



UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS
ESCUELA DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN
HOSPITALARIA

Análisis sobre Atención al Cliente en el Centro
Médico "La Costa" durante los meses de octubre y
noviembre del año 2014.

Tesis para obtener el Título de Especialista en
Administración Hospitalaria.

Responsable: Dr. Andrés Rigoni Navarro
Tutor: Mgter. Alejandro Lezcano

Asunción, Paraguay
2015

Resumen

El presente informe de investigación lleva como título: Análisis sobre Atención al Cliente en el Centro Médico "La Costa" durante los meses de octubre y noviembre del año 2014. El problema investigado dice ¿Es eficiente el servicio de atención al cliente en el Centro Médico "La Costa" durante los meses de octubre y noviembre del año 2014?, cuyo objetivo principal es determinar la eficiencia en el área de atención al cliente en el Centro Médico "La Costa" durante los meses de octubre y noviembre del año 2014.

Se trata de un estudio del tipo cualitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, el universo está conformado por los usuarios y profesionales del Centro Médico "La Costa". Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas y encuestas directas a los pacientes y/o sus familiares y a los profesionales de la Institución, quienes reúnen los criterios de inclusión.

Para el procesamiento y análisis de datos, los cuales son presentados en gráficos y tablas, se utilizó el programa Excel, en relación a la mayoría de opiniones contempladas en las entrevistas, el mayor porcentaje de respuestas recayó en el nivel alto, le sigue en orden de importancia el nivel medio. Escalas como: el nivel de atención que recibe al llegar al centro, como se siente una vez atendido y con qué grado de satisfacción abandona dicho lugar. Los

resultados obtenidos indican que el Centro Médico "La Costa" tiene una alta calidad de atención al cliente, si bien es importante mejorar algunos aspectos y ahondar en cada detalle.

Palabras clave:

- Clientes
- Atención
- Grado de Satisfacción