



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Académico Profesional de Administración**

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD  
PARA LA ATENCION EN CONSULTORIOS  
EXTERNOS DEL HOSPITAL TITO VILLAR  
CABEZA BAMBAMARCA - CAJAMARCA**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada  
Administración**

**Autoras:**

**Bach. Damián Martínez Jenny Silvia**

**Bach. Muguerra Chávez Luz Evelyn**

**Pimentel, 16 de julio del 2015**

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo elaborar una propuesta de un sistema de calidad para la atención al cliente en consultorios externos del Hospital Tito Villar Cabeza de la ciudad de Bambamarca. Los materiales y métodos que se utilizaron fueron como fuentes de información, observación metódica, se recabo la información necesaria para el diagnóstico, se tomó una encuesta aleatoria por conveniencia a 50 usuarios que acuden al establecimiento. El tipo de investigación fue de tipo mixta no aplicada, descriptiva propositiva con un diseño no experimental transversal. Los resultados se analizaron a través de estadística de prueba, prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra del programa Spss, los resultados de los encuestados para la existencia de la variable Sistema de calidad fueron que el 42% estuvo en desacuerdo (D), el 32% de acuerdo (A) y el 26% indiferente (I) y para la variable Atención al cliente fueron que el 40% estuvo en desacuerdo (D), el 35 % de acuerdo (A) y el 25% indiferente (I) . Se llegó a la conclusión que si se elabora un sistema de calidad basado en los modelos EFQM y SERVQUAL, la atención hacia los usuarios en consultorios externos del hospital mejorará

## **ABSTRACT**

The research aims to develop a proposal for a quality system for customer care Hospital outpatient Villar Tito Head Bambamarca city. The materials and methods used were as sources of information, methodical observation, information required for diagnosis was collected, a random survey for convenience took 50 users who visit the site. The research was not applied mixed type, make proposals with a transversal descriptive nonexperimental design. The results were analyzed by statistical test, Kolmogorov - Smirnov test of SPSS, the results of the survey for the presence of variable quality system were that 42% disagreed (D), 32% agree (A) and 26% indifferent (A) and for varying customer care were 40% disagreed (D), 35% agree (A) and 25% indifferent (I) . He concluded that if a quality system based on the EFQM and SERVQUAL model is developed, attention to users in outpatient hospital improve.