FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA ASISTENCIAL DEL C.A.P. III "MANUEL MANRIQUE NEVADO" – DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ-2014.

Para optar el título profesional de licenciada en:

Administración Pública

AUTORA

Nancy S. Maco Macalopú

Pimentel, 23 de Febrero del 2015.

Resumen

La finalidad de esta investigación es Proponer un Plan de calidad de servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el Área Asistencial del C.A.P. III "Manuel Manrique Nevado", en ese sentido se ha formulado la siguiente interrogante: ¿De qué manera se puede mejorar la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el Área Asistencial del C.A.P. III "Manuel Manrique Nevado" – distrito José Leonardo Ortiz?

La hipótesis planteada es: Un Plan de mejora de calidad de servicio permite incrementar la satisfacción de los usuarios en el Área Asistencial del C.A.P. III "Manuel Manrique Nevado"

El tipo de investigación es descriptiva, teniendo como muestra 59 usuarios del Área Asistencial del C.A.P. III "Manuel Manrique Nevado", usando para la recolección de datos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los hallazgos son: Al realizar el diagnóstico de las características que presenta la calidad de servicio del Área Asistencial del C.A.P. III "Manuel Manrique Nevado", se puede observar con respecto al personal, la falta de apoyo o colaboración hacia el usuario, (Tabla 3), asimismo el trato también tiene seria deficiencias, es decir el usuario se queja que es maltratado (Tabla 4), otra característica importante es la imagen, el personal no refleja una buena imagen para la institución según los datos obtenidos en la tabla 5, a esto se suma la confianza que debe mostrar y los encuestados manifiesta que tampoco lo perciben (Tabla 7), ante esta situación encontrada es indispensable la aplicación de un Programa de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el Área Asistencial del C.A.P. III.

Abstract

The purpose of this research is to propose a QoS Plan to increase user satisfaction in the Healthcare Area of CAP III "Manuel Manrique Nevado" in this sense has made the following question: How can improve service quality to increase customer satisfaction in the Healthcare Area of CAP III "Manuel Manrique Nevado" - José Leonardo Ortiz district?

The hypothesis is: A Plan QoS enables increased user satisfaction in the Healthcare Area of CAP III "Manuel Manrique Nevado"

The research is descriptive, with the sample 59 users Healthcare Area of CAP III "Manuel Manrique Nevado", using data collection technique and an instrument survey questionnaire.

The findings are: To make the diagnosis of the features found in the quality of service of the CAP Healthcare Area III "Manuel Manrique Nevado" can be observed with regard to personnel, lack of support or collaboration to the user, (Table 3), also the treatment also has serious shortcomings, ie the user complains that he is mistreated (Table 4), another important feature is the image, the staff does not reflect well on the institution according to the data in Table 5, this should show confidence and respondents stated that neither perceive (Table 7 adds) before this situation found the application of a program service quality to increase customer satisfaction in the Healthcare Area of CAP is essential III.