

EL DESAFÍO DE TRABAJAR EN POS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ESTEFANIA NARES – GLORIA TROVATO
Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional del Centro - ARGENTINA
nares@econ.unicen.edu.ar – trovato@econ.unicen.edu.ar

Fecha Recepción: Marzo 2010 - Fecha Aceptación: Diciembre 2010

RESUMEN

El presente trabajo analiza la satisfacción del cliente en dos ámbitos bien diferenciados como son la salud y la administración pública. Para el primero de los casos se trabajó en un Centro de Vacunación y en la administración pública la medición se realizó en una dependencia de Ingresos Públicos.

Se hace mención a las herramientas utilizadas para medir el indicador y los parámetros seleccionados para conformar el mismo en el caso de cada institución.

Se analizan distintas propuestas para los ámbitos de trabajo seleccionados, las cuales contribuyen a incrementar el nivel de satisfacción de los cliente o a mantener el estándar dentro de los niveles fijados como objetivo por la Dirección de cada organización.

Ante los resultados alcanzados mediante la medición de la satisfacción del cliente, se establecieron distintos puntos clave que hacen a niveles de satisfacción altos o bajos.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del paciente – Centro de Vacunación – Dirección de Ingresos Públicos.

ABSTRACT

This study analyzes customer satisfaction in two different areas such as health and public administration. In the first case the work was held in an Immunization Center and in the other case, the investigation was conducted in the Public Income Dependence.

There is also a mention of the tools used to measure the indicator and the selected parameters to form the indicator in each institution.

Various proposals for selected work areas are analyzed, which contribute to increase the level of patient's satisfaction or maintain the standard within the target levels established in each institution.

Considering the results achieved by measuring this parameter some key points are mention, that make satisfaction levels high or low.

KEY WORDS: Patient's Satisfaccion – Inmunization Center – Public Income Dependence.