



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA



**CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL HARRY WILLIAMS TOMANDO COMO INDICADOR
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

Trabajo de Grado para Optar al Título de
Magíster en "Alta Gerencia con mención en Salud Pública"

AUTORA: DRA. ANA MARIA PAREDES JAIMES

TUTORA: DRA. JIMENA AGUILAR ESCOBAR

Cochabamba-Bolivia

2010



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA



**CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL HARRY WILLIAMS TOMANDO COMO INDICADOR
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

A la sagrada memoria de mi Padre, Antonio Paredes Merello

A mis hermanos, María del Pilar y José Antonio Paredes J.

Que con mucho espíritu y amor han estimulado mis búsquedas y mis esfuerzos,
que fueron los que me impulsaron a seguir adelante.

Trabajo de Grado para Optar al Título de
Magíster en “Alta Gerencia con mención en Salud Pública”

AUTORA: DRA. ANA MARIA PAREDES JAIMES

TUTORA: DRA. JIMENA AGUILAR ESCOBAR

Cochabamba-Bolivia

2010

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El problema y su importancia.....	4
1.2. Justificación del Estudio.....	4
1.3. Objetivos.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Calidad.....	8
2.2. Calidad de la Atención Médica.....	11
2.3. Evaluación de la Calidad.....	12
2.4. Modelo DOPRI.....	13
2.5. Garantía de Calidad.....	15
2.6. Modelo Donabedian.....	19
3. MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1. Enfoque y tipo de investigación.....	22
3.2. Fuentes de información.....	22
3.3. Técnica de muestreo.....	23
3.4. Variables.....	24
3.5. Descripción de los instrumentos.....	27
3.6. Análisis de la información.....	27

4. RESULTADOS.....	28
5. CONCLUSIONES.....	31
6. RECOMENDACIONES.....	31
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
8. ANEXOS.....	35