



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EFFECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CALIDAD
BASADO EN EL MODELO Q-SERV QUE ASEGURE LA
SOSTENIBILIDAD DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA GERENCIA
REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE
LAMBAYEQUE, 2014**

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

**Autora
Gonzales Fernández Yessenia**

**ASESORA
MG. SC. PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA**

Pimentel, Perú - 2014

Resumen

El presente trabajo denominado: Efecto de la Implementación de un Programa de Calidad basado en el modelo q-serv para la Sostenibilidad de los Procesos de Gestión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, 2014 es un trabajo de cuasi-experimental ; por lo que se describirá en primer lugar la problemática del servicio brindado en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque que tiene por objetivo general proponer y evaluar el nivel de atención al Cliente con la finalidad de mejorar la Calidad de los servicios;

El problema que se aborda, es el mejoramiento de la Calidad del Servicio a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque. Se destaca que el problema no solo es institucional o estatal sino que también es a nivel del personal que labora en esta respetable institución, de acuerdo a lo que se ha evaluado, existen porcentajes significativos de usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda debido a razones de atención (amabilidad, orden, etc.); sin embargo, son aspectos que se pueden mejorar.

El objetivo de la investigación, es diagnosticar problemas, medir la calidad y brindar las soluciones a lo que está pasando. Para desarrollar todo esto, es necesario utilizar las técnicas de campo como la encuesta, para obtener información de primera mano, el análisis documental de libros relacionado con la calidad y servicio al usuario en salud y por ultima técnica utilizaremos internet por la gran cantidad de información que se puede encontrar, toda esta información será analizada y

procesada en gráficos estadísticos y cuadros donde expondremos las variables del problema a tratar.