



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

TESIS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA
GERENCIA OPERATIVA DE SEGUROS, LIMA 2015

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTORA

Br. UBILLÚS FERNÁNDEZ LIZET MARYJANE

ASESORA

Dra. CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS

LIMA - PERÚ

2015

Resumen

La investigación titulada: “Percepción de la calidad de servicio en la gerencia de operaciones, Lima 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicios en la gerencia operativa de seguros Ransa Archivo, distrito de Lima año 2015.

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo, el método utilizado fue el SERVQUAL, la población de estudio estuvo conformada por personal de Pacifico Seguros, siendo un total de cincuenta (50) personas. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario propio del SERVQUAL bajo una escala de medición tipo Likert.

Por lo tanto, se demostró bajo estudio que el cliente interno “Pacifico Seguros”, cuenta con un grado de percepción positivo en cuanto al servicio brindado por Ransa Archivo y según los aspectos de evaluación. Los niveles establecidos fueron “Satisfecho” e “Insatisfecho”.

Las dimensiones consideradas en la presente investigación se basan en: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Las encuestas aplicadas se desarrollaron en base a las mismas y la investigación demuestra que la expectativa que tiene el cliente sobre el servicio es conforme a la percepción recibida.

Palabras clave: Calidad del servicio, Percepción, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles.