

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**“Incidencia del Clima Laboral en La Atención Del
Usuario en la Municipalidad Provincial Del Santa, del
año 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

CHINCHAYÁN RAMOS OLGA

ASESOR:

Dr. JOSÉ LINARES CAZOLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2013

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y por Permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación Profesional.

A mis hijas Milagros Mishel y Gail Femanda, por su dulce espera en mis largas horas de ausencia, por su amor y por ser el motivo suficiente de superación

A mi esposo Gail, de quien estaré siempre agradecida por su apoyo brindado en mis años de estudio

A mis hermanos Jorge y Miguel por su compañía celestial, sé que siempre estuvieron a mi lado especialmente en mis momentos difíciles.

A mi madre por cuidar de mis hijas y ser ejemplo de Humildad y sencillez

A Mi padre Roberto, especialmente a él por ser ejemplo de responsabilidad y Puntualidad, por creer en mí y brindarme su ayuda y apoyo incondicional a lo largo de estos años.

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la vida, la fuerza, el valor e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis Maestros, quienes me han enseñado a ser mejor en la vida y a realizarme profesionalmente, especialmente a la Mg. Jaela Peña Romero por su ayuda incondicional y su buena voluntad para con los alumnos, al profesor Mg. Luis Quiroz Veliz, quien me inculco el sentido de responsabilidad y puntualidad.

Un agradecimiento especial a mi asesor el Dr. José German linares Cazola por hacer posible esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del trabajo realizado.

A mis amigos, compañeros de clases quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje y conocimientos. En especial a Clarita Vera y Carlos Alcántara desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo pero sobre todo amistad.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de seguir estudiando para superarnos profesionalmente y personalmente.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: "Incidencia del Clima Laboral En La Atención Del Usuario en la Municipalidad Provincial Del Santa, del año 2013", con el objeto de optar el grado de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del clima laboral en la atención al usuario, con la finalidad de obtener inferencias que permitan aportar y contribuir con las mejoras organizacionales.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera universitaria, en especial al asesor por brindarme su incondicional apoyo.

ÍNDICE

CARÁTULA

Páginas preliminares

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1.1. Realidad problemática.....	15
1.1.2. Fomulación del problema.....	18
1.1.3. Justificación.....	18
1.1.4. Antecedentes.....	19
1.1.5. Objetivos.....	25
1.1.5.1. General.....	25
1.1.5.2. Especifico.....	25
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	25
1.2.1. Marco teórico.....	25
1.2.1.1. Definición de Clima Organizacional	25
Características de Clima Laboral	27
Tipos de clima.....	30
Calidad de vida laboral.....	40
Condiciones de trabajo	42
Factores de condicionan el clima laboral.	43
La motivación.....	43
La comunicación	44
Liderazgo	44
Satisfacción laboral.....	45
1.2.1.2. Calidad de atención al cliente.....	47
Tipos de clientes	48
Definición del Servicio.....	49
Características del buen servicio.	49

La calidad del servicio.....	50
La medición de la calidad del servicio	51
Gestión del Cliente	53
Escalones del cliente	53
Valor percibido por el contribuyente.....	53
Expectativa del cliente respecto al servicio.....	54
Servicio deseado y servicio esperado.....	55
Factores que afectan el servicio deseado.	55
Factores que afectan al servicio esperado	56
Las percepciones	56
Mejora del servicio	56
Lealtad de los clientes.....	57
Captación de los clientes.	57
Satisfacción.....	58
1.2.1.3 Prestación de servicios en las organizaciones públicas...	
Satisfacción del empleado, satisfacción del cliente y utilidades.....	59
La vocación del servicio al público.....	62
En la vocación de servicio público.	63
1.2.2 Marco Conceptual.....	66
2. MARCO METODOLÓGICO.....	68
2.1. Hipótesis.....	68
2.2. Variables.....	68
2.2.1. Definición conceptual.....	68
2.2.2. Definición operacional.....	69
2.3. Metodología.....	69
2.3.1. Tipos de estudio.....	69
2.3.2. Diseño.....	70
2.4. Población y muestra.....	70
2.5. Método de investigación.....	71
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
2.6.1 Técnicas	71
2.6.2 Instrumentos	71
2.6.3 Procedimientos	71
2.7. Métodos de análisis de datos.....	72

3. RESULTADOS.....	73
4. DISCUSIÓN.....	133
5. CONCLUSIONES.....	137
6. SUGERENCIAS.....	138
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	139
8. ANEXOS.....	141

ÍNDICE DE TABLAS CLIMA LABORAL

Tabla N° 1. Comunicación.....	73
Tabla N° 2. Necesidades y Motivación.....	74
Tabla N° 3. Objetivos y Roles	75
Tabla N° 4. Integración y Colaboración.....	76
Tabla N° 5. Liderazgo.....	77
Tabla N° 6. Innovación y Cambio.....	78
Tabla N° 7. Condiciones de Trabajo.....	79
Tabla N° 8. Administración Del Capital Humano.....	80
Tabla N° 9. Productividad y Resultados.....	81
Tabla N° 10. Satisfacción Laboral.....	82
Tabla cruzada: Clima Laboral	
Tabla cruzada N° 1:	83
Tabla cruzada N° 2:	84
Tabla cruzada N° 3:	85
Tabla cruzada N° 4:	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS CLIMA LABORAL

Gráfico N° 1. Comunicación.....	73
Grafico N° 2. Necesidades y Motivación.....	74
Grafico N° 3. Objetivos y Roles	75
Grafico N° 4. Integración y Colaboración.....	76
Grafico N° 5. Liderazgo.....	77
Grafico N° 6. Innovación y Cambio.....	78
Grafico N° 7. Condiciones de Trabajo.....	79
Grafico N° 8. Administración Del Capital Humano.....	80
Grafico N° 9. Productividad y Resultados.....	81
Grafico N° 10. Satisfacción Laboral.....	82

ÍNDICE DE TABLAS ATENCIÓN AL USUARIO

Tabla N° 1.	Fiabilidad.....	87
Tabla N° 2.	Capacidad de respuesta.....	88
Tabla N° 3.	Seguridad.....	89
Tabla N° 4.	Empatía.....	90
Tabla N° 5.	Aspectos tangibles.....	91
Tabla N° 6.	Superación de Expectativas.....	92

Tabla cruzada: Atención al usuario

Tabla cruzada N° 1:	93
Tabla cruzada N° 2:	94
Tabla cruzada N° 3:	95
Tabla cruzada N° 4:	96
Tabla cruzada N° 5:	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS ATENCION AL USUARIO

Gráfico N° 1. Fiabilidad.....	87
Grafico N° 2. Capacidad de respuesta.....	88
Grafico N° 3. Seguridad.....	89
Grafico N° 4. Empatía.....	90
Grafico N° 5. Aspectos tangibles.....	91
Grafico N° 6. Superación de Expectativas.....	92

RESUMEN

Este trabajo de investigación ha tenido como propósito, analizar la incidencia del clima laboral en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Del Santa – 2013. La naturaleza subjetiva de los servicios y combinación con un público usuario cada vez más exigente ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de la calidad de los mismos. Uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio es la satisfacción del cliente, convirtiéndose en el objetivo de las empresas exitosas. Es por este motivo que, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una organización conozcan los beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

Ya que la relación existente entre las variables Clima laboral y atención al usuario es muy significativa, porque ambas variables arrojan resultados similares (bajos), la cual indica que si una de ellas varía influye en la otra variable.

La investigación es de tipo descriptivo-Correlacional. La muestra estudiada fue de 100 trabajadores para medir el clima laboral y 384 usuarios; para saber cuan satisfechos se sienten con el servicio recibido, se utilizó la técnica de muestra probabilística. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual consta de 79 preguntas, con 5 alternativas, para clima laboral y 30 preguntas con 5 alternativas.

Se concluyó según los resultados y la contrastación de las hipótesis que, “Sí existe incidencia significativa de la incidencia del clima laboral en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Del Santa - 2012. Por lo tanto se ha aprobado la hipótesis de investigación o trabajo.

ABSTRACT

This research work has been for the purpose, to analyze the impact of the work environment in the customer service of the Provincial Municipality the Holy - 2013. The subjective nature of the services and combination with a public increasingly demanding user has developed the need to concentrate efforts on the study of the quality of them. One of the main indicators of the quality of a service is customer satisfaction, becoming the target of successful companies. For this reason, it is vital that all people working in an organization understand the benefits of achieving customer satisfaction.

Since the relationship between climate variables and customer work is very significant, because both variables yield similar results (low), which indicates that if one changes the other variable influences.

The research is descriptive-correlational. The sample was 100 workers to measure the working environment and 384 users, to know how satisfied are they with the service received, we used the probability sampling technique. The questionnaire was applied to collect the information, which consists of 79 questions, with 5 alternatives to working environment and 30 questions with five alternatives.

It was concluded based on the results and the testing of hypotheses, "Yes there is significant incidence of workplace climate impact on customer service d the provincial the Holy City - 2012. So has approved the research hypothesis or work.