

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO  
REGIONAL DE LIMA PROVINCIAS – 2014.**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en  
Trabajo Social**

**TESISTA:**

**BACHILLER: SHIRLEY DESSYRE ARÉVALO FLORES**

**ASESOR:**

**LIC. MARGOT ALBINA CASTILLO ALVA**

**HUACHO – PERÚ**

**2014**

## RESUMEN

En la investigación titulada: Clima Organizacional y su repercusión en la Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional de Lima Provincias – 2014.

Esta investigación tiene como objetivo general es demostrar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención al Usuario en el GRLP – 2014.

De acuerdo con la metodología empleada, se catalogó como una investigación de tipo explicativa porque se busca conocer las causas y efectos existentes en el problema, además tiene un carácter de tipo transversal y se ajusta al modelo correlacional, porque se investiga el grado de relación que existe entre las variables.

La hipótesis demostró que el Clima Organizacional influye en la Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional de Lima Provincias.

Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional de Lima Provincias, plantear alternativas de solución difundiendo charlas sobre calidad de atención al usuario, método y técnicas del Clima Organizacional.

Palabras claves: Clima Organizacional y Calidad de atención