



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EL CLIMA LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE LAMAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE, EN EL AÑO 2012”**

Tesis que presenta la Bachiller:

DALILA YSABEL, RUÍZ BARDALES

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES :

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

Lic. Adm. SEIDY JANICE, VELA REATEGUI

TARAPOTO – PERÚ

2 012

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino, a mi madre por su apoyo y comprensión,
y a la Universidad “César Vallejo, por la oportunidad brindada.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, someto a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“El Clima Laboral y su influencia en la Atención al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas, en el año 2012”**.

El presente trabajo tuvo como objetivo apreciar el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Lamas y establecer su influencia en la atención al contribuyente, en el año 2012.

Con la convicción que se le otorga a nuestro trabajo, el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

La autora

AGRADECIMIENTO

En el transcurso de la realización de esta tesis, he recibido, apoyo y confianza de algunas personas a quienes expreso mi agradecimiento:

A mis Asesoras de Tesis, Licenciada en Investigación Ana Luisa Rengifo Vargas y a la Licenciada en Administración Seidy Janice Vela Reátegui; quienes me inculcaron sus conocimientos y me guiaron siempre con sus valiosas sugerencias en mi investigación.

También quiero agradecer, a mis compañeros de estudios un grupo sólido perseverante, unido y con el propósito de alcanzar un objetivo común; y muy especial a mi prestigiosa Universidad “César Vallejo” que me dio la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

La autora

ÍNDICE

1.	CAPÍTULO I: Marco Metodológico	14
1.1	El Problema.....	14
1.1.1	Selección del Problema.....	14
1.1.2	Antecedente del Problema.....	18
1.1.3	Justificaciones.....	21
1.1.4	Limitaciones.....	23
1.1.5	Formulación del Problema.....	23
1.2	Objetivos.....	24
1.3	Hipótesis.....	25
1.4	Variables- Indicadores.....	26
1.5	Diseño de la Ejecución.....	27
1.5.1	Población-Muestra.....	28
1.5.2	Técnicas Instrumentos, fuentes e informantes.....	30
2.	CAPÍTULO II: Marco Referencial Científica	32
2.1	Marco Teórico.....	32
2.2	Marco Conceptual.....	78
3.	CAPÍTULO III: Descripción de Resultados	80
4.	CAPÍTULO IV: Contrastación de Hipótesis.....	123
5.	CAPÍTULO V: Discusión de Resultados.....	126
6.	CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	131
6.1	Conclusiones.....	131

6.2	Recomendaciones.....	133
7.	CAPÍTULO VII: Referencias Bibliográficas y Anexos.....	134
7.1	Bibliografía.....	134
7.2	Anexos.....	137

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita Bachiller, DALILA YSABEL RUIZ BARDALES, identificada con DNI N° 00953429, con domicilio real en el Jr. Jorge Montero Rojas N° 541, de la ciudad de Lamas.

Declaro bajo juramento de la autenticidad del presente trabajo de Investigación titulado **“El Clima Laboral y su influencia en la Atención del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas, en el año 2012”**; el mismo que es de creación e investigación propia.

Que los autores utilizados están siendo referenciados de manera adecuada de acuerdo a la normas de investigación.

Declaro para los fines pertinentes

Tarapoto, Noviembre del 2012.

Dalila Ysabel Ruiz Bardales

DNI. N° 00953429

Resumen

Actualmente, las organizaciones públicas enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. Asimismo con el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y lograr el máximo de eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios, hábiles e innovadores a fin de responder a las crecientes expectativas y necesidades de los ciudadanos.

La presente investigación tuvo como objetivo principal apreciar el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Lamas y establecer su influencia en la atención al contribuyente, en el año 2012. Considerando la situación problemática que se percibe interna y externamente, para identificar cuáles son los comportamientos de los aspectos individuales que asumen los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas; se refiere precisamente al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y cómo estas variables pueden afectar el desempeño de los trabajadores, el comportamiento institucional es tan cambiante al igual el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente; así como también conocer cuáles son los estilos de Atención al contribuyente que asumen los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Considerando que el término de clima laboral viene adquiriendo mayor relevancia y preocupación en las organizaciones públicas y privadas y a partir del presente estudio se podrá proponer estrategias de intervención que puedan ser llevadas a cabo razón y adecuarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficacia y productividad y sobre todo mejore el nivel o calidad de atención al contribuyente.

Esta investigación se llevó a cabo a través de la revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas a los trabajadores y al poblador Lameño que acude diariamente a la Municipalidad Provincial de Lamas, por un servicio, un derecho o al pago de sus obligaciones, con referencia a la parte teórica se desarrolló el presente estudio tipo descriptivo-casual, concluyendo objetivamente y recomendando adecuadamente en mejora del clima laboral y el servicio de calidad en la atención al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas.

ABSTRAC

Currently, public organizations face constant changes in the environment to which they are to adapt to survive. Also with the development of technology and communications organizations have to identify and develop competitive advantage and achieve maximum efficiency and quality in the provision of their services, skilled and innovative in order to respond to the growing needs and expectations of the citizens.

The objective of this research was to assess the main work environment at the Provincial Municipality of Lamas and establish its influence in the attention to the taxpayer, in the year 2012.

Given that the term of labor climate is becoming more relevant and concern in the public and private organizations and from the present study will propose intervention strategies that can be carried out reason and adapt to the changes and demands imposed upon them the environment and achieve maximum effectiveness and productivity and on everything improves the level or quality of care to the taxpayer.