



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

RELACION ENTRE EL DESEMPEÑO DE PERSONAL Y LA
ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA ROSA, CHICLAYO.

Autoras :

Bach. Coronel Rojas Lady Odeli.

Bach. Galán Chanamé Nicolasa Johana.

Pimentel Diciembre del 2014

RESUMEN

La investigación se realizó con el fin de solucionar la problemática de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, se diagnosticó una demanda insatisfecha con resultados regulares por los usuarios, determinando como objetivo principal la Relación entre el desempeño de personal y la atención a los usuarios en la Municipalidad de Santa Rosa, en la que proponemos estrategias de mejora con la fin de solucionar la problemática existente.

Realizando el método inductivo para ver la manera en que se desenvuelve el personal para luego establecer relación en cuanto al cumplimiento de las bases técnicas de observación y encuesta, aplicando una prueba formulada con una serie de preguntas alusivas al problema de estudio, dirigido a 137 personas, divididas entre: 32 trabajadores de la Municipalidad y 105 usuarios del Distrito de Santa Rosa. Para luego ser procesados en el programa SPSS versión 20 determinando la existencia de relación entre el desempeño del personal y la atención a los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, corroborando la hipótesis de que: Si existe relación entre el desempeño de personal y la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

La contradicción que existe entre estas dos variables, primero si se da un buen desempeño del personal pero la negativa contradictoria es que los usuarios no se sienten satisfechos al momento que prestan los servicios.

Concluimos que existe relación positiva modera comprobada con el método de Pearson de 0.734, ya que a medida que se mejora el desempeño del personal, mejorara correlativamente la atención de los usuarios reflejada en la satisfacción de los servicios adquiridos en la Municipalidad.

ABSTRACT

The research report was conducted in order to solve the problems of the District Municipality of Santa Rosa, unmet demand regular results by users was diagnosed, determining main objective is the relationship between the performance of staff and attention to users in the City of Santa Rosa, where we propose to make a proposal to improve the order to solve the existing problems.

Performing the inductive method to see how the personnel function to then establish relationship for compliance on the technical bases is observation and survey, using a test made with a series of questions alluding to the problem of study, led to 137 people, divided among 32 workers of the municipality and 105 users of the District of Santa Rosa. Then be processed in SPSS version 20 program determining the existence of relationship between staff performance and user services in the District Municipality of Santa Rosa, corroborating the hypothesis that: If there is a relationship between the performance of staff and attention to users of the District Municipality of Santa Rosa. The contradiction between these two variables, first if given a good performance of staff but the contradictory negative is that users are not satisfied when providing services.

We conclude that there is positive relationship moderates tested with Pearson's method with a rate of 0.734, and that as staff performance is improved correspondingly improve the attention of users reflected in the satisfaction of the services purchased in the Municipality.