



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

TESIS

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL DEL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE HUACHO - AÑO
2013**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**PRESENTADO POR:
GRADOS CAVERO, Maribel Lourdes**

**ASESORA:
Mg. Aurora Alejandrina Ríos Colán**

**HUACHO – PERÚ
2014**

Resumen

El presente trabajo de investigación, desea responder a la pregunta ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho 2013?

La investigación es aplicada, de nivel correlacional a una muestra de estudio de 214 usuarios del Departamento de servicio social, y haciendo uso de las técnicas de observación, entrevistas y encuestas; es así que se utilizó como instrumento la encuesta de aplicación del Plan de Mejoramiento de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios elaborado por la tesista (Grados, 2014) validándola mediante el juicio de expertos, asimismo se usó la prueba binomial que alcanzo un 0.04375 y según la confiabilidad de Alfa de Cronbach dio como resultado 0.841 el considerado como bueno y por ende confiable en su aplicación.

El resultado de la investigación determinó que la aplicación del Plan de Mejoramiento en la calidad de atención se relaciona de manera significativa en la satisfacción de los usuarios del departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho 2013, en un 27.33%.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, plan de mejoramiento, servicio social hospitalario.