
Artículo de Investigación

Evaluación de la calidad del servicio de Prótesis Estomatológica, centrada en el liderazgo

Assessment of dental prosthesis quality service focused on leadership

Lester Celaya Palleiro^{1*}. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7608-2119>

Esther María Rodríguez Pimienta². ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7903-8145>

Aislen Yanes Rojas¹. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5166-411X>

Vicente Eloy Fardales Macías³. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7591-653X>

Lizandro Michel Pérez García². ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3111-0432>

¹Clínica Estomatológica Municipal de Yaguajay, Sancti Spíritus, Cuba.

²Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

³Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus, Sancti Spíritus, Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: lester.celaya@nauta.cu

RESUMEN

Fundamento: Para lograr la calidad en los servicios estomatológicos se realizan investigaciones sobre su evaluación. Las definiciones entre los autores son variadas en dependencia de la importancia otorgada a diferentes dimensiones. Hasta el momento no se ha encontrado una propuesta que favorezca el protagonismo de los líderes.

Objetivo: Diseñar una metodología para la evaluación de la calidad del servicio de Prótesis Estomatológica centrada en el liderazgo en clínicas estomatológicas municipales.

Metodología: Se emplearon métodos teóricos y empíricos. Con el análisis de los documentos que rigen el proceso de evaluación de la calidad se identificaron las dimensiones priorizadas y los aspectos que se deben considerar en la elaboración de la propuesta.

Resultados: La metodología se estructuró a partir de las siguientes etapas: planificación y organización, recolección de la información y ejecución y control del proceso y para cada una de ellas se establecieron los procedimientos que se deben seguir para realizar una evaluación sistemática y alcanzar la calidad del servicio.

Conclusiones: Se diseñó una metodología para la evaluación de la calidad de los servicios de Prótesis Estomatológica centrada en el liderazgo y estructurada en tres etapas.

DeCS: PRÓTESIS DENTAL/métodos; SERVICIOS DE SALUD DENTAL; CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD; GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD/métodos; ATENCIÓN ODONTOLÓGICA /métodos.

Palabras clave: Prótesis dental y métodos; servicios de salud dental; calidad de la atención de salud; garantía de la calidad de atención de salud; atención odontológica y métodos.

ABSTRACT

Background: In order to achieve dental quality service, some researches on its evaluation is conducted. Definitions among authors are diverse depending on the importance given to unlike scopes. So far, no proposal has been found that favors the leaders' protagonism.

Objective: To design a methodology for the assessment of dental Prosthesis quality service focused on leadership in municipal dental clinics.

Methodology: Theoretical and empirical methods were used. Though the documents' enquiry that rule the quality evaluation process, highlighted dimensions and aspects to be considered in the proposal production were identified.

Results: The methodology was structured on the basis of the following stages: planning and organization, information gathering, execution and process control, also the procedures to be followed to conduct a systematic assessment and achieve quality service were established.

Conclusions: A methodology for the evaluation of dental prosthesis quality services focused on leadership and structured in three stages was designed.

MeSH: DENTAL PROSTHESIS/methods; DENTAL HEALTH SERVICES; QUALITY OF HEALTH CARE; QUALITY ASSURANCE HEALTH CARE/methods; DENTAL CARE/methods.

Keywords: Dental prosthesis and methods; dental health services; quality assurance health care; health care quality assurance and methods; dental care and methods.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud en el mundo se ha convertido en una necesidad tanto para especialistas como para investigadores. La búsqueda de mejores resultados para la población guía los estudios, las políticas y los cambios que se han originado a nivel nacional e internacional. ⁽¹⁾ En el inicio se consideró que la evaluación de la calidad en la atención sanitaria no implicaba requisitos puntuales, pues el fundador de este concepto en las ciencias de la salud postuló que cualquier método o estrategia a emplear sería exitoso. ⁽²⁾ Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha considerado que este concepto (la calidad) en los servicios de salud y su medición deben tener en cuenta la profesionalidad del talento humano, la disponibilidad de recursos y la seguridad del paciente. ⁽³⁾ A pesar de estas directrices internacionales, las definiciones son variadas en dependencia de la importancia otorgada a una u otra dimensión ⁽⁴⁾ y los servicios estomatológicos no pueden estar ajenos a estas premisas. Una de las especialidades con mayor demanda de la población es la Prótesis Estomatológica como consecuencia de otro fenómeno: el envejecimiento poblacional, por ello al realizar la anamnesis del paciente que va a recibir rehabilitación protésica es preciso conocer su mayor preocupación con el tratamiento que va a recibir, aspecto importante para garantizar una calidad adecuada. ^(1,2) Además, luego de recibir la atención se debe conocer la relación entre expectativa y realidad, es decir, la satisfacción con la atención recibida.

La calidad en los servicios estomatológicos demanda investigaciones sobre su evaluación. ^(4,5) En Cuba, estas propuestas son prolíferas; por ejemplo: Conde Martínez J, *et al.*, ⁽⁶⁾ propusieron una metodología de evaluación por el método trazador donde la caries dental es la enfermedad trazadora, Castañeda Deroncelé M.⁽⁷⁾ expuso una metodología para la evaluación de la calidad en prótesis, a partir de tres elementos: estructura, proceso y resultados, Mursulí Sosa M, *et al.* ⁽⁸⁾ dan respuesta a limitaciones anteriores, pues operacionalizan los tres componentes y ofrecen una escala de medición para cada uno; además, el estudio aporta otro proceso de la evaluación, la capacitación del equipo de trabajo.

Como se evidencia, los estudios previos han otorgado importancia a diferentes dimensiones, pero no ha sido posible encontrar estándares que permitan comparar permanentemente el sistema y la percepción que tienen los usuarios con el fin de establecer procesos de mejoramiento continuo que eleven la calidad dentro del sistema y hacia los usuarios del mismo. Además, a pesar de que los servicios estomatológicos han sido centro de cambios y transformación con el fin de adaptarse a las condiciones socio-económicas de los territorios, muchas veces esas transformaciones no son garantía de la calidad requerida. El análisis del estado actual de la evaluación de la calidad de los servicios de Prótesis Estomatológica, determinado por estas problemáticas prácticas y las insuficientes investigaciones relacionadas con la medición de la calidad de estos servicios, no solo contrastan con las demandas actuales de la sociedad a la atención estomatológica en Cuba, sino que también evidencian la contradicción existente entre las exigencias a este proceso y las insuficiencias que se manifiestan en su evaluación.

Se hace necesario dar respuesta a estos vacíos existentes en la investigación científica con la finalidad de contribuir a la calidad de la atención estomatológica en cada una de sus áreas, pero por interés de este estudio en el servicio de prótesis. Es por ello que se diseñó una metodología para la evaluación de la calidad del servicio de prótesis centrada en el liderazgo en clínicas estomatológicas municipales.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en la Clínica Estomatológica Municipal de Yaguajay, en el período comprendido entre septiembre de 2019 y mayo de 2021.

Se emplearon métodos teóricos y empíricos. Los primeros posibilitaron la fundamentación de la propuesta y el estudio de los procedimientos de evaluación de la calidad en los servicios de Prótesis Estomatológica y su devenir histórico, comprender la esencia de su desarrollo a partir de la profundización en sus relaciones causales y las leyes generales de su funcionamiento, en correspondencia con el marco histórico concreto en que se ha desarrollado, así como sus condicionamientos e implicaciones sociales. Con el análisis de los documentos que rigen el proceso de evaluación de la calidad se identificaron las dimensiones priorizadas. Entre los documentos analizados están: el Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población, el Manual de Acreditación de los Servicios Estomatológicos, el Programa de Autoevaluación de Calidad, Programa de Garantía de Calidad de la Atención Estomatológica, actas del consejo científico, del consejo de dirección y del comité auditor de la calidad de los servicios (CACSE).

Para el análisis de documentos se empleó la ficha bibliográfica y de contenidos. Con el uso de la primera fue posible identificar las investigaciones previas sobre la calidad y con la ficha de contenidos se establecieron las dimensiones de interés para el diseño de la metodología y sobre las cuales se debía obtener información. Específicamente, aportó a la identificación y resumen de los fundamentos, etapas y procedimientos de la metodología para la evaluación de la calidad en los servicios de Prótesis Estomatológica.

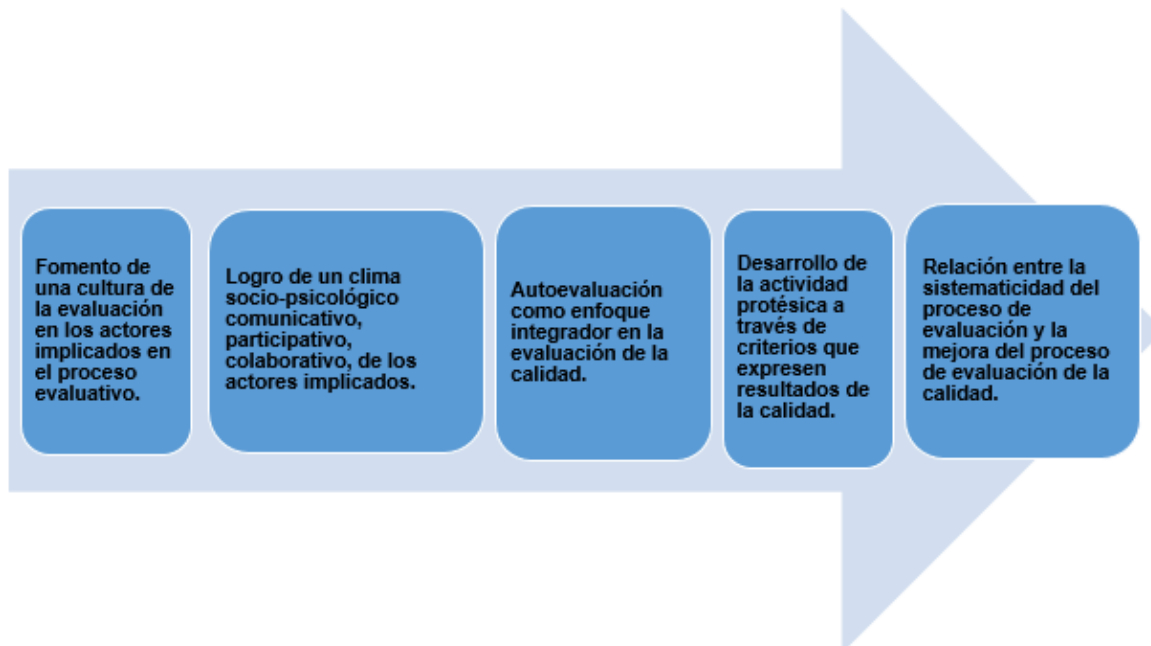
Considerando los vacíos teóricos relacionados con el tema, el concepto de metodología asumido en este estudio hace referencia a un procedimiento estructurado que favorece el direccionamiento de los procesos de forma eficiente y eficaz.⁽⁹⁾ En el caso de este estudio, la metodología orienta el proceso de evaluación de la calidad en los servicios de Prótesis Estomatológica, ya que aporta la estrategia a seguir al ofrecer coherencia y orden a cada uno de los momentos de esa dinámica.

El interés es perfeccionar los procedimientos actuales en la evaluación de la calidad de los servicios de Prótesis Estomatológica, a partir de un enfoque que se centró en el liderazgo. Como parte de su base teórica se consideró que la evaluación de la calidad de estos servicios estomatológicos debe realizarse de manera integral. Es por ello que en los procedimientos y entre los aspectos a tener en cuenta no basta con incluir solo a uno de los múltiples factores que intervinieron. Toda medición de calidad requiere de una planeación; por lo tanto, se deben establecer los objetivos, determinar y asignar los recursos, instrumentar el impulso de la consecución de los objetivos y controlar los

resultados mediante el seguimiento de indicadores propuestos para cumplir con este proceso. ⁽¹⁰⁾ De ahí la importancia de un enfoque centrado en el liderazgo. En tanto, la base metodológica es la concepción dialéctica y materialista del mundo, de la que se asumen posiciones para la fundamentación filosófica, sociológica y psicológica.

Los rasgos que distinguen la propuesta se representan en el gráfico 1.

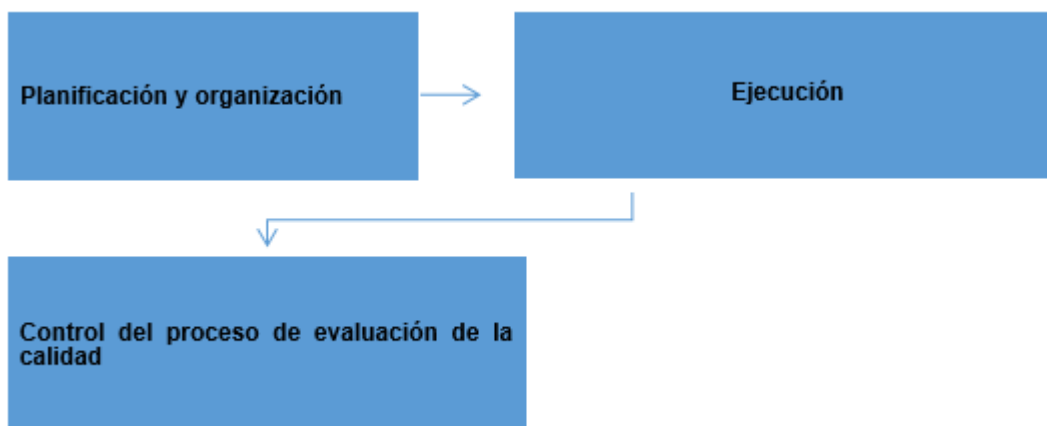
Gráfico 1. Rasgos que distinguen la metodología para evaluar la calidad de los servicios de Prótesis Estomatológica.



Con el desarrollo de esta propuesta se busca que los líderes organizacionales centren su atención en qué evaluar, para qué evaluar y cómo evaluar, así como qué usos le dará a la información que se obtiene. Todo ello debe ocurrir acorde con los conocimientos, actitudes, prácticas, significación, procedimientos y valoración de la evaluación de la calidad. De manera general se asume que el liderazgo es de gran interés en la medida que impacta la satisfacción laboral y la calidad de la atención.

La metodología comprende un proceso de carácter objetivo, sistemático e integrador y por ello consta de tres etapas. (Gráfico 2)

Gráfico 2. Estructuración por etapas de la metodología para evaluar la calidad de los servicios de Prótesis Estomatológica.



Etapas I: Planificación y organización

La etapa tiene como intención el aseguramiento de la realización del proceso de evaluación de la calidad, a través de la planificación y organización correspondientes, al mismo tiempo pretende lograr la comprensión y la aceptación por parte de los líderes y actores que participan en el proceso de evaluación del servicio de Prótesis Estomatológica.

Procedimientos

Esta etapa incluye:

- Planificación del proceso de evaluación de la calidad.
 - ✓ Definición del cronograma para el desarrollo de la experiencia de la evaluación de la calidad en el servicio de Prótesis Estomatológica.
 - ✓ Definición de los recursos materiales, financieros y de las tecnologías de la información que se requieren para desarrollar la experiencia de la evaluación de la calidad.
 - ✓ Determinación de estrategias de *marketing*, página web, boletines y blog de la Clínica Estomatológica Municipal donde se fortalezca la actividad docente asistencial y el rol de los directivos en función de la evaluación de la calidad.
- Organización:
 - ✓ Preparación de los líderes, como agentes claves para la instrumentación efectiva de la metodología, y de los miembros del equipo básico de salud, como protagonistas del proceso evaluativo, fundamentándolo en acciones de capacitación diferenciadas en función de los objetivos de la evaluación y de los resultados del diagnóstico inicial realizado.
 - ✓ Reproducción de los instrumentos para la recogida de los datos requeridos para el proceso de evaluación.

- ✓ Recolección de los recursos materiales y aseguramiento de los financieros y las tecnologías de la información.
- ✓ Coordinaciones de trabajo con los directivos y especialistas principales de las áreas a evaluar.
- ✓ Divulgación del cronograma del proceso de evaluación entre los líderes y miembros del equipo básico de salud.
- ✓ Determinación cuándo, con quién y cómo se llevará el proceso de evaluación de la calidad, determinando las vías para obtención de los datos, de manera que permita comprobar el comportamiento de cada indicador de modo sistemático.

Etapla II: Recolección de la información y ejecución

Con su desarrollo es posible recopilar los datos sobre la situación actual del servicio de Prótesis Estomatológica.

Procedimiento

Esta etapa incluye:

- ✓ Desarrollo de técnicas de trabajo grupal para el análisis de la marcha del proceso de evaluación de la calidad y la realización de los ajustes que sean necesarios al cronograma establecido.
- ✓ Aplicación de técnicas y procedimientos estadísticos y de carácter cualitativo, que permiten procesar y resumir los datos recolectados mediante cada instrumento y la obtención de información primaria, sobre los indicadores establecidos.
- ✓ Clasificación de datos e información primaria obtenidos, desde cada instrumento, de acuerdo con los indicadores considerados en la experiencia de evaluación de la calidad.
- ✓ Establecimiento de las características que distinguen el comportamiento de las variables, dimensiones e indicadores definidos, a partir de la información obtenida que permite sostener los juicios valorativos que serán emitidos.

Etapla III: Control del proceso

En este momento se analiza la información y se socializan los resultados con la finalidad de involucrar a cada uno de los profesionales del servicio en la mejora de la calidad.

Procedimiento

Esta etapa incluye:

- ✓ Identificación de las fortalezas y debilidades que caracterizan el comportamiento de las variables de la evaluación de la calidad.
- ✓ Elaboración, análisis y divulgación del informe, contentivo de las principales consideraciones derivadas del proceso de evaluación.
- ✓ Información al jefe del departamento de Prótesis Estomatológica y al especialista principal del resultado de las valoraciones realizadas.
- ✓ Diseño del plan de medidas para mejorar los aspectos evaluados en el proceso de evaluación de la calidad de insatisfactorio.

- ✓ Seguimiento sistemático a estos aspectos e incluir en la proyección el resultado del análisis y discusión realizado con los miembros del equipo básico de salud.
- ✓ Organización, integración, dirección, control y evaluación de la implementación y desarrollo de la metodología para el perfeccionamiento de la evaluación de la calidad del servicio de Prótesis Estomatológica. Los directivos líderes de las Clínicas Estomatológicas serán los responsables, junto a su Consejo de Dirección.

CONCLUSIONES

En este estudio se propuso una metodología para la evaluación de la calidad en los servicios de prótesis que se estructuró en las siguientes etapas: planificación y organización, recolección de la información y ejecución y control del proceso. La metodología se centró en los líderes organizacionales al orientarlos en qué evaluar, para qué evaluar y cómo evaluar, así como qué usos le darán a la información que se obtiene. Así se desarrolla un proceso que hace posible que la adaptación de los servicios estomatológicos no implique pérdida de calidad e insatisfacción en el paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bustamante MA, Zerda-Barreno ER, Obando F, Tello-Sánchez MG. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial [Internet]. 2019 [citado 20 Dic 2020];13(2):1-15. Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
2. Ramírez AM, García JEG de A, Fraustro SR. Definición del problema de la calidad de la atención médica y su abordaje científico: un modelo para la realidad mexicana. Cad Saúde Pública [Internet]. 1995 [citado 20 Ene 2020];11(3):456-62. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csp/a/M3q7hwpRFq7GFxbYwHp3GnG/?lang=es&format=pdf>
3. Padovani Clemente S, Pazos San Martín E, Padovani Cantón AM, Ruano Ortega M. Determinantes sociales de la salud y sistema de gestión de la calidad en servicios estomatológicos. Rev habanera cienc méd [Internet]. 2014 [citado 20 Dic 2020];13(5):757-68. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v13n5/rhcm13514.pdf>
4. Sixto Iglesias MS, Arencibia García E; Labrador Falero DM. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Rev Ciencias Médicas [Internet]. 2018 [citado 20 Ene 2021];22(2):85-93. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v22n2/rpr11218.pdf>
5. Arocha Bandera MM, Márquez Filiu M, Estrada Pereira GA, Arocha Arzuaga A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". Medisan [Internet]. 2015 [citado 20 Dic 2020];19(10):1209-15. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v19n10/san051910.pdf>
6. Conde Martínez JA, Alfonso Berrio L. Propuesta metodológica para evaluar un servicio estomatológico. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2002 [citado 25 Ene 2021];39(1):37-45. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/est/v39n1/est07102.pdf>
7. Castañeda Deroncelé M. Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Medisan [Internet]. 2013 [citado 25 Ene 2021];17(10):7049-56. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v17n10/san181710.pdf>
8. Mursulí Sosa M, Pérez García LM, Hernández Vidal CD, Yero Mier IM. Propuesta de Guía metodológica para evaluar la calidad de un servicio de Estomatología General Integral. Gac Med Espirit [Internet]. 2018 [citado 25 Ene 2021];20(3):112-20. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v20n3/1608-8921-gme-20-03-112.pdf>
9. Sánchez Jacas I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. MEDISAN [Internet]. 2016 Abr [citado 25 Ene 2021];20(4):544-52. Disponible en: <http://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/812/pdf>
10. Serra Rodríguez JC. Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano. MEDISAN [Internet]. 2016 Mayo [citado 25 Ene 2021];20(5):593-95. Disponible en: <http://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/767/pdf>

Conflicto de interés

Los autores manifiestan no presentar ningún conflicto de interés.

Contribución de autoría

Lester Celaya Palleiro: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, validación, visualización, redacción del borrador original, redacción-revisión y aprobación de la versión final.

Esther María Rodríguez Pimienta: Contribuyó con la conceptualización, curación de datos, investigación, metodología, redacción del borrador original, redacción-revisión y aprobación de la versión final.

Aislen Yanes Rojas: Participó con el análisis formal, redacción-revisión y aprobación de la versión final.

Vicente Eloy Fardales Macías: Participó en la curación de datos, redacción-revisión y aprobación de la versión final.

Lizandro Michel Pérez García: Contribuyó en la redacción-revisión y aprobación de la versión final.

Recibido: 10/08/2021

Aprobado: 12/11/2021



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)