



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PÚBLICA**

Tesis para Optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración Pública;
denominada:

**El Clima Organizacional y su relación con la atención al
usuario en la Municipalidad Distrital de Motupe –
Lambayeque – Lambayeque, Enero – Agosto 2014.**

AUTORA:

Bach. Nieto Guerrero Katusca Irina

CHICLAYO – PERU

2015

RESUMEN

El propósito de esta ha sido determinar si existe relación entre el clima organizacional y la atención al usuario brindada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Motupe. La población estuvo conformada por 78 trabajadores de la 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 juicio de expertos.

En cuanto al clima organizacional los resultados obtenidos evidencian que la variable atención al usuario nos muestra que en la municipalidad de Motupe el 50% de los trabajadores calificaron el nivel de atención como en desarrollo y el 50% restante como sobresaliente: Luego de la investigación y de haber procesado la investigación de encuentra con al 95% de confianza aseverando que si existe relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Motupe.