

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**“ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN  
LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS Y PENSIONES  
VIGENTES EN BOLIVIA**

Artículo científico para optar a la Licenciatura en Administración de Empresas (Management)

**PRESENTADO POR: VANNIA MASHIEL ARANA CALDERON**  
**BAJO LA TUTORÍA DE: MGP. FREDDY EUSEBIO ALIENDRE ESPAÑA**

**LA PAZ-GESTIÓN**  
**2022**

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS Y PENSIONES VIGENTES EN BOLIVIA**

---

*Estudio acerca de la calidad del servicio que brindan las administradoras de fondos de pensiones a sus asegurados, comparando la BBVA Previsión AFP S.A. y Futuro de Bolivia S.A. AFP en la ciudad de La Paz.*

*La calidad es el único camino  
del crecimiento  
“Jack Welch”*



## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS Y PENSIONES VIGENTES EN BOLIVIA**

*Estudio acerca de la calidad del servicio que brindan las administradoras de fondos de pensiones a sus asegurados, comparando la BBVA Previsión AFP S.A. y Futuro de Bolivia S.A. AFP en la ciudad de La Paz.*

# Índice de contenido

“RESUMEN” .....	1
“ABSTRACT” .....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
<b>SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES</b> .....	4
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> .....	7
METODOLOGÍA.....	8
RESULTADOS .....	9
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> .....	9
<b>CUMPLIR CON LOS TIEMPOS DEL CICLO DEL SERVICIO</b> .....	14
<b>RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN</b> .....	18
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> .....	21
DISCUSIÓN.....	28
CONCLUSIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
.....	32
AGRADECIMIENTOS.....	32
ANEXOS .....	33
<b>ANEXO 1: CÁLCULO DE LA MUESTRA</b> .....	33
<b>ANEXO 2: NÚMERO DE ENCUESTAS POR AFP</b> .....	34
<b>ANEXO 3: DISEÑO DE ENCUESTA</b> .....	34
<b>ANEXO 5: UBICACIÓN DE BBVA PREVISIÓN AFP Y AFP FUTURO DE BOLIVIA</b>	36

# Índice de cuadros

<b>CUADRO 1:</b> Clasificación de las áreas y servicio que brindan las administradoras de fondos y pensiones.....	6
<b>CUADRO 2:</b> Respuestas de encuestas piloto.....	8

# Índice de gráficos

<b>GRÁFICO 1:</b> Asegurados con respecto al género de BBVA PREVISIÓN AFP Y FUTURO DE BOLIVIA AFP.....	9
<b>GRÁFICO 2:</b> Personas que consideran que se respondió a sus consultas por área por parte de BBVA PREVISIÓN AFP.....	11
<b>GRÁFICO 3:</b> Personas que consideran que se respondió a sus consultas por área por parte de FUTURO DE BOLIVIA AFP .....	11
<b>GRÁFICO 4:</b> Porcentaje asegurados a los que la BBVA PREVISION AFP les brindó toda la información según grupos de edad.....	12
<b>GRÁFICO 5:</b> Porcentaje de asegurados a los que la BBVA PREVISIÓN AFP les brindó toda la información según grupos de edad.....	13
<b>GRÁFICO 6:</b> Tiempo de duración de los trámites y solicitudes por área de ambas administradoras de fondo de pensiones.....	15
<b>GRÁFICO 7:</b> Motivos por que los cuales los trámites y solicitudes demoran mas de 3 meses en la BBVA PREVISIÓN AFP.....	16
<b>GRÁFICO 8:</b> Motivos por que los cuales los trámites y solicitudes demoran mas de 3 meses en la AFP FUTURO DE BOLIVIA.....	17
<b>GRÁFICO 9:</b> Número de personas por BBVA PREVISIÓN AFP que esperan para ser atendidos por área.....	19
<b>GRÁFICO 10:</b> Número de personas por FUTURO DE BOLIVIA AFP que esperan para ser atendidos por área.....	20
<b>GRÁFICO 11:</b> Porcentaje de personas por AFP que están satisfechos con la información brindada.....	22
<b>GRÁFICO 12:</b> Calificación brindada a las administradoras de fondos de pensiones.....	25
<b>GRÁFICO 13:</b> Número de personas que recomiendan afiliarse a las administradoras de pensiones (AFP'S).....	26

# Índice de Tablas

<b>TABLA 1:</b> Porcentaje de personas a las que BBVA PREVISIÓN AFP Y FUTURO DE BOLIVIA AFP respondió sus consultas.....	10
<b>TABLA 2:</b> Tiempo que demora cada área para atender una trámite o solicitud de los asegurados de BBVA PREVISIÓN AFP.....	13

<b>TABLA 3:</b> Tiempo que demora cada área para atender una trámite o solicitud de los asegurados de FUTURO DE BOLIVIA AFP.....	14
<b>TABLA 4:</b> Tiempo que demora un cliente en ser atendido por área en BBVA PREVISIÓN AFP .....	17
<b>TABLA 5:</b> Tiempo que demora un cliente en ser atendido por área en FUTURO DE BOLIVIA AFP.....	18
<b>TABLA 6:</b> Porcentaje de personas de la BBVA PREVISIÓN AFP QUE estan satisfechas con la información brindada por género.....	20
<b>TABLA 7:</b> Porcentaje de personas de FUTURO DE BOLIVIA AFP que estan satisfechas con la información brindada por género.....	21
<b>TABLA 8:</b> Calificación del servicio brindado por género para los asegurados de BBVA PREVISIÓN AFP .....	23
<b>TABLA 9:</b> Calificación del servicio brindado por género para los asegurados de FUTURO DE BOLIVIA AFP.....	24
<b>TABLA 10:</b> Cálculo del net promoter score de la administradoras de fondos y pensiones.....	26

## ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY THE FUND AND PENSION ADMINISTRATORS IN FORCE IN BOLIVIA

*Study on the quality of service provided by pension fund managers to their policyholders, comparing BBVA Previsión AFP S.A. and Futuro de Bolivia S.A. AFP in the city of La Paz.*

Arana Calderon – Vannia Mashiel

Universidad Mayor de San Andrés

Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

Administración de Empresas

[Mashielarana@gmail.com](mailto:Mashielarana@gmail.com)

### “RESUMEN”

El presente artículo busca analizar la calidad del servicio que brinda las administradoras de fondos de pensiones (AFP), bajos los siguientes criterios: Capacidad de respuesta, el cumplir con los tiempos del ciclo del servicio, rapidez en la atención y satisfacción del cliente, ya que el número de quejas incremento en 2461,74% para la gestión 2020, con respecto a la gestión anterior, así lo refleja la Autoridad de fiscalización y control de pensiones y seguros (APS) en su boletín informativo. Por lo cual se comparó a las dos administradoras de fondos y pensiones vigentes en Bolivia las cuales son: BBVA Previsión AFP S.A. y Futuro de Bolivia S.A. AFP. El trabajo de campo se realizó en predios de ambas administradoras de fondos y pensiones en la ciudad de La Paz; para dicho estudio se encuestó a 384 asegurados, lo cual nos permitió determinar la calidad del servicio que brindan las administradoras de fondos y pensiones.

*Palabras claves: Análisis de la calidad del servicio de las administradoras de fondos y pensiones*

### “ABSTRACT”

This article seeks to analyze the quality of service provided by the pension fund administrators (AFP), under the following criteria: response capacity, compliance with service cycle times, speed of service and customer satisfaction, since the number of complaints increased by 2461.74% in 2020, with respect to the previous year, as reflected by the Pensions and Insurance Supervisory and Control Authority (APS) in its informative bulletin. Therefore, a comparison was made between the two fund and pension administrators in force in Bolivia, which are: BBVA Previsión AFP S.A. and Futuro de Bolivia S.A. AFP. The field work was carried out on the premises of both fund and pension administrators in the city of La Paz; 384 policyholders were surveyed for this study, which allowed us to determine the quality of the service provided by the fund and pension administrators.

Key words: Analysis of the quality of service of the pension and fund management companies

# INTRODUCCIÓN

El sistema integral de pensiones a largo plazo obligatorio de Bolivia cuenta con 2.470.834 asegurados de los cuales 1.145.792 pertenecen a **FUTURO DE BOLIVIA S.A. AFP** y 1.325.042 a **BBVA PREVISIÓN AFP S.A.**<sup>1</sup>. El sistema integral de pensiones está normado por la **Ley de pensiones N° 065**, bajo la supervisión de la Autoridad de fiscalización y control de pensiones y seguros (APS).

Existen 2 tipos de asegurados son:

- **Asegurado Dependiente:** Es la persona que trabaja en relación de dependencia laboral, incorporada al Sistema Integral de Pensiones.
- **Asegurado Independiente:** Es la persona sin relación de dependencia laboral, incorporada al Sistema Integral de Pensiones.<sup>2</sup>

**Los asegurados dependientes:** son trabajadores del sector privado y público con un ítem, que mantienen una relación laboral de dependencia, están obligados a afiliarse al seguro social de largo plazo y el empleador está obligado a actuar como un agente de retención y pagar 12.71% sobre el total ganado, así también la prima de riesgo laboral del 1.71% por parte del empleador; dichos descuentos son administrados por las dos administradoras de fondos y pensiones. En el caso de **los asegurados independientes** son 2: Los primeros son **consultores de línea o por producto**, el empleador puede actuar como agente de retención o no, el porcentaje a ser descontado es del 14.42% sobre el total ganado mensualmente, pero sí debe exigir el pago de AFP's para proceder al pagar el salario del consultor y son considerados asegurados independientes, aunque mantienen una relación laboral de con una empresa o institución. Los segundos son los **asegurados que aportan de forma voluntaria**, mínimamente sobre el salario mínimo nacional del país y no mantienen una relación laboral y aportan el 14.42%. Los porcentajes a ser descontados según cada concepto y tipos de asegurados son los siguientes:

<b>APORTES DEL ASEGURADO</b>	<b>DEPENDIENTE</b>	<b>INDEPENDIENTE (Consultores y aporte voluntario)</b>
Cotización mensual	10.00%	10.00%
Comisión AFP	0.50%	0.50%
Aporte solidario del asegurado	0.50%	0.50%
Prima de riesgo común	1.71%	1.71%
Prima de riesgo laboral	-	1.71%
<b>TOTAL</b>	<b>12.71%</b>	<b>14.42%</b>

Porcentaje de aporte según tipo de asegurado.

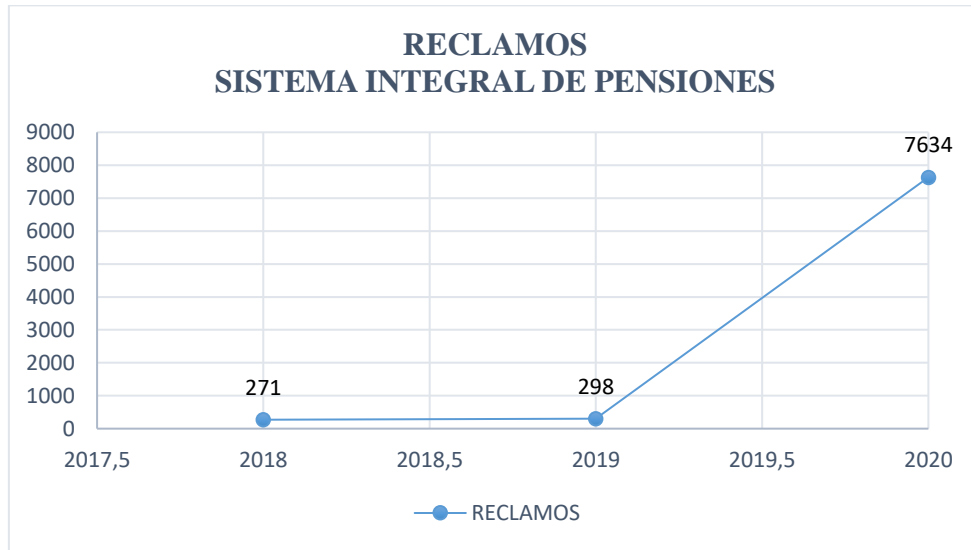
**FUENTE:** Ministerio de economía boletín económico sistema integral de pensiones 2020

<sup>1</sup> Boletín informativo APS junio-2021

<sup>2</sup> Ley de pensiones 065

Las administradoras de fondos y pensiones vigentes en Bolivia son: **BBVA PREVISIÓN AFP S.A.** y **FUTURO DE BOLIVIA S.A. AFP** las cuales son empresas privadas y cuentan con oficinas a nivel nacional. Hace años los asegurados eran afiliados a las AFP's según su fecha de nacimiento los impares a Futuro de Bolivia S.A. AFP y los pares a BBVA Previsión S.A. AFP y no contaban con la oportunidad a elegir una Administradora de fondos y pensiones a la cual afiliarse, si bien existe un oligopolio, actualmente los trabajadores pueden afiliarse a la AFP de su preferencia.

La importancia de la presente investigación radica en analizar y comparar la calidad del servicio que brindan las administradoras de fondo de pensiones a sus asegurados; ya que en la gestión 2020 se registró 7.634 reclamos sobre las administradoras de fondos y pensiones, así lo informo la autoridad de fiscalización y control de pensiones y seguros (APS); para la gestión 2018 registró 271 reclamos, para la gestión 2019 existió un incremento porcentual del 9.96 % y para la gestión 2020, hubo un incremento del 2461.74% con respecto a la anterior gestión. El análisis de la calidad del servicio será bajo los siguientes criterios: Capacidad de respuesta, el cumplir con los tiempos del ciclo del servicio, rapidez en la atención y satisfacción del cliente. Para medir la satisfacción del cliente usaremos la herramienta del net promoter score. El Net Promoter Score (NPS) es un indicador que nos permite medir la satisfacción de nuestros clientes luego de que compraron un producto o servicio<sup>3</sup>.



Número de reclamos registrado por la APS

**FUENTE:** Elaboración propia en base a las Memorias institucionales APS 2018-2020

<sup>3</sup> Página web blogemblue: <https://blog.embluemail.com/net-promoter-score-que-es-el-nps-para-que-sirve-como-se-calcula/>



## SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES

La ley de pensiones N° 1732 de 29 de noviembre de 1996, la cual entró en vigencia partir del primero de mayo de 1997 con las 2 administradoras de pensiones que ganaron la licitación y son: Futuro de Bolivia S.A. AFP y BBVA Previsión AFP S.A. Posteriormente, el 10 de diciembre de 2010 se promulgó ley de pensiones N° 065, la cual está vigente<sup>4</sup>. Las administradoras de fondos y pensiones, Futuro de Bolivia S.A. AFP y BBVA Previsión AFP S.A. actualmente estas están normadas por la presente ley.

Paralelamente a estas, se encuentra funcionando el *Servicio Nacional del Sistema de Reparto* (SENASIR), la cual realizará la verificación, validación y certificación de la información presentada por cada persona asegurada para el cálculo de su CC a través de sus Bases de Datos, Documentación, Planillas y normativa vigente aplicable<sup>5</sup>, para extender un certificado de compensación de cotizaciones MENSUAL O GLOBAL, para toda las personas que aportaron al anterior sistema, antes de mayo de 1997.

La ley de pensiones N° 065 tiene como objeto la administración del sistema integral de pensiones a través de Futuro de Bolivia S.A. AFP y BBVA Previsión AFP S.A. El sistema integral de pensiones está compuesto por:

- Régimen No contributivo: que contempla la Renta Dignidad y Gastos Funerales. Los bolivianos residentes en el país, tienen a partir de los 60 años de edad el derecho a acceder a la Renta Universal de Vejez, también llamada Renta Dignidad, que es un pago mensual vitalicio no heredable, sea que hayan aportado o no a la Seguridad Social de Largo Plazo.
- Régimen Contributivo: que contempla la Prestación de Vejez, Prestación de Invalidez, las Pensiones por Muerte derivadas de éstas y Gastos Funerarios. El trabajador que en su etapa activa hubiera realizado contribuciones a la Seguridad Social de Largo Plazo, se jubilará con sus propios aportes más la rentabilidad que estos hubieran generado. Asimismo, ante situaciones de invalidez o muerte, que le ocurrieran al trabajador antes de acceder a la jubilación, el SIP, previo cumplimiento de requisitos, otorgará la respectiva Pensión al Asegurado o, si corresponde, a sus Derechohabientes.
- Régimen Semi-contributivo: que contempla la Prestación Solidaria de Vejez, Pensión por Muerte derivada de éstas y Gastos Funerarios. El trabajador que en su etapa activa hubiera realizado por lo menos 120 aportaciones (continuas o discontinuas), equivalente a 10 años, y cumpla al menos los 58 años de edad, se jubilará con sus propios recursos más un componente solidario que mejorará su Pensión de jubilación, en función a la cantidad de años trabajados y el promedio del total ganado de los 24 últimos aportes.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> <https://www.eltrimestreeconomico.com.mx/index.php/te/article/view/575/819>

<sup>5</sup> [https://medios.economiayfinanzas.gob.bo/MH/documentos/2017/12eco\\_compensacion\\_pensiones.pdf](https://medios.economiayfinanzas.gob.bo/MH/documentos/2017/12eco_compensacion_pensiones.pdf)

<sup>6</sup> Boletín económico sistema integral de pensiones



### Régimen y beneficios

FUENTE: Ministerio de economía- Boletín económico sistema integral de pensiones 2020

Los beneficios y prestaciones a los que pueden acceder los asegurados, en las administradoras de fondos y pensiones a través del área de prestaciones y son:

- **Pensión de vejez o solidaria de vejez:** dicha pensión es cobrada por parte del asegurado, posteriormente, si este llega a fallecer los beneficiarios son los siguientes por orden de prelación son:
  - ✓ Esposa o cónyuge y los hijos (menores de 25 años).
  - ✓ Los hijos inválidos o los derechohabientes de 3er grado, siempre y cuando no existan derechohabientes de primer grado
- **Pensión por invalidez:** dicha pensión es cobrada por parte del asegurado (hasta los 65 años) existen 3 tipos de pensión por invalidez.
  - ✓ **Invalidez por Riesgo Común,** son los accidentes o enfermedades producidas por causas no relacionadas a las actividades laborales del Asegurado, dependiente, o independiente, y que originan la invalidez del mismo.
  - ✓ **Invalidez por Riesgo Profesional,** se consideran los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que se producen como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada y que originan la invalidez parcial o total del Asegurado.
  - ✓ **La Invalidez por Riesgo Laboral,** se otorga al Asegurado Independiente, en caso de sufrir invalidez parcial o invalidez total definitiva, a causa de Accidente Laboral o Enfermedad Laboral que le impida continuar realizando el trabajo que desempeñaba.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Página Web Futuro de Bolivia AFP:

<https://www.afpfuturo.com/siswww/es/adt/personas/pensioninvalidez/quepensioninvalidez/queespensionporinvalidez>

- **Pensión por muerte pensión:** dicha pensión es cobrada por parte de los familiares de los asegurados.
  - ✓ Primer grado: Esposa o cónyuge y los hijos (menores de 25 años).
  - ✓ Segundo grado: Padres y hermanos (menores de 18 años).
- **Gastos funerarios:** Los asegurados a las AFP'S tiene derecho a los gastos funerarios este pago es devuelto al familiar que realizó el pago, por la suma de 1800 bolivianos.
- **Retiro final:** el asegurado independientemente del monto aportado, si tiene menos de 120 aportes y 58 años de edad puede solicitar la devolución de sus aportes.
- **Masa hereditaria:** existen 2 tipos de masa hereditaria las cuales son cobradas por los familiares de los asegurados:
  - ✓ **Pagos no cobrados:** pagos que se realizaron a favor del asegurado antes de su fallecimiento.
  - ✓ **Devolución del capital acumulado** de asegurado fallecido después de 3 años.

También las administradoras de fondos y pensiones brindan otros servicios a los asegurados y empresas afiliadas, sobre como aportar al sistema integral de pensiones. A través del área de operaciones, afiliaciones, cobranzas y judicial.

Cada una de las administradoras de pensiones (Futuro de Bolivia S.A. AFP y BBVA Previsión AFP S.A.) cuentan con las siguientes áreas, las cuales brindan los siguientes servicios y prestaciones a sus asegurados:

**CUADRO N°1**  
**CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS Y SERVICIO QUE BRINDAN**  
**LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS Y PENSIONES**

<b>BBVA PREVISIÓN AFP</b>	<b>FUTURO DE BOLIVIA AFP</b>
Área de prestaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámite de jubilación.</li> <li>● Trámite por invalidez.</li> <li>● Trámite por pensión por muerte.</li> <li>● Trámite Gastos funerarios.</li> <li>● Trámite de Masa hereditaria</li> <li>● Trámite Retiro final</li> </ul>	Área de beneficios y prestaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámite de jubilación.</li> <li>● Trámite por invalidez.</li> <li>● Trámite por pensión por muerte.</li> <li>● Trámite Gastos funerarios.</li> <li>● Trámite de Masa hereditaria</li> <li>● Trámite Retiro final</li> </ul>
Área operaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de consultores</li> <li>● Pagos en exceso</li> <li>● Pagos de forma independiente y como consultor</li> <li>● Información del extracto (número de aportes y saldo).</li> <li>● Traspaso de aportes.</li> <li>● Devolución de aportes</li> </ul>	Área operaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de consultores</li> <li>● Pagos en exceso</li> <li>● Pagos de forma independiente y como consultor</li> <li>● Traspaso de aportes.</li> </ul>

<p>Área comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Afiliaciones</li> <li>● Registro de empresas</li> <li>● Gestión de empresas.</li> <li>● Recuperación de pagos.</li> </ul>	<p>Área comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Afiliaciones</li> <li>● Registro de empresas</li> </ul>
<p>Área de cobranzas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Llenado de formularios (declaraciones juradas)</li> <li>● Gestión de cobros</li> <li>● Regularización de las moras</li> </ul>	<p>Área de cobranzas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de cobros</li> <li>● Regularización de las moras</li> </ul>
<p>Área judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámites legales</li> </ul>	<p>Área judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámites legales</li> </ul>

**FUENTE:** Elaboración propia

Las administradoras de pensiones brindan servicios a nivel nacional, sobre los procedimientos a seguir para acceder a las prestaciones, brindan soporte a los asegurados sobre sus aportes y pensiones y a las empresas que están registradas de las AFP'S para el registro de consultores, llenado de planillas del sistema integral de pensiones (SIP), registro de novedades, recaudó y afiliación de nuevo personal.

En el departamento de La Paz las administradoras de fondos de pensiones, tanto como BBVA Previsión AFP S.A. y Futuro de Bolivia S.A. AFP cuentan con 2 sucursales una se encuentra en la ciudad de La Paz y otra en la ciudad del Alto. En el departamento de La Paz existen 762.374 asegurados a ambas administradoras de pensiones que corresponde al 30.85% de los asegurados a nivel nacional. En las sucursales de las AFP's, se registran filas por parte de los asegurados, para la atención de los distintos requerimientos que tienen cada uno de los asegurados a las AFP's desde la solicitud de un extracto hasta la solicitud de un trámite de jubilación.

Departamento	Futuro de Bolivia S.A. AFP	BBVA Previsión AFP	% de asegurados por departamento
LA PAZ	412.992	349.382	30.85%

Asegurados al sistema integral de pensiones en el departamento de La Paz

**FUENTE:** Boletín informativo APS-2021

## CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993)

Se realizó una encuesta piloto a 5 personas sobre qué consideraban. ¿Qué es la calidad del servicio? los cuales mencionaron:

**CUADRO N° 2**  
**RESPUESTAS DE ENCUESTAS PILOTO**

ASEGURADOS	RESPUESTAS
Mujer de 22 años	Para mí es la resolución de todas mis dudas a la hora de realizar una consulta
Mujer de 58 años	La atención que brinden sea amable y cordial para así también plantear mis inquietudes respecto a un tema en particular.
Varón de 45 años	La capacidad de respuesta que me brinde la organización para solucionar mis inquietudes y no así que a la primera oportunidad me digan que no es posible, sin haber buscado otras alternativas.
Mujer de 28 años	Que me brinden información confiable para poder tomar decisiones, la cual sea la más beneficiosa para mí.
Varón de 32 años	La forma en que absuelve mis dudas, para que no me dejen con más dudas que cuando entre.

**FUENTE:** Elaboración Propia

**En resumen:** La calidad del servicio radica en la capacidad de respuesta que tenga la empresa, el trato que brinda la empresa hacia los asegurados, fiabilidad de la información, aclaración de las dudas de forma clara por parte de funcionarios de la organización.

## METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la investigación se consideró el enfoque “descriptivo” (Sampieri, 2014). La estructura de la encuesta consiste en un listado de preguntas dicotómicas y escalas semánticas, dirigida a los asegurados afiliados a las administradoras de fondos y pensiones.

Para la determinación de la muestra, la población será considerada como finita con un universo de 762.374 asegurados, con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5% dándonos como resultado un total de 384 asegurados (*Anexo 1*). Del tamaño de la muestra 176 asegurados de FUTURO DE BOLIVIA S.A. AFP serán encuestados y para la BBVA Previsión AFP S.A. serán 208 asegurados. (*Anexo 2*)

Para la recolección de los datos, el presente artículo se centrará en la Zona satélite de la ciudad del alto, la zona de Sopocachi y zona centro ubicadas en la Paz, debido a que las BBVA

Previsión y Futuro de Bolivia cuentan con sucursales en las zonas mencionadas anteriormente. (Anexo 4)

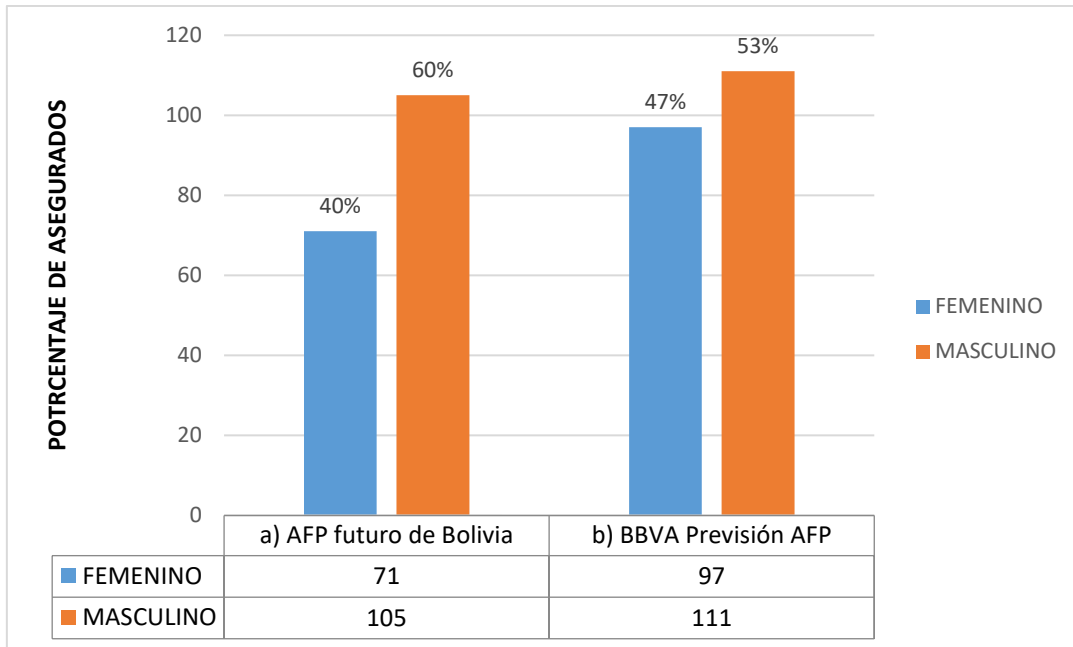
## RESULTADOS

### Análisis de la calidad del servicio de la AFP´s BBVA Previsión en comparación a AFP Futuro de Bolivia

Los resultados de la presente investigación son los siguientes: Para el análisis de la presente investigación se encuestó a 384 asegurados a los AFP´s de los cuales el 168 encuestados son del género femenino que representa 44% de los encuestados y 216 son del género masculino y representa el 56% de los encuestados. Los encuestados de AFP Futuro de Bolivia el 60% son del género masculino y el 40% del femenino. Para BBVA Previsión AFP el 53% son varones y el 47% son mujeres. **Gráfico 1**

#### GRÁFICO N°1

ASEGURADOS CON RESPECTOS AL GÉNERO DE BBVA PREVISIÓN AFP Y FUTURO DE BOLIVIA AFP



FUENTE: Elaboración propia

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

El 97% de los encuestados asegurados a BBVA Previsión AFP mencionan que la administradora de fondo de pensiones respondió a las consultas realizadas, por parte de las diferentes áreas que la componen, sin embargo, el 3% de los encuestados menciona que no se respondieron a sus

consultas. Del 100% de los asegurados a Futuro de Bolivia S.A. AFP el 91% de los encuestados menciona que se respondió a sus preguntas y el 9% menciona que no se respondió a todas sus preguntas. **Tabla 1**

**TABLA N°1**  
**PORCENTAJE DE PERSONAS A LAS QUE BBVA PREVISIÓN AFP Y FUTURO DE BOLIVIA AFP RESPONDIÓ SUS CONSULTAS**

	No	%	Sí	%	Total general	% Total
<b>a) Futuro de Bolivia AFP</b>	<b>15</b>	<b>9%</b>	<b>161</b>	<b>91%</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>
Área cobranzas	2	40%	3	60%	5	100%
Área comercial (afiliaciones)	3	30%	7	70%	10	100%
Área de prestaciones	4	3%	111	97%	115	100%
Área judicial	2	15%	11	85%	13	100%
Área operaciones	4	12%	29	88%	33	100%
<b>b) BBVA Previsión AFP</b>	<b>7</b>	<b>3%</b>	<b>201</b>	<b>97%</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>
Área cobranzas	2	12%	15	88%	17	100%
Área comercial (afiliaciones)	1	4%	24	96%	25	100%
Área de prestaciones	3	3%	88	97%	91	100%
Área judicial	0	0%	4	100%	4	100%
Área operaciones	1	1%	70	99%	71	100%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>6%</b>	<b>362</b>	<b>94%</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

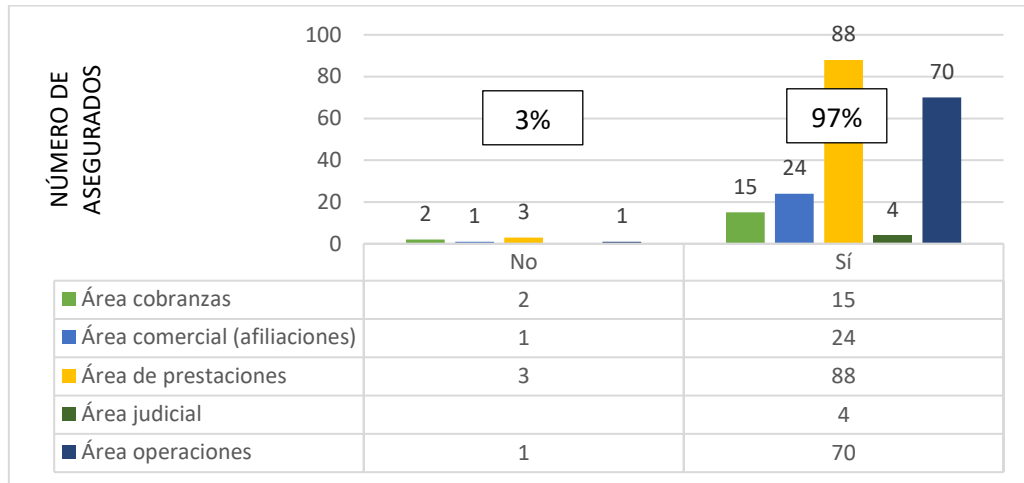
**FUENTE:** Elaboración propia

Como se puede observar que en la BBVA Previsión AFP responde a la mayoría de preguntas realizadas por sus asegurados, además de existir un gran grupo de asegurados que buscan la atención del área de prestaciones y operaciones, sin embargo, no se responden a todas las preguntas de los asegurados. Para el área de cobranzas y área judicial existe una menor demanda, sin embargo, el área judicial responde a todas las consultas realizadas por los asegurados.

**Gráfico 2**

**GRÁFICO N° 2**

**PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE SE RESPONDIÓ A SUS CONSULTAS POR ÁREA POR PARTE DE BBVA PREVISIÓN AFP**



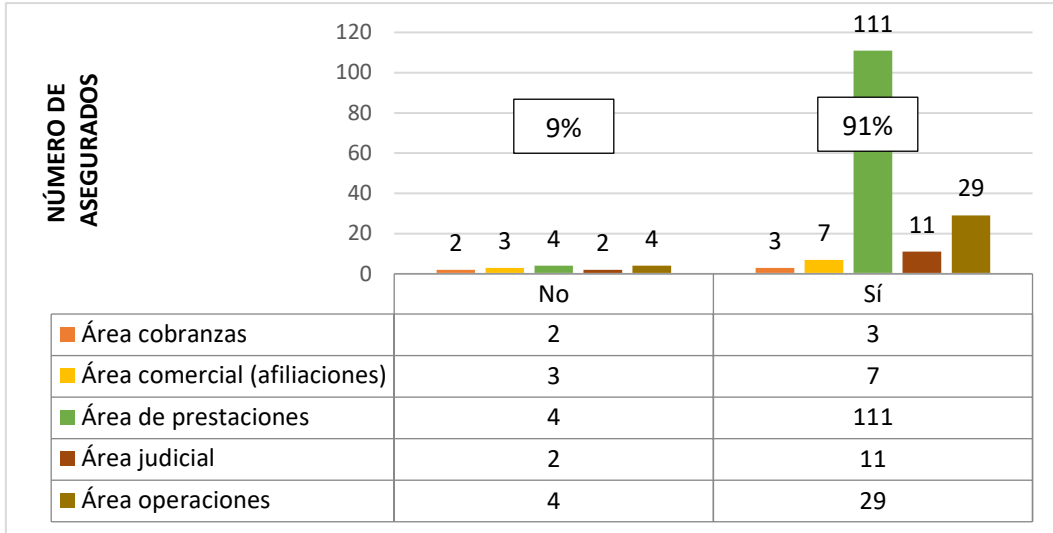
**FUENTE:** Elaboración propia

Futuro de Bolivia AFP responde a la mayoría de las consultas, las áreas más solicitadas por sus asegurados son: el área de prestaciones y operaciones, las mismas no responde a todas las consultas de los asegurados, también podemos observar que las áreas menos solicitadas son: el área judicial y afiliaciones, a su vez podemos evidenciar que en ninguna área responde a todas las consultas realizadas por los asegurados. *Gráfico 3*

**GRÁFICO N° 3**

**PERSONAS QUE CONSIDERAN QUE SE RESPONDIÓ A SUS CONSULTAS POR ÁREA POR PARTE DE FUTURO DE BOLIVIA AFP**



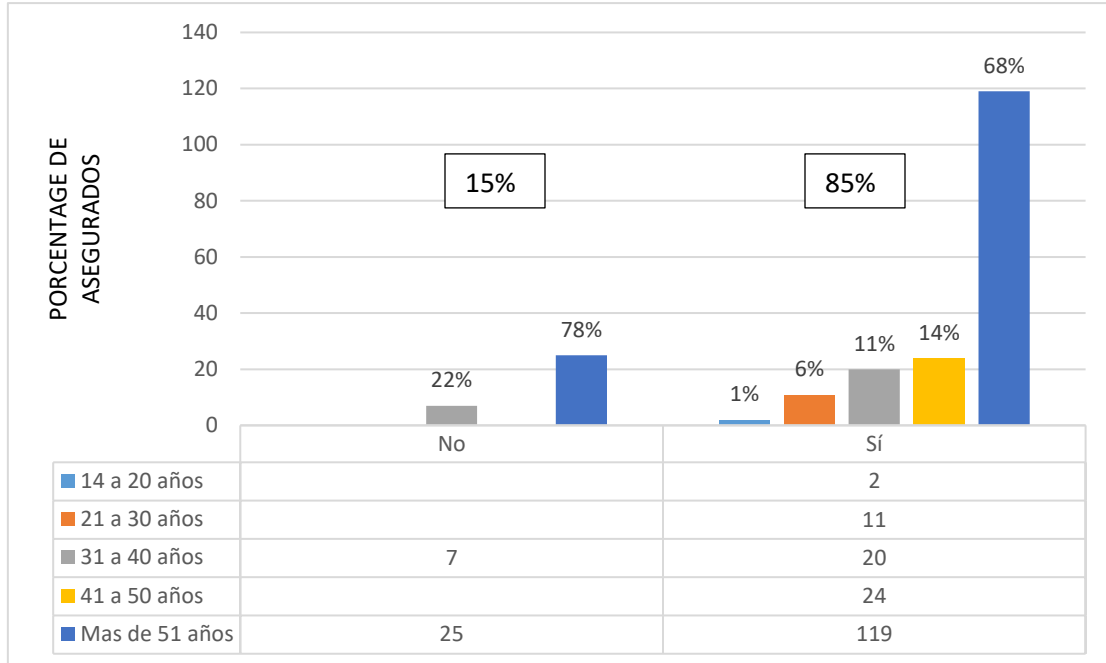


**FUENTE:** Elaboración propia

Los encuestados de la BBVA Previsión AFP al 85% de los encuestados a se les brindó toda la información, como los requisitos, duración, que trámites y solicitudes pueden realizar, los beneficios y beneficiarios, del cual 68% tiene más de 51 años de edad, el 14% tiene entre 41 a 50 años de edad, el 11% entre 31 a 40 años, el 6% tiene entre 21 a 30 años y el 1% tienen entre 14 a 20 años. Al 15% de los asegurados encuestados no se les brindó toda la información, el 78% tienen más 51 años y un 22% tienen entre 31 a 40 años de edad. **Gráfico 4**

#### GRÁFICO N° 4

PORCENTAJE ASEGURADOS A LOS QUE LA BBVA PREVISION AFP LES BRINDÓ  
TODA LA INFORMACIÓN SEGÚN GRUPOS DE EDAD

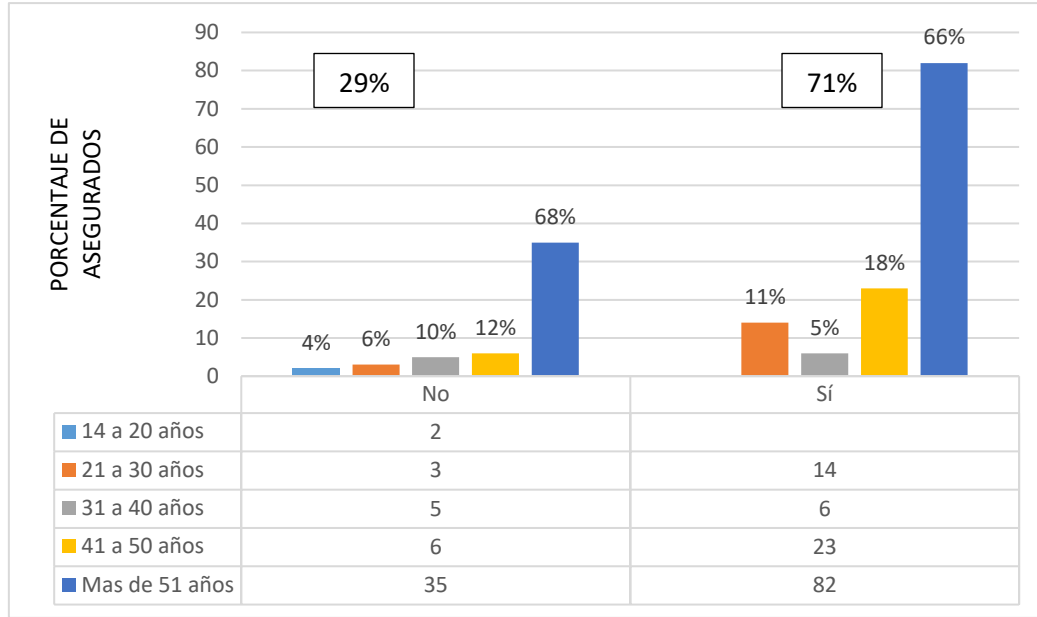


FUENTE: Elaboración propia

El 100% de los encuestados de Futuro de Bolivia AFP, al 71% se les brindó la información y al 29% no se les brindó toda la información. De 71% de los encuestados de los cuales el 66% tiene más de 51 años de edad, un 18% tiene entre 41 a 50 años, el 5% tiene entre 31 a 40 años y un 11% tiene entre 21 a 30 años. Y con respecto a los asegurados a los que no se les brindó toda la información que están representados por un 29% del cual un 68% tiene más 51 años, el 12% tiene entre 41 a 50 años, un 10% de 31 a 40 años, 6% tiene 21 a 30 años y 4% tiene entre 14 a 20 años. **Gráfico 5**

**GRÁFICO N° 5**

**PORCENTAJE DE ASEGURADOS A LOS QUE FURURO DE BOLIVIA AFP LES BRINDÓ TODA LA INFORMACIÓN SEGÚN GRUPOS DE EDAD**



FUENTE: Elaboración propia

### ***CUMPLIR CON LOS TIEMPOS DEL CICLO DEL SERVICIO***

En la BBVA Previsión AFP el 52% de las solicitudes y trámites concluyen de 1 a 2 meses por las diferentes áreas, el 24% de los trámites demoran de 3 a 4 meses, el 12% de 5 a 6 meses, el 7% de 7 a 8 meses y el 5% demoran más de 9 meses. El área que tiene más solicitudes es el área de prestaciones. El área que tiene más solicitudes es el área de prestaciones el 34% del cien por ciento de las solicitudes que ingresan demoran de 3 a 4 meses. El área con menor número de solicitudes es el área de cobranza con un 2% y el 100% de las solicitudes demoran de 1 a 2 meses. **Tabla 2**

**TABLA N° 2**

**TIEMPO QUE DEMORA CADA ÁREA PARA ATENDER UNA TRÁMITE O SOLICITUD DE LOS ASEGURADOS DE BBVA PREVISIÓN AFP**

	Área cobranzas	Área comercial (afiliaciones)	Área de prestaciones	Área judicial	Área operaciones	Total general
a) 1 a 2 meses	9	21	26	4	49	<b>109</b>
	53%	84%	29%	100%	69%	<b>52%</b>
b) 3 a 4 meses	0	3	31	0	15	<b>49</b>
	0%	12%	34%	0%	21%	<b>24%</b>
c) 5 a 6 meses	2	0	16	0	6	<b>24</b>
	12%	0%	18%	0%	9%	<b>12%</b>

d) 7 a 8 meses	4	1	10	0	0	<b>15</b>
	23%	4%	11%	0%	0%	<b>7%</b>
e) Más de 9 meses	2	0	8	0	1	<b>11</b>
	12%	0%	8%	0%	1%	<b>5%</b>
Total general	17	25	91	4	71	<b>208</b>
	8%	12%	44%	2%	34%	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia

En Futuro de Bolivia AFP el 40% de las solicitudes y trámites demoran de 1 a 2 meses, el 20% demoran de 3 a 4 meses, el 16% de las solicitudes demoran de 5 a 6 meses, el 5% demoran de 7 a 8 meses y el 19% demora más de 9 meses. El área que tiene más solicitudes es área de prestaciones, el 34% de las solicitudes demoran de 3 a 4 meses y el área con menos solicitudes es el área de cobranzas y la mayoría de las solicitudes demoran de 1 a 2 meses y de 5 a 6 meses.

**Tabla 3**

**TABLA N° 3**

**TIEMPO QUE DEMORA CADA ÁREA PARA ATENDER UNA TRÁMITE O SOLICITUD DE LOS ASEGURADOS DE FUTURO DE BOLIVIA AFP**

	Área cobranzas	Área comercial (afiliaciones)	Área de prestaciones	Área judicial	Área operaciones	Total general
a) 1 a 2 meses	2	3	34	5	27	71
	40%	30%	30%	39%	82%	40%
b) 3 a 4 meses	0	3	22	6	4	35
	0%	30%	19%	46%	12%	20%
c) 5 a 6 meses	2	0	22	2	2	28
	40%	0%	19%	15%	6%	16%
d) 7 a 8 meses	0	2	7	0	0	9
	0%	20%	6%	0%	0%	5%
e) Más de 9 meses	1	2	30	0	0	33
	20%	20%	26%	0%	0%	19%
Total, general	5	10	115	13	33	176
	3%	6%	65%	7%	19%	100%

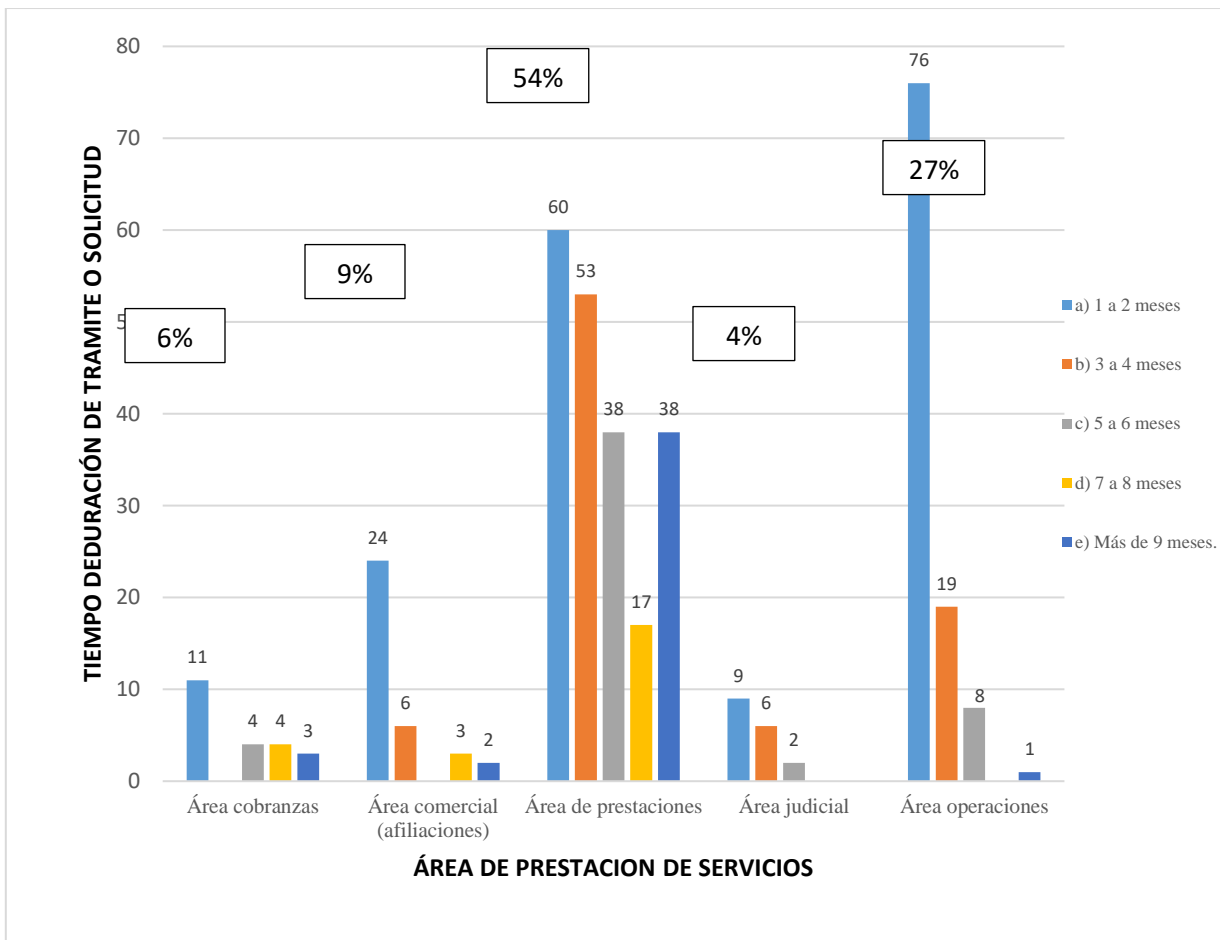
**FUENTE:** Elaboración propia

Como se observa que la mayor parte de solicitudes y trámites de todas las áreas demoran de 1 a 2 meses. Y también que los trámites que más demoran más son los que ingresan por área de prestaciones en ambas administradoras de fondos de pensiones los cuales demoran más de 9 meses, así también se puede evidenciar que las áreas más requeridas son: el área de prestaciones y operaciones con el 54% el 27% de las solicitudes ingresada para cada área respectivamente.

**Gráfico 6**

**GRÁFICO N° 6**

**TIEMPO DE DURACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SOLICITUDES POR ÁREA DE AMBAS ADMINISTRADORAS DE FONDO DE PENSIONES**

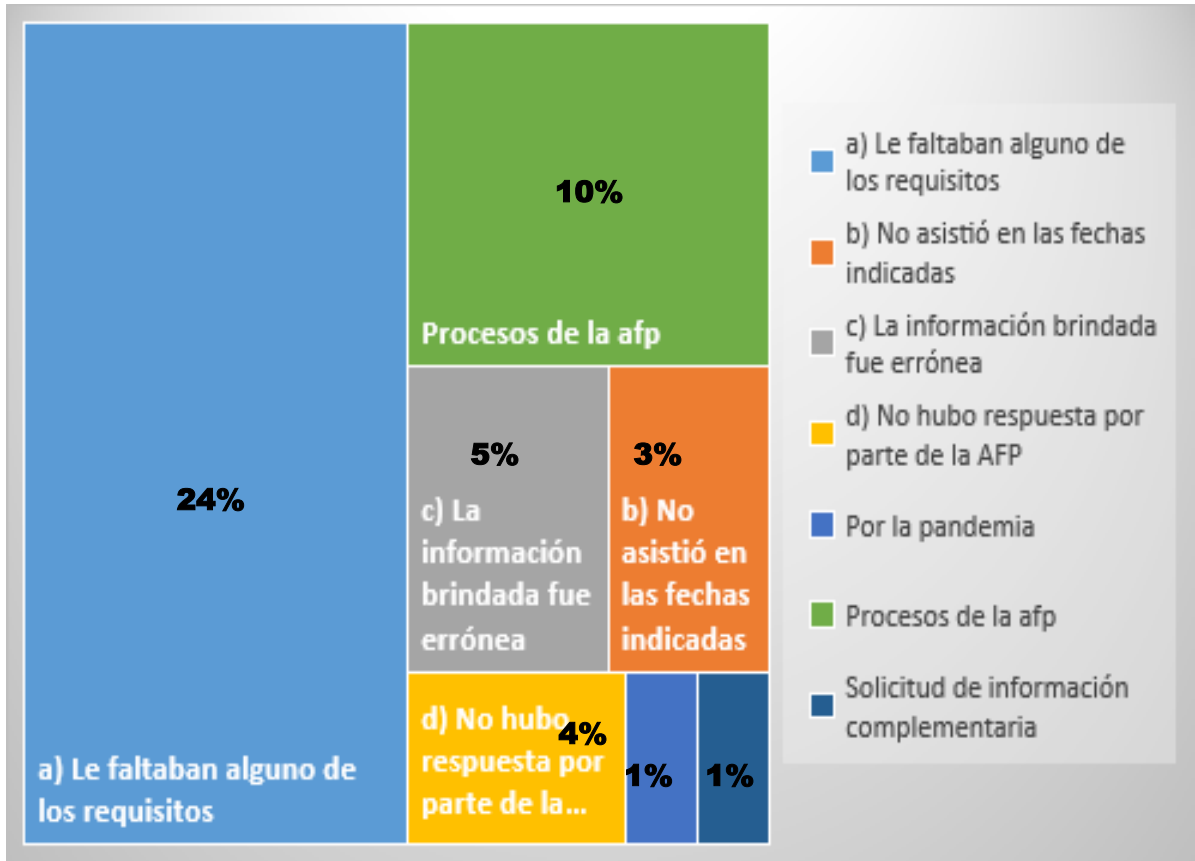


**FUENTE:** Elaboración propia

El 48% de los trámites y solicitudes realizadas por la BBVA Previsión AFP demoran más de 3 meses. El 24% de los trámites y solicitudes demoran más de 3 meses por que les falta algún requisito, el 10% por los procesos de la AFP, un 5% por que la información fue errónea, 3% no asistieron en las fechas indicadas, el 4% por que no hubo respuesta por parte de la AFP, el 1%

por la pandemia y finalmente el 1% restante por las solicitudes de información complementaria.  
**Gráfico 7**

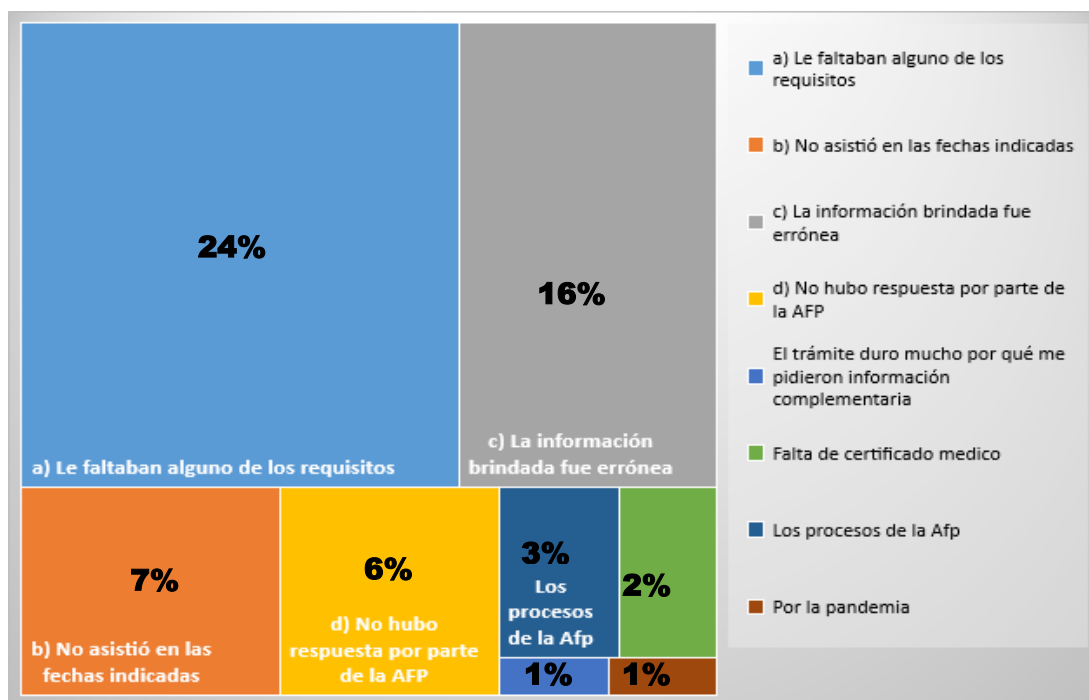
**GRÁFICO N° 7**  
**MOTIVOS POR QUE LOS CUALES LOS TRÁMITES Y SOLICITUDES DEMORAN MAS DE 3 MESES EN LA BBVA PREVISIÓN AFP**



**FUENTE:** Elaboración propia

El 60% de las solicitudes y trámites demoran más de 3 meses en AFP Futuro de Bolivia. El 24% es debido a que le falta algunos de los requisitos, el 16% de la información brindada fue errónea, el 7% no asistió no asistió en las fechas indicadas, el 6% fue porque no existió respuesta por parte de la AFP, el 1% fue por la información complementaria, un 3% por los procesos de la AFP, el 2% por falta de certificado médico y el 1% demoró por la pandemia. **Gráfico 8**

**GRÁFICO N° 8**  
**MOTIVOS POR QUE LOS CUALES LOS TRÁMITES Y SOLICITUDES DEMORAN MAS DE 3 MESES EN FUTURO DE BOLIVIA AFP**



FUENTE: Elaboración propia

## RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN

Los asegurados de la BBVA Previsión AFP para la atención el 44% son atendidos de 10 a 20 minutos, el 36% son atendidos de 21 a 30 minutos, el 10% de 31 a 40 minutos y el 10% son atendidos en, más de 41 minutos. El 44% de los asegurados que buscan la atención del área de prestaciones el 49% esperan para la atención de 21 a 31 minutos. Y el 2% de los asegurados que buscan la atención del área de cobranzas y el 75% de esta son atendidas de 31 a 40 minutos.

Tabla 4

TABLA N° 4

TIEMPO QUE DEMORA UN CLIENTE EN SER ATENDIDO POR ÁREA EN BBVA PREVISIÓN AFP

	Área cobranzas	Área comercial (afiliaciones)	Área de prestaciones	Área judicial	Área operaciones	Total general
a) 10 a 20 min	6	13	27	0	45	91
	35%	52%	30%	0%	63%	44%
b) 21 a 30 min	7	5	45	1	17	75
	41%	20%	49%	25%	24%	36%
c) 31 a 40 min	2	2	5	3	9	21

	12%	8%	6%	75%	13%	10%
d) Más de 41 min	2	5	14	0	0	21
	12%	20%	15%	0%	0%	10%
Total, general	17	25	91	4	71	208
	8%	12%	44%	2%	34%	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

Los asegurados de Futuro de Bolivia AFP que requieren un servicio, el 11% esperan de 10 a 20 minutos para la atención, el 15% esperan para la atención de 21 a 30 minutos, el 31% esperan de 31 a 40 minutos y finalmente el 43% espera más de 41, minutos. El 65% de los asegurados que requieren la atención del área de prestaciones el 48% esperan más de 41 minutos y el 3% de los asegurados que requieren un servicio por parte del área de cobranzas el 40% demoran de 10 a 20 minutos y de 31 a 40 minutos. **Tabla 5**

**TABLA N° 5**

**TIEMPO QUE DEMORA UN CLIENTE EN SER ATENDIDO POR ÁREA EN FUTURO DE BOLIVIA AFP**

	Área cobranzas	Área comercial (afiliaciones)	Área de prestaciones	Área judicial	Área operaciones	Total general
a) 10 a 20 min	2	2	11	0	5	20
	40%	20%	10%	0%	15%	11%
b) 21 a 30 min	0	0	18	2	6	26
	0%	0%	16%	15%	18%	15%
c) 31 a 40 min	2	6	31	3	13	55
	40%	60%	27%	23%	39%	31%
d) Más de 41 min	1	2	55	8	9	75
	20%	20%	48%	62%	27%	43%
Total, general	5	10	115	13	33	176
	3%	6%	65%	7%	19%	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

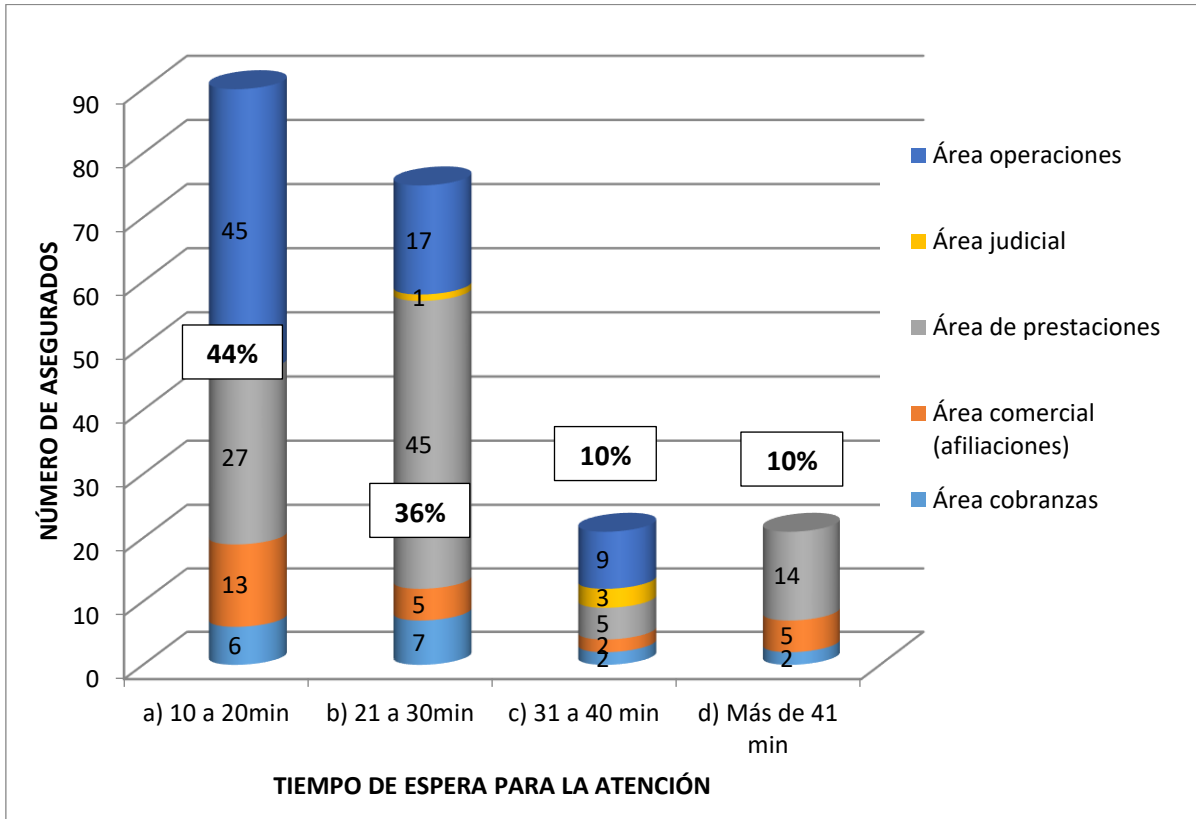
En el **gráfico N° 9** se puede observar que el 44% de los encuestados están representados por 91 personas que son atendidos entre 10 a 20 minutos. El 36% son atendidos entre 21 a 30 minutos y están representados por 75 personas, el 10% espera de 31 minutos a 40 minutos representados por 21 asegurados y el 10% esperan más de 41 minutos y está representado por 21 personas.



Los asegurados de BBVA Previsión AFP el tiempo de espera es menor y tiene una tendencia decreciente a mayor tiempo de atención.

**GRÁFICO N° 9**

**NÚMERO DE PERSONAS POR BBVA PREVISIÓN AFP QUE ESPERAN PARA SER ATENDIDOS POR ÁREA**

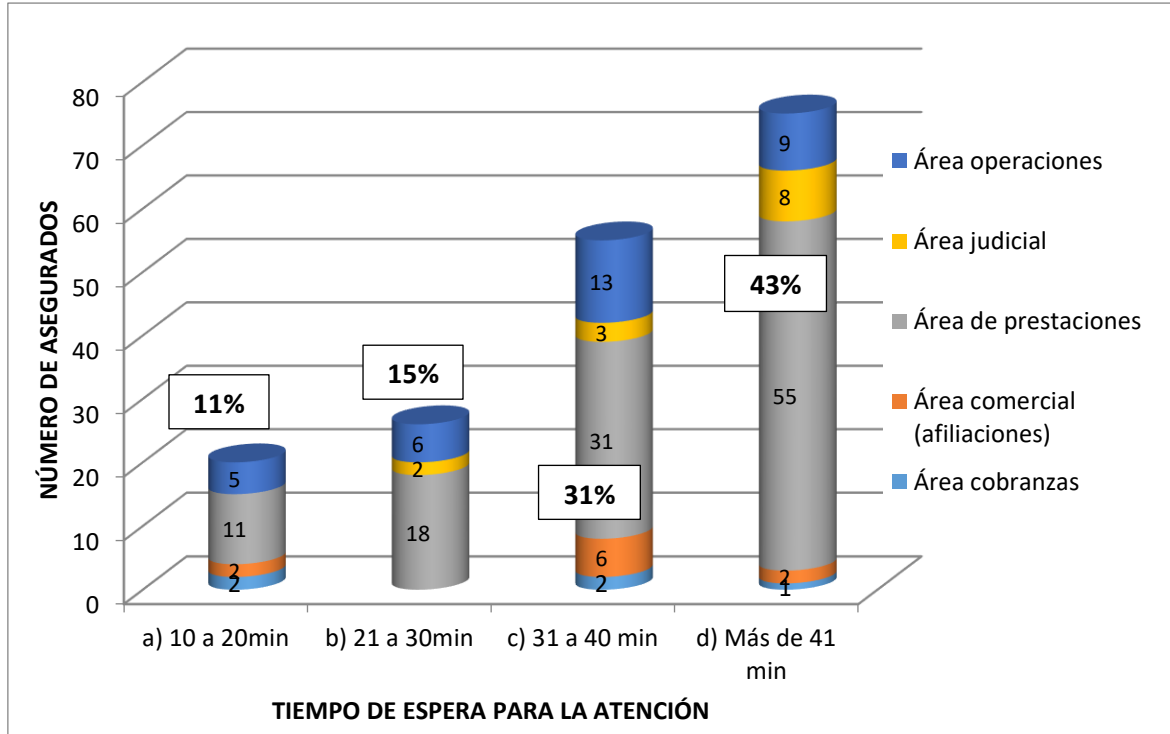


**FUENTE:** Elaboración propia

Como se evidencia en la Futuro de Bolivia AFP el 11% de lo encuestado representados por 20 personas de los encuestados son atendidos en entre 10 a 20 minutos. El 15% son atendidos entre 21 a 30 minutos y están representados por 26 personas, el 31% espera entre de 31 a 40 minutos representado por 55 asegurados y el 43% de los asegurados espera más de 41 minutos y representado por 75 personas. Los asegurados de Futuro de Bolivia AFP tienen que esperar más de 41 minutos para ser atendidos y esta tiene una tendencia creciente. **Grafico 10**

**GRÁFICO N° 10**

**NÚMERO DE PERSONAS DE FUTURO DE BOLIVIA AFP QUE ESPERAN PARA SER ATENDIDOS POR ÁREA**



FUENTE: Elaboración propia

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los encuestados de BBVA Previsión AFP el 41% de los asegurados está totalmente desacuerdo con la afirmación que están satisfechos con la información brindada, de la cual 45% son mujeres y 55% son varones. El otro 41% se encuentra solamente desacuerdo con dicha afirmación y el 50% son mujeres y 50% varones. El 11% está ni acuerdo ni en desacuerdo, el 30% son mujeres y el 70% son varones. El 5% está en desacuerdo de los cuales el 50% son mujeres y el 50% son varones y el 2% está totalmente en desacuerdo y el 100% son mujeres. **Tabla 6**

**TABLA N° 6**

**PORCENTAJE DE PERSONAS DE LA BBVA PREVISIÓN AFP QUE ESTAN SATISFECHAS CON LA INFORMACIÓN BRINDADA POR GÉNERO**

	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
a) Totalmente de acuerdo	45%	55%	41%
	39	47	86
b) De acuerdo	50%	50%	41%
	43	43	86
c) Ni acuerdo ni en desacuerdo	30%	70%	11%

	7	16	23
d) Desacuerdo	50%	50%	5%
	5	5	10
e) Totalmente en desacuerdo	100%	0%	2%
	3	0	3
Total general	97	111	208
	47%	53%	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

Los asegurados de Futuro de Bolivia AFP encuestados el 23% están totalmente desacuerdo con la afirmación que están satisfechos con la información brindada de la cual el 46% son mujeres y el 54% son varones. El 34% está de acuerdo con dicha afirmación, el 28% son mujeres y el 72% son varones. Del 32% de los encuestados están ni acuerdo ni en desacuerdo el 44% son mujeres y el 56% son varones. Un 8% están en desacuerdo y el 57% son mujeres y el otro 43% son mujeres y el 2% están totalmente en desacuerdo el 50% son mujeres y el 50% son varones.

**Tabla 7**

**TABLA N° 7**

**PORCENTAJE DE PERSONAS DE FUTURO DE BOLIVIA AFP QUE ESTAN SATISFECHAS CON LA INFORMACIÓN BRINDADA POR GÉNERO**

	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
a) Totalmente de acuerdo	19	22	41
	46%	54%	23%
b) De acuerdo	17	43	60
	28%	72%	34%
c) Ni acuerdo ni en desacuerdo	25	32	57
	44%	56%	32%
d) Desacuerdo	8	6	14
	57%	43%	8%
e) Totalmente en desacuerdo	2	2	4
	50%	50%	2%
<b>Total general</b>	<b>71</b>	<b>105</b>	<b>176</b>

	40%	60%	100%
--	-----	-----	------

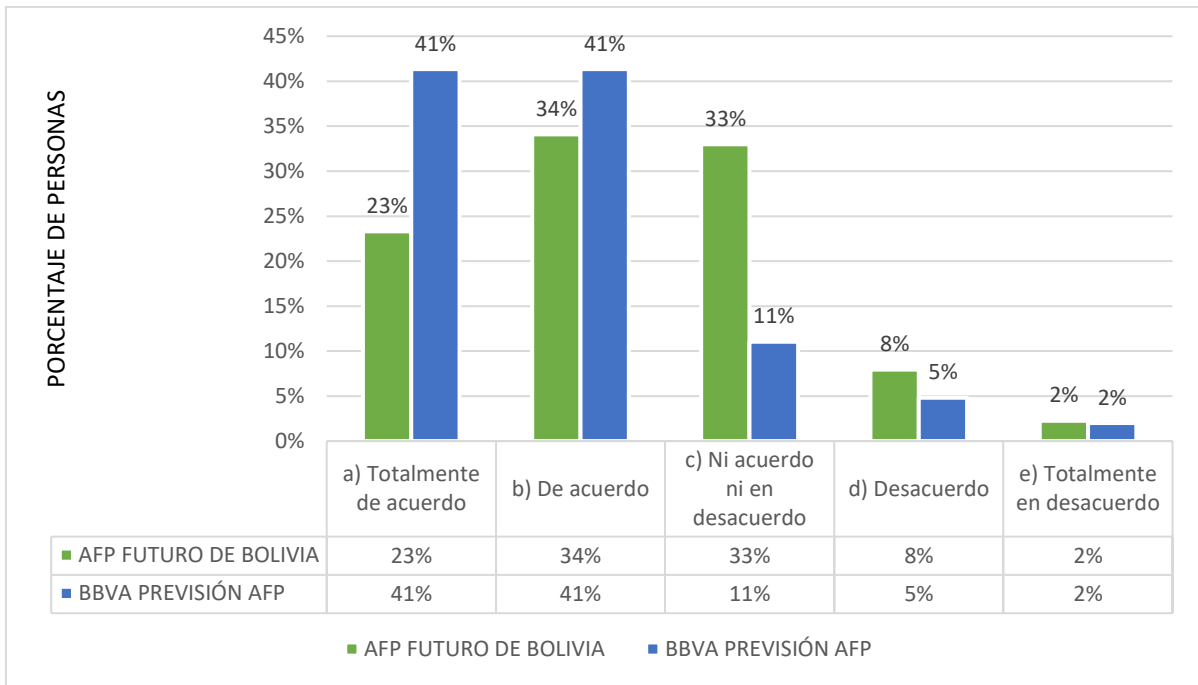
**FUENTE:** Elaboración propia

En el presente gráfico se puede observar que el 82% de los asegurados de la BBVA Previsión esta satisfechos con la información brindada y el 57% de los asegurados de Futuro de Bolivia AFP están satisfechos, existe una diferencia porcentual del 25% de quienes están totalmente desacuerdo y de acuerdo con la afirmación de estar satisfechos con la información brindada.

**Gráfico 11**

**GRÁFICO N° 11**

**PORCENTAJE DE PERSONAS POR AFP QUE ESTAN SATISFECHOS CON LA INFORMACIÓN BRINDADA**



**FUENTE:** Elaboración propia

Los encuestados de la BBVA Previsión AFP un 4% de los encuestados le dan una puntuación de 4 puntos a la atención del cliente en una escala del 1 al 10. El 14% le dan una puntuación a la atención al cliente de 5 puntos, el 14% le dieron una puntuación de 6, un 22% un puntaje de 7, el 20% le dio una puntuación de 8, un 17% le dio 9 puntos y concluyendo el 10% de los asegurados le dio una puntuación de 10 tanto varones y mujeres. **Tabla 8**

**TABLA N° 8**

**CALIFICACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR GÉNERO PARA LOS ASEGURADOS DE BBVA PREVISIÓN AFP**

Calificación del servicio del 1 al 10	FEMENINO	MASCULINO	Total general
4	78%	22%	4%
	7	2	9
5	48%	52%	14%
	14	15	29
6	50%	50%	14%
	15	15	30
7	47%	53%	22%
	21	24	45
8	40%	60%	20%
	17	25	42
9	33%	67%	17%
	11	22	33
10	60%	40%	10%
	12	8	20
Total, general	97	111	208
	47%	53%	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

En la escala del 1 al 10 para evaluar la calidad del servicio de Futuro de Bolivia AFP, el 1 % le dio una calificación del 1 punto. El 6% le dio una puntuación de 2 puntos. El 12% dio una puntuación de 3, el 14% de los asegurados encuestados dio una puntuación de 4 puntos, otro grupo dio una puntuación de 5 y 6 con una representación porcentual respectivamente del 18% y 24%. Un 10% de los encuestados dio una puntuación de 7 y otro 10 % le dio una puntuación de 8 puntos. Finalmente, el 6% dio una puntuación de 9 puntos y el 1% restante dio una calificación de 10 puntos tanto el género masculino como el femenino. **Tabla 9**

**TABLA N° 9**  
**CALIFICACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR GÉNERO PARA LOS**  
**ASEGURADOS DE FUTURO DE BOLIVIA AFP**

<b>Calidad del servicio del 1 al 10</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>Total general</b>
1	1	0	1
	100%	0%	1%
2	7	4	11
	64%	36%	6%
3	8	13	21
	38%	62%	12%
4	8	17	25
	32%	68%	14%
5	10	21	31
	32%	68%	18%
6	18	24	42
	43%	57%	24%
7	9	8	17
	53%	47%	10%
8	5	12	17
	29%	71%	10%
9	5	5	10
	50%	50%	6%
10	0	1	1
	0%	100%	1%
<b>Total general</b>	<b>71</b>	<b>105</b>	<b>176</b>
	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>

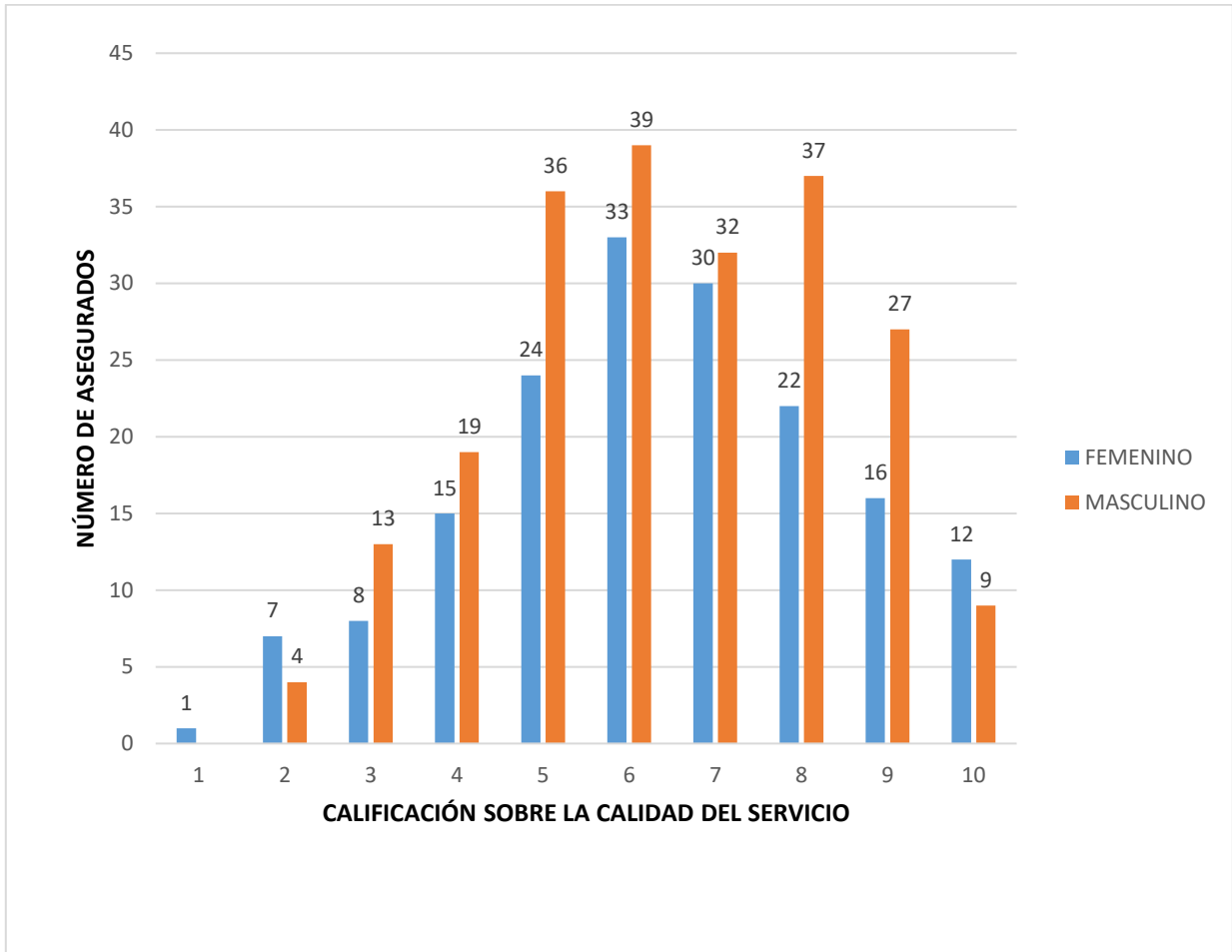
**FUENTE:** Elaboración propia

La calificación obtenida por ambas administradoras de fondos y pensiones está entre 5 y 10 puntos siendo 1 un mal servicio y 10 un excelente servicio, se puede ver que el género femenino

se encuentra en los extremos de la puntuación; mientras que el género masculino califico el servicio con puntuación del 5 a la 9. **Gráfico 12**

**GRÁFICO N° 12**

**CALIFICACIÓN BRINDADA A LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES**

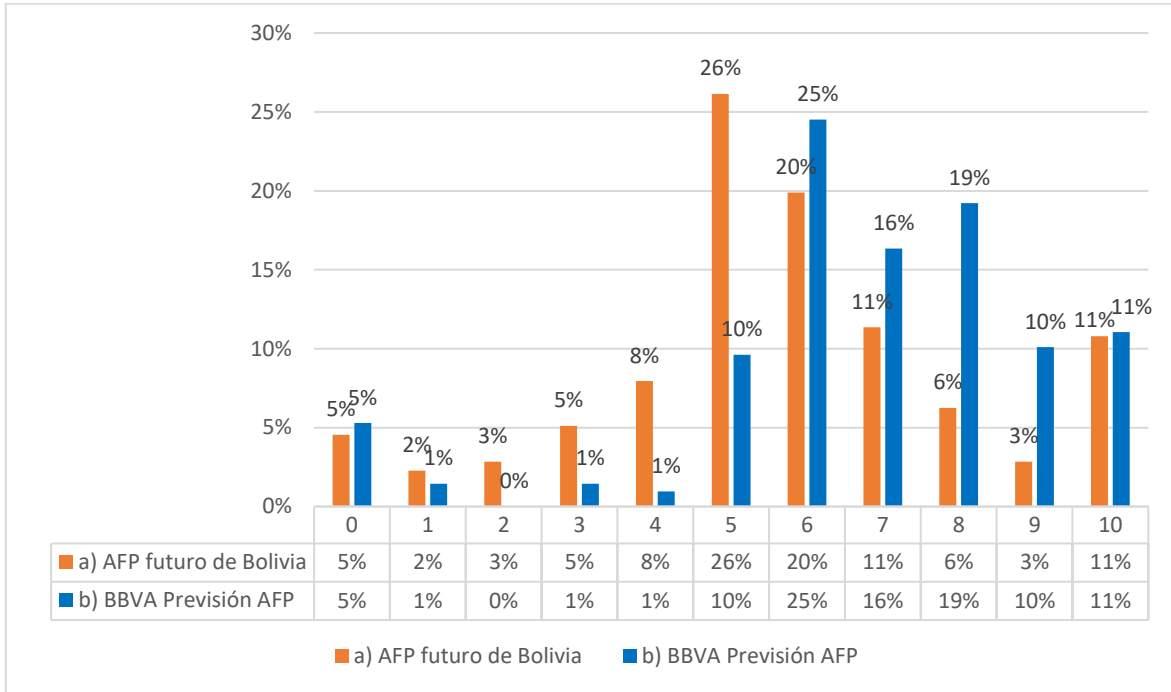


**FUENTE:** Elaboración propia

El presente gráfico podemos evidenciar que existe un mayor grupo de personas de la BBVA Previsión AFP S.A. que están dispuestos a recomendar afiliarse a familiares, amigos o conocidos, mientras que los asegurados a Futuro de Bolivia S.A. AFP la proporción es menor, si bien, recomendarían afiliarse, existe un gran grupo de asegurados que esta indecisa o que no recomendaría afiliarse a su administradora de fondo de pensiones. **Gráfico 13**

**GRÁFICO N° 13**

NÚMERO DE PERSONAS QUE RECOMIENDAN AFILIARSE A LAS ADMINISTRADORAS DE PENSIONES (AFP'S)



**FUENTE:** Elaboración propia

El net promoter score (NPS) en una escala del 10 al 9 son: promotores, 8 al 7 son: pasivos y 6 al 0 detractor y la fórmula es la siguiente:

$$NPS = \%Promotores - \%detractores$$

**TABLA N° 10**

CÁLCULO DEL NET PROMOTER SCORE DE LA ADMINISTRADORAS DE FONDOS Y PENSIONES

	<b>BBVA Previsión AFP</b>	<b>AFP Futuro de Bolivia</b>
Promotores	21.15%	13,64%
	44	24
Detractores	43,27%	68.75%
	90	121
<b>NPS</b>	-22.12	-55.11

**FUENTE:** Elaboración propia



El net promoter score (NPS) de BBVA Previsión AFP es de -22.12 y la Futuro de Bolivia AFP es de -55.11. El NPS de ambas Administradoras de fondos de pensiones es negativo, sin embargo, la de Previsión es menor al de Futuro.

**RESUMEN N° 1:** Dificultades que tuvieron los asegurados como la mala atención, con respecto al trato que les brindan, el desconocimiento del procedimiento de los trámites y solicitudes y la mala información brindada como consecuencia, tiempo que demora los trámites, las largas filas, la burocracia existente, largos procesos existentes de los trámites, la falta de sucursales en las provincias, la respuesta por parte de las administradoras de fondos de pensiones no fue de forma inmediata y que brinden no brinden soluciones rápidas y el número de requisitos exigidos.

**RESUMEN N° 2:** Los asegurados de la BBVA Previsión AFP y Futuro de Bolivia AFP recomiendan para, mejorar el servicio adicionar fichas para la realización de trámites o solicitudes con el fin de evitar las filas, también reducir los procesos que demora que trámites y solicitudes, que la atención sea más rápida la atención y que tengan más consultores y ejecutivos que brinden el servicio en las sucursales existentes o en una nueva sucursal , que brinden más información sobre cada uno de los trámites y solicitudes y que la información sea detallada y clara y así también la información sea la misma a nivel nacional. Otras sugerencias es que la línea gratuita brinde información fidedigna, que la atención se amable y cordial así los asegurados y que los adultos mayores tengan una atención preferencial.

## DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados una gran parte de los asegurados encuestados son del género masculino en la BBVA Previsión AFP (60% son varones y el 40% son mujeres) y Futuro de Bolivia AFP (53% varones y 47% mujeres), así también lo refleja el informe que presentado por el ministerio de economía y finanzas públicas con respecto al sistema integral de pensiones para la gestión 2020 del 100% de los asegurados el 62,4% son varones y el 37,6% son mujeres, por tanto, podemos decir que existe un mayor número de asegurados del género masculino en ambas Administradoras de fondos de pensiones. Así también el área con más demanda es el área de prestaciones con un 54%, después el área de operaciones con un 27% de la demanda que mantiene relación con la memoria institucional de BBVA Previsión AFP del 2020.

En respecto al primer criterio que es la capacidad de respuesta que tienen la BBVA Previsión S.A. AFP el 97% de las consultas son respondidas por los consultores y ejecutivos que la conforman y en Futuro de Bolivia S.A. AFP el 91% de las consultas fueron respondidas cuando los asegurados las realizaron (*Gráficos 2 y 3*), existe una diferencia del 6% entre ambas AFP's y existen otras solicitudes a las administradoras de fondos y pensiones no dieron respuesta, lo cual ocasiona que se extienda los trámites y solicitudes de los asegurados.

En cuanto al segundo criterio cumplir con los tiempos del ciclo del servicio para mejorar la rapidez del servicio y atenderlas de forma oportuna un 97% de las solicitudes y trámites ingresados en BBVA Previsión AFP fueron atendidas y existió respuesta por parte de administración de fondos y pensiones con respecto a Futuro de Bolivia AFP solo 94% de los encuestados menciona que hubo respuesta (*Tabla 1*), respetando los procesos existente y 19% de los trámites o solicitud demoraron más 9 meses en Futuro de Bolivia S.A. AFP y un 5% para los asegurados a la BBVA Previsión S.A. AFP (*Tabla 2 y 3*). Del total de trámite y solicitudes se demoran en los procesos de la Administradora de fondo y pensiones, así lo indican los asegurados, como se puede ver los (*Gráficos 7 y 8*). Estos procesos se alargan por la Autoridad de Fiscalización y control de pensiones y seguro (APS), la Entidad Encargada de Calificar (EEC) y Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), ya que son tres entidades autónomas y tienen sus propios procesos.

El tercer criterio que es la rapidez para atención de trámites o solicitudes de los asegurados con respecto al tiempo de espera para la atención es de más de 41 minutos para el 43% de las solicitudes y trámites realizados (*Tabla 6*) en la AFP Futuro de Bolivia en BBVA Previsión AFP para acceder al servicio el 44% de los asegurados demoran 10 a 20 minutos en el ingreso de sus trámites y solicitudes (*Tabla 5*), así también lo indica la autoridad de pensiones indica que el 80% de las filas se debe trámites habituales que realizan los asegurados.<sup>8</sup>

Y finalmente la satisfacción de los clientes usamos el net promoter score la BBVA Previsión AFP S.A. tiene un -22.12% y en Futuro de Bolivia S.A. AFP solo un -55.11%. El net promoter score es negativo en ambos casos en ambas administradoras de fondos de pensiones lo que significa que sus asegurados, no están satisfechos con el servicio que les brindan, sin embargo, el indicador es menor para la BBVA Previsión AFP S.A. (*Tabla 11*), además de tener un 22% de asegurados que consideran que recomendarían a sus familiares, amigo y conocidos afiliarse y en Futuro de Bolivia S.A. AFP tiene un 14% de personas considerarían recomendar a su círculo social (*Gráfico 12*). Esto nos muestra que el servicio que brinda una administradora de fondos y pensiones es superior a la otra.

Los asegurados a las Administradoras de Fondos de pensiones, no se encuentran satisfechos del todo con el servicio lo cual y más del 69% de los asegurados encuestados le dan una calificación entre 1-7 y solo el 31% le da una calificación de 8-10, tomando en cuenta que el 10 es un excelente servicio y 1 un mal servicio, guardan relación estrecha con el estudiado realizado por Salas Armijo, Carla Pamela el (2007)<sup>9</sup> y manifiesta en ambas administradoras de pensiones

---

<sup>8</sup> Periódico La Razón: <https://www.google.com/amp/s/www.la-razon.com/economia/2021/10/08/la-autoridad-de-pensiones-dice-que-el-80-de-filas-en-las-afp-son-de-tramites-habituales/%3famp>

<sup>9</sup> Repositorio UMSA: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26438>

(AFP) no satisfacen todas las necesidades y expectativas de los asegurados, así como se refleja en el *resumen 1 y 2*.

## CONCLUSIONES

La calidad del servicio que brindan las administradoras de fondos y pensiones, no satisfacen del todo las necesidades y expectativas que tiene los asegurados, sin embargo, se pudo determinar que la calidad del servicio que brinda la BBVA Previsión AFP S.A. es superior con respecto a Futuro de Bolivia S.A. AFP, ya que los asegurados consideran que el servicio que brinda BBVA Previsión AFP es mejor, porque la empresa tiene una mayor capacidad de respuesta, cumple con los ciclos del servicio, la rapidez en la atención y la satisfacción sus cliente es superior. Si bien la calidad del servicio que brinda Futuro de Bolivia S.A. AFP es inferior, ambas administradoras de fondos y pensiones, busca implementar herramientas tecnológicas para la atención de las solicitudes y trámites de los asegurados, sin embargo, estos, no están del todo preparados para la utilización de herramientas tecnológicas. También ambas administradoras de pensiones necesitan mejorar el servicio que brindan, buscando profesionales con un alto conocimientos de los procedimientos de cada uno de los trámites y solicitudes para que brinde una excelente asesoría durante la prestación del servicio de todas las áreas, además de brindar una buena atención a sus clientes. También incrementar el personal para una atención más rápida.

La presente investigación busca ayudar a la mejora del servicio que brinda el sistema integral de pensiones a través de las 2 administradoras de fondos y pensiones, Futuro de Bolivia S.A. AFP y BBVA Previsión AFP S.A. una solución que se podría plantear es la reformulación de los proceso vigentes, con el fin de reducir el tiempo de los trámites y solicitudes y así también las entidades que tiene coparticipación en los procesos como ser la Entidad ***Encargada de Calificar*** (EEC), ***Servicio Nacional del Sistema de Reparto*** (SENASIR) y la ***Autoridad de Fiscalización y control de pensiones y seguro*** (APS), si bien los procesos demoran esto también se debe al gran número de solicitudes que deben atender de la BBVA Previsión AFP S.A., Futuro de Bolivia S.A. AFP y la vitalicia. Así también busca ayudar a la población en general, que aún no está afiliada en el seguro social de largo plazo a elegir una administradora de fondo y pensiones, si bien no existe un gran número de administradoras de fondos y pensiones, la población que decida aportar de forma voluntaria, también a la hora de insertarse al mercado laboral por primera vez como dependiente de una empresa; así como los nuevos consultores de línea y por producto que aporten por primera vez; puedan elegir la administradora de pensiones que les brinde el mejor servicio. También el presente estudio podrá ser usado para la implementación de un proceso de mejora continua del servicio que brindan las administradoras de fondos de pensiones. Y finalmente la presente investigación podrá ser usada para un análisis

de las desigualdades sociales siendo que existe un gran número de asalariado varones que mujeres como se puede observar en el gráfico 1.

## REFERENCIAS

- Ley N° 065. Ley de pensiones (2010), La Paz, Bolivia, 10 de diciembre de 2010, Estado plurinacional de Bolivia
- AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS, Memorias institucionales (2020), (pág. 46), Estado Plurinacional de Bolivia.
- AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS, Memorias institucionales (2019), (pág. 71), Estado Plurinacional de Bolivia.
- AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS, Memorias institucionales (2018), (pág. 77), Estado Plurinacional de Bolivia
- AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS (APS). BOLETÍN INFORMATIVO. (2020), Estado Plurinacional de Bolivia,
- MINISTERIO DE ECONOMÍA. BOLETÍN ECONÓMICO SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES, (2020), Estado Plurinacional de Bolivia.
- Salas Armijo, Carla Pamela el (2007), CALIDAD DE SERVICIO QUE FUTURO S.A. EN LA CIUDAD DE SANTA CRUZ, (Tesis para optar a la titulación en administración. Universidad Mayor de San Andrés.
- Díaz, M. (octubre de 2020). La autoridad de pensiones dice que el 80% de las filas se debe a trámites habituales La Razón repositorio:  
<https://www.google.com/amp/s/www.la-razon.com/economia/2021/10/08/la-autoridad-de-pensiones-dice-que-el-80-de-filas-en-las-afp-son-de-tramites-habituales/%3famp>

## AGRADECIMIENTOS

El presente artículo se pudo concluir gracias a la colaboración de mi familia, amigos, conocidos y personas predispuestas a contribuir con el presente estudio.

*Le doy gracias:*

*A toda mi familia sobre todo a mis padres J. Crispin Arana A. y Delfina G. Calderon H. y mis hermanos Cristel Alexia Arana C. y Arley Cristhian Arana C. quienes me apoyaron y motivaron en todo momento, siempre con sus consejos y recomendaciones para seguir adelante y mejorar como persona.*

*También doy gracias a mis docentes quienes siempre estuvieron predispuestos a contribuir en mi formación como profesional, con sus consejos, recomendaciones y críticas constructiva, lo cual no solo contribuyo en mi formación profesional, sino también en mi crecimiento personal. Y así también a mi tutor MGP. Freddy Eusebio Aliendre España por todo el apoyo durante la elaboración del presente artículo.*

*Y finalmente quiero dar gracias a la carrera de administración de empresas por acogerme durante toda mi carrera profesional.*



# ANEXOS

## ANEXO 1: CÁLCULO DE LA MUESTRA

### *Ecuación estadísticas*

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

n = Tamaño de muestra

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de la proporción con las características deseadas

q = Probabilidad de la proporción sin las características deseadas

e = Error de muestra

N= tamaño de la población

VALORES DE CONFIANZA	
90%	1.65
91%	1.70
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89
95%	1.96
96%	2.05
97%	2.17
98%	2.33
99%	2.58 o 2.57

### *Determinación de la muestra*



DATOS	
<b>Z<sub>94%</sub> de confianza</b>	1.96
<b>e</b>	5%
<b>p</b>	50%
<b>q</b>	50%
<b>N</b>	762.374

$$n = \frac{762374 * 1,96^2 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (762374 - 1) + (1.96^2(0.5 * 0.5))} = 383.98 \approx 384 \text{ afiliados a encuestar}$$

## ANEXO 2: NÚMERO DE ENCUESTAS POR AFP

	<b>Asegurados</b>	<b>% de asegurados</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>N° de encuestas por AFP</b>
AFP FUTURO DE BOLIVA	349382	0.46	384.00	176
BBVA PREVISIÓN AFP	412992	0.54		208
<b>Total asegurados</b>	<b>762374</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>384</b>

## ANEXO 3: DISEÑO DE ENCUESTA

 <b>CAE</b> <small>Carrera Administración de Empresas</small> <small>UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES</small>	UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
<b>ENCUESTA</b>		
Género: M    F		Edad:
1. A qué AFP es afiliado		
a) AFP futuro de Bolivia		
b) BBVA Previsión AFP		

2. ¿Qué área de la AFP le brindo servicio?

<b>BBVA PREVISIÓN AFP</b>	<b>FUTURO DE BOLIVIA AFP</b>
<p>Área de prestaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tramite de jubilación.</li> <li>● Tramite por invalidez.</li> <li>● Tramite por pensión por muerte.</li> <li>● Tramite Gastos funerarios.</li> <li>● Tramite de Masa hereditaria</li> <li>● Tramite Retiro final</li> </ul>	<p>Área de beneficios y prestaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tramite de jubilación.</li> <li>● Tramite por invalidez.</li> <li>● Tramite por pensión por muerte.</li> <li>● Tramite Gastos funerarios.</li> <li>● Tramite de Masa hereditaria</li> <li>● Tramite Retiro final</li> </ul>
<p>Área operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de consultores</li> <li>● Pagos en exceso</li> <li>● Pagos de forma independiente y como consultor</li> <li>● Información del extracto (número de aportes y saldo).</li> <li>● Traspaso de aportes.</li> <li>● Devolución de aportes</li> <li>● Actualización de datos</li> </ul>	<p>Área operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de consultores</li> <li>● Pagos en exceso</li> <li>● Pagos de forma independiente y como consultor</li> <li>● Traspaso de aportes</li> <li>● Devolución de aportes</li> </ul>
<p>Área comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Afiliaciones</li> <li>● Registro de empresas</li> <li>● Gestión de empresas.</li> <li>● Recuperación de pagos.</li> </ul>	<p>Área comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Afiliaciones</li> <li>● Registro de empresas</li> </ul>
<p>Área de cobranzas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Llenado de formularios (declaraciones juradas)</li> <li>● Gestión de cobros</li> <li>● Regularización de las moras</li> </ul>	<p>Área de cobranzas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de cobros</li> <li>● Regularización de las moras</li> </ul>
<p>Área judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámites legales</li> </ul>	<p>Área judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trámites legales</li> </ul>

3. ¿Respondieron a todas sus consultas?

Si No.

4. ¿Está satisfecho con la información que le brindaron?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5. En cuanto tiempo lo atendieron

- a) 10 a 20min
- b) 21 a 30min



- c) 31 a 40 min
- d) Más de 41 min
- 6. ¿Realizó algún trámite o solicitud en la AFP?  
Si No.
- 7. ¿Cuándo inició el trámite o solicitud le brindaron toda la información desde los requisitos, duración del trámite, si pueden acceder a otro trámite, beneficios y las personas que pueden acceder a dicho beneficio?  
Si No.
- 8. ¿Cuánto tiempo duró su trámite o solicitud?  
a) 1 a 2 meses  
b) 3 a 4 meses  
c) 5 a 6 meses  
d) 7 a 8 meses  
e) Más de 9 meses.
- 9. Si, su trámite o solicitud duro más de 3 meses fue por qué:  
a) Le faltaban alguno de los requisitos  
b) No asistió en las fechas indicadas  
c) La información brindada fue errónea  
d) No hubo respuesta por parte de la AFP  
e) Otro.....
- 10. Cómo calificaría la calidad del servicio brindado por parte de la AFP

<i><b>MAL SERVICIO</b></i>					<i><b>EXCELENTE SERVICIO</b></i>				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 11. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar la calidad del servicio de la AFP`s?  
.....
- 12. ¿Qué dificultad tuvo con la AFP`s?  
.....
- 13. ¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos, compañeros de trabajo y conocidos afiliarse a la AFP?

<i><b>IMPROBABLE</b></i>						<i><b>PROBABLE</b></i>				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**FUENTE:** Elaboración propia

Link de la encuesta virtual: <https://forms.gle/9XeygFHiyKYxzdrX7>

## **ANEXO 5: UBICACIÓN DE BBVA PREVISIÓN AFP Y AFP FUTURO DE BOLIVIA**

**5.1. BBVA Previsión AFP (La Paz):** Edificio Nicole calle Fernando Guachalla esq. Sanchez Lima



**5.2. BBVA Previsión AFP (El Alto):** Avenida satélite #665 Zona ciudad satélite



**5.3. Futuro de Bolivia AFP (La Paz):** Plaza del Estudiante # 1940 Edificio Inchauste Zelaya



**5.3. Futuro de Bolivia AFP (La Paz):** Av. Satélite Nro 674 Ciudad Satélite cerca del Hospital Boliviano Holandes

