



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA



SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGIA HOSPITAL
OBRERO N° 2 CNS
PRIMER TRIMESTRE 2008

Programa:

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA MENCION
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
VERSION 1ª 2003 - 2005

Trabajo de grado para optar el título de
magister en: Salud Pública con mención
en Gerencia de Servicios de Salud

Autores:

Lic. Ana Maria Esther Kippes Chávez
Lic. Luís Enrique García Vallejo

Tutor:

Dr. MSc. Miguel Villarroel Canedo



**Universidad Mayor de San Simón
Facultad de Medicina
Escuela de Graduados y Educación Continua**



**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO DEL SERVICIO DE
FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGIA HOSPITAL OBRERO N° 2 CNS
PRIMER TRIMESTRE 2008**

Programa:

**MAESTRIA EN SALUD PUBLICA MENCION GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD
VERSION 1ª 2003 - 2005**

**Trabajo de grado para optar el titulo
de magister en: Salud Pública con
mención en Gerencia de Servicios
de Salud**

Autores:

**Lic. Ana Maria Esther Kippes Chávez
Lic. Luís Enrique García Vallejo**

Tutor:

Dr. MSc. Miguel Villarroel Canedo

Cochabamba, Enero 2010

INDICE

I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
III.- JUSTIFICACION.-	2
IV.- OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL:	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
V.- MARCO TEORICO.....	5
ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	5
LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD.....	6
Evolución del ámbito de la función de la calidad:.....	10
Evolución del objeto de control de la calidad:	11
Necesidades frente a la demanda.....	16
El problema de la calidad en la Salud.....	18
Aseguramiento de la calidad, Mejorar la calidad y Evaluación de la calidad.....	20
Dimensiones de calidad	21
Acceso a los servicios.....	21
Calidad vista desde diferentes perspectivas.....	21
El cliente.....	22
El profesional de salud.....	22
El gerente / administrador de salud.....	22
Dimensiones de los sistemas de salud.....	23
Medidas de estructura.....	23
Medidas de proceso.....	24
Medidas de resultado.....	24
Teoría jerárquica de necesidades.....	26
VI.- DISEÑO METODOLÓGICO	27
ENFOQUE DE INVESTIGACION	27
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
SUJETOS DE INFORMACION	28
POBLACIÓN O UNIVERSO.....	28
MUESTRA.....	28
MUESTREO.....	28
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ...	29
DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO	30
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	31
VII.- RESULTADOS.....	31
Tabla Nº 1:	32
VIII.- DISCUSION Y ANALISIS.....	40
IX.- RECOMENDACIONES	42
X.- BIBLIOGRAFIA:	43
XI.- ANEXOS	45
ANEXO I.....	45
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	45

ANEXO II.....	46
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	46