

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Nivel del Clima Organizacional imperante en la Municipalidad Distrital  
de Castilla y el Grado de Satisfacción del Usuario durante el 2009**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

**NOLTE FLORES, ZOILA GRETHEL**

**ROJAS VEGA, LUIS ERNESTO**

**ASESOR**

**ROJAS CARDOZA, NOÉ**

**Piura –Perú**

**2009**

## **DEDICATORIA**

DEDICAMOS ESTE PROYECTO A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE NOS APOYARON A LO LARGO DE ESTOS AÑOS, DURANTE NUESTRA CARRERA.

A NUESTROS PADRES POR SU CARÍÑO, COMPRENSIÓN, APOYO, DESGASTE FÍSICO Y ECONÓMICO.

A NUESTROS COMPAÑEROS DE AULA QUE COLABORARON EN ESTA INVESTIGACIÓN.

A NUESTROS MAESTROS POR COMPARTIR SU CONOCIMIENTO CON NOSOTROS, SUS VIVENCIAS DENTRO Y FUERA DE LA UNIVERSIDAD Y POR SU AMISTAD.

GRACIAS

**ÍNDICE**

## CAPÍTULO I

- 1.1. Planteamiento del Problema
- 1.2. Realidad del problema de investigación
- 1.3. Antecedentes
- 1.4. Formulación del Problema
  - 1.4.1 Pregunta General
  - 1.4.2 Preguntas Específicas
- 1.5. Justificación
- 1.6. Limitaciones
- 1.7. Objetivos
  - 1.7.1 Objetivo General
  - 1.7.2 Objetivos Específicos

## CAPÍTULO II

- 2.1 Marco Teórico
- 2.2 Marco Conceptual
  - Marco Situacional
  - Marco Legal

## CAPÍTULO III

- 3.1 Hipótesis
  - 3.1.1 Hipótesis General

### 3.1.2 Hipótesis Específicas

## 3.2 Variables

### 3.2.1 Definición Conceptual

## 3.3 Metodología

### 3.3.1 Tipo de Investigación

## 3.4 Población y Muestra

## 3.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación

## 3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

## CAPÍTULO IV

### Descripción de Resultados

## CAPÍTULO V

### Contrastación de Hipótesis

## CAPÍTULO VI

### Discusión de Resultados

## CAPÍTULO VII

### Conclusiones y Recomendaciones

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS POR DARNOS EL SER.

A NUESTROS PADRES POR SUS DIVERSAS FORMAS DE APOYO, A NUESTROS ASESORES, A NUESTROS AMIGOS Y A LAS PERSONAS A LAS QUE ACUDIMOS PARA REALIZAR ESTA TESIS.

## INTRODUCCIÓN

La importancia del clima organizacional y atención al cliente son temas de marcado interés en nuestros días; actualmente el clima organizacional ha dejado de ser un elemento periférico en las instituciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica.

Estos conceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización.

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía,