

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



MATERIA: TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN TPF-501
TEMA: “GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS EXTERNOS CONTRATADOS POR EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO DE TARIJA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION”

GRUPO: 4

POR:

ROCIO DAYSI RODRIGUEZ AVILES

DOCENTE GUÍA

Lic. PILAR BALDIVIEZO MOGRO

TARIJA-BOLIVIA

Gestión 2019

Lic. Pilar Roxana Baldiviezo Mogro

DOCENTE GUIA DEL PROYECTO DE PROFESIONALIZACION

M.Sc. Lic. Anselmo Ortega

**DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y FINANCIERAS**

M. Sc. Lic. Victor Vargas Rivera

**VICEDECANO
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y FINANCIERAS**

M.Sc. Lic. Victor John Vaca Jerez

DIRECTOR DE ADM. Y ADM APLICADA

APROBADO POR:

M. Sc. Lic. Luis Enrique Gutiérrez
Pérez

TRIBUNAL

M. Sc. Lic. Fabian Romero Castellanos

TRIBUNAL

DEDICATORIA:

Dedico este Trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Eliberto Rodriguez Michel y Adela Aviles Ramirez por su amor y apoyo incondicional, por la confianza y seguridad que siempre depositaron en mí, y por ser el pilar fundamental en todo y ser mis mejores guías en el camino de mi vida.

AGRADECIMIENTOS:

A Dios por permitirnos a través de su infinita misericordia, alcanzar una más de nuestras metas en la vida.

Un especial agradecimiento a la Lic. Pilar Roxana Baldiviezo Mogro, docente guía quien nos brindó su apoyo y orientación de manera categórica a través de sus conocimientos en el desarrollo de esta investigación.

PENSAMIENTO:

La confianza en sí mismo es el
primer secreto del éxito.

INDICE

1.	SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO TARIJA.....	1
1.1.	ANTECEDENTES.....	1
1.2.	AREA DE LA EMPRESA.....	2
1.2.1.	Foto de ubicación.....	2
1.2.2.	Foto de instalaciones.....	3
1.2.3.	Características generales.....	5
1.2.4.	Base Legal.....	5
1.2.5.	Código de Seguridad Social.....	5
1.2.7.	MISION.....	6
1.2.8.	VISION.....	6
1.2.9.	OBJETIVO DEL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO DE TARIJA.....	7
1.2.10.	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	7
1.2.11.	SERVICIOS QUE OFRECE EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO DE TARIJA.....	8
	Servicio Médico Externo.....	8
1.2.12.	ORGANIGRAMA DEL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO DE TARIJA.....	10
1.3.	JUSTIFICACION.....	12
1.4.	PROBLEMA O PROBLEMÁTICA.....	12
1.5.	HIPÓTESIS.....	13
1.6.	OBJETIVO (GENERAL Y/ ESPECIFICOS).....	13
1.6.1.	OBJETIVO GENERAL.....	13
1.6.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
1.7.	ESTRUCTURA DE LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	14
1.7.1.	TIPO DE INVESTIGACION.....	14
1.7.2.	DISEÑO EXPLORATORIO.....	14
1.7.3.	DISEÑO DESCRIPTIVO.....	14

1.8.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.8.1.	DELIMITACIÓN TEMÁTICA.....	15
1.8.2.	DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	15
1.8.3.	DELIMITACION TEMPORAL.....	15
2.	SALUD.....	16
2.1.	LA SALUD.....	16
2.1.1	IMPORTANCIA DE LA SALUD.....	16
2.2.	DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN.....	17
2.2.1.	SATISFACCION DEL CLIENTE.....	17
2.2.2.	QUE DETERMINA LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	18
2.2.3.	GRADO DE SATISFACCION.....	18
2.2.4.	LA NATURALEZA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	18
2.2.5.	LOS NIVELES DE SATISFACCION.....	19
2.2.6.	TEORIAS AL RESPECTO DE LA NATURALEZA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	19
2.2.7.	ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES.....	21
2.3.	EL SERVICIO DE SALUD.....	22
2.3.1.	CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.....	23
2.3.2.	DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.....	24
2.3.3.	TEORÍA JERÁRQUICA DE NECESIDADES.....	24
2.3.4.	NECESIDADES DEL USUARIO EN EL SERVICIO.....	26
2.3.5.	DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	26
2.4.	CALIDAD EN SALUD.....	27
2.4.1.	CALIDAD DEL SERVICIO.....	27
2.4.2.	NATURALEZA DE LA CALIDAD.....	28
2.4.3.	LA CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA.....	29
2.4.4.	ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD.....	30

2.4.5. LA CALIDAD EN LA ATENCION DE SALUD.....	32
2.5. FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD.....	33
2.5.1. EXPECTATIVAS.....	33
2.5.2. EXPECTATIVAS EN SALUD.....	33
2.5.3. PERCEPCIÓN.....	34
2.5.4. PERCEPCIÓN EN SALUD.....	34
2.5.5. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	35
2.6. MATRIZ SERVQUAL.....	37
2.6.1 Definición.....	37
2.6.3. Percepción.....	37
2.7. MÉTODO SERVQUAL EN EL SECTOR SALUD.....	38
2.7.1. DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL MÉTODO SERVQUAL A UTILIZAR.....	39
3. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION.....	41
3.1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	41
3.2. REVISIÓN DOCUMENTAL, OBSERVACIÓN, ENTREVISTAS.....	41
3.3. POBLACIÓN Y CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	41
3.3.1. Población.....	41
3.3.2. Muestra.....	42
3.4. ELABORACIÓN DE ENCUESTAS.....	43
3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
GRAFICA 1 EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	44
GRAFICA 2 SEXO DE LOS ENCUESTADOS.....	45
3.6. CONCLUSIONES.....	76
3.7. PROPUESTA CIENTÍFICA.....	77
3.7.1. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	77
3.7.2. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	79

Bibliografía.....86

INDICE DE GRAFICAS

GRAFICA 1 EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	44
GRAFICA 2 SEXO DE LOS ENCUESTADOS.....	45
GRAFICA 3 TIPO DE ASEGURADO.....	46
GRAFICA 4 CLINICAS QUE FUERON DERIVADOS LOS ENCUESTADOS.....	48
GRAFICA 5 MEDICO POR EL QUE FUE ATENDIDO O ESPECIALIDAD.....	50
GRAFICA 6 QUE EL PERSONAL DE INFORMES, LE ORIENTE Y LE EXPLIQUE DE MANERA CLARA Y ADECUADA SOBRE LOS PASOS PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES.....	51
GRAFICA 7 QUE EL MEDICO HAGA LA INTERVENCION EN EL HORARIO PROGRAMADO.....	52
GRAFICA 8 QUE LAS CITAS SE ENCUENTREN DISPONIBLES Y SE OBTENGAN CON FACILIDAD.....	53
GRAFICA 9 QUE DURANTE LA INTERVENCION RECIBA VISITA MEDICA TODOS LOS DIAS.....	54
GRAFICA 10 QUE LA ATENCION EN LA CLINICA SEA RAPIDA.....	55
GRAFICA 11 QUE LA ATENCION PARA TOMARSE ANALISIS DE LABORATORIO SEA RAPIDA.....	56
GRAFICA 12 QUE LA ATENCION PARA TOMARSE EXAMENESRADIOLOGICOS SEAN RAPIDOS.....	57
GRAFICA 13 QUE LA ATENCION EN FARMACIA A SEA RAPIDA.....	58
GRAFICA 14 QUE DURANTE LA ATENCION EN EL CONSULTORIO SE RESPETE SU PRIVACIDAD.....	59

GRAFICA 15 QUE EL MEDICO LE REALICE UN EXAMEN FISICO COMPLETO Y MINUCIOSO POR EL PROBLEMA DE SALUD QUE MOTIVA SU ATENCION.....	60
GRAFICA 16 QUE EL MEDICO LE BRINDE EL TIEMPO NECESARIO PARA CONTESTAR SUS DUDAS O PREGUNTAS SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD.....	61
GRAFICA 17 EL MEDICO QUE ATENDERA SU PROBLEMA DE SALUD LE INSPIRE CONFIANZA.....	62
GRAFICA 18 QUE EL PERSONAL DE LA CLINICA LE TRATE CON AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA.....	63
GRAFICA 19 QUE EL MEDICO QUE LE ATENDERA, MUESTRE INTERES EN SOLUCIONAR SU PROBLEMA DE SALUD.....	64
GRAFICA 20 QUE USTED COMPRENDA LA EXPLICACION QUE EL MEDICO LE BRINDARA SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD O RESULTADO DE LA ATENCION.....	65
GRAFICA 21 QUE USTED COMPRENDA LA EXPLICACION QUE EL MEDICO LE BRINDARA SOBRE EL TRATAMIENTO QUE RECIBIRA.....	66
GRAFICA 22 QUE USTED COMPRENDA LA EXPLICACION QUE EL MEDICO LE BRINDARA SOBRE LOS PROVENIENTES O ANALISIS QUE SE REALIZAN.....	67
GRAFICA 23 QUE LOS CARTELES, LETREROS Y FLECHAS DE LA CLINICAS SEAN ADECUADOS PARA ORIENTAR A LOS PACIENTES.....	68
GRAFICA 24 QUE LA CLINICA CUENTE CON PERSONAL PARA INFORMAR Y ORIENTAR A LOS PACIENTES.....	69
GRAFICA 25 QUE LA CLINICA CUENTE CON EQUIPOS DISPONIBLES Y MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCION.....	70

GRAFICA 26 QUE LOS ALIMENTOS SE ENTREGUEN A TEMPERATURA ADECUADA Y MANERA HIGIENICA.....	71
GRAFICA 27 QUE LA CLINICA Y SALA DE ESPERA SE ENCUENTREN LIMPIOS Y SEAN COMODOS.....	72
GRAFICA 28 LAS CINCO DIMENSIONES DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL METODO SERVQUAL.....	73
GRAFICA 29 LAS 22 PREGUNTAS DEL METODO SERVQUAL.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los encuestados.....	44
Tabla 2 Sexo de los encuestados.....	45
Tabla 3 Tipo de asegurado.....	46
Tabla 4 Clínicas que fueron derivados los encuestados.....	47
Tabla 5 Medico por el que fue atendido o especialidad.....	49
Tabla 6 Que el personal de informes, le oriente y le explique de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención de los pacientes.....	51
Tabla 7 Que el medico haga la intervención en el horario programado.....	52
Tabla 8 Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.....	53
Tabla 9 Que durante la intervención reciba visita médica todos los días.....	54
Tabla 10 Que la atención en la clínica sea rápida.....	55
Tabla 11 Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.....	56
Tabla 12 Que la atención para tomarse exámenes radiológicos sean rápidos.....	57
Tabla 13 Que la atención en farmacia sea rápida.....	58
Tabla 14 Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.....	59
Tabla 15 Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.....	60
Tabla 16 Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.....	61

Tabla 17 El medico que atenderá su problema su problema de salud le inspire confianza.....	62
Tabla 18 Que el personal de la clínica le trate con amabilidad, respeto y paciencia.....	63
Tabla 19 Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.....	64
Tabla 20 Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de la atención.....	65
Tabla 21 Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá.....	66
Tabla 22 Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los provenientes o análisis que se realizan.....	67
Tabla 23 Que los carteles, letreros y flechas de las clínicas sean adecuados para orientar a los pacientes.....	68
Tabla 24 Que la clínica cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.....	69
Tabla 25 Que la clínica cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.....	70
Tabla 26 Que los alimentos se entreguen a temperatura adecuada y manera higiénica.....	71
Tabla 27 Que la clínica y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.....	72
Tabla 28 las cinco dimensiones de evaluación de la satisfacción del método SERVQUAL.....	73