



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS  
MÉDICOS DEL CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS MÉDICOS & DEL  
DIAGNÒSTICO CIENTÍFICO CUBANA S.A.C -CHICLAYO 2013**

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

**Autoras:**

Bach. Díaz Coral Diana Cristina.

Bach. Sánchez Bazán Lizt Everly.

Pimentel - Perú

**2013**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo proponer un Modelo de Gestión para Mejorar los Servicios Médicos del Centro de Altos Estudios Médicos & del Diagnóstico Científico Cubana S.A.C -Chiclayo 2013, el cual se percibió el principal problema en los servicios médicos que este brinda, es decir la atención al cliente.

Llegando a una hipótesis de que si se propone un Modelo de Gestión para el Centro de Altos Estudios Médicos & del Diagnóstico Científico Cubana S.A.C - Chiclayo 2013; entonces se ofrecerá mejores Servicios Médicos.

La metodología que se utilizó en la investigación fue, cuantitativa - cualitativa y el tipo de investigación Descriptiva y proyectiva. La técnica de investigación que se empleó fue la encuesta, y el desarrollo del estudio estuvo basado en el análisis de una muestra no probabilística, conformada por 250 personas los mismos que se encuentran entre los rangos de 16 a 60 años de la ciudad de Chiclayo y 25 del personal de la Clínica Dental Cubana. Los resultados de los datos se procesaron en el programa de MICROSOFT EXCEL- 2010 y SPSS.

Llegando a la conclusión sobre la calidad de atención que brinda dicho establecimiento, así mismo se propuso un Modelo de Gestión.

## **ABSTRACT**

This research aims to propose a management model to Improve Medical Services Centre for Advanced Medical & Diagnostic Scientific Cubana SAC- Chiclayo 2013, which the main problem was seen in the medical services it provides, the customer.

Arriving at a hypothesis that if a Management Model for the Center for Advanced Medical Studies & Scientific Diagnosis Cuban proposed SAC - Chiclayo 2013, then best Medical Services are offered.

The methodology used in the research was quantitative - qualitative and descriptive and projective type of research. The research technique used was the survey and the development of the study was based on analysis of a nonrandom sample, consisting of 250 persons thereof that are between the ranges of 16 to 60 years from the city of Chiclayo and 25 staff of the Cuban Dental Clinic. The results of the data were processed in the program MICROSOFT EXCEL 2010 and SPSS.

I came to the conclusion about the quality of care provided by this establishment, likewise Management Model was proposed.