



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE LA CALIDAD
TOTAL PARA MEJORAR EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO, 2011.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. ANDRÉS VALENTÍN ALTAMIRANO QUIROZ.

Bach. JOSÉ WILLTON NANQUEN TABOADA.

Pimentel, Marzo 2016

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, proponer un programa de calidad de servicio para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital Docente Las Mercedes.

Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, este tipo de investigación tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población.

A la vez se realizó una propuesta que consiste en elaborar una propuesta de estrategias para solucionar el problema identificado.

Dentro de los resultados obtenidos se pueden resaltar que los usuarios de consulta externa están disconformes con la calidad de servicio que se brinda en los consultorios de consulta externa. Finalmente podemos concluir que la calidad de servicio si mejora el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital Docente Las Mercedes.