



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
ADMISIÓN DE CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA- LIMA-2014**

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

**Autora:
HOYOS ARISTA, DORIS MILINDA**

LIMA, Diciembre del 2014



RESUMEN.

Este presente estudio permitió obtener información de los usuarios del Hospital María Auxiliadora de la Unidad Funcional de admisión de consultas externas acerca de sus necesidades, sus expectativas, la medida en que éstas son cubiertas. Se identificó el problema *“Deficiente nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la Consulta Externa”*, para luego identificar las causas del problema y las principales causas de insatisfacción, durante el cual se tuvo en cuenta las dimensiones de calidad y teniendo presente la visión Estratégica del Hospital, ante ello se estableció objetivos como: Identificar la relación causa- efecto que determinan la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el área de admisión de consultas externas del Hospital María Auxiliadora – Lima 2 014, Realizar un diagnóstico la satisfacción del usuario y el estado situacional del área de admisión de consultas externas del Hospital María Auxiliadora- lima 2 014 ; Proponer un plan Estratégico para mejorar la calidad de servicio en el área de admisión de consultas externas del Hospital María Auxiliadora Lima- 2 014 y el de analizar e interpretar la propuesta de un plan Estratégico para mejorar el servicio en el admisión de consultas externas del Hospital María Auxiliadora.

Concluyendo que las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global y en la percepción de la calidad y los elementos con los que los usuarios están menos satisfechos son las largas colas, el tiempo de espera para obtener la cita, eficiencia en el uso de recursos, disminución en el número de reclamos, por lo cual se requiere la aplicación de medidas correctivas y educativas pertinentes en cuanto a un Plan estratégico que mejore significativamente la calidad del servicio en el área de admisión del Hospital María Auxiliadora- Lima - 2014.