



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA  
MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GERENCIA  
REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE**

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

**AUTORA:**

**BACH. JUANA ROSA RAMÍREZ CASTRO**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2014**

## RESUMEN

El servicio al usuario en las Instituciones Públicas, es un asunto que nos compete a todos los Peruanos, quién no ha ido a una Institución Pública y ha salido mortificado por la pésima atención que se le brindó, quién no ha esperado por algún trámite de un expediente horas de horas, días meses y hasta años sin resultado alguno, preguntándose, por qué el personal de las Instituciones Públicas no hacen un mejor trabajo, incrementando procedimientos menos tediosos. Estos son los comentarios más frecuentes y comunes que se hacen todos los usuarios que visitan las Instituciones Públicas. Sin embargo tienen que observar que algunas cosas han cambiado, pero cuando se experimenta lo mal del servicio, solo les queda manifestar su malestar y sus quejas. En el presente trabajo nos preguntamos:

Si se presenta una propuesta de un Sistema de Calidad para mejorar la Atención al Usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Pues la presente Investigación tiene por finalidad proponer un sistema de calidad del servicio para la mejora de la atención al usuario en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque y así contribuir a que el personal adquiera habilidades de solución a las inadecuadas estrategias existentes, mejorando el trámite de expedientes, aplicando la Normatividad general y específica de la calidad y atención al usuario, la de Procedimientos Administrativos, aplicándolos perfectamente, acortando plazos de tal manera que se elimine trámites burocráticos y se ejecuten con celeridad y simplicidad, proponiendo alternativas de mejora.

## **ABSTRACT**

The service to the user in the public institutions, is a matter that concerns us all Peruvians, who has not one to a public institution and has been mortified by the abysmal attention that you have been given, who has not waited for some processing of a dossier hour without any result, wondering, why the staff of public institutions do not do a better job, increasing less tedious procedures.

What how the improvement of quality of service in the administrative management of the Regional Office of Education of Lambayeque will influence the modernization of the attention to the user?

If there is a proposal of a Quality System to improve the attention to the user in the Regional Office of Education of Lambayeque.

The user in the Regional Office of Education of Lambayeque and thus contribute to ensuring that staff acquire skills to solve the existing inadequate strategies, improving the processing of files, applying the general standards and specific to the quality management system of the service for the improvement of the attention to the user and the administrative procedures, applying them properly, shortening deadlines in such a way that will eliminate paperwork and running with speed simplicity, proposing improvement alternatives.