



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:

**“PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CENTROS DE SALUD
CONTROLADOS POR LA DIRESA, CHICLAYO”**

AUTOR:

Bach. CRISTHIAN JHAIR SÁNCHEZ URIARTE

PIMENTEL – PERÚ

2011

RESUMEN

El presente trabajo se enmarca dentro de investigación descriptiva, ofreciendo resultados analizados en la influencia de la calidad de servicio que brindan los colaboradores de los centros de salud de Chiclayo.

El presente trabajo nos permite realizar un diagnóstico situacional sobre los factores de la calidad de servicio, así mismo permite identificar los problemas que sirve para la elaboración de estrategias y un mejor desarrollo estratégico en el control de la calidad de servicio, mejorando las capacidades de los colaboradores de los centros de salud de Chiclayo, controlados por la Dirección Regional de Salud.

El presente trabajo permite tener un enfoque de la importancia de mejorar las competencias y estar siempre en capacitación, además de ser líderes en todo momento. Además tiene como objeto estudiar la gestión de la calidad de servicio que brindan los centros de salud de Chiclayo.

ABSTRACT

This work is part of descriptive research, offering results discussed in the influence of the quality of service provided by staff of health centers in Chiclayo

This work allows us to make a situational analysis on the factors of service quality, and it can identify problems that used for the development of strategies and a better strategic development control service quality, improving the capabilities of staff of health centers in Chiclayo, controlled by the Regional Directorate of Health – Lambayeque.

This work allows for a focus on the importance of improving skills and training to be provided in addition to being leaders at all times. Also aims to study the management of quality of service provided by health centers in Chiclayo.