



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

**PROGRAMA GERENCIAL DE ATENCIÓN BASADO EN LA TEORÍA DE
LA CALIDAD TOTAL PARA DISMINUIR EL NIVEL DE QUEJAS EN EL
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO –
SATCH, CHICLAYO 2010**

AUTOR:

Bach. JOSÉ LUIS APONTE PLACIER.

Bach. EMMERSON AUGUSTO REATEGUI CORNEJO.

PIMENTEL – PERÚ

2010

RESUMEN

En una necesidad latente en las entidades públicas para el cumplimiento de la función social que compete como estado, la aplicación técnica de un programa Gerencial orientada a la efectividad en la realización y servicios que den satisfacción a las necesidades y expectativas del usuario final de los bienes y servicios es decir de la comunidad. Este programa contribuye a mejorar el desempeño institucional dada la aplicación del ciclo del proceso administrativo o ciclo de funciones gerenciales interrelacionadas. Generar el cambio cultural institucional considerando el empoderamiento como una contribución a la generación de compromiso de las personas en la participación y contribución al logro de los resultados esperados, garantizar la continuidad y sostenibilidad de proyectos y modelo gerencial para realizar un cambio en el servidor público hacia la vocación del servicio. Considerar al ciudadano como el principal en la función pública, aplicación de los conceptos administrativos y gerenciales el ejercicio de la función pública como es el caso del Servicio de Administración tributaria de Chiclayo de manera articulada y considerando el ordenamiento jurídico aplicable, vigente y cambio de un enfoque funcional a un enfoque por procesos y sistémico. Ante esta situación es importante revisar y fortalecer el programa gerencial basado en la teoría de Calidad Total, como un espacio válido de contribución al cumplimiento de la Misión Visión y Objetivos de la función Social que le compete como estado.

SUMMARY

Nowadays, we can see public entities have the necessity to use a technical implementation of a management program in order to fulfill the social roll as a state responsibility. This program is oriented to the service-effectiveness that gives satisfaction to the needs and expectations of the final consumer (The community). Moreover, this program contributes to develop the institutional performance because it uses the administrative process or the cycle management functions. The goal is to create an institutional cultural change considering the empowerment as a commitment of people. A change that helps to achieve balance results, responsibility for a sustainable future and a management model that helps public entities to improve the services they offer.

To this situation, it's important to check and build the management program based on the Total Quality program, as a key to the development of our mission, vision and objectives.