



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

TESIS

**PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL
DOCENTE BELEN DE LAMBAYEQUE AÑO 2014**

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

Autores

Bach. Chávez Arrasco Rosmely Isabel

Bach. Garcia Vásquez Stefany Lissett

Asesor

Dr. Onésimo Mego Núñez

**Línea de Investigación
Marketing**

Pimentel - Perú

2018

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar qué tan importante es la elaboración de un plan estratégico, para mejorar la atención en el usuario del Hospital Docente Belén de Lambayeque. Para tal efecto el tipo de investigación que se utilizó fue descriptiva – Correlacional, aplicando métodos descriptivos, analíticos, inductivos y cuantitativos, cuyo instrumento de recolección de datos fue la encuesta, la cual se aplicó a 106 personas. Los resultados obtenidos se procesaron utilizando frecuencias absolutas y relativas, para lo cual identificamos que en nuestra primera variable PLAN ESTRATEGICO, los resultados fueron que un 83% de los encuestados afirman contar con un plan de desarrollo institucional, sin embargo no se brindan los recursos necesarios para cumplir con los objetivos trazados. Con respecto a la ATENCION AL USUARIO el resultado obtenido fue que el Hospital Docente Belén de Lambayeque brinda una regular atención al usuario con un resultado de 71.7%. Se concluye que existe correlación entre plan estratégico y atención al usuario (0,578 según el estadístico de Alfa de Cronbach), en el Hospital Docente Belén de Lambayeque, corroborándose la hipótesis, concluyendo que un plan estratégico es un herramienta de mucha importancia para la buena atención al usuario, se recomienda la aplicación de tres programas, uno para todo, conociéndonos, información preventiva, erradicará nuestros dos principales problemas de fondo.

Palabras claves: plan estratégico, atención al usuario, programas de mejora.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how important the development of a strategic plan to improve the user 's attention in Bethlehem Teaching Hospital of Lambayeque. To this end, the kind of research that was used was descriptive - correlational, using descriptive , analytical , inductive and quantitative methods , the data collection instrument was a survey , which was applied to 106 people. The results were processed using absolute and relative frequencies , for which we identified in our first STRATEGIC PLAN variable, the results were that 83 % of respondents claim to have an institutional strategic plan , however, not provide the resources needed for meet the objectives. Regarding ATTENTION TO YOU the result was that the Lambayeque Bethlehem Teaching Hospital provides care to a regular user with a score of 71.7 % . We conclude that there is a correlation between strategic plan and customer care (0. ,578 according to the statistic Cronbach's alpha) in the Bethlehem School Hospital of Lambayeque, corroborating the hypothesis , concluding that a strategic plan is a very important tool for good customer service , implementation of three programs is recommended , especially for all , knowing us , preventive information eradicate our two major underlying problems .