



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPONER ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, CHICLAYO,
LAMBAYEQUE, AÑO 2014.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. CARMEN ROSA TAPIA SIGUEÑAS

ASESOR

MG. MAX FERNANDO URBINA CARDENAS

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi padre y confidente, y por bendecirme para culminar mis metas.

A mi padre, Aladino, por ser un ejemplo a seguir.

A mi madre, Rosa, por enseñarme que los frutos que saboree en esta vida, es gracias a mi propio esfuerzo.

A mí amado esposo Juan Manuel, por su valioso apoyo en el desarrollo de la tesis y mi motivación para seguir creciendo profesionalmente.

A mis queridos hermanos y sobrinos, quiénes se sentirán orgullosos del trabajo de investigación realizado.

Carmen

AGRADECIMIENTOS

Agradecer sinceramente a mi asesor de Tesis, Dr. Max Urbina Cárdenas, por el interés mostrado en mi trabajo de investigación, sus conocimientos, orientaciones, sugerencias, paciencia y su motivación que ha sido fundamental para el desarrollo de la presente tesis.

Agradecer a todas aquellas personas que han colaborado en la realización de la presente investigación de tesis Magistral, Trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Carmen

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Magister en el programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, se presenta para vuestra consideración la presente tesis titulada "Proponer estrategias comunicacionales para mejorar la atención del usuario en la Municipalidad Distrital de Pomalca, Chiclayo, Lambayeque – 2014". Se pone a disposición de Ustedes el presente para su revisión, con el compromiso de absolver las observaciones que de ésta se presenten.

RESUMEN

La presente investigación titulada "Proponer estrategias comunicacionales para mejorar la atención del usuario en la Municipalidad Distrital de Pomalca, Chiclayo, Lambayeque – 2014". Tiene como objetivo proponer un plan de estrategias comunicacionales para mejorar la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Se aplicó encuestas a 100 usuarios de la Municipalidad Distrital de Pomalca y se entrevistó a 7 funcionarios permanentes de la municipalidad de Pomalca. La hipótesis de este trabajo consiste en que con la propuesta de estrategias comunicacionales se mejorará la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Pomalca. Por lo que se identificaron las variables "estrategias comunicacionales" como variable independiente y "Mejorar la atención al usuario" como variable dependiente.

Como resultado de la investigación se obtuvo lo siguiente que es necesario proponer las estrategias comunicacionales para mejorar la atención del usuario en la Municipalidad Distrital de Pomalca, y de esta manera, brindar herramientas a los trabajadores de la Municipalidad para brindar un servicio de calidad.

Después de haber aplicado los instrumentos y analizado los resultados se concluye: a) para mejorar la calidad de la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Pomalca, primero se requiere el fortalecimiento de las capacidades, motivación e identificación de los trabajadores con el propósito de brindar un servicio eficiente, calidad y trato amable y b) proponer estrategias comunicacionales para mejorar la atención en la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Palabras clave: Estrategias comunicacionales, mejora la atención al usuario.

ABSTRACT

This research entitled "Proposing communication strategies to enhance the user's attention in the District Municipality of Pomalca, Chiclayo, Lambayeque - 2014". It aims to propose a plan of communication strategies to improve customer service in the District Municipality of Pomalca.

Surveys were applied to 100 users of the District Municipality of Pomalca and interviewed 7 permanent officials of the municipality of Pomalca. The hypothesis of this paper is that with the proposed communication strategies customer care in the District Municipality of Pomalca be improved. So the variables "communication strategies" as an independent variable and "Improving customer service" as the dependent variable identified.

As a result of the investigation following the need to propose communication strategies to enhance the user's attention in the District Municipality of Pomalca was obtained, and thus, provide tools to workers of the Municipality to provide quality service.

After applying the instruments and analyzed the results we conclude:
a) to improve the quality of customer service of the District Municipality of Pomalca, first capacity-building, motivation and identification of employees with the required purpose provide an efficient service, quality and friendliness b) propose communication strategies to improve care in the District Municipality of Pomalca.

Keywords: Communication strategies, improve customer service.