



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Gestión de la calidad en los servicios y la atención al
cliente: caso: Centro de Prevención de Riesgos del
Trabajo de Lima (CEPRIT - Lima) - EsSalud**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Maritza Nelly SUAZO VÉLIZ

Lima, Perú

2012

RESUMEN

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a posicionamiento en el mercado, productividad, motivación del personal, diferenciación en la competencia, lealtad hacia sus clientes y facilidad en la captación de nuevos clientes, etc. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y finalmente mejorarla.

El objetivo de la presente investigación, consistió en evaluar la calidad de servicio que brinda el Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo -CEPRIT – LIMA (EsSalud) a sus clientes externos (grandes y medianas empresas), a través de los servicios profesionales personalizados de asesoría, asistencias técnicas y capacitación; lo cual se logró medir el nivel de satisfacción con respecto al índice de calidad.

Esta investigación se trabajó bajo el modelo de medición SERVQUAL (Servicio de calidad), donde el concepto de calidad de servicio implica discrepancias entre las expectativas y percepciones, y determina que la puntuación más alta (más positivo) de la percepción menos la puntuación de expectativa, mayor será el nivel de servicio de la calidad percibida.

Tomándose como base que los clientes esperan un servicio extremadamente satisfactorio, se obtuvo un índice de Calidad en el Servicio (ICS) de -0.83 en las empresas grandes y -1.03 para las empresas medianas, lo que indica que los representantes de los dos tamaños de empresas están cerca de estar plenamente satisfechos; asimismo, se debe tener en cuenta que el valor negativo entre más cercano este a cero, existe satisfacción en las empresas por los servicios recibidos.

Se sugiere que el responsable de la Gestión del CEPRIT-LIMA, debe integrar como variable estratégica “La Calidad de Servicio”, porque a través de los instrumentos de medición se puede conocer las expectativas y percepciones que tienen las empresas por los servicios recibidos a la organización la aplicación continua de la herramienta (cuestionario SERVQUAL) para llevar un control y monitoreo de los servicios que se brindan, y los resultados obtenidos será la pauta para realizar acciones de mejora continua dentro del área de trabajo, con el objetivo de cumplir las expectativas de los clientes.

Palabras claves: Calidad de Servicio. Gestión SERVQUAL.

ABSTRACT

Both academic research and business practice have been suggesting, since some time ago, that a high level of quality of service it provides to companies considerable benefits in terms of positioning in the market, productivity, staff motivation, differentiation in the competition, loyalty toward their customers and ease in attracting new customers, etc.

The objective of this research was to assess the quality of service offered by the Center for the Prevention of Occupational Risks -CEPRIT - LIMA (EsSalud) to its external customers (large and medium-sized enterprises), through the customized professional services of consulting, technical assistance and training; which was able to measure the level of satisfaction with the quality index.

This research work was conducted under the measurement model SERVQUAL (quality of service), where the concept of quality of service involves mismatch between expectations and perceptions, and determines that the highest score (more positive) of the perception of least expectation the score, the higher the level of service of the perceived quality.

On the basis that the customers expect a service extremely satisfying, was obtained a quality index in the Service (ICS) of -0.83 in large enterprises and to 1.03 for medium-sized enterprises, which indicates that the representatives of the two sizes of enterprises are close to being fully satisfied; we must also take into account that the negative value between nearest this to zero, there is satisfaction in the companies for the services received.

It is suggested that the responsible for the management of the CEPRIT-LIMA, must integrate as strategic variable "Quality of Service", because through the use of instruments of measurement can be know the expectations and perceptions They have companies for services received at the organization the

continued implementation of the tool (SERVQUAL questionnaire) to carry a control and monitoring of the services provided, and the results obtained will be the pattern to perform actions of continuous improvement within the working area, with the objective to meet the expectations of customers.

Key words: Quality of Service. SERVQUAL Management.