

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POSTGRADO**



“Sistema de Información para la asistencia de pacientes al Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud Hospital” San Juan de Dios del Municipio de Poopó”

**POSTULANTE: Dra. Daysi Nadhia Paco Poma  
TUTOR: Dr. Rudy Soria Sánchez**

**Tesis de Grado presentada para optar al título de  
Magister Scientiarum en Salud Pública**

La Paz - Bolivia  
2007

## **DEDICATORIA**

A todas las personas que formaron parte de este proyecto mi profundo agradecimiento, a esa persona especial que sin su apoyo esto no se hubiera hecho realidad.

Adiós por haberme dado la vida

i! Gracias!!

# **ÍNDICE**

## **CAPITULO I**

<b>MARCO INTRODUCTIVO</b>	<b>1</b>
<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>

## **CAPITULO II**

<b>2.- MARCO METODOLÓGICO Y DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>4</b>
<b>2.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
<b>2.2 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>2.3 OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>5</b>
<b>2.4 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS</b>	<b>6</b>

## **CAPITULO III**

<b>3.- MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
<b>3.1 MUNICIPIO DE SALUD DE POOPÓ</b>	<b>12</b>
<b>3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>18</b>
<b>3.3 ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SALUD – HOSPITALES</b>	<b>19</b>
<b>3.4 LA ADMINISTRACIÓN GENERAL</b>	<b>21</b>
<b>3.5 LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA</b>	<b>22</b>
<b>3.6 ADMINISTRACIÓN DE MUNICIPIOS</b>	<b>26</b>

<b>3.7 ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	<b>26</b>
<b>3.8 LA SALUD</b>	<b>27</b>
<b>3.9 LA SALUD PUBLICA</b>	<b>28</b>
<b>3.10 EL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL</b>	<b>28</b>
<b>3.11 LA ESTRATEGIA</b>	<b>33</b>
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>4.- MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
<b>4.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS E INVESTIGATIVOS</b>	<b>36</b>
<b>4.2 UNIDAD DE OBSERVACIÓN Y DECISIÓN MUESTRARIA</b>	<b>36</b>
<b>CAPITULO V</b>	
<b>5.- MARCO PRÁCTICO</b>	
<b>5.1 PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y LOS DATOS</b>	<b>40</b>
<b>5.2 ANÁLISIS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DE</b>	<b>45</b>
<b>LOS RESULTADOS</b>	
<b>5.3 DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>5.4 CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>5.5 RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>73</b>

## **RESUMEN**

El desafío del sistema boliviano de salud, realiza esfuerzos por disminuir la mortalidad materno – infantil, con condiciones directas y medidas profesionales de salud, prevención de las enfermedades, tratamiento y recuperación del niño y la mujer.

Siendo una de las tareas complementarias del seguro universal materno infantil proporcionar el proceso de implementación del mismo, el cual requiere de una mayor sistematización conocimiento estandarizado y mejor desempeño en la calidad de atención por parte de los profesionales bolivianos que libran la batalla por la reducción de la carga de muerte y enfermedad en el país.

Para este objeto se ha tomado de estudio al Centro de Salud-Hospital Poopó del mismo municipio, que se encuentra a 60 Km. Al sur de Oruro, exactamente a 1 hora de viaje por vía terrestre sobre la carretera que va a la ciudad de Potosí.

El desarrollo del Seguro Universal Materno Infantil se constituye en un cuantioso aporte para el municipio por coadyuvar el desarrollo del mismo sin embargo aún no se cuenta con el total apoyo por parte de la población, por ser en muchas ocasiones desconocidas las prestaciones que ofrece el Seguro Universal Materno Infantil y la concientización sobre las utilidades y bondades que el mismo brinda.

Por tanto la investigación, se ve la necesidad de identificar, determinar y analizar los factores relevantes que indican en la captación de pacientes al Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud-Hospital Poopó, dichos factores permitirán diseñar estrategias de mercadotecnia que serán estrategias que serán guías de acción que deberían seguir y desarrollar en programas, para incrementar la afluencia de pacientes al Seguro.

## **CAPITULO I**

### **MARCO INTRODUCTIVO**

#### **1.- INTRODUCCIÓN**

En la actual época en la que vivimos, enfrentar o cambiar la pobreza, la educación y especialmente la salud, es una constante lucha, sin limitaciones.

La reflexión y el trabajo por superar la barrera económica, de calidad, geográfica y cultura del acceso a los servicios de salud, se debe concluir con la disminución de muerte por enfermedades prevenibles en la mujer y el niño, de esta manera dar mayor cobertura en la atención a las poblaciones alejadas de la entidad y que requieren de este servicio.

La Escuela Nacional de Salud (ENDSA 98), muestra unos de los indicadores evaluados en resultados de 10 años de esfuerzo por el país por disminuir la mortalidad materno infantil, la cual se considera una estructura de mortalidad “blanda”, fuertemente vinculado al desarrollo económico y a condiciones extra sectoriales y al mayor ingreso.

El Gobierno Nacional tiene como prioridad desarrollar una afectiva lucha contra la pobreza, la desnutrición y las enfermedades prevalentes de la población con énfasis de mujeres y niños; es así, que se creó el Seguro Universal Materno Infantil como fundamento de su política en el pilar Equidad.

El Seguro Universal Materno Infantil, busca el acceso universal de la población, otorgando presentaciones de carácter promocional preventivo y curativo, orientadas a reducir la mortalidad en la niñez y la mortalidad materna fundamentalmente.

El Centro Salud-Hospital Poopó, dependiente de la honorable alcaldía municipal del mismo municipio, de acuerdo a la ley de descentralización, cuya función es prestar servicios de salud a los pobladores, realizando campañas de concientización hará

incrementar la influencia de los pobladores al Seguro Universal Materno Infantil en el Centro de Salud-Hospital Poopó.

Es necesario la adopción de estrategias de planeación por parte de las instituciones de salud, las cuales tengan visión de superioridad, compatibilidad, calidad y la promoción del servicio, las cuales permiten abarcar la atención de la población.

Cabe mencionar que hoy en día los pacientes, exigen servicios de calidad y a bajos costos, la presentación de servicios que ofrece el Seguro Universal Materno Infantil no tiene ningún costo es totalmente gratuita, nuestro objeto de estudio radica específicamente en determinar ciertos factores que permitan incrementar la influencia de pacientes al seguro.

En torno a estos parámetros la problemática de la investigación se centra a la difusión y/o promoción del servicio que presta el Seguro Materno Infantil en el municipio de Poopó.

La investigación toma como principales factores de estudio, los factores internos y los factores externos de Centro de Salud- Hospital Poopó que son considerados elementos necesarios a determinar para lograr diseñar estrategias de mercadotecnia que permita mejorar la concurrencia de la población al centro.

El proceso de investigación de presente estudio descriptivo comprende los siguientes capítulos:

El capítulo primero de trabajo está estructurado en la fundamentación Teórica que fortalece el pronóstico que se requiere dar, con antecedentes del objeto de estudio acompañadas de teorías administrativas de mercadotecnia de servicios; El marco teórico constituye el planteamiento y formulación del problema , descripción del objetivo general y específicos, la formulación de la hipótesis con su respectiva conceptualización y operacionalización, las técnicas empleadas en la recogida de información y las técnicas de medición para el análisis e interpretación de datos.

El capítulo esta constituida por el proceso de recogida de información por el cual se detalla el procesamiento de la misma y el respectivo análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados; la elaboración de la propuesta con la formulación de objetivos y estrategias finalmente las conclusiones y recomendaciones pertinentes de la investigación.

La importancia de la presente investigación radica en ser un aporte a la institución de salud de municipio, de manera que pueda posibilitar la consolidación de objetivos que tiene el Centro de Salud-Hospital Poopó, a la vez para considerarse como un modelo para poblaciones y regiones que se encuentra con similares características.

Se hace notar que no se conoce ningún trabajo de investigación que se orienta el diseño de estrategias de mercadotecnia en el área de Salud para el sector rural del departamento de Oruro.



## **CAPITULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO Y DE PROCEDIMIENTOS.**

#### **2.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La sección municipal de Poopó, cuenta con infraestructura en el área de salud (un hospital y postas sanitarias en sus cantones respectivos), los mismos que son atendidos por el personal que desempeña funciones en el Centro de Salud Hospital Poopó.

El apoyo económico que tiene el Seguro Universal Materno Infantil es dependiente del Tesoro General de la Nación que deriva inmediatamente al Gobierno Municipal de Poopó, el cual realiza los desembolsos municipales respectivos a cualquier requerimiento que realiza, también efectuando el pago respectivo al Formulario de Presentación Otorgadas SUMI (FOPOS) a solicitud del responsable de la prestación de servicios a los usuarios del municipio.

En este contexto es importante mencionar que cualquier deficiencia en las actividades que el Centro de Salud-Poopó desarrolla, la puede llevar a perder la afluencia de sus pacientes y hacer que la posible competencia se beneficie de ello, lo que significaría la pérdida al derecho de prestación gratuita del servicio del Seguro Universal Materno Infantil.

La influencia de los pacientes es baja por la desconfianza existente de los comunitarios, al ser para ellos desconocido los beneficios que brinda el Seguro Universal Materno Infantil, se toma en cuenta bajo el ingreso económico por tratarse de familias cuya actividad cotidiana es la agricultura y ganadería.

Al ser desconocido la presentación de los servicios que ofrece el Seguro Universal Materno Infantil, a la vez se desconoce los beneficios que al mismo brinda.

Es necesario considerar que la ausencia de estrategias en la presentación de los servicios del Seguro, ocasiona en los comunitarios del Municipio la desconfianza e ingenuidad, de tal manera que repercuten la reducida influencia del mismo.

Por lo mencionado anteriormente planteamos nuestro problema de la siguiente manera

**¿CUAL SERA LA CAUSAS PARA QUE EXISTA POCA AFLUENCIA DE PACIENTES AL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL DEL CENTRO DE SALUD HOSPITAL “SAN JUAN DE DIOS “DEPENDIENTE DE LA HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE POOPÓ?**

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2. OBJETIVO GENERAL**

DETERMINAR LAS CAUSAS QUE INFLUYEN EN LA REDUCIDA AFLUENCIA DE PACIENTES AL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL DEL CENTRO DE SALUD HOSPITAL “SAN JUAN DE DIOS “DEPENDIENTE DE LA HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE POOPÓ.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3 OBJETIVO ESPECIFICO**

- Determinar el grado de cumplimiento de normas y programas de atención por parte del personal de salud.
- Verificar la disponibilidad de insumos con que cuenta el Centro de Salud.
- Conocer la opinión del usuario en la atención del SUMI.
- Verificar la existencia de promoción del SUMI.
- Verificar la calidad y calidez de atención al cliente.

- Identificar el grado de satisfacción del usuario en la atención del SUMI.

## **2.4 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La hipótesis es una solución tentativa al problema planteado, constituyendo unos de los métodos fundamentales de la investigación teórica, por tanto la hipótesis que se plantea está marcada en los hechos y conocimientos existentes en la realidad de Seguro Universal Materno Infantil, sobre la base de ello se formula la siguiente hipótesis:

**“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, SERVICIO DE ATENCIÓN Y LOS FACTORES SOCIOCULTURALES SON ELEMENTOS QUE NO PERMITEN UNA ASISTENCIA MASIVA AL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL DEL CENTRO DE SALUD HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MUNICIPIO DE POOPÓ”**

## **IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable 1:** Sistemas de información (internos y externos)

**Variable 2:** Sistema masivo al sistema al Seguro Universal Materno Infantil.

**Termino relacional:** No permiten

**Objetivo de estudio:** Seguro Materno Infantil. Centro de Salud Hospital-Poopó

**Unidad de observación:** Centro de Salud Hospital-Poopó.

## **CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIÓN DE LA VARIABLES**

**Definición Conceptual**

## **Variable 1:**

**Los factores internos y los factores externos** serán las causas a determinar para que la gente no asista al Centro de Salud-Hospital de Poopó que irán a influir en el comportamiento de los pacientes que gozan del Seguro Universal Materno Infantil, a la prestación de sus servicios, estimulando, satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los pacientes.

### **Factores internos:**

**Sistema de información**, divulgar, esparcir la noticia ampliamente, propagar es lo que se debe realizar con respecto al Servicio del Seguro Universal Materno Infantil y sus respectivas presentaciones que son gratuitas y que los comunitarios desconocen, tanto las presentaciones como sus beneficios.

Se toma en cuenta las dimensiones para de tal manera poder llegar a los pobladores del municipio, estos son: la publicidad, la promoción del servicio, las relaciones públicas (escritas) y especialmente la venta del personal (cara a cara).

**Atención al usuario**, se refiere al acto o función esencialmente intangible que el Seguro Universal Materno Infantil, debe realizar para coadyuvar a la prestación y desarrollo de las especialidades con que cuenta el Seguro se diferencia de la competencia y se difunda de la mejor manera.

Personal, se refiere al desarrollo profesional o a la facultad u oficio de cada persona preparada en un determinado periodo de tiempo posee y lo ejerce públicamente, de tal manera que se convierta en una tarea ardua y objetivamente exitosa frente a la competencia.

El servicio toma en cuenta en su desarrollo profesional las dimensiones: calidad del personal y el cumplimiento oportuno de las tareas y actividades.

## **Factor externo**

**Aspectos socioculturales**, se toma en cuenta el aspecto perteneciente al estado cultural de la sociedad o el grupo social donde se desarrolla el Seguro Universal Materno Infantil en el municipio de Poopó, toma como indicadores a: la cultura existente, creencias-religiosas y la educación, los cuales influyen en la influencia Seguro.

La información, la atención al usuario, y los Aspectos Socioculturales, influirán en los sentimientos, creencias y conductas de los pacientes para lograr conseguir la afluencia y goce de Seguro Universal Materno Infantil, que son totalmente gratuitos.

## **Variable 2**

**Asistencia masiva al Seguro Universal Materno Infantil-Hospital Poopó (SUMI)<sup>1</sup>**, es el plan de acción del presente proyecto los cuales se intentara alcanzar objetivos institucionales, estos estarán enfocados a los cambios que se pretende lograr sobre la afluencia de los pacientes y la incursión al mercado de servicios en el área de salud.

## **Operacionalización de las variables**

Significa llegar del concepto teórico a la acción práctica. La operalización es la siguiente:

---

<sup>1</sup> Decreto Ley N° 2426 del 21 de Noviembre del 2002

## OPERACIONALZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIÓN I	DIMENSIÓN II	INDICADOR	ÍTEMS
<b>F A C T O R E S  I N T E R N O S</b>	<b>I N F O R M A C I O N</b>	<b>PUBLICIDAD</b>	Televisión	Adecuado
				Inadecuado
			Radio	Adecuado
				Inadecuado
			Comunicación Informal	Adecuado
			Informes mensuales	Inadecuado
				Se conoce
				Medianamente
			<b>RELACIONES PUBLICAS</b>	No se conoce
				Boletines
			Se conoce	
		<b>VENTA PERSONAL</b>	Persona a persona	Mediante
				No se conoce
				Conveniente
				Medianamente
				No conveniente

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN I</b>	<b>DIMENSIÓN II</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	
<b>F A C T O R E S  I N T E R N O S</b>	<b>S E R V I C I O  A L T U S U A R I O</b>	Satisfacción del cliente	Información	Proporciona A veces proporciona No proporciona	
			Comunicación	Buena Mala Regular	
			Actitud (Trato)	Buena Mala Regular	
		Calidad de atención medica	Lugar - ambiente	Adecuado Medianamente Inadecuado	
				Tiempo	Conforme Medianamente Inconforme
			Condiciones Comodidades	Adecuado Medianamente Inadecuado	
			Garantía del Servicio	Recolamos después de la atención	Si No
			Tecnología	Materiales	Buena Mala Regular
				Equipo	Buena Mala Regular

VARIABLES	DIMENSIÓN I	DIMENSIÓN II	INDICADOR	ÍTEM
FACTORES EXTERNOS	FACTORES CULTURALES	CREENCIAS	MEDICAMENTOS NATURALES	CREE  NO CREE
		HÁBITOS Y COSTUMBRES	PARTO DOMICILIARIO	PREFIERE  NO PREFIERE



## **CAPITULO III**

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 MUNICIPIO DE SALUD DE POOPÓ.**

El centro de Salud Hospital San Juan De Dios- Poopó está localizado en el departamento de Oruro, provincia Poopó, Municipio Poopó, Cantón Villa Poopó, Capital Poopó, con la siguiente ubicación Geográfica:

Paralelo  $66^{\circ}55'42''$  de longitud oeste, Meridiano  $18^{\circ}22'30''$  de Latitud Sur.

#### **LIMITES GEOGRÁFICOS DEL MUNICIPIO Y ESTABLECIMIENTO DE SALUD.**

El municipio de Poopó se encuentra ubicado en la provincia Poopó contándose como un componente de sus tres secciones municipales junto a Pazña y Antequera; La geografía del área de influencia del C.S. Hospital “San Juan de Dios” Poopó, está representada por un planicie, serranías continuas con pendientes de 5% a un 20% aproximadamente, además de algunas elevaciones mayores, tiene una altitud promedia de 3800 m.s.n.m. con un clima propio del Altiplano.

Limita al:

Norte: con el Municipio de Machaca marca.

Este: con el Municipio de Huanuni.

Oeste: con el Municipio de El Choro.

Sud: con los Municipios de Pazña y Antequera.

### **TIPO DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD.**

Es un Centro de Salud Hospitalario que corresponde al Primer Nivel de Atención en Salud dependiente del Ministerio.

### **SUBSECTORES DEL MUNICIPIO Y ESTABLECIMIENTO.**

El Municipio consta de un solo subsector de salud ubicado en la población de ventas mediana, dicho Puesto de Salud es atendido por una enfermera Auxiliar.

### **NUMERO DE RECURSOS HUMANOS QUE CUENTA EL MUNICIPIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD.**

El municipio cuenta con un plantel que consta de 12 personas.

### **PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD HOSPITAL POOPÓ**

<b>PERSONAL</b>	<b>No</b>
Médicos	2
Lic. Enfermería	1
Aux. de enfermería	2
Chofer	1
Personal de apoyo	1

***PERSONAL EN VENTA Y MEDIA***

Aux. de enfermería	1
--------------------	---

***PROMOTORES ACTIVOS***

Promotores	4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

***PRINCIPALES INDICADORES DEMOGRÁFICOS DE ÁREA.-***

**DENSIDAD POBLACIONAL DEL MUNICIPIO.**

Este indicador es un parámetro que nos muestra el número de habitantes por km.2. El Municipio tiene una densidad de 5.7

**POBLACIÓN TOTAL DEL MUNICIPIO Y ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.**

El Municipio como tal tiene una población de 6163 Habitantes que se encuentra distribuidos: en la Villa Poopó 4930 habitantes y 1299 en el Subsector de Venta y Media.

**POBLACIÓN POR GRUPOS ATAREOS.-**

<b>EDAD</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Menor de 1 año</i>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>171</b>
<i>Niños de 1 año</i>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>168</b>
<i>Niños de 2 a 4 años</i>	<b>246</b>	<b>253</b>	<b>499</b>
<i>Escolares, de 5 a 14 años</i>	<b>762</b>	<b>785</b>	<b>1546</b>
<i>Población de 15 a 44 años</i>	<b>1331</b>	<b>1362</b>	<b>2683</b>
<i>Población de 45 a 64 años</i>	<b>395</b>	<b>407</b>	<b>802</b>
<i>Población más de 65 años</i>	<b>144</b>	<b>149</b>	<b>293</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3035</b>	<b>3128</b>	<b>6163</b>

**Fuentes: SEDES**

### **ANALFABETISMO.**

El Municipio de Poopó a pesar de tener centros de educación primaria, secundaria, y Centro de Estudio Técnico Humanístico (C.E.T.H.A.) relativamente poblados y urbanos, no refleja exactamente el nivel educativo de la población en la actualidad se tiene una tasa de alfabetismo que afecta a 23,4% de la población de más de 15 años.

### **POBLACIÓN CON ACCESO DE REDES DE AGUA.**

EL 43.8% de las viviendas tienen acceso a redes de agua potable.

El 56.2% de las viviendas están dispuestas a consumir a utilizar agua proveniente de pozos acequias vertientes y/o ríos.

### **POBLACIÓN CON ACCESO A SERVICIOS SANITARIOS.**

UN 93% de nuestra población no cuenta con el servicio de alcantarillado domiciliario.

Un 43.7% no cuenta con energía eléctrica.

Para cumplir estas necesidades las familias han elaborado letricas domiciliarias y en algunas circunstancias letricas comunitarias.

### **POBLACIÓN EN POBREZA.**

EL 82.2% de las familias del Municipio tienen necesidades básicas insatisfechas y 3.2% de cada 100 personas se encuentra en situación de pobreza crítica, caracterizada por una completa marginación de los servicios esenciales y de los mínimos niveles de vida marginalidad. Aceptables.

Villa Poopó resulta ser la sección más afectada con un índice de pobreza crítica de 5.5% en tanto en el 55 % de las familias del área dispersa subsisten en la indigencia y el 10.5% en la marginalidad

### **NUMERO, TIPO PERSONA Y COBERTURA DE SERVICIO DE SECTOR SALUD**

<b>N° CENTRO DE SALUD</b>	<b>TIPO DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>PERSONAL MEDICO Y PARAMÉDICO</b>	<b>COBERTURA DEL SERVICIO</b>
POOPÓ	Centro de salud	2 medico 1 Lic. De enfermería 3 auxiliar	Atención a la población de Poopó y comunidades aledañas
URMIRI	PUESTO DE SALUD	1.AUXILIAR	Atención en el cantón Urmiri
TOTAL	Puesto de salud	1. medico 1.Lic.enfermeria 1. auxiliar	Atención permanente y abarca todo el cantón

Fuente: Alcaldía Poopó

## ANÁLISIS F.O.D.A

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de entidades dedicadas a apoyar el desarrollo de actividades y funciones del Sumi</li> <li>• El municipio requiere calidad en la prestación de cualquier servicio de salud.</li> <li>• Gran cantidad de clientes- pacientes en el municipio</li> <li>• Existencias de disposiciones legales que apoyan los servicios del seguro.</li> <li>• Posicionamiento en el mercado meta.</li> <li>• El único centro de salud en el hospital del municipio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Época aceptación de lo pobladores del municipio al Sumi</li> <li>• Factores socioculturales influyentes en la concurrencia de las personas al seguro.</li> <li>• Uso de la medicina tradicional.</li> <li>• Competencia de atenciones externas de la caja nacional de salud.</li> </ul>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación del centro de salud.</li> <li>• Formación profesional superior del personal de Sumi.</li> <li>• Índice de desempeño controlado por el SEDES Oruro.</li> <li>• Atención gratuita del Sumi.</li> <li>• Sistematización del proceso administrativo.</li> <li>• Farmacia propia.</li> <li>• Atención a domicilio en casos de emergencia.</li> <li>• Comunicación radial.</li> <li>• Desembolso por el financiamiento por el TGN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material y equipo obsoleto</li> <li>• Infraestructura inadecuada a las necesidades de servicio.</li> <li>• Ambulancia en mal estado.</li> <li>• Débil imagen de calidad del seguro materno infantil.</li> <li>• Falta de conocimientos de necesidades demandas por parte de las personas del lugar.</li> <li>• Inexistencia de actividades en el área de salud.</li> </ul>

**FODA** es acrónimo de las palabras debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas este análisis presenta un esfuerzo para examinarla interacción entre las características particulares de la empresa y del mercado en el cual se desarrolla y compete, este análisis se enfoca hacia aquellos factores claves para mantener una ventaja diferencial sostenible.

**Oportunidades**, encontrar oportunidades de negocios no significa que su máximo paso es entrar en acción: primeramente se debe evaluar el atractivo a esas oportunidades, su probalidades de éxito, ver si las fortalezas y recursos de la Empresa pueden aprovechar esa oportunidad para convertirla en una ventaja.

**Amenazas** oportunidades y amenazas forman parte externa del análisis FODA, el ambiente externos de la empresa está conformado por variables socioculturales, políticas y económicas, tecnológicas y legislativas.

**Debilidades**, son los recursos de tipo interno que posee la institución y por el solo hecho de poseerlo lo hacen vulnerable en su accionarse consideran lo puntos flacos o débiles dentro de una institución.

**Fortalezas**, son los recursos de tipo interno que posee la empresa y la que hacen rigurosa son todos los aspectos positivos o las capacidades institucionales que podrían ser aprovechadas por la institución en el horizonte de la planificación.

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATEGIA.**

La planeación estrategia es un proceso que consta de pasos:

1. Realizar un análisis de la situación, se examina a que punto a llegado el plan.
2. Trazar objetivos de planeación, estos deben guardar estrecha relación con las metas y estrategias globales de la compañía.
3. Determinación del posicionamiento y la ventaja diferencia., se refiere a tomar decisiones a cerca de como posicionar un servicio en el mercado.

### **3.3 ADMINISTRACION DE CENTROS DE SALUD-HOSPITALES**

El sistema boliviano de la salud nace 1938 con la creación del ministerio higiene y salubridad, con una estructura organizativa del año, respondiendo al perfil epidemiológico nacional y el enfoque dominante de la época. El financiamiento de la salud reposaba en una fuerte cooperación internacional, como en nuestros días.

Los programas nacionales se organizan verticalmente y se llamaba ligas, como las ligas de lucha contra la malaria, tuberculosis, etc.

El 12 de diciembre de 1956, sucede la segunda propuesta al estado para crear un Sistema Boliviano de Salud; y se crea y se promulga el código de la Seguridad Social bajo un enfoque de riesgo.

Los centros sanitarios destinados a la asistencia especializada y continuada de pacientes en régimen de internado, cuya finalidad es el diagnóstico y/o tratamientos de los enfermos ingresados en el mismo, así como la atención a pacientes de forma ambulatoria.

Así desde comienzos desde el año 90, la organización de la asistencia especializada pública tradicionalmente estructurada en dos niveles (hospital y ambulatorios) ha dado paso a una nueva forma de organización procediendo a la unificación e integración funcional del hospital y de los centros de especialidades en un único nivel de asistencia especializada, de forma que los recursos humanos y materiales son comunes para los diferentes centros de asistencia especializada en Área sanitaria.

### **MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES**

El Ministerio de Salud y Deportes en una alianza estratégica con los bolivianos en su lucha contra la pobreza, tiene la siguiente visión:

- Se constituye el sector del sistema boliviano de salud, accesible eficiente, de calidad, de calidez, sostenible con múltiples prestadores de servicios.



- Promueve la vida, la familia, la seguridad, y los hábitos saludables.
- Se fortalece en sus roles formativos, regulador, modelador, evaluador, fortificador.
- Constituye el ingreso de Bolivia al milenio con dignidad. Equidad, solidaridad y justicia social.

Se tiene las siguientes definiciones:

**Hospital**, es el centro que presta servicios y que en sus prestaciones cuentan con todas las especialidades, empezando de quirófano, medicina general y especializada, enfermería, emergencias e internación el hospital es el encargado tanto del internamiento clínico como de la asistencia especializada y complementaria que requiere su zona de influencia.

**Posta**, presta de servicios de salud, pero solamente en forma de emergencias, solo cuenta con consultorios externos.

**Centro de Salud**, cuenta con un número mayor de consultorios que la posta pero solo son externos y no cuentan con interacción.

**Caja Nacional de Salud**, es un centro conquista de los trabajadores y que se sostiene económicamente con los aportes de los mismos, su atención solo es a los asegurados, es considerado el hospital en el nivel N°3 por contar con todas las presentaciones del área.

Tomándose en cuenta en nuestra investigación la función del Centro de Salud Hospital Poopó, se la considera N°2 por contar los respectivos consultorios externos, la presentación de todas las especialidades e incluso interacción, solo en caso de peligro o descontrol se deriva el caso al hospital de segundo nivel Barrios Mineros o tercer nivel del Hospital General San Juan de Dios de Oruro (las emergencias son derivadas por norma a un hospital de 3er. Nivel o mayor complejidad)

### 3.4 LA ADMINISTRACIÓN GENERAL

A continuación damos las siguientes definiciones:

La administración se refiere al proceso de realizar actividades que se desarrollan eficientemente con y a través de las personas. El proceso representa las funciones o actividades primarias con las que los administradores están prometidos. Estas funciones son tradicionalmente clasificadas como: la plantación dirección y control”

La administración “el proceso de planeación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización para alcanzar las metas establecidas”.

La administración se define como “el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos logran eficientemente los objetivos seleccionados”

Una de las actividades humanas más importante es la administración, desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para alcanzar metas que no se podían lograr individualmente, la administración a sido esencialmente para asegurar la coordinación de los esfuerzos de grupos y que muchos grupos organizados se han vuelto de grandes, las tareas de los administradores ha cobrado cada vez mayor importancia, de tal manera que la persona y todas aquellas que estén al mando de la organización deberán demostrar su formación habilidad y destreza al máximo para llegar al éxito seguro.

La administración se define: como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que las personas, trabajando en grupos, alcanzan con eficiencia las metas seleccionadas; es necesario ampliar esta definición.

- Como los administradores de las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización coordinación, dirección y control.
- La administración se implica a todo tipo de organizaciones.
- Es aplicable a los administradores en todos los niveles organizacionales.

- La meta de todos los administradores es la misma, crear un superávit.
- La administración se ocupa de la productividad, esto implica eficiencia y eficacia.

### **3.5 LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La administración es el gobierno, es decir, todo el conjunto de conducta humana que determina como se distribuye y ejerce la autoridad política.

“Que la administración pública es la ejecución detallada y sistemática del derecho público “. Toda aplicación particular de la ley general es un acto de administración.

“Que la administración pública significa: el uso corriente de las actividades de las ramas ejecutivas de los gobiernos nacionales, estatales y locales; las juntas y comisiones creadas por el congreso y las legislaciones de los Estados, las corporación del gobierno y ciertas otras entidades de carácter especializado”.<sup>2</sup>

“Que es aquella parte de la ciencia de la administración que tiene que ver con el gobierno, y por lo tanto se ocupa principalmente de las ejecutivas, donde se hace el trabajo del gobierno, aunque evidentemente hay problemas admirativos también en relación con las ramas legislativas y judicial. La administración pública es pues una división de la ciencia política y una de las ciencias sociales”.<sup>3</sup>

Sin embargo es una definición, y sin que esta tenga pretensiones de ser dogmático y más bien eclético podríamos decir que aun de un criterio tradicional: “la administración pública es la actividad administrativa que realiza el estado para satisfacer sus fines , atreves del conjunto de organismos que componen la rama ejecutiva del gobierno y de los procedimientos que ellos aplican, así como las funciones administrativas que llevan a cabo lo organismos del Estado.

---

<sup>2</sup> Simón, Smichburg y Thompson

<sup>3</sup> Luther Gulik.

En resumen la administración pública es la fase del gobierno que consta de la interacción cooperativa de las personas, mediante la planificación y dirección de su conducta para la realización de los fines del sistema político.

## **LEY DE MUNICIPALIDADES (2028)**

Promulgada en fecha 19 de octubre de 1989 según el artículo 1° el objeto de presente ley es regular el régimen municipal establecido en el Título VI de la Parte Tercera. Artículos 206<sup>a</sup>, de la constitución política del estado.

Según el artículo 2° el ámbito de aplicación de la presente ley es la siguiente.

1. Organización y distribuciones de la Municipalidad y del Gobierno Municipal.
2. Normas nacionales sobre Patrimonio de la Nación, Propiedad y Dominio Público.
3. Control Social al Gobierno Municipal.

## **REFORMA CONSTITUCIONAL DE RÉGIMEN MUNICIPAL**

**Municipio como Personería jurídica**, entre la reformas introducidas a constitución, el Título VI Régimen Municipal que es parte de regímenes especiales, ha sido reformada en el fondo y en forma de sus contenidos que en lo fundamental ha incorporado el concepto de Municipio en su Art. 2000 que la letra dice :” El Gobierno y la administración de los municipios están a cargo de los Gobiernos Municipales Autónomos y de igualdad jerarquía”, esta terminología identifica la esencia misma de una institución pública y descentralizado como es conforme reconoce la doctrina universal y por su puesto la doctrina nacional sustentadas en nuestras obras de Derecho Administrativo, que han contribuido a superar aquel vacío del que adolecía antes de la reforma, este cambio conceptual configura la administración de Municipios.

Significado de la autonomía municipal, es el precitado artículo en su párrafo segundo define: la autonomía consiste en la potestad normativa, ejecutiva, administrativa y

técnico en el ámbito de su jurisdicción y competencias territoriales”. Cuyo significado de autonomía implica tanto la facultad de gobierno propio, sin subordinación jerárquica a ningún órgano de gobierno nacional, en todo cuanto fuera necesario a fines de su creación. Lo que consagra y garantiza la autonomía plena de los municipios.

### **LEY DE LA PARTICIPACIÓN POPULAR (1551)**

La Ley de la participación popular promulgada el 20 de abril de 1994 que se constituye en el principal instrumento de articulación a las comunidades indígenas, campesinas y urbanas, en la vida jurídica, política y económica del país, genera cambios estructurales en el sistema organizativo del territorio nacional, en su artículo 2º inciso delimita como jurisdicción territorial del Gobierno Municipal, a la sección de provincias, además amplía competencias e incrementa recursos a favor de los gobiernos Municipales y les confiere la infraestructura física de; educación, deportes, caminos vecinales, micro riesgo de lo que es objeto de estudio de nuestra investigación salud, con la obligación de administrarlos mantenerlos y renovarlos.

Se verifico en los municipios rurales, no existe conocimiento adecuado y suficiente sobre la ley 1551.

### **LEY DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL (SAFCO) (1178)**

La presente ley 1178 promulgada en la fecha 20 de julio de 1990, regula los sistemas administrativos y control de los recursos del estado y su relación con los sistemas nacionales de planificación e inversión, publica con el objetivo de:

a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la capacitación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, prestación de servicios y los proyectos del sector público.

b) disponer la información útil, oportuna y confiable asegurado la racionalidad de los informes y estados financieros.

c) lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuentas no solo de los objetivos a lo que destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma resultado de su aplicación.

d) desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar o comprobar el incremento de los recursos del Estado.

Los sistemas que regulan son:

- Para programar y organizar las actividades: programación de operaciones, organización administrativa y presupuesto.
- Para ejecutar las actividades programadas administración de personal administración de bienes y servicios, tesorería y crédito público y contabilidad integrada.
- Para controlar la gestión del sector público: control gubernamental integrado por el control interno y el control externo posterior.

Los sistemas de administración de control se aplicaran en todas las actividades del sector público, sin excepción, extendiéndose por tanto a la presidencia y la vicepresidencia de la república, los ministerios, las entidades administrativas de la

Contraloría General de la Republica y de las Cortes Electorales. El banco Central de Bolivia, las instituciones, superintendencias del Banco y Seguros, las corporaciones de desarrollo y las entidades estatales de intermediación financiera; las fuerzas armadas y de la policía nacional; los gobiernos departamental y local, toda otra persona jurídica donde el Estado tenga mayor Patrimonio.

### **3.6 ADMINISTRACIÓN DE MUNICIPIOS**

“El municipio de familias e individuos unidos por los vínculos de contigüidad o habitación permanente y por las relaciones y necesidades comunes que las derivan”.

Estamos de acuerdo con esta definición, que es acertada, porque de la idea lo que es un municipio, que resultaría la vecindad y las necesidades comunes, es en resumen el poder del carácter local que resuelve y atiende sus propios problemas, que ha subsistido en posición a la centralización o absorción del poder del estado.

### **3.7 ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

La calidad de los servicios es difícil de definir, controlar medir y comunicar, con respecto a la satisfacción de necesidades del usuario.

**Primero**, es el cliente quien define la calidad y no el productor-vendedor.

**Segundo**, si la calidad del servicio no corresponde a sus expectativas, pueden perderse ventas entre los clientes actuales y no captar a otros nuevos.

De tal manera que los gerentes o encargados deben tomar en cuenta los siguientes aspectos: 1ª determinar el nivel de expectativa de mercado meta y 2ª esforzarse por mantener consiste la calidad de servicio e incluso superarlo. Las expectativas estas basadas en la información del servicio y la experiencia del servicio particular, al igual que algunos servicios similares.

Con el nivel deseado para establecer las características, el siguiente reto es la estandarización de la prestación del servicio, ello para mantener la consistencia al dar

el servicio. En el área de los servicios resulta imposible estandarizar la calidad del servicio, es decir su uniformidad calidad del desempeño suele variar incluso dentro de la misma institución.

Si se quiere administrar eficazmente la calidad del servicio, una organización debería diseñar y operar un programa de mejoramiento que le permita vigilar el nivel y la uniformidad de la calidad.

Uno de las funciones elige, sus percepciones de la calidad de los servicios, atreves de la medición (excelente, regular malo, deficiente)

### **3.8 LA SALUD**

Se refiere a la institución de bienestar físico, mental y social con ausencia de enfermedad y de otras circunstancias anormales. No es definición estática, sino que la homeostasis se deriva de un cambio constante y de un conjunto de mecanismos de adaptación al estrés; es dinámico.

El concepto de salud ha superado la idea referida al bienestar físico, psíquico y social tampoco es ya resultado biológico. Desde esta perspectiva la salud viene a ser el resultado de determinantes tales como la biología humana, el medio ambiente, el sistema sanitario y en la mayoría de los casos, de los estilos de vida.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> [www.crnet.cr/defensor/dhr/707\\_643.html](http://www.crnet.cr/defensor/dhr/707_643.html)



### **3.9 SALUD PÚBLICA**

Es el campo de la medicina que se ocupa de la salud mental y física de la comunidad, especialmente en áreas como la calidad y el suministro de agua, la eliminación de residuos la población atmosfera, las campañas antitabaco y la seguridad de los alimentos.

### **3.10 EL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL**

A través de la ley N°2426 del 21 de noviembre del 2002 se crea en el país el Seguro Universal Materno Infantil- SUMI, destinado a otorgar prestaciones de salud con carácter universal integral y gratuito, a las mujeres embarazadas y a la niñas (os) menores de 5 años en todas sus pretensiones.

El objetivo del Seguro Universal Materno Infantil es reducir la mortalidad en la niñez y la mortalidad materna, la prevención de las principales causas de enfermedad y muerte en la población con este fin que el Seguro Materno Infantil garantiza a todo boliviano el acceso permanente aun conjunto de prestaciones preventivas y curativas los establecimientos incorporados en el Seguro Materno Infantil brindan los servicios del seguro sin cargo al usuario, son reembolsados por el municipio mediante el Tesoro General de la Nación: el 10% de los recursos de participación popular(con participación tributaria municipal) para el financiamiento de insumos, y servicio profesional y los medicamentos esenciales de Seguro Materno Infantil y el 10% de la cuenta especial dialogo 2000 para el financiamiento de los insumos y servicios no personales y medicamentos esenciales del Seguro Materno Infantil, cuando los recursos de la participación popular sean insuficiente.

El éxito del SUMI depende de que estos procesos funcionen con agilidad y eficiencia para lograr este fin es importante que determinadas personas tomen responsabilidades y de esta manera garantizar la calidad de atención con un objeto fundamental del sistema boliviano de salud a fin de recuperar la confianza y credibilidad de los servicios. El seguro es un derecho que tiene todos los bolivianos a recibir atención médica de calidad.

El seguro está a disposición de la población y al ser un servicio gratuito; los costos son cubiertos con los impuestos que pagan todos los bolivianos y con los demás municipios.

## **ATENCIÓN INTEGRAL AL MENOR DE 5 AÑOS**

### **Atención de asfixia neonatal**

- Asfixia del recién nacido

### **Infecciones bacterianas locales en menores de 10 meses**

- Conjuntivitis
- Onfalitis
- Pio dermitis
- Moniliasis oral

### **Programa amplio de inmunizaciones (PAI)**

#### **Vacunas:**

- Antipoliomelítica
- Antisarampionosa- Antiparotidea- Antirrubéolica
- Antituberculosa(BCG)
- Pentavalente (DIFTERIA, PERTUSIS, Tétanos Hepatitis B, Haemophilus influenza Tipo B)

### **Infecciones bacterianas en menores de dos años**

- Sepsis y disentería en menores de 2 años
- Meningitis en menores de 2 meses

- Neumonía en menores de 2 meses

### **Infecciones bacterianas graves en niños de dos meses de cinco años**

- Neumonía grave en niños de dos meses a menores de 5 años
- Sepsis en niños de 2 meses a menores de 5 años
- Meningitis en niños de 2 meses a menores de 5 años

### **Infecciones respiratorias agudas no graves**

- Neumonía en niños de meses a menor de 5 años
- Ira sin neumonía en menores de 5 años
- Infección aguda del oído (OTITIS) en menores de 5 años

### **Enfermedades diarreicas**

- Sin deshidratación
- Deshidratación
- Deshidratación grave
- Disentería

### **Nutrición y desarrollo**

- Consulta de monitoreo y crecimiento y desarrollo de menor de 5 años
- Anemia en menores de 5 años
- Recuperación nutricional ambulatoria del niño menos de 5 años
- Desnutrición leve
- Desnutrición moderada

- Desnutrición severa

## **ATENCIÓN DE LA SEXUAL Y REPRODUCTIVA**

### **Embarazo parto y post- parto**

- Atención prenatal
- Atención del parto y recién nacido
- Introducción y/o conducción del trabajo de parto
- Cesáreas y atención del recién nacido
- Atención post- parto(puerperio)

### **Complicaciones obstétricas del embarazo, parto y post- parto**

- Amenaza de parto prematuro
- Pre-eclampsia leve y moderada
- Pre eclampsia /Eclampsia
  - a) Pre- eclampsia severa
  - b) Eclampsia

### **Tratamiento de la hemorragia de la primera mitad del embarazo**

- Prevención de la hemorragia de la primera mitad del embarazo (amenaza del aborto)
- Tratamiento de la hemorragia de la primera mitad del embarazo (aborto incompleta)

### **Hemorragia de la segunda mitad del embarazo**

- Desprendimiento prematuro de placenta normo inserta
- Placenta previa

### **Hemorragia puerperal**

- Retención placentaria
- Atonía uterina

### **Infección puerperal**

- Mastitis
- Endometritis
- Absceso de pared
- Episiotomía infectada

### **Sepsis obstetricia**

- Aborto séptico
- Sepsis puerperal

### **Planificación familiar**

- Consulta de orientación en salud sexual y reproductiva
- Dispositivo intrauterino(DIU)
- anticonceptivos oral(píldoras)
- Anticonceptivos inyectable

## **Atención de enfermedades de transmisión sexual**

- Sífilis
- Gonorrea
- Clamidiasis
- Tricomoniasis
- Candidiasis

## **ATENCIÓN DE ENDEMIAS PRIORITARIAS EN LA POBLACIÓN EN GENERAL (FAMILIA)**

- **Tuberculosis**

Dichas prestaciones se encuentran disponibles y accesibles para la población de dicho municipio, tomándose muy en cuenta la falta de información e interés por parte de las personas a cerca del servicio; dicha situación es el punto de partida para la presente investigación.

### **3.11 LA ESTRATEGIA**

El concepto de estrategia puede definirse desde dos puntos de vista: desde la perspectiva de lo que una organización pretende hacer y desde la perspectiva de lo que finalmente una organización hace. En la primera la estrategia es un programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización y poner en práctica su misión. En la segunda estrategia es el patrón de las propuestas de la organización a su ambiente a través del tiempo.

Dándose a conocer estos dos conceptos de lo que es estrategia, se afirma que el Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud – Hospital Poopó no posee un plan de acción que le permita alcanzar los objetivos deseados, lo cual implica desarrollar estrategias que mejoren la influencia de pacientes al hospital, un diseñado

específicamente con elementos que influyan sobre la planeación e incentive a reunir a la misma.

**Desarrollo de estrategias de mercadotecnia para empresas de servicios son las siguientes:**

- La mercadotecnia externa
- Mercadotecnia interna
- La mercadotecnia interactiva

También se puede mencionar estrategias de servicio al cliente que es:

- Servicio al cliente

## **ESTRATEGIAS DE MERCADEO DE SERVICIOS DE SALUD**

Gradualmente el mercado se va adentrando en el área de salud, quebrando verdaderas tabas.

### **La salud, el desarrollo y la calidad de vida.**

Entre los elementos vinculados al bienestar, la primera característica para conducir el desarrollo es la salud de la población, al lado de la educación, la salud es cada vez más señalada como prioridad indispensable, siendo medio y fin del desarrollo, en efecto la primera necesidad de cualquier individuo es permanecer vivo, y es posible con salud.

## **PLAN ESTRATÉGICO DE SALUD**

### **Visión**

El ministerio de Salud y Prevención de Salud. En una alianza estratégica con la salud tiene la siguiente visión:

- Se constituye un sector del sistema boliviano de salud, accesible, eficiente, de calidad y calidez, sostenible con múltiples prestadores de servicio
- Se fortalece en sus roles normativo, regulador modulado, evaluador y fiscalizador.
- Promueve la vida, la familia, la seguridad humana y los hábitos saludables.

### **Objetivo**

Construir el sistema boliviano de salud, con acceso universal, en base a la atención primaria, a través de la medicina familiar y comunitaria, la promoción de municipios saludables y la carrera sanitaria con participación y control social, es un proceso de reforma que influye la ley de la salud.

### **Se inspira en los siguientes principios:**

- Responsabilidad social, señalada por la constitución política del estado
- Ética, política proponiendo al país acciones con certeza de impacto sostenibles en el tiempo, en lo social, económico, financiero.



## **CAPITULO IV**

### **4. MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS E INVESTIGATIVOS**

Poopó. El presente trabajo de investigación asumirá el enfoque interpretativo porque el problema como los demás momentos de la investigación estaría en función de las exigencias del Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud-Hospital

##### **Área de investigación**

Por el contenido teórico práctico de la investigación el trabajo se identifica en el área de planeación estratégica.

##### **Nivel de la investigación**

Es el nivel descriptivo explicativo por que trata de una interrelación de las variables: estrategias y los factores internos y factores externos a analizar.

##### **Tipo de investigación**

Es el tipo aplicado porque los resultados a los que se pretende llegar, la mayor prestación de servicios y promoción de los mismos en el Seguro Universal Materno Infantil, considerándose que la misma decida su incremento en cuanto respecta la influencia de pacientes al seguro.

#### **4.2 UNIDAD DE OBSERVACIÓN Y DECISIÓN MAESTRAL**

Unidad de observación.- debemos entender como una unidad de observación a personas, objetos y actividades sobre el recae todo el proceso de investigación, el presente trabajo tendrá como unidad de observación a:

1. Los factores internos (servicio al cliente, personal promoción)
2. El factor externo(aspectos socioculturales)

Una vez que se ha definido cual será nuestra unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

Delimitación de la población o universo.- la población sobre la cual recae el presente trabajo, se encuentra compuesto por todo el personal del C.S.II Poopó y todos los habitantes del municipio de Poopó, tomando en cuenta que la población es aquel conjunto de elementos sean estos, individuos u objetos que tienen características propias y que son el objeto de estudio.

En este sentido la población es la descrita a continuación.

- El Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud- Hospital Poopó dependiente de la Honorable Alcaldía Municipal está conformada por 16 personas un jefe médico o directora, 1 medico de planta, 1 Lic. en enfermería, 3 Aux. de enfermería, 1 personal de servicio, 1 chofer, 3 internas:1 de medicina general,1 en odontología, 1 Lic. En enfermería. En venta y media se cuenta con 1 Aux. en enfermería.
- Los pacientes (los comunitarios del municipio), para tal efecto se toma como segmento representativo a toda la población activa femenina del municipio con un total de 1402 mujeres, consideradas en edad fértil y madres de familia.

En el primer grupo se lo considera al Seguro Universal Materno Infantil en cuanto a su organización, características y funcionalidades en la investigación pertinente.

En el segundo grupo, los pacientes o población, al cual se aplicara una muestra probabilísticas, aleatorias, ya que la probabilidad de cada uno de los elementos de la población tome parte en muestra, será igual para todos sin distinción.

**Muestra.-** estos son aplicados cuando el número de habitantes es elevado, entonces para hacer un estudio se utilizaran una muestra probabilística aleatoria, ya que la probabilidad de cada uno de los elementos de la población tome parte en la muestra es igual para todos. Debido a que el personal del objeto de estudio en primera instancia, del Centro tan solamente con 12 personas a todos aquéllos se les entrevistara personalmente.

En segunda instancia el objeto de estudio se refiere a la población, del cual se extrajo en una muestra de 90 personas los cuales realizan el llenado respectivo del cuestionario personal e individualmente.

A continuación se desglosara la cantidad de población para obtener la muestra aleatoria con la cual se trabajara en el presente trabajo de investigación.

P= Población total

Q= Cantidad de pacientes atendidas al año

N= Tamaño de la muestra

N= 90 población tomado en cuenta.

## **AFLUENCIA DE LAS PERSONAS**

Al seguro universal materno infantil también se observa la conducta de los funcionarios públicas de salud, básicamente se realiza una observación estructurada no se den a conocer.

### **Cuestionario**

El cuestionario es uno de los métodos que sirven de guía o ayuda para obtener la información deseada sobre todo a escala masiva el mismo está detenida a obtener respuestas a las preguntas previamente elaboradas y que serán significativas para la

investigación en el ámbito social que se realizan y se aplica al universo o la muestra utilizando para ello un formulario impreso que los individuos responden.

### **La entrevista**

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una investigación profesional en la que se puede adquirir información acerca de la investigación que es de suma importancia también depende en gran medida entre el investigador y los participantes de la misma, del nivel de comunicación.

## **CAPITULO V**

### **5. MARCO PRÁCTICO**

#### **5.1 PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y DE LOS DATOS**

##### **Descripción de la información en función de la hipótesis**

El proceso de la recogida de datos incluye los siguientes aspectos:

La información que se obtuvo en el presente trabajo de investigación se realizó en función de la hipótesis planeada y de los objetivos de la investigación.

Los factores internos: servicio al cliente, personal, promoción y el factor externo: aspectos socioculturales; son los factores que permitirán el diseño de estrategias de planeación para el servicio del Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud Hospital Poopó.

La información de mayor relevancia del presente trabajo de investigación, consiste en analizar los factores antes mencionados, los cuales deben fortalecerse, desarrollarse o bien incluirse en función a la teoría de la mercadotecnia a objeto de diseñar estrategias de mercadotecnia, que se adapte a los posibles cambios del entorno (macro ambiente externo, micro ambiente interno) con respecto al Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud del municipio Poopó, para que de alguna manera se pueda alcanzar los objetivos deseados y el posterior cumplimiento de la misión respectiva.

##### **Localización de información pertinente.**

La localización de la información se dio lugar en dos áreas; primero se tomó en cuenta: el segmento, de 1402 mujeres del mismo municipio de Poopó, y el personal pertinente que presta sus servicios en el Centro de Salud-Hospital del municipio que son 12 personas: en Poopó se cuenta con 1 jefe médico o director, 1 médico de planta, 1 Lic. En enfermería, 3 Auxiliares de enfermería, 1 personal de servicio, 1 chofer, 3 internas:

1 en medicina general, 1 en odontología, licenciada de enfermería. En ventas y media se cuenta con 1 Auxiliar en enfermería.

Las 12 personas mencionadas excepto las tres internas, cuentan con un memorándum de convenio de servicio en Salud Pública con el Ministerio de Salud y Deportes.

En la primera instancia, se realizó una entrevista con el personal que presenta servicios en el Centro de Salud, ello posibilitó la obtención de la información sobre las diferentes actividades y funciones que desempeñan en el Centro de Salud, también se obtuvo información a través de la documentación del Centro, como ser los estadísticos que maneja para asignar las prestaciones del servicio pertinentes.

En segunda instancia, se aplicó un cuestionario, dirigido a la población representativa que su principal característica es el sexo femenino, quienes fueron la principal fuente para la obtención de la información en la presente investigación.

La recogida de información se llevó a cabo en el tiempo establecido y de acuerdo con el cronograma de la investigación.

### **Cuando y como se obtuvo la información**

Se obtuvo la información en los horarios de trabajo con respecto a la entrevista con el personal del Centro, contando con la cooperación de todo el personal de establecimiento incluyendo a las internas.

Con el respeto a la obtención de la información de la población femenina se la realizó en los días de labores cotidianas (lunes-viernes), incluyendo fin de semana (sábado y domingo) que son días precisos en que la familia se reúne. A objeto de recopilar información se empleó:

- La observación no estructurada, técnica utilizada con el personal del Centro, para identificar la forma y/o manera como desempeñan las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

- En las primeras vistas al Centro de Salud se realizó una observación exploratoria en la cual dio a conocer en primera instancia aspectos importantes que colaboraron en la investigación.
- La entrevista estructurada, aplicada a nivel ejecutivo-decisión a, la Dra. Jefe de área, al nivel operativo consideradas sus componentes a la Lic. En enfermería, a la tres Aux. en enfermería, al chofer, a la trabajadora manual, a las internas de medicina (dependientes de la Universidad Técnica de Oruro), interna de odontología (dependientes de la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca) y a la Lic. En enfermería (dependiente de la Universidad de Siglo XX de Llallagua).

Los cuestionarios se aplicaron a la población, específicamente a la muestra que se extrajo de la misma, toma la cifra de 90 mujeres activas en la edad fértil, madres de familia que son las pacientes con acceso directo al Seguro Universal Materno infantil; la información recopilada de las mismas fue de entera satisfacción contribuyente a la presente investigación; las dificultades que se presentaron fueron la familias cerradas al contacto con las interrogantes pero debiendo darse una respectiva comunicación e información de la investigación pertinente se logró rescatar información de mucho valor.

Fue de mucha ayuda que el lenguaje practicado en el sector es el idioma Castellano en su gran mayoría, con baja influencia el idioma Quechua pero comprensible, la religión predominante es la católica, efecto que fue fundamental para la recogida de información satisfactoria.

A objeto de recopilar información secundaria se realizó una revisión de la documentación y archivos del Centro de Salud-Hospital Poopó relacionadas con las actividades que se desarrollan en la misma, las pretensiones de los diferentes servicios orientados a la población del municipio.

## **Características de la construcción y selección de las técnicas**

La construcción de las técnicas que se aplicaron y que se señalan anteriormente, está sobre la base del esquema de la operacionalización de las variables de la hipótesis y son las siguientes:

- **La observación**, proceso sistemático para obtener información primaria, que se caracteriza porque se procesó en una observación directa y no estructurada, técnica utilizada para el seguimiento respectivo de las actividades del personal del Centro de Salud, la misma que fue realizada dentro los días de labores de trabajo cotidiano (lunes a sábado) con el fin de obtener datos certeros de la atención que se brinda al cliente (con respecto al servicio al cliente: satisfacción del cliente, calidad de la atención médica, garantía que el servicio ofrece, la tecnología empleada; con respecto al personal su desarrollo profesional del mismo y el cumplimiento oportuno de tareas y actividades).
- **La entrevista**, técnica realizada mediante la interrelación entre el investigador y las personas que componen el objeto de estudio. Fue una entrevista cara a cara y estructurada en preguntas abiertas y cerradas, la principal característica en la sección de estas técnicas es que las preguntas se plantearon en el mismo orden de la operacionalización y se formularon en los términos determinados en la guía de entrevista.
- **El cuestionario**, permitió la recolección de información a través de la obtención de respuestas acerca de la realidad que se investiga y se caracteriza por tener preguntas abiertas, cerradas y de filtro. Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, las preguntas cerradas contienen alternativas de respuesta que fueron delimitadas, pueden ser dicotómicas o politómicas (incluyen dos alternativas de respuesta o más de dos), las preguntas de filtro conducen al encuestado hacia diferentes grupos de preguntas, en función de las respuestas que previamente den las mismas.



## **Características en la obtención de la información necesaria**

No se presentaron problemas de gravedad en la obtención de la recogida de la información durante el llenado respectivos de los cuestionarios el único inconveniente fue el tiempo y la paciencia para lograr el propósito de la presente investigación.

## **Características del registro de información**

Después de obtenida la información por medio de las técnicas arriba mencionadas (observación, entrevistas y cuestionarios), se procedió a la tabulación de datos.

### **a) procesamiento de la información y datos**

El procesamiento de la información y los datos incluyen los siguientes aspectos:

### **b) descripción de tipo de codificación**

Una vez recogida la información y los datos se efectuó la codificación numérica de las diferentes preguntas y las respectivas alternativas de respuestas de la siguiente manera:

“¿A usted le parece conveniente que le ofrezcan personalmente, cara a cara los servicios y bondades del Seguro Universal Materno Infantil?

1.-Conveniente

2.-Medianamente

3.-No conveniente

Se codifico de la siguiente manera:

1. Conveniente (1)

2. Medianamente (2)

### 3. No conveniente (3)

Para el caso de las preguntas abiertas se realizó previamente la asignación de categorías para luego llevar a cabo la codificación de las mismas, siguiendo un procedimiento similar al de las preguntas cerradas.

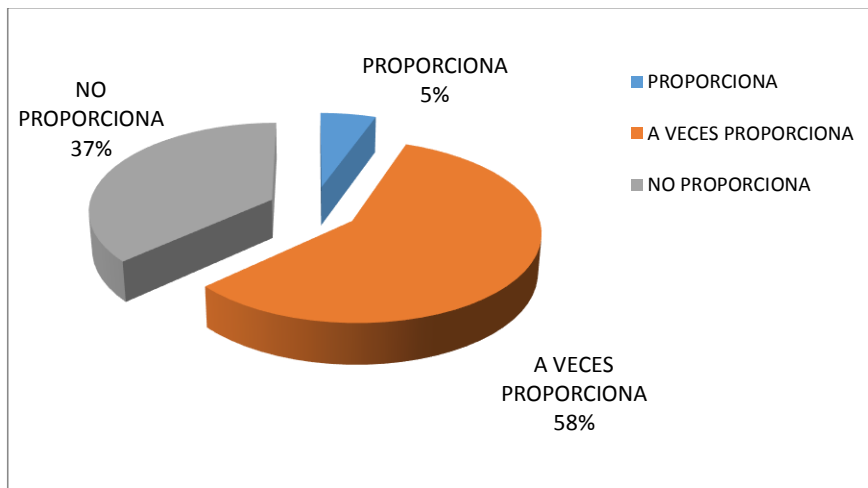
## **5.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS**

De acuerdo a nuestro cuestionario analizaremos los resultados para sustentar nuestra propuesta que es la aplicación de Seguro Universal materno infantil.

1.- ¿El Centro de Salud-Hospital Poopó le proporciona a Ud. De Seguro Universal Materno Infantil para satisfacer sus requerimientos en cuanto respecta el seguro?

**CUADRO N°1**  
**INFORMACIÓN DEL SUMI**

OPCIONES	No	%
PROPORCIONA	5	6
A VECES PROPORCIONA	52	57
NO PROPORCIONA	33	37
TOTAL	90	100

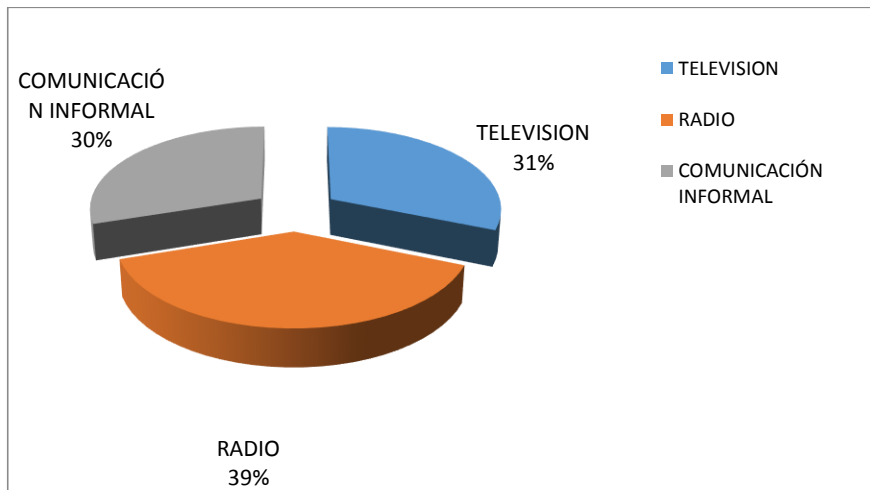


En cuanto a la información necesaria de SUMI por el Centro de Salud Hospital Poopó un total de 57% dice que hay veces que se proporciona información y un 37% indicaron que no les dieron ninguna información y solo un 6% afirman que recibieron información satisfactoria y necesaria sobre las prestaciones que ofrece el SUMI

**2.-¿ Qué medio de publicidad considera adecuadamente para realizar una campaña de difusión de los servicios que presta el Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°2  
MEDIOS DE PUBLICACIÓN**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
TELEVISIÓN	28	31
RADIO	35	39
COMUNICACIÓN INFORMAL	27	30
TOTAL	90	100

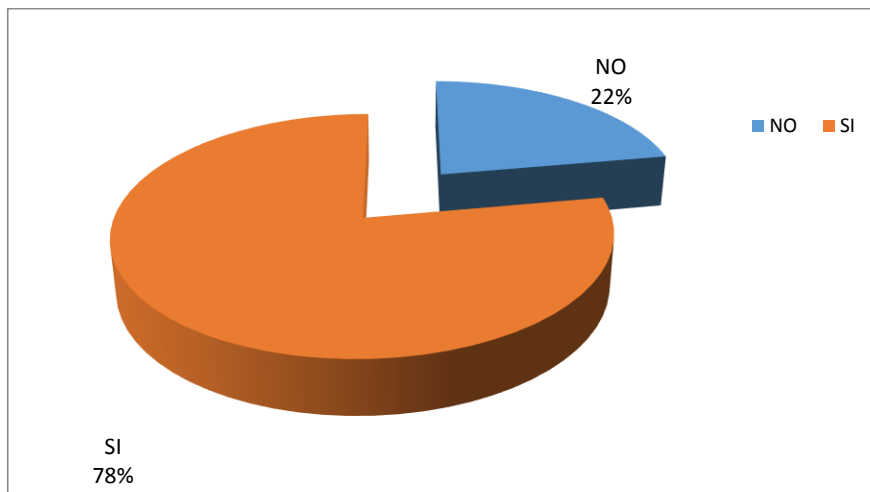


Según la encuesta realizada a las personas creen conveniente difundir la publicidad respectiva del SUMI en las siguientes medios de comunicación el 31% tiene referencia a la televisión, un 39% prefiere radio y finalmente un 30% prefiere que se difunda mediante comunicación informal.

**3.-¿ Ud. Sabe de algún informe mensual o boletín que proporcione el Centro de Salud Hospital Poopó?**

**CUADRO N°3  
BOLETÍN DE INFORMACIÓN**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
SI CONOCE	20	22
NO CONOCE	70	78
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



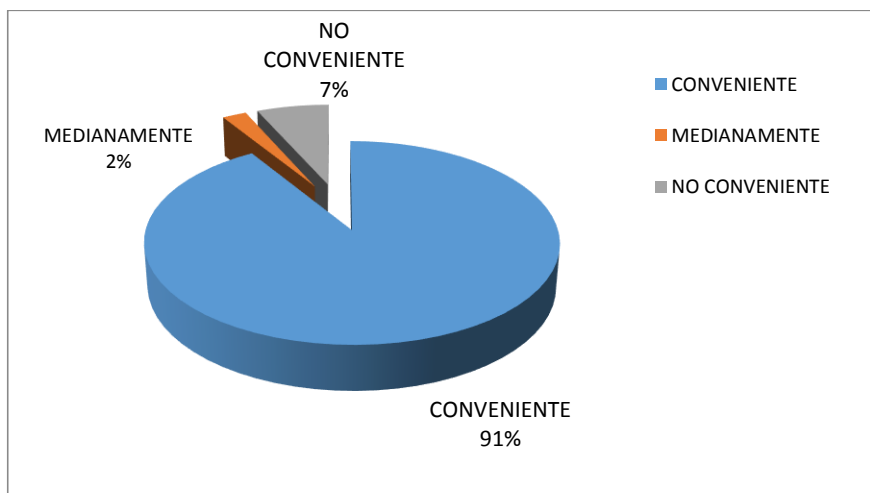
En la encuesta realizada un 22% conoce los informes mensuales que se realiza en el Centro de Salud, y un 78% no conoce ningún informe que se realiza en el Centro de Salud.

**4.- ¿A Ud. Le parece conveniente que le ofrezcan personalmente, cara a cara los servicios y bondades del Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°4**

**VENTA PERSONA A PERSONA**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
CONVENIENTE	82	91
MEDIANAMENTE	2	2
NO CONVENIENTE	6	7
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

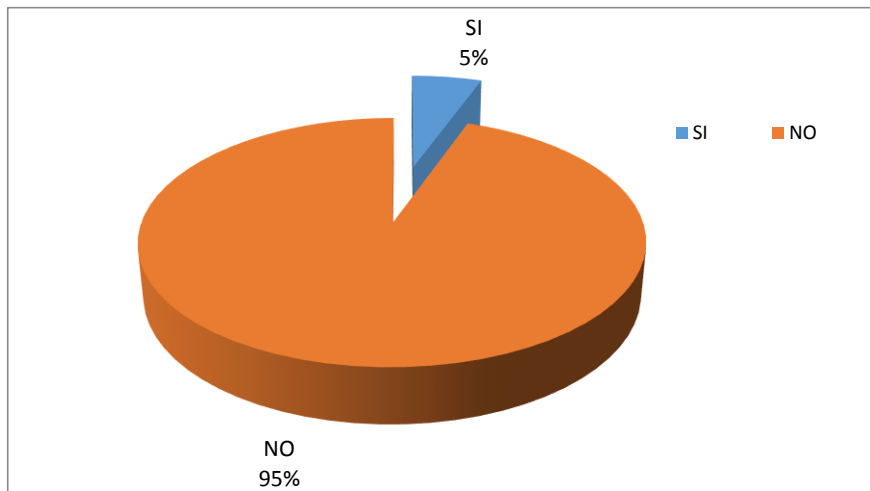


En un 91% de los encuestados respondieron que los servicios deberían realizarse personalmente para llegar a todo público, y un 2% indican que la información debería realizarse personalmente y un 7% indican que no es conveniente la información personal.

**5.-¿Ud., conoce alguna propaganda, noticiero o reporte acerca del seguro universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°5  
PROPAGANDA DEL SUMI**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
SI CONOCE	4	4
NO CONOCE	86	96
TOTAL	90	100

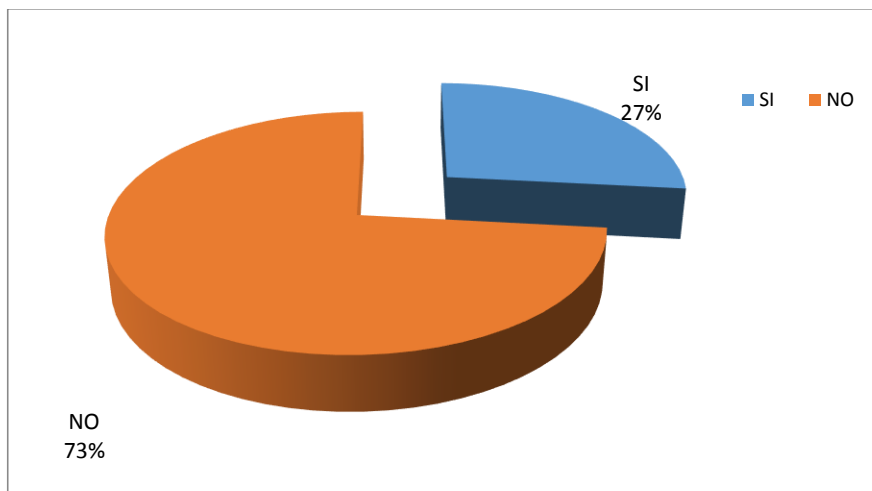


De las personas encuestadas un 4% desconocen alguna propaganda acerca del SUMI y un 9% desconocen de alguna propaganda del SUMI.

6.- ¿Ud. Se siente satisfecho con la atención que le brinda el Centro de Salud- Hospital Poopó y el Seguro Universal Materno Infantil?

**CUADRO N°6**  
**SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
SI	24	27
NO	66	73
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



Como se puede apreciar en el grafico del total de las 90 personas encuestadas con respecto a la pregunta, un 73% afirman que no se encuentran satisfechas con la atención que brinda y solo un 27% si están conformes, pero lo urgente es mejorar para revertir este servicio.

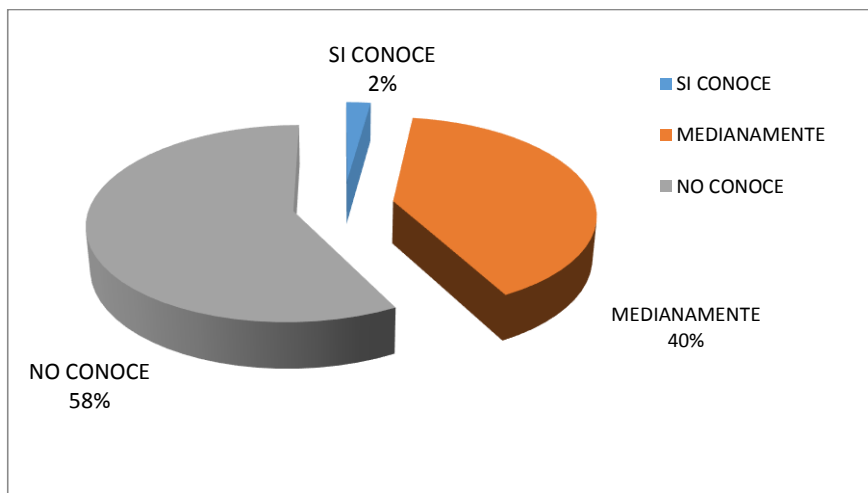


7.- ¿Le dieron a conocer que las prestaciones – atención (bondades) del seguro Universal Materno Infantil, son gratuitas es decir no tienen costo alguno?

CUADRO N°7

ATENCIÓN GRATUITA

OPCIONES	N <sup>a</sup>	%
SI CONOCE	2	2
MEDIANAMENTE	36	40
NO CONOCE	52	58
TOTAL	90	100

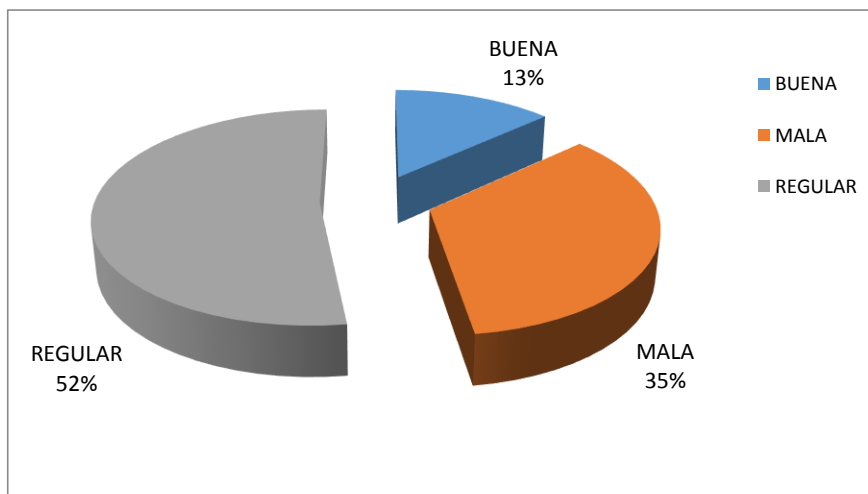


De las personas encuestadas un 40 % conoce a medias lo que es el SUMI, y un 58% ignora las bondades del SUMI y un 2% apenas conoce el alcance del SUMI

**8.-¿ Ud. Como considera la actitud del personal, el trato que le brinda en la atención del Seguro Universal Materno Infantil?.**

**CUADRO N°8  
ACTITUD DEL PERSONAL**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
BUENA	12	13
MALA	31	34
REGULAR	47	53
TOTAL	90	100

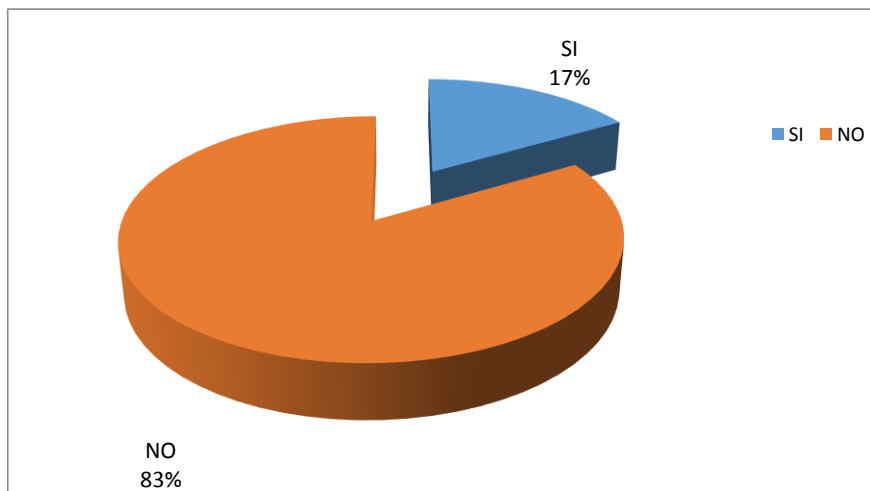


El 53% de los pacientes consultados sobre la atención del personal indican que es regular el trato que les brinda el personal de salud y un 34% manifiesta que hay problemas en la atención, solo un 13% es el acuerdo con la atención.

**9,-¿Ud. Considera que la atención medica que le ofrece el Seguro Universal Materno Infantil es la calidad?**

**CUADRO N°9  
ATENCIÓN MÉDICA**

<b>OPCIONES</b>	<b>Nª</b>	<b>%</b>
SI	15	17
NO	75	83
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



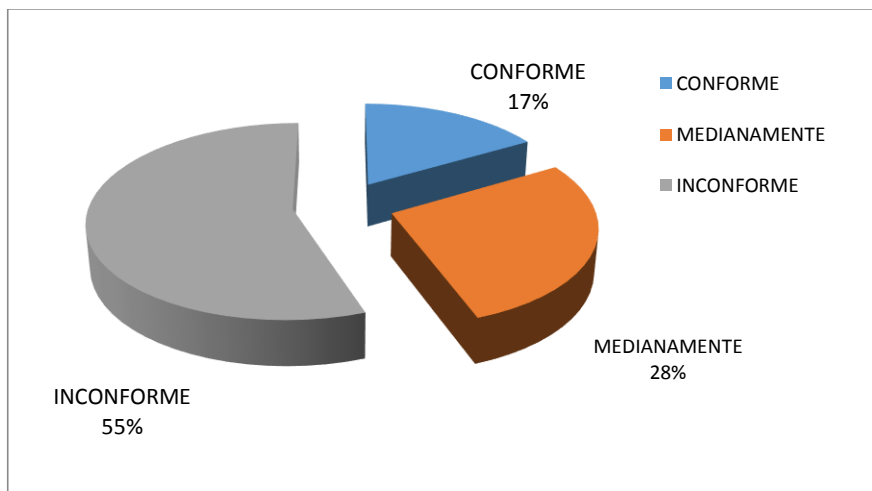
Los resultados obtenidos son preocupantes ya que un 72% no está de acuerdo con la atención e indica que es deficiente, habrá que realizar una planificación estrategia para mejorar esta situación, consultados sobre la cantidad de atención que se realiza el personal solo un 17% contestaron de su entera satisfacción con la atención del SUMI.

**10.-¿Ud. Esta de acuerdo con el tiempo en que le prestan algunos servicios del Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°10**

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
CONFORME	15	17
MEDIANAMENTE	25	28
INCONFORME	50	55
TOTAL	90	100



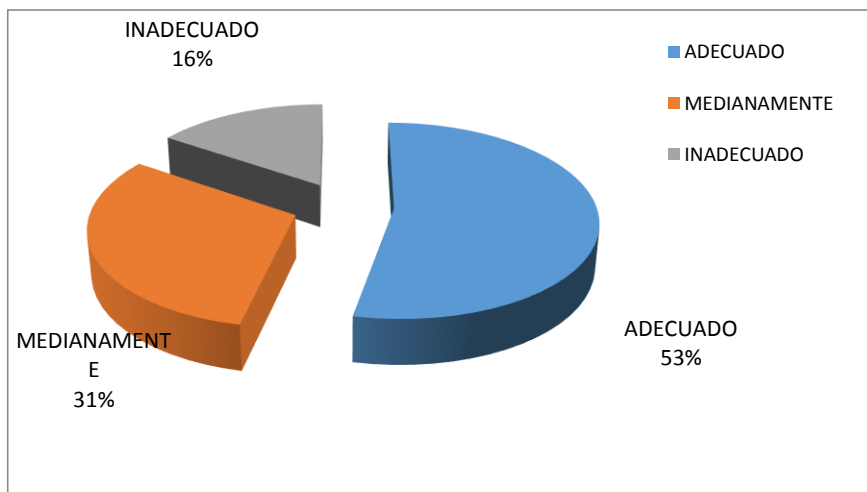
Referente a la prestación de servicios solo un 17% está conforme con la atención del servicio, un 28% esta regularmente de acuerdo con la prestación de servicios y un 55% está inconforme con la prestación que da el SUMI.

11.-¿Ud. Como considera el lugar-ambiente donde le prestaron los Seguro Universal Materno Infantil?

**CUADRO N°11**

**LUGAR- AMBIENTE**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
ADECUADO	48	53
MEDIANAMENTE	28	31
INADECUADO	14	16
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



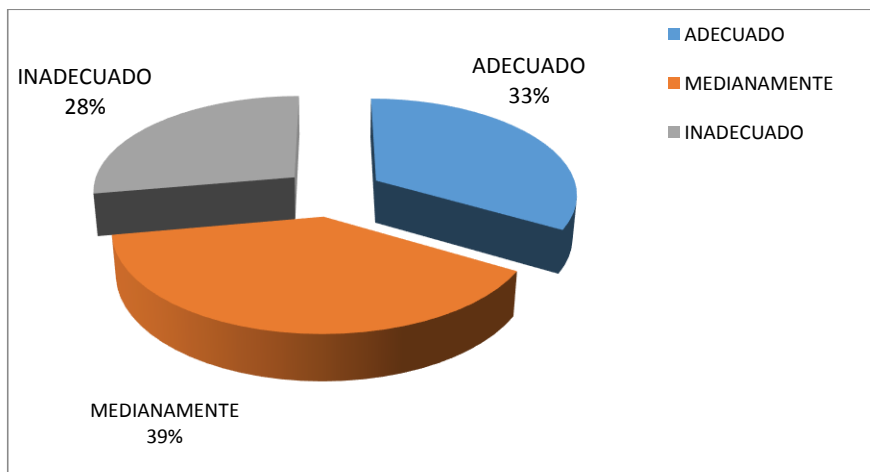
De acuerdo a la ubicación del inmueble del Centro de Salud, las personas estaban satisfechas con la infraestructura, un 53% está conforme con la ubicación. Un 31% esta mediante satisfecha, y un 16% manifiesta que es inadecuado la ubicación por la distancia que recorren las personas que caminan para su atención.

**12.-¿Ud. Como considera las condiciones- comodidades en que les prestan los Servicios del Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°12**

**CONDICIONES Y COMODIDADES**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
ADECUADO	30	33
MEDIANAMENTE	35	39
INADECUADO	25	28
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



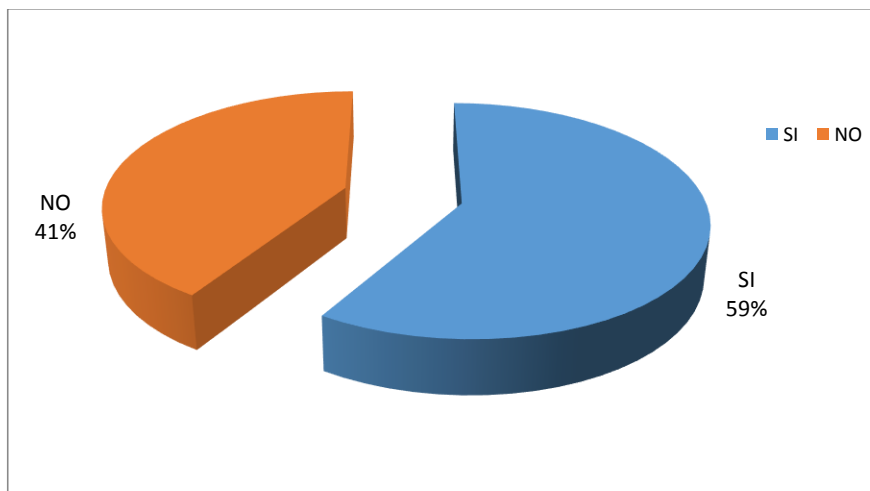
De los encuestados indicaron que un 28% que es la atención es inadecuado y un 33% indican que la atención que prestan es adecuada y solo un 39% indicaron que las condiciones y comodidades es mediante adecuado.

**13.-¿Alguna vez realizo algún reclamo por la prestación que recibió del Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°13**

**RECLAMO POR PRESTACIONES RECIBIDA**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
SI	53	59
NO	37	41
TOTAL	90	100



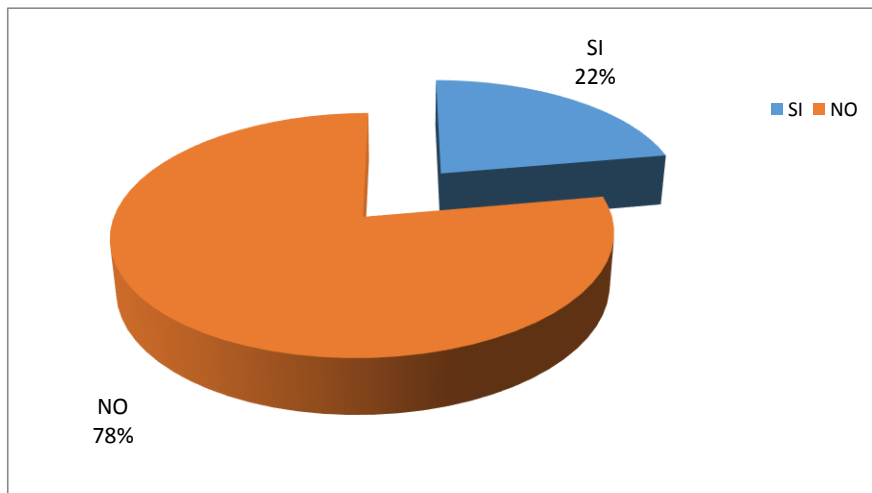
De las personas que se las encuestaron un 41% indicaron que presentaron reclamos al centro de Salud, y un 59% indicaron que no lo hicieron por uno u otra razón.

**14.-¿ En caso de algún reclamo realizado, Seguro Universal Materno Infantil le ofrece algún cambio y prestación a sus requerimientos?**

**CUADRO N°14**

**SOLUCIÓN A SUS RECLAMOS**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
SI	20	22
NO	70	78
TOTAL	90	100



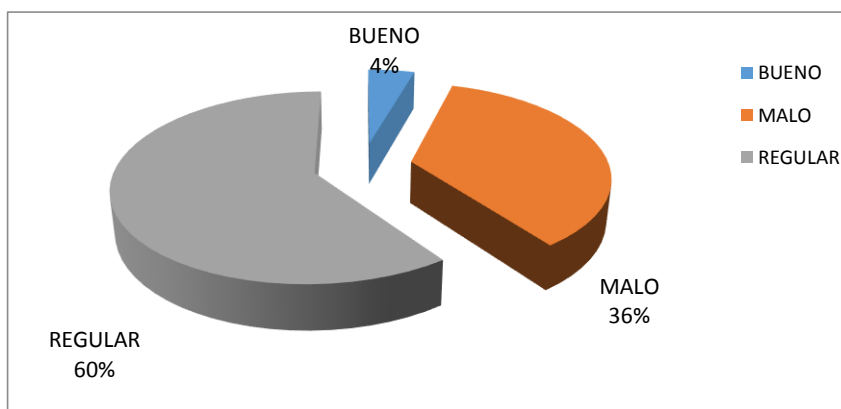
Se realizó la pregunta en cuanto algún reclamo un 22% contestaron que se escuchó a sus quejas en cuanto a un cambio, y un 78% indicaron que no respondieron a sus quejas.



**15.-¿Con respecto al material, equipamiento, medicamento otorgado por el SUMI como los considera usted?**

**CUADRO N°15  
MATERIAL EQUIPO**

<b>OPCIONES</b>	<b>Nª</b>	<b>%</b>
BUENA	4	4
MALA	32	36
REGULAR	54	60
TOTAL	90	100

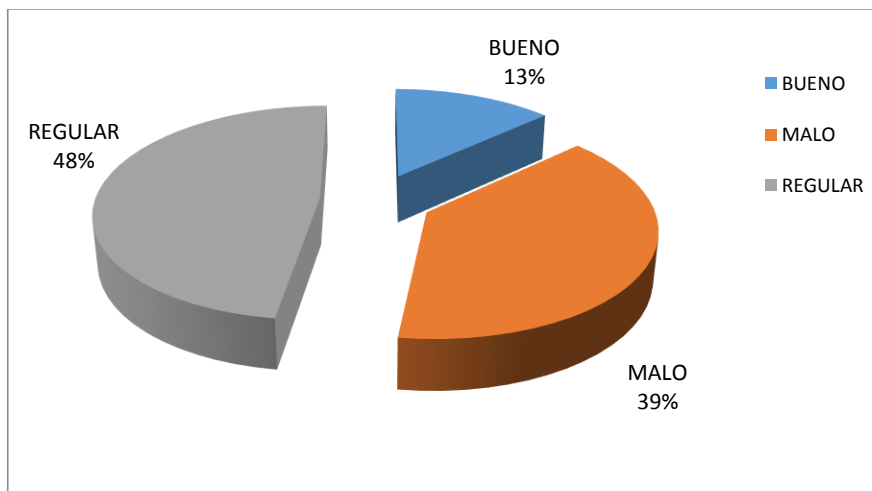


Con respecto al material y equipamiento del Centro de Salud las personas encuestadas consideran que en un 60% de sus equipamiento y material es regularmente bueno, un 36% afirman que el material y equipo es malo obsoleto, deficiente y el 4% considera que es bueno. El Seguro Materno Infantil siendo financiado con los aportes municipales, recurren sus fondos propios para adquirir y renovar el material i equipamiento que fue utilizado en el desarrollo de sus funciones.

**16.-¿Cómo califica la calidad del personal con respecto a su rendimiento profesional?**

**CUADRO N°16  
CALIDAD DEL PERSONAL**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
BUENO	12	13
MALO	35	39
REGULAR	43	48
TOTAL	90	100

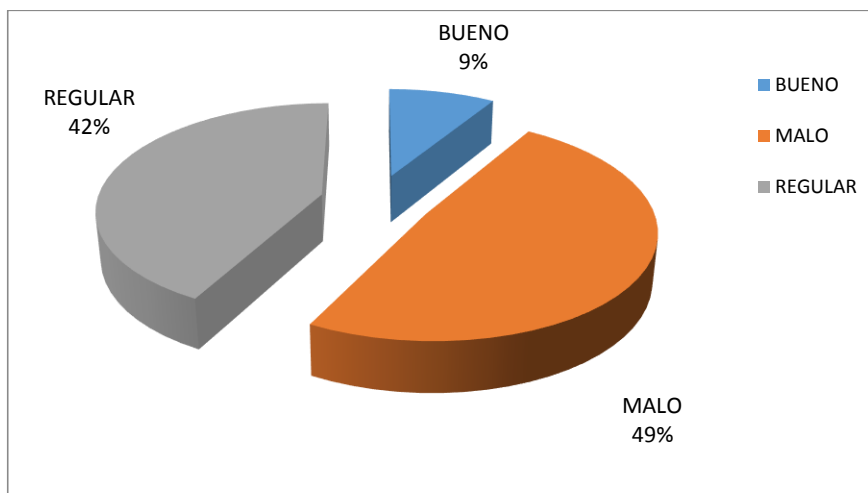


Con respecto al rendimiento del personal un 48% afirman que la atención del personal es regular, un 39% opina que la atención del personal es mala y un 13% su desempeño es bueno

**17.-¿Ud. como califica el cumplimiento efectivo y eficiente de tareas y actividades de los Recursos Humanos del Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°17**  
**CUMPLIMIENTO EFECTIVO Y EFICIENTE DE TAREAS Y ACTIVIDADES**

OPCIONES	N <sup>a</sup>	%
BUENO	8	9
MALO	44	49
REGULAR	38	42
TOTAL	90	100



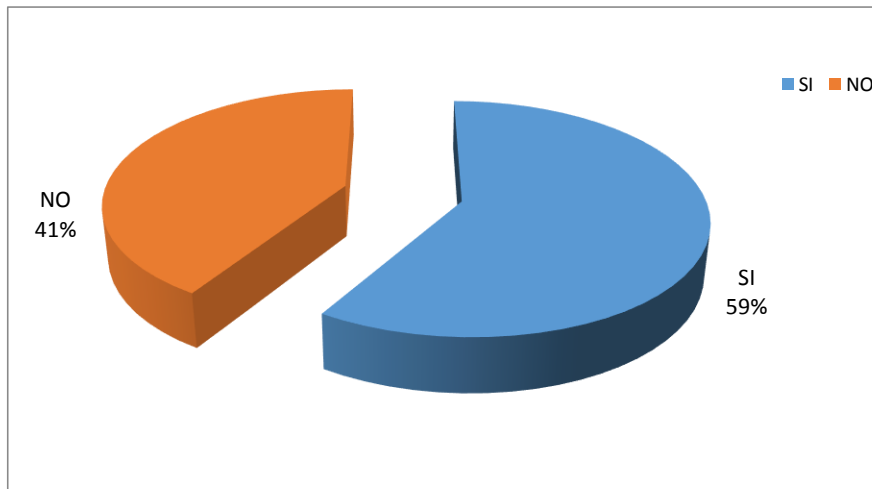
Con respecto a la calidad del personal, se hace notar que es un 9% de las personas afirman que el rendimiento del personal es bueno, con las afirmaciones se hace notar que la evaluación del cumplimiento efectivo y eficiente de las tareas y actividades no se estarían desarrollando con cabalidades. Él 42% de las personas afirman que el cumplimiento de sus actividades son regulares y un 49% de las personas afirmaron que el rendimiento del personal es malo.

**18.-¿UD. Considera que sus costumbres y tradiciones influyen de alguna manera para recurrir al Seguro Universal Materno Infantil?**

**CUADRO N°18**

**CULTURA COSTUMBRES Y TRADICIONES**

<b>OPCIONES</b>	<b>Nª</b>	<b>%</b>
INFLUYE	53	59
NO INFLUYE	37	41
TOTAL	90	100

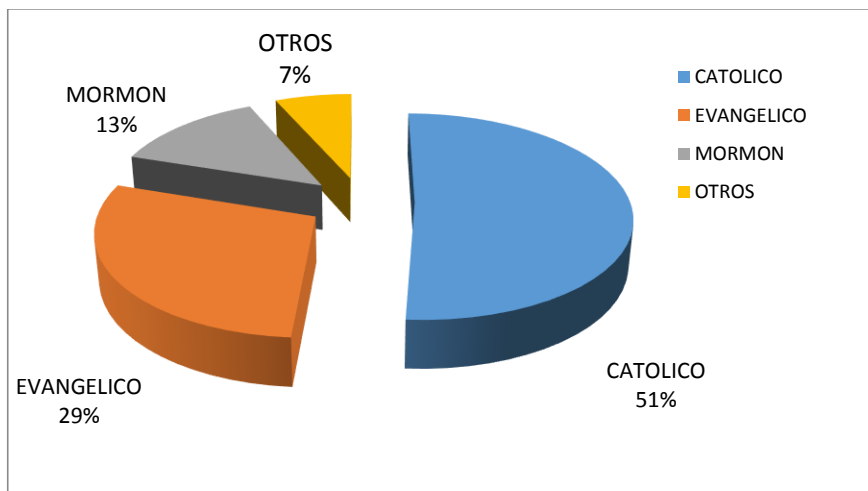


Con respecto a la cultura un 59% afirma que existe la influencia de las costumbres dentro la comunidad familia región, la cual incide en la asistencia normal al Centro de Salud. Y un 41% afirma que sus costumbres no le impiden acudir a los servicios que ofrece el Centro de Salud.

**19.-¿Qué religión o creencias practica Ud.?**

**CUADRO N° 19**  
**RELIGIÓN**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
CATÓLICO	46	51
EVANGÉLICO	26	29
MORMÓN	12	13
OTROS	6	7
TOTAL	90	100

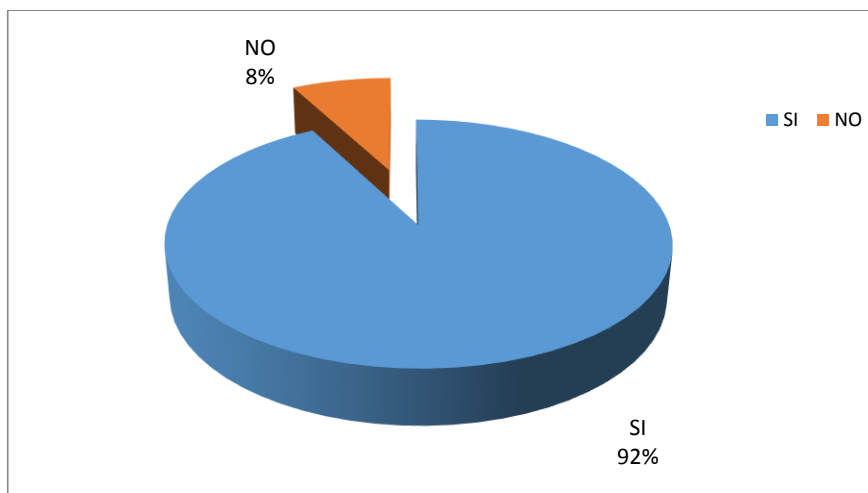


Los encuestados contestaron tener una religión de los cuales un 51% son católicos, y un 29% indicadores de ser de religión evangélicos, un 13% son de religión mormón y un 7% de otras religiosas.

**20.-¿Ud., cree en la medicina natural, tradicional?**

**CUADRO N°20  
PROPAGANDA DEL SUMI**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
SI	83	92
NO	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

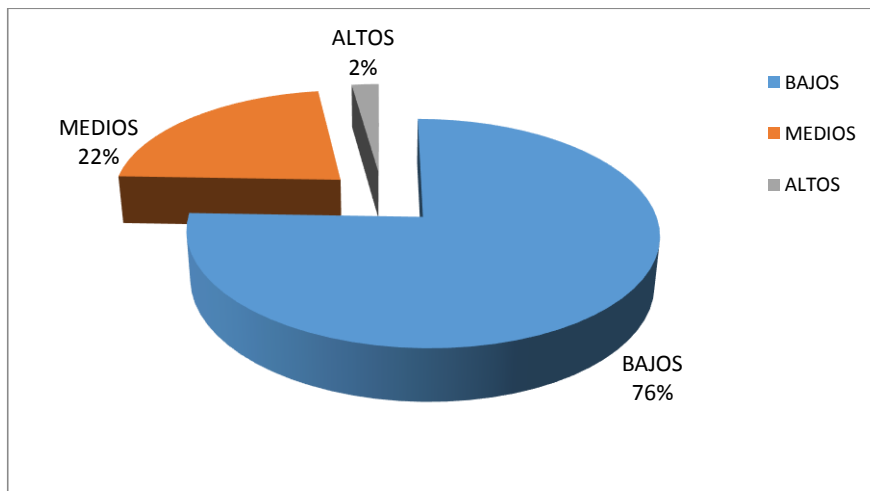


Los resultados de esta interrogante, hacen que la población rural del departamento mantiene sus creencias e inclusive conserva la forma de remediar sus enfermedades y dolencias indicando en un 83% cree en la medicina natural y un 8% no cree en la medicina natural por ser perjudicial y solo en casos de emergencia recurren al hospital.

**21.-¿ Las condiciones económicas de su familia a que nivel de ingreso pertenece?**

**CUADRO N°21**  
**CONDICIONES ECONÓMICAS**

<b>OPCIONES</b>	<b>N<sup>a</sup></b>	<b>%</b>
BAJOS	68	76
MEDIOS	26	22
ALTOS	2	2
TOTAL	90	100

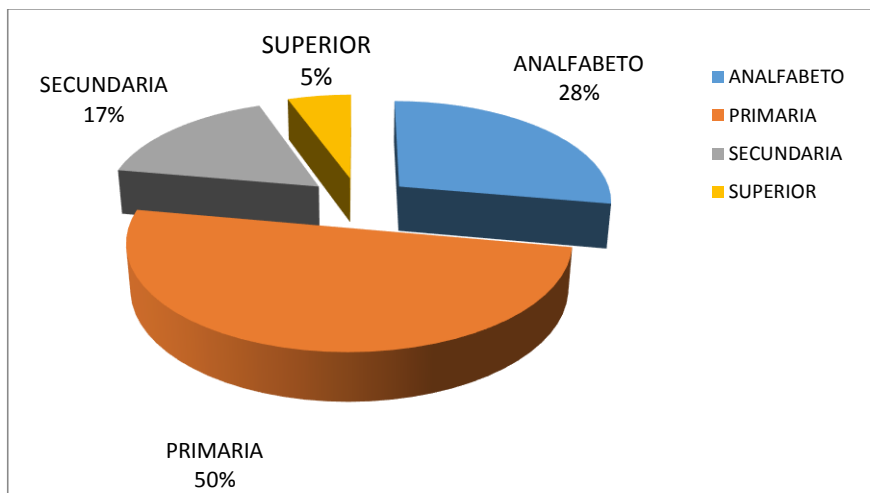


Los resultados de esta interrogante fueron las siguientes un 76% indicaron ser ingresos bajos, un 22% indicaron tener ingresos económicos mediano, y un 2% indicaron tener ingresos altos.

22.-¿Qué grado de instrucción tiene Ud.?

**CUADRO N°22**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**

OPCIONES	Nª	%
ANALFABETO	25	28
PRIMARIA	45	49
SECUNDARIA	15	17
SUPERIOR	5	6
TOTAL	90	100



Las respuestas a esta interrogante fueron las siguientes el 28% indicaron ser analfabetos, y un 49% indicaron haber cursado la primaria, y un 17% indicaron cursar hasta la secundaria, y solo el 6% indicaron tener un nivel superior.



## **TIPOS Y FORMAS DE TABULACIÓN**

Una vez efectuada la asignación de los respectivos códigos numéricos a las categorías de respuestas, se procedió con el tabulado correspondiente, vaciando en la matriz de datos toda la información recogida, permitiendo de esta manera el manejo de los datos con mayor facilidad.

La hoja de tabulación fue de la siguiente manera en la parte superior se encuentra las siguientes, en el lado izquierdo se encuentra en forma lateral los sujetos, quedando de esta manera archivados, proceso realizado en el paquete estadístico SPSS.

### **Su justificación para su utilización**

Se procedió a la elaboración de tablas de salida para un análisis e interrogación de los resultados concretos obtenidos en la investigación-para tal efecto se utilizó las contingencias, de distribución de referencias gráficos circulares y gráficos de barras.

### **Elección de tablas de salida**

Se procedió a la elaboración de tablas de salida para un análisis e interpretación de los resultados concretos obtenidos en la investigación. Para tal efecto se utilizó la contingencia, de distribución de referencias, gráficos de barras.

## **5.3 DISCUSIÓN**

Para poder realizar el proceso de análisis e interpretación de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la siguiente interpretación de textos, que explica detalladamente la forma de trabajo.

En primera instancia se realizara un análisis de macro ambiente externo del Centro de Salud, en el cual se realizara un análisis exhaustivo por considerarse un aspecto importante en la toma de decisiones de estrategias, luego se procederá al análisis del micro ambiente externo del Centro de Salud, el ambiente interno del Centro será el tercer factor a analizar y finalmente se realizara un análisis cuantitativo y cualitativo

de las encuestas realizadas a la población y las entrevistas dirigidas al personal del Centro de Salud del municipio.

Una vez realizados todos estos análisis que son de importancia para el Centro de Salud-Hospital Poopó, se realizara el sistema de información, servicio de atención al usuario y los factores socioculturales.

## **FACTORES MACROAMBIENTALES**

Está constituido por factores exógenos que resultan ser una latente preocupación, generalmente son incontrolables y la institución debe acomodarse a ellos tomándolos como base para formular sus objetivos organizacionales y de plan estratégico. En la presente investigación los factores incontrolables fueron los siguientes:

### **La democracia**

Es de suma importancia tomar en cuenta la población donde desarrollaremos el servicio al cual nos abocamos en la investigación, el municipio de Poopó tiene 1.663 habitantes de los cuales solo se toma en la presente investigación a la población femenina con un totalidad de 198 mujeres activas, ello incluye mujeres en edad fértil, embarazadas y madres de familia.

Dado que nuestro mercado que previamente se ha segmentado toma exclusivamente como beneficiaria a la mujer y a los niños /as por ser ellos los que gozan directamente de las prestaciones que el Seguro Básico de Salud oferta.

### **Condiciones económicas**

Es un factor que se debe considerarse importante dentro el análisis del macro ambiente externo ya que comprende situaciones que afectan el poder adquisitivo de las personas-pacientes y sus patrones de gastos que podrían influir en las actividades mercado lógicas de la institución.

El Seguro Universal Materno Infantil cubre sin costo alguno la atención y el tratamiento pre descrito asignado medicamentos según a la patología correspondiente que el Ministerio y el propio Seguro ya lo tiene asignado, fuera de ello la prescripción de cualquier medicamento adicional corre por cuenta del paciente, teniendo que solventarlo con sus propios recursos, loa principales medicamentos a adquirir fuera del Seguro se encuentra en la farmacia con la que cuenta el Centro de Salud-Hospital Poopó.

## CONCLUSIONES

Después de realizar la presente investigación se llegó a la siguiente conclusión:

- Se establece que el Centro de Salud Hospital Poopó cuenta con una infraestructura antigua la cual no le permite brindar comodidades al paciente en desarrollo de sus prestaciones.
- La principal problemática de Seguro Universal Materno Infantil es la baja o escasa afluencia de las personas al mismo, en su generalidad para evitar repetir una experiencia vivida con anterioridad ya sea por la pésima atención del personal o por el deficiente desarrollo de las prestaciones del servicio, o simplemente porque se desconoce los beneficios que el seguro brinda.
- La ausencia de difuncion del servicio, la rotación constante del personal rotatorio de servicio de salud pública, la atención negligente e inexperiencia de las mismas son los principales problemas que afectan en la escasa afluencia de las personas al seguro.
- Se concluye que el estudio efectuado de los factores considerados relevantes para la presente investigación (internos: servicio al cliente, personal promoción y externo: aspectos socioculturales), permitirán establecer el diseño de estrategias de mercadotecnia para mejorar la afluencia al Seguro Universal Materno Infantil de Centro de Salud Hospital Poopó, dependiente de la Honorable Alcaldía Municipal de Poopó.
- La cultura cerrada de los pobladores incide de gran manera, en la conducta de los mismos, ello demuestra que la población del municipio de Poopó necesita ser concientizada con respecto a la salud y específicamente al Seguro Universal Materno Infantil.
- Las creencias y tradiciones de las personas, hace que crean en la medicina tradicional y/o casera frecuentemente y solo en casos de suma emergencia recurren al seguro cuando difícilmente dé puede remediar la situación.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario reconocer que la presente investigación, por el cual quedan otros aspectos para investigar y modelos por aplicar por ello se recomienda:

- Evaluar al personal del Seguro Universal Materno Infantil.
- Desarrollar programa basados en las estrategias formuladas en la presente investigación de acuerdo a la importancia que se determine y llevarlas a la practica con el fin de mejorar la imagen del SUMI e incrementar la afluencia de pacientes a la institución.
- Realizar un estudio minucioso del factor promoción del servicio con un personal, cara a cara de las prestaciones del Seguro; aprovechando el estudio e inquietudes del personal rotativo del servicio rural obligatorio, con el cual se puede organizar visitas domiciliarias, colegios, club de madres, de manera especial y dar a conocer la prevención y planificación familiar en la juventud.
- Difundir publicidad de acuerdo al lenguaje y características en la radio FM Galaxia que es propia del Lugar, especialmente en fin de semana que es cuando las familias y toda la población se reúne
- Capacitar al personal del Seguro Universal Materno Infantil exclusivamente en la atención que se brinda al paciente, el trato que se les debe ofrecer, el cual es de entera satisfacción para el mismo.
- A pesar de las tradiciones y costumbres que son parte de la cultura de los pobladores de Poopó, estos deberían concurrir al Centro de Salud para gozar de los beneficios del SUMI y con esto evitar las posibles complicaciones tanto en las mujeres como en los niños asegurados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Cobra S. Marcos Zwag. Flavio A. MARKETING DE SERVICIOS Edit. Mc. Graw Hill Mex.2001
2. Goodtein/Notan T/Pfiffer."PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA" Edit. Limusa Mex.2002
3. Koontz H. Whrich ADMINISTRATION PERSONAL Edit. E & B. Bs As 1999
4. Lovelock Christopher MERCADOTECNIA DE SERVICIOS. Edit.
5. Hernandez S. Roberto, fernandez C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
6. Ministerio de Salud y Deportes IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO, REDES DE SALUD DILOS, SUMI Y SNUS.
7. Ministerio de Salud y deportes. MARCO LEGAL SUMI
8. Sandy Carlos A. TALLER METODOLÓGICAS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN A LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO Y MODALIDADES DE GRADUACIÓN



**CUESTIONARIO DIRIGIÓ A LA POBLACIÓN DEL  
MUNICIPIO DE POOPÓ**

---

El presente cuestionario tiene fines exclusivamente académicos, por tal motivo se le agradece de antemano su cooperación en la realización del llenado del mismo.

Se le insinúa marcar con una X las posibles alternativas de su elección

---

1.- ¿Ud. Se siente satisfecho con la atención que le brinda al Centro de Salud Hospital Poopó y el Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Si ( )

2.-No ( )

Porque...

2.- ¿El Centro de salud-Hospital Poopó le proporciona a ud. La información necesaria del Seguro Universal Materno Infantil para satisfacer sus requerimientos en cuanto respecta al Seguro?

1.- Proporciona

2.- A veces proporciona

3.- No proporciona

3.- ¿Ud. Como considera la actitud del personal, el trato que le brinda en la atención del Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Buena ( )

2.- Mala ( )

3.-Regular ( )

4.- ¿Ud. Considera que la atención medica que le ofrece el Seguro Universal Materno Infantil es de calidad?

1.- Si ( )

2.-No ( )

Porque.....



5.- ¿Ud. Esta de acuerdo con el tiempo en que le prestan alguno de los servicios del Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Conforme ( )                      2.- Medianamente ( )                      3.- Inconforme ( )

6.- ¿Ud como considera el lugar – ambiente donde le prestan los servicios del Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Adecuado ( )                      2.- Medianamente ( )                      3.- Inadecuado ( )

7.- ¿ Ud. Como considera las condiciones – comodidades en que le prestan los Servicios del Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Adecuado ( )                      2.- Medianamente ( )                      3.- Inadecuado ( )

8.- ¿El Seguro Universal Materno Infantil le ofrece a ud. Alguna garantía con respecto a la prestación de sus servicios?

1.- Si ( )                                      2.- No ( )

9.-¿Alguna vez realizo algún reclamo por la prestación de algunos de los servicios del El Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Si ( )                                      2.- No ( )

10.- ¿En caso de algún reclamo realizado, el Seguro Universal Materno Infantil le ofrece algún cambio y prestación a sus requerimientos?

1.- Si ( )                                      2.- No ( )

Cual ...

11.- ¿Con respecto al material y equipo que el Seguro Universal Materno Infantil posee para la prestación de sus servicios, como los considera ud.?

1.- Bueno ( )                      2.- Malo ( )                      3.- Regular ( )

12.- ¿Cómo califica la calidad del personal con respecto a su rendimiento profesional?

- 1.- Bueno ( )      2.- Malo ( )      3.- Regular ( )

Porque...

13.- ¿Ud. Como califica el cumplimiento efectivo y eficiente de tareas y actividades de Recursos Humanos del Seguro Universal Materno Infantil?

- 1.- Se cumple ( )      2.- Medianamente ( )      3.- No cumple ( )

14.-¿Que medio de publicidad considera adecuadamente para realizar una campaña de difusión de los servicios que presta el Seguro Universal Materno Infantil?

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	ADECUADO	INADECUADO
TELEVISION		
RADIO		
COMUNICACIÓN INFORMAL (Calendarios, letreros, etc)		

15.- ¿Le dieron a conocer que las prestaciones atención (bondades) del seguro Universal Materno Infantil, que son gratuitos es decir no tienen costo alguno?

- 1.- Se conoce ( )      2.- Medianamente ( )      3.- No se conoce ( )

16.- Ud. Sabe de algún informe mensual o boletín que proporcione el Centro de Salud Hospital Poopó?

- 1.- Se conoce ( )      2.- Medianamente ( )      3.- No se conoce ( )

17.- A Ud. Le parece conveniente que le ofrezcan personalmente, cara a cara los servicios y bondades del Seguro Universal Materno Infantil.

1.- Conveniente ( )    2.- Medianamente ( )    3.-No conveniente ( )

18.- Ud. Conoce alguna propaganda, noticiero o reporte acerca del Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Se conoce ( )    2.- Medianamente ( )    3.- No se conoce ( )

19.- Ud. Considera que sus costumbres y tradiciones influyen de alguna manera para recurrir al Seguro Universal Materno Infantil?

1.- Influye ( )    2.- No influye ( )

Porque.....

20.- ¿Qué religión p creencia practica Ud.?

1. Católico ( )

2. Evangélico ( )

3. Mormón ( )

4. Otros.....

21.- ¿Ud. Cree en la medicina natural tradicional

1.- Si ( )    2.- No ( )

22.- ¿Ud. Cree en la medicina profesional?

1.- Si ( )    2.- No ( )

Porque:.....

23.- ¿Las condiciones económicas de su familia a que nivel de ingreso pertenece?

1.- Bajos ( )

2.- Medios ( )

3.- Altos ( )

24.- ¿Qué grado de instrucción tiene Ud.?

1.- Analfabeto ( )

2.- Primaria ( )

3.- Secundaria ( )

4.- Superior ( )

¡Gracias por su tiempo!

## **GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS RECURSOS HUMANOS DEL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL**

---

La presente entrevista tiene exclusivamente fines académicos, por la razón se le agradece de antemano la colaboración con el llenado respectiva de la misma.

1. ¿Qué tiempo trabaja Ud. En el Hospital Poopó?

R.....

2. ¿Qué tiempo desarrolla las funciones y/o actividades del Seguro Universal Materno Infantil en el Centro de Salud Hospital Poopó?

R.....

3. ¿Cuáles son los objetivos del Seguro Universal Materno Infantil?

R.....

....

4. ¿Qué cargo ocupa Ud. En las funciones y/o actividades que desarrolla el Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud Hospital Poopó?

R.....

5. Como considera Ud. La comunicación que ofrece los Recursos Humanos a los clientes?

R.....

1. Buena ( )      2. Mala ( )      3. Regular ( )

6. ¿Cómo considera Ud. El trato y actitud que brindan a los clientes en cuanto respecta a su satisfacción?

R.....

7. ¿Ud. Sabe lo que significa hacer marketing?

R.....

8. ¿Considera Ud. Que el marketing es:

a) Hacer Publicidad ( )

b) Hacer propaganda ( )

c) Hacer promoción ( )

d) Realizar un estudio del servicio ( )

9. ¿Ud. Considera que la calidad de la atención al cliente que brinda el Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud Hospital Poopó: Lugar, ambiente, tiempo y condiciones son:

1. Adecuados ( ) 2. Medianamente ( ) 3. Inadecuadas ( )

10. ¿El Seguro Universal Materno Infantil del Centro de Salud Ofrece garantía de los servicios que presta?

R.....

11. ¿En caso de existir reclamos del servicio, se presta atención a los requerimientos?

1. Si ( ) 2. ( )

12. Ud. Como catalogaría el material y equipo que posee el Centro de Salud Hospital Poopó?

1. Buena ( ) 2. Mala ( ) 3. Regular ( )

13. ¿Ud. Tiene establecida su misión dentro del Centro de Salud Hospital Poopó el Seguro Universal Materno Infantil?

1. Está definido ( )      2. No es claro ( )      3. No está definido ( )