



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

“PROPUESTA DE UN PLAN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL EN EL ÁREA  
DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO 2015”

PRESENTADO POR:

GRICEL GAMARRA CANDIA

ORQUIDEA MALDONADO ALLER

ASESOR:

MGT. GUIDO FARFÁN ESCALANTE

CUSCO- PERÚ

2016



**Título :** PROPUESTA DE UN PLAN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO 2015.

**Autores :** - Gricel Gamarra Candia  
- Orquidea Maldonado Aller

**Fecha :** 2016

## RESUMEN

Las entidades públicas, pretenden avanzar en la búsqueda de herramientas necesarias para enfrentar los cambios futuros y así poder responder de manera positiva a las necesidades de los usuarios, los cuales permitan mejorar la gestión de la prestación de servicio, con miras a implementar acciones correctivas para optimizar los resultados dentro de las diferentes áreas que integran una Organización, nuestra herramienta principal es el modelo SERVQUAL, el cual es un sistema de control de gestión de calidad que traduce la estrategia y la misión de la organización en un conjunto de objetivos relacionados entre sí, medidos a través de indicadores que ayudan a la toma de decisiones, por medio de cinco dimensiones los cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer un Plan de Mejora de la calidad a través del Modelo SERVQUAL en el Área de recursos Humanos del Gobierno Regional Cusco con el fin de mejorar la calidad del servicio y generar una mayor satisfacción en los usuarios.



## ABSTRACT

The public entities, they try to advance in the search of necessary hardware to face the changes future and like that to be able to answer in a positive way to the needs of the users, who should allow to improve the management of the service, with a view to implementing corrective actions to optimize the results inside the different areas that integrate an Organization, our main tool is the model SERVQUAL, which one is a system of quality managerial control that translates the strategy and the mission of the organization in a set of targets related between themselves, measured across indicators that they help to the decision making, by means of five dimensions which are : reliability, capacity of answer, safety, empathy and tangible elements.

The present research work took as a main target to propose a Plan of Progress of the quality across the Model SERVQUAL in the field of Human resources of the Regional Government Cusco in order to improve the quality of the service and to generate a major satisfaction in the users.