



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **INFORME DE TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACATACHI, 2014”.**

### **AUTOR:**

MARIA LEONORCITA RODRIGUEZ HIDALGO

### **ASESORES:**

FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

DESARROLLO EMPRESARIAL

**TARAPOTO - PERÚ**

**2014**

**PÁGINA DEL JURADO**

**LIC. BURGOS BARDALES ROGER**

**VOCAL**

**ING. RUIZ SAAVEDRA FERNANDO**

**PRESIDENTE**

---

**LIC. MARTELL ALFARO KARLA PATRICIA**

**SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por darme la virtud y fortaleza necesaria para salir siempre adelante a pesar de las dificultades, sin su apoyo no lo había logrado, por ser mi guía ejemplo del trabajo, esfuerzo y dedicación, y a mi hijo por ser mi motor y motivo día a día.

María Leonorcita

## AGRADECIMIENTO

Con gratitud y profundo aprecio a quienes con ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Al Lic. Ruiz Saavedra Fernando por su apoyo, sus conocimientos, su orientación, su manera de trabajar, su paciencia, y su motivación han sido fundamental para mi formación como investigadora

A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme forjado con ideales y conocimientos necesarios para mi trabajo, profesional en este mundo globalizado y competitivo que hoy vivimos.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo María Leonorcita Rodríguez Hidalgo con DNI N° 42323528, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 10 de Diciembre 2014

---

**MARÍA LEONORCITA RODRÍGUEZ HIDALGO**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada **“CALIDAD DE ATENCION E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACATACHI, 2014”**, con la finalidad de cumplir el reglamento de grados títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Asimismo espero que este trabajo merezca la crítica de vuestra parte y todos aquellos que tengan a bien revisarlo, la misma que servirá como estímulo para seguir investigando un tema tan importante.

En el capítulo II se ve claramente los métodos a utilizar para la investigación, el tipo de investigación la población y muestra que se utilizara además se encontrara la Operacionalización, en el capítulo III se ve claramente los resultados obtenidos mediante la evaluación.

En el capítulo IV se ve claramente las discusiones de los resultados obtenidos en el capítulo V encontramos las conclusiones en donde explicamos la situación dela empresa si es deficiente o no y si existe relación entre ambas variables.

En el capítulo VI encontramos las recomendaciones brindadas con el único fin de que la empresa mejores sus fallas y aproveche las oportunidades del mercado.

La Autora

## ÍNDICE

Contenido	Página
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
Antecedentes.....	11
Justificación.....	19
Marco Teórico.....	20
Marco Conceptual.....	35
1.1. Problema.....	38
1.2. Hipótesis.....	40
1.3. Objetivos.....	40
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	41
2.1. Variable.....	41
2.2. Operacionalización de Variables.....	42
2.3. Metodología.....	44
2.4. Tipos de estudio.....	44
2.5. Diseño.....	44
2.6. Población, muestra y muestreo.....	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
2.8. Método de análisis de datos.....	46
2.9. Aspectos éticos.....	46
<b>III. RESULTADOS</b> .....	47
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	61
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>VI. SUGERENCIAS</b> .....	65
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	66
<b>ANEXOS</b> .....	67

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “CALIDAD DE ATENCION E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACATACHI, 2014”, se ha planteado como objetivo principal evaluar la calidad de atención y establecer su relación con la Imagen Institucional de la municipalidad distrital de CACATACHI, entonces para desarrollar este objetivo se procedió a formula una encuesta dirigida a los usuarios de la municipalidad, en la población estuvo compuesta por los usuarios de la municipalidad distrital de Cacatachi. Que a la fecha suman 3009 habitantes, mayores de 18 años, para determinar la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, teniendo como muestra a 248 usuarios, y por consiguiente se analizará los resultados obtenidos después de realizar toda la investigación en función al problema, los objetivos e hipótesis planteados en la investigación, para luego formular las respectivas conclusiones, utilizaremos la encuesta determinada la cual estará direccionada a todos los usuarios, que a continuación se mostraran:

La calidad de atención en relación con el usuario, se desarrolla de manera inadecuada, esto debido a que no existe una buena interacción con el usuario, ocasionando malas relaciones, al igual que tampoco cuentan con la capacidad de escucharlos, dado que estas personas no se encuentran capacitadas, y que además los funcionarios no presentan empatías ante los usuarios, ya que no mantienen un bien comportamiento como persona. La calidad de atención en cuanto a la prestación de servicios no se desarrolla de manera adecuada, ya que los tramites no son realizados adecuadamente por los funcionarios, ya que desconocen algunos pasos para hacerlo, al igual que no tienen la capacidad de atender las quejas de usuario, evadiéndose de ellas, y que además muchas veces no se les encuentra disponibles, ya que se ponen a realizar actividades que no les compete en su puesto de trabajo. En cuanto a la imagen institución con relación a la imagen funcional no se viene desarrollando adecuadamente, ya que la municipalidad no presenta una adecuada infraestructura, siendo esta inestable para estadía de las personas, y que además el personal no demuestra una buena personalidad y conducta en la institución, demostrando una actitud desfavorable para ella. En cuanto a la imagen atractiva se viene desarrollando de manera deficiente esto debido a que la municipalidad no le toma mucha importancia al bienestar de los colaboradores, así como tampoco de los usuarios.



## ABSTRACT

In this research entitled "IMAGE QUALITY OF CARE AND INSTITUTIONAL DISTRICT MUNICIPALITY OF CACATACHI, 2014", has been raised primarily to assess the quality of care and establish its relationship with the institutional image of the district municipality of CACATACHI, then for develop this objective proceeded to put a survey of users of the municipality, the population was composed of members of the district municipality of Cacatachi. That date total 3009 people over 18 years to determine the sample non-probability sampling was used, with the sample to 248 users, and therefore the results will be analyzed after doing all the research according to the problem, objectives and hypotheses posed in the research and then make the respective conclusions, we will use the given survey which will be directed to all users, which will be shown below:

The quality of care in relation to the user develops improperly, that because there is no good interaction with the user, causing bad relationships, as neither have the ability to listen, because these people do not are trained, and also officials have no empathy to users because it does not maintain good behavior as a person. The quality of care in terms of the provision of services does not develop properly, since the procedures are not adequately by officials made and to know some steps to do so, as they have the ability to address complaints from user evading them, and also often not available to them is because they get to do activities that do not compete them in their job. As for the image institution regarding the functional image is not developing properly, and that the municipality does not have adequate infrastructure, this being unstable for stay of people, and also the staff does not show a good personality and behavior the institution, showing an unfavorable for her attitude. As for the attractive image has been developing this poorly because the municipality does not take much importance to the welfare of employees, nor of users.