



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

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**DIAGNOSTICO CORPORATIVO APLICADO AL
POLICLINICO CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE
PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
PACIENTE 2013**

Autoras :

Bach. Flores Castillo Fiorela Elizabeth

Bach.Santamaría Dávila María del Carmen

Pimentel - Julio

2014

RESUMEN

El informe de investigación se realizó a fin de solucionar la problemática del Policlínico Carlos Castañeda Iparraguirre, de la cual se diagnostica una demanda insatisfecha por parte de sus pacientes, debido a la calidad del servicio que brindan ; es por eso que en el presente informe de investigación titulado, “Diagnostico Corporativo aplicado al Policlínico Carlos Castañeda Iparraguirre para mejorar los servicios de atención al paciente 2013”, proponemos realizar el diagnóstico corporativo al Policlínico Carlos Castañeda Iparraguirre con la finalidad de mejorar significativamente los servicios prestados por dicha institución.

Es de vital importancia la calidad del servicio de atención al paciente, de tal manera que el paciente estará siempre satisfecho con dicho servicio desarrollando una imagen renombrada, así mismo se fortalecerá la fidelización con sus pacientes, no obstante los pacientes dejarán de optar por las clínicas u hospitales particulares.

Esta investigación planteó la siguiente Hipótesis: Si se diseña adecuadamente el diagnostico corporativo al Policlínico Carlos Castañeda Iparraguirre en el proceso de atención de pacientes, entonces; mejorará el nivel de atención.

El tipo de investigación que se realizó fue una investigación descriptiva, porque nos ayudó a examinar las características del problema investigado.

La técnica de recolección de datos que utilizamos fue la encuesta, la observación y las estadísticas, tablas de frecuencias, análisis porcentual, y tabulaciones.

El informe de investigación consta de seis capítulos, que a continuación serán presentados.

ABSTRACT

The research report was made in order to solve the problem of Carlos Castaneda Iparraguirre Polyclinic, which unmet demand by patients diagnosed due to the quality of service provided; that is why in this research report titled, "Corporate Diagnostics applied to Carlos Castaneda Iparraguirre Polyclinic services to improve patient care 2013", we propose diagnosis corporate Polyclinic Carlos Castaneda Iparraguirre in order to significantly improve services provided by that institution.

It is vital to the quality of service to the patient so that the patient will always be satisfied with that developing a renowned image service and same loyalty to their patients will be strengthened, however patients will no longer choose to clinical or individual hospitals.

This research proposed the following hypothesis: If the corporate diagnosis Polyclinic Carlos Castaneda Iparraguirre designed properly in the patient care process, then; improve the level of care.

The type of research conducted was descriptive research because it helped us to examine the characteristics of the problem investigated.

The data collection technique we used was the survey, observation and statistics, frequency tables, percentage analysis, and tabs.

The research report consists of six chapters, which will be presented below.