FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PARA OPTAR TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

"DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN PARA LA GERENCIA DE SERVICIOS A LA CIUDAD (GESERCI) DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE CHICLAYO"

Bach. MARÍA ALEJANDRA CALVAY MERINO

Bach. VANESSA ELIZABETH MIL CORTEZ

PIMENTEL – PERÚ

2006

Resumen

Para la realización de la presente investigación de tipo descriptiva proyectiva el grupo de investigación se planteó como objetivo general: Proponer un Diseño de programa de mejoramiento del sistema de gestión de la
Gerencia de Servicios a la Ciudad de la Municipalidad Provincial de Chiclayo que permita ofrecer un servicio de calidad a fin de dar respuesta al Problema: ¿Qué características debe tener un programa de mejoramiento del sistema de gestión para del área GESERCI del Gobierno Provincial de Chiclayo que permita ofrecer un servicio de calidad?

Se identificó las problemáticas que afronta actualmente el área de
Geserci del GPCH viendo la necesidad de realizar encuestas tomando como población a la ciudad de Chiclayo.

El resultado obtenido confirmo que el nivel de satisfacción de la población esta insatisfecha con el servicio brindado obteniéndose las principales causas por como la que no realizan una buena gestión según la población. Los cuales nos sirvieron para hacer las recomendaciones necesarias y así servir de medio mejorando la calidad de su gestión empresarial.