



## **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 LUSTHAUS PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE TÚCUME – 2009**

#### **AUTORES:**

Bach. Vianca Flor Fanny Huamán Lizana

Bach. Cindy Pamela Manayay Granados

Pimentel - Perú

2009

## **RESUMEN**

La presente investigación denominada: “Propuesta Gerencial Basada en el modelo de Lusthaus para elevar la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Túcume-2009” tiene como objetivo beneficiar a los usuarios, porque se tomará en cuenta cómo debe de ser el desempeño de directivos, jefes y trabajadores para prestar un mejor servicio a la población pues solo de esta manera se logrará mantener al usuario satisfecho.

La metodología de investigación en la cual se sustenta nuestro trabajo es de carácter descriptiva y analítica con propuesta; habiéndose trabajado en la presente con encuestas y entrevistas, las cuales hemos recogido la información de 377 usuarios, 22 trabajadores, 9 jefes y Alcalde de la Municipalidad. Como resultado se comprobó que no hay satisfacción de los usuarios y se requiere de una propuesta gerencial.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Proposal Management Based on the model of Lusthaus to raise user satisfaction of the Municipality of Tucume 2009" aims to benefit users because they take into account as it should be the performance of executives, managers and workers to provide better service to the population because only in this way managed to keep the user is satisfied.

The research methodology which underpins our work is descriptive and analytical proposals, having worked on this with surveys and interviews, which we collected information from 337 USER, 22 workers, 9 heads and Mayor of the Municipality. The result show that there is satisfaction of users and requires a management proposal.