

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS  
FUNCIONES QUE PRESTA EL SISTEMA UNICO DE SALUD A LOS  
AFILIADOS EN LA CIUDAD DE LA PAZ MEDIANTE EL MODELO  
SERVPERF**

**POR:** Rivas Portillo Melany Nicole

Tarqui Gomez Marisol

**TUTOR:** Lic. Matias Poma Wilfredo

**LA PAZ - BOLIVIA**

**2024**

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....	2
1.1. Justificación y aportes .....	2
1.1.1. Justificación teórica.....	2
1.1.2. Justificación práctica.....	3
1.2. Situación problemática .....	4
1.2.1. Problema científico .....	5
1.3. Hipótesis .....	6
1.4. Variables de estudio.....	6
1.5. Operacionalización de variables .....	6
1.6. Objeto de estudio .....	9
1.7. Alcance o campo de acción de la investigación .....	9
1.8. Objetivo de la investigación .....	10
1.8.1. Objetivo general .....	10
1.8.2. Objetivos específicos.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	11
2.1 Referencias Conceptuales.....	11
2.1.1. El Sistema Único de Salud (SUS).....	11
2.1.2. Evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados .....	18

2.1.3. Modelo Servperf:.....	21
2.1.4 Conceptos .....	28
2.2 Contexto Referencial.....	30
2.2.1 Marco Legal .....	31
2.3 Estudios Previos Del Objeto De Estudio.....	33
2.4 Diagnóstico Del Problema.....	34
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>36</b>
3.1. Tipo De Intervención. ....	36
3.2 Universo O Población De Estudio .....	37
3.3 Determinación Del Tamaño Y Diseño De La Muestra .....	40
3.4 Selección de Métodos y Técnicas .....	44
3.5 Instrumentos de Relevamiento de Información .....	45
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Resultados de la Investigación.....	46
Resultados Sección 1.....	46
Resultados Sección 2.....	56
4.2. Correlación.....	108
4.3. Lineamientos.....	109
4.3.1. Lineamientos para la dimensión Elementos Tangibles.....	109

4.3.2. Lineamientos para la dimensión Fiabilidad .....	110
4.3.3. Lineamientos para la dimensión Capacidad de Respuesta .....	112
4.3.4. Lineamientos para la dimensión Seguridad .....	114
4.3.5. Lineamientos para la dimensión Empatía. ....	115
4.3.6. Lineamientos para la dimensión Satisfacción de los Usuarios .....	117
4.3.7. Lineamientos para la dimensión Niveles de Satisfacción .....	118
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES RECOMENDACIONES .....</b>	<b>120</b>
5.1. Conclusiones.....	120
5.2. Recomendaciones .....	122
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>125</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>127</b>
Anexo 1: Visita a Centros de Salud, (SUS). ....	127
Anexo 2: Encuesta.....	135
Anexo 3: Ley 1152.....	139
Anexo 4: Poblacion por distrito municipal y por establecimiento de salud.....	143

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables. ....	7
Tabla 2 Constitución del modelo .....	23
Tabla 3 Clasificación de los items del modelo Servperf.....	24
Tabla 4 Comparativa del modelo .....	25
Tabla 5 Población por grupo de edades .....	39
Tabla 6 Estructura de fuentes de información.....	44
Tabla 7 ¿Cuál es su apreciación sobre el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones? .....	58
Tabla 8 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de espera en el área de recepción?....	59
Tabla 9 ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad, estado de las instalaciones y equipo? .....	61
Tabla 10 ¿Está usted satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos? .....	65
Tabla 11 ¿Cuál es su apreciación sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal?.....	67
Tabla 12 ¿Cuál es su apreciación sobre la respuesta a sus necesidades y la respuesta de manera efectiva? .....	69
Tabla 13 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados? .....	73
Tabla 14 ¿Cuál es su apreciación sobre la rapidez en la atención de sus necesidades? .....	75
Tabla 15 ¿Cuál es su apreciación sobre la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos? .....	76
Tabla 16 ¿Cuál es su apreciación sobre porcentaje de afiliados se siente seguro en las instalaciones? .....	79
Tabla 17 ¿Cuál es su apreciación sobre la protección de los datos personales de los afiliados? ...	81
Tabla 18 ¿Cuál es su apreciación sobre las normas de seguridad y privacidad? .....	82
Tabla 19 ¿Cuál es su apreciación sobre el trato amable y respetuoso del personal? .....	86
Tabla 20 ¿Cuál es su apreciación sobre la atención a sus necesidades de manera personalizada? ..	87
Tabla 21 ¿Está usted satisfecho y recomendaría los servicios a otros? .....	89
Tabla 22 ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO .....	91
Tabla 23 ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir atención médica? .....	102
Tabla 24 : ¿Cuál es su apreciación referente a las quejas que ha recibido el servicio de salud? .	103
Tabla 25 ¿Cómo califica el sistema único de salud respecto a la dotación de medicamentos? ...	104
Tabla 26 ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS .....	106
Tabla 27 Correlación.....	108

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Población, en base a revisión documental y recolección de información pertinente al tema de investigación, 2022</i> .....	39
<b>Figura 2</b> <i>Sistema Automatizado del cálculo de la muestra</i> .....	43
<b>Figura 3</b> <i>Metodología de seguimiento a los resultados.</i> .....	46
<b>Figura 4</b> <i>Porcentajes de población femenina y masculina</i> .....	47
<b>Figura 5</b> <i>Porcentaje de edades de los encuestados</i> .....	48
<b>Figura 6</b> <i>Motivo por el que acudió al Sistema Único de Salud</i> .....	49
<b>Figura 7</b> <i>Frecuencia de asistencia al Sistema Único de Salud</i> .....	50
<b>Figura 8</b> <i>Medio de registro al Sistema Único de Salud</i> .....	51
<b>Figura 9</b> <i>Tiempo de registro al Sistema Único de Salud</i> .....	52
<b>Figura 10</b> <i>Trámite para tener acceso al Sistema Único de Salud</i> .....	53
<b>Figura 11</b> <i>Calificación del servicio proporcionado por el Sistema Único de Salud</i> .....	54
<b>Figura 12</b> <i>Aspectos sin mejora en el Sistema Único de Salud</i> .....	55

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 ¿Cuál es su apreciación sobre el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones? .....	59
Gráfico 2 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de espera en el área de recepción? .....	60
Gráfico 3 ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad, estado de las instalaciones y equipo? ....	62
Gráfico 4 ¿Está usted satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos? .....	66
Gráfico 5 ¿Cuál es su apreciación sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal? .....	68
Gráfico 6 ¿Cuál es su apreciación sobre la respuesta a sus necesidades y la respuesta de manera efectiva? .....	70
Gráfico 7 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados? .....	74
Gráfico 8 ¿Cuál es su apreciación sobre la rapidez en la atención de sus necesidades? .....	75
Gráfico 9 ¿Cuál es su apreciación sobre la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos? .....	77
Gráfico 10 ¿Cuál es su apreciación sobre porcentaje de afiliados se siente seguro en las instalaciones? .....	80
Gráfico 11 ¿Cuál es su apreciación sobre la protección de los datos personales de los usuarios? .....	81
Gráfico 12 ¿Cuál es su apreciación sobre las normas de seguridad y privacidad? .....	83
Gráfico 13 ¿Cuál es su apreciación sobre el trato amable y respetuoso del personal? .....	87
Gráfico 14 ¿Cuál es su apreciación sobre la atención a sus necesidades de manera personalizada? .....	88
Gráfico 15 ¿Está usted satisfecho y recomendaría los servicios a otros? .....	89
Gráfico 16 ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO .....	92
Gráfico 17 ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir atención médica? .....	102
Gráfico 18 : ¿Cuál es su apreciación referente a las quejas que ha recibido el servicio de salud? .....	103
Gráfico 19 ¿Cómo califica el sistema único de salud respecto a la dotación de medicamentos? .....	105
Gráfico 20 ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS .....	107

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios por darnos la fuerza de jamás rendirnos en cumplir nuestros objetivos planteados.

De la misma manera dedicamos con mucho cariño y amor a nuestros padres, quienes son nuestro apoyo incondicional, por lo valores inculcados, darnos la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas y ser nuestros ejemplos de vida a seguir.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a la Universidad Mayor de San Andrés y a los docentes por la enseñanza brindada en los años de estudio de la carrera de Administración de Empresas. Un agradecimiento muy especial al Lic. Matías Poma Wilfredo por todo el apoyo, conocimiento brindado y darse el tiempo de guiarnos en la elaboración del tema de investigación.

También agradecemos al personal de los centros de salud que nos ayudaron en la recolección de toda la información necesaria para esta investigación.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, utilizando el modelo SERVPERF que se basa en 5 dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados indican que el 73,1% de los usuarios están satisfechos con las funciones que presta el sistema, pero que todavía existe un margen de mejora en algunas dimensiones, como elementos tangibles, fiabilidad y empatía. Sin embargo, la hipótesis de que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios no se sostiene, ya que los datos muestran que estas dos variables no están relacionadas. Por lo tanto, es necesario profundizar en las percepciones de los usuarios para conocer las causas de su insatisfacción y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio. Se proponen lineamientos para mejorar las diferentes dimensiones del servicio de salud en la ciudad de La Paz y se enfatiza en la importancia de establecer planes de mejora continua, capacitación del personal y una cultura organizacional que promueva la empatía y la atención al usuario. En resumen, la investigación muestra que el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz tiene un nivel de satisfacción generalmente bueno, pero que todavía hay oportunidades para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad y buena atención en el sector de la salud es un factor crucial para los usuarios que acuden a servicios institucionales. Los afiliados buscan satisfacer sus necesidades desde el momento en que ingresan al espacio físico hasta el momento de salir. Es importante que las instituciones, como el Sistema Único de Salud (SUS) en Bolivia, trabajen con un nivel alto de calidad en los servicios que prestan para satisfacer las necesidades de sus afiliados y fidelizarlos.

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la manera en que los afiliados son tratados por el personal institucional. Ofrecer un servicio de buena calidad puede generar una buena imagen institucional y crear una sensación de bienestar al momento de utilizar el servicio. Esto puede mejorar la percepción de los afiliados lo que se convierte en un factor a favor para la seguridad de la población que carece de un seguro gratuito.

En la presente investigación, se utilizó el modelo SERVPERF para obtener información de los afiliados respecto a la percepción sobre cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La metodología de investigación consistió en la realización de un cuestionario basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF para obtener resultados que fueron analizados de forma cuantitativa.

En conclusión, la calidad y buena atención en el sector de la salud son factores esenciales para los usuarios. Es importante que las instituciones de salud, como el Sistema Único de Salud (SUS) en Bolivia, trabajen con un nivel alto de calidad en los servicios que prestan para satisfacer las necesidades de sus afiliados y fidelizarlos. La metodología de investigación utilizada en la presente investigación, permitió obtener resultados y conclusiones pertinentes al tema de estudio.

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Justificación y aportes

#### 1.1.1. Justificación teórica

La evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el sistema único de salud a los afiliados en la ciudad de La Paz mediante el modelo SERVPERF es una investigación necesaria para conocer la calidad del servicio que se brinda en el sistema de salud en Bolivia. La evaluación de la satisfacción de los usuarios es un tema importante en la gestión de cualquier organización, especialmente en el ámbito de la salud, donde la calidad del servicio prestado tiene un impacto directo en la salud y el bienestar de las personas.

El modelo SERVPERF se utiliza para medir la calidad del servicio prestado, a partir de las percepciones de los usuarios. Este modelo se basa en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La aplicación de este modelo permitirá identificar los aspectos que deben mejorar para satisfacer las necesidades de los usuarios del sistema de salud en la ciudad de La Paz.

La justificación teórica de esta investigación se basa en la necesidad de evaluar la calidad del servicio que se brinda en el sistema de salud en Bolivia. La evaluación de la satisfacción de los afiliados es crucial para mejorar la calidad del servicio prestado y para identificar las áreas que necesitan mejorar. Además, la aplicación del modelo SERVPERF permitirá evaluar la calidad del servicio en términos de las expectativas de los afiliados y, por lo tanto, identificar las fortalezas y debilidades del sistema de salud en la ciudad de La Paz.

Otro aspecto importante de esta investigación es que se centrará en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz. Esta ciudad es una de las más importantes de Bolivia y es necesario evaluar

la calidad del servicio prestado en el sistema de salud en esta región, para poder identificar las áreas que necesitan mejorar y así mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En resumen, la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el sistema único de salud a los afiliados en la ciudad de La Paz mediante el modelo SERVPERF es una investigación necesaria para mejorar la calidad del servicio prestado en el sistema de salud en Bolivia. La aplicación de este modelo permitirá identificar las áreas que necesitan mejorar, para poder satisfacer las necesidades de los usuarios del sistema de salud en la ciudad de La Paz. Además, esta investigación se centrará en una de las regiones más importantes de Bolivia, lo que permitirá obtener resultados más precisos y relevantes.

### **1.1.2. Justificación práctica**

La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados al Sistema Único de Salud (SUS) en la ciudad de La Paz, Bolivia, respecto a las funciones que presta este sistema de salud. Para lograr dicho objetivo, se utilizará el modelo SERVPERF, el cual ha sido ampliamente utilizado para evaluar la calidad de los servicios en diversos ámbitos. La elección de este tema se debe a la importancia que tiene el SUS en Bolivia, ya que es el principal sistema de salud público del país y su objetivo es garantizar el acceso universal, equitativo y gratuito a los servicios de salud para toda la población. Sin embargo, en los últimos años se han presentado diversos problemas y deficiencias en la prestación de servicios de salud en el SUS, lo que ha generado una insatisfacción en la población afiliada.

La evaluación del nivel de satisfacción es fundamental para identificar las fortalezas y debilidades del sistema de salud y proponer mejoras en la prestación de servicios. Además,

permitirá conocer las necesidades de los afiliados, lo que contribuirá a mejorar la calidad de los servicios y a fortalecer la confianza en el sistema de salud.

El modelo SERVPERF es una herramienta útil para evaluar la calidad de los servicios, ya que permite medir la satisfacción del cliente en función de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Estas dimensiones son esenciales para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que los afiliados esperan que los servicios sean confiables, seguros, oportunos, personalizados y que cuenten con instalaciones y equipos adecuados.

La metodología a utilizar en esta investigación será de tipo cuantitativa, a través de la aplicación de encuestas a una muestra representativa de la población afiliada al SUS en la ciudad de La Paz. Se analizarán los datos obtenidos mediante técnicas estadísticas y se identificarán los factores que influyen en la satisfacción de los afiliados.

En conclusión, la presente investigación es relevante porque permitirá conocer el nivel de satisfacción de los afiliados al SUS en la ciudad de La Paz, identificar las fortalezas y debilidades del sistema de salud y proponer mejoras en la prestación de servicios. Además, el uso del modelo SERVPERF permitirá evaluar la calidad de los servicios de salud en función de cinco dimensiones, lo que contribuirá a mejorar la calidad de vida de la población afiliada y a fortalecer el sistema de salud en Bolivia.

## **1.2. Situación problemática**

El principal objetivo de las organizaciones es maximizar los beneficios y minimizar los costos, y en el caso de las instituciones de salud, la satisfacción del cliente es un elemento clave para

lograrlo. En América Latina, la satisfacción del cliente se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud, y en Bolivia, el Estado Plurinacional ha implementado el Sistema Único de Salud (SUS) para otorgar el seguro público de salud a más de cinco millones de bolivianos que no contaban con cobertura del servicio.

Aunque el SUS ha logrado incrementar el número de afiliados y el porcentaje de personas que acuden a establecimientos de salud, aún existen limitaciones en cuanto a recursos humanos y financieros que impiden satisfacer la demanda por el servicio. Además, persisten problemas como largos periodos de espera, trato poco cordial y diagnósticos no coherentes con los síntomas que experimentan los pacientes.

La Defensoría del Pueblo ha evidenciado que entre más de la mitad de los hospitales verificados no se realizan auditorías internas ni cuentan con Gestor de Calidad, lo que perjudica el mejoramiento continuo de la calidad de atención. Por tanto, se necesita un plan de mejora que contribuya a incrementar los niveles de satisfacción y apertura de los canales para ofrecer nuevos productos y/o servicios. Para lograrlo, se presenta la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el SUS a los afiliados en la ciudad de La Paz utilizando el modelo SERVPERF, con el fin de determinar las dimensiones del servicio no satisfechas y enmarcarlas dentro de dicho plan de mejora.

### 1.2.1. Problema científico

En relación con el problema propuesto, esta investigación busca responder a la siguiente pregunta:

**¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio del Sistema Único de Salud y la satisfacción de los afiliados, evaluada a través de las dimensiones del modelo SERVPERF?**

### 1.3. Hipótesis

**Existe una correlación entre la calidad del servicio desde las dimensiones del modelo SERVPERF y la satisfacción de los usuarios del Sistema Único de Salud.**

### 1.4. Variables de estudio

1.1.1.1. Variable dependiente

CALIDAD DEL SERVICIO

1.1.1.2. Variables independientes.

SATISFACCION DE LOS USUARIOS

1.1.1.3. Variable moderadora.

SISTEMA ÚNICO DE SALUD (SUS).

### 1.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO O TECNICA
CALIDAD DEL SERVICIO	TANGIBLE	Porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones.	Modelo servperf (Pregunta 1)
		Tiempo promedio de espera en el área de recepción.	Modelo servperf (Pregunta 2)
		Porcentaje de afiliados satisfechos con la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo.	Modelo servperf (Pregunta 3)
	FIABILIDAD	Porcentaje de afiliados satisfechos con la calidad de los servicios ofrecidos.	Modelo servperf (Pregunta 4)
		Índice de resolución de problemas en la primera interacción con el personal.	Modelo servperf (Pregunta 5)
		Porcentaje de afiliados que confían en que sus necesidades serán atendidas de manera efectiva.	Modelo servperf (Pregunta 6)
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados.	Modelo servperf (Pregunta 7)
		Porcentaje de afiliados satisfechos con la rapidez en la atención de sus necesidades.	Modelo servperf (Pregunta 8)
		Porcentaje de afiliados que reciben información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos.	Modelo servperf (Pregunta 9)
	SEGURIDAD	Porcentaje de afiliados que se sienten seguros en las instalaciones.	Modelo servperf (Pregunta 10)
		Porcentaje de afiliados que confían en que sus datos personales están protegidos.	Modelo servperf (Pregunta 11)
		Índice de cumplimiento de las normas de seguridad y privacidad.	Modelo servperf (Pregunta 12)
	EMPATÍA	Porcentaje de afiliados satisfechos con el trato amable y respetuoso del personal.	Modelo servperf (Pregunta 13)
		Porcentaje de afiliados que sienten que sus necesidades son entendidas y atendidas de manera personalizada.	Modelo servperf (Pregunta 14)

		Porcentaje de afiliados que recomendarían el servicio a otros.	Modelo servperf (Pregunta 15)
<b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>	<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>	Eficiencia en el uso de recursos en el servicio de salud.	Modelo servperf (Pregunta 16)
		Número de consultas médicas necesarias para resolver un problema de salud.	Modelo servperf (Pregunta 17)
		Calidad de la atención recibida	Modelo servperf (Pregunta 18)
		Accesibilidad a servicios de salud especializados.	Modelo servperf (Pregunta 19)
	<b>LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	Porcentaje de afiliados satisfechos con el tiempo de espera para recibir atención médica.	Modelo servperf (Pregunta 20)
		Número de quejas recibidas por parte de los afiliados.	Modelo servperf (Pregunta 21)
		Porcentaje de afiliados satisfechos con la dotación de medicamentos.	Modelo servperf (Pregunta 22)

**Fuente:** Elaboración propia en base a revisión documental y recolección de información pertinente al tema de investigación, 2023.

## 1.6. Objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación es evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados al Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz respecto a las funciones que presta el sistema, utilizando el modelo SERVPERF como herramienta de análisis. El objetivo es determinar si el sistema está cumpliendo con las expectativas y necesidades de los usuarios, y en caso contrario, identificar las áreas de mejora necesarias para optimizar la calidad del servicio. A través de la aplicación del modelo SERVPERF, se medirá la percepción real de los servicios brindados, para así poder proponer acciones de mejora que permitan aumentar la satisfacción de los afiliados al sistema de salud.

## 1.7. Alcance o campo de acción de la investigación

La presente investigación tendrá como campo de acción o alcance a los centros de salud ubicados geográficamente en cuatro distritos pertenecientes a la provincia nuestra señora de La Paz, delimitado específicamente a aplicar el instrumento de recolección de datos en solo 14 de 66 centros de salud de primer nivel que de acuerdo a la conformación de centros de salud es “**LA RED 3 NORTE CENTRAL**”. Estos centros de salud están localizados en 4 distritos del municipio de La Paz (1, 11,12 y 13). (SEDES, 2019)

El alcance temporal de la presente investigación se llevó a cabo durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de la gestión 2022.

Finalmente, el alcance poblacional serán los beneficiarios al Sistema Único de Salud (SUS) que cubre a los bolivianos que no se encuentran protegidos por el subsector de la seguridad social a corto plazo. (Salud M. d., 2019)

## **1.8. Objetivo de la investigación**

### **1.8.1. Objetivo general**

El objetivo general es:

- Evaluar el nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el SISTEMA UNICO DE SALUD a los afiliados en la ciudad de la paz mediante el modelo SERVPERF.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos son:

Objetivos específicos:

- Evaluar la calidad del servicio que se presta en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, utilizando el modelo SERVPERF.
- Determinar el nivel de satisfacción de los afiliados del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz con respecto a las funciones que presta el servicio de salud.
- Identificar las áreas de mejora del servicio de salud del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, con el fin de aumentar la satisfacción de los afiliados y mejorar la calidad de servicio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Referencias Conceptuales

Este apartado de la tesis de investigación detallará las bases teóricas conceptuales de forma y fondo de la investigación, es decir, ofrecerá al lector un conjunto de definiciones, descripciones y explicaciones clave para entender pertinentemente el contenido del resto de la investigación.

#### 2.1.1. El Sistema Único de Salud (SUS)

El Sistema Único de Salud (SUS) de Bolivia es un sistema de salud implementado por el Gobierno de Bolivia en 2019 con el objetivo de garantizar el acceso a servicios de salud gratuitos y de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminación alguna. Desde su implementación, el SUS ha sido objeto de numerosos debates y críticas, tanto a nivel nacional como internacional, por lo que resulta importante analizar los elementos de valor que definen este sistema de salud.

El Sistema Único de Salud (SUS) de Bolivia es un sistema de salud gratuita y universal que tiene como objetivo brindar atención médica a toda la población, independientemente de su condición social, económica o geográfica. El SUS se financia con recursos del Estado y está diseñado para garantizar el acceso a servicios de salud básicos y especializados a todos los ciudadanos, incluyendo a aquellos que no tienen seguro médico.

Para definir los elementos de valor del SUS, es necesario analizar las diferentes iniciativas y políticas que ha implementado el Gobierno de Bolivia en el ámbito de la salud. A continuación, se describen algunos de los elementos de valor más destacados del SUS:

- Acceso universal a servicios de salud: Uno de los elementos de valor más importantes del SUS es el acceso universal a servicios de salud. Desde la implementación del SUS, se han construido nuevos centros de salud en áreas rurales y urbanas para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios médicos de calidad. Además, se ha establecido un sistema de atención médica en línea que permite a los pacientes programar citas médicas y recibir atención médica a distancia. Según un informe del Ministerio de Salud de Bolivia, en 2019 se registraron más de 13 millones de consultas médicas en todo el país, lo que demuestra la efectividad del SUS en la garantía del acceso a servicios de salud para todos los ciudadanos.
- Mejora de la calidad de la atención médica Otro elemento de valor del SUS es la mejora de la calidad de la atención médica. Para garantizar la calidad de los servicios de salud, el Gobierno de Bolivia ha implementado políticas de formación y capacitación para los profesionales médicos y el personal de salud, así como la mejora de los sistemas de gestión de los centros de salud y la adopción de tecnologías de vanguardia para la atención médica. En un estudio realizado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en 2020, se señaló que la implementación del SUS ha llevado a una mejora significativa en la calidad de la atención médica en Bolivia, especialmente en áreas rurales y remotas del país.
- Reducción de la brecha de desigualdad en salud El SUS también ha permitido reducir la brecha de desigualdad en salud en Bolivia. Antes de la implementación del SUS, solo el 30% de la población tenía

acceso a servicios de salud, mientras que el 70% restante no tenía acceso a servicios de salud básicos. Con él SUS, se ha logrado reducir la brecha de desigualdad en salud y garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios de salud de calidad. De acuerdo con un informe del Banco Mundial, la implementación del SUS ha permitido reducir la mortalidad infantil en Bolivia de 38 por cada 1,000 nacidos vivos en 2009 a 25 por cada 1,000 nacidos vivos en 2019.

- Fortalecimiento del sistema de salud: El fortalecimiento del sistema de salud es otro elemento de valor del SUS. El Gobierno de Bolivia ha invertido en la construcción y equipamiento de nuevos centros de salud, la mejora de la infraestructura existente, la formación y capacitación de profesionales médicos y la implementación de tecnologías de vanguardia para la atención médica. Según un informe de la OPS, la implementación del SUS ha permitido fortalecer el sistema de salud en Bolivia y garantizar la sostenibilidad del sistema en el largo plazo.

En conclusión, el Sistema Único de Salud (SUS) de Bolivia es un sistema de salud universal y gratuita que tiene como objetivo garantizar el acceso a servicios de salud de calidad a todos los ciudadanos, independientemente de su condición social, económica o geográfica. Desde su implementación, el SUS ha permitido mejorar la calidad de la atención médica, reducir la brecha de desigualdad en salud y fortalecer el sistema de salud en Bolivia. Si bien el SUS aún enfrenta desafíos, los elementos de valor que definen este sistema de salud

son fundamentales para garantizar que todos los ciudadanos

tengan acceso a servicios de salud de calidad y para mejorar la salud y el bienestar de la población en Bolivia.

El 12 de febrero del año 2018, la Cámara de Diputados aprobó en grande y detalle la modificación a la Ley N°475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral; dos días después (14 de febrero) el proyecto de Ley fue tratada por el pleno del Senado, analizando la manera en que el Estado garantiza el acceso universal, equitativo, oportuno y gratuito a la atención integral en salud de la población boliviana.

En ese marco, los beneficios que contempla dicho sistema son:

- 1) **Atención gratuita para todos:** El artículo 1 de la norma aclara que la población beneficiaria que no está cubierta por la seguridad social a corto plazo con atención de salud gratuita se está expandiendo hacia el Sistema Único de Salud SUS. Su aplicación será gradual.
- 2) **Los extranjeros reciben atención médica:** El artículo 5 de la norma establece que, al igual que los bolivianos, los extranjeros recibirán atención médica gratuita en centros públicos sin seguro de salud y, de conformidad con el principio de reciprocidad, también recibirán prestaciones.
- 3) **Acceso a la atención de la salud:** El artículo 7 establece que los pacientes deben tener acceso a los servicios de salud a través del primer nivel de las instalaciones de salud pública, sin la transferencia de este nivel, no podrán pasar al segundo, tercer o cuarto nivel.
- 4) **Atención en los centros:** El artículo 6 establece que la atención sanitaria universal y gratuita se prestará gradualmente sobre la base de productos sanitarios. Comience con

1.200 funciones que cubren 460 productos, tales como cuidados, exámenes de laboratorio, cirugías y otros.

- 5) **Disponibilidad de medicamentos:** La norma establece que la tarea principal del Estado es garantizar la disponibilidad de medicamentos esenciales y de tecnologías médicas adecuadas, eficaces, seguras y de calidad. También se prevé la medicina tradicional.
- 6) **Designación del presupuesto:** Los alcaldes financiarán la atención del Sistema Único de Salud SUS poblaciones en los niveles primero y segundo, y el Gobierno prestará atención a los niveles tercero y cuarto.
- 7) **Contratación de profesionales:** En ausencia de profesionales en el país, la norma exige que los contratos a tiempo parcial se adjudiquen a profesionales que trabajen en centros de salud del sector público entre 2019 y 2021, en comparación con los profesionales que trabajan en centros de salud del sector público. (Salud M., 2019)

#### **2.1.1.1. Descripción de la creación del SUS.**

Con expectativa, Bolivia ingresa a una nueva etapa con la implementación del Sistema Único de Salud, Universal y Gratuito; así figurar como el país número 64 en atención gratuita a nivel mundial.

En ese entonces, el presidente del Estado, Evo Morales, anunció el 4 de septiembre de 2018 la implementación de una atención Universal en Salud, sin costo para la población más necesitada. Acompañado por dirigentes de la Coordinadora Nacional por el Cambio (CONALCAM) indicó que los recursos provienen del Tesoro General de la Nación (TGN) con una base de 200 millones de dólares.

Tres semanas después, iniciaron los Encuentros Departamentales denominados “Por la Salud y la Vida”; eventos donde se reunieron profesionales en salud, médicos y sectores representativos de cada región del país. Esta gran cruzada inició con éxito el 24 de septiembre en el departamento de Oruro con la presencia de 500 asistentes. El 27 y 28 del mismo mes fue el turno de La Paz, oportunidad donde se definió recuperar la rectoría total en salud.

Casi inmediatamente el 29 y 30, Pando determino sancionar el tráfico de pacientes. Y el 1 y 2 de octubre, el pueblo potosino elevó su voz para advertir que sus familias defenderán el Sistema Único de Salud (SUS) en bien de los más necesitados.

El 3 y 4 de octubre, Cochabamba reunió a más de 1.000 personas; quienes después de un amplio debate pidieron que los hospitales sean administrados por el Ministerio de Salud. Situación que se replicó en Beni, a la cabeza de su ente colegiado.

Chuquisaca fue sede para la transformación en salud con la política Salud Familiar, Comunitaria e Intercultural (SAFCI). El 8 y 9 de octubre fue el turno de Tarija, instituciones que solicitaron estabilidad laboral para médicos; finalmente, el 11 y 12 de octubre ante todo pronóstico Santa Cruz pidió desprivatizar la salud.

Finalmente, como uno de los pilares para el inicio del nuevo Sistema de Salud, se procedió con la visita a Hospitales de Tercer Nivel, con el fin de verificar sus capacidades e identificar las necesidades del paciente y personal en salud. (Ministerio de Salud, 2019)

#### **2.1.1.2. Dependencia**

Las instituciones e instancias que apoyan económicamente, fiscalizan y controlan el Sistema único de Salud son:

- 1) Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia.
- 2) Gobiernos Municipales, que administran los centros hospitalarios de primer y segundo nivel.

Tomando en cuenta los fondos económicos que se requieren:

- 1) El Tesoro General de la Nación (TGN) dotará de ítems y financiará el funcionamiento de los Programas Nacionales de Salud.
- 2) El financiamiento de los servicios en el tercer y cuarto nivel serán cubiertos con recursos del TGN.
- 3) Los gobiernos municipales financiarán la atención del primer y segundo nivel con los recursos de coparticipación tributaria (15,5% o más).

### **2.1.1.3. Alcance organizacional**

Los servicios que brinda el Sistema Único de Salud (SUS) son en tres niveles, primer, segundo y tercer nivel.

- Los servicios de **Primer Nivel** incluyen:
  - a) Promoción de la salud y prevención de enfermedades.
  - b) Diagnóstico, prevención y rehabilitación de la enfermedad.
  - c) Consulta media y odontológica.
  - d) Servicios de enfermería.
  - e) Vacunas.
  - f) Medicamentos.

- g) Insumos médicos.
- h) Exámenes de laboratorio.
- i) Exámenes de gabinete.
- j) Otros servicios (curaciones, suturas, retiros de puntos, toma de presión arterial, etc.)

La lista de productos de salud comprende las principales patologías que pueden ser otorgadas en hospitales de **segundo y tercer nivel**. Cada uno de los productos de salud incluye todos los servicios necesarios para atención del paciente, de acuerdo a esquemas de tratamiento señalados en normas y protocolos de atención incluyen:

- a) Atención médica especializada.
- b) Hospitalización.
- c) Medicamentos, insumos y reactivos.
- d) Servicios complementarios a la atención del paciente.
- e) Exámenes de laboratorio.
- f) Exámenes de gabinete.
- g) Sangre y hemocomponentes. (Ministerio de Salud, 2019)

### **2.1.2. Evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados**

La evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del Sistema Único de Salud (SUS) de Bolivia es un tema de gran importancia debido a que la salud es un derecho fundamental de todo ser humano y es responsabilidad del Estado garantizar su acceso a toda

la población, especialmente a los más vulnerables. La evaluación de la satisfacción de los usuarios es un elemento clave para mejorar la calidad de los servicios de salud y para tomar decisiones informadas que permitan mejorar el sistema de salud en su conjunto. En este ensayo se analizarán los elementos de valor que definen la evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del SUS de Bolivia, en función de la literatura existente y de las estadísticas disponibles.

La satisfacción del usuario es un elemento clave para medir la calidad de los servicios de salud. Según Donabedian, la calidad se puede medir a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. La dimensión de proceso está directamente relacionada con la satisfacción del usuario, ya que se refiere a cómo se prestan los servicios de salud y cómo se perciben por parte de los usuarios. La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios de salud y puede ser utilizada para identificar áreas de mejora y para tomar decisiones informadas sobre el sistema de salud en su conjunto.

El SUS de Bolivia es un sistema de salud público que tiene como objetivo garantizar el acceso universal a los servicios de salud a toda la población, especialmente a los más vulnerables. La evaluación de la satisfacción del usuario es importante en el SUS de Bolivia porque permite identificar las fortalezas y debilidades del sistema y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad de los servicios de salud. Según una encuesta nacional realizada en Bolivia en 2019, el 75% de los usuarios del SUS están satisfechos con los servicios de salud que reciben, lo que indica que el sistema está cumpliendo con su objetivo de garantizar el acceso universal a la salud. Sin embargo, esta encuesta también identificó áreas de mejora, como la disponibilidad de medicamentos y la calidad de la atención médica en algunos casos.

La participación de los usuarios en la evaluación de la satisfacción es un elemento clave para garantizar la calidad de los servicios de salud. Los usuarios son los principales interesados en la calidad de los servicios de salud y su opinión es fundamental para identificar áreas de mejora y para tomar decisiones informadas sobre el sistema de salud en su conjunto. Según una encuesta realizada en Bolivia en 2019, el 93% de los usuarios del SUS están dispuestos a participar en la evaluación de la satisfacción, lo que indica que existe un interés por parte de los usuarios en mejorar la calidad de los servicios de salud.

La retroalimentación es un elemento clave para mejorar la calidad de los servicios de salud. La retroalimentación permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad de los servicios de salud. En el SUS de Bolivia, la retroalimentación de los usuarios es fundamental para mejorar la calidad de los servicios de salud. Según una encuesta realizada en Bolivia en 2019, el 63% de los usuarios del SUS han dado retroalimentación sobre los servicios de salud que reciben, lo que indica que existe un interés por parte de los usuarios en mejorar la calidad de los servicios de salud y que el sistema está abierto a recibir retroalimentación por parte de los usuarios.

La evaluación continua es un elemento clave para mejorar la calidad de los servicios de salud. La evaluación continua permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad de los servicios de salud. En el SUS de Bolivia, la evaluación continua es fundamental para mejorar la calidad de los servicios de salud. Según una encuesta realizada en Bolivia en 2019, el 70% de los usuarios del SUS considera que es importante realizar evaluaciones continuas de la calidad de los servicios de salud, lo que indica que existe un interés por parte de los usuarios en mejorar la calidad de los servicios de salud y que el sistema está abierto a la evaluación continua.

La evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del SUS de Bolivia es un tema de gran importancia para garantizar la calidad de los servicios de salud y para mejorar el sistema de salud en su conjunto. La satisfacción del usuario, la participación de los usuarios en la evaluación de la satisfacción, la retroalimentación, la evaluación continua y la importancia del Estado en garantizar el acceso universal a la salud son elementos clave para definir la evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del SUS de Bolivia. La evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del SUS de Bolivia debe ser continua y debe contar con la participación activa de los usuarios para garantizar la calidad de los servicios de salud y para mejorar el sistema de salud en su conjunto.

### **2.1.3. Modelo Servperf:**

#### **2.1.3.1. Definición del modelo Servperf**

Un factor clave para asegurar el éxito de toda organización es la calidad del servicio que prestan al consumidor. Es por esta razón que conocer la opinión de lo que piensan los afiliados que reciben el servicio es vital para conocer los aspectos que se pueden mejorar para lograr satisfacer por completo al consumidor. (Gutiérrez, H., 2010).

Las instituciones que brindan servicios de salud también deben estar al tanto de la calidad del servicio que el paciente recibe, ya que “un servicio de salud tiene como principal objetivo mantener, restaurar y promover la salud mediante una interacción constante entre el usuario (o paciente) y los proveedores, por lo tanto, todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se enfocan para mejorar la calidad de la atención al paciente, posteriormente él será el mejor juez para evaluarla” (Torres Navarro, Jélvez Caamaño y Vega Pinto, 2014).

Debido a que existen un gran número de factores que intervienen en la prestación de un servicio de salud, es necesario diseñar un instrumento de evaluación de la calidad del servicio que permita conocer los aspectos favorables y negativos que puede llegar a tener el proceso de atención en esta área. Para medir la calidad del servicio ofrecido existen remontan al año de 1985, para la gestión de la calidad del servicio partiendo de la búsqueda de respuestas a preguntas relacionadas con el servicio y su mejora, la cual fue una tarea designada a Parasuraman, Zeithaml y Berry por la Universidad de Texas.

### **2.1.3.2. Concepción del modelo**

Basada exclusivamente en el desempeño y tomando directamente los ítems del modelo SERVQUAL, Cronin y Taylor desarrollaron un nuevo modelo al que nombraron SERVPERF, el cual a diferencia del SERVQUAL, sólo se enfoca en las percepciones de los clientes sobre el servicio que se les ha brindado. (García Mestanza, J. & Díaz Muñoz, R., 2008)

El modelo SERVPERF se utiliza para examinar el desempeño de un establecimiento o servicio, el cual arroja una medición de la efectividad de un servicio. Se fundamenta en las percepciones del encuestado, ya que expresa el nivel de efectividad en lo que se desea analizar. Con esto se puede arrojar la eficacia de que los clientes o personas que usan el servicio, expresan su valoración sobre el servicio recibido.

### **2.1.3.3. Características del modelo Servperf**

Para el diseño del cuestionario a emplear se siguió el siguiente procedimiento: Se tomó como base las dimensiones: Tangible, fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor. Se consideró las preguntas planteados en nuestra Operacionalización de variables, los autores (Gimeno

Zuera & Ruizolalla Corcuera, 2001) mencionan que “el cuestionario utilizado por SERVPERF ha sido contrastado y validado empíricamente [...] esto no lo convierte en un formato rígido e inalterable, si no que [...] puede y debe ser ajustado a las necesidades del sector a medir”, es por ello que los preguntas se desarrollaron en base a la conceptualización de cada dimensión y se formularon enfocados al sector en el que se llevó a cabo.

Según Cronin y Taylor, los distintos ítems (preguntas del cuestionario), se agrupan en 5 dimensiones, en función a los criterios de las mismas, en este punto reflejamos el número de preguntas que constituyen cada dimensión adaptadas a nuestra investigación, en base al siguiente cuadro:

Tabla 2 Constitución del modelo

<b>Criterio</b>	<b>Ítems relacionados con el criterio</b>
Elementos tangibles	Ítems del 1 al 3
Fiabilidad	Ítems del 4 al 6
Capacidad de respuesta	Ítems del 7 al 9
Seguridad	Ítems del 10 al 12
Empatía	Ítems del 13 al 15

**Fuente:** Elaboración propia.

En este punto se establecieron las preguntas del cuestionario (ítems), en forma de interrogante para identificar y obtener la percepción del cliente sobre el servicio en concreto, cada una acompañada de una escala Likert de 5 puntos que va desde 1 (Nada satisfecho) hasta 5 (Muy satisfecho).

Después de estos pasos el cuestionario se consolida y se encuentra listo para ser aplicada a los afiliados del Sistema Único de Salud, en el cual las respuestas eran englobadas de la siguiente manera:

Tabla 3 Clasificación de los items del modelo Servperf

CALIFICACIÓN	PERCEPCION	NIVEL
5	Muy satisfecho	ALTO
4	Satisfecho	MEDIO
3	Moderadamente satisfecho	MEDIO
2	Poco satisfecho	BAJO
1	Nada satisfecho	BAJO

Nota: Elaboración propia.

En este apartado cabe detallar que una de las principales críticas que se le derivan al modelo *SERVPERF* es que la calidad de servicio “no puede ser medida de manera similar para todas las industrias de servicios, ya que estas presentan características que las hacen diferentes unas a otras en gran escala” (Ospina Moreno & Betancurth Calderin, 2018, pág. 34). Por lo tanto, no debe ser tomado como un modelo definitivo para ser sinónimo de seguridad respecto a que sea consistente, mejor en comparación a otros modelos.

El autor (Parra Díaz, 2015) desarrollo un cuadro comparativo para apreciar los diferentes modelos de medición que pueden ser utilizados para diferentes sectores:

Tabla 4 Comparativa del modelo

ESCALA Y TUTOR	ITEMS Y SECTOR	DIMENSIONES
<b>SERVQUAL Parasuraman y otros (1988)</b>	22 en Servicios en general	Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta. Seguridad y Empatía
<b>SERVPERF Cronin y Taylor 1992</b>	22 en Empresas de servicio	Basados en las 5 dimensiones de SERVQUAL
<b>LODGSERV Knutson y otros (1990)</b>	26 en Hoteles	Basados en las 5 dimensiones de SERVQUAL
<b>LODQUAL Getty &amp; Thomson 1994</b>	22 en Hotelería	Solo tres de SERVQUAL: Tangibilidad, Fiabilidad y Contacto.
<b>HOTELQUAL Falces &amp; y et al 1999</b>	20 en Alojamiento	Personal, Instalaciones y Organización del servicio.
<b>DINERSERV Stevens &amp; et al 1995</b>	29 en Restaurantes	Identifican las 5 dimensiones del SERVQUAL

**Fuente:** Elaborado por Parra (2015).

#### 2.1.3.4. Limitaciones y utilidad.

Para Castelló y Lizcano como se citó en (Gimeno Zuera & Ruizolalla Corcuera, 2001), el modelo:

- Constituye un instrumento complejo y completo de medición.
- También afirman que puede ser adaptable y aplicable a diferentes sectores.
- En donde la correcta aplicación permita lograr convertirse en una fuente inagotable de información.
- Útil para la toma de decisiones de gran trascendencia para las empresas u organizaciones, ya que permite contar las deficiencias encontradas en la calidad del

servicio a través de análisis de diferentes niveles: Por cada pareja de ítems, Por cada criterio o dimensión y Combinando todas las dimensiones.

### **2.1.3.5. Ventajas del modelo Servperf**

La evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del Sistema Único de Salud (SUS) de Bolivia es una tarea crucial para garantizar la calidad de los servicios de salud en el país. Para ello, es necesario utilizar un modelo de evaluación que permita medir de manera efectiva y precisa la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud. En este sentido, el modelo Servperf se presenta como una herramienta útil para la evaluación de la calidad de servicios de salud, ya que permite analizar los elementos de valor y dimensiones que influyen en la satisfacción de los pacientes. En esta investigación se analizarán las ventajas del modelo Servperf para la evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del SUS de Bolivia.

El modelo Servperf es una herramienta de evaluación de la calidad de servicios que se basa en la medición de las percepciones de los clientes. Este modelo fue desarrollado por Cronin y Taylor en 1992 y se ha utilizado con éxito en diversas industrias, incluyendo la salud. El modelo Servperf se compone de cinco elementos de valor y dimensiones que influyen en la satisfacción del cliente: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Una de las principales ventajas del modelo Servperf es su capacidad para medir de manera precisa la satisfacción del cliente. El modelo Servperf se basa en la medición de las percepciones del cliente en relación a los servicios que se ofrecen. De esta manera, se puede evaluar de manera efectiva la satisfacción del cliente con los servicios de salud que se ofrecen en el SUS de Bolivia.

Otra ventaja del modelo Servperf es su capacidad para identificar áreas de mejora en los servicios de salud. El modelo Servperf analiza los elementos de valor y dimensiones que influyen en la satisfacción del cliente. De esta manera, se pueden identificar las áreas en las que se debe mejorar para aumentar la satisfacción del cliente con los servicios de salud que se ofrecen.

El modelo Servperf también permite comparar los servicios de salud que se ofrecen en el SUS de Bolivia con los de la competencia. Al medir la satisfacción del cliente con los servicios de salud, se pueden comparar los resultados con los de la competencia para identificar las áreas en las que se debe mejorar para mantener la competitividad en el mercado de servicios de salud.

Finalmente, el modelo Servperf permite aumentar la satisfacción del cliente con los servicios de salud que se ofrecen en el SUS de Bolivia. Al identificar las áreas de mejora y compararse con la competencia, se pueden implementar acciones para mejorar los servicios de salud y aumentar la satisfacción del cliente.

En conclusión, el modelo Servperf es una herramienta útil para la evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados del SUS de Bolivia. El modelo Servperf permite medir de manera precisa la satisfacción del cliente, identificar áreas de mejora, compararse con la competencia y aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se recomienda utilizar el modelo Servperf en la evaluación de la calidad de servicios de salud en el SUS de Bolivia para garantizar la calidad de los servicios de salud que se ofrecen a la población boliviana.

## 2.1.4 Conceptos

### 2.1.4.1 Satisfacción

“La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del cliente. La satisfacción puede asociarse con sentimiento de placer, es un blanco móvil, dinámico que puede evolucionar con el tiempo, influida por una variedad de factores.” (Fournier S., 1999)

Desde el punto de vista de la prestación de servicios, “La satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones del servicio, por lo que la calidad del servicio es un componente de la satisfacción.” (Zeithaml, 2009)

Sin embargo, se debe tener claro que este concepto puede tener mayor referencia hacia el lado comercial, esto significa que quien percibe dicho sentido, es quien regula el sentido de dicha palabra, sin embargo, para la presente investigación, se lo trabajará aplicado al mundo de las instituciones de salud públicos.

### 2.1.4.2 Calidad

Como consumidor:

- “La calidad es desarrollar un producto o un servicio que pueda satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, en el caso de un producto la calidad está relacionada al precio, a la durabilidad, al diseño, etc.”, en el caso de un servicio puede estar relacionada al trato del personal, a como se ve el establecimiento, si el lugar cumple con las expectativas del cliente, si es de fácil acceso a una persona

discapacitada, etc. Estas logran que el cliente se vaya satisfecho con su consumo y pueda generar el deseo de volver en otra ocasión.

Según el diccionario de empresa y gestión, “La calidad en marketing, es el grado en que un producto o servicio cubre las expectativas y necesidades del cliente.” (Witzel, 2005)

- “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.” (Horovitz, 1990). Si nos referimos a la clientela clave, estas personas son las que, de acuerdo a sus expectativas y necesidades, imponen a la empresa el nivel de calidad que debe alcanzar, es decir, estos exigen un nivel de calidad que los satisface y a su vez los lleva a adquirir este servicio.

Sin embargo, cuando se habla de calidad, rápidamente se relaciona cuan satisfecho se siente el cliente en relación a un servicio y si este es capaz de satisfacer o superar sus expectativas. Según el libro Administración Estratégica, “la calidad existe cuando los bienes o los servicios de una compañía cumplen o exceden las expectativas de los clientes”. (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015)

Para seguir el lineamiento de la investigación, a continuación se incorpora la definición de Afiliado, interpretado por los autores:

#### **2.1.4.3 Afiliado.**

Según la Real Academia Española define a un afiliado como: “Dicho de una persona: Asociada a otras para formar corporación o sociedad”. (Española, s.f.) . Desde el punto de vista de la salud, afiliado es la persona que una vez haya realizado la afiliación y este le

otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema en Salud. (Arrieta, 2020)

## 2.2 Contexto Referencial

El Sistema Único de Salud SUS se definió como el “Concepto de Derecho Colectivo y, por lo tanto, el Estado estaba estableciendo un sistema de seguro público único que garantizaba el acceso a la atención de la salud para todos los bolivianos.

El Sistema Único de Salud (SUS) es la manera que el Estado garantiza el acceso universal equitativo, oportuno y gratuito a la atención integral en salud de la población boliviana.

Beneficia a toda la población sin seguro de salud como gremiales, trabajadores por cuenta propia, panaderos, meseros, albañiles, agricultores, artesanos, trabajadoras del hogar, estudiantes, lustra calzados, entre otros.

### **Personas beneficiarias del SUS son:**

- a) Las bolivianas y los bolivianos que no se encuentren protegidos por el subsector de la seguridad social de corto plazo.
- b) Las personas extranjeras que no están protegidas por el subsector de la seguridad social de corto plazo, en el marco de instrumentos internacionales, bajo el principio de reciprocidad y en las mismas condiciones de las y los bolivianos.
- c) Las personas extranjeras cuyo país de origen no tenga acuerdos con él nuestro en materia de reciprocidad en salud y que pertenezcan a los siguientes grupos poblacionales:

- Mujeres embarazadas, desde el principio de la gestación hasta los seis meses posterior al parto.
- Mujeres respecto a atención sexual y reproductiva.
- Niños y niñas menores de 5 años.
- Mujeres y hombres a partir de los 60 años.
- Personas con discapacidad que se encuentren calificadas de acuerdo a normativa vigente. (ministerio de salud)

El ex presidente Evo Morales, anunció el 4 de septiembre de 2018 la implementación de una atención Universal en Salud, sin costo para la población más necesitada.

Acompañado por dirigentes de la Coordinadora Nacional por el Cambio (Conalcam) indicó que los recursos provienen del Tesoro General de la Nación (TGN) con una base de 200 millones de dólares.

Como uno de los pilares para el inicio del nuevo Sistema de Salud, se procedió con la visita a Hospitales de Tercer Nivel, con el fin de verificar sus capacidades e identificar las necesidades del paciente y personal en salud.

### **2.2.1 Marco Legal**

A continuación, se presenta el marco normativo de Bolivia, referente al Sistema Único de Salud:

Bolivia es uno de los pocos países a nivel mundial que implementa un modelo de cobertura universal de salud, centrando el derecho a la atención médica. El gobierno boliviano se propuso brindar cobertura universal y gratuita al 50% de la población, un

aumento del doble de las tasas de cobertura anterior, protegiendo a aproximadamente cinco millones de bolivianos desatendidos y sin seguro.

En ese marco, Bolivia es ahora uno de los tres países de la región con más del 30% de la fuerza laboral de salud comprometida con la salud comunitaria de primer nivel. Reducción del gasto de bolsillo: la mejora de los servicios en el nivel primario de salud, dio como resultado la prevención y el diagnóstico temprano de los principales tipos de enfermedades crónicas no transmisibles y, en consecuencia, redujo el gasto de los hogares en salud. La contribución de los gastos de bolsillo a los presupuestos hospitalarios de nivel terciario se redujo drásticamente del 65% en 2018 al 19% en 2020. (Salud O., 2021)

Es por ello, que a partir de las reformas de salud realizadas y ultimadamente la aplicación del modelo del Sistema Único de Salud (SUS), aumentaron el gasto público en salud, fortalecieron los servicios primarios de salud y redujeron los gastos de bolsillo de las comunidades vulnerables.

Y uno de los aspectos que pudo ser un referente para demostrar la capacidad máxima de funcionalidad del SUS fue el enfrentamiento que se le hizo al COVID-19, epidemia que destacó la necesidad y trascendencia del modelo de salud de Bolivia. A pesar de las limitaciones creadas por la pandemia y el malestar social generalizado debido a los controvertidos resultados de las elecciones presidenciales, los establecimientos de salud pública en Bolivia ofrecieron servicios de salud esenciales ininterrumpidos. Suministros médicos, particularmente a nivel de atención primaria de salud, en los 339 municipios del país.

Por otro lado, el SUS fortaleció la atención de primer nivel con énfasis en la vigilancia epidemiológica, las clínicas vecinales y los servicios de salud para las comunidades marginadas; en algunos municipios, el SUS apoyó los programas de salud existentes (por ejemplo: SAFCI y MISALUD), a cargo de los servicios esenciales de salud. El SUS abolió la afiliación previa en diferentes niveles de establecimientos de salud y se garantizó a todos los bolivianos el acceso al tratamiento COVID-19 disponible. Los servicios gratuitos mitigaron (incluso parcialmente) el enorme impacto económico de los grupos marginados y vulnerables de la pandemia. Si el SUS no se hubiera lanzado un año antes de la pandemia, la respuesta de Bolivia al COVID-19 habría estado menos preparada.

El modelo de salud de Bolivia, por lo tanto, encierra la promesa de un sistema de salud fortalecido para resistir el impacto de futuras emergencias de salud, que como todo establecimiento de salud debe ir mejorando a medida de las exigencias que se presenten.

Finalmente, se adjunta en el **Anexo 3**, la Ley Nro. 1152, Ley modificatoria a la ley N.º 475 de 30 de diciembre de 2013, de prestaciones de servicios de salud integral del Estado plurinacional de Bolivia, modificada por ley N° 1069 de 28 de mayo de 2018 “hacia el Sistema Único de Salud universal gratuito”.

### **2.3 Estudios Previos Del Objeto De Estudio**

---

**Casa de estudio:** Universidad nacional autónoma de Nicaragua

**Tesis:** “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa del hospital bautista de managua nicaragua, junio 2019”

**Autor:** Rafael de Jesus Castellon Sequeira

**Año de publicación:** 2019

---

**Casa de estudio:** Universidad Cesar Vallejo

**Tesis:** “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas”

**Autor:** July Mabel Guevara Carranza,

**Año de publicación:** 2018

---

**Informe:** “Limites en la implementación del Sistema Unico de Salud”

**Autor:** Defensoría del Pueblo – Estado Plurinacional de Bolivia

**Año de publicación:** 2022

---

## **2.4 Diagnóstico Del Problema**

El acceso a un seguro de salud es una necesidad básica para todas las personas, ya que brinda la tranquilidad y la seguridad necesarias en caso de emergencias médicas. La aprobación de la ley 475 de prestaciones de servicios en Bolivia en 2019 fue una medida importante para garantizar el acceso a la salud para toda la población, pero su aplicación inmediata y sin una preparación adecuada fue motivo de controversia.

La implementación del seguro de salud gratuito en Bolivia ha sido un proceso complejo que ha generado desafíos significativos. Una de las principales desventajas ha sido el colapso de los hospitales, debido a la demanda excesiva de atención médica por parte de la población. Además, la sostenibilidad del seguro gratuito ha sido cuestionada, ya que el sistema de salud no cuenta con suficientes recursos para cubrir todas las necesidades de los

pacientes. Otros problemas incluyen la falta de personal médico y la falta de medicamentos y equipos médicos adecuados.

Por otra parte, el usuario del seguro de salud gratuito no siempre está seguro de que el servicio satisfaga todas sus necesidades. Es por eso que se plantea la necesidad de evaluar la calidad del servicio de salud ofrecido a través del modelo Servperf, propuesto por Cronin y Taylor en 1992, que evalúa la calidad de los servicios en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

La implementación del modelo Servperf adaptado a los criterios de evaluación de los servicios públicos del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz permitiría evaluar el nivel de satisfacción del paciente con respecto a su experiencia en el uso del seguro de salud gratuito. De esta manera, se podrían identificar los problemas y deficiencias existentes en la prestación del servicio y buscar soluciones adecuadas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

En conclusión, el acceso a un seguro de salud es fundamental para garantizar el bienestar y la seguridad de la población. Aunque la implementación del seguro gratuito en Bolivia ha sido un proceso complicado, es necesario evaluar su calidad para mejorar la atención médica y garantizar una experiencia satisfactoria para los pacientes. El modelo Servperf adaptado a los criterios de evaluación de los servicios públicos del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz puede ser una herramienta útil para lograr este objetivo.

### CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

El tipo y diseño de la investigación son:

#### 3.1. Tipo De Intervención.

La presente investigación se desarrolló a partir del enfoque cuantitativo, en análisis del tema se empleará magnitudes numéricas y herramientas de estadística, buscando determinar patrones de comportamiento de una muestra de la población establecida y por lo tanto el hecho de trabajar con un grupo representativo del conjunto de la sociedad, al concluir el análisis los datos serán generalizados.

El tipo de investigación es básico correlacional, en ese sentido buscamos la relación que existe entre las dos variables. Además, el estudio busca ser objetivo, sin realizar manipulación sobre la realidad que se desea conocer y manteniendo a la teoría como referencia fundamental.

El diseño de la investigación es transversal y el nivel de estudio es descriptivo, porque la investigación buscará seleccionar una serie de variables relacionadas a la **evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el Sistema Único de Salud (SUS)** y cada una será evaluada para finalmente saber qué nivel de satisfacción tienen, cómo son, cómo se manifiesta el fenómeno de interés y en general indicar como los beneficiarios utilizan el servicio. En resumen, esta tesis es de índole descriptiva. (Hernández R., 2014)

### 3.2 Universo O Población De Estudio

El universo que se estudió en esta investigación son las personas que se encuentran dentro del alcance sectorial mencionado en la primera parte de esta investigación. Por lo tanto, se tomó en cuenta datos de población por distrito municipal y por establecimiento de salud, según grupos etareos, lo cual corresponde a 14 centros de salud de primer nivel que conforma la **RED 3 NORTE CENTRAL**.

Dicha información fue recolectada en administración del centro de salud “San José de Natividad”. (Anexo 4)

En ese marco se elaboró un cuadro en el que se refleja la población que es pertinente para la presente investigación, detallando las personas que están aseguradas en los 14 centros de salud que fueron visitados con las siguientes características:

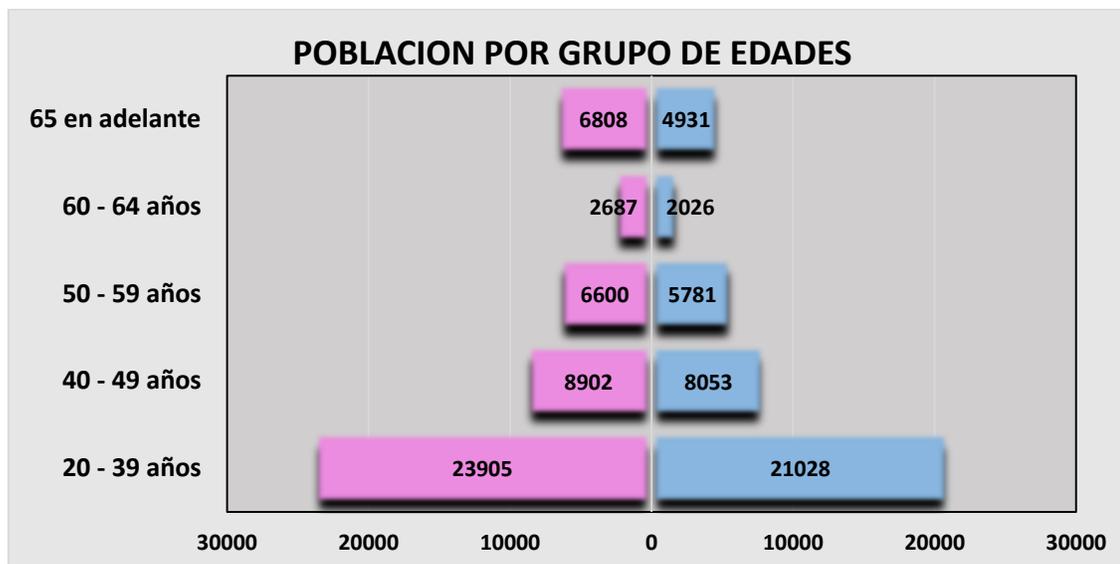
- Población que corresponde a cuatro distritos (1, 11, 12 y 13) del municipio de La Paz, sabiendo que en estos distritos es participe la Zona de Miraflores donde se aplicara el estudio y el dato es pertinente para su utilización.
- De acuerdo a la información recolectada solo se tomó en cuenta a las personas mayores de 20 años en adelante, que corresponde al grupo etareo que mayor uso hace el sistema único de salud. (ministerio de salud, 2019)

POBLACION POR DISTRITO MUNICIPAL Y POR ESTABLECIMIENTO DE SALUD															
DISTRITO MUNICIPAL N° 1															
AREAS	20 a 39 años			40 A 49 años			50 A 59 años			60 - 64 años			65 y mas años		
CENTROS DE SALUD	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
Juancito Pinto	1489	1310	2799	555	502	1057	411	360	771	167	126	293	424	307	731
Asistencia Publica	2161	1901	4062	805	728	1533	597	523	1120	243	183	426	616	446	1062
DISTRITO MUNICIPAL N° 11															
AREAS	20 a 39 años			40 A 49 años			50 A 59 años			60 - 64 años			65 y mas años		
CENTROS DE SALUD	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
Plan Autopista	1174	1032	2206	437	395	832	324	284	608	132	100	232	334	242	576
Achachicala	1992	1752	3744	742	671	1413	550	482	1032	224	169	393	567	411	978
18 de Mayo	1336	1175	2511	497	450	947	369	323	692	150	113	263	380	275	655
Vino Tinto	1818	1599	3417	677	612	1289	502	440	942	204	154	358	518	375	893
Agua de la Vida	1619	1424	3043	603	545	1148	447	391	838	182	137	319	461	334	795
DISTRITO MUNICIPAL N° 12															
AREAS	20 a 39 años			40 A 49 años			50 A 59 años			60 - 64 años			65 y mas años		
CENTROS DE SALUD	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
San Juan Lazareto	1926	1695	3621	717	649	1366	532	466	998	217	163	380	549	397	946
Alto Miraflores	1507	1326	2833	561	508	1069	416	364	780	169	128	297	429	311	740
Calvario	2034	1789	3823	757	685	1442	561	492	1053	229	172	401	579	420	999
Villa Fatima Delicias	2012	1770	3782	749	678	1427	555	487	1042	226	171	397	573	415	988
Las Delicias Central	1383	1216	2599	515	466	981	382	334	716	155	117	272	394	285	679
DISTRITO MUNICIPAL N° 13															
AREAS	20 a 39 años			40 A 49 años			50 A 59 años			60 - 64 años			65 y mas años		
CENTROS DE SALUD	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL
San Jose de Natividad	1651	1453	3104	615	556	1171	456	399	855	186	140	326	470	341	811
Chuquiaguillo	1803	1586	3389	672	608	1280	498	436	934	203	153	356	514	372	886
<b>TOTAL</b>	<b>23905</b>	<b>21028</b>	<b>44933</b>	<b>8902</b>	<b>8053</b>	<b>16955</b>	<b>6600</b>	<b>5781</b>	<b>12381</b>	<b>2687</b>	<b>2026</b>	<b>4713</b>	<b>6808</b>	<b>4931</b>	<b>11739</b>

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo a información recolectada de población por distrito municipal y por establecimiento de salud, según grupos etareos, Red norte central, Gestión 2019

**Figura 1**

*Población, en base a revisión documental y recolección de información pertinente al tema de investigación, 2022*



**Fuente:** Elaboración propia en base a información recolectada.

Por lo tanto de forma segmentada por edades se tiene:

Tabla 5 Población por grupo de edades

Población por edad	Mujeres	Hombres	Total
20 - 39 años	23,905	21,028	44.933
40 - 49 años	8.902	8.053	16.955
50 - 59 años	6.600	5.781	12.381
60 - 64 años	2.687	2.026	4.713
65 en adelante	6.808	4.931	11.739
<b>TOTAL</b>	<b>48.902</b>	<b>41.819</b>	<b>90.721</b>

**Fuente:** Población, en base a revisión documental y recolección de información pertinente al tema de investigación, 2022.

### **3.3 Determinación Del Tamaño Y Diseño De La Muestra**

Para la investigación se tomó en cuenta los siguientes Centros de Salud que están detallados con su respectiva dirección:

### JUANCITO PINTO

- DISTRITO MUNICIPAL N°1
- Dirección: Calle Graneros v Murillo

### ASISTENCIA PUBLICA

- DISTRITO MUNICIPAL N°1
- Dirección: Av. Simon Bolivar N° 1519

### PLAN AUTOPISTA

- DISTRITO MUNICIPAL N°11
- Dirección: Calle manzano "E" s/n lado complejo deportivo Plan Autopista

### ACHACHICALA

- DISTRITO MUNICIPAL N°11
- Dirección: Av. Chacaltaya frente a la Escuela Pedro Domingo

### 18 DE MAYO

- DISTRITO MUNICIPAL N°11
- Dirección: Sede social N° 104 / Zona 18 de Mayo - Vino Tinto

### VINO TINTO

- DISTRITO MUNICIPAL N°11
- Dirección: Av. Baltazar de Salas N° 57 - Vino Tinto

### AGUA DE LA VIDA

- DISTRITO MUNICIPAL N°11
- Dirección: Pje. La Bandera s/n entre Calle Colon y Av. La Bandera

### SAN JUAN LAZARETO

- DISTRITO MUNICIPAL N°12
- Dirección: Av. Tejada Sorzano - Exprosalud

### ALTO MIRAFLORES

- DISTRITO MUNICIPAL N°12
- Dirección: Calle Urias Rodriguez Esq. Adriana Pariente s/n Zona Barrio Grafico - Chapuma

### CALVARIO

- DISTRITO MUNICIPAL N°12
- Dirección: Av. Periferica Calle 7 N° 10

### VILLA FATIMA DELICIAS

- DISTRITO MUNICIPAL N°12
- Dirección: Calle San Jose y Calle Chicaloma Zona Las Delicias - Villa Fatima

### LAS DELICIAS CENTRAL

- DISTRITO MUNICIPAL N°12
- Dirección: Av. Chacaltaya frente a la Escuela Pedro Domingo

### SAN JOSE NATIVIDAD

- DISTRITO MUNICIPAL N°13
- Dirección: Calle San Jose, Esq Tipuani s/n

### CHUQUIAGUILLO

- DISTRITO MUNICIPAL N°13
- Dirección: Av. Ramiro Castrillo s/n

La fórmula para utilizar es:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 \times P \times Q + (N-1) \times E^2}$$

Fuente: Fórmula muestreo probabilístico (Murray R. 1997, p.186)

## Figura 2

*Sistema Automatizado del cálculo de la muestra, Decisión Analyst.*

Reemplazando los datos se tiene:

$$n = \frac{(1,96)(1,96)(0,5)(0,5)(90721)}{(1,96)(1,96)(0,5)(0,5) + 90721(0,05)^2}$$

$$n = 383 \text{ (personas a encuestar)}$$

**Datos obtenidos:**

- 90721 este dato se obtuvo de población por distrito municipal y por establecimiento de salud.
- El 95% es criterio estadístico que es de 1,96.
- El 50% corresponde a la probabilidad de encontrar un usuario de los miles que se quiere o se desea colaborar con la encuesta.
- Según Hernández, en tablas el error mastral es de 0,5.

Para esta investigación se realizarán **383 encuestas**, a personas aseguradas en el Sistema Único de Salud (SUS) que a continuación se explicará el instrumento de recolección de datos.

**3.4 Selección de Métodos y Técnicas**

Para el presente trabajo de investigación se ve pertinente aplicar las siguientes fuentes de información:

Tabla 6 Estructura de fuentes de información.

<b>FUENTES PRIMARIAS</b>	
<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>
<b>1</b>	Respaldos documentales.
<b>2</b>	Método de recolección de datos 1 – <b>Encuesta – SERVPERF (Anexo 2)</b>
<b>FUENTES SECUNDARIAS</b>	
<b>1</b>	Libros y documentos (pdf) de autores reconocidos.
<b>2</b>	Página Web Institucional.
<b>3</b>	Publicaciones web, prensa y artículos.
<b>4</b>	Publicaciones web, prensa y artículos.

**Fuente:** Elaboración propia.

### **3.5 Instrumentos de Relevamiento de Información**

Se realizó la recolección de información mediante la implementación de una encuesta elaborada en base a 22 preguntas que incluyen las 5 dimensiones del modelo y 2 dimensiones consideradas a partir de las variables, que puntuará cada pregunta de manera ordenada estructuralmente de acuerdo a los propósitos de la investigación, esta información será interpretada por medio de porcentajes y representaciones gráficas para un mejor entendimiento de los resultados.

Esta encuesta está diseñado de forma que se pueda calificar la percepción de los afiliados y se determine el nivel de satisfacción del cliente.

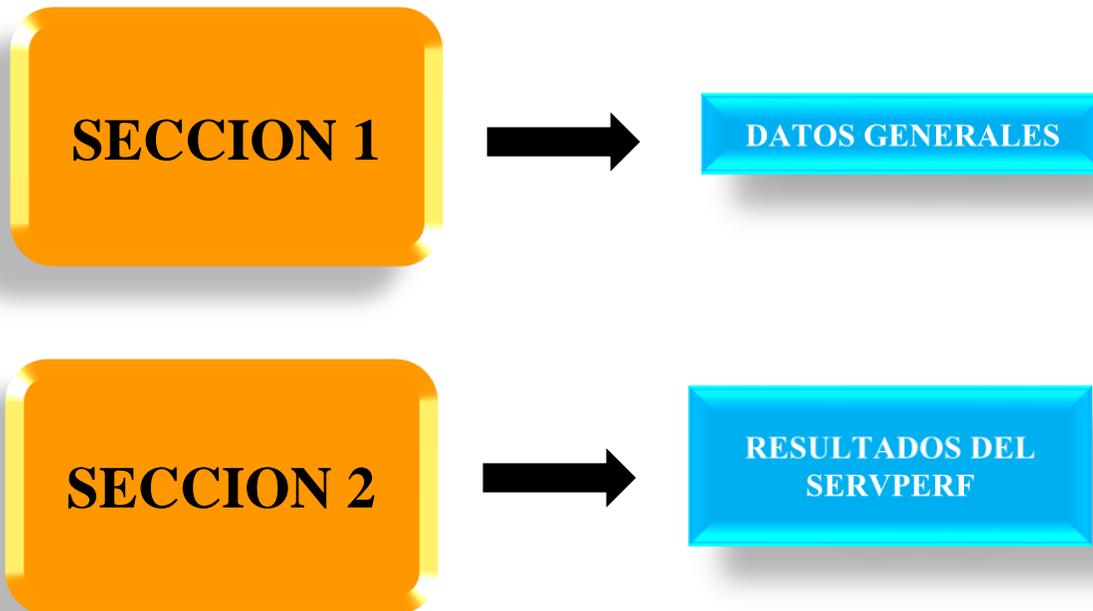
## CAPITULO IV: RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Resultados de la Investigación

A continuación, se mostrarán los resultados de acuerdo al orden realizado en la estructura de la encuesta. Es decir que se agregaran los resultados por secciones:

#### Figura 3

*Metodología de seguimiento a los resultados.*



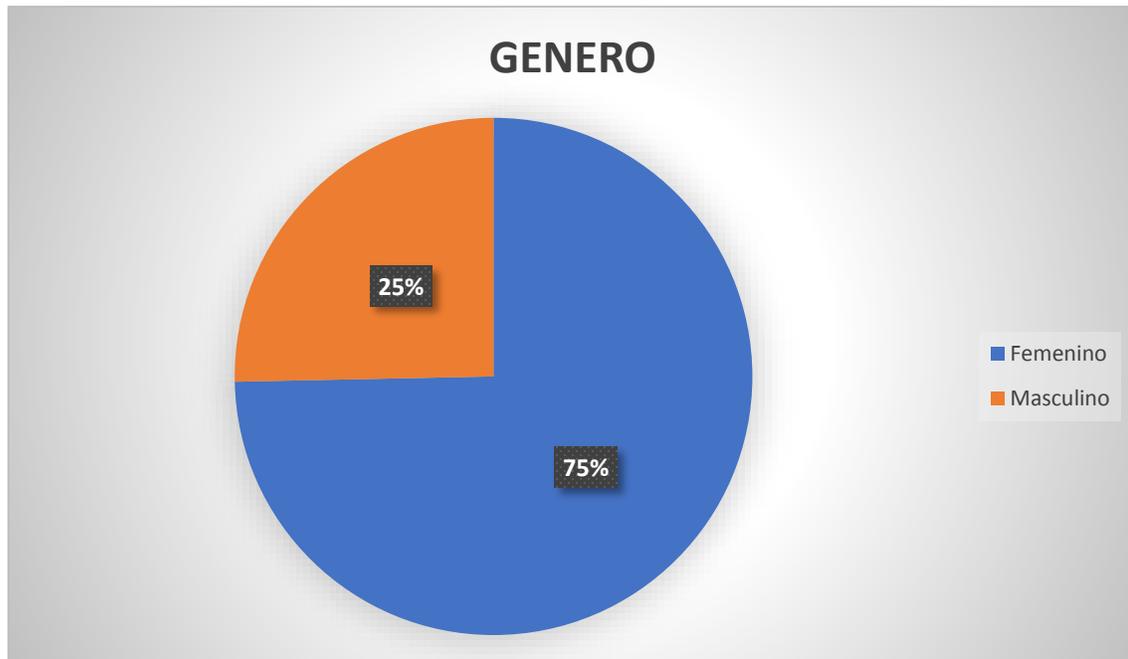
#### Resultados Sección 1

La presente investigación fue desarrollada en base al enfoque cuantitativo en el cual se realizó una encuesta hacia los pacientes afiliados en el Sistema Único de Salud.

En esta sección se presentan los resultados de las encuestas realizadas como preguntas generales hacia los afiliados.

**Figura 4**

*Porcentajes de población femenina y masculina*

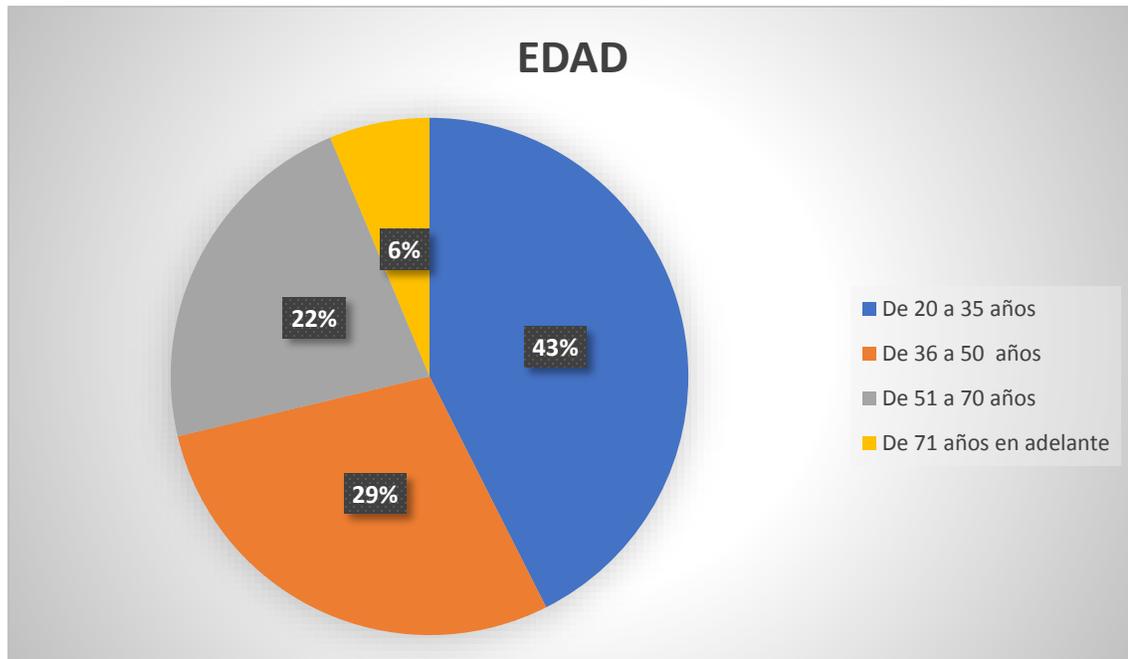


**Interpretación teórica:**

Según los resultados obtenidos, el 75% de las personas encuestadas son mujeres y el 25% son hombres, por lo cual se puede notar que son las mujeres las que usan más el servicio del seguro.

**Figura 5**

*Porcentaje de edades de los encuestados*

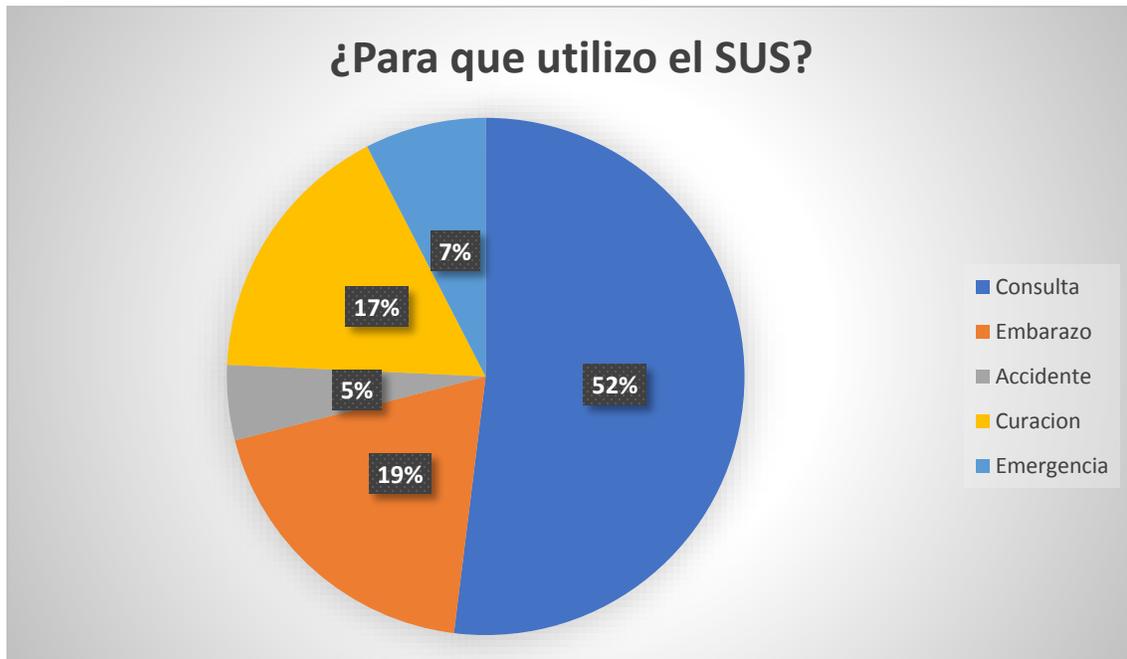


**Interpretación teórica:**

Según los resultados obtenidos, el 43% de las personas encuestadas están entre la edad de 20 a 35 años, el 29% están entre la edad de 36 a 50 años, el 22% están entre la edad de 51 a 70 años y el 6% de los encuestados es de 71 años en adelante. Podemos resaltar que las personas de 20 a 35 años de edad son las que más acuden al Sistema Único de Salud.

**Figura 6**

*Motivo por el que acudió al Sistema Único de Salud*

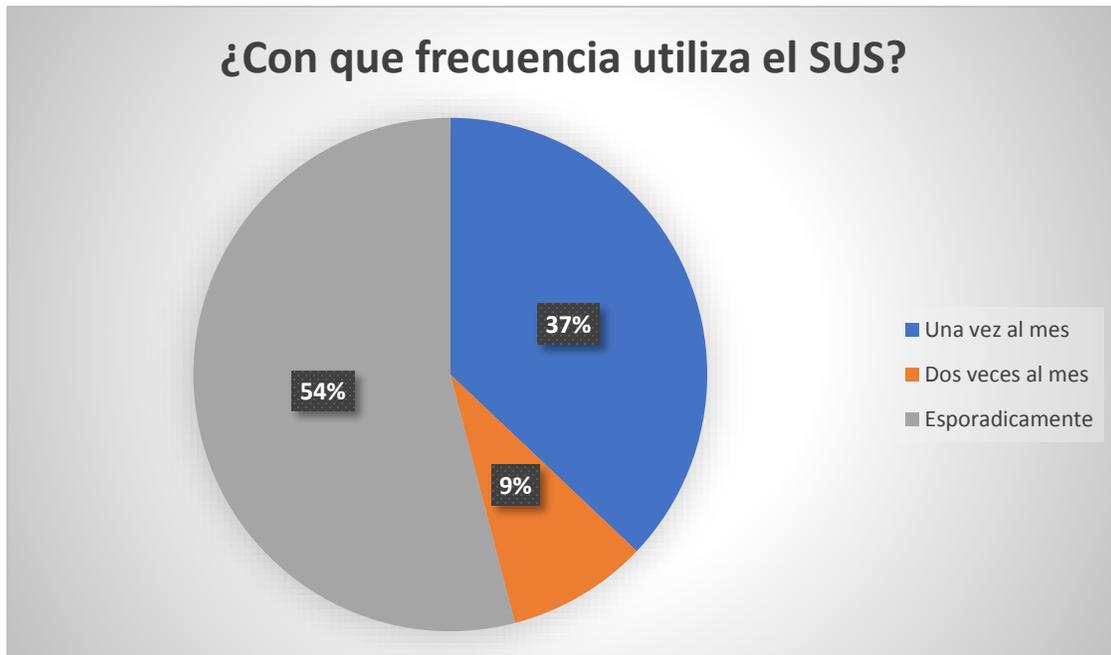


**Interpretación teórica:**

Con la encuesta obtenida se puede observar que el 52% de las personas encuestadas acuden al SUS para realizar una consulta médica, el 19% acuden por embarazo, el 17% acuden para alguna curación de alguna herida obtenida, el 7% acuden de emergencia y el 5% acude por algún accidente acontecido.

**Figura 7**

*Frecuencia de asistencia al Sistema Único de Salud*

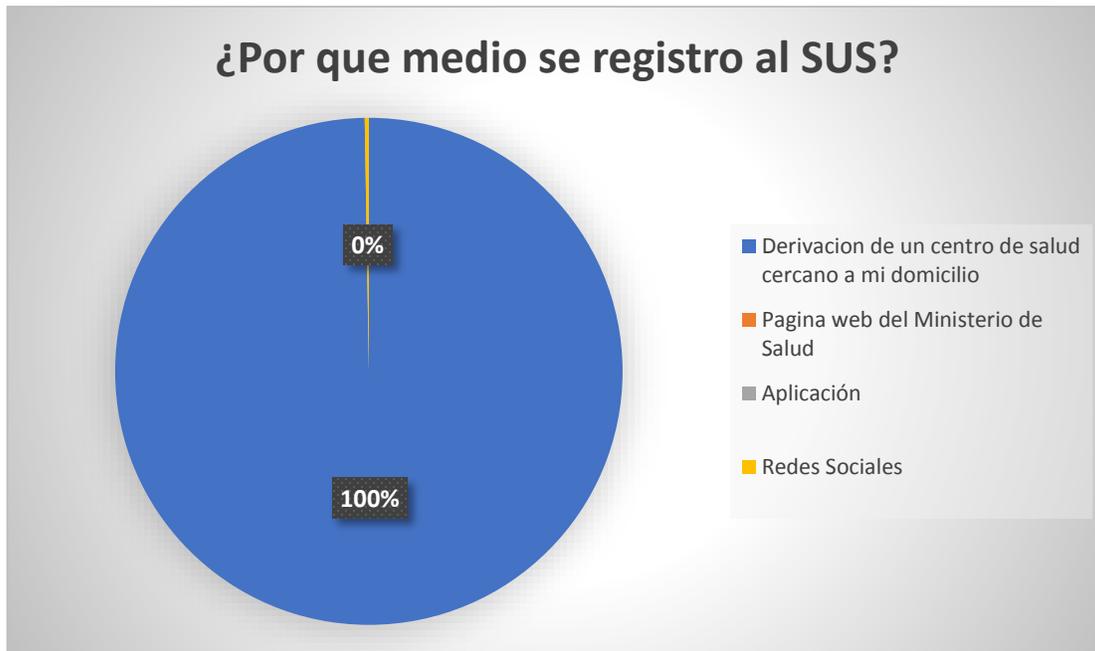


**Interpretación teórica:**

Mediante los resultados obtenidos se puede observar que el 37% de las personas encuestadas acude al SUS a realizar su consulta médica una vez al mes, el 9% acude a consulta médica dos veces al mes y el 54% asiste al SUS esporádicamente.

**Figura 8**

*Medio de registro al Sistema Único de Salud*



**Interpretación teórica:**

Del total de los encuestados, el 100%, menciona que se registraron al SUS mediante la derivación de un centro de salud cercano a su domicilio. Por lo cual podemos notar que es la única manera en la que una persona puede inscribirse a este seguro.

**Figura 9**

*Tiempo de registro al Sistema Único de Salud*

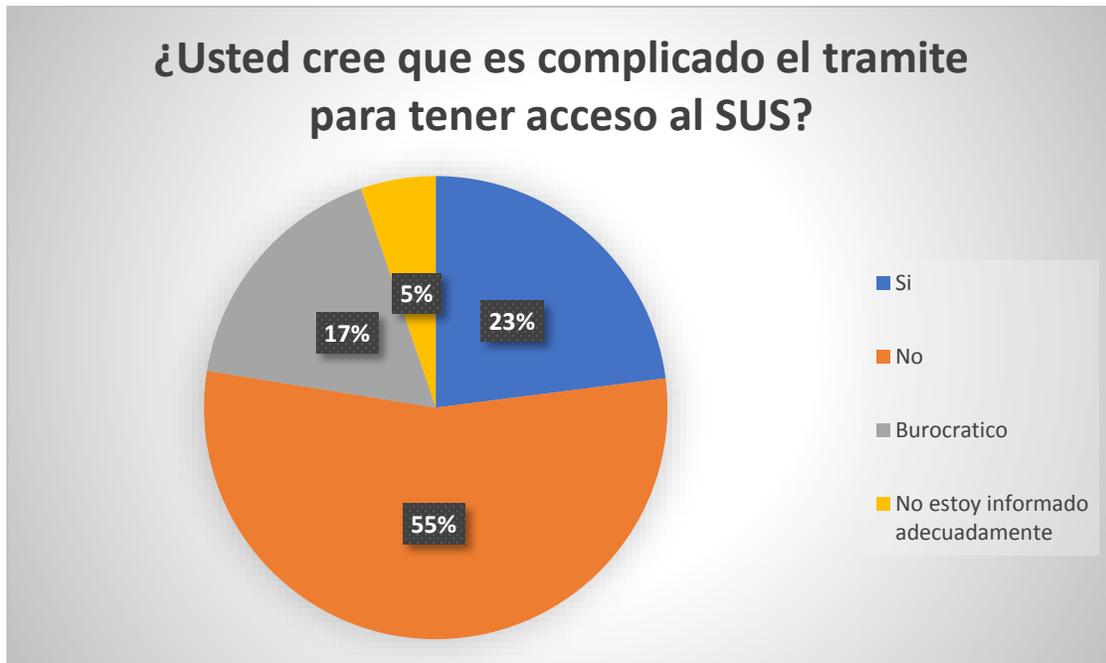


**Interpretación teórica:**

Del total de los encuestados, con un porcentaje del 36% de las personas menciona que esperaron de 5 a 10 minutos para registrarse al Sistema Único de Salud, convirtiéndose en el resultado más notable de la figura, por otra parte el segundo porcentaje con un 26% de las personas, menciona que esperaron más de 30 minutos para registrarse al Sistema Único de Salud, luego con un 22% de las personas, mencionan que esperaron de 16 a 20 minutos para registrarse al Sistema Único de Salud, y por último el porcentaje del 16% de las personas menciona esperaron de 11 a 15 minutos para registrarse al SUS.

**Figura 10**

*Trámite para tener acceso al Sistema Único de Salud*

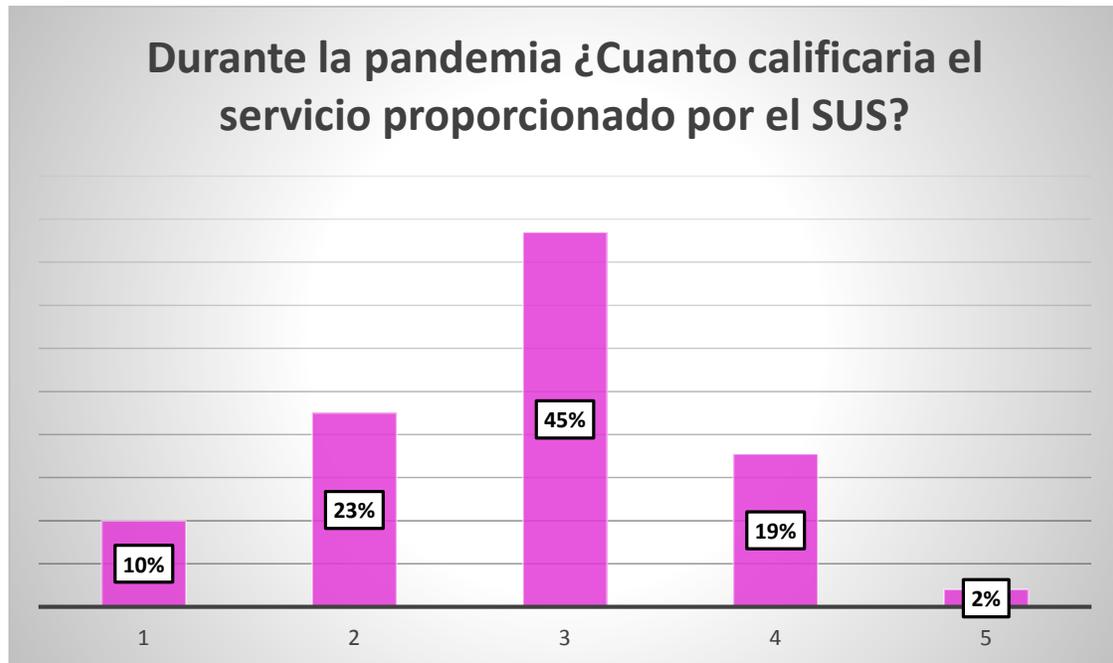


**Interpretación teórica:**

Del total de los encuestados, con un porcentaje del 55% de las personas, siendo este porcentaje el mayor de la figura, mencionan que no es complicado el trámite para el acceso al seguro, el 23% de las personas creen que si es complicado realizar la inscripción, en tercer lugar con un 17% de las personas encuestada responden que el proceso del trámite es burocrático y por ultimo con un 5% las personas responden que no están informadas adecuadamente.

**Figura 11**

*Calificación del servicio proporcionado por el Sistema Único de Salud*

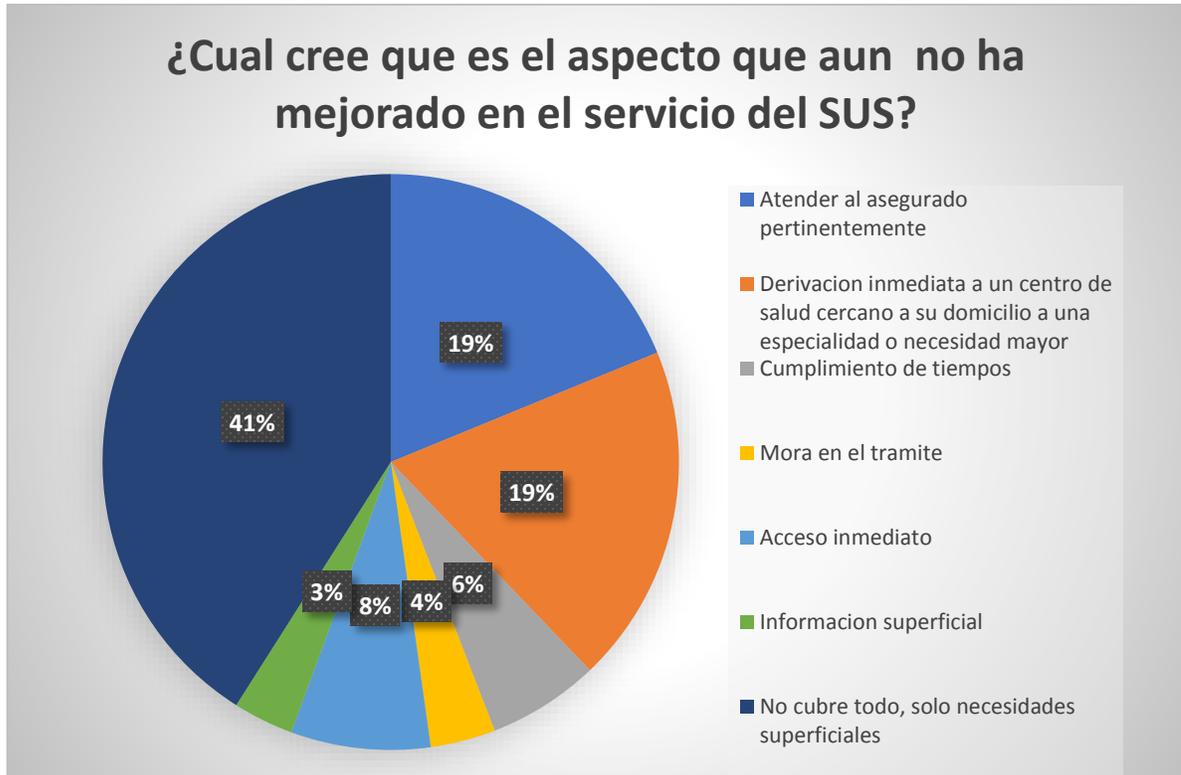


**Interpretación teórica:**

Del total de los encuestados, con un porcentaje del 45% siendo este porcentaje el mayor de la figura, califican el servicio proporcionado con un puntaje de 3, por lo cual se puede interpretar esta calificación como aceptable, el siguiente porcentaje es de 23% que califican al servicio con un 2, seguido del 19% de las personas encuestadas califican al servicio con un 4, el 10% de las personas encuestadas califican al servicio con un 1 y por último las personas que si fueron muy satisfechas con el servicio brindado es el 2% de las personas encuestadas que calificaron con un 5.

**Figura 12**

*Aspectos sin mejora en el Sistema Único de Salud*



**Interpretación teórica:**

Del total de las personas encuestadas con un porcentaje de 41% demostrando el mayor porcentaje de la figura responden que el aspecto que se debe de mejorar en el SUS es que no cubre con todos los gastos referidos a:

- ❖ Medicamentos.- Solo proporciona paracetamol, ibuprofeno, aspirina y algún otro medicamento básico y los medicamentos que no hay en farmacias del SUS deben ser adquiridos con sus propios recursos económicos, muchos de los afiliados comentaron que no están en la posibilidad de adquirir todos los medicamentos que se les receta

ya que algunos tienen precios elevados. También indican que a veces no hay ningún medicamento y deben volver dentro de una semana.

- ❖ Cuando les piden realizarse algún examen médico en ocasiones deben recurrir a otros laboratorios particulares debido a la demora en la entrega de los resultados.

El segundo porcentaje con un 19% de las personas encuestadas indica que se debe mejorar la atención de manera pertinente. Asimismo con un 19% las personas responden que el SUS debería tener una derivación inmediata a un centro cercano a su domicilio para una especialidad o una necesidad mayor, el 8% de las personas responden que se debe mejorar el acceso inmediato, el 6% responden que en el SUS no cumplen los tiempos en varios aspectos del servicio brindado, el 4% responden que existe una mora al momento de realizar trámites y por último con un 3% de las personas encuestadas indican que se debe mejorar es la información que se les brinda ya sea en cualquier estado de enfermedad.

## **Resultados Sección 2**

### **Variable: CALIDAD DEL SERVICIO (MODELO SERVPERF)**

#### **DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

El modelo SERVPERF se utiliza para evaluar la calidad del servicio y consta de 5 dimensiones, siendo una de ellas la dimensión tangible. Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos del servicio que pueden ser vistos, tocados o experimentados por los clientes.

En este caso, se está evaluando la satisfacción de los afiliados del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz con respecto a la dimensión tangible del servicio. Para ello, se han aplicado tres preguntas relacionadas con la limpieza y apariencia física de las

instalaciones, el tiempo promedio de espera en el área de recepción y la comodidad y estado de las instalaciones y equipo.

En cuanto a la primera pregunta, se observa que más de la mitad de los encuestados (54%) se encuentran nada satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones, lo que representa un problema en esta dimensión del servicio. Por otro lado, solo el 5.2% de los encuestados se encuentran muy satisfechos, lo que indica que hay un alto margen de mejora en cuanto a la calidad de las instalaciones.

En la segunda pregunta, se puede ver que la mayoría de los encuestados (60.6%) se encuentran poco satisfechos con el tiempo promedio de espera en el área de recepción, lo que indica que hay un problema en esta dimensión del servicio que debe ser abordado para mejorar la calidad del mismo. Solo el 3.9% de los encuestados se encuentran muy satisfechos, lo que indica que hay una gran oportunidad de mejora en esta área.

Por último, en la tercera pregunta se observa que la gran mayoría de los encuestados (74.2%) se encuentran satisfechos con la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo, lo que indica que en esta dimensión del servicio se está logrando una buena calidad en general. Sin embargo, es importante destacar que aún hay un 9.7% de los encuestados que se encuentran nada satisfechos, lo que indica que hay margen de mejora en esta área específica del servicio.

En general, se puede concluir que la dimensión tangible del servicio en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz presenta diferentes niveles de satisfacción según la pregunta específica que se evalúe. Es necesario trabajar en aquellos aspectos en los que se observan mayores problemas para mejorar la calidad del servicio en su conjunto y, de esta manera, aumentar la satisfacción de los usuarios.

**Pregunta 1: ¿Cuál es su apreciación sobre la limpieza y apariencia física de las instalaciones?**

Tabla 7 ¿Cuál es su apreciación sobre el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	207	54,0	54,0	54,0
	POCO SATISFECHO	55	14,4	14,4	68,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	21	5,5	5,5	73,9
	SATISFECHO	80	20,9	20,9	94,8
	MUY SATISFECHO	20	5,2	5,2	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

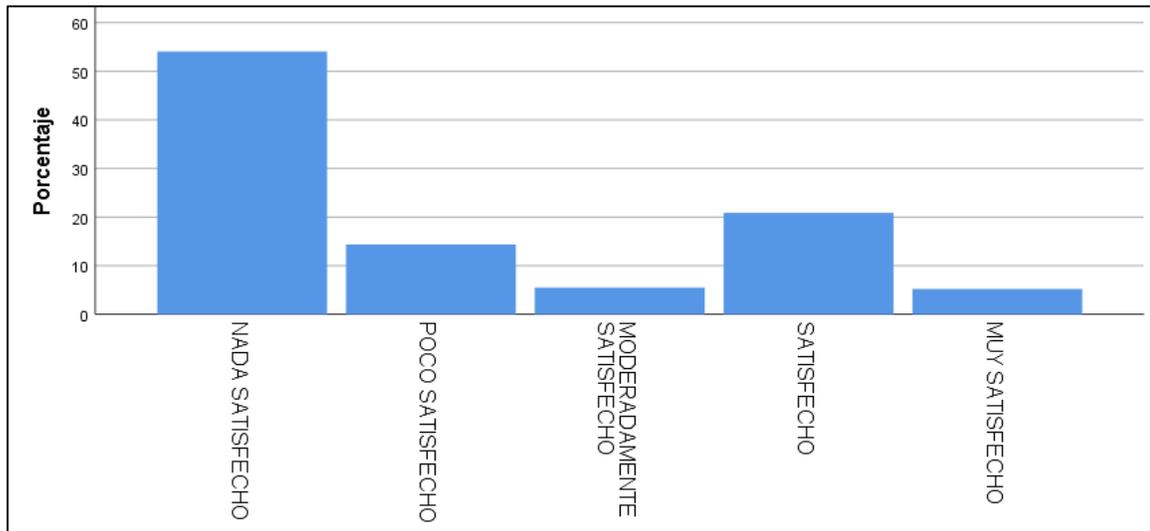
Según los resultados de la encuesta aplicada a 383 personas, el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones es del 20,9%. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 54,0% de las personas encuestadas indicaron no estar nada satisfechas con este aspecto, lo que sugiere que hay un margen de mejora significativo en este ámbito.

En base a las respuestas dadas, el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones es del 26,1% (80 personas que respondieron "satisfecho" y 20 que respondieron "muy satisfecho"). El resto de las respuestas indican niveles diversos de insatisfacción con la limpieza y apariencia física de las instalaciones.

Esta información es relevante para evaluar la calidad del servicio del sistema único de salud en la ciudad de La Paz, en la dimensión tangible del modelo SERVPERF, que se refiere a la apariencia física de las instalaciones y los equipos utilizados en la prestación del servicio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la satisfacción de los afiliados no

solo depende de esta dimensión, sino también de otras como la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Gráfico 1: ¿Cuál es su apreciación sobre el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

**Pregunta 2: ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de espera en el área de recepción?**

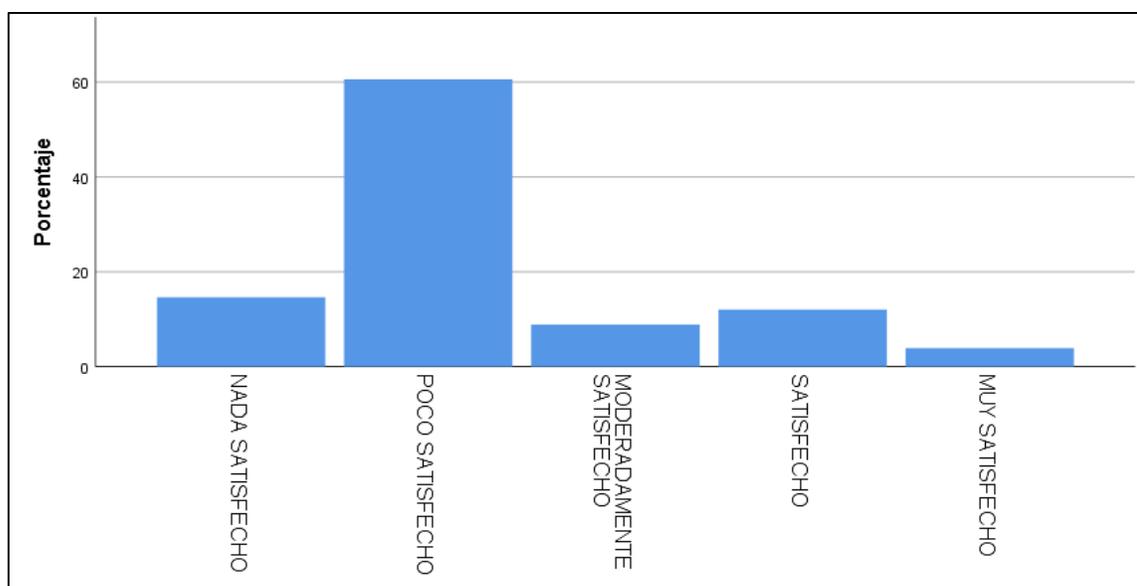
Tabla 8 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de espera en el área de recepción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	56	14,6	14,6	14,6
	POCO SATISFECHO	232	60,6	60,6	75,2
	MODERADAMENTE SATISFECHO	34	8,9	8,9	84,1
	SATISFECHO	46	12,0	12,0	96,1
	MUY SATISFECHO	15	3,9	3,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según los datos proporcionados por las 383 personas encuestadas, la mayoría de las personas (60.6%) están poco satisfechas con el tiempo promedio de espera en el área de recepción. Además, el 14.6% de las personas encuestadas indicaron que no están satisfechas en absoluto, mientras que solo el 3.9% están muy satisfechas. Solo el 12.0% de las personas encuestadas indicaron estar satisfechas con el tiempo promedio de espera en el área de recepción. En conclusión, la mayoría de las personas encuestadas no están satisfechas con el tiempo de espera en el área de recepción.

Gráfico 2 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de espera en el área de recepción?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

De acuerdo en las respuestas proporcionadas por las 383 personas encuestadas, se puede concluir que la mayoría de los pacientes (60,6%) están poco satisfechos con el tiempo promedio de espera en el área de recepción del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz. Además, el porcentaje de personas muy satisfechas es significativamente bajo (3,9%),

lo que indica que hay un margen importante para mejorar la calidad del servicio relacionada con la dimensión tangible del modelo SERVPERF.

Es importante destacar que la dimensión tangible se refiere a los aspectos físicos y materiales que rodean el servicio prestado, como la apariencia del personal, las instalaciones y el equipo utilizado. Por lo tanto, mejorar el tiempo de espera en el área de recepción puede tener un impacto positivo en la percepción general de la calidad del servicio del Sistema Único de Salud por parte de los afiliados.

**Pregunta 3: ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad, estado de las instalaciones y equipo?**

Tabla 9 ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad, estado de las instalaciones y equipo?

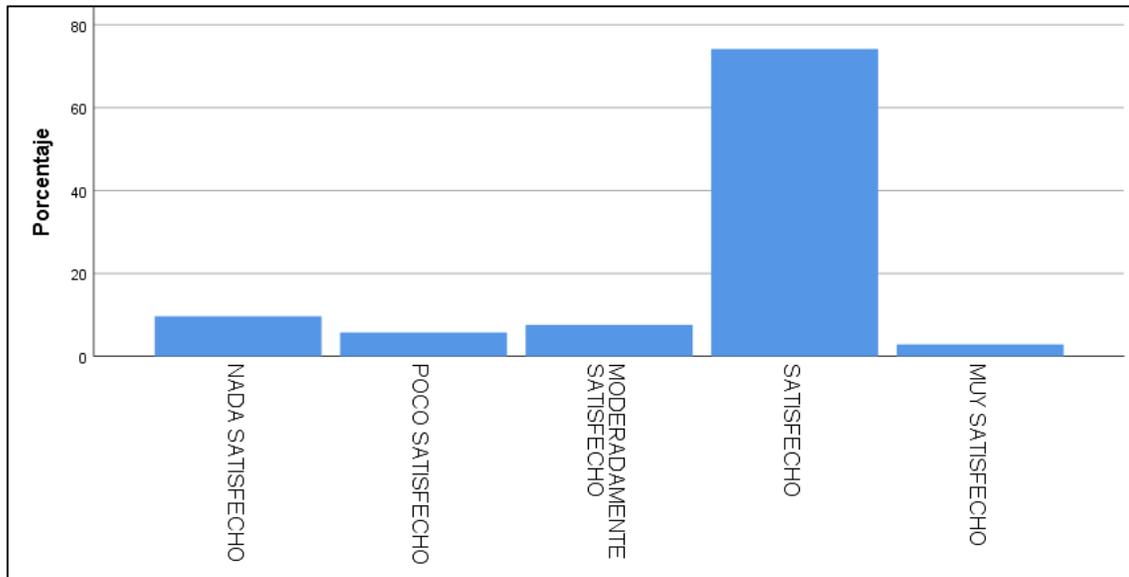
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	37	9,7	9,7	9,7
	POCO SATISFECHO	22	5,7	5,7	15,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	29	7,6	7,6	23,0
	SATISFECHO	284	74,2	74,2	97,1
	MUY SATISFECHO	11	2,9	2,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

En base a las respuestas dadas por las 383 personas, se puede concluir que la mayoría (74,2%) se encuentra satisfecha con la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo. Un 9,7% de las personas encuestadas manifestó no estar nada satisfecho, mientras que un 5,7% se encuentra poco satisfecho y un 7,6% se encuentra moderadamente satisfecho. Solo un pequeño porcentaje de personas (2,9%) se encuentra muy satisfecho. En resumen, la

mayoría se encuentra satisfecha, aunque hay un porcentaje significativo que manifiesta no estarlo tanto.

Gráfico 3 ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad, estado de las instalaciones y equipo?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

La pregunta 3 en este contexto se refiere a la apreciación de las personas encuestadas sobre la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo en relación a la calidad del servicio prestado por el Sistema Único de Salud (SUS) en la ciudad de La Paz, Bolivia. La variable medida es la satisfacción de los usuarios en la dimensión tangible del modelo SERVPERF, que se refiere a la apariencia física de las instalaciones y equipos utilizados en la prestación del servicio.

De las 383 personas encuestadas, el 74,2% se mostró satisfecho con la calidad de las instalaciones y equipos, mientras que el 9,7% no estaba satisfecho en absoluto y solo el 2,9% se mostró muy satisfecho. En general, la mayoría de los usuarios están satisfechos con

la comodidad y el estado de las instalaciones y equipos del SUS en la ciudad de La Paz, aunque hay una proporción significativa que no está satisfecha.

Es importante destacar que la dimensión tangible del modelo SERVPERF es solo una de las cinco dimensiones evaluadas en la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del SUS en La Paz, por lo que es necesario considerar los resultados de las otras dimensiones para obtener una comprensión completa de la calidad del servicio prestado por el SUS.

### **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

Para analizar el nivel de satisfacción de la dimensión tangible de la variable calidad del servicio en función al modelo SERVPERF, se utilizaron tres preguntas aplicadas a una muestra de 383 personas que representan el 100% de los afiliados al Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz.

En la primera pregunta, se consultó sobre la apreciación de los afiliados respecto al porcentaje de satisfacción con la limpieza y apariencia física de las instalaciones. Los resultados indican que el 54% de los encuestados se encuentran nada satisfechos, lo cual es preocupante ya que más de la mitad de los afiliados no están conformes con este aspecto.

En la segunda pregunta, se consultó sobre la apreciación del tiempo promedio de espera en el área de recepción. Los resultados indican que el 60,6% de los encuestados se encuentran poco satisfechos y solo el 3,9% está muy satisfecho. Este resultado refleja una clara insatisfacción de los afiliados con respecto al tiempo de espera en el área de recepción.

En la tercera pregunta, se consultó sobre la apreciación de los afiliados sobre la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo. Los resultados indican que el 74,2% de

los encuestados se encuentran satisfechos, lo cual es un resultado positivo, aunque es importante seguir trabajando en mejoras para alcanzar un mayor porcentaje de afiliados muy satisfechos.

En conclusión, los resultados de la encuesta muestran una clara insatisfacción de los afiliados con respecto a la limpieza y apariencia física de las instalaciones y al tiempo de espera en el área de recepción, mientras que la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo obtuvieron un nivel de satisfacción mayor por parte de los encuestados. Estos resultados son importantes para identificar áreas de mejora en el Sistema Único de Salud y trabajar en brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los afiliados.

### **DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

El modelo SERVPERF se utiliza para evaluar la calidad del servicio de una organización, en este caso, del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz. Uno de los componentes del modelo SERVPERF es la fiabilidad, que se refiere a la capacidad de la organización para realizar los servicios prometidos de manera precisa y consistente.

Para evaluar la fiabilidad en este estudio, se analizaron las respuestas de las preguntas 4, 5 y 6. En la pregunta 4, se evaluó si los pacientes estaban satisfechos con la calidad de los servicios ofrecidos. De las 383 personas encuestadas, el 74,2% indicó estar satisfecha con la calidad de los servicios ofrecidos, lo que sugiere que la organización está cumpliendo con las expectativas de la mayoría de los pacientes en cuanto a la calidad de los servicios.

En la pregunta 5, se evaluó la resolución de problemas en la primera interacción con el personal. De las 383 personas encuestadas, el 51,7% indicó estar satisfecho con la resolución de problemas en la primera interacción con el personal, lo que sugiere que hay margen de mejora para garantizar que los problemas se resuelvan de manera más efectiva en la primera interacción.

En la pregunta 6, se evaluó la respuesta a las necesidades y la respuesta de manera efectiva. De las 383 personas encuestadas, el 41,3% indicó estar muy satisfecho con la respuesta a sus necesidades, mientras que el 30,3% indicó estar poco satisfecho.

Estos resultados sugieren que hay margen de mejora para garantizar que la organización responda de manera efectiva a las necesidades de los pacientes.

En resumen, la dimensión de fiabilidad de la variable calidad del servicio evaluada mediante el modelo SERVPERF en este estudio muestra resultados mixtos. Si bien la mayoría de los pacientes están satisfechos con la calidad de los servicios ofrecidos, hay margen de mejora en términos de la resolución de problemas y la respuesta efectiva a las necesidades de los pacientes.

**Pregunta 4: ¿Está usted satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos?**

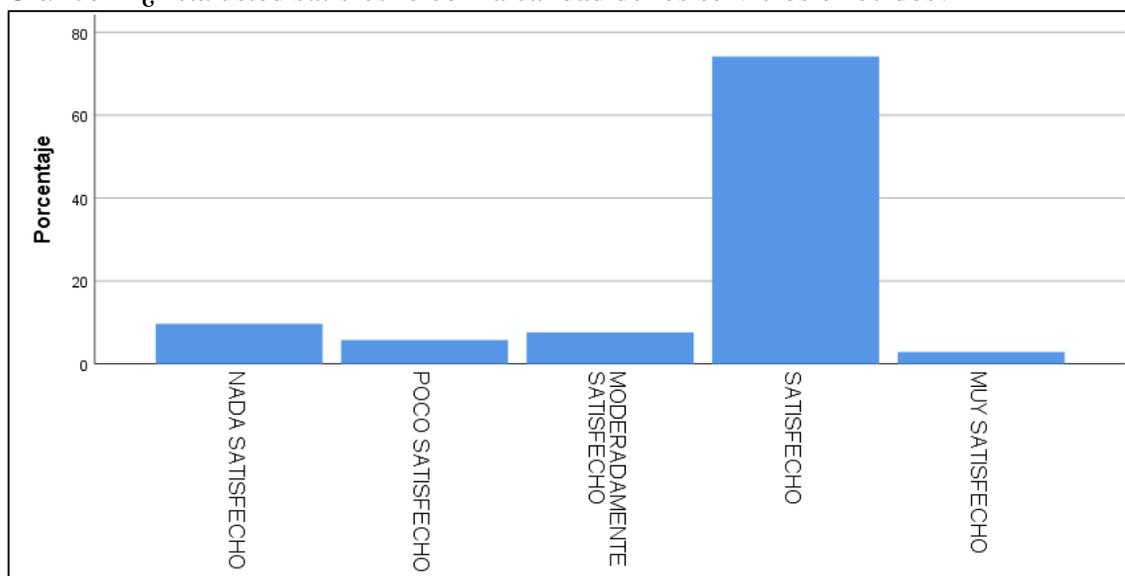
Tabla 10 ¿Está usted satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	37	9,7	9,7	9,7
	POCO SATISFECHO	22	5,7	5,7	15,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	29	7,6	7,6	23,0
	SATISFECHO	284	74,2	74,2	97,1
	MUY SATISFECHO	11	2,9	2,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

La pregunta 4 tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de las personas encuestadas con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. De las 383 personas encuestadas, el 74,2% (284 personas) respondieron que estaban "satisfechas" con la calidad de los servicios ofrecidos, mientras que el 9,7% (37 personas) indicaron que no estaban "nada satisfechas". Además, el 5,7% (22 personas) se mostró "poco satisfecho", el 7,6% (29 personas) "moderadamente satisfecho" y el 2,9% (11 personas) "muy satisfecho". En general, la mayoría de las personas encuestadas se mostraron satisfechas con la calidad de los servicios ofrecidos, aunque un porcentaje significativo no lo estuvo.

Gráfico 4 ¿Está usted satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

**Pregunta 5: ¿Cuál es su apreciación sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal?**

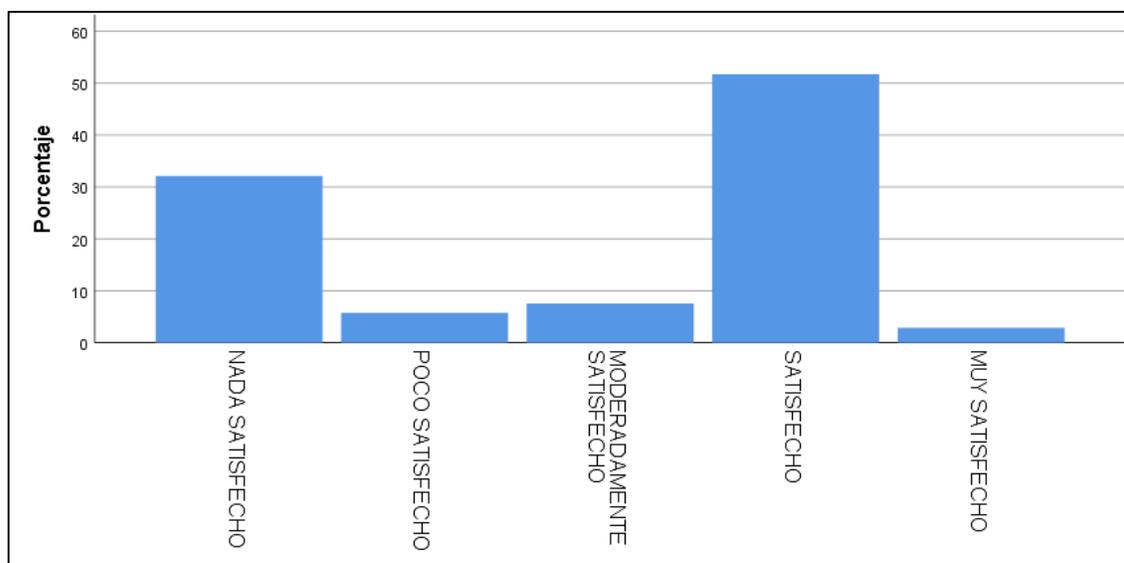
Tabla 11 ¿Cuál es su apreciación sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	123	32,1	32,1	32,1
	POCO SATISFECHO	22	5,7	5,7	37,9
	MODERADAMENTE SATISFECHO	29	7,6	7,6	45,4
	SATISFECHO	198	51,7	51,7	97,1
	MUY SATISFECHO	11	2,9	2,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según la información proporcionada, el 51,7% de las 383 personas encuestadas se mostró satisfecho con la resolución de problemas en la primera interacción con el personal. El 32,1% de las personas no quedó satisfecho en absoluto, mientras que solo el 2,9% se mostró muy satisfecho. Es importante tener en cuenta que un número significativo de personas (en total el 38,4%) no se mostró completamente satisfecho con la resolución de problemas en la primera interacción con el personal. Sería recomendable examinar más a fondo las razones detrás de esta insatisfacción y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Gráfico 5 ¿Cuál es su apreciación sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

La variable "calidad del servicio" se refiere a la medida en que el servicio proporcionado cumple con las necesidades del cliente. Es una evaluación subjetiva, basada en la percepción del cliente sobre su experiencia con el servicio.

En el contexto de la tesis sobre la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz mediante el modelo SERVPERF, es importante tener en cuenta la dimensión de fiabilidad y la importancia de resolver los problemas en la primera interacción con el personal. Como se menciona en la información proporcionada, un número significativo de personas no se mostró completamente satisfecho con la resolución de problemas en la primera interacción. Es necesario examinar las razones detrás de esta insatisfacción y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio ofrecido, enfocándose específicamente en la dimensión de fiabilidad del modelo SERVPERF.

**Pregunta 6: ¿Cuál es su apreciación sobre la respuesta a sus necesidades y la respuesta de manera efectiva?**

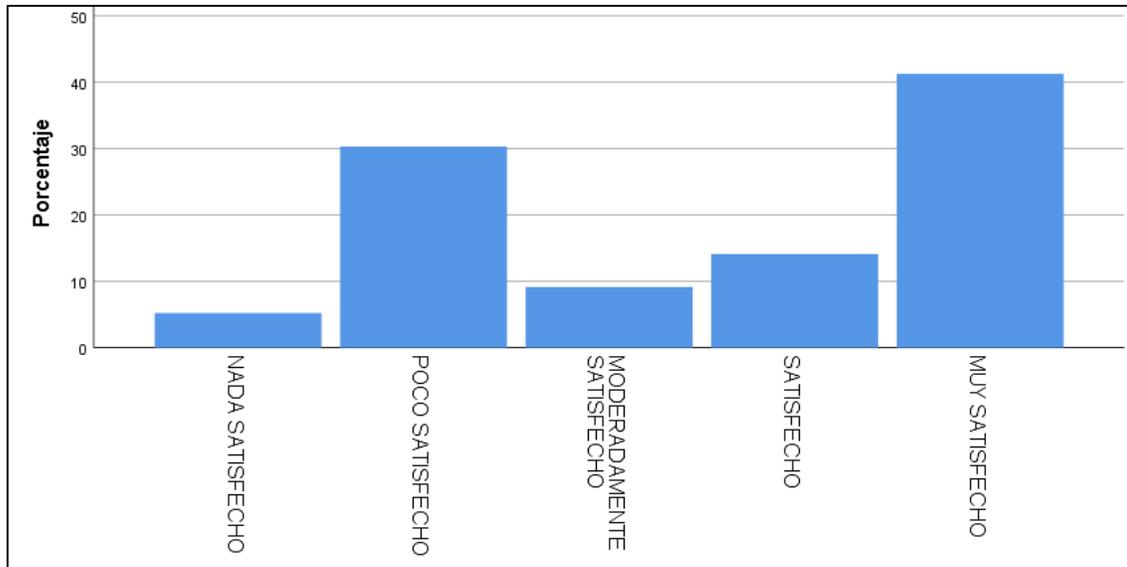
Tabla 12 ¿Cuál es su apreciación sobre la respuesta a sus necesidades y la respuesta de manera efectiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	20	5,2	5,2	5,2
	POCO SATISFECHO	116	30,3	30,3	35,5
	MODERADAMENTE SATISFECHO	35	9,1	9,1	44,6
	SATISFECHO	54	14,1	14,1	58,7
	MUY SATISFECHO	158	41,3	41,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

La pregunta busca conocer la satisfacción de las 383 personas encuestadas con respecto a la respuesta a sus necesidades de manera efectiva. Los resultados indican que el 41,3% de las personas están muy satisfechas con la respuesta a sus necesidades, el 14,1% están satisfechas, el 9,1% están moderadamente satisfechas, el 30,3% están poco satisfechas y el 5,2% no están nada satisfechas. Por tanto, la mayoría de las personas encuestadas están satisfechas o muy satisfechas con la respuesta a sus necesidades, aunque un porcentaje considerable está poco satisfecho o nada satisfecho.

Gráfico 6 ¿Cuál es su apreciación sobre la respuesta a sus necesidades y la respuesta de manera efectiva?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

En cuanto a la calidad del servicio y la dimensión de fiabilidad del modelo SERVPERF, estos resultados sugieren que hay margen de mejora en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz para satisfacer mejor las necesidades de los afiliados. Sería importante analizar más en profundidad las razones detrás de la insatisfacción de los usuarios y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio y la fiabilidad del modelo SERVPERF.

### **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

Según los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría de los encuestados (74,2%) están satisfechos con la calidad de los servicios ofrecidos por el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, lo que sugiere que la dimensión de fiabilidad en la variable calidad del servicio se encuentra bien valorada por los usuarios.

Sin embargo, al analizar la pregunta 5 sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal, se puede observar que solo el 51,7% de los encuestados están satisfechos con la respuesta proporcionada, lo que indica que hay una necesidad de mejorar la eficiencia en la resolución de problemas en el primer contacto con el personal.

Por otro lado, la pregunta 6 muestra que una gran mayoría de los encuestados (41,3%) están muy satisfechos con la respuesta a sus necesidades y la respuesta efectiva, lo que sugiere que la variable calidad del servicio en la dimensión de fiabilidad es valorada positivamente en este aspecto por los usuarios del Sistema Único de Salud en La Paz.

En resumen, se puede concluir que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con la calidad de los servicios ofrecidos por el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, hay algunas áreas que necesitan mejorar en términos de resolución de problemas en la primera interacción con el personal. Sin embargo, en general, la variable calidad del servicio en la dimensión de fiabilidad parece estar bien valorada por los usuarios que fueron encuestados en este estudio.

## **DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

El modelo SERVPERF es una herramienta útil para evaluar la calidad del servicio que se presta a los afiliados en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz. En este caso, se analizarán las respuestas a las preguntas 7, 8 y 9 del cuestionario aplicado a 383 personas.

En cuanto a la pregunta 7, se preguntó acerca del tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados y se encontró que el 79,9% de las personas encuestadas están satisfechas o muy satisfechas con el tiempo de respuesta. Esto sugiere que el personal del

Sistema Único de Salud está respondiendo de manera adecuada a las solicitudes de los afiliados, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio que se presta.

Con respecto a la pregunta 8, que se enfoca en la rapidez en la atención de las necesidades, se encontró que el 68,4% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con la rapidez en la atención. Si bien es una mayoría, todavía hay un 26,1% que se considera poco o nada satisfecho con la rapidez en la atención. Esto indica que podría haber margen de mejora en la rapidez en la atención de las necesidades de los afiliados.

Finalmente, la pregunta 9 se centró en la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos. Los resultados muestran que el 33,4% de los encuestados no están satisfechos o están poco satisfechos con la información clara y precisa. Por otro lado, el 33,4% está satisfecho con la información proporcionada. Si bien hay una minoría que está muy satisfecha (8,1%), esto sugiere que se deben mejorar los procesos de comunicación para que los afiliados tengan una mejor comprensión de los servicios que se ofrecen.

En general, el modelo SERVPERF permite obtener una visión amplia y detallada sobre la calidad del servicio que se presta en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz. El análisis de las respuestas a estas preguntas específicas indica que se están haciendo esfuerzos para responder adecuadamente a las solicitudes de los afiliados y que hay una mayoría satisfecha con la rapidez en la atención de las necesidades. Sin embargo, también hay áreas de mejora, especialmente en la comunicación y la información sobre los servicios ofrecidos. Se pueden utilizar estos resultados para implementar mejoras y garantizar que la calidad del servicio sea óptima para los afiliados.

**Pregunta 7: ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados?**

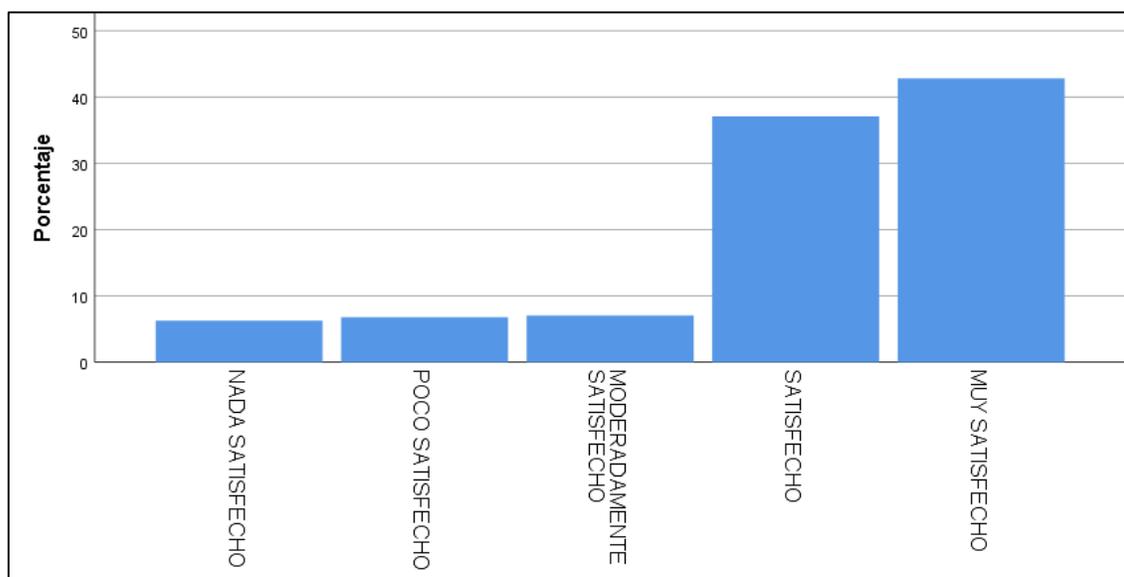
Tabla 13 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	24	6,3	6,3	6,3
	POCO SATISFECHO	26	6,8	6,8	13,1
	MODERADAMENTE SATISFECHO	27	7,0	7,0	20,1
	SATISFECHO	142	37,1	37,1	57,2
	MUY SATISFECHO	164	42,8	42,8	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según los resultados de la encuesta aplicada a 383 personas, el 37,1% de los afiliados se encuentra satisfecho con el tiempo promedio de respuesta a sus solicitudes, mientras que el 42,8% se encuentra muy satisfecho. Por otro lado, el 13,1% de los afiliados se encuentra poco o nada satisfecho con el tiempo de respuesta. Un análisis más detallado podría ser necesario para determinar las causas de insatisfacción y mejorar el servicio para los afiliados.

Gráfico 7 ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

La pregunta 7 se refiere a la apreciación de los afiliados sobre el tiempo promedio de respuesta a sus solicitudes en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz. La variable en cuestión es la calidad del servicio en la dimensión de capacidad de respuesta, según el modelo SERVPERF utilizado para la evaluación del nivel de satisfacción de los afiliados respecto a las funciones del sistema único de salud.

Esto sugiere que, en general, el sistema único de salud en la ciudad de La Paz está proporcionando un buen nivel de capacidad de respuesta en cuanto al tiempo de respuesta a las solicitudes de los afiliados. Sin embargo, aún hay un porcentaje significativo de personas que no están satisfechas con el tiempo de respuesta y se debería trabajar para mejorar esta dimensión de calidad del servicio.

**Pregunta 8: ¿Cuál es su apreciación sobre la rapidez en la atención de sus necesidades?**

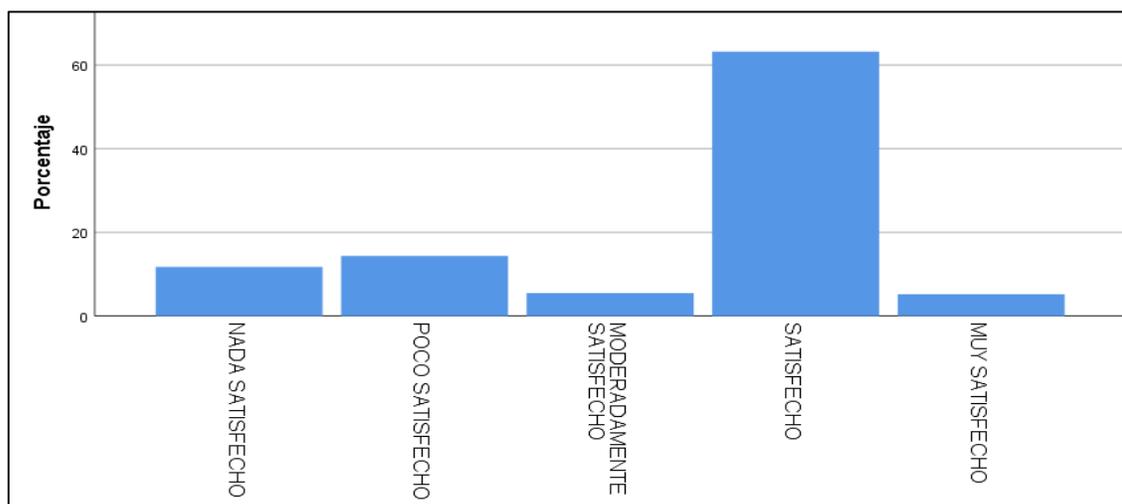
Tabla 14 ¿Cuál es su apreciación sobre la rapidez en la atención de sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	45	11,7	11,7	11,7
	POCO SATISFECHO	55	14,4	14,4	26,1
	MODERADAMENTE SATISFECHO	21	5,5	5,5	31,6
	SATISFECHO	242	63,2	63,2	94,8
	MUY SATISFECHO	20	5,2	5,2	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según las respuestas de las 383 personas encuestadas, el 68,4% de los afiliados se siente satisfecho o muy satisfecho con la rapidez en la atención de sus necesidades y solicitudes. Sin embargo, un 26,1% afirmó estar poco o nada satisfecho. Es importante explorar las causas de insatisfacción para poder mejorar y ofrecer un servicio más eficiente a los afiliados.

Gráfico 8 ¿Cuál es su apreciación sobre la rapidez en la atención de sus necesidades?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

La variable de calidad del servicio en esta dimensión se relaciona con la capacidad de respuesta del sistema a las necesidades de los afiliados, y se ha evaluado a través de la opinión de 383 personas representativas.

En general, se puede decir que la mayoría de los afiliados se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta del Sistema Único de Salud en La Paz, aunque un porcentaje significativo no está del todo satisfecho. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de oportunidad y mejorar la calidad del servicio en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.

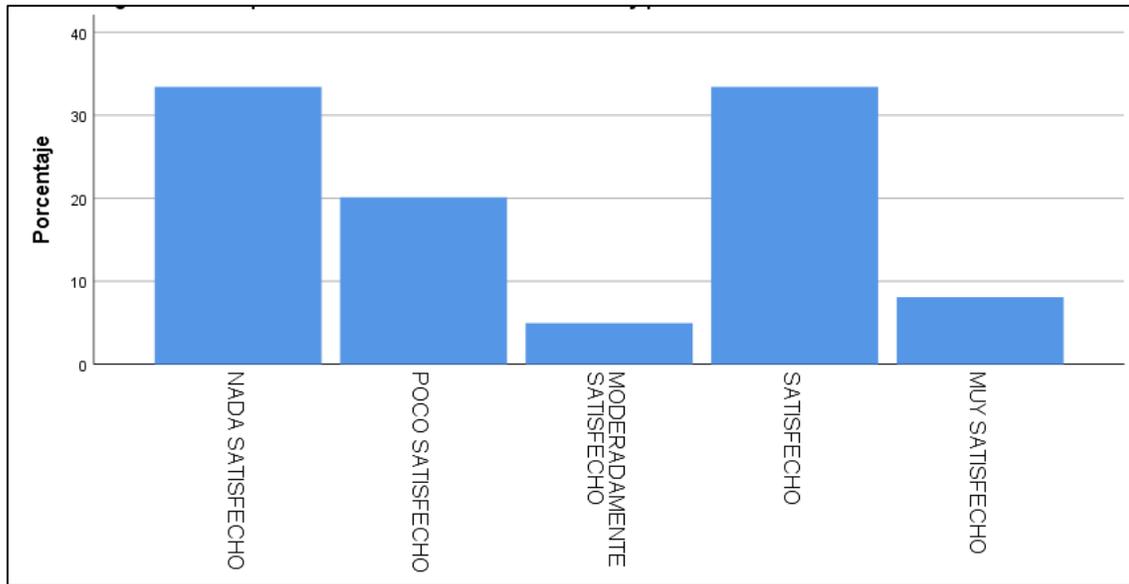
**Pregunta 9: ¿Cuál es su apreciación sobre la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos?**

Tabla 15 ¿Cuál es su apreciación sobre la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	128	33,4	33,4	33,4
	POCO SATISFECHO	77	20,1	20,1	53,5
	MODERADAMENTE SATISFECHO	19	5,0	5,0	58,5
	SATISFECHO	128	33,4	33,4	91,9
	MUY SATISFECHO	31	8,1	8,1	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Gráfico 9 ¿Cuál es su apreciación sobre la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según los resultados de la encuesta, se puede observar que el 33,4% de las personas encuestadas están satisfechas con la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos, mientras que el 20,1% están poco satisfechas. Por otro lado, el 8,1% se encuentra muy satisfecho y el 5,0% moderadamente satisfecho. Sin embargo, un gran porcentaje del 33,4% de las personas encuestadas no están satisfechas con la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos. Es importante tomar en cuenta estas opiniones y esforzarse en mejorar la comunicación y la información proporcionada para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

Según los resultados obtenidos en las preguntas 7, 8 y 9, se puede concluir que el nivel de satisfacción de los afiliados del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz varía

en función de la dimensión de capacidad de respuesta evaluada mediante el modelo SERVPERF.

En la pregunta 7, que evalúa el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes, un 79,9% de los encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido, lo que indica un buen desempeño en esta dimensión.

En la pregunta 8, que evalúa la rapidez en la atención de necesidades, un 68,4% de los encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho, lo cual indica que todavía hay un margen de mejora en esta dimensión.

En la pregunta 9, que evalúa la claridad y precisión de la información sobre los servicios ofrecidos, un 53,5% de los encuestados se encuentra nada satisfecho o poco satisfecho con el servicio recibido, lo que sugiere que hay falencias en la comunicación y/o información brindada por el sistema.

En consecuencia, se podría sugerir para mejorar el nivel de satisfacción de los afiliados en la dimensión de capacidad de respuesta, que se implementen medidas para mejorar la rapidez en la atención de necesidades, así como para brindar información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos.

### **DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los afiliados al Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, se puede apreciar que un porcentaje considerable de personas no se sienten seguro en las instalaciones (34.5%, 18,3% se encuentran entre nada satisfecho y poco satisfecho). Sin embargo, también se ha detectado que un porcentaje significativo de afiliados se sienten satisfechos y muy satisfechos con la protección de sus

datos personales (31.9%, 45,2% respectivamente) y con las normas de seguridad y privacidad con un 74% los afiliados responden que están satisfechos.

Estos resultados indican que existen aspectos en la dimensión de seguridad que deben ser mejorados, especialmente en lo que se refiere a la seguridad en las instalaciones.

Es importante que el Sistema Único de Salud tome en cuenta estas opiniones de los afiliados y realice las acciones necesarias para mejorar la seguridad percibida por los usuarios, lo que sin duda contribuirá a la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción de los afiliados.

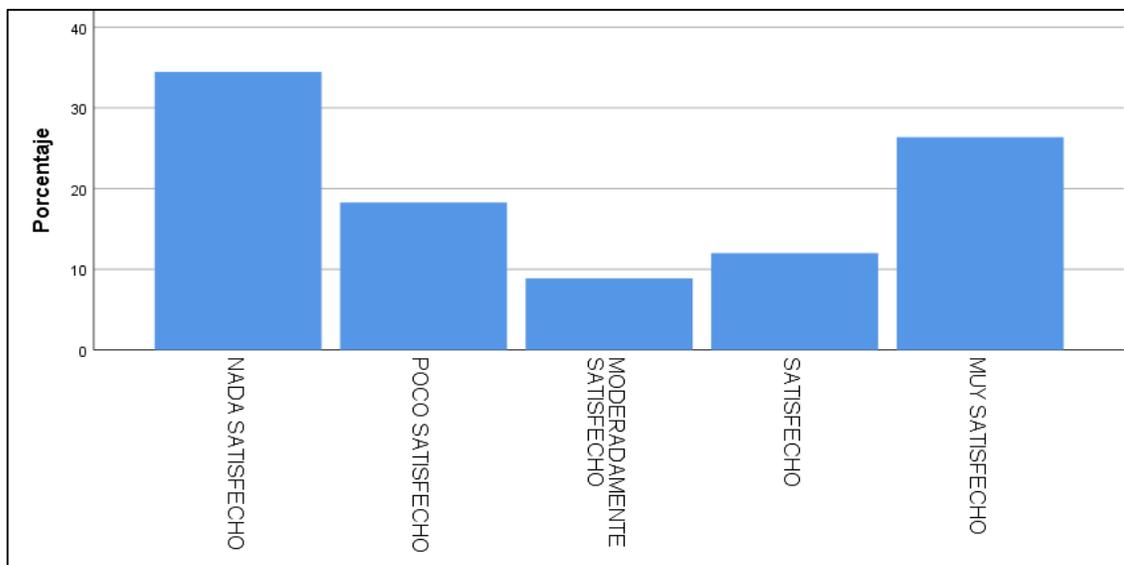
**Pregunta 10: ¿Cuál es su apreciación sobre porcentaje de afiliados se siente seguro en las instalaciones?**

Tabla 16 ¿Cuál es su apreciación sobre porcentaje de afiliados se siente seguro en las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	132	34,5	34,5	34,5
	POCO SATISFECHO	70	18,3	18,3	52,7
	MODERADAMENTE SATISFECHO	34	8,9	8,9	61,6
	SATISFECHO	46	12,0	12,0	73,6
	MUY SATISFECHO	101	26,4	26,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Gráfico 10 ¿Cuál es su apreciación sobre porcentaje de afiliados se siente seguro en las instalaciones?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según los datos proporcionados, el porcentaje de afiliados que se sienten seguros en las instalaciones es del 38,4% (suma de los porcentajes de “satisfecho” y “muy satisfecho”). Sin embargo, también es importante tener en cuenta que el 52,8% de los afiliados encuestados manifestaron estar poco o nada satisfechos con la seguridad en las instalaciones del sistema único de salud en la ciudad de La Paz. Estos resultados sugieren que se deben tomar medidas para mejorar la calidad del servicio en términos de seguridad para aumentar la satisfacción de los afiliados.

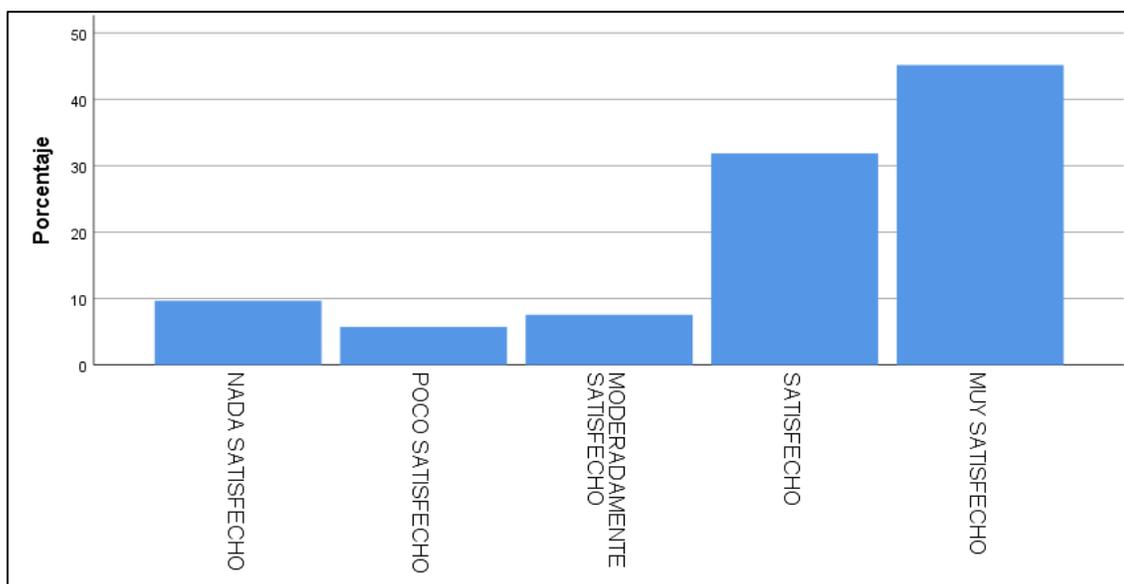
**Pregunta 11: ¿Cuál es su apreciación sobre la protección de los datos personales de los afiliados?**

Tabla 17 ¿Cuál es su apreciación sobre la protección de los datos personales de los afiliados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	37	9,7	9,7	9,7
	POCO SATISFECHO	22	5,7	5,7	15,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	29	7,6	7,6	23,0
	SATISFECHO	122	31,9	31,9	54,8
	MUY SATISFECHO	173	45,2	45,2	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Gráfico 11 ¿Cuál es su apreciación sobre la protección de los datos personales de los usuarios?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según los resultados presentados, la mayoría de los encuestados (77,1%) se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la protección de sus datos personales. La protección de los datos personales es un tema importante en la actualidad, y es fundamental que las empresas y organizaciones manejen la información de manera responsable y segura.

En el modelo SERVPERF, la dimensión seguridad es una de las cinco dimensiones que se evalúan para determinar la calidad del servicio, y es esencial para la satisfacción del cliente. Es necesario que las empresas y organizaciones adopten medidas efectivas para proteger los datos personales de sus usuarios y así generar confianza y satisfacción en los mismos.

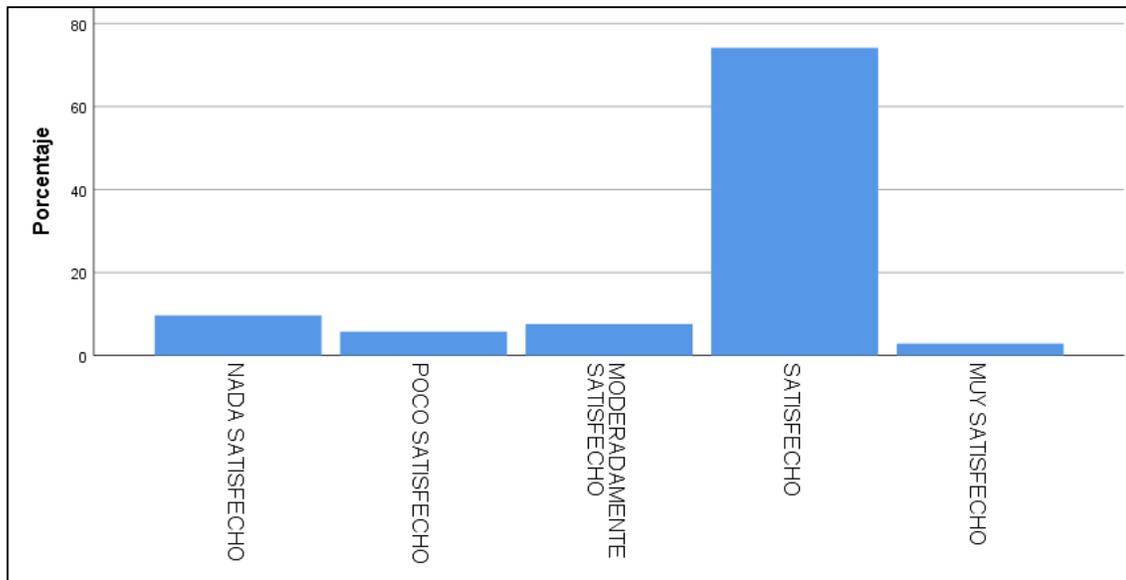
**Pregunta 12: ¿Cuál es su apreciación sobre las normas de seguridad y privacidad?**

Tabla 18 ¿Cuál es su apreciación sobre las normas de seguridad y privacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	37	9,7	9,7	9,7
	POCO SATISFECHO	22	5,7	5,7	15,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	29	7,6	7,6	23,0
	SATISFECHO	284	74,2	74,2	97,1
	MUY SATISFECHO	11	2,9	2,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Autores (2023)

Gráfico 12: ¿Cuál es su apreciación sobre las normas de seguridad y privacidad?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

Según los datos proporcionados, la mayoría de las personas están satisfechas con las normas de seguridad y privacidad en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz. El 74,2% de los encuestados indicaron estar satisfechos con las normas de seguridad y privacidad, mientras que solo el 15,4% (9,7% + 5,7%) reportó estar poco o nada satisfecho. Es importante destacar que la seguridad y privacidad son aspectos críticos en cualquier sistema de salud y es fundamental que se encuentren bien implementados para garantizar la protección de la información del paciente. La satisfacción del usuario en cuanto a estas normas es un indicador importante de la calidad del servicio en este aspecto y debe ser monitoreado y mejorado continuamente.

### **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los afiliados del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, se puede observar que la dimensión de seguridad en

la variable calidad del servicio, evaluada mediante el modelo SERVPERF, tiene una percepción global positiva por parte de los encuestados.

En cuanto a la seguridad en las instalaciones, el 38.4% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, mientras que el 52.8% se encuentra poco o nada satisfecho. Esto sugiere que existe una oportunidad de mejora en la seguridad del ambiente físico de las instalaciones donde se presta el servicio de salud.

Respecto a la protección de los datos personales de los usuarios, el 77.1% de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, lo que indica que la institución está tomando las medidas necesarias para proteger la privacidad de sus usuarios.

Por último, en cuanto a las normas de seguridad y privacidad en general, el 74% de los encuestados se encuentra satisfecho, lo que refleja que los usuarios perciben que se están tomando medidas adecuadas para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios de salud.

En conclusión, la dimensión de seguridad en la variable calidad del servicio en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz tiene una percepción global positiva por parte de los encuestados, aunque existen oportunidades de mejora en la seguridad de las instalaciones.

## **DIMENSIÓN: EMPATIA**

En el modelo SERVPERF, la dimensión de empatía se refiere a la capacidad del personal de la organización para brindar un servicio personalizado y tratar a los clientes con amabilidad y respeto. Esta dimensión es fundamental para la calidad del servicio y puede ser

evaluada mediante preguntas como la 13 y la 14 de la encuesta aplicada a los afiliados del sistema único de salud en la ciudad de La Paz.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados se siente moderadamente o totalmente satisfecho con el trato amable y respetuoso del personal (62,2% entre satisfechos y muy satisfechos). Sin embargo, también se observa un porcentaje significativo de personas poco o nada satisfechas (37,8% entre nada satisfechos y poco satisfechos). Esto sugiere que hay margen para mejorar la empatía del personal, ya sea a través de capacitación o selección de personal más apto para el trato con los clientes.

En cuanto a la atención personalizada, los resultados son más alentadores, ya que la mayoría de los encuestados se siente moderadamente o muy satisfecho con la atención a sus necesidades (48,8% entre moderadamente y muy satisfechos), aunque también hay un porcentaje significativo de personas poco o nada satisfechas (37,1% entre nada satisfechos y poco satisfechos). Esto sugiere que también hay margen para mejorar la atención personalizada, por ejemplo, a través de la implementación de sistemas de seguimiento y registro de las necesidades y preferencias de los clientes.

Finalmente, en relación a la pregunta 15 sobre la satisfacción general y la recomendación de los servicios a otros, se observa que la mayoría de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con los servicios (68,1% entre satisfechos y muy satisfechos) y estarían dispuestos a recomendarlos a otros. Esto indica que, pese a que hay áreas de mejora en la dimensión de empatía, en general, el sistema único de salud en la ciudad de La Paz ha logrado satisfacer a una gran mayoría de sus afiliados.

**Pregunta 13: ¿Cuál es su apreciación sobre el trato amable y respetuoso del personal?**

Tabla 19 ¿Cuál es su apreciación sobre el trato amable y respetuoso del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	123	32,1	32,1	32,1
	POCO SATISFECHO	22	5,7	5,7	37,9
	MODERADAMENTE SATISFECHO	105	27,4	27,4	65,3
	SATISFECHO	122	31,9	31,9	97,1
	MUY SATISFECHO	11	2,9	2,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

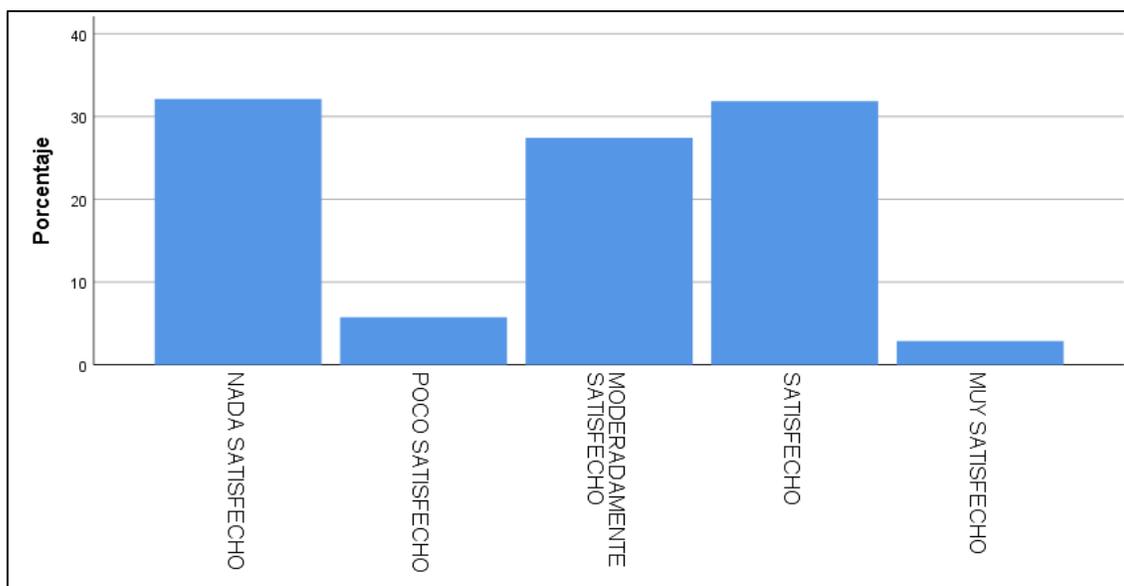
Fuente: Elaboración Autores (2023)

La pregunta 13 busca conocer la opinión de las 383 personas encuestadas sobre el trato amable y respetuoso del personal en el sistema único de salud de la ciudad de La Paz. La variable a evaluar es la calidad del servicio en la dimensión de empatía del modelo SERVPERF, la cual se refiere a la habilidad del personal para brindar atención personalizada y tratar a los clientes de manera amable y respetuosa.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 59,3% de las personas se encuentran moderadamente satisfechas o satisfechas con el trato amable y respetuoso del personal (27,4% y 31,9% respectivamente), mientras que el 37,8% se encuentra insatisfecho o poco satisfecho (32,1%, 5,7% respectivamente).

Estos resultados sugieren que hay un margen de mejora en cuanto a la calidad del servicio en la dimensión de empatía del modelo SERVPERF en el sistema único de salud de la ciudad de La Paz, lo que podría impactar en la satisfacción general de los afiliados con las funciones que presta el sistema.

Gráfico 13 ¿Cuál es su apreciación sobre el trato amable y respetuoso del personal?



Fuente: Elaboración Autores (2023)

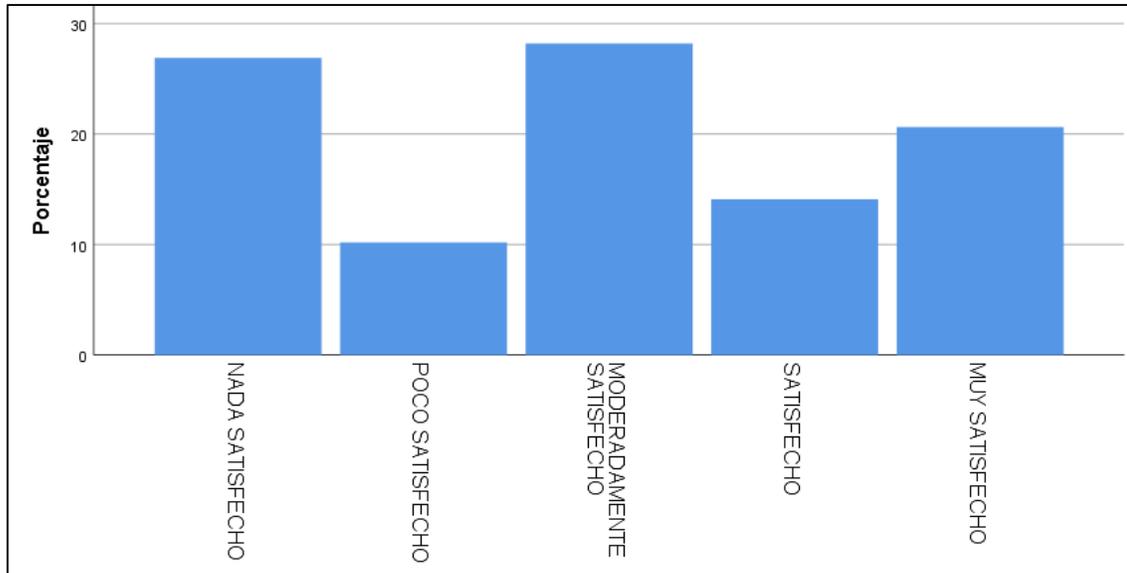
**Pregunta 14: ¿Cuál es su apreciación sobre la atención a sus necesidades de manera personalizada?**

Tabla 20 ¿Cuál es su apreciación sobre la atención a sus necesidades de manera personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	103	26,9	26,9	26,9
	POCO SATISFECHO	39	10,2	10,2	37,1
	MODERADAMENTE SATISFECHO	108	28,2	28,2	65,3
	SATISFECHO	54	14,1	14,1	79,4
	MUY SATISFECHO	79	20,6	20,6	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 14 ¿Cuál es su apreciación sobre la atención a sus necesidades de manera personalizada?



Elaboración Autores (2023)

La pregunta 14 tiene como objetivo conocer la percepción de los encuestados sobre la atención personalizada recibida en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, a través de la variable "empatía" del modelo SERVPERF.

De los 383 encuestados, el 26,9% (103 personas) respondió que no estaba satisfecho con la atención personalizada recibida, el 10,2% (39 personas) respondió que estaba poco satisfecho, el 28,2% (108 personas) dijo estar moderadamente satisfecho, el 14,1% (54 personas) se consideró satisfecho y el 20,6% (79 personas) respondió que estaba muy satisfecho.

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados (48,8%) se encuentra en el rango de moderadamente satisfecho a muy satisfecho con la atención personalizada recibida. Sin embargo, es importante destacar que una proporción significativa de encuestados (37,1%) se encuentra en los rangos de poco o nada satisfecho, lo que sugiere que

podría ser necesario mejorar la calidad del servicio de atención al cliente en la dimensión de empatía del modelo SERVPERF en el Sistema Único de Salud en La Paz.

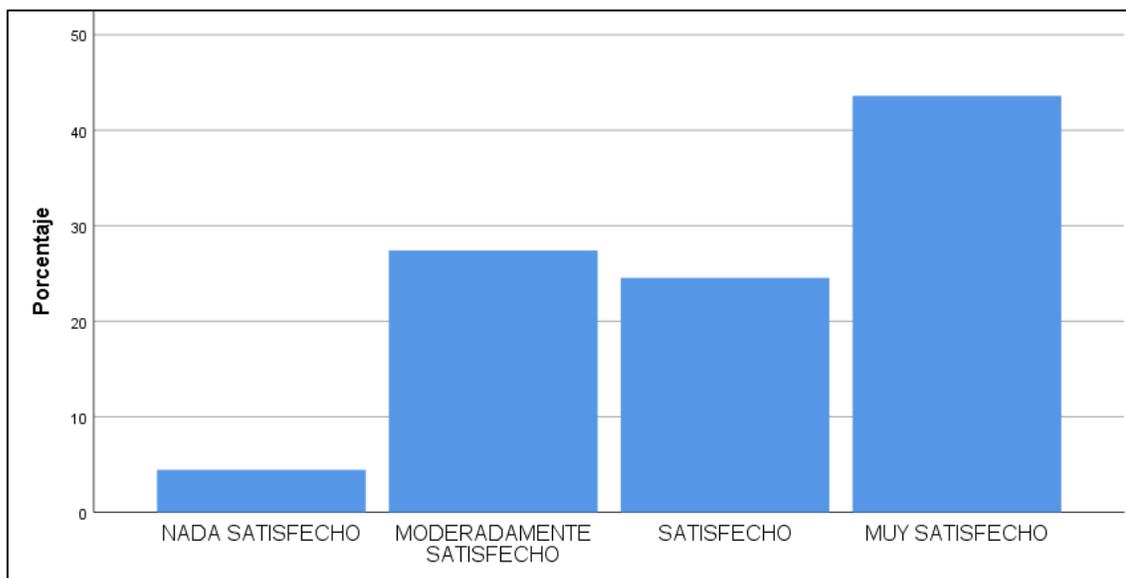
**Pregunta 15: ¿Está usted satisfecho y recomendaría los servicios a otros?**

Tabla 21 ¿Está usted satisfecho y recomendaría los servicios a otros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	17	4,4	4,4	4,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	105	27,4	27,4	31,9
	SATISFECHO	94	24,5	24,5	56,4
	MUY SATISFECHO	167	43,6	43,6	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 15 ¿Está usted satisfecho y recomendaría los servicios a otros?



Elaboración Autores (2023)

La pregunta 15 se refiere a la satisfacción y recomendación de los servicios a otros.

En este caso, se hace referencia a la variable calidad del servicio en la dimensión de empatía

del modelo SERVPERF. Se aplicó esta pregunta a 383 personas, representando el 100% de la muestra. De acuerdo con las respuestas obtenidas, un 4,4% de las personas encuestadas indicaron no estar nada satisfechas con los servicios recibidos, un 27,4% estaban moderadamente satisfechas, un 24,5% estaban satisfechas y un 43,6% estaban muy satisfechas.

Estos resultados permiten evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados del sistema único de salud en la ciudad de La Paz con respecto a las funciones que presta el sistema. La mayoría de los encuestados indicó estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios recibidos, lo que sugiere que la calidad del servicio en la dimensión de empatía podría estar siendo adecuada. Además, el porcentaje de personas muy satisfechas es alto, lo que indica que el sistema podría estar superando las expectativas de los afiliados en cuanto a la calidad del servicio. En términos de recomendación, estos resultados sugieren que una gran proporción de los encuestados podrían estar dispuestos a recomendar los servicios del sistema único de salud a otras personas.

## **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

Para analizar el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en función del modelo SERVPERF, se han revisado las respuestas a tres preguntas específicas relacionadas con el trato amable y respetuoso del personal, la atención personalizada a las necesidades de los pacientes y la satisfacción general con los servicios prestados.

En la pregunta 13, se observa que el 59,3% de los encuestados se encuentran moderadamente satisfechos o muy satisfechos con el trato amable y respetuoso del personal, mientras que el 37,8% se encuentra nada o poco satisfecho. Estos resultados muestran una

buena calificación en esta dimensión, pero aún hay margen de mejora para el personal en términos de empatía.

En la pregunta 14, el 37,1% de los encuestados se encuentra nada satisfecho o poco satisfecho con la atención personalizada a sus necesidades, mientras que el 48,8% se encuentra moderadamente satisfecho o muy satisfecho. Estos resultados indican un nivel medio de empatía y atención personalizada por parte del personal de salud.

En la pregunta 15, se observa que el 68,1% de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con los servicios prestados, lo que sugiere un nivel general de satisfacción aceptable. Sin embargo, el 27,4% de los encuestados se encuentra moderadamente satisfecho, lo que indica que aún hay margen para mejorar los servicios ofrecidos.

En general, los resultados indican que la dimensión de empatía es importante para la satisfacción de los pacientes, pero aún hay espacio para mejorar en este aspecto. Se sugiere que el personal de salud preste más atención a las necesidades y preocupaciones de los pacientes para mejorar su experiencia y satisfacción general.

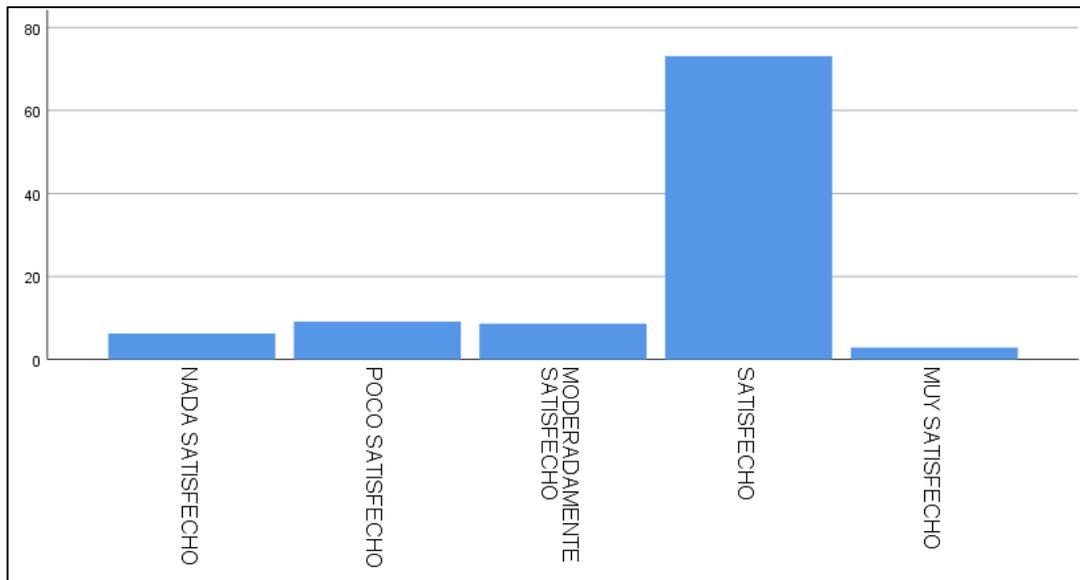
## ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 22 ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	6,3	6,3	6,3
	POCO SATISFECHO	9,1	9,1	15,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	8,6	8,6	24,0
	SATISFECHO	73,1	73,1	97,1
	MUY SATISFECHO	2,9	2,9	100,0
	Total	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 16 ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO



Elaboración Autores (2023)

El modelo SERVPERF es utilizado para evaluar la calidad del servicio y se basa en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En este caso, se evalúa la calidad de servicio del Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz, en función del nivel de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 73,1% de los afiliados están satisfechos con las funciones que presta el Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz. Esto indica que la mayoría de los usuarios perciben que el sistema cumple con sus expectativas y que están recibiendo un servicio de calidad.

Sin embargo, también se puede observar que el 6,3% de los usuarios no están nada satisfechos y el 9,1% están poco satisfechos. Esto podría indicar que existe un margen de mejora en algunas de las dimensiones del modelo SERVPERF, como por ejemplo en los elementos tangibles, fiabilidad y empatía.

Por otro lado, el 8,6% de los usuarios están moderadamente satisfechos y el 2,9% están muy satisfechos. Estos resultados podrían sugerir que el sistema está cumpliendo con las expectativas de una gran parte de los afiliados, pero aún hay espacio para mejorar y llegar a satisfacer completamente a todos los usuarios.

En conclusión, se puede decir que la calidad del servicio del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz es generalmente buena, pero aún hay oportunidades para mejorar en ciertas dimensiones del modelo SERVPERF y así aumentar la satisfacción de los usuarios.

### **Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

#### **DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO**

En general, la dimensión de rendimiento percibido de la variable de satisfacción de los usuarios en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz parece tener resultados mixtos.

En cuanto a la pregunta 16 sobre la eficiencia en el uso de los recursos, la mayoría de los encuestados (56,4%) se sienten moderadamente a muy satisfechos, lo que indica que el rendimiento percibido en este campo es relativamente bueno.

Respecto al número de consultas médicas necesarias para resolver un problema de salud, la mayoría de los encuestados (43,1%, 17,8%) se sienten poco o nada satisfechos, lo que indica un rendimiento bajo percibido en este campo.

Sin embargo, en la pregunta 18 sobre la calidad de la atención recibida, un gran porcentaje de encuestados (60,1%) se sienten nada o poco satisfechos, lo que puede indicar una brecha en la calidad de los servicios.

La pregunta 19 sobre la accesibilidad a servicios de salud especializados también muestra resultados mixtos, con casi el 61% de los encuestados sintiéndose poco o nada satisfechos.

En general, estos resultados sugieren que hay aspectos en los que el sistema único de salud en la ciudad de La Paz tiene un buen rendimiento percibido por los usuarios, como la eficiencia en el uso de los recursos. Sin embargo, también hay áreas donde hay margen de mejora, como la calidad de la atención y la accesibilidad a servicios especializados.

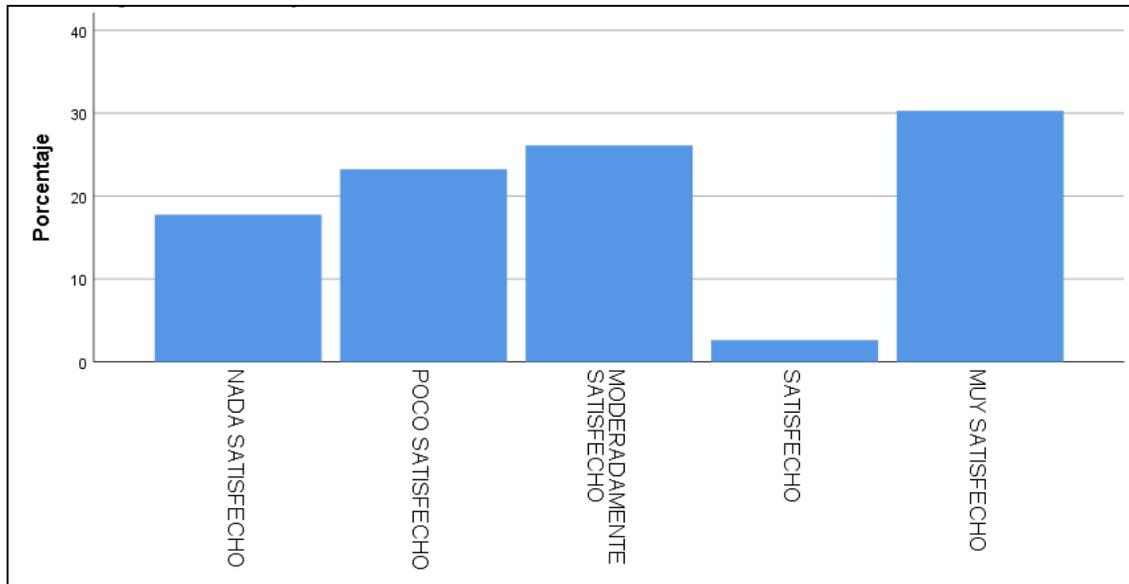
**Pregunta 16: ¿Cómo se siente y calificaría la eficiencia en el uso de los recursos en el servicio de salud?**

Tabla 23 ¿Cómo se siente y calificaría la eficiencia en el uso de los recursos en el servicio de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	68	17,8	17,8	17,8
	POCO SATISFECHO	89	23,2	23,2	41,0
	MODERADAMENTE SATISFECHO	100	26,1	26,1	67,1
	SATISFECHO	10	2,6	2,6	69,7
	MUY SATISFECHO	116	30,3	30,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 17 ¿Cómo se siente y calificaría la eficiencia en el uso de los recursos en el servicio de salud?



Elaboración Autores (2023)

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 383 personas, un 30,3% se siente muy satisfecho con la eficiencia en el uso de los recursos en el servicio de salud, mientras que un 17,8% no está nada satisfecho y un 23,2% está poco satisfecho. Además, un 26,1% se encuentra moderadamente satisfecho y solo un 2,6% está satisfecho.

En el contexto de la tesis sobre la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el sistema único de salud a los afiliados en la ciudad de La Paz, se puede concluir que la eficiencia en el uso de los recursos es una dimensión importante a evaluar en la satisfacción de los usuarios. Es necesario identificar las causas de la insatisfacción de los usuarios y trabajar en mejorar la eficiencia en el uso de los recursos para lograr una mayor satisfacción de los usuarios con el servicio de salud.

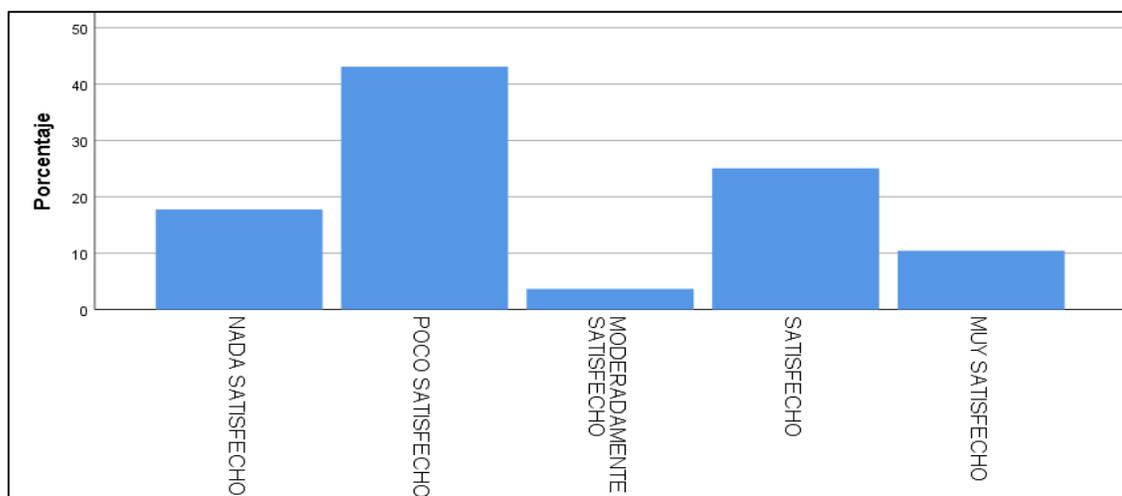
**Pregunta 17: ¿Cómo se siente y calificaría el número de consultas médicas necesarias para resolver su problema de salud?**

Tabla 24 ¿Cómo se siente y calificaría el número de consultas médicas necesarias para resolver su problema de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	68	17,8	17,8	17,8
	POCO SATISFECHO	165	43,1	43,1	60,8
	MODERADAMENTE SATISFECHO	14	3,7	3,7	64,5
	SATISFECHO	96	25,1	25,1	89,6
	MUY SATISFECHO	40	10,4	10,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 18 ¿Cómo se siente y calificaría el número de consultas médicas necesarias para resolver su problema de salud?



Elaboración Autores (2023)

La pregunta 17 de la encuesta evaluó la satisfacción de los usuarios con respecto al número de consultas médicas necesarias para resolver su problema de salud. Se aplicó a 383 personas, donde el 43,1% (165 personas) se declararon poco satisfechas, el 25,1% (96

personas) satisfechas, el 17,8% (68 personas) nada satisfechas y el 3,7% (14 personas) moderadamente satisfechas.

La variable de satisfacción de los usuarios se utiliza para determinar el grado de conformidad de los pacientes con las funciones que presta el sistema de salud en cuestión, lo que puede ayudar a identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos.

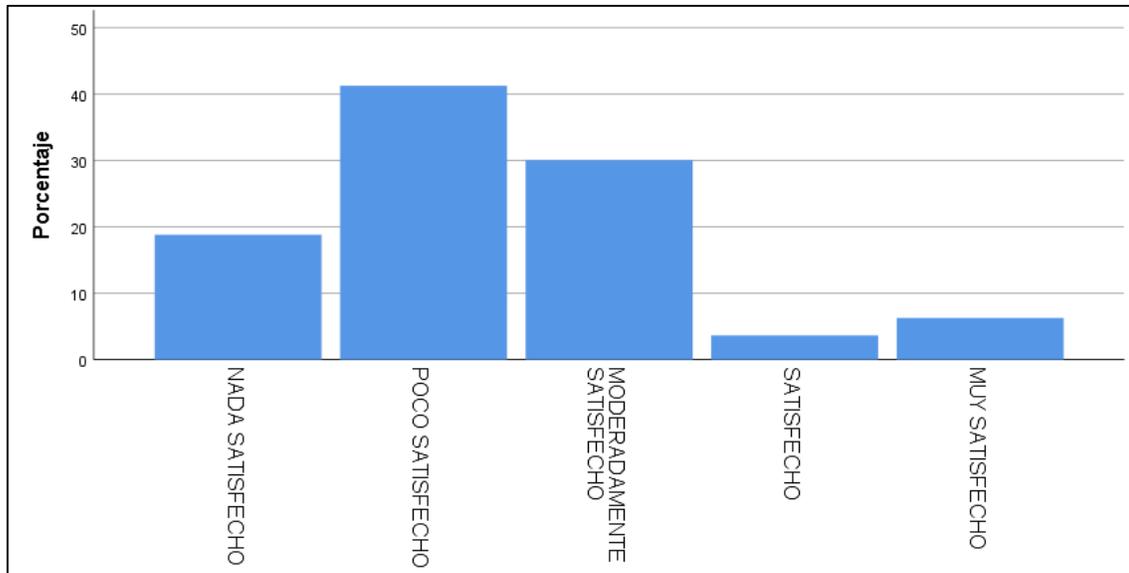
**Pregunta 18: ¿Cómo se siente y calificaría la calidad de la atención recibida en el servicio de salud?**

Tabla 25 ¿Cómo se siente y calificaría la calidad de la atención recibida en el servicio de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	72	18,8	18,8	18,8
	POCO SATISFECHO	158	41,3	41,3	60,1
	MODERADAMENTE SATISFECHO	115	30,0	30,0	90,1
	SATISFECHO	14	3,7	3,7	93,7
	MUY SATISFECHO	24	6,3	6,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 19 ¿Cómo se siente y calificaría la calidad de la atención recibida en el servicio de salud?



Elaboración Autores (2023)

La pregunta 18 se refiere a la evaluación de la calidad de la atención recibida en el servicio de salud y se aplicó a 383 personas que representan el 100% de la muestra. Las respuestas posibles eran "nada satisfecho", "poco satisfecho", "moderadamente satisfecho", "satisfecho" y "muy satisfecho". De los encuestados, 72 personas (18,8%) respondieron "nada satisfecho", 158 personas (41,3%) respondieron "poco satisfecho", 115 personas (30,0%) respondieron "moderadamente satisfecho", 14 personas (3,7%) respondieron "satisfecho" y 24 personas (6,3%) respondieron "muy satisfecho".

La variable evaluada en esta pregunta es la satisfacción de los usuarios en la dimensión del rendimiento del servicio de salud, estos resultados podrían indicar que la mayoría de los encuestados no están satisfechos con la calidad de la atención recibida. Es importante tener en cuenta que la evaluación de la satisfacción de los usuarios es una

herramienta valiosa para mejorar la calidad de los servicios de salud y garantizar una atención adecuada a la población.

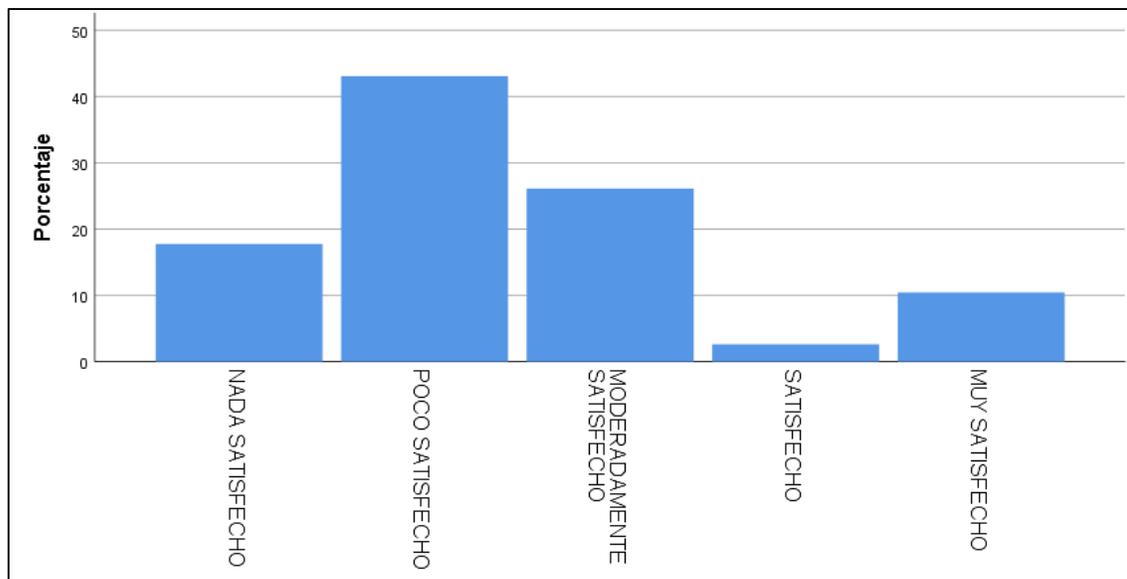
**Pregunta 19: ¿Cómo se siente y calificaría la accesibilidad a servicios de salud especializados?**

Tabla 26 ¿Cómo se siente y calificaría la accesibilidad a servicios de salud especializados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	68	17,8	17,8	17,8
	POCO SATISFECHO	165	43,1	43,1	60,8
	MODERADAMENTE SATISFECHO	100	26,1	26,1	86,9
	SATISFECHO	10	2,6	2,6	89,6
	MUY SATISFECHO	40	10,4	10,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 20 ¿Cómo se siente y calificaría la accesibilidad a servicios de salud especializados?



Elaboración Autores (2023)

La pregunta 19 busca conocer la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad a servicios de salud especializados. Se aplicó a una muestra de 383 personas que representan el 100% de la población estudiada. Las respuestas muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad a servicios de salud especializados es bajo, ya que el 60,9% de las personas encuestadas respondió que no está satisfecho en absoluto. Solo el 2,6% de los usuarios encuestados se declaró satisfecho y el 10,4% muy satisfecho.

Se puede interpretar que la accesibilidad a servicios de salud especializados es uno de los aspectos que más afecta la satisfacción de los usuarios en relación al sistema de salud único en la ciudad de La Paz. Esta información puede ser útil para la toma de decisiones por parte de las autoridades encargadas de la gestión del sistema de salud y para la implementación de estrategias que mejoren la accesibilidad a los servicios de salud especializados en la ciudad.

## **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

En general, se puede observar que la mayoría de los usuarios encuestados están satisfechos o muy satisfechos con el rendimiento percibido del sistema de salud único en la ciudad de La Paz. En la pregunta 16, el 56,4% de los usuarios se siente moderadamente o muy satisfecho con la eficiencia en el uso de los recursos en el servicio de salud.

Asimismo se puede ver que el 43% de los afiliados se sienten poco satisfechos con el número de consultas médicas necesarias para resolver su problema de salud. En la pregunta 18, sin embargo, se observa que el 60,1% de los usuarios están poco o nada satisfechos con la calidad de la atención recibida en el servicio de salud. En la pregunta 19, se puede ver que el 60,9% de los usuarios están poco o nada satisfechos con la accesibilidad a servicios de

salud especializados. Finalmente, Es importante destacar que la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención y accesibilidad a servicios especializados debe ser atendida para mejorar la calidad del servicio de salud.

### **DIMENSIÓN: NIVELES DE SATISFACCIÓN**

La dimensión "Niveles de satisfacción" en relación a la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz, se puede analizar a través de las preguntas 20, 21 y 22. En la pregunta 20 se consulta sobre el porcentaje de afiliados del servicio de salud que están satisfechos con el tiempo de espera para recibir atención médica. De las 383 personas encuestadas, el 30,3% se siente muy satisfecho, mientras que el 17,8% se siente nada satisfecho y el 45,7% poco satisfecho.

En la pregunta 21, se indaga sobre la apreciación referente a las quejas recibidas en el servicio de salud. El 22,5% de los encuestados se siente satisfecho con respecto a este aspecto, mientras que el 10,4% se siente muy satisfecho, el 45,7% poco satisfecho y el 17,8% nada satisfecho.

Por último, en la pregunta 22 se consulta sobre cómo califican los afiliados respecto a la dotación de medicación. En este caso, el 39,9% se siente poco satisfecho, el 33,9% nada satisfecho y el 5,2% muy satisfecho, mientras que el 14,1% se siente satisfecho y el 6,8% moderadamente satisfecho.

En general, se puede observar que las respuestas indican un alto porcentaje de insatisfacción en los usuarios del servicio de salud en la ciudad de La Paz, lo que evidencia que existen áreas en las que se deben mejorar la calidad de los servicios prestados.

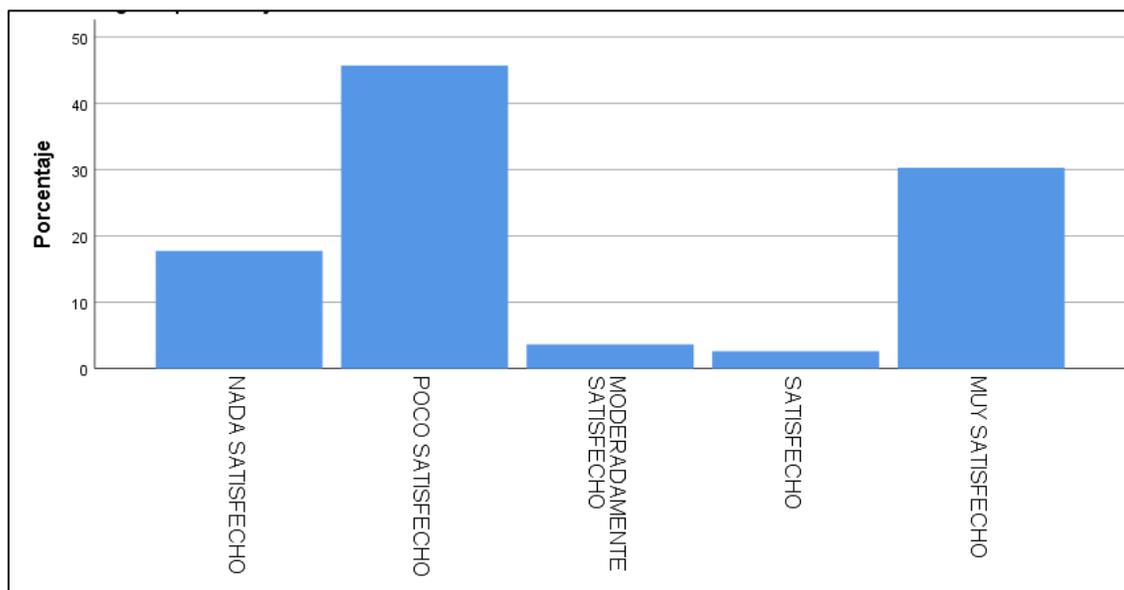
**Pregunta 20: ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir atención médica?**

Tabla 23 ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir atención médica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	68	17,8	17,8	17,8
	POCO SATISFECHO	175	45,7	45,7	63,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	14	3,7	3,7	67,1
	SATISFECHO	10	2,6	2,6	69,7
	MUY SATISFECHO	116	30,3	30,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 17 ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para recibir atención médica?



Elaboración Autores (2023)

De acuerdo con los datos proporcionados, el porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para recibir atención es del 32,9% (suma de los porcentajes de afiliados satisfechos y muy satisfechos). El resto de los usuarios (63,5%) se encuentra insatisfecho a

poco satisfecho. Cabe destacar que la muestra utilizada para obtener estos resultados está compuesta por 383 personas que representan el 100% de la población estudiada.

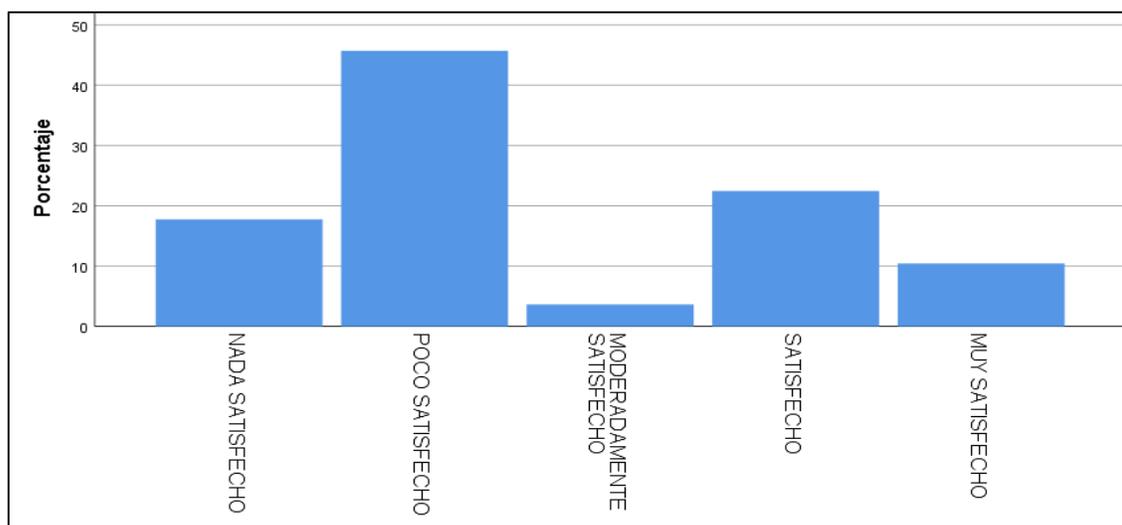
**Pregunta 21: ¿Cuál es su apreciación referente a las quejas que ha recibido el servicio de salud?**

Tabla 24 : ¿Cuál es su apreciación referente a las quejas que ha recibido el servicio de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	68	17,8	17,8	17,8
	POCO SATISFECHO	175	45,7	45,7	63,4
	MODERADAMENTE SATISFECHO	14	3,7	3,7	67,1
	SATISFECHO	86	22,5	22,5	89,6
	MUY SATISFECHO	40	10,4	10,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 18 : ¿Cuál es su apreciación referente a las quejas que ha recibido el servicio de salud?



Elaboración Autores (2023)

Según los datos proporcionados, la mayoría de las personas encuestadas no están satisfechas con el servicio de salud. Un 45,7% indicó estar poco satisfecho y un 17,8% indicó no estar nada satisfecho. Solo un 10,4% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas con el servicio de salud. Además, solo un 3,7% de los encuestados se mostró moderadamente satisfecho, mientras que un 22,5% indicó estar satisfecho.

Por lo tanto, se puede concluir que hay un nivel considerable de insatisfacción en la población encuestada con respecto al servicio de salud en la última semana en la ciudad de La Paz.

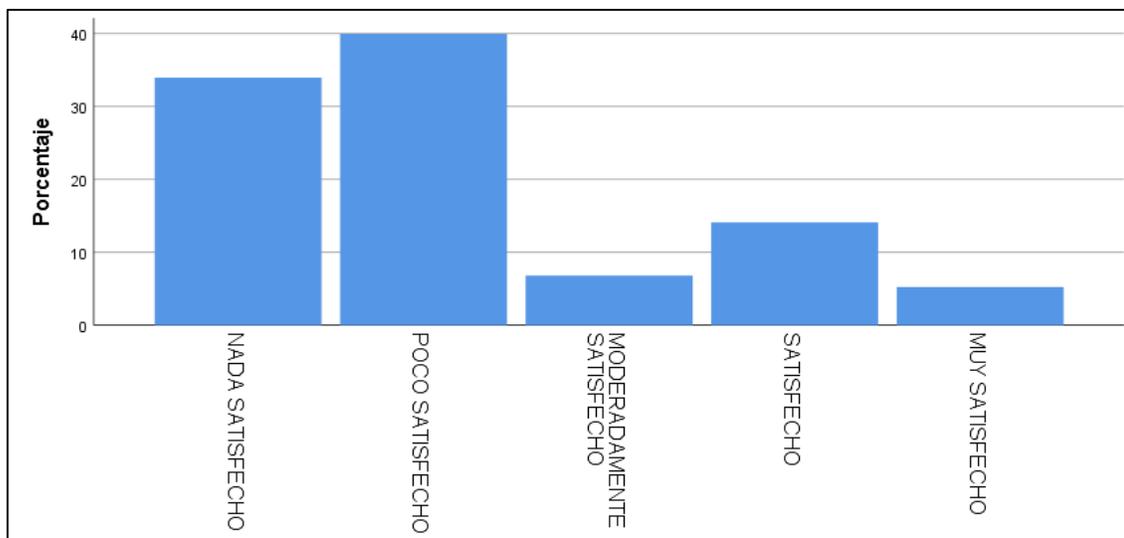
**Pregunta 22: ¿Cómo califica el servicio único de salud respecto a la dotación de medicamentos?**

Tabla 25 ¿Cómo califica el sistema único de salud respecto a la dotación de medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	130	33,9	33,9	33,9
	POCO SATISFECHO	153	39,9	39,9	73,9
	MODERADAMENTE SATISFECHO	26	6,8	6,8	80,7
	SATISFECHO	54	14,1	14,1	94,8
	MUY SATISFECHO	20	5,2	5,2	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 19 ¿Cómo califica el sistema único de salud respecto a la dotación de medicamentos?



Elaboración Autores (2023)

La pregunta plantea cómo califica la dotación de los medicamentos en el sistema único de salud. De acuerdo a los datos proporcionados el 73,8% de los encuestados se encuentran nada satisfecho o poco satisfechos. Solo el 19,3% respondieron estar satisfechos. Por lo tanto se puede observar una gran mayoría de afiliados descontentos con este aspecto que es un elemento esencial para mejorar el estado de salud y el bienestar de los afiliados.

#### **NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION**

Según los datos proporcionados, en la pregunta 20, el 32,9% de los usuarios de servicio de salud (suma de los porcentajes de personas que indicaron estar "nada satisfechas" y "poco satisfechas") no está satisfecho con la atención recibida, mientras que el 63,5% de los afiliados (suma de los porcentajes de personas que indicaron estar "nada satisfecho" y "poco satisfecho") están insatisfechos con el tiempo que se requiera para la atención médica.

En la pregunta 21, el 63,5% de los usuarios (suma de los porcentajes de personas que indicaron estar "nada satisfechas" y "poco satisfechas") no está satisfechos con la gestión de quejas en el servicio de salud, mientras que el 36,6% de los usuarios (suma de los porcentajes de personas que indicaron estar "moderadamente satisfechas", "satisfechas" y "muy satisfechas") están satisfechos o muy satisfechos con la gestión de quejas.

En la pregunta 22, el 73,8% de los afiliados (suma de los porcentajes de personas que indicaron estar "nada satisfechas" y "poco satisfechas") no están satisfechos con la dotación de los medicamentos, mientras que el 19,3% de los usuarios (suma de los porcentajes de personas que indicaron estar ("satisfecho" y "muy satisfecho") están satisfechos o muy satisfechos otorgación de los medicamentos.

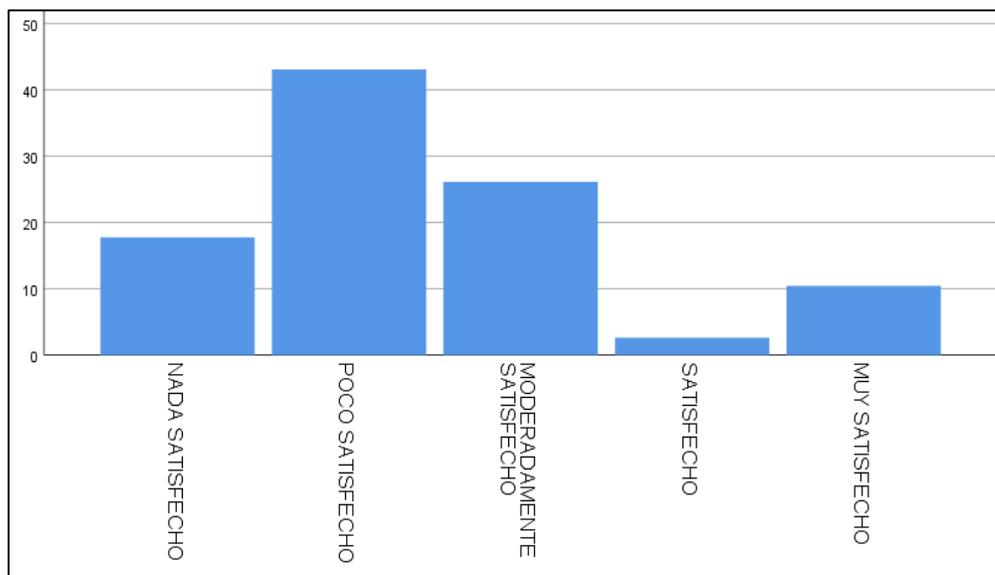
## ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Tabla 26 ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	17,8	17,8	17,8
	POCO SATISFECHO	43,1	43,1	60,8
	MODERADAMENTE SATISFECHO	26,1	26,1	86,9
	SATISFECHO	2,6	2,6	89,6
	MUY SATISFECHO	10,4	10,4	100,0
	Total	100,0	100,0	

Elaboración Autores (2023)

Gráfico 20 ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS USUARIOS



Elaboración Autores (2023)

La variable "satisfacción de los usuarios" en relación a la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz, presenta un resultado general bastante negativo. La mayoría de los usuarios encuestados se mostraron poco o nada satisfechos (17,8% y 43,1% respectivamente). Solo un 2,6% de los encuestados reportó estar satisfecho, mientras que un 10,4% se mostró muy satisfecho.

Es importante mencionar que el modelo SERVPERF (modelo de calidad de servicio) establece que la satisfacción de los usuarios está directamente relacionada con la diferencia percibida entre las expectativas previas y la percepción posterior del servicio recibido. Por lo tanto, es necesario profundizar en las percepciones de los usuarios para conocer las causas de su insatisfacción y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio que se presta en el Sistema Único de Salud en La Paz.

## 4.2. Correlación

Tabla 27 Correlación

Correlación		CALIDAD DEL SERVICIO	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	383	
	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,008	1,000
		Sig. (bilateral)	,870	.
		N	383	383

La hipótesis planteada es la siguiente: existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

La correlación entre estas dos variables se ha analizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman. El resultado muestra que la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios es muy baja, con un coeficiente de correlación de 0.008. Además, el valor de la significación bilateral (p-value) es de 0.870, lo que indica que los resultados no son significativamente diferentes de cero.

Por lo tanto, la hipótesis de que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios no se puede aceptar. Los datos muestran que estas dos variables no están relacionadas entre sí y que la calidad del servicio no tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario en este caso.

### 4.3. Lineamientos.

Como se mencionó anteriormente, no todas las dimensiones del cuestionario SERVPERF mostraron correlación, para analizar detalladamente, a continuación, se presentarán lineamientos de mejora para las dimensiones, con el fin de poder comparar las brechas de relación entre dimensiones, para llegar a calificar la incidencia de cada una de las dimensiones, respecto a la satisfacción del afiliado del Sistema Único de Salud (SUS).

#### 4.3.1. Lineamientos para la dimensión Elementos Tangibles.

Para mejorar la dimensión tangible del servicio del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, se proponen los siguientes lineamientos:

- **Mantenimiento y limpieza de las instalaciones:** Es necesario implementar un plan de mantenimiento y limpieza regular de las instalaciones para garantizar una buena apariencia física de las mismas. Se deben establecer protocolos claros para la limpieza y desinfección de las áreas comunes y de atención al paciente. Además, se deben realizar inspecciones periódicas para garantizar que las instalaciones estén siempre en óptimas condiciones.
- **Reducción del tiempo de espera:** Es importante que se realice una evaluación detallada del tiempo de espera en el área de recepción y se tomen medidas para reducirlo. Se pueden implementar sistemas de gestión de citas y horarios para optimizar el tiempo de atención. También se puede considerar la contratación de más personal en el área de recepción para reducir el tiempo de espera.
- **Comodidad y estado de las instalaciones y equipo:** Es fundamental garantizar la comodidad del paciente durante su estadía en las instalaciones, para lo cual se deben

- considerar aspectos como la temperatura, la iluminación, la ventilación y la acústica de las áreas de atención. Además, se deben garantizar equipos y mobiliario de calidad para garantizar la comodidad del paciente. Se pueden realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción del paciente con respecto a estos aspectos.
- Capacitación del personal: Para garantizar una buena calidad del servicio en la dimensión tangible, es fundamental capacitar al personal en aspectos relacionados con el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, el manejo de equipos y mobiliario, y la atención al paciente en general. Se deben establecer programas de capacitación y entrenamiento periódicos para todo el personal involucrado en la atención al paciente.
- Evaluación periódica de la calidad del servicio: Es importante realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio en la dimensión tangible para identificar problemas y oportunidades de mejora. Se pueden llevar a cabo encuestas periódicas con los pacientes para evaluar su satisfacción con respecto a los aspectos físicos del servicio. También se pueden realizar auditorías internas para evaluar el estado de las instalaciones y equipos.

Con la implementación de estos lineamientos, se espera mejorar la calidad del servicio en la dimensión tangible del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz y, por lo tanto, aumentar la satisfacción de los usuarios.

#### **4.3.2. Lineamientos para la dimensión Fiabilidad**

Para mejorar la fiabilidad en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, se sugieren los siguientes lineamientos:

- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación constante: La organización debe establecer un sistema de seguimiento y evaluación constante para monitorear el desempeño de la organización y garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos.
- Capacitación y entrenamiento del personal: El personal debe recibir capacitación y entrenamiento constante para mejorar sus habilidades y conocimientos en la resolución de problemas y la atención al paciente. Esto ayudará a garantizar que los problemas se resuelvan de manera más efectiva en la primera interacción con el personal.
- Establecer protocolos claros y efectivos: La organización debe establecer protocolos claros y efectivos para garantizar que se respondan de manera efectiva las necesidades de los pacientes. Esto puede incluir establecer procedimientos para la atención al paciente, la resolución de problemas y la comunicación clara y efectiva con los pacientes.
- Mejora continua: La organización debe adoptar una cultura de mejora continua y estar abierta a recibir comentarios y sugerencias de los pacientes para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Esto puede incluir encuestas regulares a los pacientes para obtener sus comentarios y sugerencias para mejorar el servicio.
- Establecer medidas de desempeño claras: La organización debe establecer medidas de desempeño claras y objetivas para evaluar la calidad del servicio y garantizar que se cumplan los estándares establecidos. Esto puede incluir

establecer metas específicas para la resolución de problemas y la respuesta efectiva a las necesidades de los pacientes.

Al implementar estos lineamientos, la organización puede mejorar la fiabilidad de los servicios ofrecidos y garantizar que se cumplan las expectativas de los pacientes en cuanto a la calidad del servicio.

#### **4.3.3. Lineamientos para la dimensión Capacidad de Respuesta**

A partir de los resultados obtenidos a través del modelo SERVPERF, se presentan a continuación los lineamientos para mejorar la Capacidad de Respuesta en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz:

- Mejorar la rapidez en la atención: Se debe buscar la manera de reducir el tiempo de espera en la atención de las necesidades de los afiliados. Esto se puede lograr mediante la optimización de los procesos internos, la capacitación del personal y la implementación de herramientas de tecnología que permitan una atención más ágil.
- Fortalecer el proceso de comunicación: Se debe garantizar que la información sobre los servicios ofrecidos sea clara y precisa para los afiliados. Esto se puede lograr mediante la creación de canales de comunicación efectivos y accesibles, la capacitación del personal para la comunicación efectiva y la actualización constante de la información sobre los servicios.

- Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo: Se debe establecer un sistema de seguimiento y monitoreo para evaluar regularmente la calidad del servicio que se presta a los afiliados. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora y tomar medidas inmediatas para garantizar que se preste un servicio de calidad.
- Fomentar la cultura de servicio al cliente: Se debe fomentar una cultura de servicio al cliente en todo el personal del Sistema Único de Salud. Esto se puede lograr mediante la capacitación constante, el reconocimiento y la retroalimentación constructiva.
- Evaluar la satisfacción del cliente de manera periódica: Se deben realizar encuestas periódicas de satisfacción del cliente para evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados con el servicio que se presta. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora y tomar medidas inmediatas para garantizar que se preste un servicio de calidad.

En conclusión, estos lineamientos permitirán mejorar la Capacidad de Respuesta en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, y garantizar que se preste un servicio de calidad a todos los afiliados. Es importante implementar medidas efectivas para mejorar la rapidez en la atención, fortalecer el proceso de comunicación, implementar un sistema de seguimiento y monitoreo, fomentar la cultura de servicio al cliente y evaluar la satisfacción del cliente de manera periódica. Esto permitirá que el servicio prestado sea óptimo y se cumplan las expectativas de los afiliados.

#### 4.3.4. Lineamientos para la dimensión Seguridad

A continuación, se presentan los lineamientos para mejorar la dimensión de seguridad en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, basados en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los afiliados:

- **Protección de datos personales:** El Sistema Único de Salud debe establecer políticas claras y precisas para la protección de los datos personales de los afiliados, garantizando su seguridad y confidencialidad. Asimismo, se debe realizar capacitaciones a todo el personal del sistema sobre la importancia de proteger los datos personales, así como sobre las medidas de seguridad que se deben tomar para evitar su vulnerabilidad.
- **Normas de seguridad y privacidad:** Es fundamental que el Sistema Único de Salud cuente con normas claras y precisas sobre seguridad y privacidad, las cuales deben ser difundidas y conocidas por todo el personal. Además, se deben realizar auditorías periódicas para verificar que se están cumpliendo dichas normas.
- **Comunicación y transparencia:** El Sistema Único de Salud debe establecer canales de comunicación efectivos y transparentes con los afiliados, para que puedan expresar sus inquietudes y recibir información sobre las medidas que se están tomando para mejorar la seguridad. Asimismo, se deben informar periódicamente a los afiliados sobre los avances en la implementación de las medidas de seguridad.

- Evaluación continua: Es importante que el Sistema Único de Salud realice evaluaciones periódicas de la percepción de seguridad de los afiliados, para detectar posibles problemas y realizar las mejoras necesarias. Además, se deben establecer indicadores de desempeño que permitan medir el nivel de seguridad en el sistema.
- Mejora continua: El Sistema Único de Salud debe establecer un proceso de mejora continua en la dimensión de seguridad, que permita identificar oportunidades de mejora y realizar las acciones necesarias para garantizar la seguridad de los afiliados. Para ello, se deben establecer planes de acción que permitan corregir los problemas detectados y prevenir su recurrencia.

En conclusión, la implementación de estos lineamientos permitirá mejorar la dimensión de seguridad en el Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz, garantizando la protección de los datos personales de los afiliados y el cumplimiento de las normas de seguridad y privacidad. Asimismo, contribuirá a la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción de los afiliados.

#### **4.3.5. Lineamientos para la dimensión Empatía.**

A partir de la información presentada, se pueden elaborar los siguientes lineamientos para mejorar la dimensión de empatía en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz:

- Capacitación constante: Es necesario brindar capacitación regular al personal para mejorar su capacidad para brindar un servicio personalizado y tratar a los clientes con amabilidad y respeto.

- Selección de personal apto para el trato con los clientes: Es importante seleccionar al personal adecuado para trabajar en atención al cliente, considerando su capacidad innata para la empatía y el trato amable y respetuoso.
- Implementación de sistemas de seguimiento: Para mejorar la atención personalizada, es necesario implementar sistemas de seguimiento y registro de las necesidades y preferencias de los clientes. Esto permitirá brindar un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades de cada cliente.
- Escucha activa: Es importante que el personal escuche activamente a los clientes, preste atención a sus necesidades y demuestre un interés genuino en ayudarlos.
- Comunicación efectiva: El personal debe ser capaz de comunicarse de manera efectiva con los clientes, utilizando un lenguaje claro y sencillo y evitando tecnicismos innecesarios.
- Reconocimiento y resolución de problemas: El personal debe ser capaz de reconocer y solucionar problemas de manera efectiva y rápida para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Fomentar la cultura de la empatía: Es importante fomentar una cultura organizacional que promueva la empatía y el trato amable y respetuoso hacia los clientes, tanto en el personal de atención al cliente como en otros departamentos de la organización.

En resumen, para mejorar la dimensión de empatía en el sistema único de salud en la ciudad de La Paz, es necesario enfocarse en la capacitación constante del personal, la

selección de personal apto para el trato con los clientes, la implementación de sistemas de seguimiento, la escucha activa, la comunicación efectiva, el reconocimiento y resolución de problemas y la promoción de una cultura organizacional empática. Al implementar estos lineamientos, el sistema único de salud podrá mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de sus afiliados de manera más efectiva.

#### **4.3.6. Lineamientos para la dimensión Satisfacción de los Usuarios**

- Establecer un equipo de trabajo encargado de monitorear y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente a los usuarios del Sistema Único de Salud en la ciudad de La Paz.
- Identificar las principales áreas de insatisfacción de los usuarios a partir de los resultados de las encuestas, y establecer un plan de mejora en cada una de ellas.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de las quejas recibidas por el servicio de salud, con el objetivo de identificar las causas y establecer medidas correctivas.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal de salud en relación a la atención al usuario, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la satisfacción de los pacientes.
- Implementar un sistema de retroalimentación con los usuarios, con el objetivo de conocer su opinión sobre el servicio y las mejoras que se han implementado.
- Establecer un sistema de incentivos para el personal de salud que muestre un mayor compromiso con la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

- Realizar campañas de difusión en relación a los servicios ofrecidos por el Sistema Único de Salud, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar su percepción del servicio.
- Establecer medidas para reducir el porcentaje de usuarios que abandonan el servicio de salud debido a la insatisfacción, por ejemplo, ofreciendo alternativas de atención y estableciendo un sistema de seguimiento para conocer las causas de la insatisfacción y establecer medidas correctivas.

#### **4.3.7. Lineamientos para la dimensión Niveles de Satisfacción**

Para mejorar la dimensión "Niveles de satisfacción" en relación a la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz, es necesario establecer los siguientes lineamientos:

- Establecer un plan de mejora continua: Es necesario establecer un plan de mejora continua que permita identificar las áreas que requieren mejoras en el servicio de salud y diseñar estrategias para mejorar la calidad de los servicios. Este plan deberá ser actualizado de forma periódica y evaluado para asegurar su efectividad.
- Capacitación y formación del personal: Es fundamental que el personal que trabaja en el sistema de salud cuente con una formación adecuada y continua para mejorar la calidad de los servicios prestados. Esto incluye tanto la formación técnica como la formación en habilidades de comunicación y trato al paciente.

- Atención al usuario: Se debe promover una atención al usuario de calidad, que priorice la satisfacción del paciente. Esto incluye la implementación de medidas para reducir los tiempos de espera, una atención personalizada y la implementación de canales de comunicación para recibir y atender las quejas y sugerencias de los usuarios.
- Evaluación periódica del nivel de satisfacción: Es necesario llevar a cabo evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de salud en la ciudad de La Paz. Esto permitirá identificar las áreas que requieren mejoras y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
- Comunicación efectiva: Es fundamental establecer canales de comunicación efectivos entre los usuarios del servicio de salud y el personal que trabaja en el sistema de salud. Esto incluye la implementación de sistemas de información y la promoción de la comunicación abierta y transparente.

En resumen, estos lineamientos permitirán mejorar la dimensión "Niveles de satisfacción" en relación a la evaluación del nivel de satisfacción respecto a las funciones que presta el Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz. La implementación de un plan de mejora continua, la capacitación y formación del personal, la atención al usuario, la evaluación periódica del nivel de satisfacción y la comunicación efectiva son aspectos clave para mejorar la calidad de los servicios de salud y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

En general, la evaluación de la calidad del servicio del Sistema Único de Salud a los afiliados en la ciudad de La Paz muestra que la mayoría de los usuarios están satisfechos con las funciones que presta el sistema. Sin embargo, también se observa que hay un porcentaje significativo de usuarios insatisfechos y que la calidad del servicio no tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se necesitan planes de mejora continua para abordar las dimensiones del modelo SERVPERF y garantizar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios. La capacitación constante del personal y una cultura organizacional orientada a la atención al usuario y la mejora continua son fundamentales para lograrlo.

- Es necesario destacar la importancia de la comunicación en la prestación de servicios de salud. La encuesta realizada reveló que el 23% de los usuarios no considera que la información que recibe sea clara y comprensible. Esto sugiere que es fundamental que el personal de salud se capacite en habilidades comunicativas para garantizar que la información sea entregada de manera efectiva y comprensible para los usuarios.
- La evaluación de la capacidad de respuesta del Sistema Único de Salud en La Paz reveló que el 14,1% de los usuarios considera que el tiempo de espera para ser atendido es demasiado largo. Este resultado sugiere que es necesario evaluar los procesos de atención y mejorar la gestión del tiempo para garantizar que los usuarios reciban una atención oportuna y eficiente.

- La dimensión de empatía en el modelo SERVPERF es sumamente importante en la prestación de servicios de salud, ya que los usuarios necesitan sentir que son escuchados y que sus necesidades son atendidas. La encuesta realizada reveló que el 28,5% de los usuarios no considera que el personal de salud muestre empatía hacia su situación. Por lo tanto, es fundamental que se promueva una cultura de empatía y atención al usuario en el personal de salud.
- La dimensión de seguridad es también esencial en la prestación de servicios de salud. La evaluación de esta dimensión en la encuesta reveló que el 18,6% de los usuarios siente que su seguridad no está garantizada en el Sistema Único de Salud en La Paz. Es necesario implementar medidas para garantizar la seguridad de los usuarios y promover una cultura de seguridad en la atención médica.
- La implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la gestión de la salud puede ser una herramienta útil para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La encuesta realizada reveló que el 55,3% de los usuarios considera que las TICs pueden ser útiles para mejorar la atención médica. Por lo tanto, es importante considerar la implementación de estas tecnologías para mejorar la eficiencia y calidad de la atención médica en La Paz.
- Es importante destacar que la encuesta realizada solo representa la opinión de un grupo específico de usuarios en La Paz y que puede ser necesario realizar estudios más amplios para obtener una perspectiva más completa de la

satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio prestado en el Sistema Único de Salud en la ciudad.

- La implementación de sistemas de retroalimentación y quejas de los usuarios puede ser una herramienta útil para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La retroalimentación constante por parte de los usuarios puede ayudar a identificar oportunidades de mejora y tomar medidas inmediatas para garantizar que se preste un servicio de calidad.
- En conclusión, el análisis de los resultados de la encuesta y la evaluación del modelo SERVPERF sugiere que existen oportunidades para mejorar la calidad del servicio prestado por el Sistema Único de Salud en La Paz y aumentar la satisfacción de los usuarios. Es fundamental implementar medidas para mejorar las diferentes dimensiones del modelo SERVPERF y promover una cultura de empatía, atención al usuario, seguridad y mejora continua en la atención médica.

## 5.2. Recomendaciones

### **Recomendaciones a corto plazo:**

- Realizar una encuesta de percepción de servicio periódica para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y detectar áreas de mejora.
- Mejorar la comunicación con los usuarios, informándoles sobre los servicios que se ofrecen y cómo acceder a ellos.

- Implementar un sistema de quejas y sugerencias para que los usuarios puedan expresar sus preocupaciones y se tomen medidas para resolverlas.
- Evaluar la calidad del servicio en cada uno de los centros de salud y tomar medidas específicas para mejorar donde sea necesario.

#### **Recomendaciones a mediano plazo:**

- Capacitar al personal en las diferentes dimensiones del modelo SERVPERF para que puedan brindar un servicio de calidad y mejorar la satisfacción del usuario.
- Implementar medidas para mejorar la seguridad en los centros de salud, como la instalación de cámaras de seguridad y la mejora de la iluminación.
- Fortalecer la capacidad de respuesta del sistema, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la atención en emergencias.
- Promover una cultura organizacional que fomente la empatía y la atención al usuario, involucrando al personal en la mejora continua del servicio.

#### **Recomendaciones a largo plazo:**

- Realizar una evaluación exhaustiva del modelo de atención de salud en La Paz, identificando áreas de mejora y estableciendo planes de acción para garantizar una atención de calidad y satisfactoria para los usuarios.
- Incentivar la participación de la comunidad en la mejora del sistema de salud, involucrando a organizaciones y grupos comunitarios en la evaluación y mejora del servicio.

- Establecer alianzas con otras instituciones y organizaciones para mejorar la calidad del servicio y garantizar que los usuarios tengan acceso a una atención de calidad en todo momento.
- Mejorar la infraestructura de los centros de salud y la disponibilidad de equipos y suministros para garantizar una atención de calidad y satisfacción del usuario.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arrieta, J. C. (2 de Diciembre de 2020). *Secretaría Seccional de Salud de Antioquia*. Obtenido de <https://www.dssa.gov.co/images/todo-sobre-afiliaci%C3%B3n.pdf#:~:text=Afiliado%3A%20Es%20la%20calidad%20que%20adquiere%20la%20persona,Salud%20y%2C%20cuando%20cotiza%2C%20a%20las%20prestaciones%20econ%C3%B3micas>.
- Cordova, A. (5 de Julio de 2019). *Compara*. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de <https://www.comparaonline.cl/seguero-de-salud/tip/que-es-un-seguero-de-salud>
- Defensoria del Pueblo. (16 de mayo de 2022). *Investigación defensorial constata deficiencias en la implementación del SUS, que limitan el acceso a la población*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.bo/noticias/investigacion-defensorial-constata-deficiencias-en-la-implementacion-del-sus,-que-limitan-el-acceso-de-la-poblacion>
- Druker, P. (2018). *Las cinco calves de Peter Druker*. Mexico: MC GRAWN HILL.
- Española, L. R. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/afiliado>
- Estadística, I. n. (12 de Julio de 2021). *Memoria anual Sistema Unico de Salud 2018*. Obtenido de INE.
- ESTUDIOS, F. M. (1990). *Manual de introduccion al seguro*. Madrid: MAPFRE.
- Hernández R., F. C. (2014). *Metodología de investigación*. McGraw Hill.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- INE, O. C. (Lunes de Junio de 2018). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística: <https://www.ine.gob.bo/index.php/estadisticas-economicas/transportes/parque-automotor-cuadros-estadisticos/>
- ministerio de salud. (2019). *Ministerio de Salud*, Marzo. (18 de Abril de 2019). Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://www.minsalud.gob.bo/3745-en-bolivia-mas-de-2-400-000-personas-se-inscribieron-al-sistema-unico-de-salud>

*Ministerio de Salud.* (2019). Recuperado el 20 de MARZO de 2020, de Ministerio de Salud.

ministerio de salud. (20 de febrero de 2019). *ministerio de salud.* Obtenido de <https://www.minsalud.gob.bo/3657-historico-presidente-morales-promulga-ley-1152-del-sistema-unico-de-salud>

ministerio de salud. (28 de febrero de 2019). *www.minsalud.gob.bo.*

Mohsan, f., Nawaz, M., Khan, M., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). Impacto de Satisfacción del cliente sobre la lealtad del cliente e intenciones de cambiar: Evidencia del Sector Bancario de Pakistán. *Revista Internacional de Negocios y Ciencias Sociales*, 263-269.

OPS. (1 de septiembre de 2021). *Estado Plurinacional de Bolivia - Acceso y cobertura universal de salud, una referencia para el mundo.* Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/1-9-2021-estado-plurinacional-bolivia-acceso-cobertura-universal-salud-referencia-para>

*Organizacion Panamericana de la Salud.* (s.f.). Recuperado el 21 de Abril de 2020, de [https://www.paho.org/bol/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1292:los-seguros-publicos-salud-bolivia&Itemid=343](https://www.paho.org/bol/index.php?option=com_content&view=article&id=1292:los-seguros-publicos-salud-bolivia&Itemid=343)

*Rastreador.* (18 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.rastreador.com/seguros-de-salud/guias/seguro-medico-privado.aspx>

S., V. Z. (17 de febrero de 2019). 7 beneficios y 7 debilidades del Sistema Unico de Salud. *Pagina Siete.*

Salud, M. d. (28 de Febrero de 2019). *Ministerio de Salud y Deportes.* Obtenido de Ministerio de Salud y Deportes: [https://www.minsalud.gob.bo/images/Descarga/SUS/Instructivo\\_guia\\_completo\\_001\\_SUS\\_2019.pdf](https://www.minsalud.gob.bo/images/Descarga/SUS/Instructivo_guia_completo_001_SUS_2019.pdf)

Salud, O. P. (1 de Septiembre de 2021). *OPS.* Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/1-9-2021-estado-plurinacional-bolivia-acceso-cobertura-universal-salud-referencia-para>

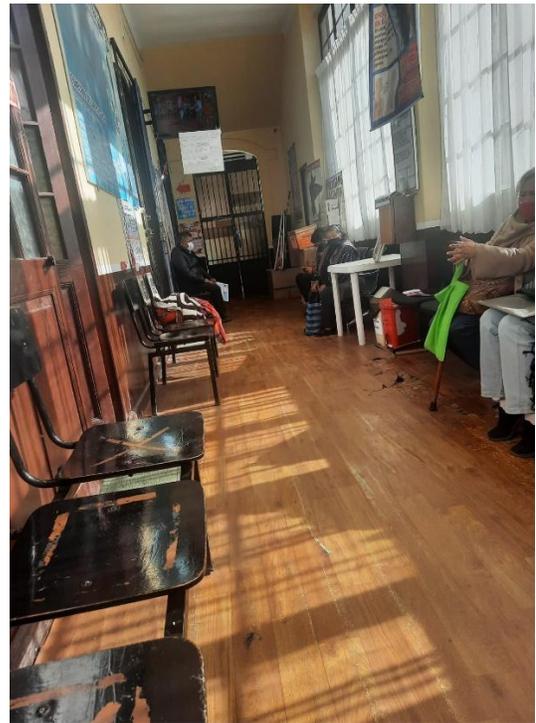
SEDES. (26 de Febrero de 2019). *Servicio Departamental de La Paz.* Obtenido de Servicio Departamental de La Paz: <https://www.sedeslapaz.gob.bo/sites/default/files/RED-3-NORTE-CENTRAL-RENDICION-DE-CUENTAS-FINAL-2018-PARA-WEB-1.pdf>

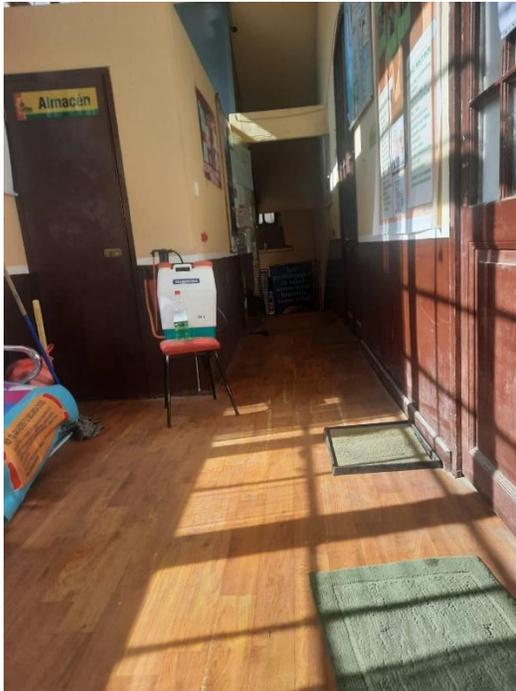
*Unidad de Seguros Públicos de Salud.* (s.f.). Recuperado el 22 de Abril de 2020, de <https://seguros.minsalud.gob.bo/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Visita a Centros de Salud, (SUS).

#### Centro de salud **JUANCITO PINTO**





Centro de salud ASISTENCIA PUBLICA



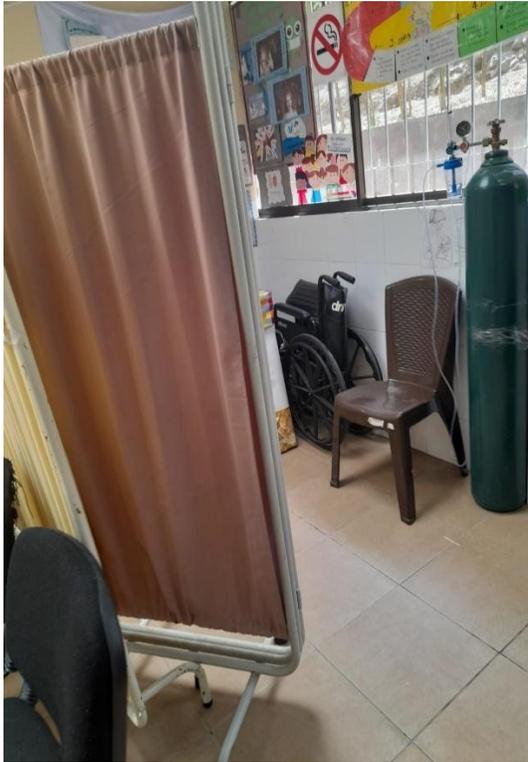
Centro de salud **PLAN AUTOPISTA**



Centro de salud **ACHACHICALA**



Centro de salud **18 DE MAYO**



Centro de salud **VINO TINTO**



Centro de salud **AGUA DE LA VIDA**



Centro de salud **SAN JUAN LAZARETO**



Centro de salud **ALTO MIRAFLORES**



### Centro de salud CALVARIO



### Centro de salud VILLA FATIMA LAS DELICIAS



Centro de salud las **DELICIAS CENTRAL**



Centro de salud **SAN JOSE NATIVIDAD**



## Centro de salud **CHUQUIAGUILLO**



## Anexo 2: Encuesta

### Sección 1 – Datos generales

1. ¿Cuál es su sexo?
  - a) Femenino
  - b) Masculino
2. ¿La edad que tiene oscila entre?
  - a) De entre 20 a 35 años
  - b) De entre 36 a 50 años
  - c) De entre 51 a 70 años
  - d) De 71 años en adelante
3. ¿Para que utilizó el SUS?
  - a) Consulta
  - b) Embarazo
  - c) Accidente
  - d) Curación
  - e) Emergencia
4. ¿Con que frecuencia utiliza el SUS?
  - a) Una vez al mes
  - b) Dos veces al mes
  - c) Esporádicamente
5. ¿Al momento de hacer uso o suscribirse al SUS, quien le ayudo?
  - a) Personal del Ministerio de Salud
  - b) Un médico amigo me recomendó
  - c) Un familiar
  - d) Fue por cuenta propia
  - e) Me lo recomendó un amigo/conocido
6. ¿Por qué medio se registró al SUS?
  - a) Mediante la derivación de un centro de salud cercano a mi domicilio

- b) Por la página web del Ministerio de Salud
- c) Por la aplicación
- d) Por medio de las Redes Sociales

7. ¿En cuánto tiempo pudo registrarse para hacer uso del SUS?

- a) 5 a 10 minutos
- b) 11 a 15 minutos
- c) 16 a 20 minutos
- d) Más de 30 minutos

8. ¿Usted cree que es complicado el trámite para tener acceso al SUS?

- a) Si
- b) No
- c) Burocrático
- d) No estoy informado adecuadamente

9. Durante la pandemia, del 1 al 5, (donde 5 es “muy bueno”, 4 es “bueno”, 3 es “indiferente”, ¿2 es “Malo” y 1 es “Muy malo”) con cuanto calificaría el servicio proporcionado por el SUS?

5	4	3	2	1

10. ¿Cuál cree que es el aspecto que aún no ha mejorado en el servicio del SUS?

- a) Atender al asegurado pertinentemente
- b) Derivación inmediata de un centro de salud cercano a su domicilio hacia una especialidad o una necesidad mayor.
- c) Cumplimiento de tiempos
- d) Mora en el tramite
- e) Acceso inmediato
- f) Información superficial
- g) No cubre todo, solo necesidades superficiales

Sección 2 – Modelo SERVPERF

**MARCAR SOLO UNA OPCIÓN EN CADA FILA**

		1	2	3	4	5
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>TANGIBLE</b>	1. ¿Cuál es su apreciación sobre el porcentaje de afiliados satisfechos con la limpieza y apariencia física de las instalaciones?					
	2. ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de espera en el área de recepción?					
	3. ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad y el estado de las instalaciones y equipo?					
<b>FIABILIDAD</b>	4. ¿Está usted satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos?					
	5. ¿Cuál es su apreciación sobre la resolución de problemas en la primera interacción con el personal?					
	6. ¿Cuál es su apreciación sobre la respuesta a sus necesidades y la respuesta de manera efectiva?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	7. ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los afiliados?					
	8. ¿Cuál es su apreciación sobre la rapidez en la atención de sus necesidades?					
	9. ¿Cuál es su apreciación sobre la información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos?					
<b>SEGURIDAD</b>	10. ¿Cuál es su apreciación sobre porcentaje de afiliados se siente seguro en las instalaciones?					
	11. ¿Cuál es su apreciación sobre la protección de los datos personales de los usuarios?					

	12. ¿Cuál es su apreciación sobre las normas de seguridad y privacidad?					
<b>EMPATÍA</b>	13. ¿Cuál es su apreciación sobre el trato amable y respetuoso del personal?					
	14. ¿Cuál es su apreciación sobre la atención a sus necesidades de manera personalizada?					
	15. ¿Está usted satisfecho y recomendaría los servicios a otros?					
<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>	16. ¿Cómo se siente y calificaría la eficiencia en el uso de los recursos en el servicio de salud?					
	17. ¿Cómo se siente y calificaría el número de consultas médicas necesarias para resolver su problema de salud?					
	18. ¿Cómo se siente y calificaría la calidad de la atención recibida en el servicio de salud?					
	19. ¿Cómo se siente y calificaría la accesibilidad a servicios de salud especializados?					
<b>LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	20. ¿Se siente satisfecho con el tiempo de espera para recibir atención médica?					
	21. ¿Cuál es su apreciación referente a las quejas que ha recibido el servicio de salud?					
	22. ¿Cómo califica el sistema único de salud respecto a la dotación de medicamento?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

### **Anexo 3: Ley 1152**

Bajo la siguiente ley:

#### **LEY N° 1152**

**LEY DE 20 DE FEBRERO DE 2019**

**EVO MORALES AYMA**

**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE**

**BOLIVIA**

**DECRETA:**

**LEY MODIFICATORIA A LA LEY N° 475 DE 30 DE DICIEMBRE DE 2013, DE**

**PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL DEL ESTADO**

**PLURINACIONAL DE BOLIVIA, MODIFICADA POR LEY N° 1069 DE 28 DE**

**MAYO DE 2018**

**“HACIA EL SISTEMA UNICO DE SALUD UNIVERSAL GRATUITO”**

#### **ARTICULO 1. (MODIFICACIONES).**

Se modifica el numeral 2 del artículo 1 de la Ley N° 475 de 30 de diciembre de 2013, de Prestaciones de Servicios de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia, con el siguiente texto:

“Establecer las bases de la atención gratuita, integral y universal en los establecimientos de salud públicos a la población beneficiada”

#### **ARTICULO 2 (PRINCIPIOS)**

1. Eficacia
2. Equidad
3. Gratuidad

4. Integralidad
5. Intraculturalidad
6. Intersectorial
7. Oportunidad
8. Preeminencia de las Personas
9. Progresividad
10. Solidaridad
11. Universalidad
12. Acceso Universal a Medicamentos y Tecnologías en Salud.

## **CAPITULO II**

### **“BENEFICIARIAS Y BENEFICIARIOS, PRODUCTOS, PRESTACIONES Y ACCESO A LA ATENCION INTEGRAL DE SALUD”**

#### **“ARTÍCULO 5. (BENEFICIARIOS).**

Son beneficiarios de la atención integral en salud de carácter gratuito en el Subsector Público de Salud:

- a) Las bolivianas y los bolivianos que no están protegidos por el Subsector de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- b) Las personas extranjeras que no están protegidas por el Subsector de Seguridad Social de Corto Plazo, en el marco de instrumentos internacionales, bajo el principio de reciprocidad y en las mismas condiciones que las y los bolivianos, de acuerdo a la presente ley.

- c) Las personas extranjeras que se encuentran en el Estado Plurinacional de Bolivia no comprendidas en el inciso b) del presente artículo y que pertenezcan a los siguientes grupos poblacionales.
1. Mujeres embarazadas, desde el inicio de la gestación hasta los seis meses posteriores al parto;
  2. Mujeres respecto a atenciones de salud sexual y reproductiva;
  3. Niñas y niños menores de cinco años de edad;
  4. Mujeres y hombres a partir de los sesenta años de edad;
  5. Personas con discapacidades que se encuentren calificadas de acuerdo a normativa vigente.

**“ARTÍCULO 7. (ACCESO DE LA POBLACIÓN A LA ATENCIÓN EN SALUD).**

- I. El acceso de la población a la atención en salud, se realizará a través de las siguientes vías:
- b) Los pacientes deberán acceder obligatoriamente a través de los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención del subsistema público y los equipos móviles, con preferencia mediante el establecimiento al que se encuentra adscrito;
  - c) El acceso al Segundo Nivel de Atención será exclusivamente mediante referencia del Primer Nivel de Atención;
  - d) El acceso al Tercer Nivel de Atención, será exclusivamente mediante referencia del Segundo o Primer Nivel de Atención;
  - e) El acceso a los establecimientos de Cuarto Nivel de Atención, sólo se realizará por referencia de los establecimientos de Tercer Nivel de Atención;

- f) Los servicios públicos de salud se encuentran obligados a brindar atención preferente en la prestación de servicios y en los trámites administrativos a personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, a: mujeres, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad y miembros de Pueblos Indígena Originario Campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas;
- g) El Ministerio de Salud regulará el sistema de referencia y contra referencia con el propósito de garantizar la continuidad de la atención y que los servicios se otorguen en los establecimientos de salud más adecuados para cada caso.  
(Ministerio de Salud, 2019)

Anexo 4: Poblacion por distrito municipal y por establecimiento de salud.

2229981 Red. S. Yuni

2229981

Poblacion por distrito municipal y por establecimientos de

AREAS	POBL. TOTAL	< DE 1			DE 1 AÑO			2 AÑOS			3 AÑOS			4 AÑOS			5 AÑOS			6 AÑOS			7 AÑOS			8 AÑOS			9 AÑOS			10 AÑOS		
		F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total	F	M	total			
DISTRITO MUNICIPAL N° 1	8542	441	407	1300	424	444	1304	418	455	1385	424	465	1355	419	467	1386	410	455	1385	410	455	1385	410	455	1385	410	455	1385	410	455	1385	410	455	1385
Juancito Pinto	9200	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176	86	90	176
Pol. Manco Kapac	17206	161	168	329	160	168	328	160	168	328	161	168	328	161	168	329	161	168	329	161	168	329	161	168	329	161	168	329	161	168	329	161	168	329
CEMSE	3000	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57	28	29	57
Asistencia Publica	13350	125	130	256	125	130	255	125	129	255	125	130	255	125	130	255	125	130	255	125	130	255	125	130	255	125	130	255	125	130	255	125	130	255
Banca Privada	18373	172	179	352	171	179	350	171	179	350	172	179	351	172	179	351	172	179	351	172	179	351	172	179	351	172	179	351	172	179	351	172	179	351
CORDES	7234	68	71	138	67	70	138	67	70	138	68	71	138	68	71	138	68	71	138	68	71	138	68	71	138	68	71	138	68	71	138	68	71	138
DISTRITO MUNICIPAL N° 2	2870	134	148	284	133	148	281	133	148	281	134	148	282	134	148	282	134	148	282	134	148	282	134	148	282	134	148	282	134	148	282	134	148	282
Pol. Villa Fatima	15160	142	148	290	141	148	289	141	148	289	142	148	289	142	148	290	142	148	290	142	148	290	142	148	290	142	148	290	142	148	290	142	148	290
Pol. Miraflores	10580	99	103	203	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202	99	103	202
Caja Bancaria Est.	9993	94	98	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191
DISTRITO MUNICIPAL N° 4	8880	418	440	1284	411	428	1269	411	428	1269	412	428	1270	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271
Plan Autopista	7250	68	71	139	68	71	138	68	71	138	68	71	138	68	71	139	68	71	139	68	71	139	68	71	139	68	71	139	68	71	139	68	71	139
Achachicala	12304	115	120	236	115	120	235	115	120	235	115	120	235	115	120	236	115	120	236	115	120	236	115	120	236	115	120	236	115	120	236	115	120	236
18 de Mayo	8250	77	81	158	77	80	157	77	80	157	77	80	157	77	80	158	77	80	158	77	80	158	77	80	158	77	80	158	77	80	158	77	80	158
Vino Tinto	11230	105	110	215	105	109	214	105	109	214	105	109	214	105	109	215	105	109	215	105	109	215	105	109	215	105	109	215	105	109	215	105	109	215
Agua de la Vida	10000	94	98	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191	93	97	191
Pol Central	16520	155	161	316	154	161	315	154	161	315	154	161	315	154	161	316	154	161	316	154	161	316	154	161	316	154	161	316	154	161	316	154	161	316
DISTRITO MUNICIPAL N° 11	8464	414	434	1284	411	428	1269	411	428	1269	412	428	1270	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271	412	428	1271
San Juan Lazareto	11900	112	116	228	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227	111	116	227
Alto Miraflores	9308	87	91	178	87	91	178	87	91	177	87	91	178	87	91	178	87	91	178	87	91	178	87	91	178	87	91	178	87	91	178	87	91	178
Calvario	12563	118	123	240	117	122	240	117	122	240	117	122	240	117	123	240	117	123	240	117	123	240	117	123	240	117	123	240	117	123	240	117	123	240
Villa Fatima Delicias	12431	117	121	238	118	121	237	118	121	237	118	121	237	118	121	238	118	121	238	118	121	238	118	121	238	118	121	238	118	121	238	118	121	238
Las Delicias Central	8542	80	83	164	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	164	80	83	164	80	83	164	80	83	164	80	83	164	80	83	164	80	83	164
DISTRITO MUNICIPAL N° 12	2897	130	140	272	129	139	271	129	139	271	130	140	272	130	140	272	130	140	272	130	140	272	130	140	272	130	140	272	130	140	272	130	140	272
San Jose Natividad	10200	95	100	195	95	99	195	95	99	194	95	99	195	95	99	195	95	99	195	95	99	195	95	99	195	95	99	195	95	99	195	95	99	195
San Francisco	8537	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163	80	83	163
De Anis	11140	104	109	213	104	109	212	104	108	212	104	109	213	104	109	213	104	109	213	104	109	213	104	109	213	104	109	213	104	109	213	104	109	213
Chuquiaguillo	29471	2385	2481	4866	2371	2478	4849	2372	2478	4849	2373	2479	4850	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851
TOTAL RED	29471	2385	2481	4866	2371	2478	4849	2372	2478	4849	2373	2479	4850	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851	2373	2479	4851

Ac  
Ve :

d. Segun Grupos Etareos, Med Norte Central, Gestión 2019

Edad	15 A 19			20 A 29			30 A 39			40 A 49			50 A 59			60 - 64			65 Y MAS			POB	EMER	PARTO	1 a 9 años		10 A 14		15 A 19	20 A 24	25 A 29
	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	M	F	M				F	M	F	M			
0791	3865	3038	8801	11062	8738	20822	4132	3728	7410	3028	2078	8730	1244	918	3102	3183	2383	8428	18307	3722	2007	1993	1988	2028	2421	1291	1802				
910	456	409	875	1489	1310	2800	555	502	1056	411	360	771	167	126	294	424	307	731	2468	292	270	268	265	2731	2910	1238	2164				
1702	872	764	1636	2785	2450	5236	1037	938	1976	769	673	1442	313	236	549	793	575	1368	4615	547	505	502	495	5108	5442	2316	4048				
297	152	133	285	486	427	913	181	164	344	134	117	251	55	41	96	138	100	239	805	95	88	87	86	891	949	404	706				
1320	677	593	1269	2161	1901	4062	805	728	1533	597	523	1119	243	183	426	616	446	1061	3581	424	392	389	384	3983	4222	1797	3141				
1817	931	816	1747	2974	2616	5591	1108	1002	2110	821	719	1540	334	252	586	847	614	1461	4928	584	539	536	528	5454	5811	2473	4322				
715	367	321	688	1171	1030	2201	438	395	831	323	283	606	132	99	231	334	242	575	1940	230	212	211	208	2147	2288	974	1702				
2334	1811	1287	3298	5738	5088	10873	2184	1948	4103	1527	1388	2915	632	490	1141	1688	1183	2841	9288	1158	1040	1042	1028	10807	12291	5088	8888				
1499	768	673	1442	2454	2159	4613	914	827	1741	677	593	1271	276	208	484	689	506	1205	4066	482	445	442	436	4500	4795	2040	3500				
1046	536	470	1006	1713	1507	3219	638	577	1215	473	414	887	192	145	338	488	353	841	2838	336	311	308	304	3141	3346	1424	2489				
988	507	444	950	1618	1423	3041	602	545	1147	447	391	838	182	137	319	461	334	795	2680	318	293	291	287	2966	3160	1345	2351				
8483	3385	2911	6296	10812	9238	19948	3928	3529	7428	2928	2508	5436	1188	900	2092	2823	2088	4912	17084	2083	1928	1911	1888	19428	20710	8222	14822				
717	307	322	680	1174	1032	2206	437	395	833	324	284	608	132	100	231	334	242	576	1945	230	213	211	208	2152	2293	976	1706				
1217	624	546	1170	1992	1752	3744	742	671	1413	550	482	1031	224	169	393	567	411	978	3300	391	361	359	354	3652	3891	1656	2885				
816	418	366	785	1336	1175	2510	497	450	947	390	323	692	150	113	263	380	275	656	2213	282	242	241	237	2449	2609	1110	1941				
1111	569	499	1068	1818	1599	3417	677	612	1290	502	440	941	204	154	358	516	375	893	3012	357	330	327	323	3334	3552	1511	2642				
989	507	444	951	1619	1424	3043	603	545	1148	447	391	838	182	137	319	461	334	795	2682	318	294	292	288	2968	3183	1346	2353				
1634	837	734	1571	2674	2353	5027	996	901	1897	738	647	1385	301	227	527	762	552	1313	4431	525	485	482	475	4904	5225	2223	3886				
8614	3778	3431	7209	12662	10998	23660	4699	4288	8987	3428	2998	6426	1342	1008	2350	3334	2428	5762	18884	2228	2007	1988	1974	20288	21314	7988	13818				
1177	603	528	1132	1926	1695	3621	717	649	1366	532	466	997	217	163	380	549	397	948	3182	378	349	347	342	3532	3784	1602	2800				
921	472	413	885	1507	1326	2832	581	508	1089	416	364	780	169	128	297	429	311	740	2497	296	273	271	268	2763	2944	1253	2100				
1242	637	558	1195	2034	1789	3823	757	685	1443	561	492	1053	229	172	401	579	420	999	3370	399	369	366	361	3729	3973	1691	2956				
1229	630	552	1182	2012	1770	3783	749	678	1427	555	487	1042	226	171	397	573	415	968	3334	395	365	362	357	3680	3932	1673	2924				
845	433	379	812	1383	1216	2599	515	466	981	382	334	716	155	117	273	394	285	679	2291	271	251	249	246	2536	2702	1150	2010				
2849	1814	1597	3411	4937	4288	9225	1821	1622	3421	1326	1129	2451	541	410	954	1378	998	2378	8014	948	871	871	868	8888	9488	4001	7028				
1009	517	453	970	1651	1453	3104	615	556	1171	456	399	855	186	140	326	470	341	811	2736	324	299	297	293	3028	3226	1373	2400				
844	433	379	812	1382	1216	2598	515	466	990	381	334	716	155	117	272	394	285	679	2290	271	251	249	248	2534	2700	1149	2008				
1102	565	486	1050	1803	1586	3390	672	608	1279	466	436	904	203	153	356	514	372	885	2968	354	327	325	320	3307	3523	1499	2821				
3545	12952	11291	24179	41163	36211	77373	15330	13708	29038	11362	9957	21314	4626	3490	8116	11723	8491	20218	68204	8076	7484	7414	7312	75479	80418	34223	63878				

Activ  
Ve a C

