FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD ANTONIO RAYMONDI, LA VICTORIA, CHICLAYO.

AUTORA:

Bach. Yvonne Del Pilar Torres Vergara

PIMENTEL – PERÚ

2011

RESUMEN

El presente trabajo se enmarca dentro de una investigación descriptiva – socio crítica propositiva, ofreciendo resultados analizados sobre la calidad en la atención al usuario en el Puesto de Salud Antonio Raymodi.

Este trabajo nos permite realizar un diagnóstico situacional sobre los factores de la calidad de atención al usuario en este puesto de salud, asimismo permite identificar los problemas que sirve para la elaboración de estrategias y un mejor manejo de la calidad de atención, generando apoyo al puesto de salud en la atención al usuario en el Puesto de Salud Antonio Raymodi.