



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL – CEDEGES



***“SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN EL
CENTRO DE SALUD DISTRITO III QUILLACOLLO
EN EL ULTIMO TRIMESTRE DEL 2007”***

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magíster en
“Alta Gerencia mención Salud Publica”**

Presentado por: Dr. Max Montes Vargas

Tutor: Dr. Adolfo Ventura Flores

Cochabamba – Bolivia

2008



Universidad Mayor de San Simón
Escuela Universitaria de Posgrado
Facultad de Medicina
Escuela de Graduados y Educación Continua
**CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA
SOCIAL - CEDEGES**



“SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DISTRITO III QUILLACOLLO EN EL ULTIMO TRIMESTRE DEL 2007”

**Trabajo presentado para Optar al Diploma Académico de Magíster en
Alta Gerencia mención Salud Pública”**

ELABORADO POR: Dr. Max Montes Vargas

TUTOR: Dr. Adolfo Ventura Flores

Cochabamba – Bolivia

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	6
1.1. Antecedentes.....	6
1.2. Planteamiento del problema.....	7
1.3. Justificación.....	10
2. OBJETIVOS.....	12
2.1. Objetivo general.....	12
2.2. Objetivos específicos.....	12
3. MARCO TEÓRICO/REFERENCIAL.....	13
3.1. Análisis del contexto de estudio: Centro de Salud distrito III Quillacollo ..	13
3.2. Consideraciones sobre el término satisfacción.....	15
3.3. El cliente /paciente.....	21
3.4. El prestador de servicios de salud.....	21
3.5. La comunicación como fuente generadora de insatisfacciones.....	22
3.6. El paquete: "producto o servicio".....	22
3.7. El servicio del producto.....	24
3.8. El servicio de los servicios.....	25
3.9. Expectativas de los clientes.....	26
3.10. Factores determinantes de la calidad de los servicios.....	27
La accesibilidad.....	27
La comunicación.....	28
La capacidad del personal.....	28
La cortesía y la amabilidad.....	28
La credibilidad.....	28
El respeto de normas y plazos.....	28
La capacidad de reacción.....	29
3.11. Las estrategias del servicio al cliente.....	29
3.12. Los elementos de la satisfacción.....	32
3.13. Medición de la satisfacción del cliente/ usuario.....	34
¿A quien evaluamos?.....	34
¿Qué evaluamos?.....	35
¿Con qué instrumento evaluamos?.....	36
3.14. Los efectos de la insatisfacción del cliente.....	36
3.15. Los principios del "servicio al cliente".....	39
3.16. Desarrollo del personal para brindar calidad.....	40
<i>Capacidad de Respuesta</i>	41
<i>Brindarse en la Atención</i>	41
<i>Comunicación fluida, entendible y a tiempo.</i>	41
<i>Accesibilidad para quitar incertidumbre</i>	42
<i>Amabilidad en la atención y en el trato</i>	42
<i>Credibilidad expresada en hechos</i>	42
<i>Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente</i>	43
3.17. Normas y procedimientos.....	43
3.18. Soporte físico y entorno.....	45
4. METODOLOGIA.....	48

4.1.	Enfoque de investigación.....	48
4.2.	Tipo de investigación.....	48
4.3.	Área de estudio	48
4.4.	Universo, muestra	49
4.5.	Conformación de los grupos focales.....	50
4.6.	Unidad de análisis.....	53
5.	RESULTADOS	54
5.1.	Resultados cualitativos	54
5.2.	Resultados cuantitativos	57
6.	CONCLUSIONES	67
	RECOMENDACIONES.....	70
7.	BIBLIOGRAFIA	73
8.	ANEXOS	76
8.1.	Anexo 1. Guía de grupos Focales.....	76
8.2.	Anexo 2. Cuestionario a usuarios del Centro de Salud Distrito III.....	77