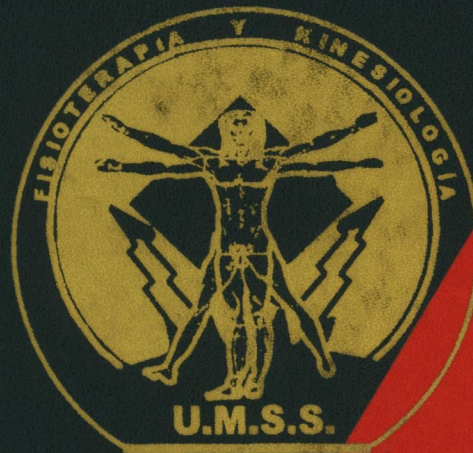




UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
CARRERA DE FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGÍA



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO
DE HIDROTERAPIA DEL CENTRO DE ACTIVIDADES
ACUÁTICAS PARA LA SALUD "AQUA WELLNES FITT"
COCHABAMBA GESTIÓN 2014.**

Dávalos Carrasco Danly Loren

**TRABAJO FINAL DE GRADO PARA
OPTAR A LA LICENCIATURA EN
FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGIA.**

Tutor Metodológico: Mgr. Carola Jacqueline Mariscal Duran

Asesor Institucional: Lic. Jhankarla Arce Rojas

COCHABAMBA – BOLIVIA
2015



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA**

CARRERA DE FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGÍA



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE
HIDROTERAPIA DEL CENTRO DE ACTIVIDADES ACUÁTICAS
PARA LA SALUD “AQUA WELLNES FITT” COCHABAMBA
GESTIÓN 2014.**

Dávalos Carrasco Danly Loren

**Trabajo final de grado para optar para
optar a la Licenciatura en Fisioterapia Y
Kinesiología.**

**Tutor Metodológico: Mgr. Carola Jacqueline Mariscal Duran
Asesor Institucional: Lic. Jhankarla Arce Rojas**

Cochabamba – Bolivia

2015

INDICE

CAPITULO I	1
INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMICA	1
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	3
1.4 OBJETIVO	3
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	3
1.5 JUSTIFICACION.....	4
CAPITULO II	7
MARCO TEORICO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	7
2.1.1 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD.....	7
2.1.2 EVOLUCIÓN DEL OBJETO DE CONTROL DE LA CALIDAD:	19
2.1.3 NECESIDADES FRENTE A LA DEMANDA	24
2.1.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, MEJORAR LA CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	26
2.1.5 DEFINICIÓN DE PERCEPCIÓN	27
2.1.6 DIMENSIONES DE CALIDAD	27
2.1.7 ACCESO A LOS SERVICIOS	27
2.1.8 CALIDAD VISTA DESDE DIFERENTES PERSPECTIVAS.....	28
2.1.9 EL CLIENTE.....	28
2.1.10 EL PROFESIONAL DE SALUD	28
2.1.11 EL GERENTE / ADMINISTRADOR DE SALUD	29
2.1.12 DIMENSIONES DE LOS SISTEMAS DE SALUD.....	29
2.1.13 MEDIDAS DE ESTRUCTURA	30
2.1.14 MEDIDAS DE PROCESO.....	30
2.1.15 MEDIDAS DE RESULTADO.....	30
2.1.16 TEORÍA JERÁRQUICA DE NECESIDADES.....	32
IMPACTO A LOGRAR CON LA SATISFACCION DEL USUARIO	33
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	36
2.2.1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	36
CAPITULO III	40
MARCO METODOLOGICO	40
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2 POBLACION, MUESTRA Y LOCALIZACION	40
3.3 RECURSOS.....	41
3.4 POBLACIÓN O UNIVERSO.....	41
3.5 MUESTRA.....	41
3.6 VARIABLES.....	42
3.7 METODOS Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	43
3.8 DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO.	44
3.9 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	44
3.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	45
CAPITULO IV	46
DIAGNOSTICO SITUACIONAL	46

4.1 IDENTIFICACION DE LA SITUACION ENCONTRADA	46
4.2 PROPUESTA DE INTERVENCION	46
4.3 ACTIVIDADES Y TAREAS	48
4.4 OBJETIVOS Y METAS	48
4.5 RECURSOS Y PRESUPUESTO	49
4.6 ANALISIS DE FACTIBILIDAD	49
CAPITULO V	51
ANALISIS DE LOS RESULTADOS	51
<i>CONCLUSIONES</i>	59
<i>RECOMENDACIONES</i>	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62