



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA
CUMPLIR CON LAS NORMAS DE CONTROL Y CALIDAD
ISO PARA LA CLÍNICA PACIFICO”

TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

LILIA ANTONIETA RAMOS ALVARADO

ASESOR:

CAPRISTAN CAMPOS MARCOS

PIMENTEL - PERÚ

2008

RESUMEN

La presente tesis titulada “diseño de un plan estratégico que permita cumplir las normas de control y calidad ISO para la Clínica del Pacífico”, se ha realizado para solucionar el problema de la falta de calidad en la atención y las constantes demoras que surgen en las principales áreas de la clínica, por lo tanto basándose en las teoría de Planeamiento estratégico y en los modelos DOPRI, Malcom Baldrige de Calidad y Modelo de calidad de Deming, se ha establecido la siguiente hipótesis: si diseñamos una propuesta de un plan estratégico que permita cumplir las normas de control y calidad ISO, entonces lograremos el desarrollo y estándar de calidad deseado por la Clínica del Pacífico, que permitirá mejorar la atención generada por las distintas áreas de la clínica.

El tipo de investigación usado es Descriptivo, utilizando como herramientas encuestas y entrevistas, a una muestra de 198 personas dividido en 85 pacientes y 113 personal administrativos de la clínica.

La conclusión fundamental a la que se llegó, fue diseñar un plan estratégico que permita cumplir con las Normas de Control y Calidad ISO para la Clínica del Pacífico para estandarizar los procesos y mejorar la calidad de atención.