



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración, denominada:

**PROPUESTA GERENCIAL BASADA EN EL MODELO DE GESTIÓN DE
CALIDAD PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DE POMALCA, 2009**

Autores:

Bach. Johan Ray Albújar Davila
Bach. Marcos Leyton Soberón Saldívar

Pimentel. Perú

2009

RESUMEN

Toda organización pública o privada, debe satisfacer a sus clientes con los productos y servicios que ofrezca, de no hacerlo corre el riesgo de desaparecer del mercado o en el mejor de los casos permanecer, pero con una imagen muy negativa. Es el caso del gobierno distrital de Pomalca, en donde se ofrece una mala atención al usuario así como no se atiende de manera adecuada las necesidades básicas de la población, lo que ha generado un descontento en la población, por tal razón nos propusimos desarrollar el presente trabajo, que constituye la aplicación de un modelo de gestión de calidad de los servicios municipales con el propósito que la municipalidad pomalqueña tenga una referencia para el mejoramiento de la gestión de sus servicios y una herramienta que le permita evaluar su gestión e identificar las áreas que merecen ser mejoradas y así mejorar la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad. Es así que la población manifiesta que los servicios regulares, que en promedio se espera más de 10-15 minutos para ser atendido, que el costo por los servicios recibidos son los adecuados y en general los servicios que ofrece la municipalidad son regulares.

De ahí que nos propusimos como objetivo fundamental elaborar una propuesta para elevar la satisfacción del usuario, es así que recurrimos al modelo de gestión de calidad de los servicios municipales propuesto por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), la Asociación Chilena de Municipalidades y ChileCalidad, consecuentemente nuestra hipótesis queda formulada de la siguiente manera si se elabora una propuesta gerencial basada en el modelo de gestión de calidad de los servicios municipales entonces se elevará la satisfacción del usuario de la municipalidad de Pomalca. La investigación realizada es descriptivo, analítico y con propuesta, la muestra quedo definida por 384 usuarios, 60 trabajadores y un alcalde, se uso las técnicas de encuesta, entrevista, cuadro de distribución de frecuencias, gráficos, análisis porcentual y para el procesamiento y análisis se uso los métodos: marco lógico inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la municipalidad requiere de un modelo para mejorar su gestión y la atención al usuario.

ABSTRACT

All public or private organization, it should satisfy their clients with the products y/o services that offers, of not making it the risk runs of disappearing of the market or in the best in the cases to remain, but with a very negative image. It is the case of the government distrital of Pomalca where offers a bad attention to the user as well as it is not assisted in an appropriate way the population's basic necessities, what has generated a dissatisfaction in the population, for such a reason intended to develop the present work that constitutes the application of a model of administration of quality of the municipal services with the purpose that the municipality pomalqueña has a reference for the improvement of the administration of its services and a tool that it allows him to evaluate its administration and to identify the areas that deserve to be improved and this way to improve the quality of the services that offers to the community. Is so the apparent population that the regular services that on the average it is expected more than 10-15 minutes to be assisted that the cost for the received services is the appropriate ones and in general the services that offers the municipality are regular.

With the result that we intended as fundamental objective to elaborate a proposal to elevate the user's satisfaction, it is so we appeal to the pattern of administration of quality of the municipal services proposed by the Sub secretary of Regional and Administrative Development (SUBDERE), the Chilean Association of Municipalities and Chile Quality, consequently our hypothesis is formulated in the following way if a managerial proposal is elaborated based then on the pattern of administration of quality of the municipal services the satisfaction of the user of the municipality of Pomalca. The carried out investigation is descriptive, analytic and with proposal, the sample is defined by 384 users, 60 workers and a mayor, you use the survey techniques, interviews, square of distribution of frequencies, graphics, percentage analysis and for the prosecution and analysis you use the methods: I mark logical inductive, deductive, descriptive and analytic, ending up determining that the municipality requires of a model to improve its administration and the attention to the user.