



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO BASADO EN LA CADENA DE
VALOR DE MICHAEL PORTER PARA MEJORAR EL PROCESO DE
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS-CHICLAYO
2014**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

BACH. Paredes Díaz Marcos Ricardo

BACH. Silva Becerra Helbert David

Pimentel, noviembre del 2014

RESUMEN

La presente investigación denominada propuesta de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michael Porter para mejorar el proceso de atención al usuario de la clínica San Juan de Dios-Chiclayo 2014 tiene por objetivo realizar las bases de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michel Porter para mejorar el proceso de atención al usuario en la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo. El problema central de la investigación es ¿De qué manera la propuesta de un plan estratégico basado en la cadena de valor de Michel Porter mejorara el proceso de atención al usuario en la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo?

Es de tipo Descriptivo y propositivo, el diseño es no experimental, transversal. La muestra está representada por 87 pacientes de la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario.

Se concluyó que el proceso de atención actual en la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo es eficaz en relación al servicio ofrecido en las distintas áreas de la clínica, sin embargo existe insatisfacción con la organización interna del hospital con respecto al manejo de historias clínicas y citas médicas. Se recomienda aplicar la propuesta de un plan estratégico basado en la cadena de valor para solucionar estas deficiencias presentes en la clínica.

ABSTRACT

This research aims to Perform the basis of a strategic plan based on the value chain of Porter Michel process to improve customer service in the San Juan Clinic God-Chiclayo. The central research problem is How a proposed strategic plan based on the value chain of Porter Michel improve the process of user services in San Juan Clinic God-Chiclayo?

It is Descriptive and purposeful type, the design is not experimental, transversal. The sample is represented by 87 patients in the San Juan Clinic God-Chiclayo, to collect data, a survey type questionnaire was used.

It was concluded that the current process of care in San Juan Clinic God-Chiclayo is efficient in relation to the service offered in the various areas of the clinic, but there is dissatisfaction with the internal organization of the hospital with respect to the management of medical records and appointments. We recommend applying a proposed strategic plan based on the value chain to address these deficiencies present in the clinic.