

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Capacitación y atención a los usuarios en la
Municipalidad Distrital de Rahuapampa, 2017

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Alejandro Antigua, Franic Beiby

Huaraz – Perú
2018

ABSTRACT

El presente proyecto de investigación titulado: CAPACITACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RAHUAPAMPA, 2017; tuvo como propósito describir la capacitación del personal y la atención a los usuarios del Municipio Distrital de Rahuapampa, 2017. Respecto a la metodología a utilizar en la presente investigación fue un estudio de tipo descriptivo. En cuanto al diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 35 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rahuapampa y 536 usuarios del distrito de Rahuapampa, con una muestra total de 117 personas. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta. Los resultados en la presente investigación, se obtuvo un porcentaje significativo que, el 77.1% de los colaboradores del municipio indicaron que están de acuerdo (Cuadro N° 12), lo que expresa que están dispuestos a atender eficazmente los requerimientos de los usuarios. Mientras que un porcentaje significativo se obtuvo que, el 46.3% de los usuarios respondieron casi siempre se resuelve la necesidad solicitada por el usuario (Cuadro N°28).