

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio fue realizado sobre el Grado de Satisfacción de los usuarios de servicios externos contratados por el Seguro Social Universitario de Tarija (SSUT), y consistió en desarrollar un instrumento que permitió medir y evaluar la percepción de la calidad de los usuarios del Servicio, relacionado con la atención y el trato brindado por las clínicas que prestan servicio al Seguro Social Universitario de Tarija.

El objetivo del estudio fue diseñar un instrumento para medir la calidad de la atención, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión del Servicio,

Para mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios. la confección del instrumento que se utilizó, se realizó tomando en cuenta las diferentes quejas y disconformidades que los usuarios tienen, pero también los aspectos positivos del servicio.

Esto evidencia que la evaluación general de calidad de la atención es positiva y se traduce en que el usuario estuvo satisfecho con la atención recibida.

Las tres principales dimensiones de satisfacciones más bajas fueron: dimensión capacidad de respuesta, dimensión fiabilidad, dimensión empatía

Finalmente se puede decir que la investigación que se realizó en las clínicas que prestan servicios externos al Seguro Social Universitario de Tarija (SSUT), se determinó que el grado de satisfacción de los usuarios externos es un nivel aceptable por lo que se dio una puntuación del 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación en satisfacción donde sumando todas las dimensiones del método SERVQUAL se obtuvo un promedio de 3,63 % de satisfacción lo cual es muy bueno por que pasa de la mitad de graduación del 5, este porcentaje manifiesta que se sienten muy satisfechos de los servicios recibidos, y de esta manera ayudan a que los pacientes tengan una salud digna. Con estos datos obtenidos de las encuestas realizadas en las clínicas de Servicio Externo queda justificado que los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de servicio brindado por las clínicas.