



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO – FILIAL PUERTO MALDONADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



=====

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
GERENCIA DE RENTAS - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA

2017

AUTOR:

MICHAEL GUIUSEPPE CATALAN TORRES

TÍTULO A OPTAR: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

ASESORA:

MG. KELMA KARINA GONZALEZ ALVAREZ

PUERTO MALDONADO – PERÚ

2017



Título : ELCLIMA ORGANIZACIONAL YLACALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE RENTAS-MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA 2017.

Autor : - Michael Guiuseppe Catalan Torres

Fecha : 2017

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2017. En esta investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, y descriptivo correlacional.

Para recopilar la información se usó 2 cuestionarios para medir la percepción de los trabajadores acerca del clima organizacional y la calidad de servicio que brindan a la población con 27 preguntas para cada variable, elaborados en base a la teoría existente y debidamente validados por expertos en este tipo de estudios. La muestra fue de 32 trabajadores que es el número total de empleados en la gerencia de rentas donde se realizó el estudio.

Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio, como también existe relación entre las dimensiones: relaciones interpersonales y apoyo con la variable calidad de servicio. Por otro lado cabe mencionar que se ha evidenciado que la dimensión "identidad" no se correlaciona con nuestra segunda variable dentro de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2017.

Palabras claves: clima, calidad, relaciones, identidad, apoyo, seguridad, empatía, respuesta.



ABSTRACT

The present work was developed with the objective of establishing the relationship that exists between the organizational climate and the quality of service in the Management of Revenues of the Provincial Municipality of Tambopata 2017. In this research was used the design of non-experimental, descriptive research Correlation.

To collect the information, 2 questionnaires were used to measure workers' perceptions about the organizational climate and the quality of service they provide to the population with 27 questions for each variable, based on existing theory and duly validated by experts in this field Such studies. The sample was 32 workers which is the total number of employees in the management of rents where the study was conducted.

It was demonstrated with this thesis that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and the quality of service, as there is also a relationship between the dimensions: interpersonal relationships and support with the quality of service variable. On the other hand, it is evident that the "identity" dimension does not correlate with our second variable within the Revenue Management of the Provincial Municipality of Tambopata 2017.

Keywords: Climate, quality, relationships, identity, support, security, empathy, response.