para acudir a la clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo Sede El Alto**



Dentro de los motivos para que los y las pacientes acudan a la clínica, se encuentran principalmente: por los precios económicos 22,8 % (n=61), por la cercanía 20,1 % (n=54) y por los horarios de atención 14,9 % (n=40) (Figura 1).

De acuerdo con la antigüedad, podrían catalogarse como pacientes nuevos al 45,5 % (n=101), ya que acudieron a la clínica hace menos de 1 mes o fue su primera vez el día de la encuesta; como pacientes con una antigüedad entre 2 y 6 meses al 41,9 % (n=93) y como pacientes antiguos al 12,6 % (n=28).

Respecto al tratamiento actual recibido, el 18 % (n=40) acude a la clínica por tratamientos de

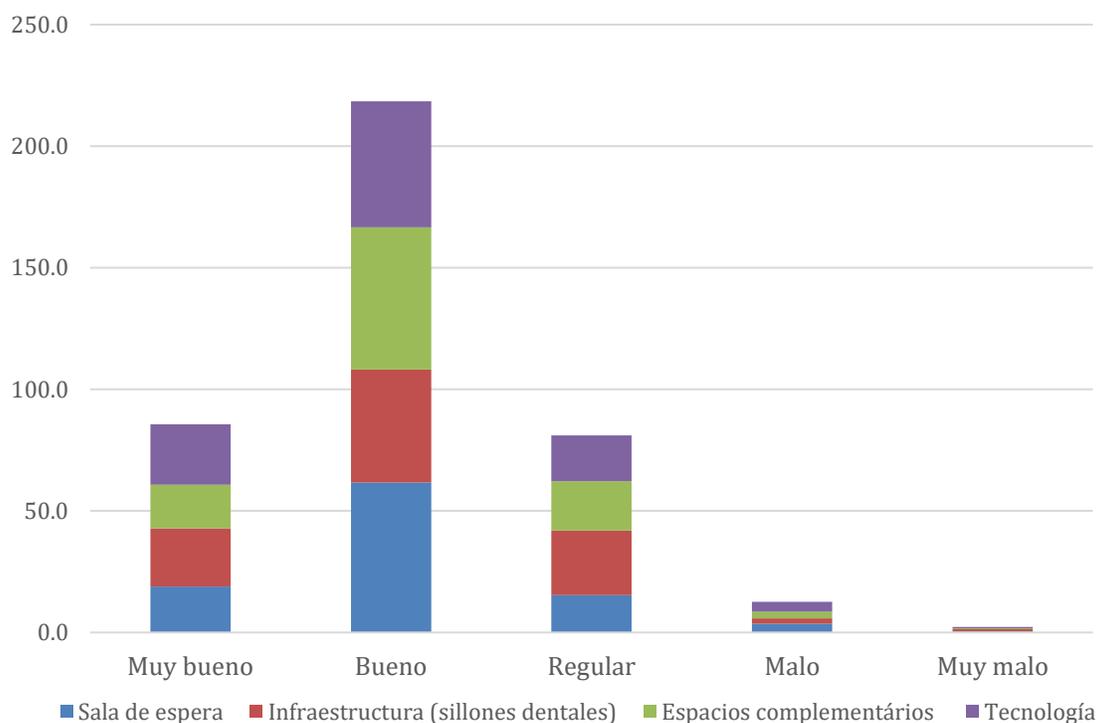
prostodoncia, el 15,3 % (n=34) por cirugía, el 12,2 % (n=27) por estética dental, el 10,8 % (n=24) por temas relacionados con la odontología preventiva, el 10,4 % (n=23) para odontopediatría, el 6,8 % (n=15) por ortodoncia, para el 4,1 % (n=9) fue su primera consulta y el 12,6 % (n=27) por otros motivos.

El tercer aspecto estudiado está relacionado con la percepción de los y las pacientes sobre la infraestructura con la que cuenta la clínica. En este sentido, el 80,6 % (n=179) califica los espacios que conforman la sala de espera (baños y sala de espera propiamente dicha) como "buenos" o "muy buenos"; el 76,6 % (n=170) califica los espacios complementarios (sala de radiografía y

laboratorios) como "buenos" o "muy buenos"; el 70,3 % (n=156) califica las salas de atención dental (donde se encuentran los sillones dentales) como "buenas" o "muy buenas"; y el 76,6 %

(n=170) califica la dotación y el uso de la tecnología como "buenos" o "muy buenos" (Figura 2).

**Figura 2. Distribución porcentual de la percepción sobre infraestructura y espacios de usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo Sede El Alto**

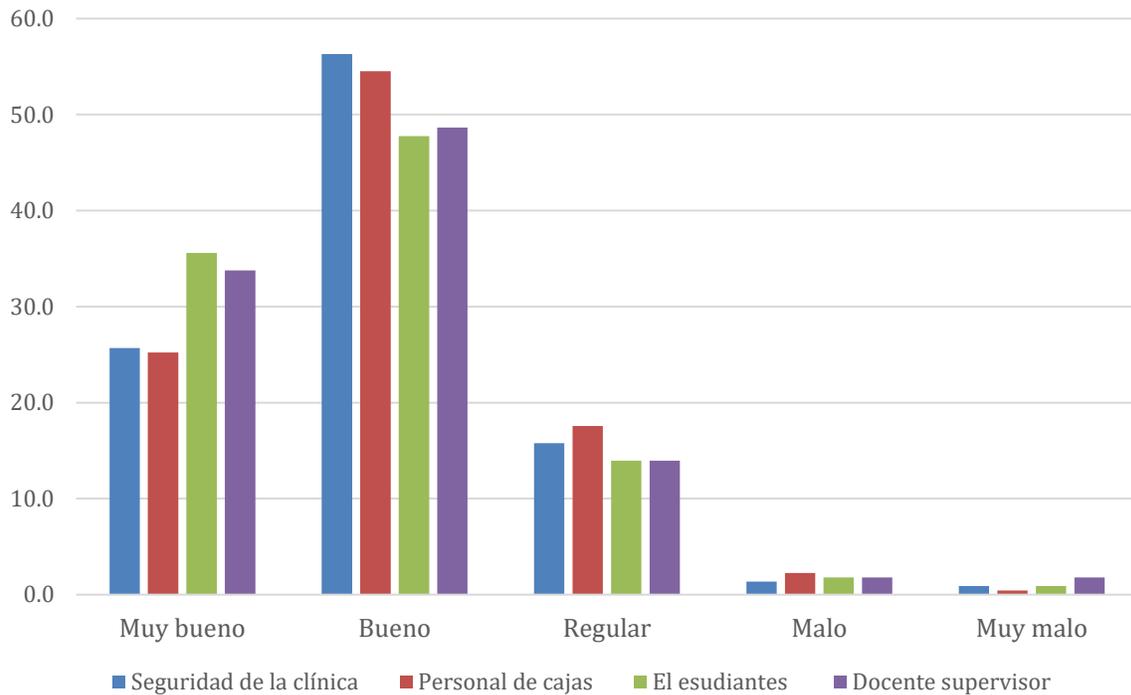


Asimismo, la percepción de los encuestados respecto a la limpieza de los ambientes en general de la clínica, el 82,4 % (n=183) califica este aspecto como "bueno o muy bueno" (53,6 % y 28,8% respectivamente), "regular" 15,8% y "malo" 1,8%.

La cuarta dimensión estudiada está relacionada con la percepción de las y los pacientes sobre el trato recibido. El 82,2 % (n=182) considera que el

trato por parte del personal de seguridad fue "bueno y muy bueno", el 79,7 % (n=177) califica al trato recibido por personal de cajas como "bueno y muy bueno", el 83,3 % (n=185) considera que el trato recibido por parte de los y las estudiantes fue "bueno y muy bueno" y el 82,2 % (n=182) califica como "bueno y muy bueno" al trato recibido por parte de los docentes que supervisan el trabajo (Figura 3).

**Figura 3. Distribución porcentual de la percepción sobre la atención del personal de usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo Sede El Alto**



En lo relacionado con la atención odontológica específica por parte de los y las estudiantes en la clínica, el 84,7 % (n=188) están “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con que se les explicó en detalle el diagnóstico, tratamiento y los cuidados a tener; el 82,4 % (n=183) están “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con que el o la estudiante se tomó el tiempo necesario para atenderlo(a); el 77,9 % (n=173) están “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con que la atención fue realizada con paciencia; el 84,7 % (n=188) están “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con que el o la estudiante demostró conocimiento en lo que hacía; y el 76,6 % (n=170) están “de acuerdo y totalmente de acuerdo” con que la atención fue realizada con puntualidad (Figura 4).

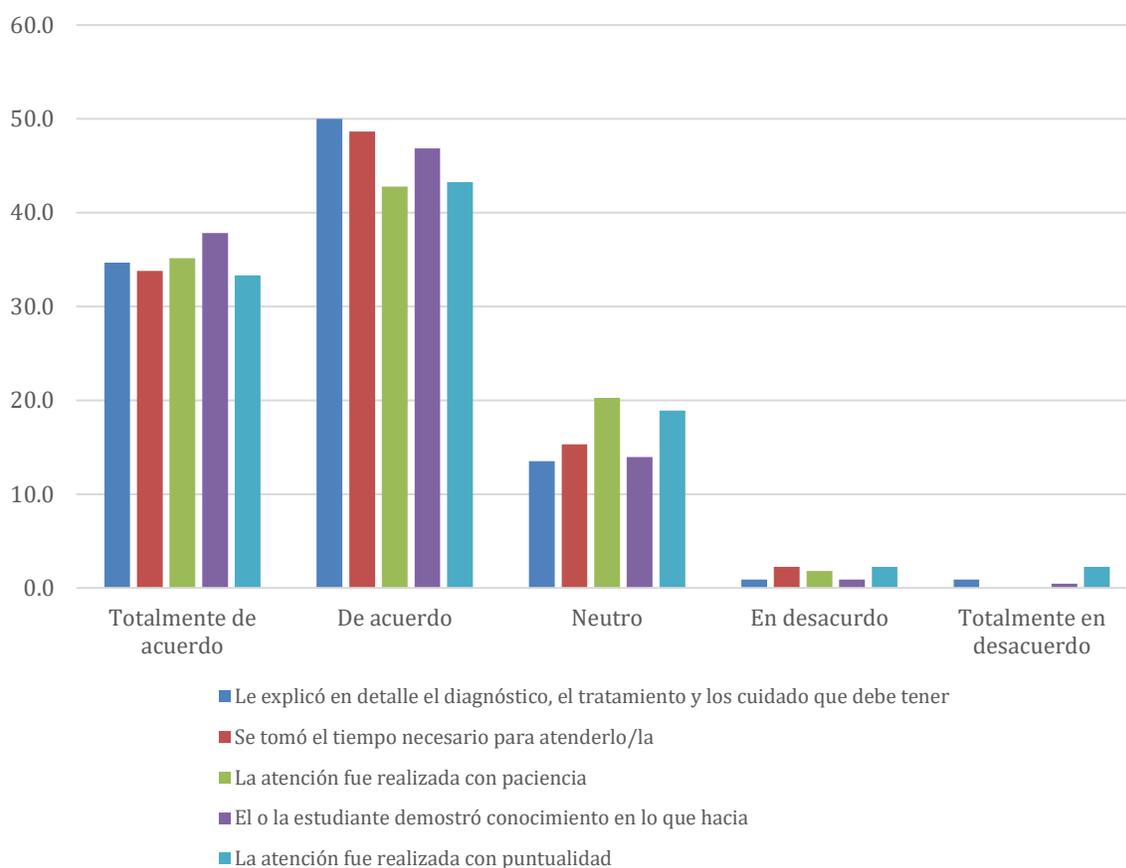
Indagando sobre los precios con los que cuenta la clínica odontológica, el 56,8 % (n=126) consideran que son económicos, el 6,8 % (n=15), el 32,4 % (n=72) que los precios son regulares, el 2,3 % (n=5)

que son elevados y el 1,8 % (n=4) que son muy elevados.

La calificación general otorgada a la clínica odontológica de la UNIFRANZ El Alto, considerando todos los aspectos de manera integral, se tiene que el 25 % otorgan una puntuación de 7/10 o menos, el 50 % califican con 8/10 puntos o menos y el 75 % califican con 9/10 puntos o menos. Por último, pero no menos importante, se exploró sobre la posibilidad de referencia de los servicios que ofrece la clínica a parientes o amigos.

Respecto a la posibilidad de continuar utilizando los servicios de la clínica, el 63,4 % (n=141) considera que es “probable” volver a la clínica, el 26,6 % (n=59) que es “muy probable” que lo haga y solamente el 9,9 % (n=22) considera que es “poco” o “muy poco” probable que vuelva a la clínica.

**Figura 4. Distribución porcentual de la percepción sobre la atención odontológica por parte del o la estudiante de usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo Sede El Alto**



La posibilidad de recomendar los servicios ofertados por la clínica a parientes y amigos es bastante alta. El 67,1 % (n=149) considera que es “probable” que refiera los servicios, el 23,4 % (n=52) piensa que es “muy probable” que lo haga y el 9,5 % (n=21) considera que es “poco” o “muy poco” probable que refiera los servicios de la clínica.

El 42 % (n=165) de los y las pacientes consideran que se podría llegar a más pacientes a través de la participación en ferias vecinales y comunitarias, el

28,2 % (n=111) a través de mayor publicidad en redes sociales, el 18,3 % (n=72) a través de campañas con promociones y descuentos, el 6,9 % (n=27) a través de publicidad en radio y televisión y el 4,6 % (n=18) por otros medios.

## DISCUSION

La Clínica Odontológica de la Universidad Franz Tamayo, sede El Alto, brinda atención bucodental a la población que lo requiera, con un énfasis principal en personas y familias de escasos

recursos, cumpliendo una labor social fundamental en el cuidado de la salud.

Diversos estudios han demostrado la relación entre las patologías bucodentales y enfermedades sistémicas importantes. Por ejemplo, la enfermedad periodontal se ha identificado como un factor de riesgo significativo para el Alzheimer (7), así como para cardiopatías (8), artritis (9), úlceras estomacales, enfermedades pulmonares y otras patologías (10).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS):

“Las enfermedades bucodentales, pese a ser en su mayoría prevenibles, suponen una carga importante para el sector de la salud en muchos países y afectan a su población durante toda la vida, causando dolor, molestias, deformidades e incluso la muerte” (11).

Según este informe, en la gestión 2022 la OMS estimó que aproximadamente 3.500 millones de personas en el mundo padecen de patologías bucodentales, donde 3 de cada 4 personas viven en países de ingresos medianos (11).

Las patologías más frecuentes a nivel mundial identificadas son: caries dental, gingivitis y periodontitis, edentulismo, cánceres bucales, traumatismos bucodentales, noma, labio leporino y paladar hendido (11).

Ante esta situación crítica, la clínica odontológica UNIFRANZ, sede El Alto, además de la atención propiamente dicha, organiza y participa en diversas campañas, como es el caso de la campaña de fin de año donde se realizaron más de 500 atenciones gratuitas (12) o la campaña “Operación Sonrisa”, donde se tratan pacientes con labio leporino y paladar hendido de manera gratuita (13).

En este sentido, uno de los aspectos que motivó la realización del presente estudio es la percepción que tienen los pacientes que acuden a la clínica sobre la calidad de la atención.

A través de datos empíricos, se ha demostrado que, en general, los pacientes valoran de manera bastante positiva los espacios físicos, la tecnología utilizada y la atención recibida.

Esto se ve respaldado por el hecho de que más del 90% de los pacientes encuestados recomendarían la atención de la clínica a sus parientes o amigos, y que el mismo porcentaje continuará utilizando los servicios de la clínica.

Es altamente recomendable que, este tipo de estudios pueda realizarse a nivel nacional de forma periódica, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención odontológica.

## AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a los y las pacientes de la clínica odontológica por su tiempo y paciencia, pero principalmente a los y las estudiantes de la Carrera de Odontología del segundo semestre de la materia de bioestadística, quienes realizaron el levantamiento de datos: Juan Gabriel Aduviri Rodríguez, Elina Andrea Alanoca Quispe, Melany Blanco Ali, Jhonson Jhonatan Chinahuanca Ilusco, Luis Angel Chipana Galves, Carina Cruz Machaca, Eito Furuya Maita, Cristian David Huanquiri Copa, Alan Alvaro Lopez Calacauqui, Mishel Ruth Mamani Apaza, Bryan Josue Mamani Tola, Alejandra Celeste Martínez Espinoza, Betsabe Martínez Mendez, Majherly Poma Yujra, Daher Beckam Quenallata Orihuela, Camila Mercedes Troncoso Marquez, Eyber Alexander Yujra Huayta.

## CONFLICTOS DE INTERES

Los autores del artículo declaramos no tener ningún conflicto de intereses.

## FINANCIAMIENTO

La investigación propiamente dicha no requirió ningún gasto extraordinario, empero, la publicación fue financiada con recursos propios de la Carrera de Odontología de la UNIFRANZ sede El Alto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sanchez Islas AL. Satisfacción de los servicios de Salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan HGO: 2005.
2. Kipes Chávez AME, García Vallejo LE. Satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia y kinesiología Hospital obrero No 2 CNS. 2010.
3. Cvetkovic-Vega A, Maguiña JL, Soto A, Lama-Valdivia J, López LE. Correa. Estudios transversales. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 2021: 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
4. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación: enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto (4a ed.). México D.F.: McGraw- Hill/Interamericana. 2006.
5. Galicia Alarcón LA, Balderrama Trápaga JA, Edel Navarro R. Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. Apertura (Guadalajara, Jal.) 2017, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
6. Hernández González O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista Cubana de Medicina General Integral, 2021: 37(3). Epub 01 de septiembre de 2021. Recuperado en 12 de diciembre de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es).
7. Bouziane A, Lattaf S, Abdallaoui Maan L. Effect of Periodontal Disease on Alzheimer's Disease: A Systematic Review. Cureus. 2023 Oct 1;15(10): e46311. doi: 10.7759/cureus.46311. PMID: 37916259; PMCID: PMC10616904.
8. Fundación Española del Corazón. Salud bucodental: así influye en tu corazón [Internet]. Madrid: Fundación Española del Corazón; 2022 jun 20 [citado 2025 abr 6]. Disponible en: <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/3498-salud-bucodental-asi-influye-en-tu-corazon.html>
9. Clínica Dental Doria Medina. Enfermedades derivadas de una mala higiene bucal [Internet]. Madrid: Clínica Dental Doria Medina; [citado 2025 abr 6]. Disponible en: <https://clinicadentaldoria.com/enfermedades-derivadas-de-una-mala-higiene-bucal/>
10. Deia. Diez enfermedades provocadas por una mala higiene bucal [Internet]. Bilbao: Deia; 2022 abr 10 [citado 2025 abr 6]. Disponible en: <https://www.deia.eus/vivir/2022/04/10/diez-enfermedades-mala-higiene-bucal-1692040.html>
11. Organización Mundial de la Salud. Salud bucodental [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 nov 29 [citado 2025 abr 6]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/oral-health>
12. Espinoza R. Clínica Odontológica de Unifranz El Alto ofrecerá 400 atenciones odontológicas

gratuitas este lunes. Universidad Privada Franz Tamayo; 2024 Dic 12 [citado 2025 Abr 6]. Disponible en: <https://unifranz.edu.bo/blog/atenciones-odontologicas-gratuitas-unifranz-el-alto/>

13. Espinoza R. Operación Sonrisa prepara campaña de preselección de pacientes en El Alto [Internet]. El Alto: Universidad Privada Franz Tamayo; 2024 mar 28 [citado 2025 abr 6]. Disponible en: <https://unifranz.edu.bo/blog/operacion-sonrisa-prepara-campana-de-preseleccion-de-pacientes-en-el-alto/>