



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PUBLICA**

TESIS

**Evaluación del servicio al cliente en el
departamento de tesorería de la Gerencia Regional de
Salud Lambayeque basado en la escala SERVQUAL,
2014.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autora

Farroñay Roalcaba Luisa Melchora

PIMENTEL, PERU 2014

Resumen

Actualmente, cuando se menciona calidad se hace referencia a satisfacción con referencia a un producto, aplicación de calidad en educación, calidad en la industria, no se puede dejar de mencionar la calidad en servicio de acuerdo a la percepción del cliente para alcanzar la máxima satisfacción. En la área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Este trabajo de tesis es el resultado de una investigación que tuvo lugar en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, Lambayeque, unidad de Tesorería, en el año 2014, cuya situación problemática el servicio brindado a los clientes de dicho unidad, se formuló la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes respecto al servicio ofrecido en el unidad de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

El trabajo se justifica en la medida que tratara de resolver un problema recurrente en las organizaciones como la del servicio que se brinda a los clientes. Teniendo como hipótesis si mejoramos el servicio al cliente en la unidad de tesorería, entonces elevaremos el nivel de la calidad del servicio a los clientes del unidad de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Como objetivo general se planteó determinar el nivel de satisfacción de los clientes respecto al servicio brindado en la unidad de Tesorería basándose en la escala SERVQUAL, El tipo y diseño de investigación es no experimental, descriptiva, transversal cualitativa y evaluativa a la vez.

Como conclusiones importantes está el haber identificado problemas recurrentes como el mal clima organizacional, la falta de apoyo de los jefes a los trabajadores del área, la inadecuada infraestructura del área. Así como proponer mejoras relevantes que harán elevar el nivel de servicio a los clientes de la organización.

La evaluación de la calidad en el servicio en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, a través del área de Tesorería, para realizar esta investigación se trabajó bajo el método apoyado con cuestionario basados en la herramienta SERVQUAL(Service of quality) para determinar el nivel de satisfacción de calidad en el servicio que brinda a sus clientes. Se inició con la adaptación del cuestionario aplicado al área, siguiendo con la determinación del tamaño de la muestra y finaliza con la interpretación de resultados.

Cuando nos referimos a calidad no solo refiere a producto, también servicio, siendo la calidad en este caso intangible. Son vivencias propias que los clientes obtienen referente al empleado que representa a la institución. Debido al interés mostrado por éstas por cumplir la calidad y las necesidades de los clientes en cuanto al servicio que se les brinde, surgió la necesidad de definir el término “calidad en el servicio”. (Llorens y Fuentes, 2000).