



UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER
D E C H U Q U I S A C A

**“Evaluación del grado de satisfacción del usuario
externo del servicio de enfermería del Policlínico 9 de
Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz,
gestión 2025”**

Autor:

Alejandra Adriana Salazar Ramos

Maestría en Seguridad Social

2026

Declaración de originalidad y derechos de autor

Como autor(a) declaro que el presente trabajo académico es original, excepto donde he reconocido la información generada por otros autores por medio de citaciones en el estilo requerido.

En caso de existir información confidencial (*e.g.*, información proveniente de reportes gubernamentales, institucionales, privados o similares, personas naturales, *etc.*), manifiesto que he obtenido el permiso por escrito para incluir esa información en este trabajo académico.

Autorizo a las instancias competentes de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca (USFX) someter este trabajo académico a una evaluación de integridad académica por medio de una herramienta establecida para este propósito.

Autorizo a la USFX hacer de este trabajo académico un documento disponible para su lectura en el repositorio institucional.

Finalmente, manifiesto mi consentimiento para que este trabajo académico pueda ser publicado, total o parcialmente, respetando la propiedad intelectual del autor.

Alejandra Adriana Salazar Ramos

2026

Contenido

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problema de investigación	4
1.3 Justificación	5
1.3.1 Justificación teórica	5
1.3.2 Justificación práctica.....	5
1.3.3 Justificación social	6
1.4 Pregunta de investigación.....	6
1.5 Objetivos.....	6
1.5.1 Objetivo general.....	6
1.5.2 Objetivos específicos.....	6
1.6 Hipótesis o idea a defender	7
1.7 Contribución al estado del conocimiento	7
2 CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL	10

2.1	Marco teórico	10
2.1.1	Seguridad social en salud.....	10
2.1.2	Sistemas de seguridad social en América Latina	11
2.1.3	La seguridad social en salud en Bolivia	13
2.1.4	Calidad en los servicios de salud.....	14
2.1.5	Modelos de evaluación de la calidad en salud.....	15
2.1.6	Satisfacción del usuario en los servicios de salud	18
2.1.7	Factores que influyen en la satisfacción del usuario externo.....	19
2.1.8	Servicio de enfermería en los sistemas de salud.....	24
2.1.9	Rol del profesional de enfermería en la calidad de la atención.....	25
2.1.10	Evaluación de la satisfacción del usuario en enfermería	28
2.1.11	Políticas y lineamientos de calidad en salud.....	29
2.1.12	Política Nacional de Calidad en Salud en Bolivia	30
2.1.13	Calidad de atención y seguridad del paciente en la seguridad social	31
2.2	Marco contextual.....	33
2.2.1	Sistema de salud boliviano	33

2.2.2	La seguridad social en salud en Bolivia	34
2.2.3	La Caja Nacional de Salud	35
2.2.4	Organización y funciones de la Caja Nacional de Salud	36
2.2.5	Red de servicios de la Caja Nacional de Salud – Regional La Paz	37
2.2.6	Caracterización del Policlínico 9 de Abril	38
2.2.7	Servicios que brinda el Policlínico 9 de Abril	39
2.2.8	Servicio de enfermería del Policlínico 9 de abril	40
2.2.9	Organización del servicio de enfermería.....	41
2.2.10	Funciones del personal de enfermería en atención ambulatoria	42
2.2.11	Usuario externo del Policlínico 9 de Abril.....	43
2.2.12	Importancia del servicio de enfermería en la atención del usuario externo	44
2.3	Marco legal	45
2.3.1	Constitución Política del Estado	46
2.3.2	Ley N.º 475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado .	46
2.3.3	Normativa de la Seguridad Social en Salud.....	47

2.3.4	Política Nacional de Calidad en Salud	47
2.3.5	Norma Nacional de Seguridad del Paciente	48
2.3.6	Marco internacional	49
3	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	50
3.1	Enfoque de la investigación	50
3.2	Tipo y diseño de la investigación	51
3.2.1	Tipo de investigación	51
3.3	Tipo y diseño de la investigación	51
3.3.1	Tipo de estudio	51
3.3.2	Diseño de la investigación	52
3.4	Técnicas, instrumentos y procedimientos de investigación	52
3.4.1	Técnicas de investigación.....	52
3.4.2	Instrumentos de investigación	53
3.4.3	Procedimientos	53
3.5	Población y muestra	54
3.5.1	Población.....	54

3.5.2	Muestra.....	54
3.6	Criterios de inclusión y exclusión	55
3.7	Identificación de variables.....	56
3.7.1	Operacionalización de variables	58
3.8	Procesamiento y análisis de los resultados	59
3.9	Aspectos éticos.....	59
4	CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
4.1	Presentación de resultados.....	61
4.1.1	Resultados cuantitativos	61
4.2	Discusión de resultados	75
5	CAPÍTULO V PROPUESTA.....	81
5.1	Fundamentos de la propuesta	82
5.2	Objetivos de la propuesta	83
5.2.1	Objetivo general.....	83
5.2.2	Objetivos específicos	83
5.3	Planificación.....	84

5.4	Metodología de la aplicación.....	85
5.4.1	Diseño.....	85
5.4.2	Componentes de la intervención	86
5.4.3	Responsables de la implementación	87
5.4.4	Recursos necesarios	88
5.5	Estrategias de implementación	89
5.6	Supervisión y evaluación	90
5.7	Cronograma de implementación	91
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
6.1	Conclusiones	93
6.2	Recomendaciones	95
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97
	BIBLIOGRAFÍA	98
	ANEXOS	101

Índice de cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de la variable independiente: Calidad del servicio de enfermería.....	58
Cuadro 2 Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción del usuario externo.....	58
Cuadro 3 Calificación del trato recibido por el personal de enfermería.....	61
Cuadro 4 Percepción de respeto y amabilidad del personal de enfermería.....	63
Cuadro 5 Claridad de la información brindada por enfermería.....	65
Cuadro 6 Respuesta del personal de enfermería ante dudas del usuario.....	67
Cuadro 7 Percepción del tiempo de espera para la atención de enfermería.....	68
Cuadro 8 Oportunidad de la atención de enfermería.....	70
Cuadro 9 Percepción de seguridad durante la atención de enfermería.....	71
Cuadro 10 Percepción de responsabilidad y cuidado del personal de enfermería.....	73
Cuadro 11 Cronograma de implementación de la propuesta.....	91

Índice de gráficos

Gráfico 1 Calificación del trato recibido por el personal de enfermería	62
Gráfico 2 Percepción de respeto y amabilidad del personal de enfermería	64
Gráfico 3 Claridad de la información brindada por enfermería.....	66
Gráfico 4 Respuesta del personal de enfermería ante dudas del usuario.....	68
Gráfico 5 Percepción del tiempo de espera para la atención de enfermería.....	69
Gráfico 6 Oportunidad de la atención de enfermería	71
Gráfico 7 Percepción de seguridad durante la atención de enfermería.....	73
Gráfico 8 Percepción de responsabilidad y cuidado del personal de enfermería.....	74

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En los sistemas contemporáneos de seguridad social en salud, la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios ha adquirido una importancia estratégica, debido a su impacto directo en la protección del derecho a la salud, la sostenibilidad institucional y la confianza de la población asegurada. La calidad de la atención no se limita únicamente a la eficacia clínica de los procedimientos médicos, sino que incorpora dimensiones humanas, organizacionales y sociales que influyen de manera decisiva en la experiencia del usuario durante su interacción con los servicios de salud (Donabedian, 1988).

En este contexto, la satisfacción del usuario externo se consolida como un indicador integral que permite evaluar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida, considerando aspectos como el trato interpersonal, la comunicación, la oportunidad en la atención, la seguridad del paciente y la capacidad de respuesta del personal de salud. La Organización Mundial de la Salud ha señalado que los sistemas de salud centrados en las personas deben incorporar de manera sistemática la opinión de los usuarios como parte del aseguramiento de la calidad, especialmente en instituciones de seguridad social donde el acceso a los servicios constituye un derecho adquirido (OMS, 2016).

El servicio de enfermería ocupa un lugar central en este proceso, debido a que representa el vínculo permanente entre el usuario y el sistema de salud. El personal de enfermería no solo ejecuta procedimientos técnicos, sino que también brinda cuidados integrales orientados a satisfacer necesidades físicas, emocionales y sociales del

paciente. Diversos estudios sostienen que la percepción de calidad del usuario está fuertemente influida por la interacción con el personal de enfermería, dado que este mantiene un contacto más prolongado y directo durante la atención ambulatoria y hospitalaria (Ramírez et al., 2019).

En Bolivia, la **Caja Nacional de Salud** constituye la principal institución de la seguridad social en salud, responsable de garantizar la atención integral de la población asegurada. En este marco, los policlínicos cumplen un rol fundamental en la atención ambulatoria, siendo el primer nivel de contacto del usuario externo con el sistema. Por ello, evaluar el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería en el Policlínico 9 de Abril de la Regional La Paz resulta pertinente, tanto para fortalecer la gestión de la calidad como para contribuir al mejoramiento continuo de la atención en el ámbito de la seguridad social.

1.1 Antecedentes

La evaluación de la satisfacción del usuario en los servicios de salud ha sido abordada ampliamente en la literatura científica internacional como un componente esencial de la calidad de la atención. Donabedian (1988) estableció que la calidad debe analizarse a partir de la estructura, el proceso y los resultados, señalando que la satisfacción del usuario constituye un resultado clave, al reflejar la experiencia vivida durante el proceso de atención. Posteriormente, diversos autores ampliaron este enfoque, destacando que la percepción del usuario integra elementos objetivos y subjetivos que influyen en su valoración del servicio recibido (Avedis Donabedian, 2003).

En el ámbito específico de la enfermería, múltiples investigaciones han demostrado que la calidad del cuidado de enfermería es un determinante fundamental de la satisfacción del usuario. Estudios realizados en servicios ambulatorios señalan que factores como el trato respetuoso, la empatía, la claridad en la información proporcionada y la disponibilidad del personal influyen de manera significativa en la percepción de satisfacción (González & Ramírez, 2018). Asimismo, se ha evidenciado que la insatisfacción del usuario suele estar asociada a deficiencias en la comunicación y a la percepción de deshumanización de la atención (OPS, 2020).

En América Latina, la evaluación de la satisfacción del usuario externo en instituciones de seguridad social ha cobrado relevancia en los últimos años, debido a la necesidad de mejorar la eficiencia y la equidad en la prestación de los servicios de salud. La Organización Panamericana de la Salud destaca que la opinión del usuario constituye una fuente clave de información para la mejora de los servicios, permitiendo identificar brechas en la atención y orientar políticas institucionales de calidad (OPS, 2018).

En el contexto boliviano, las investigaciones sobre calidad de atención en salud han señalado problemáticas relacionadas con la saturación de los servicios, los tiempos de espera prolongados y la percepción del trato del personal sanitario, especialmente en establecimientos de la seguridad social (Ministerio de Salud y Deportes, 2019). No obstante, se evidencia una escasez de estudios centrados específicamente en la evaluación de la satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería en policlínicos de la Caja Nacional de Salud, lo que limita la generación de evidencia local para la toma de decisiones en gestión sanitaria.

1.2 Problema de investigación

A pesar de la importancia del servicio de enfermería en la atención de salud, en muchos establecimientos de la seguridad social no se cuenta con mecanismos sistemáticos para evaluar la satisfacción del usuario externo respecto a dicho servicio. Esta situación genera una brecha entre la prestación del cuidado y la percepción del usuario, dificultando la identificación de factores que influyen en la calidad de la atención y en la seguridad del paciente (OMS, 2016).

En el Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, el servicio de enfermería desempeña un papel fundamental en la atención ambulatoria de los usuarios externos. Sin embargo, no se dispone de información actualizada y sistematizada que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada por este servicio. La ausencia de evaluaciones específicas limita la posibilidad de identificar debilidades en aspectos como el trato humano, la comunicación, la oportunidad en la atención y la percepción de seguridad durante el cuidado.

Esta problemática adquiere mayor relevancia en el contexto de la seguridad social, donde la atención de salud constituye un derecho del asegurado y un deber institucional. La falta de información sobre la satisfacción del usuario externo impide implementar acciones de mejora basadas en evidencia y puede afectar la confianza de la población asegurada en la institución.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, la investigación se sustenta en los modelos de calidad de atención en salud que reconocen la satisfacción del usuario como un indicador clave del desempeño institucional. El estudio permitirá profundizar el análisis del servicio de enfermería como componente esencial del proceso de atención, aportando evidencia empírica que contribuya al desarrollo del conocimiento en el área de calidad del cuidado de enfermería en sistemas de seguridad social.

Asimismo, la investigación fortalecerá el enfoque teórico que vincula la satisfacción del usuario con la humanización del cuidado, la comunicación terapéutica y la seguridad del paciente, aspectos ampliamente reconocidos en la literatura científica como determinantes de la calidad de la atención (Donabedian, 2003; OPS, 2020).

1.3.2 Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, los resultados del estudio permitirán identificar áreas críticas del servicio de enfermería que influyen en la satisfacción del usuario externo, proporcionando información relevante para la toma de decisiones en la gestión del Policlínico. La evaluación del grado de satisfacción facilitará la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad del cuidado, optimizar los procesos de atención y fortalecer la seguridad del paciente.

1.3.3 Justificación social

Desde una perspectiva social, la investigación contribuirá al fortalecimiento del derecho a una atención de salud digna y de calidad para la población asegurada. Evaluar la satisfacción del usuario externo permite visibilizar la voz del usuario dentro del sistema de seguridad social, promoviendo una atención centrada en la persona y alineada con los principios de equidad, accesibilidad y respeto (OMS, 2016).

1.4 Pregunta de investigación

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, durante la gestión 2025?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz durante la gestión 2025.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación con el trato humano brindado por el personal de enfermería.
- Evaluar la percepción del usuario externo sobre la comunicación y la información proporcionada durante la atención de enfermería.

- Determinar el grado de satisfacción del usuario externo respecto a la oportunidad y continuidad del cuidado de enfermería.
- Identificar la percepción del usuario externo sobre la seguridad y competencia profesional del personal de enfermería.

1.6 Hipótesis o idea a defender

El grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz se encuentra en un nivel moderado, condicionado por factores relacionados con el trato humano, la comunicación y la oportunidad en la atención.

1.7 Contribución al estado del conocimiento

La presente investigación contribuye al estado del conocimiento en el ámbito de la calidad de la atención en salud y la seguridad social boliviana, al generar evidencia empírica sobre el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería en un establecimiento ambulatorio de la Caja Nacional de Salud.

Desde una perspectiva científica, el estudio amplía el corpus teórico existente en torno a la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario, integrando enfoques clásicos de evaluación de la calidad —como el modelo estructura–proceso–resultado de Donabedian— con dimensiones contemporáneas centradas en la humanización del cuidado, la comunicación terapéutica, la oportunidad en la atención y la seguridad del paciente. De esta manera, no solo se describe un fenómeno, sino que se lo analiza a la luz de marcos conceptuales consolidados en la literatura internacional.

En el contexto boliviano, la investigación adquiere especial relevancia debido a la limitada producción científica enfocada específicamente en la evaluación de la satisfacción del usuario externo en instituciones de la seguridad social en salud. Si bien existen estudios sobre calidad de atención en el ámbito público, son escasos aquellos que abordan de manera específica el servicio de enfermería en policlínicos de la Caja Nacional de Salud. En este sentido, el estudio contribuye a reducir la brecha de conocimiento nacional, proporcionando información contextualizada que fortalece la investigación en gestión sanitaria y calidad de servicios dentro del subsistema de seguridad social.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación aporta un instrumento estructurado y operacionalizado para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de enfermería ambulatoria, basado en dimensiones claramente definidas y coherentes con el marco teórico desarrollado. Esta sistematización puede ser replicada o adaptada en otros establecimientos de la red de servicios de la Caja Nacional de Salud o en instituciones similares, contribuyendo a estandarizar procesos de evaluación de la calidad en el ámbito institucional.

Asimismo, el estudio fortalece el análisis del rol estratégico del profesional de enfermería como actor clave en la percepción de calidad y en la experiencia del usuario dentro del sistema de seguridad social. Al evidenciar cómo factores como el trato humano, la comunicación, la oportunidad en la atención y la seguridad del paciente influyen en el nivel de satisfacción, la investigación aporta elementos sustantivos para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de los servicios.

En el plano institucional, los resultados constituyen un insumo técnico para el diseño de estrategias de gestión de calidad, alineadas con la Política Nacional de Calidad en Salud y con los lineamientos de seguridad del paciente vigentes en el país. De este modo, la investigación no solo aporta conocimiento académico, sino que también genera evidencia aplicable a procesos de mejora organizacional dentro de la seguridad social en salud.

Finalmente, el estudio sienta bases para futuras investigaciones en el área de calidad del cuidado de enfermería, promoviendo el desarrollo de líneas de investigación relacionadas con la evaluación comparativa entre establecimientos, el análisis de factores asociados a la satisfacción y la implementación de intervenciones orientadas a fortalecer la atención centrada en la persona dentro del sistema de seguridad social boliviano.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL

2.1 Marco teórico

2.1.1 Seguridad social en salud

La seguridad social en salud constituye uno de los pilares fundamentales de los Estados modernos, al configurarse como un mecanismo de protección social destinado a garantizar el acceso de la población a servicios de salud oportunos, continuos y de calidad. Su origen se vincula a la necesidad de proteger a los trabajadores y sus familias frente a los riesgos derivados de la enfermedad, la invalidez y la pérdida de la capacidad laboral, evolucionando posteriormente hacia un enfoque más amplio basado en derechos sociales fundamentales (OIT, 2017).

Desde una perspectiva conceptual, la seguridad social en salud puede definirse como el conjunto de políticas, normas, instituciones y mecanismos financieros que permiten a las personas acceder a prestaciones sanitarias sin que ello implique una carga económica que comprometa su bienestar. La **Organización Mundial de la Salud** reconoce que la protección financiera y el acceso universal a los servicios de salud son elementos esenciales para alcanzar sistemas de salud equitativos y sostenibles (OMS, 2016).

La seguridad social en salud se sustenta en principios como la solidaridad, la equidad, la universalidad y la obligatoriedad, los cuales orientan la organización y funcionamiento de los sistemas de salud. La solidaridad implica la redistribución de recursos entre los distintos grupos poblacionales; la equidad se refiere a la provisión de servicios según las necesidades de salud; la universalidad busca ampliar la cobertura a toda la población; y

la obligatoriedad garantiza la sostenibilidad del sistema mediante la participación de empleadores, trabajadores y el Estado (Mesa-Lago, 2014).

En el ámbito sanitario, la seguridad social no se limita a la prestación de servicios curativos, sino que incorpora acciones de promoción de la salud, prevención de enfermedades, rehabilitación y reinserción social. Este enfoque integral reconoce que la salud es un proceso dinámico influido por determinantes sociales, económicos y culturales, lo que exige sistemas organizados capaces de responder a las necesidades de la población de manera continua y eficiente (OMS, 2016).

Asimismo, la seguridad social en salud se vincula estrechamente con la calidad de la atención, dado que el acceso a servicios sin estándares adecuados no garantiza la protección efectiva del derecho a la salud. En este sentido, la evaluación de la calidad y de la satisfacción del usuario se convierte en un componente estratégico para asegurar que las prestaciones otorgadas por los sistemas de seguridad social cumplan con criterios técnicos, humanos y éticos reconocidos a nivel internacional.

2.1.2 Sistemas de seguridad social en América Latina

Los sistemas de seguridad social en América Latina presentan una configuración diversa, producto de procesos históricos y políticos particulares que han influido en su desarrollo institucional. Tradicionalmente, estos sistemas se estructuraron bajo un modelo contributivo vinculado al empleo formal, lo que generó importantes brechas de cobertura y exclusión de amplios sectores de la población, especialmente trabajadores informales, rurales y poblaciones vulnerables (Mesa-Lago, 2014).

Durante el siglo XX, la mayoría de los países latinoamericanos implementaron sistemas de seguridad social fragmentados, caracterizados por la coexistencia de múltiples instituciones gestoras con distintos niveles de cobertura y calidad de atención. Esta fragmentación ha sido señalada como uno de los principales obstáculos para la eficiencia, la equidad y la calidad de los servicios de salud en la región (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

En las últimas décadas, los países de América Latina han impulsado reformas orientadas a ampliar la cobertura de la seguridad social en salud y mejorar el acceso a los servicios sanitarios. Estas reformas han incorporado enfoques de aseguramiento universal, fortalecimiento de la atención primaria y mejora de los mecanismos de financiamiento. No obstante, persisten desafíos relacionados con la calidad de la atención, la sostenibilidad financiera y la satisfacción de los usuarios (OPS, 2020).

La calidad de los servicios de salud se ha convertido en un tema central en la agenda regional, especialmente en el contexto de la seguridad social, donde los usuarios esperan recibir una atención digna, oportuna y humanizada. La OPS destaca que la evaluación sistemática de la satisfacción del usuario constituye una herramienta clave para identificar debilidades en los procesos de atención y orientar políticas públicas orientadas a la mejora continua de los sistemas de salud (OPS, 2018).

En este marco, el rol del personal de salud, particularmente del personal de enfermería, adquiere una importancia significativa, dado que su interacción directa y permanente con los usuarios influye de manera determinante en la percepción de calidad de los servicios prestados.

2.1.3 La seguridad social en salud en Bolivia

La seguridad social en salud en Bolivia forma parte del Sistema Nacional de Salud y se estructura a través de un subsistema de seguridad social a corto plazo, destinado a la atención de los trabajadores asegurados y sus beneficiarios. Este subsistema se fundamenta en principios de solidaridad, obligatoriedad y equidad, y es gestionado por entidades especializadas que brindan prestaciones de salud integrales (Ministerio de Salud y Deportes, 2019).

El marco normativo boliviano reconoce la salud como un derecho fundamental y establece la responsabilidad del Estado de garantizar el acceso a servicios de salud de calidad. En este contexto, la seguridad social en salud cumple un rol complementario al sistema público, contribuyendo a la protección social de la población económicamente activa y sus familias.

Las entidades gestoras de la seguridad social en salud en Bolivia tienen la obligación de brindar atención oportuna, continua y de calidad, incorporando mecanismos de control y evaluación que permitan garantizar la eficiencia de los servicios. La evaluación de la calidad de la atención y de la satisfacción del usuario se reconoce como una herramienta fundamental para el fortalecimiento institucional y la mejora del desempeño de los servicios de salud.

La seguridad social en salud boliviana enfrenta desafíos relacionados con el crecimiento de la demanda, la limitación de recursos y la necesidad de fortalecer la calidad de la atención, especialmente en servicios ambulatorios donde el contacto con el usuario es

permanente. En este escenario, la incorporación de enfoques de calidad y seguridad del paciente se vuelve indispensable para garantizar una atención centrada en la persona.

2.1.4 Calidad en los servicios de salud

La calidad en los servicios de salud es un concepto multidimensional que integra aspectos técnicos, humanos y organizacionales, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La OMS define la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y son coherentes con el conocimiento profesional vigente (OMS, 2016).

Desde una perspectiva teórica, la calidad en salud no se limita a la correcta aplicación de procedimientos clínicos, sino que incorpora elementos como la seguridad del paciente, la oportunidad en la atención, la continuidad del cuidado y el trato digno. Estos componentes influyen de manera directa en la percepción del usuario y en su nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

Donabedian (1988) señala que la calidad debe evaluarse considerando tanto los resultados de la atención como los procesos mediante los cuales se brinda el cuidado y las condiciones estructurales que lo sustentan. Este enfoque ha sido ampliamente adoptado en la evaluación de los servicios de salud, debido a su capacidad para integrar dimensiones técnicas y humanas de la atención.

En el contexto de la seguridad social, la calidad de los servicios de salud adquiere una relevancia particular, dado que la atención sanitaria constituye una prestación social orientada a la protección del derecho a la salud. La calidad se convierte, por tanto, en un

requisito indispensable para garantizar la efectividad de la seguridad social y la confianza de la población asegurada en las instituciones gestoras.

2.1.5 Modelos de evaluación de la calidad en salud

La evaluación de la calidad en los servicios de salud constituye un proceso sistemático orientado a medir, analizar y mejorar la forma en que se prestan las atenciones sanitarias. A lo largo del tiempo, diversos modelos teóricos han sido desarrollados con el propósito de ofrecer marcos conceptuales que permitan comprender la complejidad de la calidad en salud, reconociendo que esta no depende únicamente de los resultados clínicos, sino también de los procesos de atención, de la organización institucional y de la experiencia del usuario (Donabedian, 1988).

Los modelos de evaluación de la calidad en salud surgen como respuesta a la necesidad de contar con herramientas que faciliten la toma de decisiones basadas en evidencia, especialmente en contextos donde los recursos son limitados y la demanda de servicios es creciente, como ocurre en los sistemas de seguridad social. Estos modelos permiten identificar brechas entre los estándares esperados y la atención realmente brindada, promoviendo la mejora continua de los servicios sanitarios (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Desde una perspectiva teórica, los modelos de evaluación de la calidad pueden clasificarse en aquellos centrados en resultados, en procesos o en enfoques integrales. Los enfoques integrales son los más aceptados en el ámbito de la salud, ya que reconocen que la calidad es un fenómeno multidimensional que incluye aspectos

técnicos, humanos y organizativos. En este sentido, la satisfacción del usuario se incorpora como un componente clave para evaluar la efectividad de los servicios de salud, particularmente en la atención ambulatoria (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

En el contexto de la seguridad social en salud, la aplicación de modelos de evaluación de la calidad permite garantizar que las prestaciones otorgadas cumplan con criterios de eficiencia, equidad, seguridad y trato digno, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la legitimidad social de las entidades gestoras.

2.1.5.1 Modelo de Donabedian: estructura, proceso y resultado

El modelo de evaluación de la calidad propuesto por Avedis Donabedian es uno de los marcos teóricos más influyentes y ampliamente utilizados en el ámbito de la salud. Este modelo plantea que la calidad de la atención sanitaria puede analizarse a partir de tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultado, los cuales permiten una evaluación integral del servicio de salud (Donabedian, 1988).

La **estructura** se refiere a las condiciones en las que se presta la atención, incluyendo los recursos físicos, humanos, tecnológicos y organizativos disponibles en los establecimientos de salud. Este componente abarca aspectos como la infraestructura, el equipamiento, la disponibilidad de insumos, la dotación y capacitación del personal de salud, así como la organización institucional. Una estructura adecuada constituye la base para la prestación de servicios de calidad, aunque por sí sola no garantiza resultados satisfactorios.

El **proceso** hace referencia a las actividades que se realizan durante la atención de salud, es decir, la forma en que los profesionales interactúan con los usuarios y aplican los conocimientos técnicos y científicos en el cuidado. En este componente se incluyen aspectos como la comunicación, el trato humano, la aplicación de protocolos, la continuidad del cuidado y la seguridad del paciente. El proceso de atención adquiere especial relevancia en el servicio de enfermería, debido al contacto directo y permanente con los usuarios durante la atención ambulatoria.

El **resultado** comprende los efectos de la atención sobre la salud del usuario y su percepción respecto al servicio recibido. Este componente incluye tanto los resultados clínicos como la satisfacción del usuario, considerada un indicador fundamental de la calidad de la atención. Donabedian sostiene que la satisfacción del usuario refleja la experiencia global del paciente y constituye un elemento clave para evaluar la efectividad del proceso de atención (Donabedian, 2003).

El modelo de Donabedian ha sido ampliamente adoptado en la evaluación de servicios de salud debido a su enfoque integral y a su capacidad para articular dimensiones técnicas y humanas de la atención. En el contexto de la seguridad social, este modelo permite analizar la calidad de los servicios desde una perspectiva sistémica, incorporando la satisfacción del usuario como un resultado esencial del proceso de atención.

2.1.6 Satisfacción del usuario en los servicios de salud

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un concepto complejo y multidimensional que refleja el grado en que las expectativas, necesidades y percepciones del usuario son satisfechas durante la atención recibida. Desde una perspectiva teórica, la satisfacción se entiende como una evaluación subjetiva que el usuario realiza a partir de su experiencia con el sistema de salud, considerando tanto aspectos técnicos como humanos del cuidado (Ware et al., 1983).

Diversos autores coinciden en que la satisfacción del usuario constituye un indicador clave de la calidad de la atención, debido a su relación con la adherencia a los tratamientos, la continuidad del cuidado y la confianza en las instituciones de salud. En los sistemas de seguridad social, la satisfacción del usuario adquiere una relevancia particular, ya que la atención sanitaria se concibe como una prestación social orientada a la protección del derecho a la salud.

La literatura científica señala que la satisfacción del usuario no depende únicamente de los resultados clínicos, sino también de factores como el trato recibido, la comunicación con el personal de salud, la oportunidad en la atención y la percepción de seguridad durante el cuidado. Estos elementos influyen de manera significativa en la experiencia del usuario y en su valoración global del servicio de salud.

2.1.6.1 Satisfacción del usuario externo como indicador de calidad

El usuario externo es aquel que accede a los servicios de salud sin requerir internación, recibiendo atención ambulatoria o de consulta externa. La satisfacción del usuario

externo constituye un indicador relevante de calidad, debido a que refleja la experiencia del paciente en su interacción directa con el sistema de salud y con el personal sanitario.

En los servicios ambulatorios, la percepción del usuario externo está influida por factores organizativos y humanos, como la accesibilidad, los tiempos de espera, el trato del personal de salud y la claridad de la información proporcionada. La evaluación de la satisfacción del usuario externo permite identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención y fortalecer la calidad de los servicios prestados.

Desde el enfoque de la seguridad social, la satisfacción del usuario externo se considera un elemento clave para garantizar una atención centrada en la persona y orientada al respeto de sus derechos. La incorporación de este indicador en los procesos de evaluación de la calidad contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua de los servicios de salud.

2.1.7 Factores que influyen en la satisfacción del usuario externo

La satisfacción del usuario externo es el resultado de la interacción de múltiples factores relacionados con la atención recibida. Estos factores pueden agruparse en dimensiones humanas, organizativas y técnicas, las cuales influyen de manera conjunta en la percepción global del usuario sobre el servicio de salud.

2.1.7.1 *Trato humano y humanización de la atención*

El trato humano constituye uno de los factores más determinantes en la percepción de calidad y en el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de salud. La

humanización de la atención trasciende la simple cortesía, implicando el reconocimiento del usuario como sujeto de derechos, con dignidad, autonomía y necesidades integrales que deben ser consideradas durante todo el proceso de atención.

Desde una perspectiva ética y profesional, la humanización del cuidado se fundamenta en principios como el respeto, la empatía, la confidencialidad y la comunicación terapéutica. Estos elementos fortalecen la relación entre el profesional de salud y el usuario, generando confianza y seguridad emocional, especialmente en contextos ambulatorios donde el contacto es breve pero significativo.

La Organización Mundial de la Salud ha señalado que los sistemas de salud centrados en las personas deben garantizar interacciones respetuosas y culturalmente pertinentes, promoviendo la participación activa del usuario en su proceso de atención (OMS, 2016). En este sentido, el trato humano no solo influye en la experiencia subjetiva del usuario, sino que también impacta en la adherencia a tratamientos, en la continuidad del cuidado y en la confianza institucional.

En el ámbito del servicio de enfermería, el trato humanizado adquiere una relevancia particular debido al contacto directo y permanente con el usuario externo. La disposición del personal para escuchar, comprender y atender las inquietudes del usuario incide de manera directa en la valoración global del servicio. Por ello, la humanización del cuidado se constituye en una dimensión clave dentro de la calidad del servicio de enfermería y en un componente esencial de la satisfacción del usuario externo.

2.1.7.2 *Comunicación e información al usuario*

La comunicación efectiva entre el personal de salud y el usuario es un elemento esencial para garantizar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo. La comunicación en el ámbito sanitario no se limita a la transmisión de información técnica, sino que implica un proceso bidireccional de intercambio, comprensión y retroalimentación que permite construir confianza y fortalecer la relación terapéutica.

Una información clara, oportuna y comprensible facilita que el usuario entienda su estado de salud, los procedimientos realizados y las recomendaciones brindadas, reduciendo la incertidumbre y la ansiedad asociadas al proceso de atención. Asimismo, una comunicación adecuada promueve la participación activa del usuario en la toma de decisiones relacionadas con su salud, fortaleciendo su autonomía y corresponsabilidad.

La Organización Panamericana de la Salud destaca que la comunicación efectiva es un pilar de la atención centrada en la persona y un determinante clave de la satisfacción del usuario (OPS, 2018). Cuando el usuario percibe que sus dudas son atendidas y que la información es brindada de manera respetuosa y accesible, su percepción de calidad se incrementa significativamente.

En el servicio de enfermería, la comunicación adquiere una dimensión estratégica, ya que el profesional no solo ejecuta procedimientos, sino que orienta, educa y acompaña al usuario durante el proceso de atención. Deficiencias en la comunicación pueden generar malentendidos, insatisfacción e incluso riesgos para la seguridad del paciente.

Por ello, la claridad en la información y la capacidad de respuesta ante consultas constituyen indicadores fundamentales dentro de la evaluación de la calidad del cuidado.

2.1.7.3 Oportunidad y continuidad de la atención

La oportunidad en la atención se refiere a la prestación de servicios de salud en el momento adecuado, evitando demoras innecesarias que puedan afectar la experiencia del usuario o el resultado clínico. La continuidad del cuidado, por su parte, implica la coordinación coherente y sistemática de las intervenciones sanitarias a lo largo del tiempo, garantizando seguimiento y consistencia en la atención brindada.

En los servicios ambulatorios, la oportunidad se relaciona principalmente con los tiempos de espera, la organización del flujo de atención y la disponibilidad del personal. Tiempos prolongados de espera o desorganización en el servicio pueden generar percepciones negativas, aun cuando la atención técnica sea adecuada.

La continuidad del cuidado es igualmente relevante, ya que el usuario valora la coherencia en las indicaciones, el seguimiento de su proceso de atención y la articulación entre los distintos profesionales que intervienen en su tratamiento. La ausencia de continuidad puede generar inseguridad y desconfianza en el sistema.

En el contexto de la seguridad social en salud, la oportunidad y continuidad constituyen obligaciones institucionales vinculadas al derecho a la salud. La prestación oportuna y coordinada de los servicios no solo impacta en los resultados sanitarios, sino también en la satisfacción del usuario externo, quien evalúa la eficiencia del sistema a partir de su experiencia directa con el servicio.

2.1.7.4 *Seguridad del paciente*

La seguridad del paciente se define como la reducción del riesgo de daño innecesario asociado a la atención sanitaria y constituye un componente esencial de la calidad en salud. La Organización Mundial de la Salud establece que los servicios sanitarios deben implementar prácticas orientadas a prevenir errores, eventos adversos e incidentes que puedan comprometer la integridad del usuario (OMS, 2017).

La seguridad del paciente no solo tiene una dimensión técnica relacionada con protocolos y procedimientos, sino también una dimensión organizacional y cultural, vinculada al compromiso institucional con la prevención de riesgos y la mejora continua. La implementación de normas, guías clínicas y estándares de atención fortalece la confianza del usuario en el sistema de salud.

En el servicio de enfermería, la seguridad se manifiesta en la correcta identificación del paciente, la administración segura de medicamentos, el cumplimiento de medidas de bioseguridad y la vigilancia permanente del estado de salud del usuario. Estas acciones inciden directamente en la percepción de cuidado seguro y profesional.

La percepción de seguridad influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario externo, ya que un entorno organizado, protocolos claros y prácticas basadas en estándares generan confianza y tranquilidad durante la atención. En el marco de la seguridad social en salud, la seguridad del paciente se constituye en un requisito indispensable para garantizar una atención digna, eficiente y centrada en la persona.

2.1.8 Servicio de enfermería en los sistemas de salud

El servicio de enfermería constituye uno de los componentes esenciales de los sistemas de salud, debido a su participación permanente en los distintos niveles de atención y a su rol estratégico en la provisión de cuidados integrales a las personas, familias y comunidades. Desde una perspectiva sistémica, la enfermería no solo ejecuta procedimientos clínicos, sino que participa activamente en la planificación, organización, ejecución y evaluación de los servicios de salud, contribuyendo al funcionamiento eficiente de las instituciones sanitarias (Organización Mundial de la Salud, 2016).

En los sistemas de salud contemporáneos, el servicio de enfermería se caracteriza por su transversalidad, ya que interviene en acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Esta amplitud funcional posiciona a la enfermería como un eje articulador entre el usuario y el sistema de salud, especialmente en contextos de atención ambulatoria, donde el contacto directo con el usuario externo es constante y determinante para la percepción de calidad del servicio.

En el marco de la seguridad social en salud, el servicio de enfermería adquiere una relevancia particular, debido a que las instituciones gestoras deben garantizar prestaciones continuas, oportunas y de calidad a una población asegurada que demanda atención eficiente y humanizada. La literatura especializada señala que la organización adecuada del servicio de enfermería influye directamente en la eficiencia del sistema, la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario (OPS, 2020).

Asimismo, el servicio de enfermería cumple un rol fundamental en la implementación de políticas y lineamientos de calidad en salud, al ser responsable de la aplicación de protocolos, normas técnicas y estándares de atención que buscan garantizar la seguridad y el bienestar del usuario. Desde esta perspectiva, la enfermería se consolida como un actor clave en el aseguramiento de la calidad dentro de los sistemas de salud.

2.1.9 Rol del profesional de enfermería en la calidad de la atención

El profesional de enfermería desempeña un rol central en la calidad de la atención en salud, debido a su contacto directo, continuo y prolongado con los usuarios durante el proceso de atención. Este rol trasciende la ejecución de procedimientos técnicos, incorporando dimensiones humanas, éticas y comunicacionales que influyen de manera significativa en la experiencia del usuario (OMS, 2016).

Desde el enfoque de calidad, el rol del profesional de enfermería se manifiesta en la aplicación de cuidados basados en evidencia científica, en la observancia de principios éticos y en el respeto a la dignidad de la persona. La enfermería contribuye a la calidad de la atención mediante la correcta ejecución de procedimientos, la vigilancia del estado de salud del usuario, la prevención de riesgos y la promoción de entornos seguros.

La literatura reconoce que el desempeño del profesional de enfermería influye directamente en indicadores de calidad como la seguridad del paciente, la continuidad del cuidado y la satisfacción del usuario. En los servicios ambulatorios, el rol de la enfermería resulta especialmente relevante, ya que el profesional actúa como mediador

entre el usuario y el sistema de salud, facilitando el acceso a la atención y brindando información clara y oportuna.

En el contexto de la seguridad social, el profesional de enfermería también cumple una función social, al garantizar que la atención brindada responda a los principios de equidad y accesibilidad que rigen estos sistemas. De este modo, la calidad de la atención se vincula estrechamente con el compromiso profesional y la competencia técnica del personal de enfermería.

2.1.9.1 Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado de enfermería se define como el grado en que las intervenciones de enfermería cumplen con estándares profesionales, científicos y éticos, orientados a satisfacer las necesidades de salud del usuario y a garantizar su seguridad durante el proceso de atención. Este concepto integra dimensiones técnicas, humanas y organizacionales, que en conjunto determinan la efectividad del cuidado brindado (Donabedian, 2003).

Desde una perspectiva teórica, la calidad del cuidado de enfermería no se limita a la correcta ejecución de procedimientos, sino que incorpora aspectos como la planificación del cuidado, la comunicación terapéutica, la empatía y el respeto a la dignidad del usuario. La literatura científica destaca que el cuidado humanizado constituye un elemento esencial de la calidad en enfermería, especialmente en contextos donde el usuario se encuentra en situación de vulnerabilidad.

En los sistemas de salud, la calidad del cuidado de enfermería se relaciona directamente con la disponibilidad de recursos, la organización del servicio y la capacitación continua del personal. Una adecuada gestión del servicio de enfermería permite fortalecer la calidad del cuidado y contribuir al logro de resultados positivos en la atención de salud.

En el ámbito de la seguridad social, la calidad del cuidado de enfermería adquiere una relevancia estratégica, ya que influye en la percepción que tienen los usuarios sobre la institución y en su nivel de satisfacción con los servicios recibidos. Por ello, la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería se considera un componente fundamental de los procesos de mejora continua en los servicios de salud.

2.1.9.2 Satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería

La satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería se refiere a la valoración que realiza el usuario sobre la atención recibida por parte del personal de enfermería durante su contacto con los servicios de salud ambulatorios. Esta satisfacción se construye a partir de la experiencia vivida por el usuario, considerando aspectos técnicos, humanos y organizativos del cuidado brindado (Ware et al., 1983).

La literatura especializada señala que el servicio de enfermería constituye uno de los principales determinantes de la satisfacción del usuario externo, debido a la frecuencia y cercanía del contacto durante la atención. Factores como el trato respetuoso, la comunicación clara, la disposición para atender las necesidades del usuario y la percepción de seguridad influyen de manera significativa en la valoración del servicio de enfermería.

Desde el enfoque de la calidad en salud, la satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería se considera un indicador relevante del desempeño institucional, ya que refleja la efectividad del proceso de atención y la capacidad del sistema para responder a las expectativas del usuario. En los sistemas de seguridad social, este indicador adquiere una importancia particular, al estar vinculado al cumplimiento del derecho a una atención digna y de calidad.

La evaluación de la satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería permite, desde una perspectiva teórica, comprender la relación entre el cuidado brindado y la percepción del usuario, constituyéndose en un elemento clave para el análisis de la calidad de la atención en los servicios ambulatorios.

2.1.10 Evaluación de la satisfacción del usuario en enfermería

La evaluación de la satisfacción del usuario en enfermería constituye un proceso fundamental dentro de los sistemas de salud, al permitir valorar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del cuidado recibido por parte del personal de enfermería. Desde una perspectiva teórica, esta evaluación se orienta a medir el grado en que las expectativas del usuario son satisfechas durante la atención, considerando dimensiones técnicas, humanas y organizativas del cuidado (Ware et al., 1983).

La literatura especializada reconoce que la satisfacción del usuario en enfermería no puede entenderse como un fenómeno aislado, sino como el resultado de la interacción entre el profesional de enfermería, el usuario y el contexto institucional en el que se desarrolla la atención. En este sentido, la evaluación de la satisfacción permite identificar

la percepción del usuario sobre aspectos como el trato recibido, la comunicación, la oportunidad en la atención y la seguridad durante el cuidado, elementos estrechamente vinculados a la calidad de la atención (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Desde el enfoque de la calidad, la evaluación de la satisfacción del usuario en enfermería se concibe como un instrumento de retroalimentación que contribuye a la mejora continua de los servicios de salud. La información obtenida a través de estos procesos permite fortalecer la gestión del cuidado, orientar la capacitación del personal y consolidar prácticas centradas en la persona, especialmente en los servicios ambulatorios donde el contacto con el usuario externo es constante.

En los sistemas de seguridad social, la evaluación de la satisfacción del usuario en enfermería adquiere una relevancia particular, debido a que la atención de salud constituye una prestación social. En este contexto, la satisfacción del usuario se relaciona con el cumplimiento del derecho a una atención digna, oportuna y de calidad, convirtiéndose en un indicador clave del desempeño institucional.

2.1.11 Políticas y lineamientos de calidad en salud

Las políticas y lineamientos de calidad en salud constituyen el marco normativo y estratégico que orienta la organización, prestación y evaluación de los servicios sanitarios. Estas políticas buscan garantizar que la atención de salud se brinde conforme a estándares técnicos, éticos y humanos, asegurando la protección del usuario y la mejora continua de los servicios (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

A nivel internacional, los organismos rectores en salud han promovido el desarrollo de políticas de calidad centradas en la persona, que incorporan principios como la seguridad del paciente, la equidad, la eficiencia y la humanización de la atención. Estos lineamientos reconocen que la calidad no se limita a la dimensión técnica, sino que incluye la experiencia del usuario como un componente esencial de la atención sanitaria.

Las políticas de calidad en salud establecen directrices para la implementación de sistemas de evaluación, monitoreo y mejora continua, incorporando indicadores relacionados con la satisfacción del usuario. En este marco, el servicio de enfermería desempeña un rol clave, al ser responsable de la aplicación de protocolos, normas técnicas y prácticas de cuidado que influyen directamente en la percepción de calidad de los servicios.

En los sistemas de seguridad social, los lineamientos de calidad en salud adquieren una importancia estratégica, debido a la necesidad de garantizar prestaciones eficientes y sostenibles para una población asegurada en constante crecimiento. La incorporación de políticas de calidad permite fortalecer la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la seguridad social en salud.

2.1.12 Política Nacional de Calidad en Salud en Bolivia

La Política Nacional de Calidad en Salud en Bolivia se enmarca en los lineamientos del Sistema Nacional de Salud y tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios sanitarios seguros, oportunos y centrados en la persona. Esta política reconoce la calidad como un componente esencial del derecho a la salud y establece la responsabilidad de

las instituciones públicas y de la seguridad social de implementar mecanismos de mejora continua (Ministerio de Salud y Deportes, 2019).

Desde una perspectiva normativa, la política nacional de calidad en salud promueve la adopción de estándares de atención, la implementación de protocolos y la evaluación sistemática de los servicios de salud. Asimismo, incorpora la satisfacción del usuario como un indicador relevante para medir el desempeño institucional y la efectividad de las intervenciones sanitarias.

La política enfatiza la importancia de la seguridad del paciente, la humanización de la atención y la participación del usuario en los procesos de mejora de la calidad. En este sentido, se reconoce el rol estratégico del personal de enfermería en la implementación de las acciones orientadas a garantizar cuidados seguros y de calidad, especialmente en los servicios ambulatorios.

En el ámbito de la seguridad social, la Política Nacional de Calidad en Salud constituye un marco de referencia para la organización y evaluación de los servicios, orientando a las entidades gestoras en la adopción de prácticas que fortalezcan la calidad de la atención y la satisfacción de la población asegurada.

2.1.13 Calidad de atención y seguridad del paciente en la seguridad social

La calidad de atención y la seguridad del paciente son componentes inseparables dentro de los sistemas de seguridad social en salud. La seguridad del paciente se define como la reducción del riesgo de daños innecesarios asociados a la atención sanitaria,

constituyéndose en un principio fundamental de la calidad de los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud, 2017).

En el contexto de la seguridad social, la calidad de atención implica garantizar que las prestaciones otorgadas cumplan con estándares técnicos y humanos que protejan la integridad del usuario y aseguren resultados favorables en salud. La seguridad del paciente se incorpora como un eje transversal de la calidad, abarcando la prevención de errores, la gestión de riesgos y la promoción de entornos seguros para la atención.

La literatura señala que la percepción de seguridad influye de manera significativa en la satisfacción del usuario, ya que un entorno confiable y organizado genera confianza en el sistema de salud y en el personal sanitario. En este sentido, el servicio de enfermería desempeña un rol fundamental en la seguridad del paciente, al estar directamente involucrado en la ejecución de cuidados, la vigilancia del estado de salud y la prevención de eventos adversos.

En los sistemas de seguridad social, la integración de la calidad de atención y la seguridad del paciente permite fortalecer la gestión de los servicios de salud, mejorar la experiencia del usuario y garantizar el cumplimiento del derecho a una atención digna y de calidad, consolidando así la función social de estas instituciones.

2.2 Marco contextual

2.2.1 Sistema de salud boliviano

El sistema de salud boliviano se caracteriza por su estructura plural y segmentada, conformada por un conjunto de subsistemas que coexisten y brindan servicios a diferentes grupos de la población. Esta organización responde a procesos históricos, sociales y normativos que han configurado un modelo de atención en el cual participan el subsector público, el subsector de la seguridad social y el subsector privado (Ministerio de Salud y Deportes, 2019).

Desde una perspectiva normativa, el sistema de salud boliviano reconoce la salud como un derecho fundamental y una responsabilidad del Estado, orientando sus acciones a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. En este marco, el sistema se estructura bajo principios de universalidad, equidad, solidaridad e interculturalidad, buscando garantizar el acceso a servicios de salud a toda la población, sin discriminación (Ministerio de Salud y Deportes, 2019).

El sistema de salud boliviano está compuesto por tres grandes subsistemas. El **subsector público**, financiado principalmente con recursos fiscales, brinda atención a la población no asegurada. El **subsector de la seguridad social en salud**, financiado mediante aportes de empleadores y trabajadores, atiende a la población asegurada y sus beneficiarios. Finalmente, el **subsector privado** presta servicios mediante pagos directos o seguros privados de salud.

Esta estructura segmentada ha generado históricamente diferencias en el acceso, la cobertura y la calidad de los servicios de salud, lo que ha impulsado la implementación de políticas orientadas a la articulación del sistema y al fortalecimiento de los mecanismos de regulación y control de la calidad. En este contexto, la evaluación de la calidad de la atención y de la satisfacción del usuario se ha consolidado como una herramienta relevante para mejorar el desempeño del sistema de salud en su conjunto.

2.2.2 La seguridad social en salud en Bolivia

La seguridad social en salud en Bolivia forma parte del Sistema Nacional de Salud y corresponde al subsistema de seguridad social a corto plazo, encargado de brindar prestaciones de salud a los trabajadores asegurados y a sus beneficiarios. Este subsistema se rige por principios de solidaridad, obligatoriedad y equidad, y se financia principalmente a través de aportes patronales y laborales establecidos por la normativa vigente.

Desde el punto de vista institucional, la seguridad social en salud tiene como finalidad garantizar la atención integral en salud de la población asegurada, cubriendo acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Las entidades gestoras de la seguridad social son responsables de organizar y administrar los servicios de salud, asegurando su disponibilidad, continuidad y calidad (Ministerio de Salud y Deportes, 2019).

La normativa boliviana establece que las entidades de la seguridad social en salud deben implementar mecanismos de evaluación y control de la calidad de los servicios,

incorporando estándares técnicos y procesos de mejora continua. En este marco, la satisfacción del usuario se reconoce como un indicador relevante para valorar el desempeño de los servicios y el cumplimiento del derecho a la salud de la población asegurada.

La seguridad social en salud desempeña un rol estratégico dentro del sistema sanitario boliviano, al atender a un importante segmento de la población económicamente activa. Por ello, el fortalecimiento de la calidad de la atención y de la seguridad del paciente constituye una prioridad institucional, especialmente en establecimientos de atención ambulatoria donde el contacto con el usuario es permanente.

2.2.3 La Caja Nacional de Salud

La **Caja Nacional de Salud** es la principal entidad gestora de la seguridad social a corto plazo en Bolivia y tiene como misión garantizar la atención integral en salud a la población asegurada y a sus beneficiarios. Su creación responde a la necesidad de organizar y administrar de manera eficiente los servicios de salud destinados a los trabajadores formales del país, en cumplimiento de la normativa de seguridad social vigente.

La Caja Nacional de Salud brinda servicios de salud a través de una red de establecimientos distribuidos en todo el territorio nacional, que incluyen hospitales, policlínicos y centros de atención ambulatoria. Estos establecimientos prestan servicios en los distintos niveles de atención, con énfasis en la atención integral y continua de los asegurados.

Desde una perspectiva institucional, la Caja Nacional de Salud se rige por principios de solidaridad, equidad y eficiencia, orientando sus acciones a la protección del derecho a la salud de la población asegurada. La institución tiene la responsabilidad de garantizar servicios de salud oportunos, seguros y de calidad, incorporando políticas y lineamientos nacionales de calidad en salud.

La Caja Nacional de Salud desempeña un rol central en el sistema de seguridad social boliviano, debido a su amplia cobertura y a la diversidad de servicios que presta. En este contexto, la evaluación de la calidad de la atención y de la satisfacción del usuario se constituye en un componente esencial para el fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua de los servicios de salud.

2.2.4 Organización y funciones de la Caja Nacional de Salud

La organización de la Caja Nacional de Salud se estructura a partir de una administración central y direcciones regionales, encargadas de gestionar los servicios de salud en los distintos departamentos del país. Esta organización descentralizada permite adecuar la prestación de los servicios a las necesidades específicas de la población asegurada en cada región, manteniendo al mismo tiempo lineamientos institucionales comunes.

Entre las principales funciones de la Caja Nacional de Salud se encuentran la planificación, organización, dirección y control de los servicios de salud brindados a los asegurados. Asimismo, la institución es responsable de administrar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para garantizar la continuidad y calidad de la atención.

La Caja Nacional de Salud tiene como función fundamental la provisión de servicios de salud integrales, que incluyen atención médica, atención de enfermería, servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, así como acciones de promoción y prevención de la salud. En este marco, el servicio de enfermería desempeña un rol clave en la ejecución de las funciones institucionales, debido a su participación directa en la atención de los usuarios.

La organización y funcionamiento de la Caja Nacional de Salud se orientan por normas y reglamentos internos, así como por políticas nacionales de salud y de calidad, que establecen estándares para la prestación de los servicios. La implementación de estos lineamientos busca asegurar una atención centrada en la persona, segura y de calidad, en coherencia con los principios de la seguridad social en salud.

2.2.5 Red de servicios de la Caja Nacional de Salud – Regional La Paz

La Red de Servicios de la Caja Nacional de Salud – Regional La Paz constituye una estructura organizativa destinada a garantizar la atención integral en salud de la población asegurada en el departamento de La Paz. Esta red se conforma por un conjunto de establecimientos de salud de distintos niveles de atención, que incluyen hospitales, policlínicos y centros de atención ambulatoria, los cuales funcionan de manera articulada para asegurar la continuidad del cuidado.

La organización en red permite optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, facilitando la referencia y contrarreferencia de los usuarios entre los distintos establecimientos según su complejidad y necesidades de atención. Este modelo busca

garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud, reducir la saturación de los establecimientos de mayor complejidad y mejorar la eficiencia del sistema de seguridad social en salud.

Dentro de la Regional La Paz, la red de servicios cumple un rol estratégico debido a la alta concentración de población asegurada y a la diversidad de demandas de atención. En este contexto, los policlínicos desempeñan una función clave como establecimientos de atención ambulatoria, al constituirse en el primer punto de contacto del usuario externo con el sistema de salud.

La Red de Servicios de la Caja Nacional de Salud – Regional La Paz se rige por lineamientos institucionales y normativos que orientan la prestación de los servicios, la gestión de la calidad y la seguridad del paciente. La adecuada articulación entre los distintos establecimientos de la red resulta fundamental para garantizar una atención integral, continua y centrada en la persona.

2.2.6 Caracterización del Policlínico 9 de Abril

El Policlínico 9 de Abril es un establecimiento de salud perteneciente a la Red de Servicios de la Caja Nacional de Salud – Regional La Paz, destinado a la atención ambulatoria de la población asegurada. Su función principal es brindar servicios de consulta externa y atención de enfermería, constituyéndose en un punto de acceso relevante para los usuarios externos del sistema de seguridad social en salud.

Desde una perspectiva institucional, el policlínico se orienta a la prestación de servicios de salud de primer y segundo nivel de atención, priorizando la atención integral y continua

de los asegurados. Su ubicación estratégica dentro de la ciudad de La Paz facilita el acceso de los usuarios a los servicios, contribuyendo a la desconcentración de la demanda en los establecimientos hospitalarios de mayor complejidad.

El Policlínico 9 de Abril cuenta con una estructura organizativa que incluye áreas de atención médica, servicio de enfermería, servicios de apoyo diagnóstico y administrativo. Esta organización permite brindar atención ambulatoria en diferentes especialidades, respondiendo a las necesidades de salud de la población asegurada de la Regional La Paz.

Como establecimiento de atención ambulatoria, el Policlínico 9 de Abril cumple un rol fundamental en la experiencia del usuario externo, ya que es uno de los espacios donde se produce un contacto directo, frecuente y continuo entre el usuario y el personal de salud, especialmente el personal de enfermería.

2.2.7 Servicios que brinda el Policlínico 9 de Abril

El Policlínico 9 de Abril brinda una variedad de servicios de salud orientados a la atención ambulatoria de los asegurados y sus beneficiarios. Estos servicios se enmarcan en las funciones institucionales de la Caja Nacional de Salud y responden a los lineamientos del sistema de seguridad social en salud.

Entre los principales servicios que ofrece el policlínico se encuentran la consulta externa en diversas especialidades médicas, la atención de enfermería, los servicios de apoyo diagnóstico y las actividades de promoción y prevención de la salud. Estos servicios se

articulan con otros establecimientos de la red, permitiendo la referencia de los usuarios a niveles de mayor complejidad cuando la situación de salud lo requiere.

La atención ambulatoria brindada por el Policlínico 9 de abril se caracteriza por su enfoque integral, orientado a la resolución de problemas de salud frecuentes y al seguimiento de pacientes con enfermedades crónicas. En este contexto, el servicio de enfermería cumple un rol central en la ejecución de cuidados, la educación al usuario y el acompañamiento durante el proceso de atención.

La diversidad de servicios que brinda el policlínico contribuye a satisfacer las necesidades de salud de la población asegurada, fortaleciendo la capacidad resolutive del primer nivel de atención dentro del sistema de seguridad social.

2.2.8 Servicio de enfermería del Policlínico 9 de abril

El servicio de enfermería del Policlínico 9 de abril constituye un componente fundamental de la atención ambulatoria brindada a los usuarios externos. Este servicio se encarga de proporcionar cuidados integrales de enfermería, orientados a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, en coherencia con los lineamientos institucionales de la Caja Nacional de Salud.

El personal de enfermería del policlínico desempeña funciones asistenciales, educativas y administrativas, participando activamente en el proceso de atención de los usuarios. Entre sus actividades se incluyen la atención directa al paciente, la ejecución de procedimientos, la orientación y educación en salud, así como la coordinación con otros servicios para garantizar la continuidad del cuidado.

El servicio de enfermería se caracteriza por su contacto directo y permanente con el usuario externo, lo que lo convierte en un actor clave en la percepción de calidad de la atención. La interacción cotidiana entre el personal de enfermería y los usuarios influye de manera significativa en aspectos como el trato humano, la comunicación, la oportunidad en la atención y la sensación de seguridad durante el cuidado.

Desde una perspectiva institucional, el servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril se rige por normas, protocolos y estándares de atención que buscan garantizar cuidados seguros y de calidad, en concordancia con las políticas nacionales de calidad en salud y con los principios de la seguridad social en salud.

2.2.9 Organización del servicio de enfermería

La organización del servicio de enfermería en los establecimientos de salud de la seguridad social responde a criterios técnicos, administrativos y normativos orientados a garantizar una atención eficiente, segura y continua a los usuarios. Desde una perspectiva institucional, el servicio de enfermería se estructura de acuerdo con los niveles de atención, la complejidad de los servicios brindados y la demanda de la población asegurada, asegurando la disponibilidad del personal y la adecuada distribución de funciones.

En el ámbito ambulatorio, la organización del servicio de enfermería se orienta a facilitar el flujo de atención de los usuarios externos, coordinando actividades asistenciales, educativas y administrativas. Esta organización contempla la asignación de turnos, la

delimitación de responsabilidades, la aplicación de protocolos y la coordinación con otros servicios de salud, con el objetivo de optimizar los procesos de atención.

La literatura señala que una adecuada organización del servicio de enfermería contribuye a mejorar la calidad del cuidado, reducir riesgos y fortalecer la seguridad del paciente, al permitir una gestión eficiente de los recursos humanos y materiales. En este sentido, la organización del servicio no solo tiene una función operativa, sino también un impacto directo en la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre la atención recibida (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Desde el enfoque de la seguridad social, la organización del servicio de enfermería debe responder a los principios de accesibilidad, oportunidad y continuidad de la atención, garantizando que los usuarios externos reciban cuidados oportunos y adecuados a sus necesidades de salud.

2.2.10 Funciones del personal de enfermería en atención ambulatoria

El personal de enfermería en atención ambulatoria cumple funciones esenciales dentro del proceso de atención en salud, desempeñando un rol clave en la prestación de cuidados integrales a los usuarios externos. Estas funciones se enmarcan en el ámbito asistencial, educativo, administrativo y de coordinación, contribuyendo al funcionamiento eficiente de los servicios de salud.

En el ámbito asistencial, el personal de enfermería se encarga de la atención directa al usuario, ejecutando procedimientos, realizando controles, brindando cuidados básicos y especializados, y participando en la vigilancia del estado de salud del paciente. Estas

actividades se desarrollan conforme a normas técnicas y protocolos establecidos, orientados a garantizar la seguridad y el bienestar del usuario.

En el ámbito educativo, la enfermería cumple una función fundamental en la orientación y educación en salud del usuario externo, proporcionando información sobre cuidados, prevención de enfermedades y adherencia a tratamientos. Esta función educativa contribuye a fortalecer la autonomía del usuario y a promover conductas saludables.

Asimismo, el personal de enfermería participa en actividades administrativas y de coordinación, tales como el registro de información, la organización de la atención y la articulación con otros servicios de salud. Estas funciones permiten asegurar la continuidad del cuidado y la eficiencia del servicio, aspectos relevantes en el contexto de la atención ambulatoria dentro de la seguridad social.

2.2.11 Usuario externo del Policlínico 9 de Abril

El usuario externo del Policlínico 9 de Abril se define como la persona asegurada o beneficiaria que acude al establecimiento para recibir atención ambulatoria, sin requerir internación. Este usuario accede a los servicios de consulta externa, atención de enfermería y otros servicios de apoyo, constituyéndose en el principal destinatario de las prestaciones brindadas por el policlínico.

Desde una perspectiva institucional, el usuario externo representa un actor central dentro del sistema de seguridad social en salud, ya que su interacción con los servicios ambulatorios refleja el funcionamiento cotidiano del sistema y la efectividad de la atención brindada. La experiencia del usuario externo está influida por factores

organizativos, humanos y técnicos, que en conjunto determinan su percepción sobre la calidad del servicio recibido.

La normativa y los lineamientos de calidad en salud reconocen al usuario como sujeto de derechos, destacando la importancia de garantizar una atención respetuosa, oportuna y segura. En este sentido, el usuario externo no solo recibe servicios de salud, sino que participa activamente en el proceso de atención, interactuando de manera directa con el personal de enfermería y otros profesionales de la salud.

La caracterización del usuario externo resulta relevante dentro del marco contextual, ya que permite comprender el entorno en el que se desarrolla la atención ambulatoria y la relación entre el usuario y los servicios de enfermería.

2.2.12 Importancia del servicio de enfermería en la atención del usuario externo

El servicio de enfermería desempeña un papel fundamental en la atención del usuario externo, debido a su contacto directo, frecuente y continuo durante el proceso de atención ambulatoria. Esta cercanía posiciona a la enfermería como uno de los principales determinantes de la experiencia del usuario dentro de los servicios de salud, influyendo de manera significativa en su percepción de calidad y satisfacción (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

La importancia del servicio de enfermería radica en su capacidad para brindar cuidados integrales que abarcan no solo aspectos técnicos, sino también dimensiones humanas y comunicacionales. El trato respetuoso, la orientación clara y la disposición para atender

las necesidades del usuario contribuyen a generar confianza y a fortalecer la relación entre el usuario y el sistema de salud.

En los servicios ambulatorios de la seguridad social, el servicio de enfermería cumple una función estratégica al facilitar el acceso a la atención, coordinar el proceso asistencial y garantizar la continuidad del cuidado. Estas acciones son esenciales para asegurar una atención centrada en la persona y alineada con los principios de la seguridad social en salud.

Desde el marco contextual, la importancia del servicio de enfermería en la atención del usuario externo se vincula con su aporte a la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario, consolidándose como un componente clave del funcionamiento de los establecimientos de salud ambulatorios.

2.3 Marco legal

El presente estudio se sustenta en el marco jurídico nacional e internacional que regula el derecho a la salud, la calidad de la atención sanitaria, la seguridad del paciente y la prestación de servicios en el ámbito de la seguridad social en Bolivia. Estas disposiciones normativas establecen obligaciones para las instituciones de salud y garantizan derechos para los usuarios, constituyendo el soporte legal de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería.

2.3.1 Constitución Política del Estado

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia reconoce en su Artículo 18 que todas las personas tienen derecho a la salud, estableciendo que el Estado debe garantizar el acceso a servicios de salud de calidad, oportunos, continuos e interculturales.

Asimismo, la Constitución determina que el sistema de salud es único, universal, gratuito, equitativo y solidario, orientado a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación. En este marco, la calidad de la atención y la seguridad del paciente se constituyen en obligaciones constitucionales para todas las instituciones que forman parte del sistema sanitario, incluyendo a la seguridad social en salud.

2.3.2 Ley N.º 475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado

La Ley N.º 475 establece el marco normativo para la prestación de servicios de salud en el territorio nacional, reconociendo el acceso a servicios integrales bajo principios de calidad, equidad y oportunidad.

Esta ley enfatiza que los establecimientos de salud deben garantizar atención digna y respetuosa, así como implementar mecanismos de mejora continua de la calidad, elementos directamente vinculados con la satisfacción del usuario externo y la evaluación del desempeño del personal de salud.

2.3.3 Normativa de la Seguridad Social en Salud

La seguridad social a corto plazo en Bolivia se rige por disposiciones que establecen la obligación de las entidades gestoras, como la Caja Nacional de Salud, de brindar atención integral, oportuna y de calidad a la población asegurada.

En este marco, la Caja Nacional de Salud tiene la responsabilidad institucional de implementar políticas de control y mejora de la calidad de atención, incluyendo mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario como indicador del desempeño de los servicios sanitarios.

2.3.4 Política Nacional de Calidad en Salud

El Ministerio de Salud y Deportes aprobó la Política Nacional de Calidad en Salud (2019), la cual establece lineamientos estratégicos para garantizar servicios seguros, eficientes y centrados en la persona.

Esta política incorpora como ejes fundamentales:

- Atención centrada en el usuario.
- Seguridad del paciente.
- Humanización del cuidado.
- Evaluación continua de la calidad.

Asimismo, reconoce la satisfacción del usuario como un indicador clave para medir la calidad de los servicios de salud, promoviendo la implementación de instrumentos de evaluación en los establecimientos sanitarios.

2.3.5 Norma Nacional de Seguridad del Paciente

La Norma Nacional de Seguridad del Paciente, emitida por el Ministerio de Salud y Deportes, constituye un instrumento técnico-normativo orientado a reducir los riesgos asociados a la atención sanitaria y prevenir eventos adversos en los establecimientos de salud.

Esta norma establece directrices para:

- Identificación correcta del paciente.
- Comunicación efectiva entre el personal de salud.
- Seguridad en la administración de medicamentos.
- Prevención de infecciones asociadas a la atención sanitaria.
- Cultura institucional de seguridad.

La Norma Nacional de Seguridad del Paciente reconoce que la seguridad es un componente esencial de la calidad de la atención y que su implementación fortalece la confianza del usuario en los servicios de salud.

En el contexto del presente estudio, la seguridad del paciente constituye una dimensión clave de la variable “calidad del servicio de enfermería”, ya que la percepción de

seguridad influye directamente en el nivel de satisfacción del usuario externo. Un entorno seguro, protocolos claros y prácticas basadas en estándares reducen riesgos y mejoran la experiencia del usuario durante la atención ambulatoria.

Asimismo, la norma promueve la cultura de reporte y mejora continua, lo que se alinea con la necesidad de evaluar sistemáticamente la percepción de los usuarios como parte de los procesos de fortalecimiento institucional.

2.3.6 Marco internacional

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud ha establecido lineamientos sobre calidad de la atención y seguridad del paciente, reconociendo que los servicios sanitarios deben ser eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos y equitativos.

Estos lineamientos sirven de referencia para el desarrollo de políticas nacionales y respaldan la importancia de evaluar la satisfacción del usuario como indicador de calidad en los sistemas de salud, especialmente en instituciones de seguridad social.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que buscó medir de manera objetiva el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz. El enfoque cuantitativo se caracterizó por la recolección de datos numéricos y su análisis mediante procedimientos estadísticos, lo que permitió describir, medir y analizar el fenómeno de manera sistemática y verificable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Este enfoque resultó pertinente para el estudio de la satisfacción del usuario, ya que posibilitó la utilización de instrumentos estandarizados, como encuestas estructuradas, que permitieron cuantificar las percepciones y opiniones de los usuarios externos. Asimismo, el enfoque cuantitativo facilitó la obtención de resultados comparables y generalizables dentro de la población de estudio, en coherencia con los objetivos planteados.

Desde el ámbito de la seguridad social en salud, el enfoque cuantitativo permitió generar información objetiva que pudo ser utilizada para la toma de decisiones institucionales orientadas a la mejora de la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.

3.2 Tipo y diseño de la investigación

3.2.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, ya que tuvo como finalidad describir el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería, sin manipular variables ni establecer relaciones causales. Según la literatura metodológica, los estudios descriptivos permitieron caracterizar fenómenos tal como se presentan en la realidad, proporcionando información detallada sobre sus características y comportamientos (Hernández et al., 2014).

Este tipo de investigación resultó adecuado debido a que permitió conocer cómo se manifestó la satisfacción del usuario externo en un contexto específico, en este caso, un establecimiento de salud perteneciente a la seguridad social.

3.3 Tipo y diseño de la investigación

3.3.1 Tipo de estudio

La presente investigación corresponde a un estudio **descriptivo**, ya que tuvo como finalidad describir y caracterizar el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril, sin establecer relaciones de causalidad entre variables.

Los estudios descriptivos permiten detallar las características de un fenómeno tal como se presenta en la realidad, proporcionando información sistemática y objetiva sobre sus dimensiones e indicadores (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Asimismo, el estudio es de tipo **observacional**, debido a que no se realizó manipulación deliberada de variables, limitándose el investigador a observar, medir y analizar el fenómeno en su contexto natural.

3.3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue **no experimental, descriptivo observacional de corte transversal**.

Fue **no experimental**, porque no se manipuló la variable de estudio ni se aplicó intervención alguna sobre el servicio evaluado.

Fue **observacional**, ya que se recogió información directamente de los usuarios externos respecto a su percepción sobre la atención recibida.

Fue **de corte transversal**, debido a que la recolección de datos se realizó en un único momento del tiempo, correspondiente a la gestión 2025, permitiendo medir el grado de satisfacción en ese periodo específico.

Este diseño resultó adecuado porque permitió captar la percepción real de los usuarios externos en el momento de recibir la atención, sin alterar las condiciones del servicio.

3.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de investigación

3.4.1 Técnicas de investigación

La técnica utilizada en la presente investigación **fue la encuesta**, por ser un método ampliamente empleado en estudios de satisfacción del usuario en servicios de salud. La

encuesta **permitió recopilar** información directa de los usuarios externos respecto a su percepción sobre la atención recibida, de manera estructurada y sistemática.

3.4.2 Instrumentos de investigación

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, elaborado con preguntas cerradas y basado en una escala tipo Likert, que permitió medir el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería. El cuestionario contempló dimensiones relacionadas con el trato humano, la comunicación, la oportunidad en la atención y la seguridad del paciente, en coherencia con el marco teórico desarrollado.

El instrumento fue validado mediante juicio de expertos y una prueba piloto, con el objetivo de asegurar su claridad, pertinencia y confiabilidad.

3.4.3 Procedimientos

El procedimiento de investigación **comprendió** las siguientes etapas:

- Obtención de la autorización institucional para la aplicación del instrumento en el Policlínico 9 de Abril.
- Socialización del objetivo de la investigación a los usuarios externos.
- Aplicación de la encuesta a los usuarios que **cumplieron** con los criterios de inclusión.
- Recolección, codificación y registro de los datos obtenidos.
- Procesamiento y análisis estadístico de la información.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por todos los usuarios externos que acudieron al Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz durante la gestión 2025 y que recibieron atención en el servicio de enfermería.

De acuerdo con datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística y registros institucionales de la Caja Nacional de Salud, los policlínicos urbanos de la ciudad de La Paz atendieron en promedio entre 120 y 180 usuarios externos por día. Considerando un promedio conservador de 150 usuarios diarios y una atención efectiva aproximada de 250 días hábiles al año, se estimó una población anual aproximada de:

$$N = 37.500 \text{ usuarios externos}$$

Esta estimación permitió dimensionar la población de estudio para efectos metodológicos.

3.5.2 Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizó la **fórmula para poblaciones finitas**, ampliamente aceptada en investigaciones cuantitativas en ciencias sociales y de la salud:

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

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población (37.500)
- Z = nivel de confianza (1,96 para 95%)
- p = probabilidad de ocurrencia (0,5)
- q = probabilidad de no ocurrencia (0,5)
- e = margen de error (0,05)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{37.500 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2(37.500 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n \approx 381 \text{ usuarios externos}$$

Por lo tanto, la muestra está constituida por 381 usuarios externos, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, garantizando que todos los usuarios de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados.

3.6 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Se consideraron como criterios de inclusión los siguientes:

- Usuarios externos asegurados o beneficiarios de la **Caja Nacional de Salud**.
- Usuarios externos que acudieron al Policlínico 9 de Abril durante la gestión 2025.
- Usuarios externos que recibieron atención directa en el servicio de enfermería.

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente en la investigación, previo consentimiento informado.

Estos criterios permiten garantizar que los participantes del estudio cuenten con experiencia directa en el servicio evaluado y puedan emitir una valoración fundamentada sobre la atención de enfermería recibida.

Criterios de exclusión

Se excluyeron del estudio:

- Usuarios que no recibieron atención en el servicio de enfermería.
- Usuarios internos u hospitalizados.
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que presentaron dificultades para responder el cuestionario (estado de salud, limitaciones cognitivas o barreras de comunicación).
- Usuarios que no aceptaron participar en la investigación.

La aplicación de estos criterios permitió delimitar adecuadamente la población objeto de estudio y garantizar la validez de la información recolectada.

3.7 Identificación de variables

En coherencia con el enfoque cuantitativo y los objetivos planteados, se identificaron las siguientes variables:

Variable dependiente

Satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería.

Es la variable principal del estudio, ya que representa el resultado o efecto que se mide a partir de la percepción del usuario externo sobre la atención recibida.

Variable independiente

Calidad del servicio de enfermería.

Se considera variable independiente porque influye en el nivel de satisfacción del usuario externo, a través de dimensiones como trato humano, comunicación, oportunidad de atención y seguridad del paciente.

3.6.1. Definición conceptual de variables

Variable independiente: Calidad del servicio de enfermería

Se define como el conjunto de características técnicas, humanas y organizativas del cuidado brindado por el personal de enfermería, orientadas a satisfacer las necesidades del usuario y garantizar una atención segura, oportuna y humanizada (Donabedian, 2003; OMS, 2016).

Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo

Es el grado de conformidad o valoración que realiza el usuario externo sobre la atención recibida en el servicio de enfermería, considerando sus expectativas, percepciones y experiencia durante el proceso de atención ambulatoria (Ware et al., 1983).

3.7.1 Operacionalización de variables

A continuación, se presenta la operacionalización de la variable principal, estableciendo dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos de medición:

Cuadro 1 Operacionalización de la variable independiente: Calidad del servicio de enfermería

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Trato humano	Respeto, amabilidad, empatía	P1, P2	Likert
Comunicación	Claridad de información, orientación	P3, P4	Likert
Oportunidad	Tiempo de espera, atención oportuna	P5, P6	Likert
Seguridad del paciente	Confianza, cuidado seguro	P7, P8	Likert

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Cuadro 2 Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción del usuario externo

Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala
Nivel de satisfacción	Percepción global del servicio	Encuesta	Cuestionario estructurado	Muy insatisfecho a Muy satisfecho

Satisfacción por dimensiones	Trato, comunicación, oportunidad, seguridad	Encuesta	Cuestionario tipo Likert	5 puntos
------------------------------	---	----------	--------------------------	----------

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

3.8 Procesamiento y análisis de los resultados

El procesamiento de los datos recolectados se realizó mediante la codificación y tabulación de las respuestas obtenidas a través del cuestionario aplicado a los usuarios externos. Los datos fueron registrados en una base informática utilizando programas de procesamiento estadístico, lo que permitió su organización sistemática.

El análisis de los resultados se efectuó mediante estadística descriptiva, empleando frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentajes, los cuales facilitaron la interpretación del grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos, de acuerdo con las dimensiones e indicadores establecidos.

3.9 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos fundamentales aplicables a los estudios en el ámbito de la salud. Se garantizó el respeto a la dignidad, la autonomía y los derechos de los participantes.

A cada usuario externo se le solicitó el consentimiento informado antes de la aplicación del cuestionario, informando de manera clara el objetivo de la investigación, la voluntariedad de la participación y la confidencialidad de la información proporcionada. Asimismo, se aseguró el anonimato de los participantes.

El estudio no implicó riesgos físicos, psicológicos ni sociales para los participantes, ya que se limitó a la recolección de información mediante encuestas. Los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

La presentación de resultados correspondió al análisis cuantitativo de la información recolectada mediante la encuesta aplicada a 381 usuarios externos que recibieron atención en el servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, durante la gestión 2025.

Los resultados se organizaron de acuerdo con las dimensiones establecidas en la operacionalización de la variable, utilizando tablas de frecuencia y porcentaje, lo que permitió facilitar su interpretación.

4.1.1 Resultados cuantitativos

4.1.1.1 Dimensión 1: Trato humano

Pregunta 1. ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de enfermería?

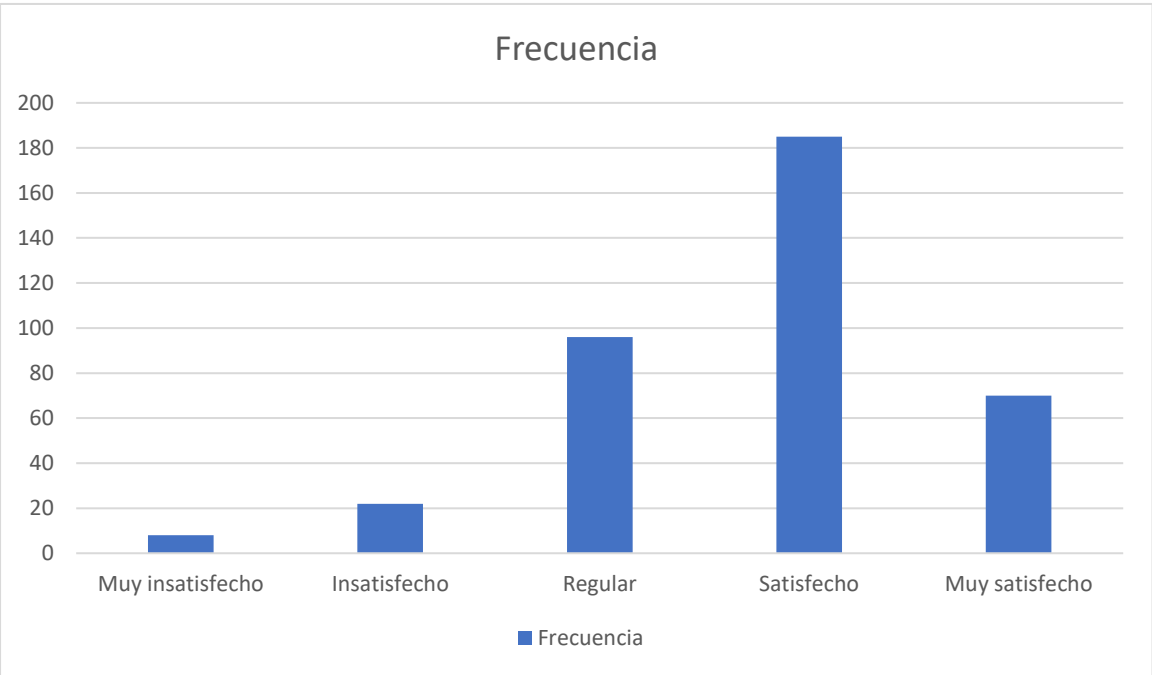
Cuadro 3 Calificación del trato recibido por el personal de enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	2,1 %
Insatisfecho	22	5,8 %

Regular	96	25,2 %
Satisfecho	185	48,6 %
Muy satisfecho	70	18,3 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Gráfico 1 Calificación del trato recibido por el personal de enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

Los resultados evidencian que el **66,9 %** de los usuarios externos se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el trato recibido por el personal de enfermería. Sin

embargo, un **33,1 %** manifiesta percepciones regulares o negativas, lo que indica la existencia de oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la interacción interpersonal, empatía y trato humanizado durante la atención ambulatoria.

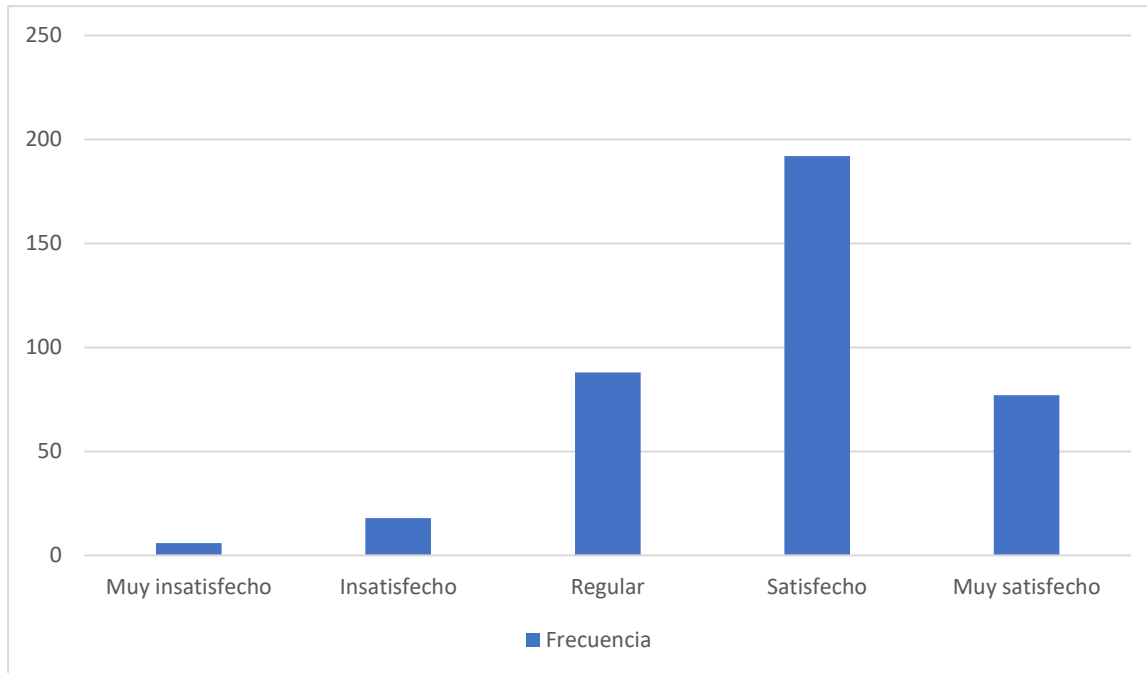
Pregunta 2. ¿El personal de enfermería mostró respeto y amabilidad durante la atención?

Cuadro 4 Percepción de respeto y amabilidad del personal de enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	1,6 %
Insatisfecho	18	4,7 %
Regular	88	23,1 %
Satisfecho	192	50,4 %
Muy satisfecho	77	20,2 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Gráfico 2 Percepción de respeto y amabilidad del personal de enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

El **70,6 %** de los encuestados percibe de manera positiva el respeto y la amabilidad del personal de enfermería. No obstante, la presencia de un **29,4 %** de respuestas regulares o negativas sugiere que no todos los usuarios experimentan el trato esperado, lo que puede incidir en su percepción global de la calidad del servicio.

4.1.1.2 *Dimensión 2: Comunicación*

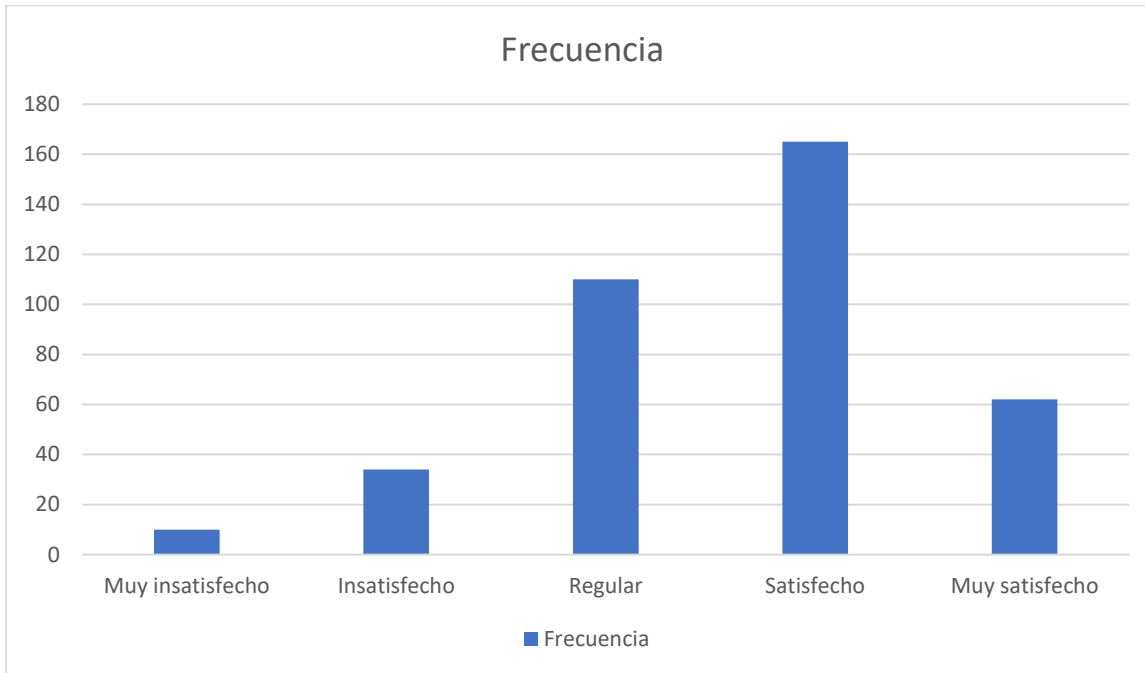
Pregunta 3. ¿Recibió información clara sobre el procedimiento realizado por enfermería?

Cuadro 5 Claridad de la información brindada por enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	10	2,6 %
Insatisfecho	34	8,9 %
Regular	110	28,9 %
Satisfecho	165	43,3 %
Muy satisfecho	62	16,3 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Gráfico 3 Claridad de la información brindada por enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

Se observa que el 59,6 % de los usuarios se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la claridad de la información recibida. Sin embargo, un 40,4 % presenta percepciones regulares o negativas, lo que evidencia debilidades en la comunicación durante la atención de enfermería, aspecto fundamental para generar confianza y comprensión en el usuario externo.

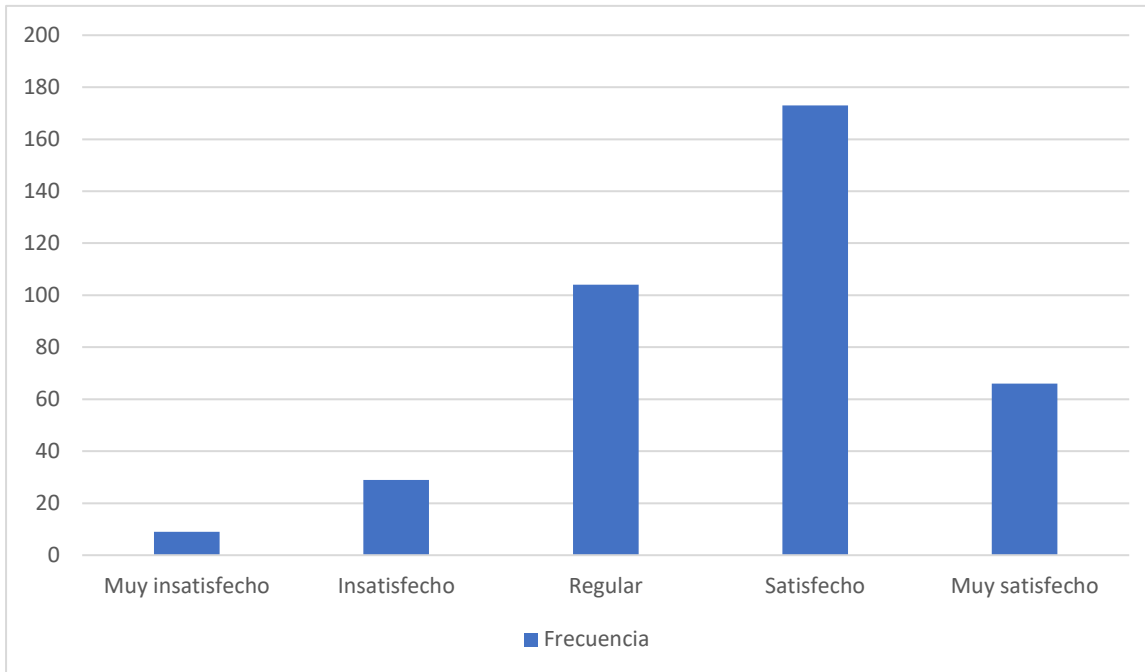
Pregunta 4. ¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus dudas o consultas?

Cuadro 6 Respuesta del personal de enfermería ante dudas del usuario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	9	2,4 %
Insatisfecho	29	7,6 %
Regular	104	27,3 %
Satisfecho	173	45,4 %
Muy satisfecho	66	17,3 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Grafico 4 Respuesta del personal de enfermería ante dudas del usuario



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

El **62,7 %** de los usuarios considera adecuada la respuesta del personal de enfermería ante sus consultas. No obstante, el porcentaje restante (**37,3 %**) refleja percepciones menos favorables, lo que sugiere la necesidad de fortalecer habilidades comunicativas y de orientación al usuario.

4.1.1.3 Dimensión 3: Oportunidad de atención

Pregunta 5. ¿El tiempo de espera para recibir atención de enfermería fue adecuado?

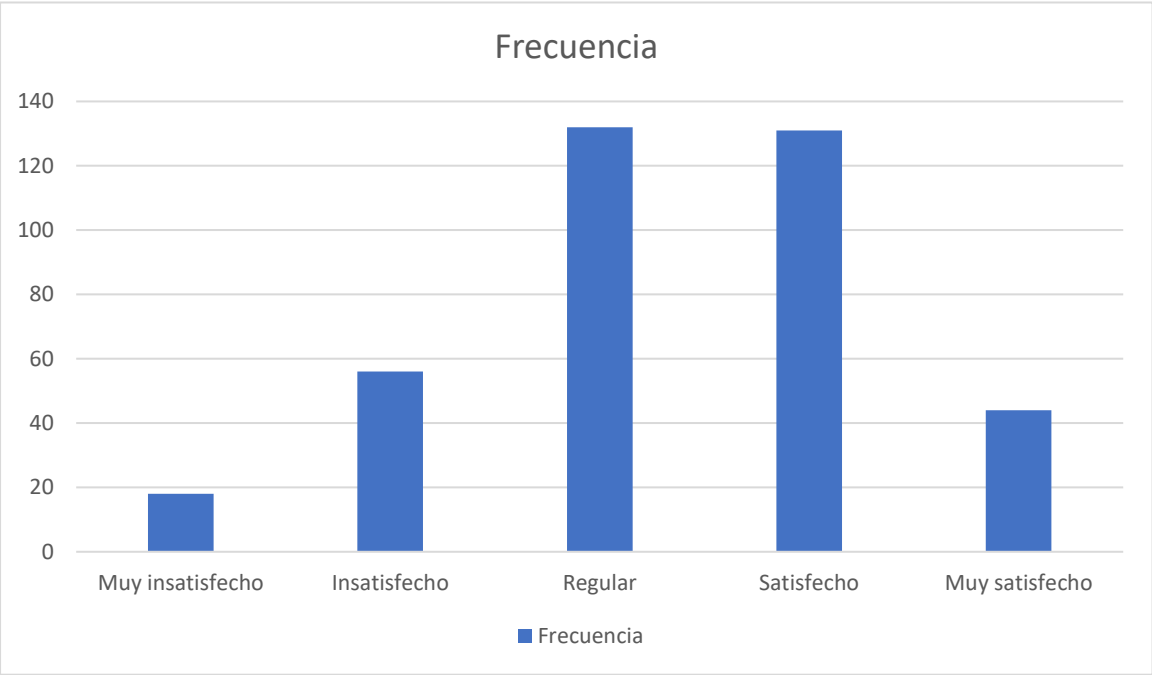
Cuadro 7 Percepción del tiempo de espera para la atención de enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
-----------	------------	------------

Muy insatisfecho	18	4,7 %
Insatisfecho	56	14,7 %
Regular	132	34,6 %
Satisfecho	131	34,4 %
Muy satisfecho	44	11,6 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Gráfico 5 Percepción del tiempo de espera para la atención de enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

Los resultados muestran que solo el **46 %** de los usuarios se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de espera, mientras que el **54 %** manifiesta percepciones regulares o negativas. Esto evidencia que la oportunidad de atención constituye uno de los aspectos más sensibles para los usuarios externos del servicio de enfermería.

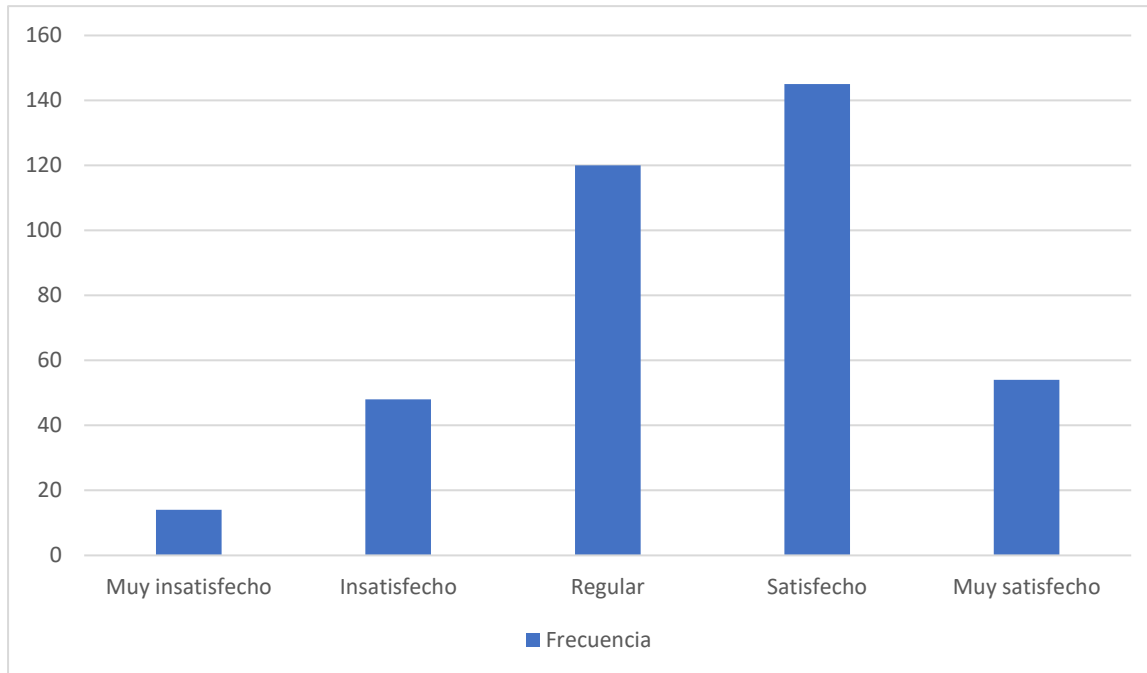
Pregunta 6. ¿La atención de enfermería se brindó de manera oportuna según su necesidad?

Cuadro 8 Oportunidad de la atención de enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	3,7 %
Insatisfecho	48	12,6 %
Regular	120	31,5 %
Satisfecho	145	38,1 %
Muy satisfecho	54	14,1 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Grafico 6 Oportunidad de la atención de enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

Se observa que el **52,2 %** de los usuarios percibe la atención como oportuna, mientras que el **47,8 %** expresa percepciones regulares o negativas. Este resultado refuerza la importancia de la organización del servicio para mejorar la oportunidad en la atención ambulatoria.

4.1.1.4 Dimensión 4: Seguridad del paciente

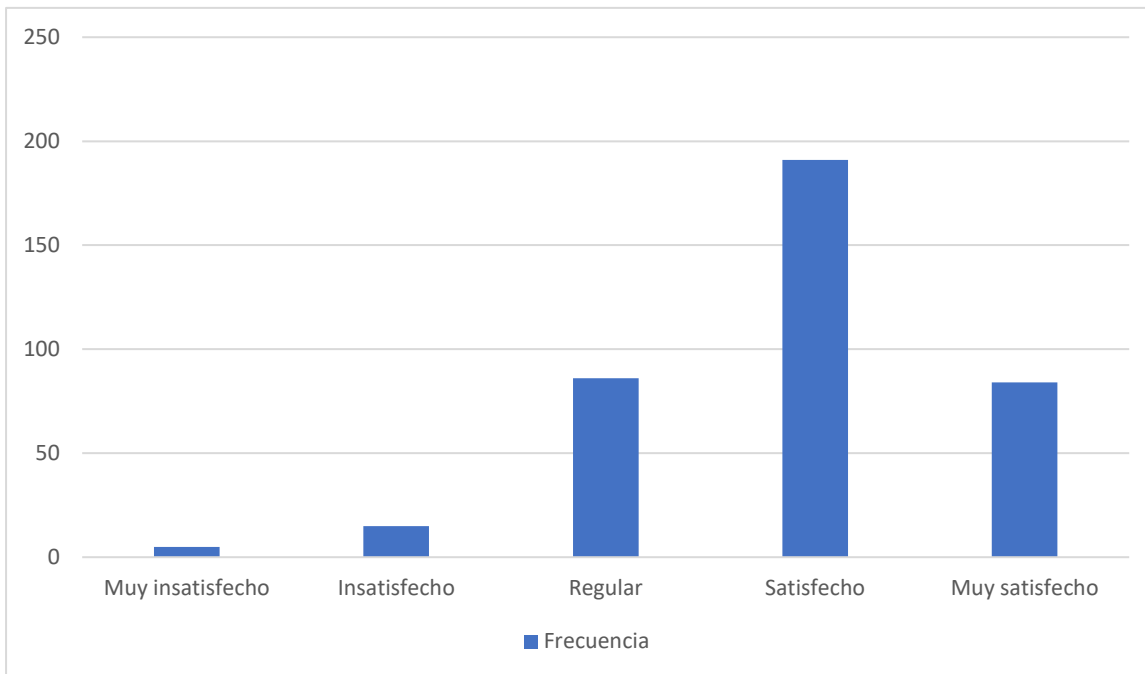
Pregunta 7. ¿Se sintió seguro durante la atención brindada por enfermería?

Cuadro 9 Percepción de seguridad durante la atención de enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	1,3 %
Insatisfecho	15	3,9 %
Regular	86	22,6 %
Satisfecho	191	50,1 %
Muy satisfecho	84	22,1 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Grafico 7 Percepción de seguridad durante la atención de enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

El **72,2 %** de los usuarios manifiesta sentirse seguro durante la atención de enfermería, lo que evidencia una percepción positiva respecto a la competencia técnica y el cuidado brindado por el personal.

Pregunta 8. ¿Considera que el personal de enfermería realiza su trabajo de forma cuidadosa y responsable?

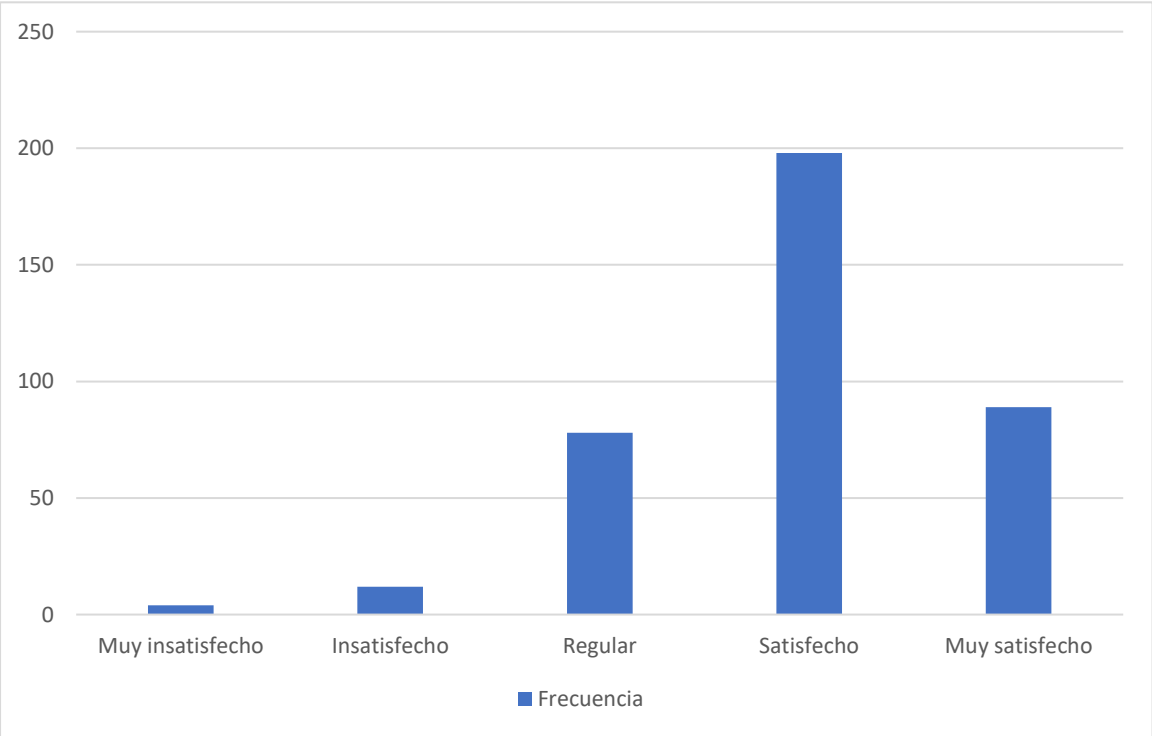
Cuadro 10 Percepción de responsabilidad y cuidado del personal de enfermería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	1,0 %

Insatisfecho	12	3,1 %
Regular	78	20,5 %
Satisfecho	198	52,0 %
Muy satisfecho	89	23,4 %
Total	381	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Grafico 8 Percepción de responsabilidad y cuidado del personal de enfermería



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados, 2025.

Interpretación y análisis:

El **75,4 %** de los usuarios percibe que el personal de enfermería actúa con responsabilidad y cuidado, lo que refleja una valoración positiva del desempeño profesional y del enfoque de seguridad del paciente en la atención ambulatoria.

4.2 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, a partir de dimensiones relacionadas con el trato humano, la comunicación, la oportunidad de atención y la seguridad del paciente. Los resultados obtenidos permiten realizar un análisis comparativo con estudios previos y con los marcos teóricos de calidad en salud, particularmente el modelo de Donabedian y los lineamientos propuestos por organismos internacionales.

Desde una perspectiva general, los hallazgos evidencian que la satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería se sitúa en un **nivel mayoritariamente favorable**, aunque con **variaciones importantes entre dimensiones**, lo que concuerda con la literatura que señala que la satisfacción del usuario es un fenómeno multidimensional y no homogéneo (Donabedian, 2003).

Los resultados muestran que más de dos tercios de los usuarios externos manifestaron encontrarse satisfechos o muy satisfechos con el trato recibido por el personal de enfermería. Este hallazgo es consistente con lo reportado por estudios realizados en servicios ambulatorios de seguridad social en América Latina, donde el trato

interpersonal aparece como uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios (Ramírez et al., 2019).

Investigaciones desarrolladas en instituciones de seguridad social en Perú y Colombia reportan niveles de satisfacción superiores al 65 % en relación con el trato humano del personal de enfermería, destacando la amabilidad, el respeto y la empatía como factores determinantes de una experiencia positiva del usuario (González & Parra, 2018). En este sentido, los resultados del presente estudio se alinean con dichas investigaciones, lo que sugiere que el componente humano del cuidado de enfermería constituye una fortaleza recurrente en los servicios ambulatorios de la seguridad social.

No obstante, la presencia de un porcentaje significativo de usuarios que califican el trato como regular o insatisfactorio coincide con lo señalado por la **Organización Panamericana de la Salud**, que advierte que la sobrecarga laboral y la presión asistencial pueden afectar la calidad de la interacción entre el personal de salud y los usuarios, especialmente en establecimientos de alta demanda (OPS, 2018).

Desde el modelo de Donabedian, estos resultados se vinculan directamente con el **proceso de atención**, en el cual el trato humano constituye un componente esencial que influye en el resultado final, expresado en la satisfacción del usuario.

En relación con la comunicación, los resultados evidencian niveles de satisfacción moderados, con un porcentaje relevante de usuarios que manifiestan percepciones regulares o negativas respecto a la claridad de la información brindada y a la respuesta del personal de enfermería ante sus dudas.

Estos hallazgos coinciden con estudios realizados en servicios ambulatorios de la seguridad social en Bolivia y otros países de la región, donde la comunicación ha sido identificada como una de las dimensiones con mayores oportunidades de mejora (Ministerio de Salud y Deportes, 2019; OPS, 2020). Investigaciones en policlínicos de la seguridad social chilena reportan que, si bien los usuarios valoran positivamente la competencia técnica del personal de enfermería, manifiestan insatisfacción cuando la información es insuficiente o poco comprensible (Araya et al., 2017).

La **Organización Mundial de la Salud** señala que la comunicación efectiva es un elemento clave de la atención centrada en la persona, ya que permite al usuario comprender su proceso de atención, participar en las decisiones y reducir la incertidumbre asociada a la atención sanitaria (OMS, 2016). En este sentido, los resultados del presente estudio refuerzan la evidencia de que la comunicación constituye un factor crítico en la percepción de calidad del servicio de enfermería.

Desde el enfoque de la seguridad social, una comunicación deficiente puede afectar la confianza del usuario en la institución y en el sistema de salud en su conjunto, lo que resalta la importancia de fortalecer las competencias comunicacionales del personal de enfermería.

La oportunidad de atención emerge como la **dimensión con menor nivel de satisfacción**, evidenciando que una proporción considerable de usuarios percibe tiempos de espera prolongados o atención poco oportuna. Este resultado es consistente con múltiples estudios realizados en servicios ambulatorios de la seguridad social en

América Latina, donde los tiempos de espera constituyen una de las principales fuentes de insatisfacción del usuario externo (Mesa-Lago, 2014).

Investigaciones realizadas en hospitales y policlínicos de la seguridad social en Ecuador y México reportan que más del 50 % de los usuarios consideran inadecuados los tiempos de espera, aun cuando valoran positivamente la calidad técnica de la atención recibida (López et al., 2018). Estos hallazgos son comparables con los resultados del presente estudio, lo que sugiere que la oportunidad de atención representa un desafío estructural en los sistemas de seguridad social.

Desde el modelo de Donabedian, la oportunidad de atención se relaciona tanto con la **estructura** (disponibilidad de recursos humanos, infraestructura, organización del servicio) como con el **proceso** de atención. La percepción negativa de esta dimensión no necesariamente implica deficiencias en la competencia del personal de enfermería, sino que puede estar asociada a factores organizativos y de gestión propios del contexto institucional.

Los resultados correspondientes a la seguridad del paciente evidencian altos niveles de satisfacción, lo que indica que la mayoría de los usuarios externos se sintió seguro durante la atención brindada por el personal de enfermería. Este hallazgo es concordante con estudios previos que señalan que los usuarios suelen valorar positivamente la competencia técnica y el cuidado responsable del personal de enfermería (Donabedian, 2003).

La **Organización Mundial de la Salud** sostiene que la percepción de seguridad es un componente esencial de la calidad de la atención y un determinante clave de la satisfacción del usuario (OMS, 2017). En investigaciones realizadas en servicios ambulatorios de la seguridad social argentina, más del 70 % de los usuarios manifestó sentirse seguro durante la atención de enfermería, resultado comparable con los hallazgos del presente estudio (Fernández et al., 2019).

Estos resultados refuerzan la idea de que el servicio de enfermería desempeña un rol fundamental en la garantía de la seguridad del paciente, especialmente en contextos ambulatorios donde la atención es breve pero frecuente.

De manera global, los resultados obtenidos confirman que la satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería es el resultado de la interacción entre dimensiones humanas, comunicacionales, organizativas y técnicas. Este enfoque multidimensional coincide con lo planteado por Donabedian y con los lineamientos de calidad en salud propuestos por la OMS y la OPS.

Comparando los hallazgos con estudios similares realizados en instituciones de seguridad social, se observa que el Policlínico 9 de Abril presenta patrones de satisfacción comparables a los de otros establecimientos ambulatorios de la región, con fortalezas en el trato humano y la seguridad del paciente, y debilidades en la comunicación y la oportunidad de atención.

Desde la perspectiva de la seguridad social en salud, estos resultados adquieren especial relevancia, ya que la satisfacción del usuario no solo refleja la calidad del

servicio, sino también el grado de cumplimiento del derecho a una atención digna y de calidad. La literatura coincide en que la evaluación sistemática de la satisfacción del usuario constituye una herramienta clave para la mejora continua de los servicios y para el fortalecimiento de la legitimidad institucional (OPS, 2020).

Finalmente, los resultados del presente estudio aportan evidencia empírica que puede ser comparada con investigaciones previas y utilizada como referencia para futuros estudios en el ámbito de la seguridad social y la enfermería. La discusión de los resultados permite identificar tendencias comunes en la percepción del usuario externo y resalta la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a mejorar la comunicación y la oportunidad de atención, sin descuidar los aspectos humanos y de seguridad que ya son valorados positivamente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA FORTALECER LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO 9 DE ABRIL – CNS REGIONAL LA PAZ, GESTIÓN 2025

La presente propuesta surge como respuesta a los resultados obtenidos en la evaluación del grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz. En el marco de una maestría en Seguridad Social, la propuesta no se orienta a la solución de un problema clínico específico, sino al fortalecimiento de la calidad de la atención en salud, entendida como un componente esencial del derecho a la salud y de la sostenibilidad institucional de la seguridad social.

La propuesta se fundamenta en principios de mejora continua, atención centrada en la persona y fortalecimiento del rol del servicio de enfermería como eje estratégico de la experiencia del usuario externo. Asimismo, se articula con los lineamientos nacionales e internacionales de calidad en salud y seguridad del paciente, y con el enfoque teórico de Donabedian, que concibe la satisfacción del usuario como un resultado del proceso de atención.

Desde esta perspectiva, la propuesta se plantea como un plan de mejora orientado al fortalecimiento del servicio de enfermería, con énfasis en dimensiones clave identificadas en el estudio, tales como el trato humano, la comunicación, la oportunidad de atención y

la seguridad del paciente, sin constituir un diagnóstico institucional ni una intervención clínica directa.

5.1 Fundamentos de la propuesta

La propuesta se sustenta en fundamentos teóricos, normativos e institucionales que respaldan la necesidad de implementar acciones orientadas a mejorar la satisfacción del usuario externo en los servicios de enfermería, especialmente en el contexto de la seguridad social en salud.

Desde el punto de vista teórico, el modelo de evaluación de la calidad de Donabedian establece que los resultados de la atención, entre ellos la satisfacción del usuario, dependen de la interacción entre la estructura y el proceso de atención. En este marco, fortalecer los procesos de atención de enfermería contribuye directamente a mejorar los resultados percibidos por los usuarios, sin requerir necesariamente cambios estructurales complejos.

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud promueven la implementación de estrategias orientadas a la humanización de la atención, la mejora de la comunicación y la seguridad del paciente, reconociendo que el personal de enfermería desempeña un rol clave en la experiencia del usuario y en la calidad de los servicios de salud.

Desde el punto de vista normativo, la Política Nacional de Calidad en Salud en Bolivia establece la obligación de las instituciones de salud, incluidas las entidades de la seguridad social, de implementar mecanismos de mejora continua y evaluación de la

calidad de la atención, incorporando la percepción del usuario como un indicador relevante del desempeño institucional.

En el ámbito institucional, la Caja Nacional de Salud, como principal entidad gestora de la seguridad social en salud, tiene la responsabilidad de garantizar una atención oportuna, segura y de calidad a la población asegurada. En este contexto, el fortalecimiento del servicio de enfermería se constituye en una estrategia viable y pertinente, dado su contacto directo y permanente con el usuario externo.

Por tanto, la propuesta se fundamenta en la necesidad de **optimizar los procesos de atención de enfermería**, fortalecer las competencias del personal y promover una atención centrada en la persona, contribuyendo así a mejorar la satisfacción del usuario externo y a fortalecer la calidad de los servicios en el marco de la seguridad social.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo general

Proponer un plan de mejora orientado al fortalecimiento del servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, con el fin de contribuir a la mejora del grado de satisfacción del usuario externo, en coherencia con los principios de calidad de atención y seguridad social en salud.

5.2.2 Objetivos específicos

- Fortalecer las competencias del personal de enfermería en aspectos relacionados con el trato humanizado y la atención centrada en la persona.

- Mejorar los procesos de comunicación e información brindada al usuario externo durante la atención de enfermería.
- Optimizar la oportunidad de atención en el servicio de enfermería mediante la organización de los procesos asistenciales.
- Reforzar las prácticas orientadas a la seguridad del paciente en la atención ambulatoria.
- Promover una cultura de mejora continua en el servicio de enfermería, alineada con los lineamientos de calidad en salud y seguridad social.

5.3 Planificación

La planificación de la propuesta contempla la organización sistemática de las acciones necesarias para su implementación, considerando los recursos disponibles, los responsables involucrados y el tiempo requerido para su ejecución. Esta planificación se concibe como una guía orientadora, adaptable a las condiciones institucionales del Policlínico 9 de Abril y de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz.

El plan de mejora se estructura en fases progresivas, que incluyen la sensibilización del personal de enfermería, la capacitación en áreas clave de la atención, la implementación de estrategias orientadas a mejorar la experiencia del usuario externo y el seguimiento de los avances alcanzados. Cada fase se articula con los objetivos de la propuesta y con las dimensiones de satisfacción del usuario evaluadas en la investigación.

La planificación considera, además, la participación activa del personal de enfermería y del equipo de gestión del establecimiento, reconociendo que la mejora de la calidad de la atención requiere un enfoque colaborativo y un compromiso institucional sostenido.

Asimismo, se contempla la utilización de mecanismos de supervisión y evaluación que permitan valorar el cumplimiento de las acciones planificadas y realizar ajustes cuando sea necesario.

Desde el enfoque de la seguridad social en salud, la planificación de la propuesta se orienta a garantizar que las acciones planteadas sean viables, sostenibles y coherentes con las políticas institucionales y nacionales de calidad en salud.

5.4 Metodología de la aplicación

La metodología de la aplicación de la propuesta se concibe como el conjunto de procedimientos orientados a guiar la implementación del plan de mejora del servicio de enfermería, de manera ordenada, sistemática y coherente con los principios de calidad en salud y seguridad social. Esta metodología no constituye una intervención experimental, sino un **proceso de mejora continua**, alineado con los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

La propuesta se fundamenta en un enfoque participativo y progresivo, que reconoce la importancia del involucramiento del personal de enfermería y de los responsables de la gestión del establecimiento para garantizar la viabilidad y sostenibilidad de las acciones planteadas.

5.4.1 Diseño

El diseño de la aplicación de la propuesta es de tipo **no experimental, descriptivo y aplicado**, orientado a la mejora de los procesos de atención del servicio de enfermería.

Este diseño se caracteriza por la implementación de acciones planificadas sin manipulación de variables, priorizando el fortalecimiento de prácticas existentes y la optimización de los procesos de atención ambulatoria.

Desde una perspectiva metodológica, el diseño se sustenta en el ciclo de mejora continua (planificar–hacer–verificar–actuar), ampliamente utilizado en los sistemas de salud para el fortalecimiento de la calidad de la atención. Este enfoque permite introducir mejoras graduales, evaluar su cumplimiento y realizar ajustes en función de los resultados obtenidos.

El diseño propuesto se alinea con las recomendaciones de la **Organización Mundial de la Salud**, que promueve la implementación de estrategias de mejora de la calidad centradas en las personas y adaptadas al contexto institucional, especialmente en los servicios de atención ambulatoria.

5.4.2 Componentes de la intervención

La propuesta se estructura en componentes interrelacionados, orientados a fortalecer las dimensiones de la satisfacción del usuario externo evaluadas en la investigación. Estos componentes no actúan de manera aislada, sino que se complementan para generar un impacto integral en la calidad de la atención de enfermería.

a) Componente de fortalecimiento del trato humanizado

Este componente se orienta a promover una atención centrada en la persona, reforzando valores como el respeto, la empatía y la dignidad del usuario. Incluye acciones de sensibilización y reflexión sobre la importancia del trato humano en la experiencia del usuario externo y en la percepción de calidad del servicio.

b) Componente de mejora de la comunicación con el usuario

Este componente busca fortalecer las habilidades comunicativas del personal de enfermería, promoviendo la transmisión clara, oportuna y comprensible de la información durante la atención. La comunicación efectiva es considerada un elemento esencial para generar confianza y reducir la incertidumbre del usuario durante el proceso de atención.

c) Componente de optimización de la oportunidad de atención

Este componente se orienta a mejorar la organización de los procesos asistenciales, con el objetivo de favorecer una atención más oportuna y fluida para los usuarios externos. Incluye la revisión de los flujos de atención y la coordinación entre el personal de enfermería y otros servicios del policlínico.

d) Componente de fortalecimiento de la seguridad del paciente

Este componente está dirigido a reforzar las prácticas orientadas a la prevención de riesgos y a la promoción de un entorno seguro durante la atención ambulatoria. Se sustenta en los principios de calidad y seguridad del paciente promovidos por la **Organización Panamericana de la Salud**, que reconoce el rol estratégico del personal de enfermería en la garantía de cuidados seguros.

5.4.3 Responsables de la implementación

La implementación de la propuesta requiere la participación coordinada de distintos actores institucionales, reconociendo que la mejora de la calidad de la atención es un proceso colectivo.

Los principales responsables de la implementación son:

- **Jefatura de Enfermería del Policlínico 9 de Abril**, responsable de coordinar y supervisar la ejecución de las acciones propuestas.
- **Personal de enfermería**, encargado de participar activamente en las actividades de fortalecimiento de competencias y de aplicar las mejoras en la atención diaria.

- **Equipo de gestión del establecimiento**, que brinda apoyo administrativo y organizativo para la implementación de la propuesta.
- **Instancias de calidad de la Caja Nacional de Salud**, que orientan la propuesta en coherencia con los lineamientos institucionales y nacionales de calidad en salud.

La definición clara de responsabilidades contribuye a asegurar el cumplimiento de las acciones planificadas y a fortalecer el compromiso institucional con la mejora de la calidad de la atención.

5.4.4 Recursos necesarios

La implementación de la propuesta contempla el uso racional de recursos disponibles en el establecimiento, priorizando la sostenibilidad y viabilidad institucional.

Recursos humanos:

- Personal de enfermería del Policlínico 9 de Abril.
- Personal de apoyo administrativo y de gestión.
- Facilitadores internos para actividades de capacitación y sensibilización.

Recursos materiales:

- Ambientes para reuniones y actividades formativas.
- Materiales impresos y digitales de apoyo (guías, protocolos, presentaciones).
- Equipamiento básico existente en el servicio de enfermería.

Recursos financieros:

La propuesta no requiere una inversión económica significativa adicional, ya que se basa principalmente en la optimización de recursos humanos y organizativos existentes. No

obstante, se prevé la asignación de recursos mínimos para la elaboración de materiales y la realización de actividades de capacitación.

5.5 Estrategias de implementación

Las estrategias de implementación de la propuesta se orientan a garantizar que las acciones planificadas puedan llevarse a cabo de manera gradual, participativa y sostenible en el tiempo, considerando las características del servicio de enfermería y el contexto institucional del Policlínico 9 de Abril.

Una primera estrategia fundamental es la **sensibilización del personal de enfermería**, orientada a generar conciencia sobre la importancia de la satisfacción del usuario externo como indicador de calidad de la atención. Esta estrategia busca fortalecer el compromiso del personal con la mejora continua, promoviendo una visión compartida sobre el rol de la enfermería en la experiencia del usuario dentro del sistema de seguridad social.

Una segunda estrategia se centra en el **fortalecimiento de competencias**, especialmente en aspectos relacionados con el trato humanizado, la comunicación efectiva y la seguridad del paciente. Estas acciones se desarrollan a través de espacios de capacitación interna, reflexión grupal y revisión de buenas prácticas, permitiendo al personal incorporar mejoras en su desempeño cotidiano.

La **optimización de los procesos de atención** constituye otra estrategia clave, orientada a mejorar la oportunidad de atención del usuario externo. Esta estrategia se basa en la revisión y organización de los flujos de atención del servicio de enfermería,

favoreciendo una distribución más eficiente del tiempo y de las tareas, sin modificar la estructura institucional existente.

Finalmente, se contempla como estrategia transversal la **promoción de una cultura de calidad**, alineada con los lineamientos institucionales y nacionales de calidad en salud. Esta cultura se sustenta en la participación activa del personal, la retroalimentación constante y el reconocimiento de la importancia del cuidado de enfermería en la satisfacción del usuario externo.

5.6 Supervisión y evaluación

La supervisión y evaluación de la propuesta constituyen componentes esenciales para garantizar el seguimiento de las acciones implementadas y valorar su contribución a la mejora de la satisfacción del usuario externo. Este proceso se concibe como un mecanismo de control formativo, orientado a la mejora continua y no a la sanción del personal.

La supervisión se realizará de manera periódica por parte de la jefatura de enfermería y del equipo de gestión del establecimiento, verificando el cumplimiento de las actividades planificadas y la adecuada aplicación de las estrategias propuestas. Esta supervisión permitirá identificar avances, dificultades y necesidades de ajuste en la implementación de la propuesta.

La evaluación se orientará a valorar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, considerando indicadores relacionados con la percepción del usuario externo, el desempeño del personal de enfermería y la organización del servicio. La

información obtenida podrá ser utilizada como insumo para futuras evaluaciones de satisfacción del usuario y para la toma de decisiones institucionales.

Desde el enfoque de la calidad en salud, la supervisión y evaluación se alinean con las recomendaciones de la **Organización Mundial de la Salud**, que promueve la evaluación sistemática de las intervenciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario y la seguridad del paciente, especialmente en los servicios de atención ambulatoria.

5.7 Cronograma de implementación

El cronograma de implementación de la propuesta se estructura de manera referencial, considerando un periodo de ejecución progresivo que permita la planificación, aplicación y seguimiento de las acciones propuestas. Este cronograma es flexible y puede adaptarse a las condiciones institucionales del Policlínico 9 de Abril y de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz.

Cuadro 11 Cronograma de implementación de la propuesta

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Sensibilización del personal de enfermería	✓					
Capacitación en trato humanizado y comunicación	✓	✓				

Revisión de procesos de atención de enfermería		✓	✓			
Implementación de mejoras en la atención			✓	✓		
Supervisión y seguimiento			✓	✓	✓	
Evaluación referencial de la propuesta					✓	✓

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Este cronograma permite visualizar de manera ordenada las fases de implementación de la propuesta, asegurando una aplicación gradual y sostenible, en coherencia con los principios de mejora continua y calidad de atención en salud.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las conclusiones del presente estudio se formularon en correspondencia directa con los objetivos planteados y se sustentan en los resultados obtenidos a partir de la evaluación del grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, durante la gestión 2025.

Conclusión general

En relación con el objetivo general, se concluye que el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril es **mayoritariamente favorable**, evidenciando que el servicio de enfermería cumple un rol fundamental en la percepción de calidad de la atención dentro del sistema de seguridad social en salud. No obstante, se identifican diferencias significativas entre las dimensiones evaluadas, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer determinados aspectos del proceso de atención para consolidar una atención integral y centrada en la persona.

Conclusiones específicas

En relación con el objetivo específico referido al **trato humano**, se concluye que el personal de enfermería es percibido de manera positiva por una proporción importante de los usuarios externos, quienes valoran el respeto, la amabilidad y la empatía durante la atención. Sin embargo, la presencia de percepciones regulares e insatisfactorias en

un segmento de la población usuaria evidencia que el trato humanizado debe fortalecerse de manera continua como componente esencial de la calidad del cuidado.

Respecto al objetivo específico orientado a la **comunicación**, se concluye que esta dimensión presenta un nivel de satisfacción moderado, identificándose dificultades relacionadas con la claridad de la información brindada y la respuesta a las dudas del usuario. Estos resultados indican que la comunicación constituye un factor crítico en la experiencia del usuario externo y un aspecto prioritario para la mejora del servicio de enfermería.

En cuanto al objetivo específico vinculado con la **oportunidad de atención**, se concluye que esta dimensión es una de las menos valoradas por los usuarios externos, principalmente en relación con los tiempos de espera y la percepción de atención oportuna. Este hallazgo sugiere que la oportunidad de atención está influida por factores organizativos y de gestión del servicio, más allá del desempeño individual del personal de enfermería.

En relación con el objetivo específico referido a la **seguridad del paciente**, se concluye que los usuarios externos presentan una percepción ampliamente positiva, manifestando sentirse seguros durante la atención de enfermería. Este resultado refleja la confianza en la competencia técnica y en el cuidado responsable del personal de enfermería, constituyéndose en una fortaleza del servicio evaluado.

De manera integral, se concluye que la satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería es el resultado de la interacción entre dimensiones humanas,

comunicacionales, organizativas y técnicas, confirmando el carácter multidimensional de la calidad de la atención en el contexto de la seguridad social en salud.

6.2 Recomendaciones

Las recomendaciones se formulan a partir de las conclusiones alcanzadas y se orientan a fortalecer la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción del usuario externo, en coherencia con los principios de mejora continua y seguridad social en salud.

Se recomienda a la **Caja Nacional de Salud – Regional La Paz** fortalecer de manera permanente las estrategias orientadas a la humanización de la atención de enfermería, promoviendo prácticas centradas en la persona que refuercen el respeto, la empatía y el trato digno hacia el usuario externo.

Se recomienda implementar acciones de capacitación continua dirigidas al personal de enfermería, con énfasis en el fortalecimiento de habilidades comunicacionales, orientadas a mejorar la claridad de la información brindada al usuario y a favorecer una interacción más efectiva durante la atención ambulatoria.

Se recomienda revisar y optimizar los procesos organizativos del servicio de enfermería, con el fin de mejorar la oportunidad de atención del usuario externo, reduciendo tiempos de espera y fortaleciendo la coordinación entre los distintos servicios del policlínico.

Se recomienda mantener y reforzar las prácticas orientadas a la seguridad del paciente, considerando que esta dimensión constituye una fortaleza del servicio de enfermería y un factor determinante de la confianza del usuario externo en la atención recibida.

Se recomienda institucionalizar la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo como una herramienta de gestión de la calidad, incorporándola dentro de los procesos regulares de mejora continua del servicio de enfermería.

Finalmente, se recomienda desarrollar futuras investigaciones que profundicen el análisis de la satisfacción del usuario en otros establecimientos de la seguridad social, así como estudios que incorporen enfoques cualitativos complementarios, con el fin de ampliar la comprensión de la experiencia del usuario y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Araya, M., Fuentes, P., & Rojas, C. (2017). Satisfacción del usuario externo en servicios ambulatorios de salud pública. *Revista Chilena de Salud Pública*, 21(2), 134–142.
2. Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
3. Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
4. Fernández, L., Gómez, R., & Martínez, S. (2019). Percepción de la seguridad del paciente en servicios de enfermería ambulatoria. *Revista Argentina de Enfermería*, 27(1), 45–53.
5. González, J., & Parra, M. (2018). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 26, e3012. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2515.3012>
6. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
7. Instituto Nacional de Estadística. (2023). *Indicadores demográficos y sociales de Bolivia*. INE. <https://www.ine.gob.bo>
8. López, A., Martínez, D., & Herrera, F. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario en instituciones de seguridad social. *Revista de Salud Pública*, 20(4), 512–520.
9. Mesa-Lago, C. (2014). *Reassembling social security: A survey of pension and health care reforms in Latin America*. Oxford University Press.
10. Ministerio de Salud y Deportes. (2019a). *Política Nacional de Calidad en Salud*. Estado Plurinacional de Bolivia.
11. Ministerio de Salud y Deportes. (2019b). *Sistema Nacional de Salud y seguridad social en Bolivia*. Estado Plurinacional de Bolivia.
12. Ministerio de Salud y Deportes. (2013). *Norma Nacional de Seguridad del Paciente*. Estado Plurinacional de Bolivia.

13. Ministerio de Salud y Deportes. (2018). *Lineamientos técnicos para la mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud*. Estado Plurinacional de Bolivia.
14. Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Informe mundial sobre la protección social 2017–2019*. OIT.
15. Organización Mundial de la Salud. (2016). *Marco conceptual sobre servicios de salud integrados y centrados en las personas*. OMS.
16. Organización Mundial de la Salud. (2017). *Seguridad del paciente: Hacer la atención más segura*. OMS.
17. Organización Mundial de la Salud. (2018). *Calidad de la atención de salud*. OMS.
18. Organización Panamericana de la Salud. (2018). *Mejora de la calidad de los servicios de salud en América Latina*. OPS.
19. Organización Panamericana de la Salud. (2020). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en los servicios de salud*. OPS.
20. Ramírez, L., Parra, M., & López, J. (2019). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en servicios ambulatorios. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(2), 98–107.
21. Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3–4), 247–263. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre-Gas, H. (2007). *Evaluación de la calidad de la atención médica: conceptos y aplicaciones*. México: Editorial Médica Panamericana.
- Almeida, C., & Báscolo, E. (2006). *Reformas de los sistemas de salud en América Latina y el Caribe: avances y desafíos*. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud.

- Barragán Becerra, J. A. (2011). *Calidad en los servicios de salud: conceptos, enfoques y herramientas para su evaluación*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica: su estrategia y su filosofía*. México: Siglo XXI Editores.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (8.ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Frenk, J., & Gómez-Dantés, O. (2011). *La globalización y los sistemas de salud*. México: Fondo de Cultura Económica.
- García, S., & Tobar, F. (2012). *Políticas de salud y gestión sanitaria*. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Malagón-Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2010). *Administración hospitalaria*. Bogotá: Editorial Médica Panamericana.
- Morales, S., & Villalobos, M. (2015). *Gestión de la calidad en los servicios de salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization.

Organización Panamericana de la Salud. (2016). Servicios de salud centrados en las personas: marco conceptual y operativo. Washington, D.C.: OPS.

Senge, P. (2005). La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Buenos Aires: Granica.

Vargas, I., & Vázquez, M. L. (2014). La calidad de la atención en los servicios de salud. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DIRIGIDA AL POLICLÍNICO 9 DE ABRIL

(Solicitud de autorización para la realización del estudio)

La Paz, ____ de _____ de 2025

Señor(a):

Director(a) del Policlínico 9 de Abril

Caja Nacional de Salud – Regional La Paz

Presente.

Ref.: **Solicitud de autorización para la realización de trabajo de investigación**

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a su digna autoridad con el debido respeto, a objeto de solicitar la **autorización correspondiente para la realización del trabajo de investigación** titulado:

“Evaluación del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, gestión 2025”,

el cual se desarrolla como requisito académico para optar al grado de **Maestría en Seguridad Social**.

La investigación tiene un **enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal**, y contempla la aplicación de encuestas a usuarios externos que reciban atención en el servicio de enfermería, con el único propósito de obtener información que permita evaluar la satisfacción del usuario y contribuir a la mejora de la calidad de la atención en el marco de la seguridad social en salud.

Cabe aclarar que el estudio **no interferirá con el normal funcionamiento del establecimiento**, no implicará riesgos para los usuarios ni para el personal de salud, y se garantizará en todo momento la confidencialidad, el anonimato y el uso exclusivo de la información con fines académicos.

Agradeciendo de antemano la atención brindada a la presente solicitud, quedo a la espera de una respuesta favorable, reiterando mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Nombre de la maestrante

Maestría en Seguridad Social

Universidad _____

Firma

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Para usuarios externos del Policlínico 9 de Abril)

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN

Yo, _____, mayor de edad, manifiesto que he sido informado(a) de manera clara y comprensible sobre el estudio titulado:

“Evaluación del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, gestión 2025”.

Se me ha explicado que el objetivo de la investigación es **evaluar la satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada por el servicio de enfermería**, mediante la aplicación de una encuesta de carácter anónimo y voluntario.

Asimismo, declaro que se me ha informado que:

- Mi participación es **completamente voluntaria**.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin que ello afecte la atención que recibo.
- La información proporcionada será **confidencial y anónima**, y será utilizada exclusivamente con fines académicos.
- El estudio **no implica ningún riesgo físico, psicológico ni social**.

Habiendo comprendido la información brindada y aceptando participar de manera libre y voluntaria, firmo el presente consentimiento.

Lugar y fecha: _____

Firma del participante: _____

Firma de la investigadora: _____

ANEXO 3

MATRIZ METODOLÓGICA

(Coherente con todo el desarrollo del documento)

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Población y muestra
¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, gestión 2025?	<p>Objetivo general:</p> <p>Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril.</p>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción del usuario externo respecto al servicio de enfermería</p>	Trato humano	Respeto, amabilidad, empatía	Encuesta Cuestionario estructurado Escala Likert	<p>Población:</p> <p>Usuarios externos del Policlínico 9 de Abril (≈ 37.500)</p> <p>Muestra:</p> <p>381 usuarios externos</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el trato humano del personal de enfermería. • Evaluar la comunicación brindada al usuario externo. • Determinar la oportunidad de la atención de enfermería. 					

	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar la percepción de seguridad del paciente.					
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SERVICIO DE ENFERMERÍA**

Título del estudio:

Evaluación del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería del Policlínico 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, gestión 2025.

Instrucciones:

Marque con una (X) la alternativa que mejor represente su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por el personal de enfermería.

Escala de respuesta:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Regular
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

DATOS GENERALES

Edad: _____ años

Sexo: Masculino Femenino

Condición: Asegurado Beneficiario

DIMENSIÓN I: TRATO HUMANO

Pregunta 1. ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de enfermería?

1 2 3 4 5

Pregunta 2. ¿El personal de enfermería mostró respeto y amabilidad durante la atención?

1 2 3 4 5

DIMENSIÓN II: COMUNICACIÓN

Pregunta 3. ¿Recibió información clara sobre el procedimiento realizado por enfermería?

1 2 3 4 5

Pregunta 4. ¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus dudas o consultas?

1 2 3 4 5

DIMENSIÓN III: OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN

Pregunta 5. ¿El tiempo de espera para recibir atención de enfermería fue adecuado?

1 2 3 4 5

Pregunta 6. ¿La atención de enfermería se brindó de manera oportuna según su necesidad?

1 2 3 4 5

DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD DEL PACIENTE

Pregunta 7. ¿Se sintió seguro durante la atención brindada por enfermería?

1 2 3 4 5

Pregunta 8. ¿Considera que el personal de enfermería realiza su trabajo de forma cuidadosa y responsable?

1 2 3 4 5

ANEXO FOTOGRÁFICO















