



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**“El Clima Organizacional y su relación con la atención al usuario en la  
Municipalidad Distrital de Querocoto – Chota – Cajamarca y la  
Municipalidad Distrital de Motupe – Lambayeque – Lambayeque,  
Agosto – Mayo 2014.”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **AUTORES:**

**Br. Cubas Díaz Kelly Magalis**

**Br. De La Cruz Sarmiento Porfirio**

#### **ASESOR:**

**Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mis padres por su apoyo incondicional para poder alcanzar mis objetivos y la realización del presente trabajo de Investigación.*

**Kelly**

*Gracias a las personas más importantes de mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda y comprensión, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se la dedico a mis padres, esposa e hijos.*

**Porfirio**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras familias, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

A nuestro asesor: Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga, quien nos ha brindado su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración en el presente trabajo de tesis y a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Querocoto y Municipalidad Distrital de Motupe por su desinteresada colaboración con el presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas que de una u otra forma nos apoyaron en la realización de esta tesis.

**Los autores**

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos la Tesis titulada “El Clima Organizacional y su relación con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Querocoto – Chota – Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe – Lambayeque – Lambayeque, Agosto – Mayo 2014”. El trabajo en mención consistió en conocer el clima organizacional y su relación con la atención al usuario en las municipalidades y así poder determinar la relación entre ambas variables.

Esperando que la presente investigación constituya un aporte y que se tome como una forma de mejorar la atención al público, así como también sirva de base teórica para futuras investigaciones.

Pretendiendo que al término de la investigación y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis 2014, de nuestra casa Superior de Estudios Cesar Vallejo de la Ciudad de Chiclayo, podamos optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado ponemos en consideración el presente trabajo esperando, recibir sus valiosas sugerencias que nos llevarán a enriquecerlo y que a la vez sea evaluada y merezca su aprobación.

**Los Autores.**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos.	25
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco Teórico	28
2.1.1 Clima	28
2.1.2 Organización	29
2.1.3 Clima Organizacional	30
2.1.4 Teorías de Clima Organizacional	32
2.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional	34
2.1.6 Usuario	37
2.1.7 Atención al Usuario.	37
2.1.8 Servicio	38
2.1.9 Calidad de Servicio	38
2.1.10 Calidad de Servicio en el Sector Público	39
2.1.11 Eficacia de la prestación del servicio	39
2.1.12 Características de los Servicios	39
2.1.13 Dimensiones de Atención al Usuario	42
2.2 Marco Conceptual	44
2.2.1 Clima	44
2.2.2 Organización	44
2.2.3 Clima Organizacional	44
2.2.4 Usuario	44
2.2.5 Atención al Usuario	45
2.2.6 Eficacia de la prestación del servicio	45

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Hipótesis	47
3.2. Variables	47
3.2.1. Definición Conceptual	47
3.2.2. Definición Operacional	48
3.2.2. Operacionalización De Las Variables	49
3.3. Metodología	50
3.3.1. Tipo de Estudio	50
3.3.2. Diseño de Estudio	50
3.4. Población y Muestra	50
3.4.1. Población	50
3.4.2. Muestra	51
3.5. Método de Investigación.	51
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
3.6.1 Técnicas	51
3.6.2 Instrumento	52
3.7. Métodos de Análisis de Datos	52

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1. Descripción	55
4.2. Discusión de los Resultados.	69
4.3. Contrastación de la Hipótesis	71

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

CONCLUSIONES	74
SUGERENCIAS	75

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Nivel de desarrollo del Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Querocoto y la Municipalidad Distrital de Motupe-Febrero 2014.	36
Tabla 02: Nivel de desarrollo de la Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Querocoto y la Municipalidad Distrital de Motupe-Febrero 2014	62
Tabla N° 03: Niveles de Clima Organizacional y de Atención al Usuario Académico en la Municipalidad Distrital de Querocoto y la Municipalidad Distrital de Motupe-Febrero 2014	67
Tabla N° 04.- Estadístico D de Somer para Clima Organizacional y la Atención del Usuario de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Querocoto, Agosto 2013 - Mayo 2014	71
Tabla N° 05.- Estadístico D de Somer para Clima Organizacional y la Atención del Usuario de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Motupe, Agosto 2013 - Mayo 2014	72

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de Métodos de Mando en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	56
Gráfico 2: Nivel de Fuerzas Motivacionales en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	56
Gráfico 3: Nivel de Procesos de Comunicación en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	57
Gráfico 4: Nivel de Procesos de Influencia en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	58
Gráfico 5: Nivel de Procesos de Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	58
Gráfico 6: Nivel de Procesos de Planificación en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	59
Gráfico 7: Nivel de Procesos de Control en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	60
Gráfico 8: Nivel de Objetivos de Rendimiento y Perfeccionamiento en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	60
Gráfico 9: Nivel de Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	61
Gráfico 10: Nivel de atención al Usuario en la dimensión Tangibilidad en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	63
Gráfico 11: Nivel de atención al Usuario en la dimensión Esmero en el Trato en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014	63

Gráfico 12: Nivel de atención al Usuario en la dimensión Competencia Técnica en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014 64

Gráfico 13: Nivel de atención al usuario en la dimensión Seguridad en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014 64

Gráfico 14: Nivel de atención al usuario en la dimensión Empatía en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque, Agosto 2013 - Mayo 2014 65

Gráfico 15: Nivel de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Distrital de Motupe-Lambayeque-Lambayeque Agosto 2013 - Mayo 2014 66

Gráfico 16: Niveles de Clima Organizacional y de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca Agosto 2013 - Mayo 2014 68

Gráfico 17: Niveles de Clima Organizacional y de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Motupe Agosto 2013 - Mayo 2014 68

## RESUMEN

El propósito de esta investigación ha sido determinar si existe relación entre el clima organizacional y la atención al usuario brindada por los trabajadores de las Municipalidades Distritales de Querocoto y Motupe. Consistió en una investigación Correlacional. La población estuvo conformada por 20 trabajadores en la Municipalidad Distrital de Querocoto y 78 trabajadores Municipalidad Distrital de Motupe.

Para el logro de los objetivos planteados se procedió a la aplicación de dos cuestionarios: el primer cuestionario para determinar el clima organizacional que constó de 43 preguntas y un segundo cuestionario para determinar la atención al usuario con 20 preguntas. Dichos instrumentos respectivamente han sido sometidos a un juicio de expertos.

En cuanto al Clima Organizacional los resultados obtenidos evidencian que en la Municipalidad Distrital de Querocoto se registró que el 50% (10) de los trabajadores consideran que alcanza un nivel Adecuado mientras que el restante 50% (10) sienten que se halla a un nivel Inadecuado. Por su parte en la Municipalidad de Motupe el 55%(53) de sus trabajadores consideró que se halla a un nivel Adecuado y el 45% (35) de ellos halló un nivel inadecuado. La variable Atención al Usuario nos muestra que en la Municipalidad de Querocoto se registró que el 55% (11) de los trabajadores consideran que el nivel de atención brindado estaba en Desarrollo mientras que el restante 45% (9) lo percibió como de un nivel sobresaliente. En tanto que en la Municipalidad de Motupe el 50% (39) de los trabajadores calificaron al nivel de atención como En Desarrollo y el 50% (39) restante como Sobresaliente. Luego de la investigación y de haber procesado la información se encuentra que con 95% de confianza aseveramos que sí existe relación entre el nivel de Clima Organizacional y el nivel de Atención al usuario en los trabajadores de las Municipalidades distritales de Querocoto y Motupe.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine whether there is a relationship between organizational climate and customer service provided by employees of the District Municipalities of Querocoto and Motupe. It consisted of a correlational research. The population consisted of 20 workers in the District Municipality of Querocoto and 78 workers Motupe District Municipality.

To achieve the objectives we proceeded to the application of two questionnaires: the first questionnaire to determine the organizational climate that consisted of 43 questions and a second questionnaire to determine the user's attention with 20 questions. These instruments were respectively subjected to expert judgment.

Organizational Climate Regarding the results obtained show that in the District Municipality of Querocoto was recorded that 50% (10) of workers believe that reaches a suitable level while the remaining 50% (10) feel that is at a level Inappropriate . For his part in the Municipality of Motupe 55% (53) felt that their workers were found to a suitable level and 45% (35) of them found an inadequate level. The variable Customer Care shows that in the Municipality of Querocoto was recorded that 55% (11) of workers believe that the level of care provided was in development while the remaining 45% (9) perceived it as a level outstanding. While in the Municipality of Motupe 50% (39) of workers rated the level of care as in development and 50% (39) remaining as Outstanding. After research and have processed the information is that we assert with 95% confidence that there is a relationship between the level of organizational climate and the level of user care workers in district and Motupe Querocoto Municipalities.