



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÒN**

**TESIS**

**MODELO SERVQUAL PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE EVALUACIÒN DE  
LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÀREA DE CONSULTORIO EXTERNO EN EL  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO 2014.**

**AUTORES:**

Bach. Tesén Mío Erika del Pilar

Bach. Tesén Narvasta Vanessa del Rosario

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

**Pimentel, Diciembre del 2014**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta para optimizar la calidad de servicio en consultorio externo del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, utilizando el modelo SERVQUAL el que permitirá medir la calidad de servicio de cada paciente que es atendido en dicho nosocomio.

Dicho instrumento ayudara a la Institución a mejorar la calidad de servicio a través del presente trabajo de investigación titulado Modelo Servqual para Optimizar El Sistema De Evaluación De La Calidad De Servicio Del Área De Consultorio Externo En El Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, el cual se pretende analizar la relación entre estas dos variables (Modelo SERVQUAL y Calidad de Servicio).

El método de esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, utilizando la recolección de datos para contestar las preguntas de la encuesta, el desarrollo de estudio está basada en una muestra conformada por 172 pacientes de Consultorio Externo. Los resultados se procesaron en el programa de Ministerio de Salud (SERVQUAL). Lo cual se analizaron las dos variables: Modelo SERVQUAL y calidad de servicio, que permitieron medir el nivel de satisfacción que presta el Consultorio Externo del Hospital Regional “Las Mercedes”.

De ello se favoreció para la formulación de las conclusiones y recomendaciones, de lo cual se pretende ayudar a la institución a obtener un buen servicio por parte de los médicos que laboran dentro del consultorio externo del Hospital Regional “Las Mercedes” Chiclayo, mediante un sistema de aplicación como es en este caso el Modelo SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

The present research consists in developing a proposal to optimize the quality of service in outpatient Regional Teaching Hospital "Las Mercedes", using the SERVQUAL model which will allow measuring the quality of service of each patient being treated en dicho hospital.

This instrument will help the organization to improve the quality of service through the present research work entitled Servqual Model to Optimize System of Evaluation of Quality of Service Area Outpatients in Regional Hospital "Las Mercedes", which is to analyze the relationship between these two variables (Model SERVQUAL and Quality of Service).

The method of this research followed a quantitative approach using data collection to answer survey questions, developing study is based on a sample comprised 172 patients in outpatient clinic. The results were processed in the program of Ministry of Health (SERVQUAL). SERVQUAL model and service quality, which allowed measuring the level of satisfaction provided by the outpatient clinic of the Regional Hospital "Las Mercedes" which the two variables were analyzed.

It was favored for the formulation of conclusions and recommendations of which is to help the institution to get good service from doctors who work in the outpatient clinic of the Regional Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, through a system application here as SERVQUAL Model.